



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**LA FORMALIZACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS RUBRO HOTELERO DE LA CIUDAD DE TINGO**

MARIA – 2020

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

AUTORA:

PATRICIA SOTO ODAR

ORCID: 0000-0002-5559-3486

ASESOR:

GARCIA APAC JULIAN SPENCER

ORCID: 0000-0002-3321-5820

LIMA – PERÚ

2020

Equipo de trabajo

Autor

Bach. Patricia, Soto Odar

ORCID: 0000-0002-5559-3486

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Estudiante De Pregrado,
Lima- Perú

Asesor

Mag. García Apac Julián Spencer

ORCID: 0000-0002-3321-5820

Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Lima, Perú

Jurado

Dr. Barrueta Salazar Luis Henry (Presidente)

ORCID: 0000-0002-9540-263X

Dr. Dávila Sánchez Eddie Jerry (Miembro)

ORCID: 0000-0003-4893-3283

Mag. Miraval Rojas Yesica (Miembro)

ORCID: 0000-0001-5126-9868

Hoja de firma del jurado y asesor

Dr. Barraeta Salazar Luis Henry

ORCID: 0000-0002-9540-263X

Presidente

Dr. Dávila Sánchez Eddie Jerry

ORCID: 0000-0003-4893-3283

Miembro

Mag. Miraval Rojas Yesica

ORCID: 0000-0001-5126-9868

Miembro

Mag. García Apac Julián Spencer

ORCID: 0000-0002-3321-5820

Asesor

Agradecimiento

A Dios, por haberme dado la fuerza suficiente para continuar con mis estudios y cumplir con mi objetivo.

A una persona muy especial, a quien amo, por ser mi soporte, mi motor, por su paciencia, sus consejos, por estar conmigo en las buenas y en las malas.

A mis compañeros de la universidad, por su amistad, compañerismo por compartir conmigo todos estos años de nuestra carrera profesional, amistad que perdurará por siempre.

Dedicatoria

A Dios, Todopoderoso, que me dio la vida, por ser mi fortaleza, mi guía, porque me acompañó en los momentos más difíciles de mi vida, siempre está conmigo cuando más lo necesito. A mis padres por sus palabras de aliento y su apoyo incondicional en la culminación de mi tesis.

Resumen

Mi trabajo de investigación lleva por título: “La formalización y su influencia en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero de la ciudad de Tingo María – 2020.” La investigación fue No experimental-descriptiva; para llevar a cabo se escogió una muestra poblacional de 24 micro y pequeñas empresas que brinda el servicio de hotelería. Los resultados se obtuvieron por medio de una encuesta, compuesto por 14 preguntas con respuestas cerradas, obteniendo los siguientes resultados : el 42% están constituidas como Sociedad de responsabilidad limitada, el 58% pagan sus impuestos bajo el régimen tributario RER, en un 83% bajo el régimen laboral especial MYPE, el 83% de los empresarios encuestados mencionan que la formalización Si ha incrementado la calidad de servicio en los hoteles, el 87% de los encuestados Si considera que la formalización le permitió atender nuevos clientes, el 92% de los encuestados refieren que Si, le han abierto las puertas al crédito bancario debido a la formalización.

Estos resultados manifiestan que la formalización posee un golpe positivo sobre la calidad de los servicios, y asimismo hay una sección minoritaria en el cual percibe que la formalización no tiene resultado positivo relacionado a la calidad de los productos.

En la pregunta: ¿Considera usted que trabajar con productos financieros ha mejorado la gestión de la calidad de su negocio? Respondieron: que el 79% de los empresarios, Si consideran que trabajar con productos financieros mejoro la gestión de calidad de los hoteles, Por tanto, según los resultados podemos manifestar, gracias al crédito bancario, mejoro la calidad de los hoteles.

Palabras claves: Formalización, gestión de calidad y Mypes

Abstract

The present research work entitled “The formalization and its influence on the quality management of the micro and small hotel companies in the city of Tingo Maria - 2020. The research was non-experimental-descriptive; To carry it out, a population sample of 24 micro and small businesses that provide the hotel service was chosen. The results will be obtained through a survey, composed of 14 questions with closed answers, obtaining the following results: 42% are incorporated as a limited liability company, 58% pay their taxes under the RER tax regime, 83% Under the special MYPE labor regime, 83% of the surveyed entrepreneurs mention that formalization If it has increased the quality of service in hotels, 87% of those surveyed If they consider that formalization has allowed them to serve new clients, 92% of the respondents say that Yes, they have opened the doors to bank credit due to formalization.

These results show that formalization has a positive impact on the quality of services, and there is also a minority sector where they perceive that formalization has no positive effect on the quality of products.

In the question: Do you think that working with financial products has improved the quality management of your business? They answered: that 79% of the entrepreneurs consider that working with financial products improved the quality management of hotels. Therefore, based on the results, we can state, thanks to bank credit, that the quality of the hotels has improved.

Keywords: Formalization, Quality Management and MYPES

Contenido

| | |
|---|------|
| Equipo de trabajo | ii |
| Hoja de firma del jurado y asesor | iii |
| Agradecimiento..... | iv |
| Dedicatoria..... | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract | vii |
| Contenido..... | viii |
| Índice de tablas | x |
| Índice de gráficos..... | xi |
| II. Revisión de literatura | 18 |
| 2.1. Antecedentes..... | 18 |
| 2.2. Bases Teóricas de la investigación | 29 |
| 2.2.1. Gestión de Calidad | 29 |
| 2.2.2. Gestión de calidad según Juran, Deming Crosby y Ishikawa | 33 |
| 2.2.3. Calitividad | 36 |
| 2.2.4. Dimensiones de la calidad | 37 |
| 2.2.5. Formalización | 39 |
| 2.2.6. Las Micro y Pequeñas Empresas | 47 |
| 2.2.7. Hotel | 51 |
| 2.2.8. Normatividad del Sector Hotelero..... | 52 |
| III. HIPÓTESIS | 55 |
| IV. Metodología..... | 56 |
| 4.1. Diseño de la investigación..... | 56 |
| 4.2. Población y muestra..... | 57 |
| 4.3. Definición y operacionalización de las variables | 59 |

| | |
|--|-----|
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 60 |
| 4.4.1. Técnica..... | 60 |
| 4.4.2. Instrumento..... | 60 |
| 4.5. Plan de análisis | 60 |
| 4.6. Matriz de consistencia | 62 |
| 4.7. Principios Éticos | 64 |
| V. Resultados | 66 |
| 5.1. Resultados..... | 66 |
| 5.2. Análisis de resultado..... | 80 |
| Contrastación de resultado..... | 84 |
| VI. Conclusiones..... | 86 |
| Aspectos complementarios | 88 |
| Referencias bibliográficas..... | 89 |
| Anexos | 93 |
| Anexo 1: Instrumento de recolección de datos..... | 93 |
| Anexo 2: Validación..... | 96 |
| Anexo3: Evidencias | 102 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla N° 2: Sexo de los representantes de las empresas | 67 |
| Tabla N° 3: Edad de los representantes de las empresas..... | 68 |
| Tabla N° 4: ¿La empresa que usted dirige, bajo que personería jurídica se encuentra? .. | 69 |
| Tabla N° 5:¿Bajo qué régimen tributario paga sus impuestos?..... | 70 |
| Tabla N° 6: ¿Bajo qué régimen laboral contrata usted a sus empleados? | 71 |
| Tabla N° 7: ¿Considera usted que la formalización ha incrementado la calidad de su servicio?..... | 72 |
| Tabla N° 8: ¿Considera usted que la formalización le ha permitido atender nuevos clientes?..... | 73 |
| Tabla N° 9: ¿Considera usted que debido a la formalización se le han abierto las puertas al crédito bancario?..... | 74 |
| Tabla N° 10: ¿Actualmente trabaja usted con créditos bancarios?..... | 75 |
| Tabla N° 11: ¿Considera usted que trabajar con productos financieros ha mejorado la gestión de la calidad de su negocio? | 76 |
| Tabla N° 12: ¿Considera usted que la formalización le ha permitido trabajar con colaboradores más estables | 77 |
| Tabla N° 13: ¿Considera usted que la formalización es una fuente de motivación de sus colaboradores? | 78 |
| Tabla N° 14: Según su propia experiencia ha sido de su agrado la satisfacción que le ha generado la formalización de su empresa | 79 |
| Tabla N°15: Según la experiencia que tubo usted, recomendaría la formalización a otros empresarios..... | 80 |
| Tabla N° 16: Correlación de la Formalización/gestión de calidad..... | 81 |
| Tabla N° 17 Formalización Jurídica / gestión de calidad..... | 82 |
| Tabla N° 18: Formalización Tributaria / gestión de calidad..... | 83 |
| Tabla N° 19 Formalización laboral / gestión de calidad..... | 84 |

Índice de gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico N° 1: Sexo de los representantes de las empresas..... | 67 |
| Gráfico N° 2: Edad de los representantes de las empresas | 68 |
| Gráfico N° 3: ¿La empresa que usted dirige, bajo que personería jurídica se encuentra?... | 69 |
| Gráfico N° 4: ¿Bajo qué régimen tributario paga sus impuestos? | 70 |
| Gráfico N° 5: ¿Bajo qué régimen laboral contrata usted a sus empleados?..... | 71 |
| Gráfico N° 6: ¿Considera usted que la formalización ha incrementado la calidad de su servicio? | 72 |
| Gráfico N° 7: ¿Considera usted que la formalización le ha permitido atender nuevos clientes?..... | 73 |
| Gráfico N° 8: ¿Considera usted que debido a la formalización se le han abierto las puertas al crédito bancario?..... | 74 |
| Gráfico N° 9: ¿Actualmente trabaja usted con créditos bancarios?..... | 75 |
| Gráfico N° 10: ¿Considera usted que trabajar con productos financieros ha mejorado la gestión de la calidad de su negocio? | 76 |
| Gráfico N° 11: ¿Considera usted que la formalización le ha permitido trabajar con colaboradores más estables | 77 |
| Gráfico N° 12: ¿Considera usted que la formalización es una fuente de motivación de sus colaboradores?..... | 78 |
| Gráfico N° 13: Según su propia experiencia ha sido de su agrado la satisfacción que le ha generado la formalización de su empresa | 79 |
| Gráfico N° 14: Según la experiencia que tubo usted, recomendaría la formalización a otros empresarios..... | 80 |

I. Introducción

El país y el mundo avanzan a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del quehacer de la humanidad y esta situación trae consigo grandes retos a los países y a las MYPEs en cuanto a diversos temas como la generación de empleo, mejora de la competitividad, promoción de las exportaciones y sobre todo el crecimiento del país. (Vela, 2007).

El sector turístico compone la primera industria mundial, se considera su producción mundial (cerca al 11% del PIB), el costo añadido, la inversión de capital y el empleo creado, según confirma el World Travel and Tourism Council (WTTC) – España; realiza un papel importante en este escenario, dado que se sitúa como líder del segmento de sol y playa y ocupa las primeras posiciones del ranking mundial, a tenor de aspectos como el volumen de la demanda internacional o la cifra de ingresos generados por el sector.

El progreso del sector hotelero desde sus inicios en la economía es positivo, hoy en día surgen una serie de elementos que hacen necesario estudiar las estrategias de desarrollo futuras; En este sentido, durante los últimos tiempos, el sector muestra una serie de datos económicos que señalan la necesidad de replantear el negocio y de buscar una ventaja competitiva clara. La demanda hotelera, cada vez más exigente, la revolución que han supuesto las tecnologías de la información y la comunicación y la reestructuración de la demanda muestran un escenario donde la demanda del turismo de sol y playa, tal y como se ha concebido hasta la fecha, está cada vez más cuestionada. En los últimos tiempos, el sector hotelero señala la necesidad de revisar el modelo de negocio: por una parte, la concentración y la importancia de las cadenas hoteleras es cada vez mayor; por

otra parte, existe una nueva demanda que obliga a buscar estrategias de diferenciación que no se basen únicamente en el precio, sino en el servicio.

En el ámbito económico, el sector hotelero disfruta de una notable relevancia, por su contribución a la generación de empleo y por los efectos indirectos que tiene en su entorno; En efecto, la presencia de un hotel en una determinada zona permite impulsar el desarrollo de actividades complementarias, mejorar la renta de los habitantes en las áreas turísticas de influencia y revitalizar una serie de actividades que, sin la figura del hotel y del sector turístico, podrían desaparecer. (Santoma, R. 2007)

Actualmente, en la actividad hotelera, el factor que más preocupa a los huéspedes es el servicio y la calidad con que este es ofrecido, es importante señalar que entre más variedad de servicios haya y de mejor calidad más oportunidad de satisfacción alcanzará un huésped.

El conocer y saber responder a las inquietudes y necesidades de los clientes tanto externos como internos, dará la guía para poder mejorar las percepciones de servicio que se crean al permanecer dentro del establecimiento de hospedaje, creando así un sentido de correlación entre los clientes y los prestadores del servicio. Que a la distancia traerá mayores beneficios para ambas partes; por un lado, se logrará mejorar las percepciones de los clientes, que optarán por permanecer fieles al establecimiento y por otro lado los empleados quienes podrán mejorar en mayor medida sus capacidades de servicio y atención al cliente (Palomino y Leal, 2008).

