



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS
Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS
MYPES EN LOS CENTROS RECREACIONALES DEL
DISTRITO DE IQUITOS AÑO 2016**

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

AUTOR:

BACH. ADM. TRACY MILAGROS LACHUMA CURITMA

ASESOR:

MBA. CRYSBER VALDIVIEZO SARAVIA

IQUITOS – PERÚ

2016

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

.....
Mg. Sergio Ortiz García.
Secretario

.....
Lic. Marleni Sáenz Villaverde
Miembro

.....
Dr. Geider Grandes García.
Presidente

.....
MBA. Crysber Valdiviezo Saravia
Asesor

AGRADECIMIENTO

Con mucha gratitud a Dios por la vida y el respaldo que me dio para avanzar, cumplir objetivos y metas que me propuse en mi vida.

A mis padres en especial que me apoyaron con su amor.

A mis grandes amigos Luis Parker y Rosa María Miranda que me alentaban a continuar avanzando.

A mi asesor de tesis, MBA. Crysber Valdivieso Saravia, que me apoyo con sus conocimientos para poder terminar mi investigación de tesis.

DEDICATORIA.

Mi presente trabajo lo dedico a mis adorados padres, hermanos y amigos que me apoyaron en todo momento.

Mi especial consideración a mi madre Leyla Curitima que en su rol de madre me motivo mucho a seguir estudiando y avanzando por una mejor calidad de vida, aun reconociendo la mujer trabajadora y luchadora que es, ella siempre estuvo ahí.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la gestión de calidad y la formalización de las Mypes en los centros de recreación de Distrito de Iquitos año 2016. La investigación fue descriptiva, para el recojo de la información se escogió una muestra poblacional de 24 Mypes a quienes se aplicó la técnica de la encuesta con 23 Preguntas, para determinar el comportamiento de estas Mypes en el mercado obteniéndose los siguientes resultados y conclusiones: Respecto a los representantes legales de las Mypes: el 58% de los encargados de las Mypes del sector Centros recreacionales son mayores de 41 años, el 71% son de sexo Masculino, el 41% son de grado de instrucción Superior No Universitaria Completa, el 38% son empresarios. Referente a su formalización: el 54% de las microempresas tiene más de 05 años de permanencia en la actividad, el 62% son formales, el 96% tienen menos de 10 trabajadores Permanentes, el 79% tiene más de 11 trabajadores eventuales, el 58% trabaja con capital ajeno, el 75% de las Mypes tiene por objetivo Maximizar ganancias. Referente a la Gestión de calidad: el 50% de las Mypes encuestadas del sector centros recreacionales dijo conocer muchas herramientas de gestión, el 38% afirmo que ha desarrollado más el área de Marketing, el 21% Cuadro de Mando Integral, el 63% de las encuestadas afirmo que no usa el Benchmarking, el 54% utilizó el Diagrama Causa-Efecto para resolución de problemas, el 25% utilizó el Diagrama de Flujo y el 21% utilizó el FODA.

Palabras claves: Mypes, Gestión de Calidad.

ABSTRACT

The investigation had as general objective to determine the quality management and the formalization of the Mypes in the recreation centers of district of Iquitos year 2016. The investigation was descriptive, for the collection of the information was chosen a population sample of 24 Mypes to whom The questionnaire technique was applied with 23 questions, to determine the behavior of these Mypes in the market, obtaining the following results and conclusions: Regarding the legal representatives of the Mypes: 58% of the charge of the Mypes sector recreational centers Are over 41 years old, 71% are male, 41% are non-university higher education graduates, 38% are entrepreneurs. Regarding its formalization: 54% of micro-enterprises have more than 05 years of activity, 62% are formal, 96% have less than 10 permanent workers, 79% have more than 11 casual workers, 58 % Works with foreign capital, 75% of the Mypes aims to maximize profits. Regarding Quality Management: 50% of the Mypes surveyed in the recreational centers sector said they knew many management tools, 38% said that it has developed more Marketing area, 21% Integrated Management, 63% of the respondents stated that they did not use Benchmarking, 54% used the Cause-Effect Diagram to solve problems, 25% used the Flow Diagram and 21% used SWOT.

Key words: Mypes, Quality Management.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|---|----------|
| HOJA DE JURADO | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| RESUMEN..... | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | x |
| ÍNDICE DE GRAFICOS..... | xii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 2 |
| 1.1 Caracterización del Problema | 2 |
| 1.2 Enunciado del Problema: | 3 |
| 1.3 Objetivos de la Investigación..... | 3 |
| a. Objetivo General..... | 3 |
| b. Objetivo Especifico..... | 3 |

| | |
|--|-----------|
| 1.4. Justificación de la investigación..... | 4 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| 2.1 Antecedentes..... | 6 |
| a) Internacional..... | 6 |
| b) Nacional..... | 7 |
| c) Regional..... | 10 |
| d) Local..... | 10 |
| 2.2 Bases Teóricas..... | 11 |
| 2.3 Marco Conceptual..... | 16 |
| 2.3.1 Definiciones..... | 16 |
| CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 27 |
| 3. 1Tipo de la investigación..... | 27 |
| 3.2 Nivel de la investigación..... | 27 |
| 3.3 Diseño de la Investigación..... | 27 |
| 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 28 |
| 3.6 Plan de Análisis de Datos..... | 29 |
| 3.7 Principios éticos..... | 29 |
| CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 30 |
| 4.1 Resultados..... | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2 Análisis de Resultados..... | 53 |
| CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 57 |
| CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... | 59 |
| CAPITULO VII ANEXOS..... | 64 |
| Anexo 7.1 | 64 |
| Anexo 7.2 | 65 |
| Anexo 7.3 | 65 |
| Anexo 7.4..... | 66 |
| Anexo 7.5 | 67 |
| Anexo 7.6..... | 68 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla. 01. Edad del representante encuestado..... | 30 |
| Tabla. 02. Sexo del encuestado representante de la Mype..... | 49 |
| Tabla. 03. Grado de instrucción del encuestado..... | 32 |
| Tabla. 04 Profesión u Ocupación del encuestado representante de la Mype..... | 33 |
| Tabla. 05. Años de permanencia en actividad y rubro de la Mype..... | 34 |
| Tabla. 06. Formalización de las Mypes..... | 34 |
| Tabla. 07. Número de trabajadores permanentes en las Mypes..... | 36 |
| Tabla. 08. Número de trabajadores eventuales..... | 37 |
| Tabla. 09 El tipo de financiamiento de las Mypes..... | 38 |
| Tabla. 10. El Objetivo de las Mypes..... | 39 |
| Tabla 11. Si conoce herramientas de gestión..... | 40 |
| Tabla. 12. De su tiempo gerencial que área ha desarrollado mas..... | 41 |
| Tabla . 13 Como se presenta el representante ente sus colaboradores..... | 42 |
| Tabla. 14. Sigue la organización un plan de negocio o estratégico..... | 43 |

| | |
|---|----|
| Tabla. 15. Como califica el cumplimiento de las empresas..... | 44 |
| Tabla. 16. Se comunica con sus colaboradores..... | 45 |
| Tabla. 17. Dentro de su gestión utiliza el Benchmarking..... | 46 |
| Tabla. 18. En el año 2016 ha utilizado la lluvia de ideas..... | 47 |
| Tabla. 19. Que técnica estratégica ha utilizado para el año 2016..... | 48 |
| Tabla. 20. Le ha ayudado satisfactoriamente este sistema para la buena gestión y cumplir su objetivo. Que ponderado usted le pondría..... | 49 |
| Tabla. 21. Su personal conoce los objetivos de la empresa correctamente..... | 50 |
| Tabla. 23. En el año 2016 su gestión que estilo de liderazgo ha utilizado frecuentemente..... | 52 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Grafico 01. Antecedentes Históricos Recreación..... | 23 |
| Gráfico 02. Edad de los representantes legales de las Mypes..... | 30 |
| Grafico 03. Genero de los representantes de las Mypes..... | 31 |
| Grafico 04. Grado de instrucción de los representantes | 32 |
| Grafico 05. Profesión ocupación de los representantes | 33 |
| Grafico 06. Años de permanencia en actividad y rubro..... | 34 |
| Grafico 07. Años de permanencia en actividad y rubro..... | 35 |
| Grafico 08. Número de trabajadores permanentes..... | 36 |
| Grafico 09. Número de trabajadores eventuales..... | |
| .¡Error! Marcador no definido. | |
| Grafico 10. Cuál es el tipo de financiamiento de su empresa..... | 38 |
| Grafico 11. Cuál es el tipo de financiamiento de su empresa..... | 39 |
| Grafico 12. Usted conoce herramientas de gestión..... | 40 |
| Grafico 13. de su tiempo gerencial que área ha desarrollado mas | 41 |

| | |
|---|----|
| Grafico 14. Como se presenta hacia sus colaboradores | 42 |
| Grafico 15. Sigue la organización un plan de negocio o estratégico | 43 |
| Grafico 16. En el año 2016 ha cumplido los objetivos de corto y mediano plazo la empresa, de qué forma..... | 44 |
| Grafico 17. En el año 2016 ha cumplido los objetivos de corto y mediano plazo la empresa, de qué forma..... | 45 |
| Grafico 18. Dentro de su gestión utiliza el Benchmarking..... | 46 |
| Grafico 19. En el año 2016 ha utilizado la lluvia de ideas | 47 |
| Grafico 20. Que técnicas estratégica ha utilizado para el año 2016..... | 48 |
| Grafico 21. Le ha ayudado satisfactoriamente este sistema para la buena gestión y cumplir su objetivo. Que ponderado usted le pondría..... | 49 |
| Grafico 22. Su personal conoce los Objetivos de la Empresa correctamente | 50 |
| Grafico 23. En el año 2016 que herramientas de análisis para la resolución de los problemas a utilizado. | 51 |
| Grafico 24. En el año 2016 su gestión que estilo de liderazgo ha utilizado frecuentemente | 52 |

INTRODUCCIÓN

Actualmente las MYPES que se encuentran en el Distrito de Iquitos son las principales generadoras de empleo y motores de crecimiento económico que ayudan a surgir nuestra región, con esta premisa, el presente trabajo de investigación se enfatizó en conocer el desenvolvimiento de los centros recreacionales en el Distrito de Iquitos, los cuales siendo lugares de esparcimiento público acondicionado con entretenimiento familiar bajo la modalidad de servicio integrado y sano esparcimiento, se pudo observar ciertas flaquezas con respecto a gestión de calidad y la formalización de estas, lo cual se consideró esencial en mi investigación además de describir la situación real de los centros de recreación en el Distrito de Iquitos.

La razón fundamental que me motivo a elaborar este proyecto de investigación, es que en la ciudad de Iquitos se encuentra gran parte turística evidenciando la flora y fauna que la enriquece como región, con la creación de muchos centros recreacionales que a su vez son negocios que corresponden a nuestras Mypes, ya que en su mayoría no muestran un alto interés de formalización al no tener acreditación de funcionamientos con los trámites ya concluidos, como también una precisa aplicación de una buena gestión de calidad.

Dentro de ellas la Gestión de calidad y formalización de nuestras Mypes, son un papel fundamental que debe tener las Mypes para la estabilidad económica, ya que estimula a nivel nacional gran parte de la economía, disminuyendo la tasa de desempleo y desarrollando un bienestar económico para el país.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Caracterización del Problema

El tema de investigación surge a raíz de observar este mundo moderno donde surgieron muchos nuevos negocios, de tal manera que contribuya al sistema económico del país, sin embargo se originaron las nuevas Mypes sin implantar una adecuada gestión de calidad en su funcionamiento como también se constituyeron de manera informal, estas que sin regirse a realizar los trámites burocráticos y el pago de diversas tasas que la ley exige, lo que trae como consecuencia ciertos problemas de importancia para que estas Mypes ayuden a contribuir económicamente al desarrollo del país. Especialmente en las zonas en donde existen gran número de centros de recreación. Un aspecto de esta problemática es el estudio de la informalidad de las Mypes. (Micro y Pequeñas empresas en la zona rural y la urbana) éstas que también contribuyen a mejorar el aspecto económico de las familias a través de sus efectos directos e indirectos, para que los microempresarios fortalezcan y consoliden de sus empresas, la gestión de calidad y formalización son prioridades que deberían estar adecuados en toda organización, la mayoría de problemas empresariales suelen suceder por temas derivados de esta, ciertamente los problemas en lo que respecta a formalización perjudican la dinámica económica del país.

Los intentos por formalizar los centros de recreación en el Distrito de Iquitos nos formulan preguntas de interés que no han dado los resultados que se esperaban cada vez se encuentran más y más centros recreacionales para su debido estudio.

Las Mypes impulsan competitividad entre ellas, pero estas a su vez deberían también acogerse a un sistema de gestión de calidad que garanticen su permanencia en la dinámica económica del País. Esto implica la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de aplicación de gestión de calidad y formalización en los centros recreacionales en el distrito de Iquitos año 2016? ¿Alcanzan un mismo dinamismo y nivel de éxito en la conducción de sus empresas? La respuesta es no, el nivel de desarrollo de estas empresas y su crecimiento en términos de empleo, utilidades y productividad es desigual. Las características de sus negocios, los montos de inversión, la tecnología incorporada y las estrategias seguidas para su crecimiento, sugieren que existe una marcada heterogeneidad en el desempeño de los pequeños empresarios y de sus empresas. (valdivia, 2006)

1.2 Enunciado del Problema:

¿Qué beneficios traería la gestión de calidad y la formalización de las Mypes en los centros de recreación en el Distrito de Iquitos?

1.3 Objetivos de la Investigación

a. Objetivos General:

- Determinar la gestión de calidad y la formalización de las Mypes en los centros de recreación en el Distrito de Iquitos año 2016.

b. Objetivos Específicos:

- Determinar la gestión de calidad de las Mypes en los centros de recreación en el Distrito de Iquitos año 2016.

- Determinar la formalización de las Mypes en los centros de recreación en el Distrito de Iquitos año 2016.

1.4. Justificación de la investigación

La justificación del tema de investigación está basada en conocer la actuación de las Mypes de los centros de recreación en el Distrito de Iquitos, si están aplicando la Gestión de Calidad que permita que las Mypes usen documentos normativos, políticas, estrategias, metas, objetivos, y todo lo necesario para aplicar una gestión de calidad en base a los procesos administrativos (planeación, organización, control, dirección) de sus actividades y recursos, como también sirve de base para la realización de otros estudios similares.

Las Mypes se han creado con la finalidad de ganar utilidades sin tomar en cuenta los compromisos que esto conlleva, en el cual queremos conseguir:

- Permitir conocer si los empresarios aplican gestión de calidad para mejora de sus procesos internos que aporten a aumentar la rentabilidad mediante los estudios que se den en esta investigación como una mejora competitiva en el mercado.
- Permitirá obtener aspectos teóricos de la Gestión de calidad y formalización que se aplican en la Mypes, debido a que las Mypes son el eje principal de la economía del país y aplicar una adecuada Gestión de Calidad permitirá seguir creciendo y desarrollándose nuestro país.
- Permitirá conocer el índice de informalidad de Mypes en la constitución de centros de recreación en el Distrito de Iquitos.

1.5 Hipótesis

La gestión de calidad influye en los costos en servicios que se dieron en los centros recreacionales en el Distrito de Iquitos.

Las causas principales que caracterizan el alto índice de informalidad de las Mypes en el Distrito de Iquitos son: trámites burocráticos, desconocimiento de los beneficios, infraestructura, financiamiento, presión tributaria, el cumplimiento de obligaciones laborales de acuerdo al DL 1086. Y registro en REMYPE respectivamente.