En el sector hotelero, la calidad es un valor complejo y significativo, ya que todo producto o servicio turístico, es intangible. Los elementos tangibles, son las pistas de calidad (el precinto de desinfección en el baño, un conserje que rápidamente asiste o que

está cuando se lo necesita) que le indicarán al cliente si la calidad del hotel donde se hospeda es alta, mediana o baja.

En la gestión correcta y óptima de la calidad en el sector hotelero, será necesario identificar cuáles son las principales pistas a las que presta atención nuestro cliente. En general, los principales indicadores de calidad que valora un huésped, son los elementos tangibles: aspecto físico del hotel (limpieza, espacio, ambientación), presentación de los empleados. Pero también son importantes los datos subjetivos: la seguridad, es decir, sentirse atendido por gente que sabe, la cortesía y el trato por parte del personal, y finalmente, la empatía, o sea, sentir que quien lo atiende se siente identificado con él y con lo que él verdaderamente necesita. (Hendrix y García, 2017).

Durante los últimos años, ha ido en aumento la afluencia de turistas a la provincia de Leoncio Prado, en especial a Tingo María, lo que trajo en aumento la inversión privada con la construcción de diversos hoteles. Hoy en día en la ciudad de Tingo María cuenta con 24 hoteles, registrados en la Dirección Zonal de Comercio y Turismo, a agosto de 2018, generando competitividad, mejorando la calidad en la atención y servicio al cliente.

Las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María enfrentan hoy las pérdidas económicas que suponen las cancelaciones de reservas y la falta de ingresos desde que se declaró el Estado de Emergencia Nacional, por la misma razón se tuvo que despedir casi al 98% del personal que laboraba en dichos establecimientos (Recepcionistas y personal de limpieza, etc.), asimismo algunos hoteles han tomado la responsabilidad de atender a los pasajeros nacionales que deben cumplir la cuarentena obligatoria a cambio de tarifas sociales que cubren solo sus costos de operación.

En relación a esta problemática, el gobierno ha mencionado que la recuperación

del sector hotelero y el turístico no será en el corto plazo, razón por la cual están evaluando beneficios tributarios y algunos subsidios que permitan mitigar el golpe de la crisis, atendiendo las propuestas de los gremios privados.

En este estudio toma relevancia el brindar un buen servicio, y sobretodo que este se ofrezca con la mayor calidad y atención que se merece el cliente por parte de cada una de las personas que laboran en la industria hotelera.

Teniendo en cuenta que la filosofía de un buen servicio es tener siempre en mente que el cliente es primero.

El presente trabajo de investigación, se realizó en la Ciudad de Tingo Maria año 2020 fue aplicada a las micro y pequeñas empresas rubro hotelero.

Así mismo el trabajo de investigación nos permitió plantearnos el siguiente enunciado del problema:

P.G. ¿Cómo la formalización, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020?

Para dar respuesta al problema general nos planteamos los siguientes problemas específicos:

P.E. 1 ¿De qué manera, la formalización jurídica, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020?

P.E. 2 ¿De qué modo, la formalización tributaria, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020?

P.E. 3 ¿Qué tanto, la formalización laboral, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020?

Para dar respuesta al enunciado nos planteamos el siguiente objetivo general

O.G.: Demostrar como la formalización, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero de la ciudad de Tingo María, año 2020.

Para dar respuesta al objetivo general nos planteamos los siguientes objetivos específico

O.E. 1 Establecer de qué manera, la formalización jurídica, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020.

O.E. 2 Determinar de qué modo, la formalización tributaria, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020.

O.E. 3 Definir que tanto la formalización laboral influye, en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020.

Así mismo la investigación se justifica de manera:

Práctica, la tesis se desarrolla de manera práctico, porque las variables son representadas tal cual se están presentando, permitiéndonos el uso de la estadística para su procesamiento.

Teórica, la investigación discute las teorías principales como son la formalización y gestión de calidad, con los antecedentes de investigación y los resultados obtenidos para poder aceptar su utilidad en este contexto.

Metodológica, la investigación permite el uso de un diseño metodológico apropiado así conseguir explicar los resultados que se van obtener a través de instrumentos estadísticos.

Relevancia, la investigación va facilitar información fundamental, y servirá como

antecedentes para otras investigaciones.

El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo - correlacional, diseño no experimental, descriptivo.

La población y muestra estuvo conformado por 24 hoteles de la ciudad de Tingo Maria.

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta el instrumento que se utilizo fue el cuestionario

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Internacional

Garzón, D. (2015), Ecuador -Tesis de Magíster en Administración de Empresas Titulado “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON REFERENCIA EN LA NORMA ISO 9001 PARA LA EMPRESA MAXXGUARD SEGURIDADES C.A.”. El objetivo principal de este trabajo fue diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 en su versión 2008, para la empresa Maxxguard Seguridades, tomando como referencia el enfoque basado en procesos que es uno de los principios que promueve esta norma internacional. Se trabajó con una metodología orientada a la prevención y no a la corrección. Llegando a las siguientes conclusiones: Por la situación actual del Ecuador en cuanto a niveles de delincuencia, se prevé que la industria seguirá creciendo y que la empresa está en un punto de crecimiento adecuado, como para que adopte un SGC basado en una normativa internacional. Luego del análisis al entorno de la empresa, se puede determinar que la Gerencia muestra un enfoque hacia la satisfacción del cliente y es por esta razón que ha destinado recursos tecnológicos, financieros y humanos para determinar qué ofrecer al mercado en base de sus necesidades. Una vez determinado el marco teórico se pudo concluir que el enfoque basado en procesos propuesto por la Norma ISO 9001 es aplicable a una empresa de las características de Maxxguard Seguridades, y que el nivel de exigencia, así como los requisitos en cuanto a documentación, se los podría detallar únicamente luego de la auditoría de diagnóstico en la que se presente el grado de conformidad de cada requisito. Si bien el presente trabajo de investigación tenía como objetivo el diseño del SGC, es

importante el compromiso e involucramiento que ha demostrado la Gerencia durante el desarrollo de la investigación. Luego de realizar el diagnóstico de la situación actual de Maxxguard Seguridades C.A. se pudo determinar que la empresa ha tenido éxito por el servicio personalizado que brinda a sus clientes, así como la innovación en su portafolio de productos, sin embargo, es preciso establecer a nivel de procesos las actividades que se realizan sobre todo para poder cumplir con las exigencias de la Norma ISO 9001. Un punto clave para el “diseño del sistema de gestión de la calidad de Maxxguard Seguridades” fue la realización de la auditoría de diagnóstico, que permitió conocer el grado de conformidad entre las actividades habituales de la empresa y los requisitos de Norma, frente a lo cual se pudo determinar que cumple parcialmente algunos requisitos de la Norma.

Pérez (2017), Ecuador Tesis de Magíster en Administración de Empresas Titulado “DISEÑO DE PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN. CASO: CONSTRUECUADOR S.A.” El objetivo principal de este trabajo fue identificar un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de Construecuador S.A. y diseñar una propuesta del modelo seleccionado, partiendo de la pregunta de investigación referida a: *¿cuáles serían los elementos que conformarían el sistema de gestión de la calidad apropiado para la empresa?*, Para elegir el modelo de Gestión de Calidad se han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PHVA, liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, etc. Llegando a las siguientes conclusiones: En la descripción teórica se logró conocer los diversos modelos de excelencia, que en cuanto a

gestión de la calidad se refiere, como son: el modelo de Excelencia europeo EFQM, el modelo de excelencia americano Malcolm Baldrige y los criterios de evaluación del modelo japonés conocido como el Premio Deming, revisándose los elementos y ventajas de implementación. De igual forma se analizaron los sistemas de gestión normalizados de la familia ISO 9000, así ISO 9000: 2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario; ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos, cuya versión actualizada 2015 fue publicada con fecha noviembre de dicho año. Con este estudio metodológico se concluye que existe amplia información teórica y sobre todo existen casos de estudio o experiencias previas que facilitan en gran manera el trabajo a las compañías en su camino hacia la implementación de la gestión de la calidad, sobre todo si el objetivo empresarial es buscar una certificación internacional de calidad. 2. Como se ha venido mencionando, para elegir el modelo de Gestión de Calidad se han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PHVA, liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, etc. Los modelos revisados han sido aplicados en diversas organizaciones en el mundo.

Benítez, J. (2015), en su tesis titulada “LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA INDUSTRIA HOTELERA”, realizada en el año 2010, en Las Palmas de Gran Canaria, realizó un análisis descriptivo de los resultados obtenidos analizando los datos desde diferentes perspectivas: características de la demanda, dimensiones departamentales de los hoteles estudiados, así como valoración global de cada uno de los hoteles incluidos en el estudio. Además, se presentaron algunos ejercicios empíricos realizados con los datos

obtenidos de este primer cuestionario, esta encuesta sólo se realizó como un ejercicio preliminar para determinar los atributos esenciales que se tenían que incluir en el experimento de preferencias declaradas (PD) que se iba a desarrollar en la siguiente fase. En total se realizaron 408 entrevistas desglosadas por hoteles de la siguiente forma: Catarina (186), Buenaventura (113) y Gran Hotel Costa Meloneras (109). Las entrevistas se realizaron durante el último trimestre del año 2003. Llegó a las conclusiones siguientes: La literatura existente sobre la calidad del servicio pone de manifiesto una gran multitud de cuestiones teóricas que no siempre son objeto de consenso. La naturaleza y las dimensiones de la calidad de servicio tienen más implicaciones que la simple aplicación de aspectos técnicos de cómo proveer dicho servicio. En este sentido, es necesario tener en cuenta aspectos como la percepción que desarrollan los clientes de cómo debería ser provisto un servicio determinado, y esto se basa principalmente en las expectativas existentes que son fruto de experiencias previas. Los cuestionarios para evaluar la calidad de servicio son un elemento importante que trata de escuchar la voz de los clientes con una regularidad periódica.

Nacional

Casanova, C. (2017), En su tesis titulada “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA FORMALIZACIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO – VENTA DE ABARROTES EN EL MERCADO CENTRAL DE LA CIUDAD DE CASA GRANDE, AÑO 2016” Tuvo como objetivo general: describir las principales características de la Gestión de la Calidad y la Formalización de las MYPES del sector comercio – rubro venta de abarrotes del mercado central de la ciudad de Casa

Grande, 2016. La investigación fue diseño no experimental - transversal - descriptivo. Llegando a las siguientes conclusiones: En cuanto a la Gestión de Calidad La mayoría de las Mypes del sector comercio - rubro comercio – rubro venta de abarrotes del mercado modelo, Casa Grande 2016, no tienen conocimiento sobre gestión de calidad. Sin embargo, los encuestados en su mayoría afirman que sus productos se actualizan, según los gustos y preferencias del cliente, asimismo evalúan el nivel de satisfacción de sus clientes en la comercialización de sus productos. La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercio – rubro venta de abarrotes del mercado modelo, Casa Grande 2016, no tienen conocimiento sobre gestión de calidad. Sin embargo, en su mayoría de los encuestados afirman que sus productos se actualizan, según los gustos y preferencias del cliente, asimismo evalúan el nivel de satisfacción de sus clientes en la comercialización de sus productos. Respecto de la formalización los encuestados en su mayoría no está constituida como una empresa formal, no cuentan con algunos indicadores legales de formalización de una MYPE, como son; el RUC, el régimen tributario, los comprobantes de pago, los libros de contabilidad que se llevan según el nivel de ventas de la empresa, el certificado de defensa civil, entre otros y desconocen los pasos para formalizar su negocio.

Alva, J. (2017), En su tesis titulada “GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO, RUBRO DISTRIBUCIÓN DE BEBIDAS EN EL DISTRITO DE SAN JUAN BAUTISTA, AÑO 2016”, Tuvo como objetivo general: Determinar los beneficios que traería gestión de calidad y la formalización de las Mypes del sector comercio, rubro

distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016. La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, no experimental, para determinar las características de formalización y gestión de calidad en micro y pequeñas empresas del sector comercio. Llegando a las siguientes conclusiones: En relación a las características de formalización de las Mypes, del rubro distribución de bebidas en el distrito de San Juan Bautista, 2016; se concluye: en la mayoría (79%) de las Mypes son formales, en más de la mitad (54%) de las Mypes incrementarían sus ventas, en más de la mitad (71%) de Mypes del rubro, si recibieron asesoría, en más de la mitad (54%) de Mypes del rubro, considera que la formalización aumenta los costos laborales, en más de la mitad (54%) de Mypes los trabajadores están en planilla, en la mitad (50%) de Mypes del rubro, están constituido como persona natural, en más de la mitad (63%) de Mypes del rubro, no están afiliadas a ninguna asociación, en más de la mitad (71%) de Mypes del rubro, si formalizarían si el estado concedería beneficios, la mayoría (79%) de Mypes funciona en local propio, en más de la mitad (71%) de Mypes del rubro, no están acreditados en REMYPE, en más de mitad (71%) de Mypes del rubro, no fueron invitados a participar de compras estatales, en más de la mitad (63%) de Mypes, rubro, no están afiliadas a ninguna asociación, en más de la mitad (71%) de Mypes del rubro, si formalizarían si el estado concedería beneficios, la mayoría (79%) de Mypes funciona en local propio, en más de la mitad (71%) de Mypes del rubro, no están acreditados en REMYPE, en más de mitad (71%) de Mypes del rubro, no fueron invitados a participar de compras estatales, en más de la mitad (63%) de Mypes, considera que la formalización contribuye en la empresa haciéndose notar su presencia a través de sus servicios.