La razón probablemente esté en que los incentivos que le otorga a las Mypes no son vistos como tales por los mismos micros y pequeños empresarios, frente a las ventajas que consiguen siendo informales: no pagar ningún tipo de impuesto ni beneficios sociales por lo que estos no se formalizan y aun no aplican gestión de calidad.

Si, existe una relación de formalización y gestión de calidad en la realidad de los centros de recreación en el Distrito de Iquitos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

a) Internacional.

Quijano (2003) concluye que la calidad en el servicio va mas allá de la simple cortesía o amabilidad de los empleos que atienden. En el caso del servicio no se pueden estandarizar las expectativas del cliente, debido a que cada cliente es distinto y sus necesidades de servicio también lo son aun que en apariencia todos requieren el mismo servicio. Es por esta supuesta subjetividad del servicio que detectó que no se puede dictar recetas o procedimientos inflexibles para mantener satisfecho a los clientes. El conjunto de cinco factores, como lo son los elementos tangibles, cumplimiento de promesas, actitud de servicio, competencia del personal y la empatía conforma la evaluación total del cliente en materia de servicio. Cada cliente es distinto y requiere de diferentes estrategias para otorgarle el servicio adecuado, por lo que una sola acción no asegurará que una empresa mejore todas las facetas del servicio.

Blanco G., 2007, esta etapa se realiza a través de entrevistas a no más de 20 personas. La razón por la cual se escoge esta pequeña muestra estriba en que, si a un cliente se le pide que enuncie aspectos positivos y negativos del servicio, instantáneamente hará énfasis en los mayores problemas que ha detectado y, por otra parte, resaltará sus mejores experiencias con el servicio. Ningún cliente es igual, pero lo cierto es que, de una forma u otra, sus criterios coincidirán en las principales bondades y deficiencias

del servicio. Esta entrevista personal busca motivaciones profundas, de las cuales hay menor diversidad de tipos en el universo sometido a exploración y, en consecuencia, se alcanza una representatividad suficiente con muestras más pequeñas.

Oakland (1989) sugiere que gestión de la calidad, es una forma global de mejorar la eficacia y flexibilidad del negocio, mediante la incursión de una revolución cultural.

b) Nacional

(Cjuno, 2013) En su Tesis para optar el título de Magíster en Derecho de la Empresa con mención en Gestión Empresarial, donde presenta La Micro y pequeña empresa que posee un destacable comportamiento dentro de la economía peruana, su aporte se incrementa continuamente al ser el tipo empresarial más difundido a nivel nacional. De otro lado, como ejemplo expuso sobre la industria gráfica del rubro impresas tipo offset es una actividad económica de manufactura, destinada a elaborar materiales impresos en diferentes formatos y cualidades. Para el año 2010, alrededor de 12,285 Micro y pequeñas empresas de la industria gráfica fueron consideradas formales por la SUNAT, Cjuno sostiene que la informalidad es un fenómeno que vino de la mano con el comercio. Muchos entendidos del tema observan la formalidad como el conjunto de requisitos establecidos por la ley, lo que nos llevó a preguntarnos qué condiciones determinan a una empresa como formal. Del análisis sobre la formalidad se observa que no existe un criterio exacto que determine su condición, actualmente una empresa formal actúa como informal basada en presupuestos de conveniencia propia.

La micro y Pequeña empresas-Mypes que actualmente juegan un rol importante en la economía no solo del Perú, sino en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las empresas grandes o el propio estado. Las Mypes empiezan a tomar fuerza en la economía nacional es el cada vez más creciente proceso de migración de los campos a las ciudades, el mismo que se da entre muchos factores, por la mayor concentración de la actividad industrial en la capital y las ciudades más grandes (Arequipa, Trujillo y Chiclayo) y por el crecimiento constante de los movimientos subversivos en las zonas rurales del país.

Espinoza, (2014) en su tesis titulada “Caracterización de Formalización y Gestión de Calidad de las Mypes Comerciales Rubro Calzado (Piura), Año 2013” La investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, utilizo una muestra poblacional de 15 Mype del rubro calzado de mercado modelo de Piura, donde los pequeños empresarios expresan que la formalización les permite alcanzar alternativas para conectarse al mercado actual , interactuando, aprendiendo, diseñando y aplicando estrategias que le han permitido competir con las grandes empresas. Se ha determinado que la formalización tiene un vínculo muy estrecho con la gestión de calidad, porque ambos componentes les han permitido analizar las fortalezas y debilidades de su empresa, definiendo una acción innovadora con planes de mejora a corto plazo. Los pequeños empresarios dan a conocer que el enfoque de una buena gestión de calidad basada en planificación les ha permitido alcanzar los objetivos programados, con este proceso de innovación emplearon ventajas competitivas de forma sistemática, las cuales facilitaron una rentabilidad mejorada

para su empresa y por ende participan en la cadena productiva, contribuyendo asimismo con los indicadores económicos de la economía peruana asimismo se observa que el rubro calzado se mantiene en constante crecimiento.

La Problemática de la Informalidad de las Mypes

En su gran mayoría las Mypes en el Perú son informales. Según la real academia española, el concepto de informal en el Perú es considerado al vendedor ambulante. (Trabajo-OIT O. I., 2002), Señala que el término “economía informal” hace referencia al conjunto de actividades económicas desarrolladas por los trabajadores y las unidades económicas que, tanto en la legislación como en la práctica, están insuficientemente contempladas por sistemas formales o no lo están en absoluto. Las actividades de estas personas y empresas no están reconocidas por la ley. Si bien estas personas operan dentro del ámbito de la ley, esta no se aplica o no se cumple; o no fomenta su cumplimiento por ser inadecuada, engorrosa o imponer costos excesivos. Tomando este concepto podemos afirmar que ser informal es crear un negocio, que es un fin lícito, pero, para hacerlo realidad no cumplen con los requisitos formales establecidos.

Según (Informática-INEI, 2002) Lima metropolitana aporta el 45% del PBI nacional y alberga el 26% de la población. Se observa una concentración significativa de las actividades comerciales, le sigue en orden de importancia las actividades industriales o de manufactura, los servicios de hostales y restaurantes.

c) Regional

Henry García (2016), Director Regional de la Producción (Direpro-IQU) resaltó que su sector tiene registrado solamente 40% microempresas en la Región, además los datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) refleja que existen mil Mypes, siendo el 60 por ciento que aún no están registradas ni certificadas por la Direpro para su operatividad. El funcionario está convocando al proceso de formalización y asistencia técnica dirigido a las Micro y pequeñas empresas a un costo promocional de 300 nuevos soles, teniendo una duración máxima de cuatro días para el trámite documentario y la acreditación respectiva. El 60% son informales, equivalente a 600 empresarios que podrán iniciar el proceso de formalización a precio promocional accesible, que consiste en otorgar la acreditación, de esa forma podrán ingresar al mercado financiero si no lo hiciesen podrían ser amonestados.

d) Local

Aguilar R. (2016) en su investigación “Gerencia estratégica para la Pequeña y mediana empresa en la ciudad de Iquitos 2016” busco identificar la influencia de la gerencia estratégica en el crecimiento de la pequeña y mediana empresa en Iquitos 2016, así como determinar las formas de aplicación de la gerencia en la Pymes en Iquitos y llego a la conclusión de que en vista de que las Pymes en Iquitos no aplican la gerencia estratégica, muchas veces por no capacitarse, sus empresas no producen ni venden como deberían hacerlo. Siendo único estudio en lo que respecta Pymes.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

Formalización de las Mypes

Actualmente se norman bajo la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley 28015), La misma que reemplaza a la Ley General de la Pequeña y Microempresa (Ley N° 27268, 27 de mayo del 2000). Las Mypes contribuyen en el desarrollo económico y mejora de la calidad de vida de un país y de sus habitantes. Como sector, muestran una gran complejidad, una de ellas es su estratificación, cuyas variables están relacionadas a la capacidad de autofinanciamiento, lo cual sirve para su crecimiento y generación de valor económico, productividad y capacidad de innovación y diferenciación. Por los roles que juegan las Mypes en un país es importante su formalización. En el Perú el MTPE y CODEMYPE establecen los siguientes pasos generales para la formalización de una Mype: constitución de la MYPE (SUNARP), obtención de RUC (SUNAT) y licencia de funcionamiento (MUNICIPALIDAD correspondiente). Entendiéndose que el sector centros recreacionales como Mypes se debe cumplir con los reglamentos respectivos que viabilicen su funcionamiento en el Distrito de Iquitos y así contribuyendo formalmente al crecimiento económico.

Formalización de las Mypes:

(Garces, 2012) Actualmente, cuando las Micro y pequeños empresarios (Mypes) hablan de formalización, piensan que es un tema relacionado al pago de impuestos, la cual muchas veces les puede generar cierto malestar y preocupación. La formalización implica muchos aspectos que siempre es bueno tenerlos en cuenta para

la adecuada administración de la empresa. Este concepto implica en el quehacer diario de las actividades en realizar lo siguiente:

- Formalización tributaria:

Cuando una empresa desea iniciar su formalización debe primero pensar cómo se va a constituir, como persona natural con negocio o como persona jurídica, es la primera pregunta que se debe realizar el empresario. Hay que recordar que tener un negocio o una actividad empresarial genera rentas de tercera categoría y como tal se debe hacer la inscripción en SUNAT para obtener el número de RUC.

- Formalización Laboral:

Es necesario que se defina también en la empresa el número de trabajadores con las cuáles la empresa va a suscribir un contrato laboral de tiempo definido, estos contratos deben ser elaborados de acuerdo a las características de cada tipo de trabajador, además los registros y libros de planilla deben de ser legalizados por el Ministerio de Trabajo, la cual los empresarios deben de acudir para solicitar información. Hay que tener en cuenta que existen ciertos incentivos laborales para aquellas Mypes que se encuentran suscritos en el registro nacional de la Micro y pequeña empresa (REMYPE) y pueden acogerse a los beneficios que ofrece la ley de Mypes. Toda Mype debe de inscribirse al REMYPE para que pueda acreditarse como tal y pueda ser reconocida ante diferentes instancias. Se recomienda que al menos el dueño o el que dirige la empresa deba estar en planilla.

- **Formalización Municipal:**

La empresa debe de cumplir con todas las normativas exigidas por instituciones tales como la municipalidad, INDECI, DIGESA, etc., para el pago de arbitrios, licencias, u otras certificaciones exigidas de acuerdo al tipo de negocio que se tiene. También tener en cuenta las exigencias de las normas de seguridad que se deben de seguir en cada negocio, todo esto es necesario para poder evitar sanciones y multas más adelante.

Razón de formalizar una empresa:

(Manu, 2013) A través de la formalización el empresario puede acceder a los diferentes servicios que promueven su competitividad, sostenibilidad y rentabilidad, lo que le permite insertarse en nuevos mercados y relacionarse con otras empresas que forman parte de los diferentes eslabones de las cadenas productivas. Hoy se considera que la formalización es más una obligación del mercado que una obligación legal.

Descripción de calidad

Según (Philip, 1979) El primer supuesto erróneo es que calidad significa bueno, lujoso, brillo o peso. La palabra "calidad" es usada para darle el significado relativo a frases como "buena calidad", "mala calidad" y ahora a "calidad de vida". Calidad de vida es un cliché porque cada receptor asume que el orador dice exactamente lo que él (ella) el receptor, quiere decir. Esa es precisamente la razón por la que definimos calidad como "Conformidad con requerimientos", si así es como lo vamos a manejar.

Esto es lo mismo en negocios. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos. Las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos. La no conformidad detectada es una ausencia de calidad. Los problemas de calidad se convierten en problemas de no conformidad y la calidad se convierte en definición.

Según (Feignbaurn)

La calidad es una determinación del cliente, no una determinación del ingeniero, ni de Mercadeo, ni del Gerente General. Está basada en la experiencia actual del cliente con los productos o servicios, comparado con sus requerimientos, establecidos o no establecidos, consientes o inconscientes, técnicamente operacionales o enteramente subjetivos. Y siempre representando un blanco móvil en un mercado competitivo. La calidad del producto y servicio puede ser definida como: Todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería, Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente.

Otros Modelos

Según la Norma ISO. (2010)

ISO 9000: Contiene las directrices generales para el uso de la serie de normas para el aseguramiento de la calidad. Indican la forma de establecer un entorno de calidad total, abarcando la administración de calidad, la política de calidad y la forma de fijar un sistema de calidad, para lo cual dicta un proceso de acreditación de diez pasos:

- Capacitación gerencial
- Elaboración por escrito de una política de calidad
- Nombramiento de un representante de calidad
- Identificación de responsabilidades
- Identificación de procesos empresariales
- Elaboración por escrito de un manual de calidad
- Procedimientos de escritura
- Instrucciones de trabajo por escrito
- Capacitación en la forma de utilizar el sistema
- Implantación

ISO CALIDAD.

ISO 9001: Es el detalle de un sistema de calidad. Implica un modelo para asegurar la calidad de diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio postventa del producto.

ISO 9002: Modelo para la producción y la instalación cuando son relevantes para el suministrador, el cual debe asegurarse que se cumplan sus requisitos.

ISO 9003: Es un modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y los ensayos finales.

ISO 9004: Describe un conjunto básico de elementos con los cuales podemos desarrollar e implantar un sistema de gestión de la calidad. Es una norma referida a la producción.

ISO 9004-2: norma que se refiere a la gestión de la calidad y a los elementos del sistema, específicamente en el sector servicios.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Definiciones

Gestión de calidad: Es un “conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se llevan a cabo a través de la planeación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad en el marco del sistema de la calidad” (Gonzales 2000).

Gestión de Calidad: Es el conjunto de caminos u trámites necesarios mediante el cual se consigue la calidad (excelencia). Adoptados por las organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia.

Formalización: es realizar el cumplimiento de las disposiciones del estado para cumplir formalmente lo estipulado.

Micro Y Pequeñas Empresa: 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 servicios. (Liz, 2008)

(Liz, 2008) Proporciona un importante alcance al exponer: En el contexto peruano, las Micro y pequeñas empresas (Mypes) se definen como unidades económicas constituidas por personas naturales o jurídicas que tienen una actividad legal y cumplen con su obligación fiscal, es decir, están inscritas en el RUC y se acogen a alguna de las modalidades de pago de tributos por ingresos derivados de rentas de tercera categoría correspondientes a negocios de personas naturales y jurídicas.

De acuerdo al artículo 2° de la Ley 280154: La Mype 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. La Mype en un concepto jurídico se determina de acuerdo a dos parámetros, el número de sus trabajadores y el monto de sus ventas. De acuerdo al D. Leg. 1086, Ley de Promoción de la competitividad formalización y desarrollo de la Micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, contiene en el Artículo 3° Las Características De La Micro Y Pequeñas Empresas siendo estas:

Microempresa

- El número de trabajadores es de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
- Con ventas anuales hasta un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

Pequeña empresa

- El número de trabajadores es de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.
- Con ventas anuales hasta un monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Importancia

- Es una de las principales fuentes de empleo
- Permite una inversión inicial pequeña y permite el acceso a estratos de bajos recursos
- Puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa.

La Micro y pequeña empresa, enfoque normativo

1. Antecedentes legislativos, normas vigentes y comparación de los cambios más significativos. Antecedentes legislativos Entre los antecedentes legislativos que sientan las bases al actual concepto de MYPE se encuentran:

Decreto Ley 21621 Emitido en 1976, dispone la creación de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL). Se emite este Decreto Ley en el afán de diferenciar al patrimonio proveniente de la persona natural al de la persona jurídica. Hoy en día esta diferenciación ha sido superada, pues la MYPE es constituida por cualquier tipo societario: una persona jurídica, una sociedad o una EIRL.