Hendrix y García, (2017), realizaron un trabajo de investigación titulado “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOTEL GIRASOLES HOTEL de la ciudad de Lima, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2017”. La investigación se desarrolló como un estudio de caso único, de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo) de nivel descriptivo, puesto que se obtuvieron tantos datos de tipo cuantitativo como cualitativos; sobre los estudios de caso. La información presentada referente al hotel “Girasoles Hotel” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. La recolección de datos se dio en tres etapas: La primera consistió en la entrevista a la gerente general de la empresa, quien proporcionó datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa; en la segunda etapa, se aplicaron los cuestionarios a todo el personal de la empresa (31) con el fin de obtener un perfil del personal; y en la tercera etapa, se aplicaron cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, referidos a la gestión administrativa, el equipamiento y la infraestructura, la gestión del servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. Las conclusiones a las que se llegaron fueron: El punto más fuerte de “Girasoles Hotel” es haber sido distinguido en la categoría tres estrellas por MINCETUR, otorgándole el Primer Sello De Calidad Turística en toda la república, por el cumplimiento de altos estándares de calidad, convirtiéndose en el primer prestador de servicios en recibir este reconocimiento que lo distingue a nivel nacional e internacional como altamente calificado. Ana María Valdetaro Spiers, Directora Gerente de “Girasoles Hotel” y su equipo de colaboradores desarrollaron una importante labor de capacitación, tras lo cual recibió el importante reconocimiento de

manos de la Viceministra de Turismo, Claudia Cornejo. Este Sello de Calidad Turística Perú, es un esfuerzo del MINCETUR que tiene como objetivo insertar a los prestadores de servicios turísticos en procesos que les permitan ser más competitivos, mejorar la gestión de sus negocios, para así satisfacer las expectativas de sus clientes y estar a la altura de las exigencias del mercado. El hotel “Girasoles Hotel” es una empresa sólida gracias a sus 18 años de experiencia en la industria del hospedaje y la hospitalidad. La oferta de “Girasoles Hotel” se caracteriza por estar orientada principalmente al segmento corporativo, asimismo, la demanda del cliente se encuentra claramente marcada por la temporada alta (abril – noviembre) y baja (diciembre – marzo). El 100% del personal que conforma el equipo de trabajo de “Girasoles Hotel” “cuenta con alta preparación profesional para desempeñarse en la industria de la hospitalidad”, ya que su formación llega a Superior Universitaria Concluida. Por otro lado, el personal está conformado por un equipo de trabajo mixto proveniente de la misma ciudad de Lima, elemento positivo para la estabilidad de la empresa.

Local

Poma, N. (2017), En su tesis titulada “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 2016-2017”, el objetivo general: 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 2016; El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental. Llegando a las siguientes

conclusiones: De la Gestión de Calidad de las MYPES Al resultado de la encuesta respecto a que, si su producto que comercializa es fabricado mediante procesos de estandarización, el 92% de los encuestados indican que sus productos sí son estandarizados, esto da a entender que todos los productos que adquieren provienen de fábricas autorizadas y un porcentaje del 8% indica que sus productos no son estandarizados esto también da a entender que un sector de las MYPES ferreteras adquieren productos de bajo nivel fabricados de manera artesanal. Así mismo en los documentos de gestión que usan, el 67% utilizan el plan de trabajo, nos da a entender que existen un programa planificado para llevar acabo el comercio ferretero, seguido también por un 25% y 8% que también utilizan otro tipo de documentos de gestión, pero en resumen todos utilizan documentos de gestión y ello contribuye a que las MYPES ferreteras garanticen su sobrevivencia en el mercado altamente competitiva. De la formalización La encuesta realizada sobre la formalidad de las MYPES indica que un 100% es formal, esto da a entender que existe un buen trabajo de las Instituciones Fiscalizadoras como también se puede deducir que los empresarios cada vez son conscientes de los deberes que tenemos con la contribución (cultura tributaria). También se le preguntó qué beneficios se obtiene con la formalización y un 80% indica que es el incremento de las ventas, ello da a entender que la formalización permite tener acceso a créditos financiero, participar en licitaciones y otros beneficios que el estado concede a las MYPES. A la pregunta de que si ha recibido asesoría por entidades del estado o privadas un 58% indica que sí, da a entender el nivel de formalidad que se refleja en la pregunta anterior. Así mismo se le pregunto si la formalización aumenta los costos laborales para la empresa el 100% indicó que sí, ello se debe a que una empresa formal tiene que contar con planillas de pago para sus trabajadores y cumplir con sus

derechos laborales a cada uno de ellos.

Linares, G. (2018) en su tesis titulados “EL PROCESO DE FORMALIZACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CULTURA EMPRESARIAL DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO 2018”, cuyo objetivo general fue determinar de qué manera el proceso de formalización se relaciona con la cultura empresarial de la ciudad de Huánuco 2018, la investigación fue de tipo aplicada de diseño no experimental, llego a las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo general: El 90.13% de encuestados han manifiesta que el proceso de formalización societaria desalienta sus ganas de formalizar, esto hace a que no puedan enfrentar a los procesos que ello demanda 86.6% escritos en la Tabla N°03, y 21. Por lo tanto hay una relación directa entre ambas variables. Corroborado con el coeficiente de Correlación de Pearson 0.458. Respecto al objetivo específico 1: En cuanto a la formalización societaria. Lo que podemos observar es que los empresarios consideran que los requisitos de formalización son complejos podemos observar el 89% tabla N°02, de esta forma los empresarios consideran que no pueden hacer frente a la formalización por lo que demanda estos procedimientos 86%. Por ende, hay una relación directa entre la dimensión y la variable dependiente. Respecto al objetivo específico 2: En cuanto a la formalización tributaria podemos observar que los empresarios consideran que es costoso la formalización tributaria, ya que consideran que los impuestos son altos los que se tiene que pagar todos los meses a la SUNAT. El 92.8% sustenta que es costoso, Por lo tanto, podemos observar en el gráfico N°21 se puede observar que los empresarios consideran que no pueden hacer frente a los procesos de formalización, siendo esta razón una de ellas que se impide ese interés. Respecto al objetivo específico 3: Los empresarios consideran que es demasiado costoso la formalización laboral así lo indica el 98% de encuestados.

Esto desalienta el interés que tienen ello para poder establecer una relación formal con sus trabajadores, así lo sostienen el 86% de encuestado en la tabla N°19

Rodríguez O. (2019) En su trabajo de investigación titulado tesis “LA FORMALIZACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE LAS EMPRESAS RUBRO MUEBLERÍA DEL DISTRITO DE RUPA – RUPA, TINGO MARIA 2018”, cuyo objetivo general fue: Demostrar como la formalización, influye en la calidad de las empresas rubro mueblería, del distrito de Rupa – Rupa, Tingo María 2018, la metodología que uso fue Investigación no experimental, transversal, descriptivo; ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente variables, llegando a las siguientes conclusiones: El 75% de los empresarios mencionaron que se encuentran satisfechos. Asimismo porque el 79.2% manifestó que recomendaría la formalización para el progreso integral de las empresas, en cuanto a la formalización jurídica, se corroboró que ésta ha tenido un dominio muy notable en cuanto al aumento de la calidad de los productos ya que el 62.5% de encuestados respondieron que definitivamente la formalización ha desarrollado de alguna forma la calidad de sus productos y también el 83.3% de encuestados respondieron que la formalizaciónles había permitido atender nuevos clientes.

2.2. Bases Teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de Calidad

Al respecto de gestión de Calidad según Rose (2005) mencionan que:

El término gestión de calidad tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio; Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente, tiene cuatro componentes: Planeamiento de la calidad; Control de la calidad; Aseguramiento de la calidad; Mejoras en la calidad. (pág. 41).

Según Aguilar (2015) justifica “La gestión de calidad se centra no solo en la calidad de un producto, servicio o la satisfacción de sus clientes, sino en los medios para obtenerla”. Es por ello que al hablar de gestión de calidad es pensar en todo en el servicio la satisfacción y los medios. La gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente.

2.2.1.1. Evolución de la Gestión de calidad

Primera etapa: control de calidad por inspección, según Robbins et al., (2005)

mencionan que:

Esta etapa se caracterizó por la solución y detección de los problemas generados por la falta de uniformidad de los productos, puesto que las empresas comenzaron con la producción masiva de bienes con un alto grado de ineficiencia en los sistemas productivos. La inspección, en particular, se utilizaba como herramienta de control para la detección de errores, siendo esta función desempeñada por alguien diferente al operario que ejecutaba la actividad.

Segunda Etapa: Control estadístico del proceso; esta etapa estuvo enfocada en el control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para ese fin, además de servir para la reducción de los niveles de inspección del producto. Este enfoque se efectúa con el objetivo de reducir los costos de inspección, pero el principio seguía siendo el mismo; detectar problemas de calidad en los productos que ya habían sido manufacturados. Es decir, el control solo puede evitar que el producto fallado llegue al cliente, pero es incapaz de evitar los costos generados por su reparación.

Tercera Etapa: El proceso de la calidad Total: Aseguramiento de la calidad (años 50 a 70) Las primeras etapas descritas sobre evolución del concepto de calidad no involucran a todos los departamentos de la empresa, como ser el diseño, planificación y ejecución de las políticas de calidad. La calidad cambia su esencia de la administración tradicional por la de administración total de la calidad, siendo que el planear, organizar, dirigir y controlar migran hacia la orientación al cliente, la medición, el mejoramiento, el facultamiento y liderazgo respectivamente. Solo hay una definición de Calidad y esa definición da el cliente. (Valdés 1995, citado por Barroso, 1999).

Cuarta Etapa: Administración Total de la Calidad; Los procesos de mejora continua de la calidad (Década del 80). En esta etapa se considera dos aspectos importantes el mercado y las necesidades del consumidor, como efecto estratégico reconociendo la calidad como una oportunidad competitiva. En esta década se buscaba garantizar la Calidad de los procesos. Es decir, si el proceso funcionaba correctamente, el producto, su resultado, deberá ser el esperado. Con esta idea desplegada a todos los procesos de la empresa, los productos generados (intermedios o finales), deberán

satisfacer a sus respectivos clientes (internos o externos). La administración para la calidad total, introduce y profundiza, además, otros dos elementos de gran valor para el sistema: Objetivó sus conceptos y mejora continua. Se introduce el uso de la planificación estratégica enfocada a la del cumplimiento de las metas de la organización, cumpliendo los profesionales de la calidad el rol del aseguramiento, el entrenamiento, capacitación para el logro de las mismas. Se hace mas énfasis en que los responsables de calidad es cada trabajado de la organización, bajo un esquema administrativo y ejercitando un liderazgo adecuado (Bounds, 1976).

Según los autores Valdés (1995) citador por Borroso (1999) agregan: “la efectividad con que se comunican la misión y la visión de la empresa alineará a todos los integrantes de la organización hacia un fin común” esto aumentará la capacidad en el desempeño y la madurez de cada trabajador. Luego estos autores afirman que es en esta “etapa en donde los grupos naturales de trabajo forman equipos de mejora continua los sueldos y salarios comienzan a incluir un componente variable sujeto a los resultados globales de la empresa”.

Quinta Etapa: Reingeniería y Calidad Total: La empresa se basa en procesos completos más que en fragmentados y divididos por departamentos, teniendo más responsables de los mismos en su totalidad, obteniendo como consecuencia, un aumento en el grado de pertenencia y responsabilidad redefiniendo el concepto de trabajo. Las estructuras y los sistemas aumentan su flexibilidad, reducen y se eliminan las áreas que no agregan valor y la empresa se estructura por unidades estratégicas de negocio.

La gestión de calidad es un fenómeno que refleja una preocupación reciente.

Brindaban apoyo a las artes manuales las civilizaciones avanzadas las cuales permitían que los clientes eligieran bienes que se alineaban con los más altos estándares de calidad que los bienes normales. En las sociedades en que las artes manuales eran la responsabilidad de un artesano se redujo cuando se estableció la producción en masa y las prácticas del trabajo repetitivo. El objetivo se convirtió en producir gran escala el mismo producto.

2.2.1.2. Herramientas para la medición de la calidad. Hay varios métodos de medición de la calidad, ya sea mediante herramientas propias o bien herramientas de ayuda de implantación (estadísticas, indicadores de calidad preestablecidos, estándares de producción, peso, tamaño, color). La medición es a la vez el último y el primer paso a la hora de mejorar la calidad del servicio y lograr un servicio excelente. Es muy difícil conseguir mejorar un servicio y lograr si no se tiene en cuenta los resultados que se están obteniendo con un sistema que permita cuantificarlos.

Como herramienta para la medición de la gestión de calidad a través de indicadores podemos destacar Business **WareHouse (BW)** esta herramienta pertenece a la familia de herramientas data WareHouse. Cuyo fin según Moreira (2006) menciona: “ofrecer una solución completa en la gestión, organización y localización de la información ya que logra integrar la información que existe desde distintas fuentes o base de datos, permitiendo que la información pueda moverse con las transformaciones que sean necesarias desde dichas fuentes generando información corporativa de calidad”.