Decreto Legislativo 705 (08/11/1991) Que determinaba como microempresa a la empresa que poseía un propietario trabajador con un límite máximo de 10 trabajadores y un valor anual de ventas no mayor de 12 Unidades Impositivas Tributarias (UIT); mientras que la pequeña empresa no debía superar el poseer 20 trabajadores y 25 UITs en ventas. Esta ley otorga relevancia a la MYPE, por ser capaz de dar empleo a la mano de obra no calificada.

Ley 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa (03/07/2003) Establece el concepto actual de Mype y mantiene su vigencia en algunos artículos que no fueron modificados por sus sucesoras. Más adelante se realizará una comparación de sus criterios para calificar a la Mype. Esta Ley además simplifica trámites, otorga herramientas de promoción y establece un régimen laboral y tributario especial.

Normas vigentes y comparación de los cambios más significativos En la actualidad en tanto a la normativa vigente para la Mype existen diferentes normas de promoción y fomento para su desarrollo, por ello se analizará las Normas que poseen mayor relevancia, es decir la Ley 28015, el Decreto Legislativo 1086 y su reglamento. El escenario para el ingreso al mercado de la Mype posee:

- Políticas que fomentan la participación de la Mype en las compras estatales, pues se les otorga un tratamiento especial por medio de bonificaciones.

- Normativa que proporciona nuevos parámetros para identificar una Mype.

- Cambios en el régimen laboral y tributario.

Según (OSCE, 2014) La normativa de promoción de la Micro y pequeña empresa define a este sector según dos parámetros: nivel de ventas y cantidad de trabajadores. Sin embargo, como se señaló, estos parámetros han sufrido variaciones a partir de septiembre de 2008 con la actual Ley Mype (Decreto Legislativo 1086), como se aprecia en la siguiente tabla:

Parámetros que definen a una Mype según la Ley 28015 y el decreto legislativo 1086

Cabe indicar que el D. Leg. 1086 únicamente realiza una precisión sobre las

| Tamaño de empresa | Ley 28015 | | D. Leg. 1086 | |
|-------------------|--------------------|-----------------|--------------------|-----------------|
| | N° de trabajadores | Monto de ventas | N° de trabajadores | Monto de ventas |
| Micro | Hasta 10 | Hasta 150 UIT | Hasta 10 UIT | Hasta 150 UIT |
| Pequeña | Hasta 50 | Hasta 850 UIT | Hasta 100 UIT | Hasta 1700 UIT |

características de la MYPE, más no modifica el concepto de ella.

Beneficios otorgados por la MYPE

| Beneficio | Microempresa | Pequeña Empresa |
|------------------------|---|--|
| Remuneración | La remuneración mínima vital (Con acuerdo del Consejo Nacional de Trabajo y Promoción del Empleo podrá establecerse una remuneración menor. | La remuneración mínima vital |
| Jornada de trabajo | 8 horas sin sobretasa del 35% en horario nocturno | |
| Descanso semanal | Obligatorio por un mínimo de 24 horas consecutivas | |
| Vacaciones | 15 días por año completo de servicio y negociable a 7 días con una compensación económica | |
| Despido injustificado | 10 remuneraciones diarias por año completo de servicios, con un máximo de 90 remuneraciones diarias | 20 remuneraciones diarias por año completo de servicios, con un máximo de 120 remuneraciones diarias |
| Seguro social en salud | Se afilian al componente semi-subsidiado del SIS | Asegurados regulares en ESSALUD con aporte de acuerdo al artº6 de la Ley 26790 |
| Régimen de pensiones | Afiliación optativa | Afiliación obligatoria |
| Gratificaciones | No corresponde | 2 gratificaciones al año de medio sueldo cada una |
| Derechos colectivos | No se puede formar sindicatos | Se remite a la ley de relaciones colectivas de trabajo |

Fuente: D.Leg. 1086 y su reglamento Elaboración: Propia

Centros de Recreación

Un espacio de recreación o una zona de juegos es un espacio público especialmente acondicionado para la realización de actividades recreativas libres, particularmente orientadas a los niños, y que incluyen juegos infantiles tales como columpios (o hamacas), toboganes, balancines (o subeybaja).

Historia de los Centros de Recreación

Tiempo de trabajo y tiempo libre bajo el capitalismo

El renacimiento sentó las bases para la liquidación del orden feudal, dando paso a nuevas corrientes de pensamiento, formas de Gobierno y organización de la producción. A partir de entonces el ocio es considerado como un vicio para el puritanismo. A manera de reacción frente a la idea caballaresca, la nueva concepción tildará a la conducta ociosa de grave vicio personal y social, lo cual corresponde a las nuevas exigencias de la sociedad comercial e industrial.

El feudalismo dio paso a una nueva formación económico-social caracterizada por el modo de producción capitalista, donde el trabajo asalariado de los sectores obreros se constituye en el soporte de la actividad económica ejecutada en las fábricas y usufructuada por la burguesía sin lugares de esparcimiento.

El ascenso de la burguesía al poder dio origen a la nueva moral del trabajo donde son censuradas y condenadas las actividades no productivas, es decir, aquellas que llevan al ocio y la pereza. Por ello, para la nueva clase en el poder más que un deber moral, la condena del ocio significó una condición ineludible para asegurar su predominio y

Normalización, reglamentaciones

Las reglamentaciones varían con los países, las épocas del año, y el tipo de juegos, aunque todas se orientan a limitar los riesgos de accidentes para los niños, así como los riesgos de intoxicación crónica o de envenenamiento derivados de las pinturas o de los materiales utilizados, por ejemplo, maderas tratadas con pesticidas CCA (cobre-cromo-arsénico).

Normas de Uso para Zonas Recreativas

Un área recreativa es un espacio natural, dotado de instalaciones para permitir una estancia agradable en contacto con la naturaleza, donde se pueden desarrollar actividades de ocio sin perjuicio para el medio.

Normas de Uso

Las infraestructuras de carácter recreativo facilitan el acercamiento a entornos rurales que pueden ser de gran belleza. El respeto general al entorno, a la vegetación y a la fauna en particular, es tarea de todos.

Un adecuado uso de las instalaciones las mantiene en óptimas condiciones y facilitan la seguridad de su estancia en las mismas.

Algunas características

- Piscina recreativa para niños (con juegos arquitectónicos)
- Canchas múltiples
- Juegos Infantiles
- Kiosko guardería
- Kiosko múltiple con cafetería

- Amplias Zonas Verdes
- Presencia de árboles y Vegetación Insignia
- Jardines que deben ser atendidos por la gente (como actividad de integración comunitaria)

Toda esta infraestructura se acompaña de la debida preparación del personal administrador y el entrenamiento de un grupo de recreacionistas profesionales que apoyan permanentemente la actividad de los parques. Entendemos la recreación no como un simple fin, sino como el medio más eficaz para promover procesos de desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

La palabra recreación define a la acción efecto de recrear. Por lo tanto, puede hacer referencia a crear o producir de nuevo algo. También se refiere a divertir, alegrar o deleitar, en una búsqueda de distracción en medio del trabajo de las obligaciones cotidianas (Elizabeth, 2015).

El presente trabajo de investigación da a conocer los diferentes centros turísticos de recreación que se ofrecen en el distrito de Iquitos que estén aplicando los mecanismos formales a los que respecta el tema de investigación siendo estos la gestión de calidad y su formalización, donde se busca demostrar que estos favorecen a niños y adultos una opción de descanso, entretenimiento y diversión a través de las diferentes actividades recreativas que puedan ofrecer a los mismos. El descanso se le otorgo, tanto el sentido de compensación a la fatiga producto del trabajo, como el de la respuesta natural a las necesidades filosóficas del organismo que imponen a la

necesidad de dormir. Se descansaba para poder recuperar y para compensar el agotamiento que produce el trabajo intelectual o las tensiones emocionales.

Concepto de Calidad (Norma ISO 90001)

Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Esa certificación destaca el sistema de gestión de la calidad, que es parte de la estrategia de mejoramiento continuo en los servicios. En ese proceso se ha reforzado el enfoque al cliente, mejorando los mecanismos que permiten medir su nivel de satisfacción y, como consecuencia de ello, tomar acciones rápidas y efectivas para incrementar ese nivel de satisfacción.

Certificado de calidad a centros recreativos de Comfandi

Recibieron Icontec en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 Versión 2008, (Cali, 2012) Esta certificación exige el cumplimiento del decreto 3075 de 1997, marco legal establecido que exige la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura para todo proceso que involucre el procesamiento de alimentos y bebidas. Con la implementación de este decreto se minimizan los riesgos inherentes en la cadena productiva, dando cumplimiento a criterios técnicos sanitarios en las instalaciones de áreas de producción de alimentos y a la ejecución del plan de saneamiento que proteja la inocuidad de los alimentos. Este certificado es una certeza del cuidado que se dan a estos centros recreativos. Dando pase a buen servicio.

(Cali, 2012) Comfandi informó que también se implementaron otros programas alineados con la gestión medio ambiental, como parte de las acciones de responsabilidad social de la Caja. En la actualidad se utilizan sustancias químicas biodegradables, se aplica el compostaje con los residuos orgánicos, la separación de residuos, reciclaje y el manejo de vertimientos sin contaminación.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3. 1Tipo de la investigación

La investigación será no experimental, descriptiva.

3.2 Nivel de la investigación

El nivel de investigación será descriptivo, puesto que pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos del problema planteado.

3.3 Diseño de la Investigación

La elaboración de la presente investigación, se utilizará el diseño no experimental-. Transversal cualitativo, descriptiva que se realizará en campo, cuyos datos se obtendrá mediante observación, encuesta y entrevista.

No Experimental: Se estudiará conforme a la realidad, sin modificaciones.

Transversal: Se estudiará en un tiempo determinado.

3.4 Población y Muestra

Población

Para la investigación se desea determinar una muestra de una población existente de 24 Centros de recreación (formales e informales) dentro del Distrito de Iquitos.

Muestra

La muestra será del 100% de la población total.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta y observación.

Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó como instrumento un cuestionario estructurado de 23 preguntas cerradas en función de los objetivos específicos de la investigación y a la operacionalización de las variables.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

| Fuente | Técnica | Instrumento |
|---|--|--|
| Primarias: Orales y escritas de comerciantes y otros | Observación simple Entrevista Encuesta | Guía de observación Guía de entrevista Formulario de preguntas |
| Secundarios Textos Libros Informes Internet, otros. | Análisis documental | Fichas Hojas Computador |

Procedimientos

Para la recolección de datos, se tendrá que visitar todos los centros de recreación del Distrito de Iquitos, con el propósito de coordinar con los representantes, sobre su disponibilidad para proporcionarnos la información correspondiente.

3.6 Plan de Análisis de Datos

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplicando en las tablas y gráficos correspondientes a las preguntas planteadas, luego dichos resultados se analizaron tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

3.7 Principios éticos

Esta encuesta da muestra de la veracidad, honestidad y elaborada con responsabilidad.

CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados

Respecto al perfil del encuestado

Tabla 01 ¿Cuál es la edad del representante encuestado?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Absoluta Relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|------------------------------|
| menos de 40 | 10 | 41% | 41% |
| mayor de 41 | 14 | 58% | 100% |
| TOTAL | 24 | 100% | |

Fuente: elaboración Propia

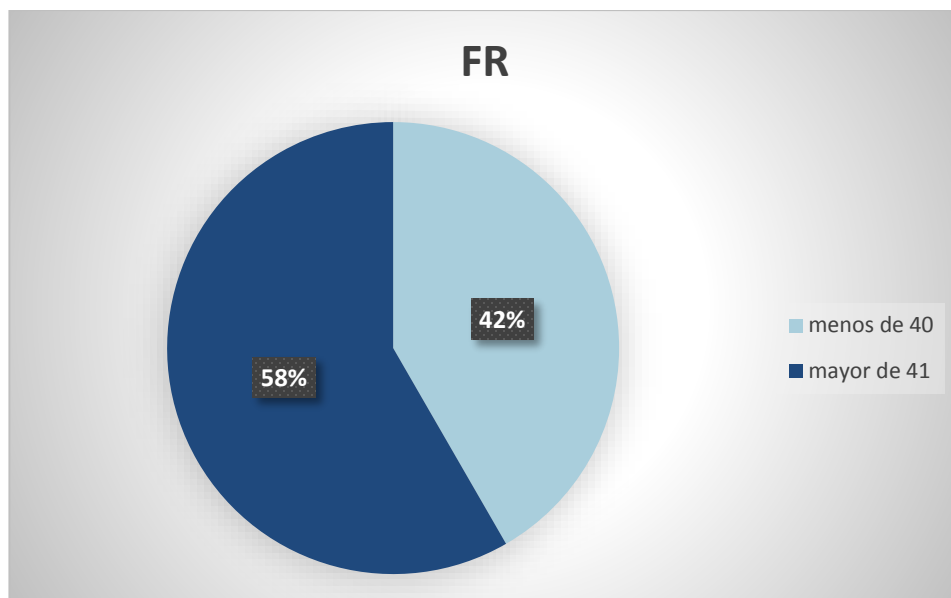


Gráfico 02 ¿Cuál es la edad del representante encuestado?

Interpretación: Del 100% de los encuestados en las Mypes del sector de centros recreacionales en el distrito de Iquitos, el 58% tienen de 41 años a más de edad, en tanto que el 42% tiene menos de 40 años.

Tabla 02 ¿Cuál es el género del representante encuestado en la empresa?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia Absoluta Relativa |
|---------------|----------------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| Femenino | 7 | 29.17% | 29.17% |
| Masculino | 17 | 70.83% | 100% |
| TOTAL | 24 | 100% | |

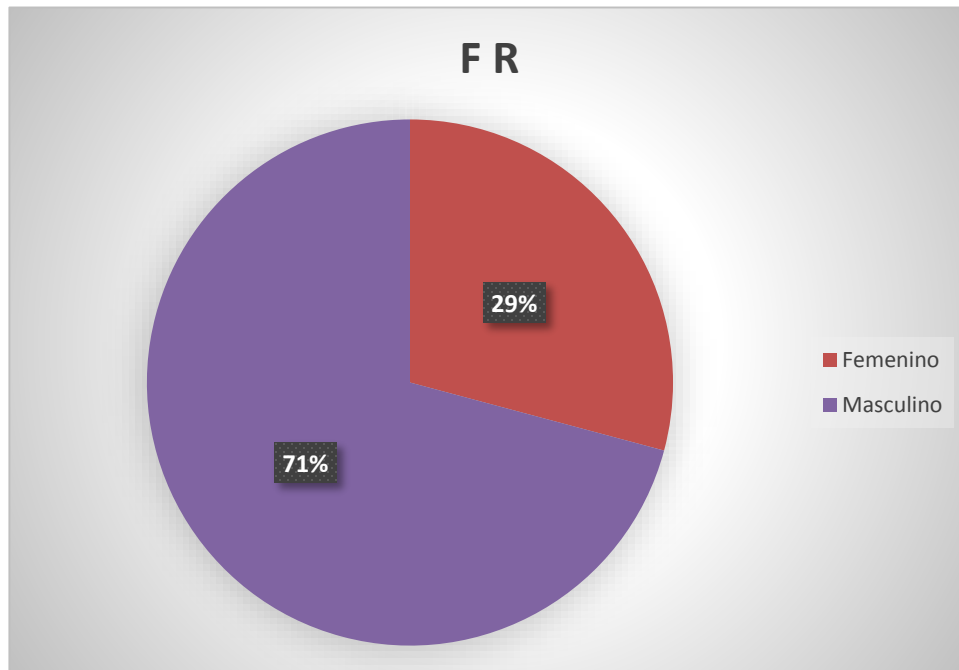


Gráfico 03 ¿Cuál es el género del representante encuestado en la empresa?