Según Jimeno (2013) resalta: su objetivo es que mediante los indicadores con los que cuenta se muestre cuáles son los resultados que va obteniendo la organización,

categorizando los datos según las áreas que se incluyan, permitiendo de esta manera obtener una visión global de la organización de forma rápida y en cualquier momento. Todo ello con el fin de facilitar la dirección la toma de decisiones estratégicas, ayudando a que, ante cualquier posible desviación detectada se tomen las medidas correctoras oportunas con tal de corregir y mejorar continuamente la gestión de la organización.

Jimeno (2013) menciona: “los indicadores son datos que muestran el estado de una actividad. En el término amplio de la palabra, estos pueden medir cualquier cosa”. Aquí se resalta que la importancia de medir reside en que gracias a ello se puede gestionar, modificar y finalmente mejorar un proceso.

2.2.2. Gestión de calidad según Juran, Deming Crosby y Ishikawa

2.2.2.1. Gestión de calidad según Joseph M. Juran.: La calidad para Juran puede tener varios significados, dos de los cuales son importantes para la empresa, ya que estos sirven para planificar la calidad y la estrategia empresarial. Por calidad juran entiende la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas etc. Calidad es adecuarse al uso.

Trilogía de Juran.

1. Planeación de la calidad
2. Control de la calidad
3. Mejoramiento de la calidad

Los tres procesos se relacionan entre sí. todo comienza con la planificación de la calidad. El objetivo de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los

medios para obtener productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes. Una vez que se ha completado la planificación, el plan se pasa a las fuerzas operativas en donde ocurre la producción. Luego se analiza que cambios se le deben hacer al proceso para obtener una mejor calidad.

Para Joseph Juran la calidad total es estar en forma para el uso, desde los puntos de vista estructurales, sensoriales en el tiempo, comerciales y éticos en base a parámetros de calidad de diseño, calidad de cumplimiento, de habilidad seguridad del producto y servicio en el campo.

2.2.2.2. Gestión de calidad según William E. Deming: En 1950 Japón buscaba reactivar su economía ya que esta quedó muy dañada luego de la segunda guerra mundial, fue así en esa época cuando Deming llega a Japón y les instruye sobre la importancia de la calidad y desarrolla el concepto de Calidad Total (TQM). Con el paso del tiempo los Estados Unidos, se dio cuenta de los efectos de incluir la calidad en su producción, convirtiendo a Deming en el asesor y conferencista más solicitado por las grandes empresas estadounidenses. Fue tan grande su influencia que se creó el premio Deming, el cual es reconocido internacionalmente como premio a la calidad empresarial. Deming propuso 14 puntos de la calidad y los siete pecados mortales.

2.2.2.3. Gestión de calidad según Philip B. Crosby: Crosby tiene el pensamiento que la calidad es gratis, es suplir los requerimientos de un cliente, al lograr con estos logros cero defectos. En las empresas donde no se contempla la calidad los desperdicios y esfuerzos de más pueden llegar del 20% al 40% de la producción, para lograr cero defectos promueve catorce pasos.

Philip resalta que La Calidad Total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del cumplimiento

2.2.2.4. Gestión de calidad según Kaoru Ishikawa: la mayor contribución de Ishikawa fue simplificar los métodos estadísticos utilizados para control de calidad en la industria a nivel general. A nivel técnico su trabajo enfatizo la buena recolección de datos y elaborar una buena presentación, también utilizo los diagramas a Pareto para priorizar las mejoras de calidad, también que los diagramas de Ishikawa, diagrama de Pescado o diagrama de causa y Efecto.

Ishikawa establece que los diagramas de causa y efecto como herramienta para asistir los grupos de trabajo que se dedican a mejorar la calidad. Cree que la comunicación abierta es fundamental para desarrollar dichos diagramas. Estos diagramas resultan útiles para encontrar, ordenar y documentar las causas de la variación de calidad en producción.

Otro trabajo de investigación de Ishikawa es el “control de calidad a nivel empresarial” (CWQC). Este enfatiza que la calidad debe observarse y lograrse no solo a nivel de producto sino también en el área de ventas, calidad de administración, la compañía en sí y la vida personal.

La filosofía de Ishikawa se resume en:

- La calidad empieza y termina con educación.
- El primer paso en calidad es conocer las necesidades de los clientes.
- El estado ideal de control de calidad es cuando la inspección ya no es necesaria.

- Es necesario renovar las raíces y no los síntomas de los problemas.
- El control de calidad es responsabilidad de toda organización.
- No se deben confundir los medios con los objetivos.
- Se debe poner en primer lugar la calidad, los beneficios financieros vendrán como consecuencia.

Ishikawa menciona que, con la Calidad Total se logra un producto económico, útil satisfactorio para el consumidor. (Padilla,2002)

2.2.3. Calitividad

Un término que llama la atención y está ligada a la gestión de calidad, es la calitividad, que une tanto a la calidad como productividad. Personajes como York en su libro la Calitividad: menciona que es la mejora simultanea de la calidad y la productividad o Joaquín Gairín Sallán hace un aporte teórico sobre este tema. La calitividad hace referencia a un nuevo sistema de producción de bienes y servicios, un sistema de conducta. Se trata de un sistema ágil y preciso en el que las empresas occidentales pueden hacer frente a nuevos desafíos y competir con las actuales exigencias del mercado.

Su origen: Es más antiguo, aunque es una nueva palabra, este viene de una adaptación del sistema Kaizen japonés redirigido a la cultura occidental. Se trata de una fusión entre la visión y la filosofía que intenta abatir las barreras mentales de los directivos convencionales.

¿Para qué sirve?: La calitividad es un sistema para poder medir la eficiencia en el trabajo y el nivel de integración de la prevención y la calidad en las actuaciones de

mandos y trabajadores. Se integra el desempeño de los trabajadores en Calidad, Productividad y seguridad. Además, se implanta una política retributiva que reconoce la contribución de los empleados a los objetivos marcados conjuntamente

2.2.4. Dimensiones de la calidad

La mayoría de las empresas hablan mucho de calidad. Pero a menudo malinterpretan lo que necesitan sus clientes. De hecho, cuando los clientes hablan de calidad, están hablando de algo muy precioso. Es importante que los empresarios conozcan las necesidades, gustos y preferencias de sus clientes a tal punto de sentirse comprometido con cada uno de ellos.

La calidad en ocho dimensiones: Rendimiento, Características, Confiabilidad, Conformidad, Recursos financieros, Calidad de Recursos Humanos, Estética, Calidad de servicio. Por lo general, se refieren a uno o dos que les resultan más destacados. Cuando los clientes dicen: “Quiero atención medica de mayor calidad”, pueden estar hablando de desempeño. Si se trata de una operación, eso significa si se realiza de manera efectiva para que el problema se corrija, el paciente se levante y salga rápidamente y no haya infección ni complicaciones. (Garvín, 1990)

2.2.4.1. Dimensiones Utilizadas en mi trabajo de investigación.

2.2.4.1.1. Calidad del servicio. En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.

La Real Academia Española define “calidad” como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar “algo” a través de ella. Adicionalmente encontramos las siguientes definiciones:

Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).

De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

2.2.4.1.2. Calidad de recursos humanos. Recursos humanos en la ISO 9001. La norma ISO 9001, en su apartado 6.2, trata sobre los recursos humanos en una empresa. Según la norma, para que una norma **pueda satisfacer a sus clientes de manera eficaz** deberá ofrecer un producto de calidad. Se considera de calidad los recursos humanos según:

Cuando es competente en base a cuatro aspectos: educación, formación, habilidades y experiencia. Cuando sea consciente de la **importancia de sus acciones** en relación con la calidad.

- Personal Consiente
- Personal competente

- Personal satisfecho

Se entiende por **personal competente**, aquel que realiza acciones que conllevan a que el fruto de su trabajo en la organización sea excelente. La norma ISO considera competente a un trabajador cuando cumple con los cuatro requisitos (educación, formación, habilidades y experiencia) que la empresa ha determinado para cada puesto de trabajo.

Personal consiente: De conformidad con el apartado 6.2.2 de la **Norma ISO 9001:2008** la empresa debe garantizar que sus empleados son conscientes de la importancia de las acciones que realizan, y de la influencia que tienen en la consecución de los objetivos de calidad.

Personal satisfecho: El **personal satisfecho** es aquel que está motivado, que está a gusto con su trabajo y considera que le proporciona estabilidad y no tiene que estar pendiente de preocupaciones que lo distraigan de sus obligaciones laborales. (ISO 9001, 2015).

2.2.5. Formalización

Según la Organización Internacional del Trabajo (ILO, 2017) mencionan: La formalización es el proceso que llevan a cabo las empresas para incorporarse a la economía formal. 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 seguridad social.

La formalización empresarial es crear más y mejores empleos, reducir la pobreza y abordar la marginalización de quienes son especialmente vulnerables a los déficits más

graves en materia de trabajo decente en la economía informal. En este sentido se recomienda a los empresarios a formalizarse porque trae beneficios y lo más importante es estar en la legalidad, sin temor a que te puedan intervenir alguna institución del estado ligado a la formalización.

La formalización es el conjunto de procedimientos que debes seguir para estar en armonía con las políticas del Estado en cuanto a tributación, seguridad ocupacional, protección laboral y acceso a salud y pensiones.

Beneficios de la formalización: Podrá hacer contratos con empresas formales; acceder al sistema financiero formal y negociar con inversionistas privados; participar en licitaciones locales, regionales, nacionales e internacionales; exportar o participar de una cadena de exportación; fabricar y comercializar productos propios (derechos de autor); participar en programas de apoyo a la micro y pequeña empresa, promovidos y ejecutados por el Estado; si ocurriera pérdidas económicas, responder frente a las obligaciones con terceros solo por el valor del capital aportado y no con el patrimonio personal de los socios; tranquilidad por encontrarse dentro del marco legal; contar con comprobantes de pago para que tus clientes puedan verificar su compra, hacer reclamos, etc.; en síntesis, es el único camino para hacer crecer tu negocio.

Proceso de formalización:

2.2.5.1. Formalización Jurídica. Reátegui, A. (2008) en el texto *Mi pequeña empresa cree sostiene* que, al iniciar un negocio, tienes dos caminos a seguir como persona natural con negocio o bajo la forma de persona jurídica. Aquí, valuaremos cada una de ellas para que puedas decidir cuál

es la mostrada para tu sociedad.

Persona natural con negocio: Bajo esta modalidad, tú como persona natural puedes practicar actividades económicas directamente, y como tal, eres responsable de las obligaciones de tu profesión. No requieres ejecutar una inscripción en Registros Públicos (SUNARP). Solo debes ir a la SUNAT y solicitar tu RUC (Registro Único de Contribuyentes) como Persona Natural con Negocio. Persona Jurídica Bajo esta modalidad como.

Persona Jurídica: que representa a una organización con responsabilidad limitada y que tiene como objetivo social elaborar actividades económicas. Bajo la legislación del Perú existen varias modalidades de las cuales te recomendamos cuatro para que elijas para poder iniciar tu negocio: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.), Sociedad Anónima (S.A.), Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.) y Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.).

EIRL: Dependiendo del número de socios y otras características debes optar la modalidad empresarial que mejor se ajuste a tus necesidades. A continuación, vamos a describir a cada una de ellas.

Características

- Está constituida por voluntad unipersonal, es decir; (un solo dueño), con patrimonio propio distinto al de su Titular, que se constituye para el proceso especial de actividades económicas de pequeña empresa.
- El capital de la empresa comprometerá estar íntegramente suscrito y pagado al momento de formar la misma.

- El patrimonio de la empresa está constituido primeramente por los bienes que aporta quien la compone. Puedes aportar dinero y/o activos no-monetarios. La empresa tiene patrimonio propio (conjunto de bienes a su nombre), que es diferente al patrimonio del titular o dueño.

Sociedad Anónima: Conformada por un número mínimo de 2 accionistas, no tiene un número máximo de accionistas.

Característica

- Es la manera ordinaria y la más tradicional.
- Su origen es voluntario (usualmente surge de la voluntad de los futuros socios).
- Como excepción, su origen puede ser legal, ya que hay casos en que la ley imputa el modelo de la Sociedad Anónima, no logrando elegir por otro (por ejemplo, para la constitución de bancos y sociedades agentes de bolsa).
- El capital social se encuentra constituido por títulos valores negociables.

SAC: Será constituido por un mínimo de dos accionistas y un máximo de veinte.

Característica

- Se asigna el derecho de ventaja preferente por los socios, salvo que el estatuto disponga lo inverso a lo mencionado.
- Se obtiene por los creadores al momento de otorgarse la escritura pública que contiene el pacto social y el estatuto, en cuyo caso suscriben íntegramente las acciones.

- El Capital Social está incorporado por acciones nominativas y se concede con los aportes (en bienes y/o en efectivo) de los socios, quienes no reconocen personalmente por las deudas sociales.

Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada. Requiere de un mínimo de dos socios y no puede exceder de veinte socios.