Interpretación: del 100% de los encuestados en las MYPES del sector Centros recreacionales en Iquitos, el 71% son del sexo masculino y el 29% son del sexo femenino.

Tabla 03 ¿Cuál es su grado de instrucción?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Primaria Incompleta | 0 | 0% | 0% |
| Primaria completa | 0 | 0% | 0% |
| Secundaria incompleta | 0 | 0% | 0% |
| secundaria completa | 1 | 5% | 5% |
| superior No univ. Incompleta | 2 | 9% | 14% |
| Superior No univ. completa | 10 | 41% | 55% |
| Superior Univ. Incompleta | 3 | 12% | 67% |
| Superior Univ. completa | 8 | 33% | 100% |
| total | 24 | 100% | |

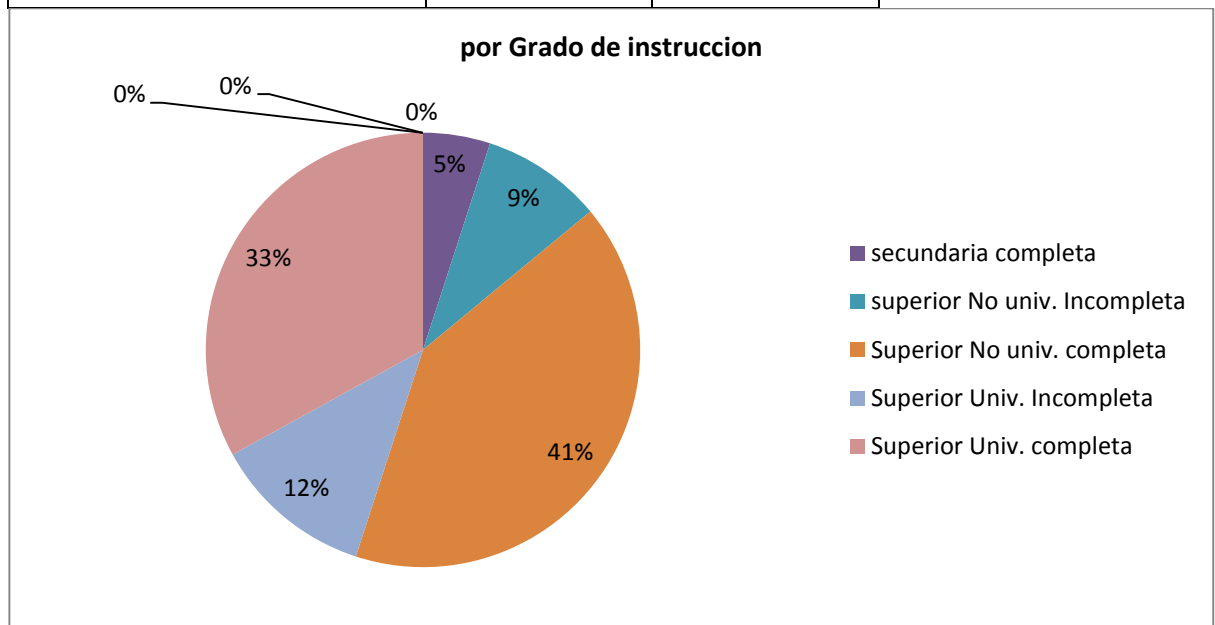


Grafico 04 ¿Cuál es su grado de instrucción?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados el 41% tiene superiora no universitaria completa, el 33% tiene superiora Univ. Completa, el 12 % tiene superior Univ. Incompleta, el 9% tiene Superior no Univ. Incompleta, el 5% tiene secundaria completa.

Tabla 04 ¿Cuál es su profesión u ocupación?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Li Administración de empresas | 6 | 25% | 25% |
| Administración turística | 1 | 4% | 29% |
| Negocios Internacionales | 1 | 4% | 33% |
| Economista | 2 | 8% | 41% |
| Contador | 0 | 0% | 41% |
| Empresarios | 9 | 38% | 79% |
| Otros estudios | 5 | 21% | 100% |
| Total | 24 | 100% | |

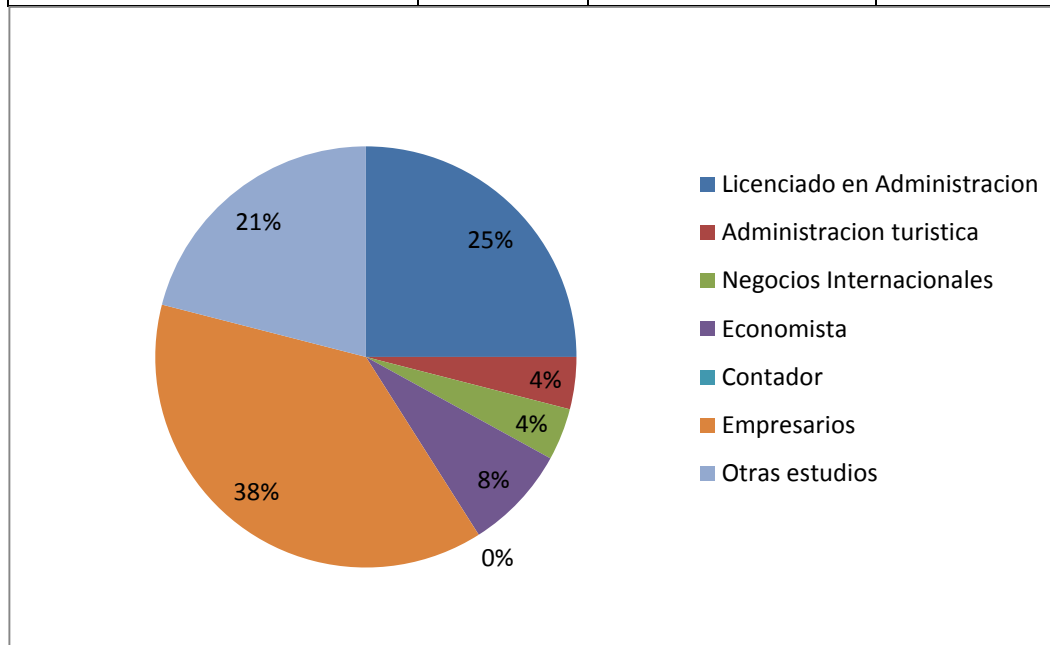


Grafico 05 ¿Cuál es su profesión u ocupación?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados, el 38% es de ocupación empresario, el 25% es de profesión Licenciado en Administración, el 21% de profesión contador, el 8% economista, el 4% es de Profesión Administración turística, el 4% es de profesión Negocios internacionales.

Tabla 05 ¿Cuál es el tiempo de su permanencia en la actividad del negocio?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Menos de 05 años | 11 | 46% | 46% |
| De 05 a mas | 13 | 54% | 1.00 |
| total | 24 | 100% | |

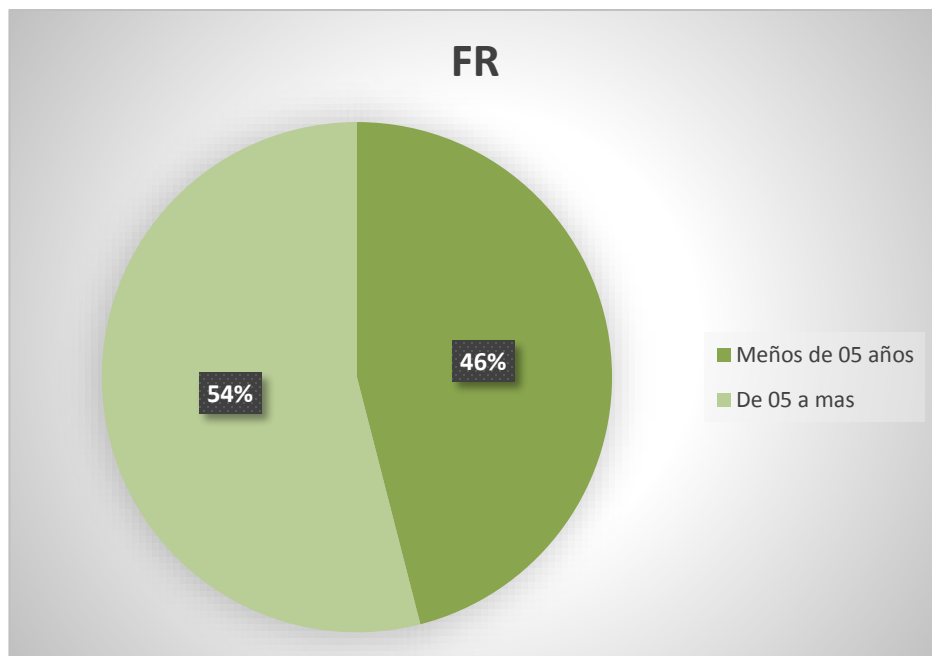


Gráfico 06 ¿Cuál es el tiempo de su permanencia en la actividad del negocio?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados en las Mypes del sector Centros recreacionales en Iquitos, 54% tiene más años de permanencia en la actividad y el 46% tiene menos de 05 años.

Tabla 06. ¿La Mype es formal o informal?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|----------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Formal | 15 | 63% | 63% |
| Informal | 9 | 38% | 100% |
| total | 24 | 100% | |

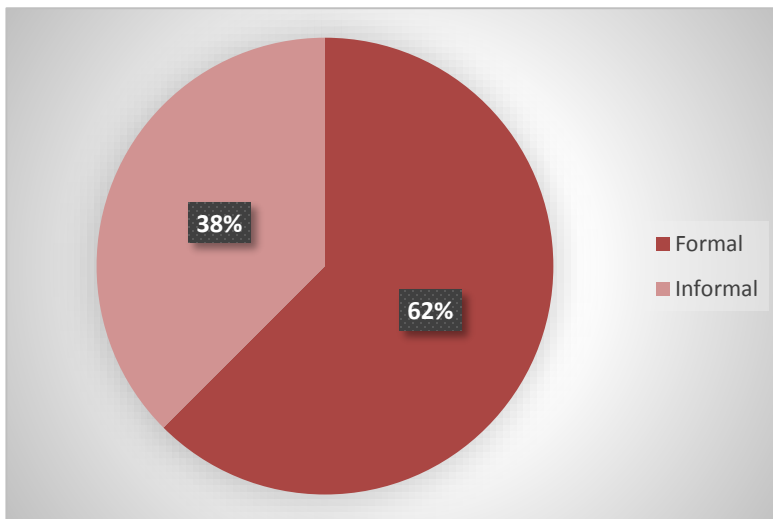


Gráfico 07 ¿La Mype es formal o informal?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados en las Mypes del sector Centros recreacionales en Iquitos, el 62 % esta formalizado, y el 38% es informal.

Tabla 07. ¿Con cuántos trabajadores permanentes cuenta la empresa?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|---------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| menor de 10 | 23 | 96% | 96% |
| Mayor de 11 | 1 | 4% | 100% |
| total | 24 | 100% | |

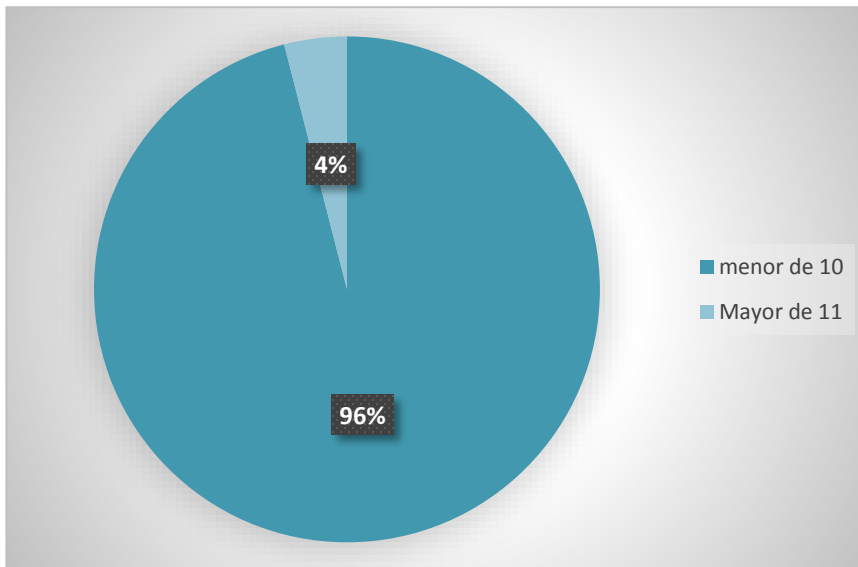


Gráfico 08 ¿Con cuántos trabajadores permanentes cuenta la empresa?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados en las Mypes del sector Centros recreacionales en Iquitos, el 96% tiene menos de 10 trabajadores permanentes y un 4% más de 11 trabajadores.

Tabla 08. ¿Con cuántos trabajadores eventuales cuenta su empresa?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|---------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| menor de 10 | 5 | 21% | 21% |
| Mayor de 11 | 19 | 79% | 100% |
| total | 24 | 100% | |

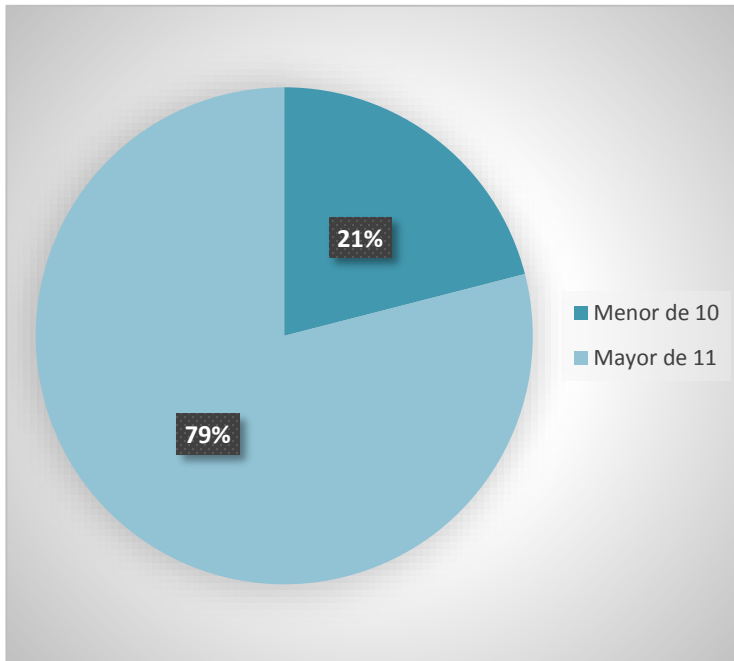


Gráfico 09 ¿Con cuántos trabajadores eventuales cuenta su empresa?

Interpretación: de 100% de las Mypes del sector Centros recreacionales en Iquitos, el 79% tiene mayor de 11 trabajadores eventuales y un 21% tiene menos de 10 trabajadores eventuales.

Tabla 09 ¿Cuál es el tipo de financiamiento de su empresa?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|---------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Propio | 10 | 42% | 42% |
| Ajeno | 14 | 58% | 100% |
| total | 24 | 100% | |

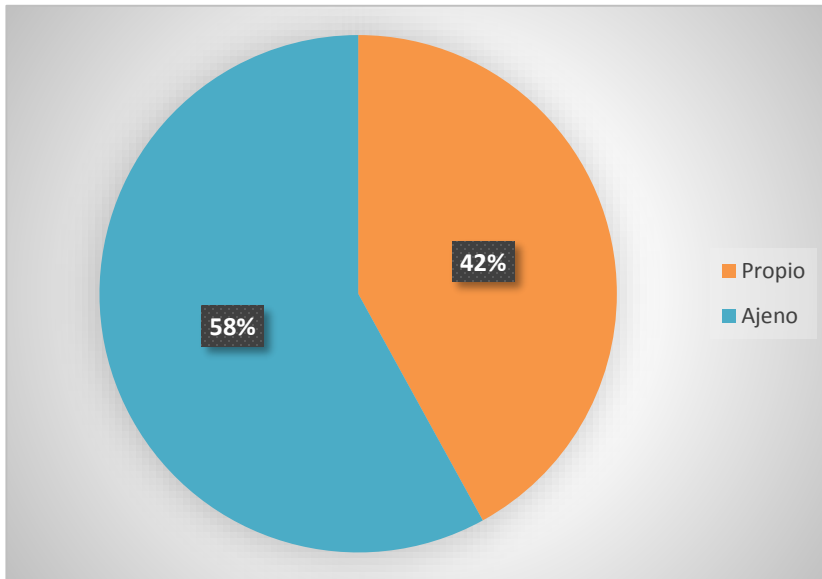


Gráfico 10. ¿Cuál es el tipo de financiamiento de su empresa?

Interpretación: de 100% de las Mypes encuestadas, el 58% tiene financiamiento ajeno y el 42% tiene financiamiento propio.

Tabla 10 ¿Cuál es uno de los objetivos que su empresa más prioriza?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|---------------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Maximizar ganancias | 18 | 75% | 75% |
| Dar empleo a la familia | 0 | 0% | 75% |
| Generar ingreso para la familia | 4 | 17% | 92% |
| Otros | 2 | 8% | 100% |
| total | 24 | 100% | |

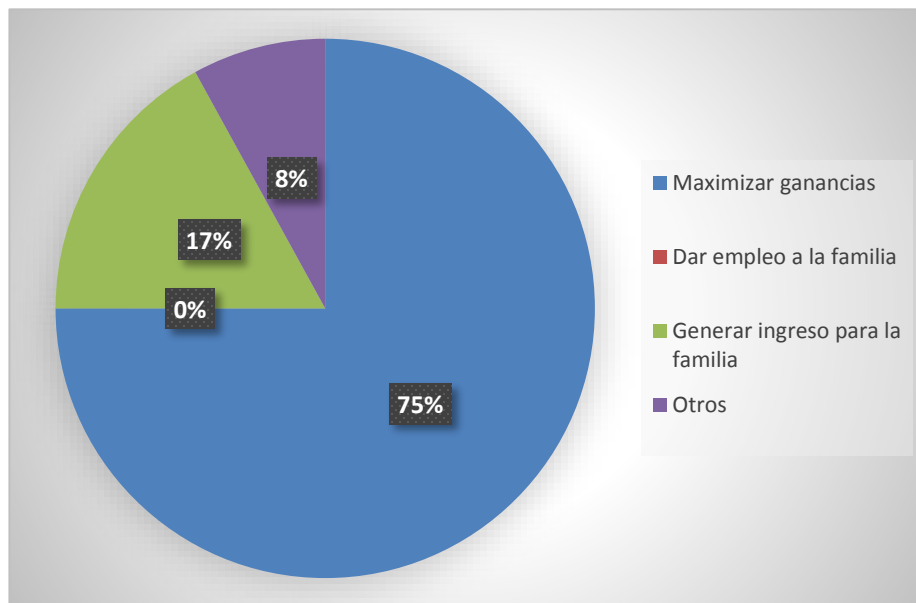


Gráfico Nro. 11 ¿Cuál es uno de los objetivos que su empresa más prioriza?

Interpretación: de 100% de las Mypes encuestadas, el 75% está orientado a maximizar ganancias, el 17% a dar empleo a las familias y el 08% generar ingreso a las familias.

Tabla 11. ¿Conoce herramientas de gestión para su empresa?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|-------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| si conozco muchas | 12 | 50% | 50% |
| conozco algunos | 5 | 21% | 71% |
| no conozco | 7 | 29% | 100% |
| total | 24 | 100% | |

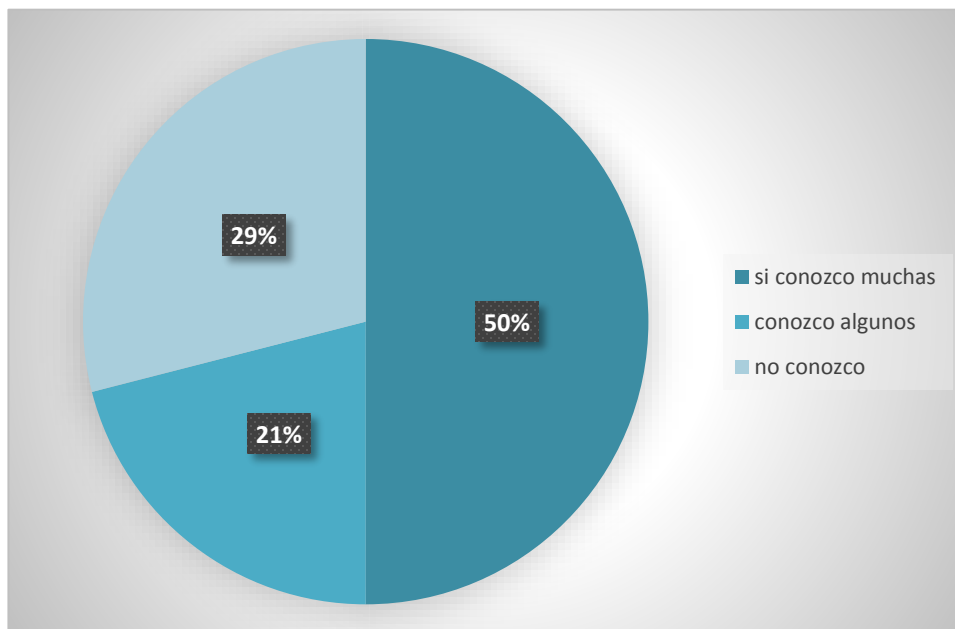


Gráfico 12 ¿Conoce herramientas de gestión para su empresa?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados en las Mypes del sector centros recreacionales el 50% dijo conocer muchas herramientas de gestión, el 29 % dijo conocer algunos y el 21% dijo no conocerlas.

Tabla 12. ¿Qué área ha desarrollado más en su tiempo gerencial?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|--------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Planificación | 4 | 17% | 17% |
| Logística | 2 | 8% | 25% |
| RR. HH. | 1 | 4% | 29% |
| Finanzas y contabilidad | 1 | 4% | 33% |
| Sistemas Computacionales | 2 | 8% | 41% |
| Marketing | 9 | 38% | 79% |
| Servicios | 1 | 4% | 83% |
| Otros | 4 | 17% | 100% |
| Total | 24 | 100% | |

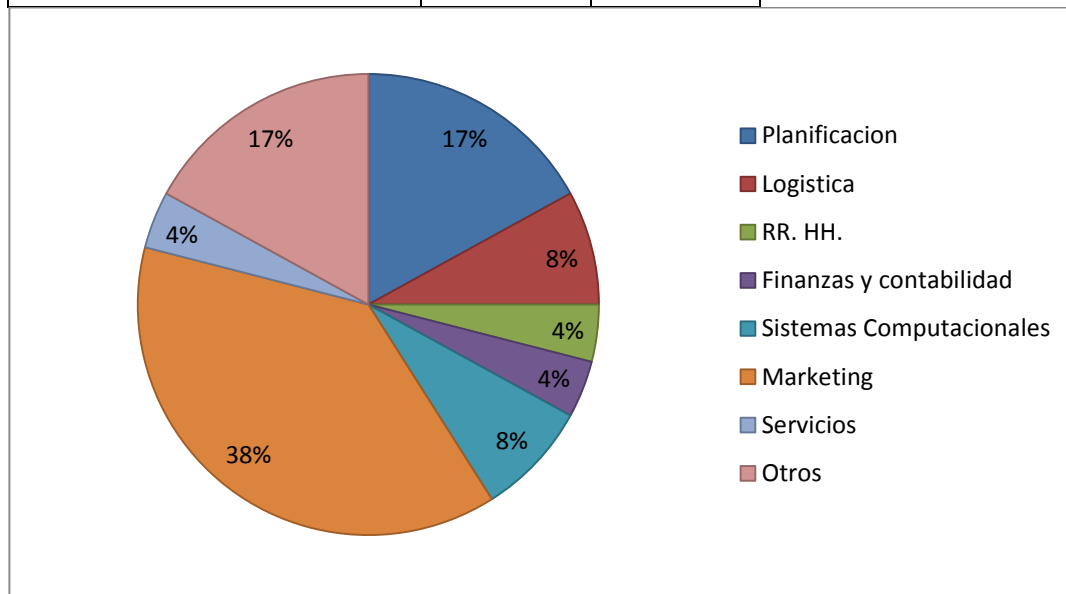


Gráfico 13 ¿Qué área ha desarrollado más en su tiempo gerencial?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados el 38% ha desarrollado más el área de Marketing, 17% ha desarrollado más planificación, el otro 17% otras áreas, el 8% logística, el 8% sistemas computacionales, el 4% Recursos Humanos, el 4% Finanzas y contabilidad, el 4% servicios.

Tabla 13 ¿Cómo se presenta ante sus colaboradores?

| Escales | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|-------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Líder | 10 | 42% | 42% |
| Jefe | 6 | 25% | 67% |
| Dueño | 2 | 8% | 75% |
| Colaborador | 6 | 25% | 100% |
| total | 24 | 100% | |

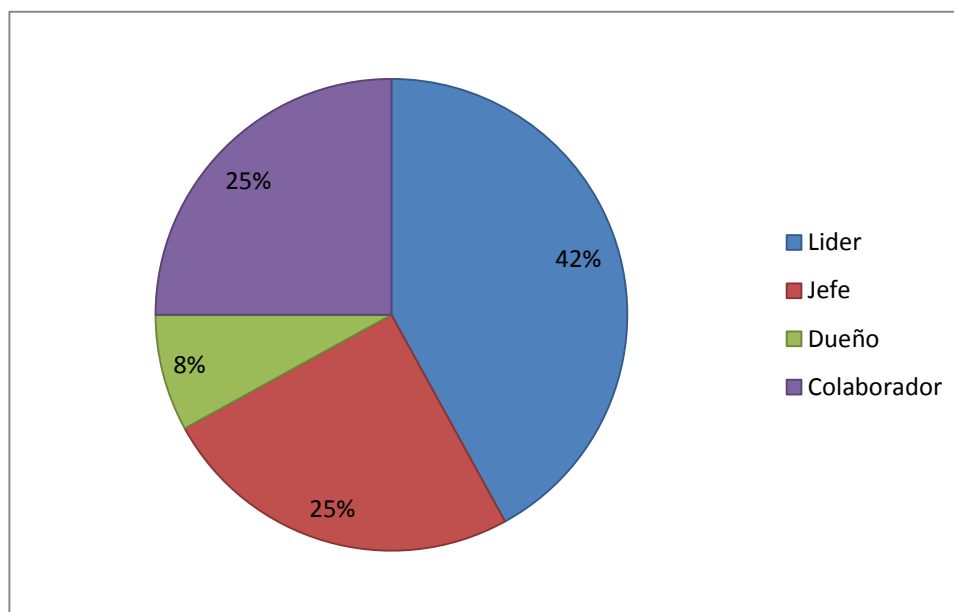


Gráfico 14 ¿Cómo se presenta ante sus colaboradores?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados en las Mypes del sector de centros recreacionales en Iquitos, el 42% se presenta como líder ante sus colaboradores, el 25% como jefe, el 25% como colaborador y el 8% como dueño.

Tabla 14 ¿Sigue la organización un plan de negocios Estratégicos?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|---------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Si | 11 | 46% | 46% |
| No | 13 | 54% | 100% |
| Total | 24 | 100% | |

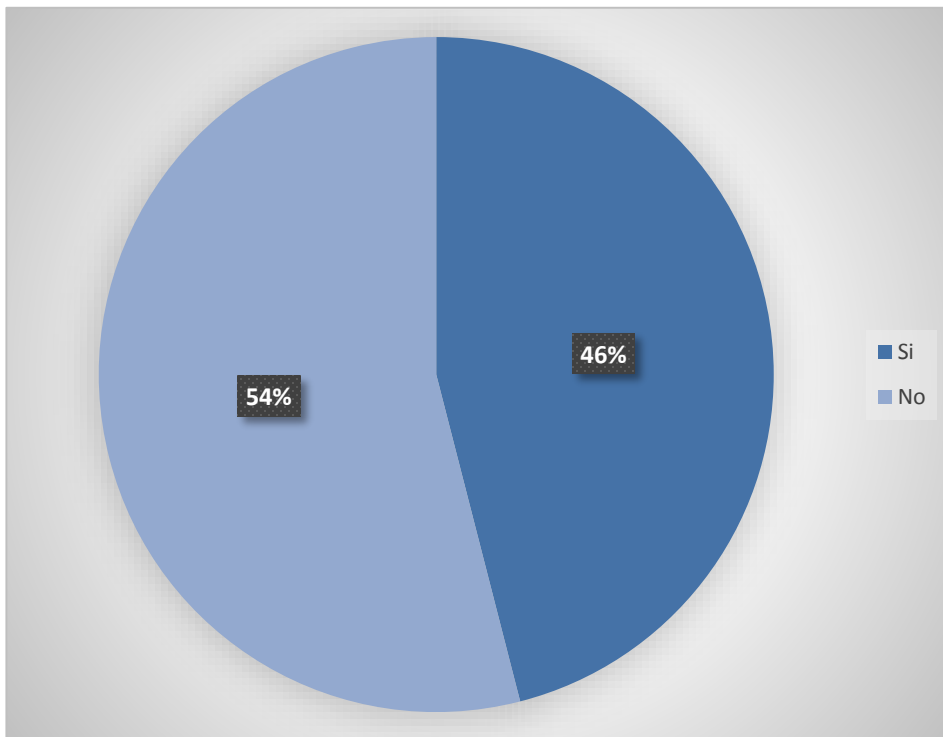


Gráfico 15 ¿Sigue la organización un plan de negocios Estratégicos?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados en las Mypes del sector de centros recreacionales en Iquitos, el 54% afirmó que la organización no sigue un plan de negocio o estratégico, en tanto que el 46% afirma lo contrario.