Característica

- Los socios tienen favor para la adquisición de las aportaciones.
- El Capital Social está formado por las aportaciones de los socios.
- Al formar la sociedad, el capital debe estar pagado mínimo en 25% de cada participación. Asimismo, debe estar guardado en una cuenta de una entidad bancaria o financiera del sistema financiero nacional a nombre de la sociedad.
- La responsabilidad de los socios se encuentra concretada por el aporte efectuado, es decir, no responden personalmente o con su patrimonio por las deudas u obligaciones de la empresa.
- La voluntad de los socios que constituyan la mayoría del capital social manejará la vida de la sociedad. El estatuto va establecer la forma y manera como se formula la voluntad de los socios, pudiendo establecer cualquier medio que responda su naturalidad.
- Es una opción típica para empresas familiares. (Reátegui, A. 2008).

2.2.5.2. Formalización Tributaria. Proceso de formalización Tributaria

Reátegui, A. (2008) sostiene: que es importante saber que el sistema tributario

nacional viene a ser el vínculo de tributos de un país. Uno de los compendios más importantes de este régimen viene a ser el Impuesto a la Renta. De tal manera se puede indicar que en la primera parte de la Ley del Impuesto a la Renta-LIR se halla el ámbito de aplicación, subrayando la relación de las rentas que se hallan afectas al tributo. Desde ya las reglas que tienen que ver con este elemento son de afán para todas las empresas en general.

Por otro lado, en la segunda parte de la LIR tiene aspecto las normas relativas a la determinación de la cuantía de la necesidad tributaria. En la práctica estas reglas son Reserva de Nombre Elaboración de Minuta Escritura Publica Inscripción en Registros Públicos 33 empleadas por las grandes empresas formales y las medianas empresas formales. Además, en el mismo texto de la LIR consta un conjunto de normas específicos que está dirigido a los fabricantes informales y mayoristas informales, estableciéndose fórmulas más sencillas para calcular el Impuesto a la Renta. Este marco normativo particular es destacado como Régimen Especial de Renta-RER. Por otra parte, existe todo un régimen especial para las pequeñas empresas que son minoristas informales, en donde se ofrece un sistema sui generis para el cálculo del tributo, conocido como Régimen Único Simplificado, originalmente regulado por el Decreto Legislativo No 777 y vigente desde la década del noventa del siglo pasado. El reembolso mensual de este tributo tan especial que reemplaza al Impuesto a la Renta e Impuesto General a las Ventas. El objetivo del RER y RUS es determinar a las empresas, mediante su inscripción en el Registro Único del Contribuyente-RUC, emisión de comprobantes de pago, pagos mensuales definitivos de cierta cuota tributaria, etc.

Desde esta perspectiva no contienen las auto-exclusiones, es decir que no tiene capacidad la posibilidad que una fijada empresa se aparte del deber de contribuir (deber de pagar tributos). En este sentido las direcciones que son propias de la evasión, elusión e informalidad tributaria forman un aprieto con la apertura de solidaridad. Por tanto, corresponde a Estado enfrentar estos comportamientos que perturban a los ingresos del Gobierno Nacional.

En segundo lugar, a partir del punto de vista del principio constitucional de generalidad, queda claro que las reglas normales ya establecidas para la determinación del tributo deberían ser aplicables a toda clase de ingresos empresariales.

En tercer lugar, traspasando a la teoría del Derecho Tributario, es de proponer que la efectividad del RER y RUS nos lleva a ciertas repases que son propias del análisis económico del Derecho Tributario. El RER y RUS siempre dirigen hacia la formalización de las organizaciones, tal es así que sus reglas estimulan a las empresas privadas para que procedan con su inscripción en el RUC de tal manera tendrán que emitir comprobantes de pago y así se iniciaran en el pago mensual del tributo. En conclusión, el profesor Cristiano Carvalho marca que el derecho, aparte de ser un conjunto de normas de conducta, también viene a ser un sistema de estímulos en la medida que estimula a los 35 privados para que adopten ciertos procedimientos que son anhelados por el Estado.

Regímenes Tributarios: Estas son las categorías bajo el cual una Persona Natural o Persona Jurídica que desea o va a iniciar un negocio debe estar reconocida en la SUNAT.

El régimen tributario constituye la manera en que se pagan los impuestos y los niveles de pagos de los mismos.

Por ello puedes optar por uno u otro régimen dependiendo del tipo y el tamaño de empresa. A partir de enero del año 2017 mencionan cuatro regímenes tributarios:

- Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS)
- Régimen Especial de Impuesto a la Renta (RER)
- Régimen MYPE Tributario (RMT)
- Régimen General (RG). (Reátegui, A. 2008).

2.2.5.3. Formalización Laboral. Según Reátegui, A. (2017) expresa: que la dependencia laboral con tus colaboradores es de importante para el crecimiento de tu negocio, es que por ello desde el primer día de trabajo deben estar ya formalizados.

Régimen laboral general. Por este régimen podrás ofrecer una serie de beneficios laborales a los trabajadores, así como: Gratificaciones, CTS, seguro social (Essalud), vacaciones anuales (30 días), como otros más. Para registrar a tus trabajadores llamados también colaboradores, deberás seguir los pasos siguientes: firmar un contrato de trabajo con tu colaborador.

Régimen laboral especial: Según la Ley MYPE (30056) menciona: Que teniendo en cuenta sus últimas modificaciones en el mes de Julio de 2013 con la Ley 30056, permite que se pueda formalizar a los trabajadores bajo el Régimen Laboral Especial. Este régimen contiene la ventaja de brindarles a tus colaboradores un plan laboral con un kit limitado de beneficios laborales como, por ejemplo: la reducción de 30 a 15 días de vacaciones al año, tener la opción de tener el Sistema Integral de Salud (SIS) en vez de ESSALUD cuyo costo es mayor, así como también la eliminación de la CTS y las gratificaciones, estos puntos son las características más resaltantes. Para acceder a este régimen se debe realizar los siguientes pasos:

- Registrar a por lo menos a un trabajador en el REMYPE (Registro de la Micro y Pequeña Empresa). Para ello debes acceder al portal web del Ministerio de Trabajo (MINTRA) y acceder a la ventana de enlace del REMYPE.

2.2.6. Las Micro y Pequeñas Empresas

Las MYPES es una unidad económica formada por una persona jurídica o persona natural, bajo cualquier gestión empresarial o forma de organización o contemplada en la legislación vigente, que desarrolla actividades de: producción; transformación; Extracción; prestación de servicios o comercialización de bienes.

¿cuál es la edad correcta para emprender?

¿Existe la edad perfecta para crear tu propio negocio? Es una pregunta que seguramente has planteado alguna vez en tu vida si entre tus planes se encuentra emprender. Según una investigación realizada por el Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT, por sus siglas en inglés), en Estados Unidos, la edad promedio de un emprendedor exitoso que funda una empresa en ese país es de 45 años.

Sin embargo, como sabes, existen casos como los de Mark Zuckerberg (Facebook), Steve Jobs (Apple) o Bill Gates (Microsoft), quienes fundaron sus compañías promediando 20 años de edad. O como el del creador de Twitter, Evan Williams, quien emprendió a los 35 años. Es decir, la historia nos dice que casi a cualquier edad se puede ser exitoso en el mundo empresarial.

De acuerdo con el estudio Global Entrepreneurship Monitor 2019, en la mayoría de las economías, el rango de edad para iniciar negocios se ubica en un rango entre los 25 y 44 años. En México, el 52% de los emprendedores tienen menos de 34 años, mientras que 19% tienen entre 18 y 24 años.

Pero entonces, ¿cómo saber cuál es la edad ideal? De acuerdo con G2 Consultores -firma especializada en generar estrategias para proyectos emprendedores-, existen factores que pueden encaminar a tener una respuesta a esta pregunta:

Balance: Debe existir un balance entre madurez y experiencia. Es evidente que cuando tienes 20 años es difícil poseer ambas: no has vivido lo suficiente como para poder contar con estas cualidades.

Por otro lado, cuando emprendes entre los 40 o 50 años de edad o más, se tiene la experiencia y la madurez, sin embargo, en esos rangos ya tienes que pensar en el patrimonio para tu retiro, por lo que tienes mucho más que perder y el nivel de riesgo es más grande que cuando estás en los 20.

2.2.6.1. Pasos para formalizar una empresa. El Ministerio de la Producción está promoviendo la inscripción en el Registro Nacional de Mype (Remype), con incentivos para los propietarios y trabajadores, Una vez formalizada su empresa, puede vender sus productos a compañías grandes, obtener créditos más baratos de los bancos y contar con acceso a un seguro de salud, a través del Sistema Integral de Salud. El Remype, creado en el marco de la Ley de Fomento a la Mype, también establece un régimen laboral especial (menos costoso), disposiciones tributarias simplificadas y el acceso a un sistema de pensiones subsidiado en parte por el Estado, que está próximo a implementarse.

A continuación, los pasos para su formalización:

Paso 01: Constituya la Empresa: La Ley le permite a uno formar una empresa como individuo y ejercer cualquier actividad económica, ser el conductor de tu negocio, el responsable de su manejo y tener trabajadores a su cargo. No requerirá efectuar gastos para la constitución de su empresa (gastos notariales y registrales, aportes de capital u

otros), Podrá acogerse a un régimen tributario bastante sencillo, como es el Nuevo Régimen Único Simplificado (RUS), al Régimen del Impuesto a la Renta Especial (RER). Asimismo, podrá optar por el Régimen General a la Renta (RG).

Paso 2: Obtenga su RUC: Para que su empresa pueda empezar a mover dinero, emitir comprobantes y hacer las deducciones de gastos correspondientes, debe realizar estos tres trámites: Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) de la SUNAT. Elección del régimen tributario. Obtenga al instante su Clave SOL para trámites por Internet.

Paso 3: Regístrese en el Remype: Al registrarse en el Remype podrá acceder a los beneficios laborales, tributarios, financieros y tecnológicos que brinda la Ley Mype. Para inscribirse, sólo debe ingresar al enlace de la página web del Ministerio de Trabajo. Antes de la inscripción debe tomar en cuenta lo siguiente:

- **Microempresas:** Tienen de 1 hasta 10 trabajadores. Manejan un tamaño de ventas brutas o netas anuales hasta por un monto máximo de 150 UIT (S/.645, 000, según UIT 2020).
- **Pequeñas empresas:** Tienen de 1 hasta 10 trabajadores. Manejan un tamaño de ventas brutas o netas anuales de hasta 1,700 UIT (S/. 7'310,000, según UIT 2020).

Paso 4: Requisitos para Inscripción en el Remype: Contar al menos con un trabajador. En el caso de las MYPE constituidas por persona natural o EIRL, el encargado no cuenta como trabajador. Cumplir con las características de las MYPE (número de trabajadores y ventas). Se considera el promedio de trabajadores de los 12 últimos meses calendarios; No incurrir en supuestos de grupo o vinculación económica, que en conjunto

no cumplan con las características de la MYPE. Por ejemplo, ser una MYPE que conforma un grupo empresarial más grande, con evidentes conexiones de gestión. Contar con RUC y Clave SOL.

Paso 5: para Registrarte en el Remype: Acceda a la página Web del Ministerio de Trabajo, acceda al enlace de Remype con su número de RUC y clave SOL: Regístrese aquí en el Remype., confirme los datos de la empresa. Ingrese los datos de tus trabajadores y su modalidad contractual. Imprima su constancia.

Paso 6: Obtenga su Licencia y Permiso Sectoriales - Inscripción Sectorial: Según el giro del negocio, puede requerirse un permiso o autorización sectorial emitida por los Ministerios y otras instituciones públicas. Averigüe si el suyo lo necesita. Algunos casos de permisos:

Del Ministerio de Agricultura: Para empresas de procesamiento de flora y fauna silvestre y/o beneficios de ganado y aves.

- Del MINCETUR: Para hoteles, casinos y restaurantes.
- Del Ministerio de Educación: Para academias, centros educativos y CEOS.
- Del Ministerio de Energía y Minas: Para grifos y empresas mineras artesanales.
- Del Ministerio de Trabajo: para agencias de empleo y empresas de intermediación laboral.
- De DIGESA: Para registro sanitario de alimentos, juguetes y útiles de escritorio y empresas comercializadoras de desperdicios sólidos.
- De DIGEMID: Para establecimientos farmacéuticos y químico-farmacéuticos.

Paso 7: Acceda a los Beneficios de la Ley Mype: Siendo los siguientes:

- Acceso a clientes más grandes y más exigentes.
- Facilita el proceso de formalización: Ahora puede constituir su empresa en 72 horas, fomenta la asociatividad:
- Si no produce en cantidades necesarias para atender a clientes más grandes con productos de calidad, puede asociarse y tener prioridad para el acceso a programas del Estado.
- Promueve las exportaciones: Podrá acceder a información actualizada sobre oportunidades de negocios y participar en los programas para la promoción de las exportaciones, acceso a las compras estatales: Tendrá la oportunidad de acceder a información sobre los planes de adquisición de las entidades estatales. Además, recuerde que las Mype tiene una cuota del 40% de las compras estatales.

2.2.7. Hotel

Un hotel es un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros. Asimismo, es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal. Sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño. Otras prestaciones usuales son la televisión, un pequeño refrigerador, mesa, silla en el cuarto, mientras que otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes.