Tabla 15. ¿Cómo califica el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|-----------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Excelente | 5 | 21% | 21% |
| Muy Bien | 8 | 33% | 54% |
| Bien | 5 | 21% | 75% |
| Mediocre | 5 | 21% | 96% |
| Pobre | 1 | 4% | 100% |
| total | 24 | 100% | |

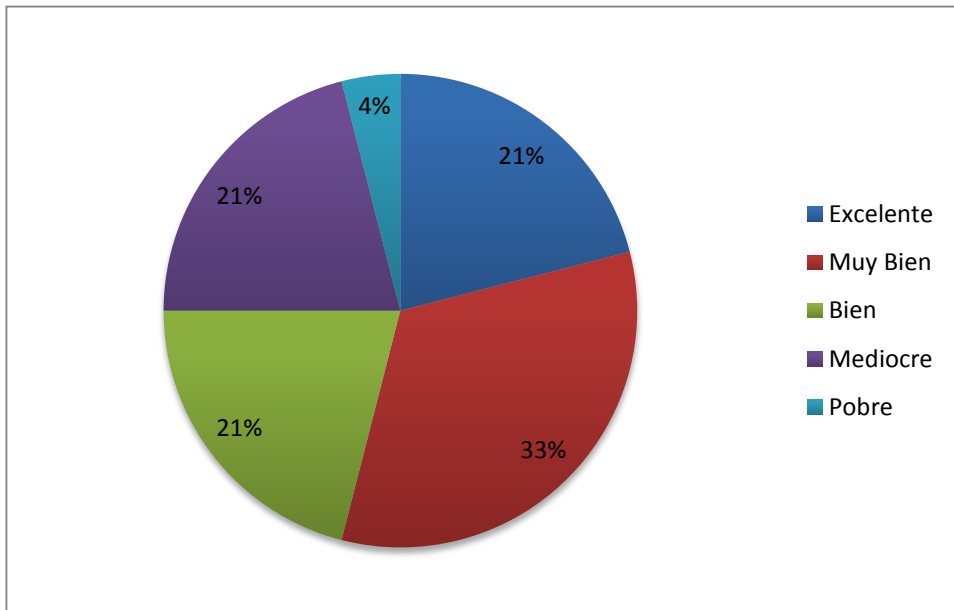


Grafico 16 ¿Cómo califica el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados en las Mypes del sector de centros recreacionales en Iquitos, el 33% califico que muy bien se han cumplido los objetivos de la empresa, el 21% bien, el 21% mediocre, el otro 21% excelente y el 4% pobre.

Cuadro 16. ¿Se comunica con sus colaboradores?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Constantemente | 14 | 58% | 58% |
| Algunas veces | 6 | 25% | 83% |
| Pocas veces | 3 | 13% | 96% |
| No mucho tiempo | 1 | 4% | 100% |
| total | 24 | 100% | |

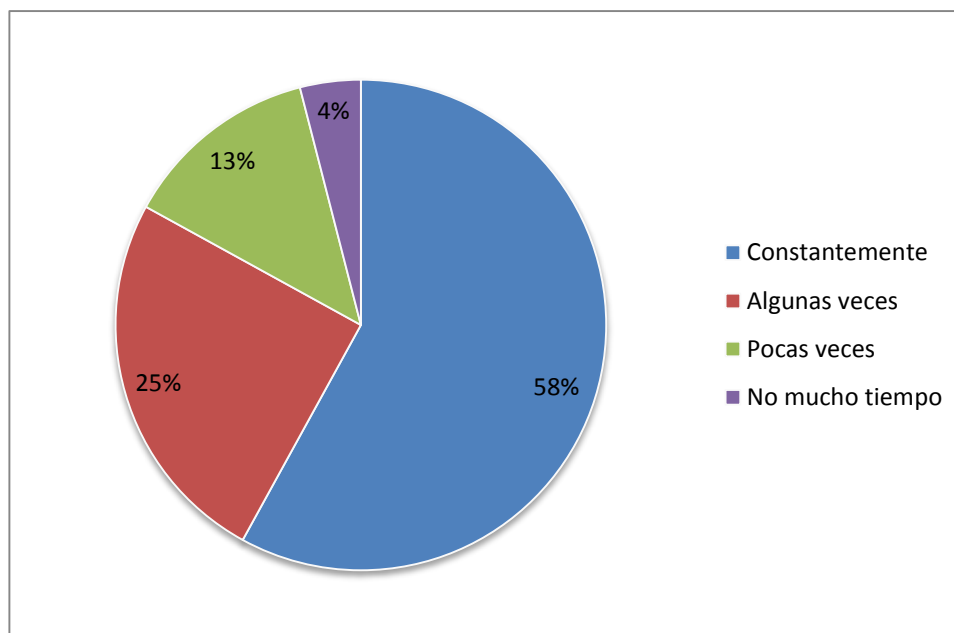


Gráfico 17 ¿Se comunica con sus colaboradores?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados en las Mypes del sector de centros recreacionales en Iquitos, el 58% afirmó que se comunica constantemente con sus colaboradores, el 25% algunas veces, el 13% pocas veces y el 4% no mucho tiempo.

Tabla 17. ¿Dentro de su gestión utiliza el Benchmarking?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|---------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Si | 9 | 37% | 37% |
| No | 15 | 63% | 100% |
| Total | 24 | 100% | |

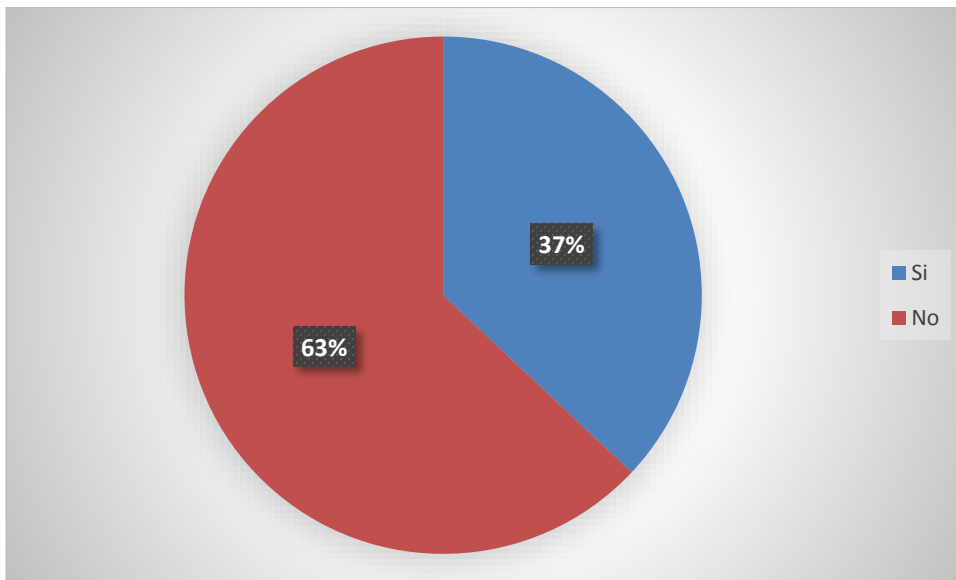


Gráfico 18 ¿Dentro de su gestión utiliza el Benchmarking?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados en las MYPES del sector de centros recreacionales en Iquitos, el 63% no usa el benchmarking en su empresa, en tanto que el 37% restante si lo usa.

Tabla 18 ¿En el año 2016 ha utilizado la Lluvia de ideas?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|--------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Si muchas veces | 6 | 25% | 25% |
| Algunas veces | 13 | 54% | 79% |
| No se ha realizado | 5 | 21% | 1.00 |
| Total | 24 | 100% | |

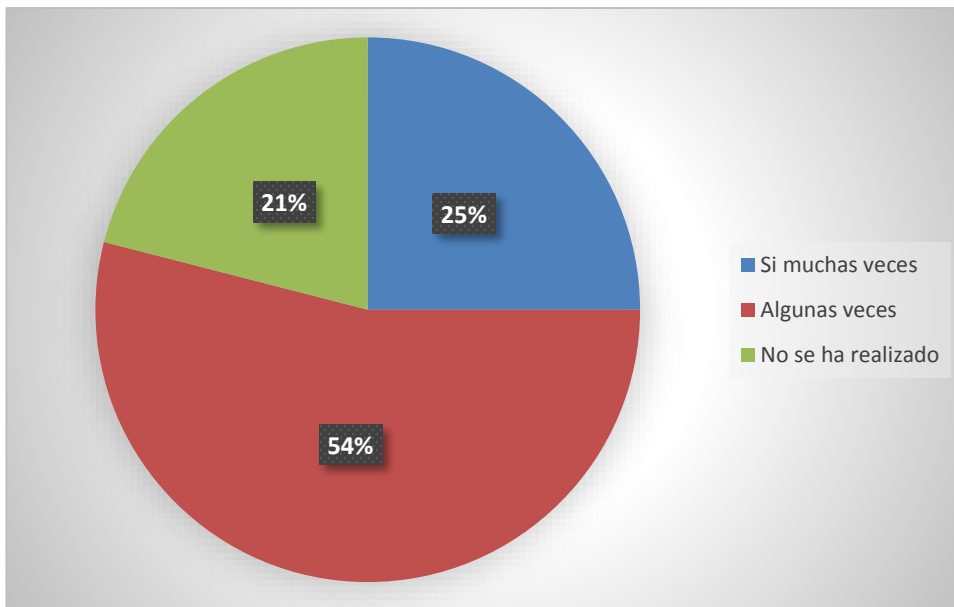


Gráfico 19 ¿En el año 2016 ha utilizado la Lluvia de ideas?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados en las MYPES del sector de centros recreacionales en Iquitos, el 54% aplicó algunas veces la lluvia de ideas, el 25% muchas veces, y el 21% no lo utilizó.

Tabla 19 ¿Qué técnica estratégica ha utilizado para el año 2016?

| EscaLa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|--------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Cuadro de mando integral | 5 | 21% | 21% |
| Mejora continua | 3 | 13% | 34% |
| Plan estrategico | 2 | 8% | 42% |
| Reingenieria | 1 | 4% | 46% |
| Plan de Marketing | 11 | 46% | 92% |
| Otros | 2 | 8% | 100% |
| Total | 24 | 100% | |

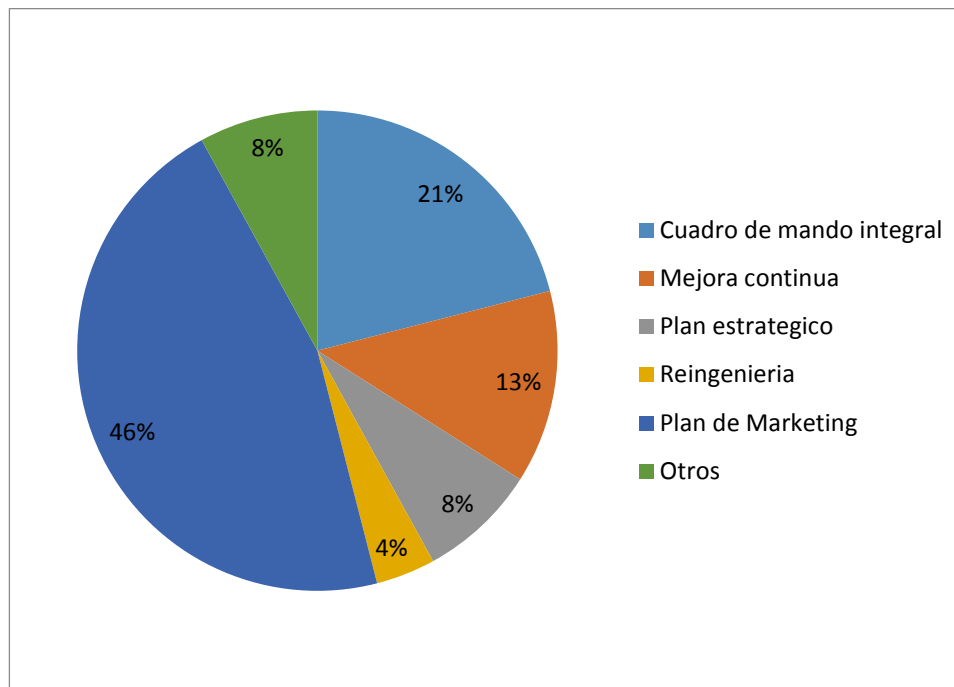


Grafico 20 ¿Qué técnica estratégica ha utilizado para el año 2016?

Interpretación: del 100% de los encargados encuestados el 46% aplico el uso de plan de Marketing en el año 2016, el 21% afirmo haber utilizado la técnica cuadro de mando integral, el 13% aplico Mejora continua, el 8% aplico plan estratégico, el 8% otros y el 4% aplico la Reingeniería.

Tabla 20. ¿Qué ponderado usted le pondría del 1 al 10 a la gestión que tuvo su empresa en el cumplimiento de su objetivo?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|--------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Diez | 4 | 17% | 17% |
| Nueve | 2 | 8% | 25% |
| Ocho | 6 | 25% | 50% |
| siete | 1 | 4% | 54% |
| Seis | 6 | 25% | 79% |
| Cinco | 5 | 21% | 100% |
| Cuatro | 0 | 100% | 100% |
| Tres | 0 | 0% | 100% |
| Dos | 0 | 0% | 100% |
| Uno | 0 | 0% | 100% |
| Total | 24 | 0% | |

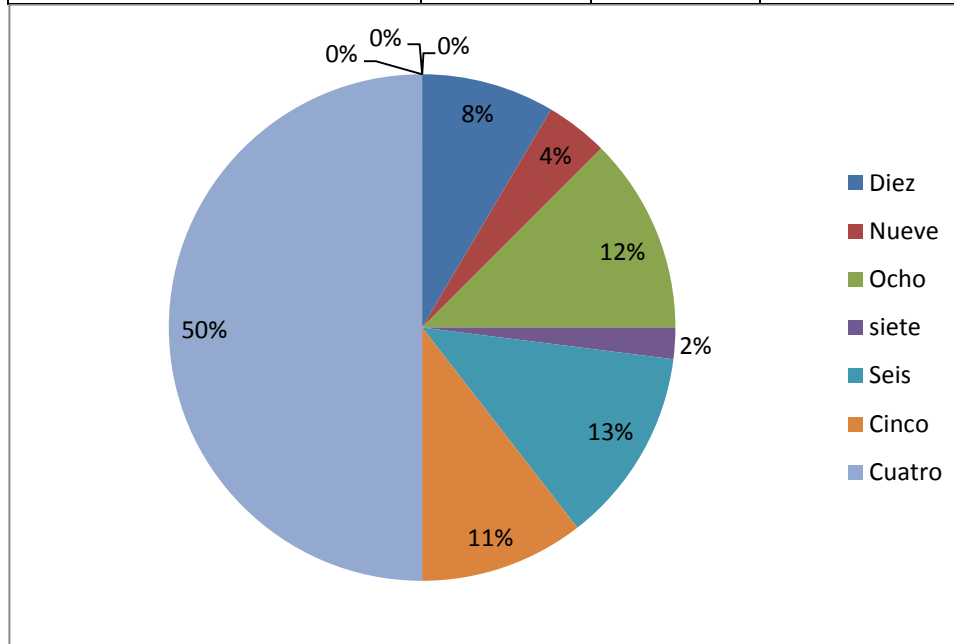


Grafico 21 ¿Qué ponderado usted le pondría del 1 al 10 a la gestión que tuvo su empresa en el cumplimiento de su objetivo?

Interpretación: de 100% de los encuestados, el 50% califica con un ponderado de cuatro, el 13% con seis, el 12% con ocho, el 11% con cinco, el 8% con diez, el 4% con nueve y el 2% con siete.