Existen diversas clasificaciones de hoteles de acuerdo a las comodidades y servicios que brindan al turista. La más usual está compuesta por estrellas: hotel de cinco estrellas: es el que ofrece nivel máximo de confort. Al otro extremo hotel de una estrella: solo brindan un servicio básico. (Pérez y Merino, 2009)

2.2.8. Normatividad del Sector Hotelero

Entre las Normas Legales que regulan al sector hotelero se tienen las siguientes: Ley General de Turismo N° 24027 y su Reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 039 -85-ITINCI/TUR.

Ley Orgánica del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) creada en Julio del 2002; anteriormente llamada Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales (MITINCI), Decreto Ley N° 25831.

Resolución Suprema N°065-92-ITINCI/DM, Reglamento de Organización y Funciones de MINCETUR.

Decreto Supremo N° 012-94-ITINCI, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje. % Decreto Supremo N° 10-95-ITINCI, Reglamento de Alojamiento en Casas Particulares, Universidades e Institutos de Educación Superior.

Decreto Legislativo 295, Código Civil – Título VII – Hospedaje. Decreto Supremo N° 071-88-PCM, texto único ordenado de la Ley de Bases de la Racionalización.

Decreto Legislativo N° 780-Beneficios Tributarios para las Empresas de Servicios de Establecimientos de Hospedaje.

Decreto Legislativo N° 120 – Exoneración de los Impuestos mínimos a la Renta y Predial a las Empresas de Servicios de Hospedaje, que inicien o amplíen sus operaciones antes de finalizar el año 1998.

Decreto Supremo N° 018-94-ITINCI, Establecen la Autoridad Administrativa Competente para resolver las quejas por el Tratamiento Discriminatorio en la Presentación de Servicios Turísticos entre Nacionales y Extranjeros.

Decreto Supremo N° 022-91-ICTI/TUR, Declaran de Interés Nacional la Protección al Turista Nacional y Extranjero dentro del Territorio de la República.

Decreto Legislativo N° 821, Nuevo Texto de la Ley del Impuesto General a las Ventas (IGV) e Impuesto Selectivo al Consumo (ISC).

Decreto Supremo N° 063-96-EF- Incorporan Numerales Referidos a la Presentación de Servicios Turísticos, en apéndice de la Ley del IGV e ISC.

Decreto Supremo N° 021-92-ICTI, Reglamento de Agencias de Viaje y Turismo y sus modificaciones.

Resolución Suprema N° 011-78-TC/DS, Reglamento de Empresas de Transporte Turístico.

Ley N° 26961- Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística y su Reglamento 10. 10 Publicado en el Diario Oficial el 27 de Setiembre del 2000, el cual busca definir los lineamientos de la política y estrategia nacional del turismo, sentando las bases para su desarrollo sostenible. Cabe resaltar la Derogación del Decreto Supremo N° 003-2000-ITINCI, el 14 de marzo del 2000 que facultaba a personas empíricas y sin capacitación a desempeñarse como guías de turismo. **(Otero, 2004)**

2.2.8.1. Régimen Laboral de la Actividad Hotelera. Los beneficios y condiciones laborales de los trabajadores que prestan servicios en establecimientos de hospedaje y/o expendios de bebidas y comidas en los diferentes hoteles y hostales, se rigen por las normas del régimen laboral de la actividad privada.

Este régimen se encarga de regular aspectos tales como el contrato de trabajo, la jornada laboral y el horario de trabajo, los descansos remunerados, las remuneraciones,

los tributos que se gravan, la participación en la empresa, la compensación por tiempo de servicios, seguros de vida y prevención social.

El Decreto Ley N° 25988 (Ley de Racionalización del Sistema Tributario Nacional y de Eliminación de Privilegios y Sobrecostos), tiene la intención de organizar y hacer más eficaz el sistema tributario a través del cumplimiento de los principios de economía en la recaudación de impuestos y en la simplificación de los mismos. **(Otero, 2004)**.

III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

H.G. La formalización, influye positivamente la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo María, 2020.

3.2. Hipótesis específica

HE1: La formalización jurídica, influye sustancialmente la gestión de calidad de las micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo María, 2020.

HE. 2 La formalización tributaria, influye positivamente la gestión de calidad de Micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo María, 2020.

HE. 3 La formalización laboral, influye sustancialmente en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020.

IV. Metodología

Es el estudio de los métodos de investigación que luego se aplican en el ámbito científico. La metodología de la investigación supone la sistematización, es decir, la organización de los pasos a través de los cuales se ejecutará una investigación científica. No es posible concebir la idea de “investigación” sin pensar de manera casi automática en la serie de pasos que debemos cumplir para otorgar seriedad, veracidad y científicidad a dicha investigación.

Existen diferentes tipos de metodologías, y responden a maneras diferentes de abordar una investigación en el área científica, encontramos dos grandes clasificaciones: métodos cuantitativos y métodos cualitativos. Los métodos cuantitativos son característicos de las ciencias naturales y exactas, porque buscan resultados numéricos, que permitan establecer estadísticas, porcentajes o variaciones numéricas. Los métodos cualitativos son propios de las ciencias sociales y humanas, porque se centran no en la cantidad o numérico sino en la “calidad”: opiniones, experiencias, testimonios que permitan dar cuenta de actitudes, comportamientos, hábitos, etc. Sin embargo, muchas veces las ciencias sociales o humanas también se valen de métodos cuantitativos, para obtener cantidades, porcentajes o estadísticas. Es habitual incluso que se realicen “triangulaciones de datos”, por la cual se combinan ambas tipologías de métodos.

(Diccionario Definición, 2018)

4.1. Diseño de la investigación

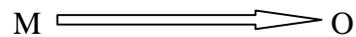
La presente investigación se utiliza un diseño “No experimental-Descriptivo”

La investigación no experimental: Según Kerlinger (1979) señala:

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se son en su contexto natural, para posteriormente estudiarlos. (p. 116).

Descriptivo: Según Sampieri (1998), menciona:

Que los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir como es y cómo se manifiesta determinado situaciones y eventos, es decir como es como se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.



Donde:

M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas, hoteles de la ciudad de Tingo María

O = Observación de las variables: La formalización y su influencia en la Gestión de calidad del rubro hotelero de la ciudad de Tingo María 2020.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Universo/Población:

Según Tamayo (2012) menciona:

Que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un

determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación

La población en estudio está conformada por los propietarios de las Mypes del sector hoteles de la ciudad de Tingo María, siendo un total de 24, inscritas en DIRCETUR. (DIRCETUR, 2018).

Tabla N° 1: Numero de hoteles formales en el Tingo Maria, según división CIU 2018.

| DIVISION CIU 4 | DESCRIPCIÓN DE LA DIVISIÓN CIU | N° DE MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS |
|---------------------------|---|--|
| 36 | HOTELES | 24 |
| TOTAL | | 2 |

4.2.2. Muestra:

Según Tamayo (2006) resalta como “el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.”

El tipo de muestra que se utilizara No probalístico (Muestreo por cuotas) porque todos los elementos conocidos de la población tienen que aparecer en la muestra. Se debe de asegurar que estos aparezcan en la misma proporción que la población

Para este estudio se tomó como muestra a 24 hoteles de la ciudad de Tingo María.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADORES |
|---------------------------|---------------------------------|--|
| Formalización | Formalización Jurídica | Tipo de personería jurídica |
| | Formalización tributaria | Regímenes tributario |
| | Formalización laboral | Regímen laboral |
| Gestión de calidad | Calidad de productos | Materia prima |
| | | Nuevos mercados |
| | Calidad de recursos financieros | Acceso al financiamiento de Instituciones Formales |
| | | Competitividad |
| | | Desarrollo |
| | Calidad de recursos humanos | Habilidades motivacionales |
| | | Habilidades de dirección |

Gestión de Calidad: El término gestión de calidad tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio. Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad, por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto sea consistente, tiene cuatro componentes: Planeamiento de la calidad; Control

de la calidad; Aseguramiento de la calidad; Mejoras en la calidad. (Rose, 2005).

Formalización: Según (ILO, 2017) menciona: La formalización es el proceso que llevan a cabo las empresas para incorporarse a la economía formal. 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 seguridad social.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La información que se obtuvo fue a través de técnicas observacionales y se empleó instrumentos como el software estadístico para el ordenamiento de datos y cruce de variables (SPSS versión 22). Las técnicas empleadas son: Observación y Encuesta, las que fueron realizadas a la muestra de MYPES del sector hoteles de la Provincia de Leoncio Prado.

4.4.1. Técnica

Encuesta: la encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario, previamente diseñado.

4.4.2. Instrumento

Cuestionario: Para medir la relación de la formalización y la gestión de calidad y la forma de escala, formulando para medir la relación entre las dos variables.

4.5. Plan de análisis

El procesamiento, involucra un tratamiento después de haber tabulado los datos

obtenidos de la aplicación del cuestionario, a los sujetos del estudio, con la única finalidad de apreciar la conducta de las variables.

Para el análisis de los datos se empleó las técnicas estadísticas descriptivas como la media y desviación estándar de las puntuaciones obtenidas en la evaluación del propietario de las Mypes. También se elaboraron tablas de distribución de frecuencias y gráficos circulares para cada una de las variables en estudio.

Para procesar los datos obtenidos a través del cuestionario de encuesta utilice el programa Excel y IBM SPSS Versión 22, ya que estos programas nos facilitarán los resultados a través de tablas y gráfico así mismo se podrá contrastar las hipótesis planteadas

4.6. Matriz de consistencia

| ENUNCIADO DEL PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLE | DIMENSIÓN | ITEMS | METODOLOGIA |
|--|---|---|---------------------------|-----------------------------|---|---|
| <p>Problema general</p> <p>¿Cómo la formalización, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020?</p> | <p>Objetivo General:</p> <p>Demostrar como la formalización, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero de la ciudad de Tingo Maria, año 2020.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>HI: La formalización, influirá positivamente la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria, 2020.</p> | <i>Formalización</i> | Formalización Jurídica | Tipo de personería Jurídica. | Diseño de la Investigación No Experimental Transversal Descriptiva |
| <p>Problemas específicos</p> <p>Prob. 1 ¿De qué manera, la formalización jurídica, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020?</p> | <p>Objetivos específicos:</p> <p>Obj. 1. Establecer de qué manera, la formalización jurídica, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020.</p> | <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Hi1: La formalización jurídica, influirá sustancialmente la gestión de calidad de las micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria, 2020.</p> | | Formalización Tributaria | <ul style="list-style-type: none"> Regímenes Tributario | |
| | | | | Formalización Laboral | <ul style="list-style-type: none"> Régimen laboral | |
| <p>Prob. 2 ¿De qué modo, la formalización tributaria, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020?</p> | <p>Obj. 2. Determinar de qué modo, la formalización tributaria, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro</p> | <p>Hi2: La formalización tributaria, influirá positivamente la gestión de calidad de Micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria, 2020.</p> | <i>Gestión De Calidad</i> | Calidad de servicio | <ul style="list-style-type: none"> Nuevos mercado | |
| | | | | Recursos Financieros | <ul style="list-style-type: none"> Acceso a financiamiento de instituciones formales Competitividad Desarrollo | |
| | | | | Calidad de recursos humanos | <ul style="list-style-type: none"> Habilidades motivacionales | |

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|
| <p>Prob. 3 ¿Qué tanto, la formalización laboral, influye en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020?</p> | <p>hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020</p> <p>Obj. 3. Definir que tanto la formalización laboral influye, en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020.</p> | <p>Hi3: La formalización laboral, influirá sustancialmente la gestión de calidad de las micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo María, 2020.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades de dirección | |
|---|---|---|--|--|--|

4.7. Principios Éticos

Toda actividad de investigación que se realiza en la Universidad se guía por los siguientes principios:

4.7.1. Protección a las personas.

En toda investigación las personas son el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la identidad, la diversidad, dignidad humana, la privacidad y la confidencialidad.

4.7.2. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.

Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños, Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para maximizar los beneficios y disminuir los efectos adversos.

4.7.3. Libre participación y derecho a estar informado.

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

4.7.4. Beneficencia no maleficencia.

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas

generales: disminuir los posibles efectos adversos, no causar daño y maximizar los beneficios.

4.7.5. Justicia.

El que participa de investigador debe ejercer un juicio ponderable, razonable, y tomar las precauciones necesarias para asegurar que las limitaciones de sus capacidades y conocimiento y sus sesgos, no toleren o no den lugar prácticas injustas.