Tabla 21 ¿Su personal conoce los objetivos de la empresa correctamente?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|-----------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Todos | 14 | 58% | 58% |
| los suficientes | 6 | 25% | 83% |
| No muchos | 3 | 13% | 96% |
| No lo se | 1 | 4% | 100% |
| Total | 24 | 100% | |

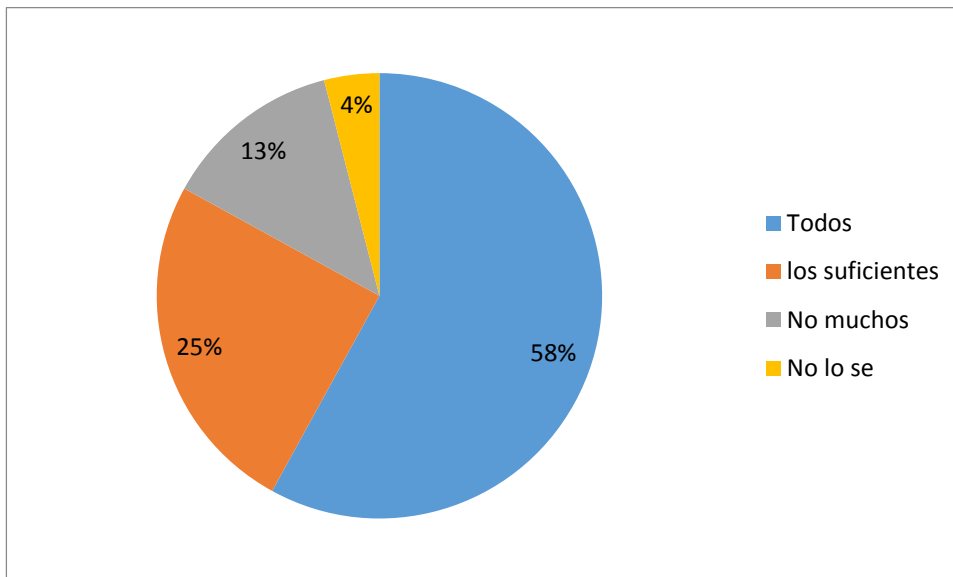


Gráfico 22 ¿Su personal conoce los objetivos de la empresa correctamente?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados, el 58% afirmaron que su personal conoce todos los objetivos de la empresa, el 25% conoce los suficientes. El 13% no muchos y el 04% no sabe si su personal conoce los objetivos de la empresa.

Tabla 22. ¿En el año 2016 que herramientas de análisis para la resolución de los problemas a utilizado?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|-----------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Diagrama de flujo | 6 | 25% | 25% |
| Diagrama causa-Efecto | 13 | 54% | 79% |
| FODA | 5 | 21% | 100% |
| Total | 24 | 100% | |

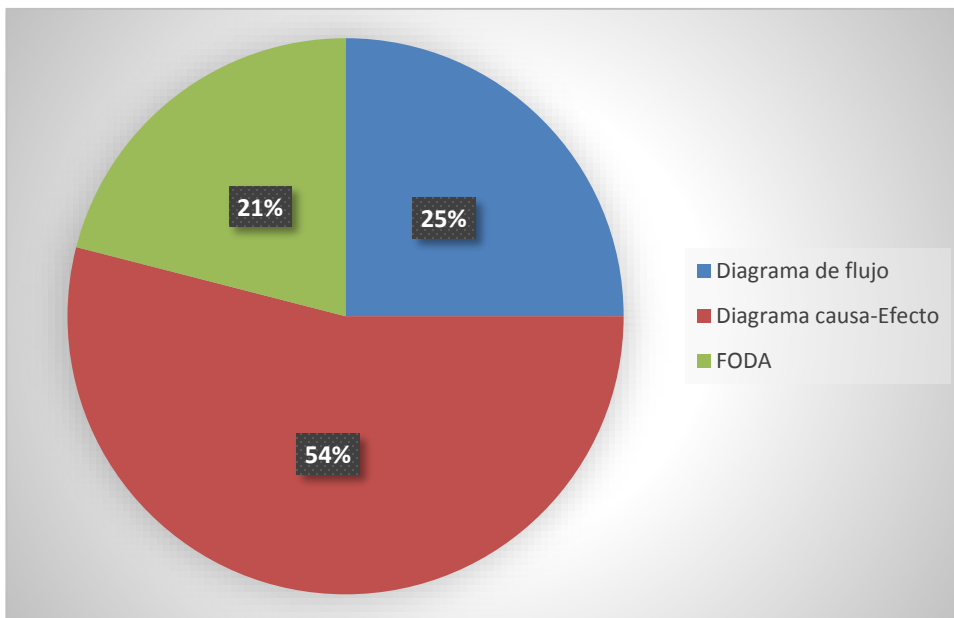


Gráfico 23 ¿En el año 2016 que herramientas de análisis para la resolución de los problemas a utilizado?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados el 54% afirmó que utilizó el diagrama causa-efecto de flujo, el 25% el Diagrama de flujo y el 21% restante el FODA.

Tabla 23. ¿En el año 2016 su gestión que estilo de liderazgo ha utilizado frecuentemente?

| Escala | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Frecuencia acumulada relativa |
|-------------------------|---------------------|---------------------|-------------------------------|
| Liderazgo Participativo | 8 | 33% | 33% |
| Liderazgo carismático | 10 | 42% | 75% |
| Liderazgo Capacitador | 4 | 17% | 92% |
| Liderazgo Visionario | 2 | 8% | 100% |
| liderazgo Autoritario | 0 | 0% | 100% |
| Total | 24 | 100% | |

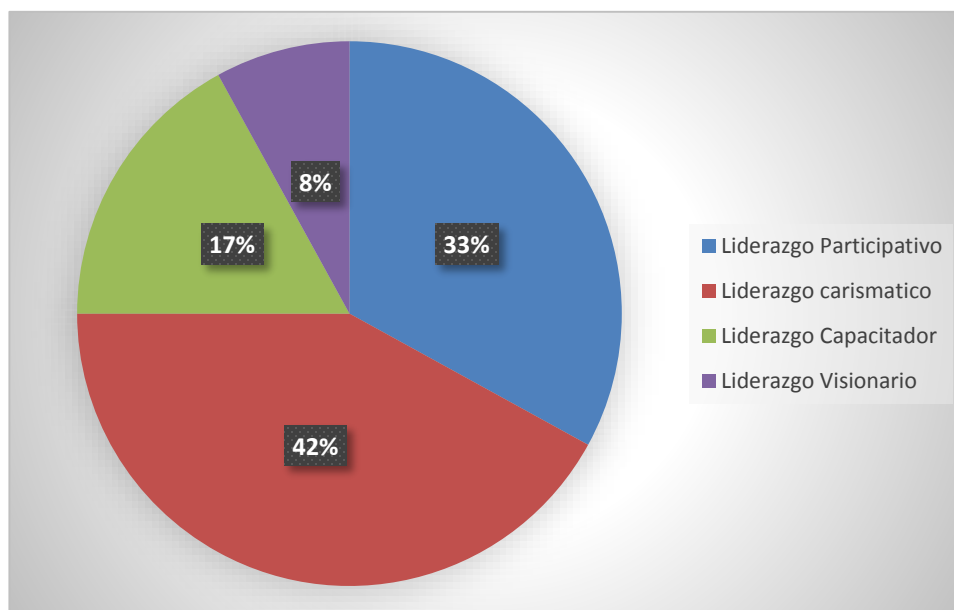


Gráfico 24. ¿En el año 2016 su gestión que estilo de liderazgo ha utilizado frecuentemente?

Interpretación: de 100% de los encargados encuestados, el 42% aplicó un liderazgo carismático, el 33% afirmó haber utilizado Liderazgo Participativo, el 17% aplicó liderazgo Capacitador y el 8% aplicó el Liderazgo Visionario.

4.2 Análisis de Resultados

Respecto a los empresarios

Edad del encuestado

(Tabla Nro.01) el 58.33% de los encargados de las Mypes del sector Centros recreacionales en el Distrito de Iquitos, tienen de 41 años a más, en tanto que el 41.67% tiene menos de 40 años, es decir predomina la edad adulta en los gestores de estas Mypes.

Sexo del encuestado

(Tabla Nro.02) el 70.83% de los encuestados en las Mypes del sector Centros recreacionales en Iquitos son del sexo masculino y el 29.17% son del sexo femenino, es decir predomina el sexo masculino en las empresas de este rubro.

Grado de Instrucción

(Tabla Nro.03) el 41% de los encargados encuestados tiene superior no universitario completa, el 33% tiene superior Univ. Completa, el 12 % tiene superior Universitaria Incompleta, el 09% tiene superior no universitario incompleta, el 05% tiene secundaria completa, es decir predomina la instrucción Superior no universitaria Completa y Superior Universitaria Completa.

Profesión u ocupación

(Tabla Nro.04) el 38% de los encargados encuestados en las Mypes es de ocupación empresario y 25% es de profesión Licenciado en Administración. Es decir, los encuestados empresarios predominan la ocupación de empresario y de la profesión de Licenciado en administración.

Respecto a la gestión de calidad

Conoce alguna herramienta de gestión

(Tabla Nro. 11) el 50% de los encuestados de las Mypes en los centros recreacionales dijo conocer Muchas herramientas de gestión, es decir estas microempresas tienen conocimiento de gestión empresarial, lo cual redundará en beneficio a su permanencia.

Sigue la organización un plan de negocio estratégico

(Tabla Nro. 14) el 54% no sigue un plan estratégico más el 46% de las Mypes encuestadas en el sector centros recreacionales en Iquitos afirmo que la organización sigue un plan de negocio o estratégico, este dato muestra que estas empresas tienen un plan estratégico, el cual ha sido desarrollado tanto para sus actividades diarias como operativas.

Como califica el cumplimiento de sus objetivos en las empresas

(Tabla Nro.15) el 33% de los encargados encuestados en las Mypes del sector de centros recreacionales en Iquitos, afirmo que muy bien se han cumplido los objetivos de la empresa, el 21% bien y un 21% excelente, es decir la mayoría de estas empresas

considera que durante el periodo de estudio el desempeño de su empresa ha permitido el logro o consecución de los objetivos ya sea la gestión que tuvieron.

Dentro de su gestión utiliza el Benchmarking

(tabla Nro.17) el 63% de los encargados encuestados en las MYPES del sector de centros recreacionales en Iquitos no usa el benchmarking, puesto que hay un 37% que si lo usa para comparar a sus competidores.

En el año 2016 ha utilizado la lluvia de ideas

(Tabla Nro.18) el 54% de los encargados encuestados en las MYPES del sector de centros recreacionales en Iquitos lo aplico algunas veces, por lo que hay empresas que están constantemente insertando nuevas ideas que favorezca a su empresa.

Que Técnicas estratégicas ha utilizado para el año 2016

(Tabla Nro.19) el 46% de los encargados encuestados aplico el uso de plan de Marketing, el 21% afirmo haber utilizado la técnica cuadro de mando integral, el 13% aplico Mejora continua, el 8% aplico plan estratégico, 4% aplico la Reingeniería, el 8% otros, es decir algunas empresas han planificado sus actividades en el largo plazo, a diferencia de otros rubros.

En el año 2016 que herramientas de análisis para la resolución de los problemas ha utilizado.

(Tabla Nro. 22) el 54% de los encargados encuestados utiliza el Diagrama causa-Efecto para la resolución de problemas, el 25% afirmaron que utilizo el diagrama de

flujo, y el 21% restante el FODA. Es decir, estas empresas utilizan diversas técnicas para determinar los “cuellos de botella” identifican el problema y solucionarlo con el menor uso de recursos.

Respecto a su formalización

Años de permanencia en actividad y rubro

(Tabla Nro. 05) el 54% de los encargados encuestados en las Mypes del sector Centros recreacionales en Iquitos, tiene de 05 a más años funcionando, es decir son empresas con más tiempo en el mercado que les ha permitido mantenerse y sostenerse en el tiempo.

Formalización de las Mypes

(Tabla Nro.06) el 62 % de los encargados encuestados en las Mypes del sector Centros recreacionales en Iquitos son formales, y el 38% es informal. Es decir, predomina las empresas formalizadas pero las diferencias son informales las cuales deberían acogerse al sistema formal.

Número de trabajadores permanentes

(Tabla Nro. 07) el 96% de las Mypes encuestadas del sector Centros recreacionales en Iquitos tiene menos de 10 trabajadores permanentes, es decir un mínimo personal que está asegurado en tiempo indefinido.

Número de trabajadores eventuales

(Tabla Nro. 08) el 79% de las Mypes del sector Centros recreacionales en Iquitos tiene más de 11 trabajadores eventuales, es decir predomina el empleo eventual en estas empresas.

Tipo de financiamiento de su empresa

(Tabla Nro. 09) el 58% de las Mypes encuestadas, tiene financiamiento ajeno es decir estas empresas funcionan con recursos ajenos, el cual tienen un costo que afecta a la rentabilidad de la empresa.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Del encargado representante de las Mypes

- La mayoría de los representantes de las Mypes son adultos y tienen de 41 años a más, son de sexo masculino, tienen grado de instrucción Superior No Universitaria Completa como también Superior universitaria Completa, título de Licenciados en administración.

De la gestión de calidad

- La mayoría de las Mypes en los centros recreacionales conocen Muchas herramientas de gestión, Siguiendo un plan estratégico, el cual ha sido desarrollado tanto para sus actividades diarias como operativas. En el año 2016 la mayoría de estos centros recreacionales en Iquitos califico su trabajo como muy bien y excelente, es decir la mayoría de estas empresas considera que durante el periodo de estudio el desempeño de su empresa ha permitido el logro o consecución de los objetivos.

- La mayoría de las Mypes durante el año 2016, tan solo han usado la técnica de lluvia de ideas, Plan de Marketing, cuadro de mando integral, mejora continua y plan estratégico lo cual ha favorecido a sus empresas para permanecer en el mercado y la mayoría de las Mypes pudieron resolver sus problemas mediante la utilización del diagrama de flujo, y el FODA

De acuerdo a su formalización

- La mayoría de las Mypes son formales aun así se encuentra un porcentaje considerable de informales, la mayoría de las Mypes en el sector de centros recreacionales tienen más de 05 años de permanencia en el mercado, menos de 10 trabajadores permanentes y más de 11 trabajadores eventuales y la mayoría de las Mypes del sector centros recreacionales, se financian con capital ajeno y tienen como objetivo maximizar ganancias.

RECOMENDACIONES

Se tiene que estas Mypes siendo centros recreacionales funcionan algunas sin tramites concluidos en lo que respecta a la formalización, por lo que en ese caso se recomienda a los futuros empresarios que van a iniciar o representar un negocio como este además de implementar una gestión de calidad también formalizarse.

Otra recomendación sería de optar por prepararse en conocer los servicios de estos negocios puestos que al hacer comparaciones se encontró ciertas flaquezas en algunos que otros. La aplicación estricta de una gestión de calidad que maximice beneficios.

CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Amaru. (1995). Diseño de Metodología de investigación. Recuperado el 08 de enero del 2016, de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/comcepto-de-diseño-de-investigacion.html>

Atkinson. (1990) en su estudio sobre la gestión de la calidad es el compromiso de toda una organización para hacer bien las cosas, de:
<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>

Aguilar (2016) en su investigación “Gerencia estratégica para la pequeña y mediana empresa en Iquitos 2016” de:
erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/.../15603020161127112516.

Barraza, B. S. (2003). Las MYPES en el Peru su importancia y propuesta tributaria.
[http://dspace.unitru.edu.pe:8080/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/4824/TESIS%20DOCTORADO%20Walter%20Santiago%20](http://dspace.unitru.edu.pe:8080/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/4824/TESIS%20DOCTORADO%20Walter%20Santiago%20cali,r.(2012).)

cali, r. (2012). Recibieron Icontec en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 Versión 2008. de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-11927092>

Cjuno Santander (2013). En su Tesis para optar el título de Magíster en Derecho de la Empresa con mención en Gestión Empresarial,LIMA-PERU,
tesis.pucp.edu.pe/.../SANTANDER_CJUNO_CINTYA_INDUSTRIA_GRAFICA.pdf?

Deming, W. (1986). Calidad, Productividad y competitividad: la salida d la crisis. Madrid. Recuperado el 20 de Enero del 2016 de:

https://es.wikipedia.org/wiki/14_puntos_Deming.

Elferes Berastegui Solano. (2009). Análisis de la informalidad de las MYPES en el distrito de Bambamarca: <http://www.monografias.com/trabajos89/analisis-informalidad-mypesdistrito-bambamarca/analisis-informalidad-mypes-distrito-bambamarca.shtml#ixzz4d3m9LQVO>

Espinoza, L (2014) Caracterización de Formalización y Gestión de calidad de las Mypes Comerciales rubro calzado (Piura) año 2013. Biblioteca de Ingeniería y C.C.F.A-Chimbote: Universidad católica los ángeles de Chimbote; Recuperado el 5 de Enero de 2016 de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=0000034225>

Laura Elizabeth. (2015) en su tesis de licenciatura en turismo por tema " Centro turístico "de:

<repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/10/browse?type...RECREACIÓN>.

Feigenbaum, A. (1997) CONTROL DE LA CALIDAD TOTAL. Recuperado el 04 de Enero del 2016 de: <http://gestiondecalidadenelsector.blogspot.pe/2010/10/tesis-gestion-de-calidad-capitulo-ii.html>.

Feigenbaum Armand v. (1958) en su Postgrado académico en el instituto de Massachusetts en 1951, Total Quality Control 3º ed. de:

https://prezi.com/kvj_9vyj82cy/armand-v-feigenbaum/

(Garces, 2012). Magíster en Finanzas - Universidad del Pacífico (Perú) en su investigación "Formalización, tarea de todo empresario", Piura-Peru, en publicación

periodistica blog.peru21.pe/tumismoeres/2012/09/formalizacion-tarea-de-todo-empresario.htm

Gamero, J. (2008), "Ley Mype-Reforma laboral liberal antes que promoción de la micro empresa" Diario la Republica. de:

<http://www.larepublica.com.pe/content/.view/248875>.

Gonzales Alvarado, F. (2000). Sistemas de Gestión de calidad .Recuperado el 07 de enero 2016, de : <http://es.escribd.com/doc/34193958/Gerencia-de-la-calidad-trabajo#suscribd>

Gutierrez. Nieto, B. (2005) " Antecedentes del Microcredito. Lecciones del pasado para las experiencias actuales, CIRIEC, España, Revista de Economía Publica, Social y Cooperativa, n° 51, pp 25-50.

Henry García, (2016) director regional de la Producción informe sobre Mypes en Loreto, Diario Ahora, Pg. 08,(DIREPRO-IQU).

Huerta Benites F. (2008) " Economía Informal y Mypes en el Perú, Boletín económico de desarrollo y empresarial, vol 1, n° 36, pp 1-5.

ISO 9001:2016. Sistema de Gestión de Calidad. Recuperado el 05 de enero del 2016 de:<http://www.Nueva-iso-9001-2015.com/4-3-.establecimiento-del-alcance-del-sistema-de-gestion-de-calidad>.

INEI, (2010).Instituto Nacional de estadística e informática, Resultados de la Encuesta de Micro y Pequeña Empresa EMYPE 2010, de:
[www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib0980/Libro.](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib0980/Libro)

James, D. y. (1997). principios de organización para ejecutar una buena gestión de calidad. Empresarial, Blog Gerencia.

Joseph M. Juran (1990) (en su estudio sobre la trilogía de la calidad,
[Thhttp://maestrosdelacalidadse100109.blogspot.pe/2012/09/joseph-m-juran.html](http://maestrosdelacalidadse100109.blogspot.pe/2012/09/joseph-m-juran.html)

Joseph M. Juran (2009) en su estudio sobre la calidad como filosofía de gestión. ciudad de Braila, Rumania,de:
<http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95/>

Larouse edit. (1995) revista de investigación UNMSM, Exportaciones y desarrollo de la pequeña empresa nacional. en Lima, <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe>

(Liz, 2008) en su tesis titulado "FONDOS DE CAPITAL RIESGO" en el Perú". Pág. 10, www.monografias.com › Administración y Finanzas

Según (OSCE, 2014) “estimación de la participación de la micro y pequeña empresa (mype) en el mercado estatal - año 2014, oficina de estudios económicos
http://portal.osce.gob.pe/osce/sites/default/files/Documentos/Publicacion/Estudios/2013/Participaci%C3%B3n_MYPE_2014%20vs5_final.pdf

(Philip, 1979) En sus estudios de "calidad" Nueva York, de:
<http://www.degerencia.com/articulo/conceptualizacion-de-calidad>

Trabajo-OIT, O. I. (2002). economía informal, en América Latina,

http://centrum.pucp.edu.pe/oci/presentaciones/10-APERHU_Roberto_Villamil.pdf

(Manu, 2013) Formalización y constitución de empresas,

<http://formalizacionyconstituciondeempresas.blogspot.pe/2013/03/formalizacion.html>

valdivia. (2003). su aporte al trabajo de investigación, Gestio de calidad y formalizacion de las mypes en la provincia de leoncio prado año 2014, provincia de

Leoncio Prado, de:<http://www.academia.edu/7415676/Microfinanzas>

CAPITULO VII ANEXOS

Anexo 7.1

Cronograma de Actividades

| | Actividades | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Marz |
|----|--|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 1 | Búsqueda de Problemática | x | | | | | |
| 2 | Búsqueda de información sobre la problemática | x | | | | | |
| 3 | Desarrollo de la justificación | | x | | | | |
| 4 | Desarrollo de los objetivos: Generales y específicos | | x | | | | |
| 5 | Revisión de literatura | | | x | | | |
| 6 | Desarrollo de la Metodología | | | x | | | |
| 7 | Revisión final del proyecto | | | x | | | |
| 8 | Modificaciones del proyecto | | | x | | | |
| 9 | Presentación del proyecto | | | | x | | |
| 10 | Elaboración de cuestionario | | | | x | | |
| 11 | Descripción operacional de las variables | | | | x | | |
| 12 | Revisión del cuestionario | | | | x | | |
| 13 | Aplicación de encuestas | | | x | | | |
| 14 | Elaboración de la tabulación y codificación de los datos obtenidos | | | | x | | |
| 15 | Análisis e interpretación de los resultados | | | | | x | |
| 16 | Elaboración de las recomendaciones y conclusiones | | | | | x | |
| 17 | Desarrollo de la discusión | | | | | x | |
| 18 | Revisión de bibliografías | | | | | | x |
| 19 | Revisión de informe final | | | | | | x |

Anexo 7.2

Presupuesto

| Actividades y/ o Materiales | Costos |
|--|---------------|
| Servicio de Internet 5 meses | 200.00 |
| Consumo de energía extra para el desarrollo del informe y proyecto anteriormente hecho | 150.00 |
| Mensualidad de asesoría | 1,500.00 |
| Pasajes para recopilación de datos a diferentes distancias | 90.00 |
| Copias | 5.00 |
| 1 millar de papel bond | 12.50 |
| Lapiceros | 4.00 |
| Llamadas telefónicas para hacer cita a empresarios | 40.00 |
| cuadernos | 4.00 |
| Entrada a cada empresa siendo centros recreacionales. | 70.00 |
| total | 2,075.50 |

Anexo 7.3

Recursos utilizados

- Recursos Humanos
- Recursos Económicos
- Computadora completa y Lap Top
- Cámara Fotográfica
- Unidad de Almacenamiento (USB)

Anexo 7.4

Sondeo de Mypes sector centros recreacionales en el distrito de Iquitos

Población: 24 centros recreacionales visitados.

| N° | CENTRO RECREACIONAL | REPRESENTANTE LEGAL U DUEÑO DE LA EMPRESA |
|-----------|---|--|
| 1 | RECREO SUB CAFAE DE IQUITOS MAYNAS-LORETO | RELIZ REYNA |
| 2 | RECREO THE BIG KING KONG | ERICK JACKSON URTECHO TELLO |
| 3 | RECREO LA POSADA DEL TIO MIGUEL E.I.R.L.- | ELADIO MIGUEL QUISPE |
| 4 | RECREO LA GRANJA 4- | IVAN ENRIQUE VASQUEZ VALERA |
| 5 | RECREO EL AGUAJAL.I-IQUITOS | ZOILA ISABEL DEL AGUILA SANDOVAL |
| 6 | RECREO TURISTICO EL ENCANTO DE LA LAGUNA E.I.R.L. | LUIS ARMANDO ASPAJO VALERA |
| 7 | RECREO SHIRAMPARI. | GARY MARIO ASTETE MELENDEZ |
| 8 | RECREO SANTO TOMAS-IQUITOS | CARPIO MENDOZA |
| 9 | RECREO LA SALTA.-IQUITOS | RUBIÑOS BARTENS ROSALIA MAVILA |
| 10 | RECREO Y RESTAURAND EL CAJAMARQUINO 10166673602 | ALAUTINO PEREZ |
| 11 | RECREO FAMILIAR LA PONDEROSA.I-IQUITOS | CLAUDIA SEMENES |
| 12 | RECREO ARAPAIMA GIGAS- IQUITOS | SANTIAGO SEGUNDO ALVEZ SILVA CEL:529556 |
| 13 | PECES AMAZONICOS SAN ALBERTO S.A.C. RUC 20493410246 | CARLOS ALBERTO FREITAS TAJADA |
| 14 | ALBER.TUR.Y CENT.ESP. LA JUNGLA EIRL, RUC20409086684 | SANTOS INECIO RUBIÑOS RAGAS |
| 15 | RECREO "BLUE MORPHO TOURS" I. | SOUTHER HAMILTON GARTEN |
| 16 | RECREO CABINAL.I-IQUITOS | JIMY TUESTA |
| 17 | CLUB SOCIAL CULT. AMAZONAS.I | RENGIFO VASQUEZ RAFAEL |
| 18 | CENTRO RECREACIONAL CONAFOVICER | HUMBERTO DEBERNADI |
| 19 | PARKE ZONAL | ENCARGADA JIMENEZ VERA |
| 20 | DON PEPE | TITO NIEVE |
| 21 | SANTA CLARA .IQUITOS | LEYVI OROSCO |
| 22 | CENTRO DE COMVENCIONES EL PARDO | RAUL FLORES |

| | | |
|----|---------------------------------|---|
| 23 | CLUB TENNIS IQUITOS | REPRESENTANTE CLUB TENIS INDISTINTO SIN NOMBRE |
| 24 | RECREO TURISTICO QUISTOCOCHA | REPRESENTANTE ERMES T. |

Fuente: elaboración propia, en base a la información proporcionada por los empresarios de las MYPE estudiadas.

Anexo 7.5



Centros recreacionales Conafovicer y la jungla

Anexo 7.6



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

“CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA TRABAJO DE INVESTIGACION”

“GESTION DE CALIDAD Y LA FORMALIZACION DE LAS MYPES EN LOS
CENTROS RECREACIONALES DEL DISTRITO DE IQUITOS AÑO 2016”

(a):.....Fecha:...../...../.....

Datos Generales

1. ¿Cuál es la edad del representante encuestado?

Menos de 40 ()

41 a más años ()

2. ¿Cuál es el género del representante encuestado en la empresa?

Femenino ()

Masculino ()

3. ¿Cuál es su grado de instrucción?

Primaria incompleta ()

Primaria completa ()

Secundaria incompleta ()

Secundaria completa ()

Superior No Universitaria Incompleta ()

Superior no Univ. Completa ()

Superior Univ. Incompleta ()

Superior Univ. Completa ()

4. ¿Cuál es su profesión u ocupación?

Lic. Administración () Economista () Otros estudios ()

Administración Turística () Contador ()

Negocios internacionales () Empresarios ()

5. ¿Cuál es el tiempo de su permanencia en la actividad del negocio?

Menos de 05 años () De 05 años a mas ()

6. ¿La Mype es formal o informal?

Formal ()

Informal ()

7. ¿Con cuántos trabajadores permanentes cuenta la empresa?

Menos de 10 () Mas de 11 ()

8. ¿con cuanto trabajadores eventuales cuenta su empresa?

Menos de 10 () Mas de 11 ()

9. ¿Cuál es el tipo de financiamiento de su empresa?

Propio () Ajeno ()

10. ¿Cuál es uno de sus objetivos que su empresa más prioriza?

Maximizar Ganancias ()

Brindar empleo a la familia ()

Generar Ingresos para las Familias () Otros ()

11. ¿Conoce herramientas de gestión para su empresa?

Si muchos () conozco pocos () No conozco ()

12. ¿Qué área ha desarrollado más en su tiempo gerencial?

Planificación () Logística () RR HH ()

Finanzas y Contabilidad () Sistemas Computacionales ()

Marketing () Servicios () Otros ()

13. ¿Cómo se presenta ante sus colaboradores?

Líder () Jefe () Dueño () Colaborador ()

14. ¿Sigue la organización un plan de negocios Estratégicos?

Si () No ()

15. ¿Cómo califica el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Excelente () Muy bien () Bien () Mediocre () Pobre ()

16. ¿Se comunica con sus colaboradores?

Constantemente () Algunas Veces () Pocas veces ()

No mucho tiempo ()

17. ¿Dentro de su gestión utiliza el Benchmarking?

Si () No ()

18. ¿En el año 2016 ha utilizado la Lluvia de ideas?

Si () No ()

19. ¿Qué técnica estratégica ha utilizado para el año 2016?

Cuadro de mando ()

Mejora continua ()

Plan estratégico ()

Reingeniería ()

Plan de Marketing ()

Otras ()

20. ¿Qué ponderado usted le pondría a la gestión que tuvo su empresa en el cumplimiento de su objetivo?

Diez () Nueve () Ocho () Siete () Seis () Cinco

() Cuatro () Tres () dos () uno ()

21. ¿Su personal conoce los objetivos de la empresa correctamente?

Todos () Los suficientes () No muchos () No lo sé ()

22. ¿En el año 2016 que herramientas de análisis para la resolución de los problemas a utilizado?

Diagrama de Flujo ()

Diagrama causa—efecto ()

FODA ()

23. ¿En el año 2016 su gestión que estilo de liderazgo ha utilizado frecuentemente?

Liderazgo Participativo ()

Liderazgo Carismático ()

Liderazgo Capacitador ()

Liderazgo Visionario ()

Liderazgo Autoritario ()

Gracias por su colaboración

Anexo 7.7

Matriz de consistencia

Análisis de gestión de calidad y la formalización de las Mypes en el sector Centros recreacionales en el Distrito de Iquitos año 2016.

| Problema General | Objetivo General | Hipótesis General | Variables | Metodología |
|--|--|--|--|---|
| ¿Cuál es el nivel de aplicación de gestión de calidad y formalización en los centros recreacionales en el Distrito de Iquitos año 2016? | -Determinar la gestión de calidad formalización de las Mypes en los centros de recreación en el Distrito de Iquitos. | La gestión de calidad influye en los costos en servicios que se dieron en los centros recreacionales en el Distrito de Iquitos año 2016. | Independiente “x” Aplicar la calidad y formalización | -Tipo Aplicada |
| Problema específico | Objetivo específico | | Dependiente “Y” | -Nivel Descriptivo simple |
| ¿Qué enfoque de gestión de calidad y formalización desarrollan las Mypes en el sector centros recreacionales en el Distrito de Iquitos año 2016? | -Determinar la gestión de calidad de las Mypes en los centros de recreación en el Distrito de Iquitos año 2016. | Si, existe una relación de formalización y gestión de calidad en la realidad de los centros de recreación en el Distrito de Iquitos. | Gestión de los empresarios de las Mypes en el sector de centros recreacionales en el Distrito de Iquitos año 2016. | -Diseño Muestra Observación |
| ¿Cuál es el grado de preparación de los administradores u representantes de las Mypes de centros recreacionales en el Distrito de Iquitos 2016? | -Determinar la formalización de las Mypes en los centros de recreación en el Distrito de Iquitos - 2016. | | | -Población 24 empresas |
| | | | | -Técnicas Encuesta |
| | | | | -Instrumento Cuestionario estructurado |