4.7.6. Integridad científica.

La rectitud o integridad deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional la integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en relación de las normas éticas de su profesión, hay riesgos y beneficios se evalúan y declaran daños potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

V. Resultados

5.1. Resultados

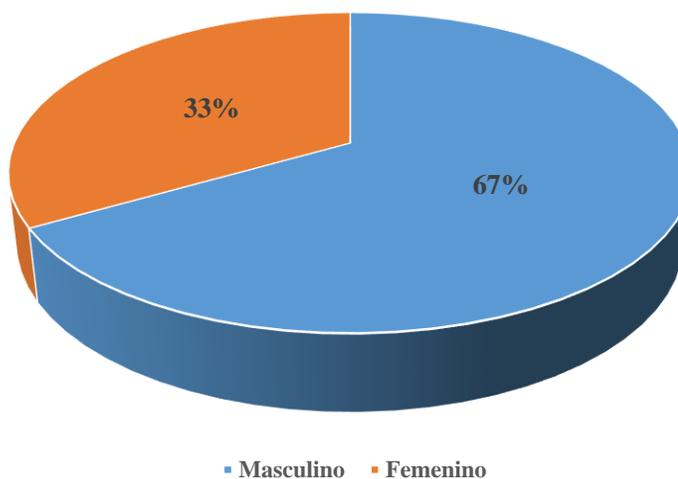
Tabla N° 2: Sexo de los representantes de las empresas

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------|--------------|------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Valido | Masculino | 16 | 66.67 | 66.67 | 66.67 |
| | Femenino | 8 | 33.33 | 33.33 | 100.00 |
| | <i>Total</i> | <i>24</i> | <i>100.00</i> | <i>100.00</i> | |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Tabla N° 2: Sexo de los representantes de las empresas



Fuente: Tabla N° 02
Elaboración: El Investigador

Interpretación:

Se observa el 67% de los encuestados son de sexo masculino solo el 33% son del sexo femenino.

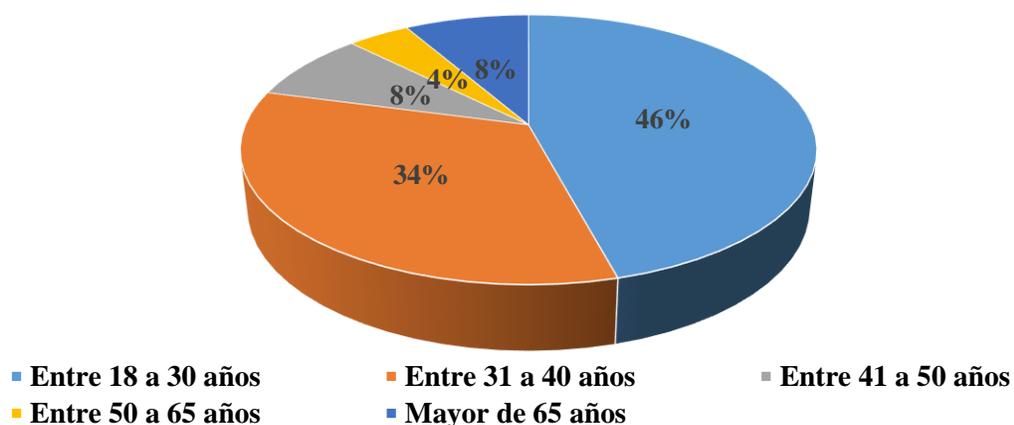
Tabla N° 3: Edad de los representantes de las empresas

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------|--------------------|------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Valido | Entre 18 a 30 años | 11 | 45.83 | 45.83 | 45.83 |
| | Entre 31 a 40 años | 8 | 33.33 | 33.33 | 79.17 |
| | Entre 41 a 50 años | 2 | 8.33 | 8.33 | 87.50 |
| | Entre 50 a 65 años | 1 | 4.17 | 4.17 | 91.67 |
| | Mayor de 65 años | 2 | 8.33 | 8.33 | 100.00 |
| | Total | 24 | 100.00 | 100.00 | |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Grafico N° 2: Edad de los representantes de las empresas



Fuente: Tabla N° 03

Elaboración: El Investigador

Interpretación:

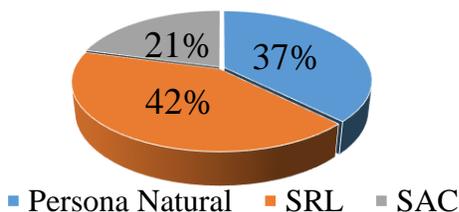
Se observa que el 46% de los encuestados sus edades oscilan de 18 a 30 años, el 34% empresarios se encuentran en las edades de 31 a 40 años, el 8% se encuentran entre 41 a 50 años el otro 8% de 61 a más años y solo el 4% se encuentran en las edades de 50 a 65 años.

Tabla N° 4: ¿La empresa que usted dirige, bajo que personería jurídica se encuentra?

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Persona Natural | 9 | 37.5 | 37.5 | 37.5 |
| | SRL | 10 | 41.7 | 41.7 | 79.2 |
| | SAC | 5 | 20.8 | 20.8 | 100.0 |
| | Total | 24 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Gráfico N° 3: ¿La empresa que usted dirige, bajo que personería jurídica se encuentra?

Fuente: Tabla N° 04

Elaboración: El Investigador

Interpretación:

Se observa que, las empresas que dirigen los empresarios el 42% están constituidas como Sociedad de responsabilidad limitada, el 37% está constituida como Persona natural con negocio solo el 21% lo dirigen bajo la personería jurídica Sociedad anónima cerrada.

Análisis

Por tanto, podemos concluir que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del rubro hotelero prefieren estar constituidas como Sociedad de responsabilidad limitada porque tiene como ventaja principal, ser más fáciles de administrar que las sociedades anónimas, y cumplen menos con regulaciones, no requieren de un directorio, ni celebrar juntas.

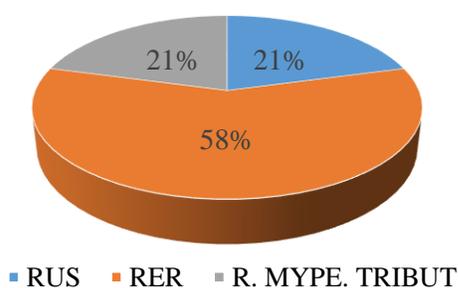
Tabla N° 5: ¿Bajo qué régimen tributario paga sus impuestos?

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje e válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|--------------|---------------------|----------------------|
| Válido | RUS | 5 | 20.8 | 20.8 | 20.8 |
| | RER | 14 | 58.3 | 58.3 | 79.2 |
| | R. MYPE. TRIBUT | 5 | 20.8 | 20.8 | 100.0 |
| | <i>Total</i> | <i>24</i> | <i>100.0</i> | <i>100.0</i> | |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Gráfico N° 4: ¿Bajo qué régimen tributario paga sus impuestos?



Fuente: Tabla N° 05

Elaboración: El Investigador

Interpretación:

Se observa que del 100% de los encuestados el 58% pagan sus impuestos bajo el régimen tributario RER (Régimen Especial de Renta), el 21% bajo el régimen tributario régimen RUS (Nuevo Régimen Único Simplificado) y otro 21% bajo el nuevo régimen MYPE tributario.

Análisis:

Por tanto, podemos concluir que en su mayoría las micro y pequeñas empresas rubro hotelero pagan sus impuestos bajo la modalidad RER (Régimen Especial de Renta), a la misma vez se puede observar que hay un porcentaje significativo que pagan sus impuestos bajo el régimen tributario RUS (Nuevo Régimen Único Simplificado) y nuevo régimen MYPE tributario.

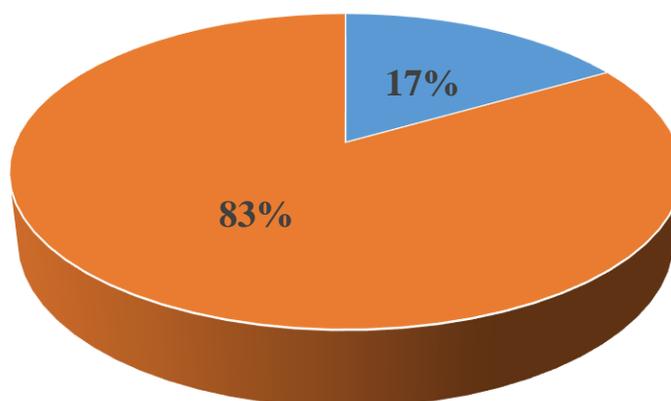
Tabla N° 6: ¿Bajo qué régimen laboral contrata usted a sus empleados?

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | R.L.G | 4 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| | R.MYPE | 20 | 83.3 | 83.3 | 100.0 |
| | <i>Total</i> | <i>24</i> | <i>100.0</i> | <i>100.0</i> | |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Tabla N° 5: ¿Bajo qué régimen laboral contrata usted a sus empleados?



■ R.L.G ■ R.MYPE

Fuente: Tabla N° 06

Elaboración: El Investigador

Interpretación:

Se observa que los empresarios contratan a sus empleados en un 83% bajo el régimen laboral especial MYPE solo el 17% bajo el régimen laboral general.

Análisis:

Por tanto, podemos decir que los empresarios rubro hotelero conocen acerca del contrato bajo el régimen laboral especial MYPE y acerca de los beneficios que este régimen otorga a sus empresas y a sus colaboradores

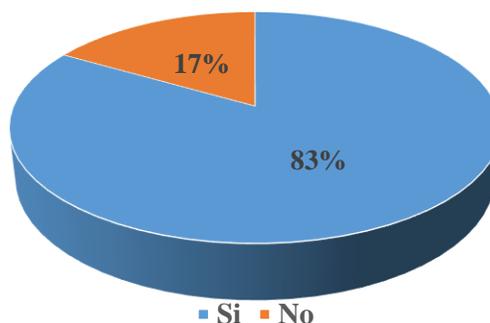
Tabla N° 7: ¿Considera usted que la formalización ha incrementado la calidad de su servicio?

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|-----------|------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Valido | Si | 20 | 83.33 | 83.33 | 83.33 |
| | No | 4 | 16.67 | 16.67 | 100.00 |
| Total | | 24 | 100.00 | 100.00 | |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Grafico N° 6: ¿Considera usted que la formalización ha incrementado la calidad de su servicio?



Fuente: Tabla N° 07

Elaboración: El Investigador

Interpretación:

Se observa que el 83% de los empresarios encuestados mencionan que la formalización Si ha incrementado la calidad de servicio en los hoteles y el 17% refieren que No.

Análisis:

Por tanto, estos resultados ponen en manifiesto que la formalización tiene un impacto positivo sobre la calidad de servicio en el rubro hotelero y la misma vez hay un sector pequeño que da a entender la formalización no tiene un efecto positivo sobre la calidad de sus servicios.

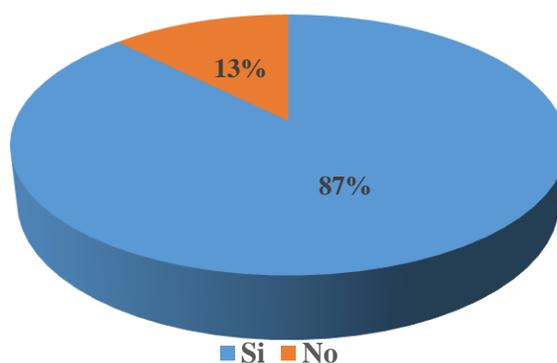
Tabla N° 8: ¿Considera usted que la formalización le ha permitido atender nuevos clientes?

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------|--------------|------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Valido | Si | 21 | 87.50 | 87.50 | 87.50 |
| | No | 3 | 12.50 | 12.50 | 100.00 |
| | Total | 24 | 100.00 | 100.00 | |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Grafico N° 7: ¿Considera usted que la formalización le ha permitido atender nuevos clientes?



Fuente: Tabla N° 08

Elaboración: El Investigador

Interpretación:

Se observa que el 87% de los encuestados Si considera que la formalización le ha permitido atender nuevos clientes solo el 13% menciona que no.

Análisis:

Por tanto, podemos concluir que la formalización tiene un impacto al momento de atender a nuevos clientes, esto se debe principalmente porque al formalizar podemos atender entre otros nuevos clientes como nacionales y extranjeros, al realizar las reservas de sus hoteles mediante la página web.

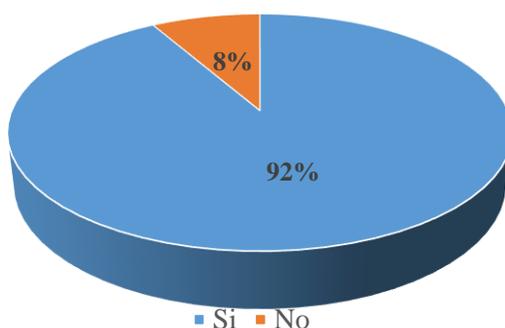
Tabla N° 9: ¿Considera usted que debido a la formalización se le han abierto las puertas al crédito bancario?

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------|--------------|------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Valido | Si | 22 | 91.67 | 91.67 | 91.67 |
| | No | 2 | 8.33 | 8.33 | 100.00 |
| | Total | 24 | 100.00 | 100.00 | |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Gráfico N° 8: ¿Considera usted que debido a la formalización se le han abierto las puertas al crédito bancario?



Fuente: Tabla N° 09

Elaboración: El Investigador

Interpretación:

En la tabla 9 y gráfico 8, se observa que el 92% de los encuestados refieren que Si, le han abierto las puertas al crédito bancario debido a la formalización, solo el 8% mencionan que No.

Análisis:

Por tanto, estos resultados nos revelan que efectivamente, en su mayoría el empresario del rubro hotelero trabaja con créditos bancarios, para el mejoramiento de su empresa.

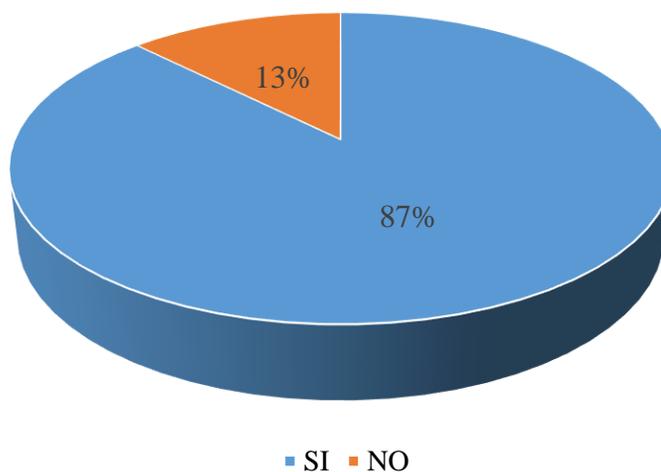
Tabla N° 10: ¿Actualmente trabaja usted con créditos bancarios?

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------|--------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | SI | 21 | 87.5 | 87.5 | 87.5 |
| | NO | 3 | 12.5 | 12.5 | 100.0 |
| | Total | 24 | 100.0 | 100.0 | |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Grafico N° 9: ¿Actualmente trabaja usted con créditos bancarios?



Fuente: Tabla N° 10

Elaboración: El Investigador

Interpretación:

En la tabla 10 y grafico 9, se observa que del 100% de los empresarios el 87% Si trabajan con préstamos bancarios y solo el 13% manifiestan que no trabajan con ningún tipo de crédito.

Análisis:

Por lo tanto, estos resultados demuestran que la mayor parte de los empresarios de las micro y pequeñas empresas rubro hoteles, trabajan con créditos bancarios.

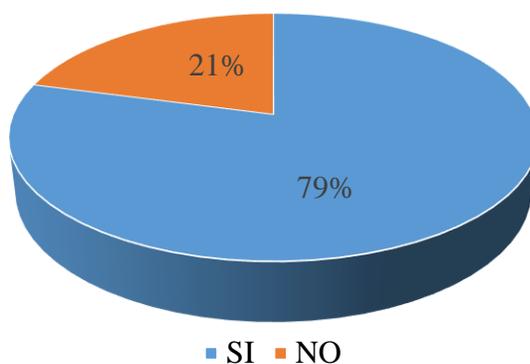
Tabla N° 11: ¿Considera usted que trabajar con productos financieros ha mejorado la gestión de la calidad de su negocio?

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Valido | Si | 19 | 79.2 | 79.2 | 79.2 |
| | No | 5 | 20.8 | 20.8 | 100.0 |
| Total | | 24 | 24 | 100.0 | 100.0 |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Grafico N° 10: ¿Considera usted que trabajar con productos financieros ha mejorado la gestión de la calidad de su negocio?



Fuente: Tabla N° 11

Elaboración: El Investigador

Interpretación:

Se observa que el 79% de los empresarios Si considera que trabajar con productos financieros mejoro la gestión de calidad de los hoteles, y solo el 21% mencionan que No mejoro.

Análisis:

Por tanto, en base a los resultados obtenidos, podemos concluir que la mayoría de los empresarios del rubro hotelero, refieren que definitivamente el acceso a los productos financieros tuvo un impacto muy significativo y positivo sobre la gestión de calidad de sus empresas.

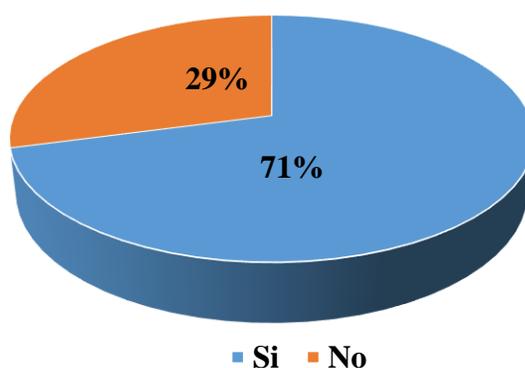
Tabla N° 12: ¿Considera usted que la formalización le ha permitido trabajar con colaboradores más estables?

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|-----------|------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Valido | Si | 17 | 70.83 | 70.83 | 70.83 |
| | No | 7 | 29.17 | 29.17 | 100.00 |
| Total | | 24 | 100.00 | 100.00 | |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Grafico N° 11: ¿Considera usted que la formalización le ha permitido trabajar con colaboradores más estables?



Fuente: Tabla N° 12

Elaboración: El Investigador

Interpretación:

Se observa que del 100% de los empresarios encuestados, el 71% mencionan que la formalización si le ha permitido trabajar con colaboradores más estables, y solo el 29% mencionan que la formalización No le permitió trabajar con colaboradores estables.

Análisis:

Por lo tanto, podemos concluir que la formalización ha generado dentro de las micro y pequeñas empresas rubro hoteles, trabajadores más estables, es decir que no se genera mucha rotación por temas de despido o de renuncia.

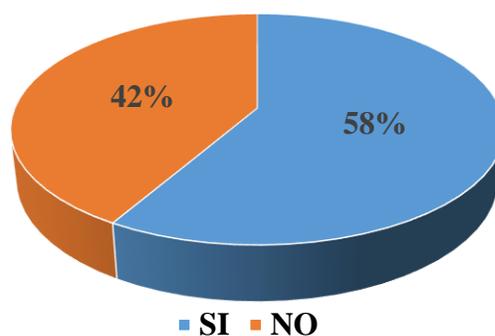
Tabla N° 13: ¿Considera usted que la formalización es una fuente de motivación de sus colaboradores?

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|-----------|------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Valido | Si | 14 | 58.3 | 58.3 | 58.3 |
| | No | 10 | 41.7 | 41.7 | 100.0 |
| Total | | 24 | 100.00 | 100.00 | |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Grafico N° 12: ¿Considera usted que la formalización es una fuente de motivación de sus colaboradores?



Fuente: Tabla N° 13

Elaboración: El Investigador

Interpretación:

Se observa que del 100% de los encuestados, el 58% refieren que formalización Si es una fuente de motivación de los colaboradores, y el 42% mencionan que No es una fuente de motivación.

Análisis:

Por lo tanto, podemos deducir que la gran mayoría de los empresarios encuestados consideran que, debida a la formalización se han generado colaboradores más motivados en el trabajo.

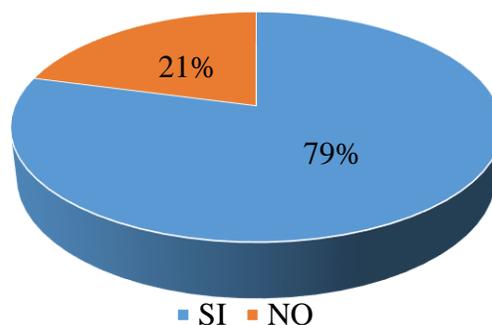
Tabla N° 14: Según su propia experiencia ha sido de su agrado la satisfacción que le ha generado la formalización de su empresa.

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|-----------|------------|---------------|-------------------|----------------------|
| Valido | SI | 19 | 79.2 | 79.2 | 79.2 |
| | NO | 5 | 20.8 | 20.8 | 100.0 |
| Total | | 24 | 100.00 | 100.00 | |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Grafico N° 13: Según su propia experiencia ha sido de su agrado la satisfacción que le ha generado la formalización de su empresa.



Fuente: Tabla N° 14

Elaboración: El Investigador

Interpretación:

Se observa que, según la experiencia del empresario 79% Si ha sido de su agrado la satisfacción que le ha generado la formalización de su empresa, y el 21% re3fieren que No están satisfechos de haberse formalizados.

Análisis:

Podemos apreciar que en su mayoría los empresarios del rubro hotelero ha sido de su agrado satisfacción haberse formalizado, porque gracias a ellos pueden obtener otros beneficios, y en su minoría tuvieron mala experiencia debido a la formalización.

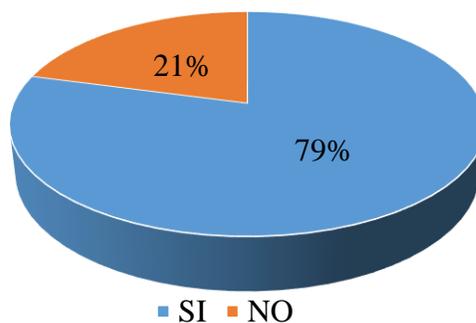
Tabla N°15: Según la experiencia que tubo usted, recomendaría la formalización a otros empresarios.

| | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------------|------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Valido | SI | 19 | 79.2 | 79.2 | 79.2 |
| | NO | 5 | 20.8 | 20.8 | 100.0 |
| Total | | 24 | 100.00 | 100.00 | |

Fuente: Cuestionario de encuesta

Elaboración: El Investigador

Grafico N° 14: Según la experiencia que tubo usted, recomendaría la formalización a otros empresarios.



Fuente: Tabla N° 15

Elaboración: El Investigador

Interpretación:

Se observa que el 79% de los encuestados Si recomendaría que se formalizaran a otros empresarios, y el 21% manifiestan que no recomendarían la formalización a otros empresarios.

Análisis:

Así mismo podemos concluir que la mayoría de los empresarios rubro hotelero tuvo una buena experiencia al formalizar de la misma manera recomendaría a otros empresarios a optar por la formalización .

5.2. Análisis de resultado

Contrastación de la Hipótesis

Luego de haber codificado, aplicado y procesado los instrumentos de investigación se procede a demostrar la hipótesis general

H.G. La formalización, influye positivamente la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo María, 2020.

Tabla N° 16: Correlación de la Formalización/gestión de calidad

| | | Correlaciones | |
|-----------|------------------------|----------------------|-----------|
| | | Vi | Vd |
| Vi | Correlación de Pearson | 1 | ,740** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 24 | 24 |
| Vd | Correlación de Pearson | ,740** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 24 | 24 |

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

Fuente: Encuesta 2020

Elaboración: El Investigador

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor relacional de 0,740 el cual manifiesta que hay una relación positiva alta, es decir que la formalización influye positivamente la gestión de calidad. De esta forma se acepta la hipótesis general.

Hipótesis Específicas:

Planteamos las siguientes hipótesis específicas:

HE1: La formalización jurídica, influye sustancialmente la gestión de calidad de las micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo María, 2020.

Tabla N° 17: Formalización Jurídica / gestión de calidad

| | | Correlaciones | |
|-----------|------------------------|----------------------|-----------|
| | | H1 | Vd |
| H1 | Correlación de Pearson | 1 | ,793** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 24 | 24 |
| Vd | Correlación de Pearson | ,793** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 24 | 24 |

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

Fuente: Encuesta 2020

Elaboración: El Investigador

Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0,793 se encuentra dentro de una relación positiva alta, es decir la formalización jurídica influye sustancialmente la gestión de calidad. De esta forma se acepta la hipótesis Especifica.

HE. 2 La formalización tributaria, influye positivamente la gestión de calidad de Micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo María, 2020.

Tabla N° 18: Formalización Tributaria / gestión de calidad

| | | Correlaciones | |
|-----------|------------------------|----------------------|-----------|
| | | H2 | vd |
| H2 | Correlación de Pearson | 1 | ,760** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 24 | 24 |
| Vd | Correlación de Pearson | ,760** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 24 | 24 |

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

Fuente: Encuesta 2020

Elaboración: El Investigador

Interpretación: El coeficiente de correlación tiene un valor de 0,760 se encuentra dentro de una valoración alta, es decir la formalización Tributaria, influye positivamente la gestión de calidad. De esta forma se acepta la hipótesis Especifica.

HE. 3 La formalización laboral, influye sustancialmente en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo Maria-2020.

Tabla N° 19 Formalización laboral / gestión de calidad

| | | Correlaciones | |
|-----------|------------------------|----------------------|-----------|
| | | H3 | vd |
| H3 | Correlación de Pearson | 1 | ,270 |
| | Sig. (bilateral) | | ,201 |
| | N | 24 | 24 |
| Vd | Correlación de Pearson | ,270 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,201 | |
| | N | 24 | 24 |

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

Fuente: Encuesta 2020

Elaboración: El Investigador

Interpretación: El coeficiente de correlación tiene un valor de 0,270 se encuentra dentro de una valoración positiva baja, es decir que la formalización laboral influye sustancialmente con la mejora de la gestión de calidad. De esta forma se acepta la hipótesis Especifica.

Contrastación de resultado

Realizado el presente trabajo de investigación titulada “la formalización y su influencia en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas rubro hotelero de la ciudad de Tingo Maria – 2020”, y según lo evaluado los resultados de todas las tablas se llegó a la conclusión de un nivel de relación positiva alta según el sistema de correlación de Pearson entre la Formalización y la gestión de calidad. A continuación, se detallará la contrastación de los resultados con la hipótesis general e hipótesis específico, comparando con el marco teórico y antecedentes.

1. Contrastamos la hipótesis general: La formalización, Influye significativamente en la mejora de la gestión de calidad de las Micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo María, 2020 con un nivel de relación alta de 0,740 esto nos indica que la formalización mejora positivamente la calidad de las Mypes, no se relaciona con los resultados de la investigación del Autor Jaimes (2018) titulado “**El proceso de formalización se relaciona de manera directa con la cultura empresarial de la ciudad de Huánuco 2018**”, con un nivel de correlacional positiva baja de 0,458 esto da un indicador que los empresarios ven a la formalización societaria como procedimiento que desalienta a la formalización en el sentido que si estos siguen siendo complejos van a seguir desalentando la voluntad de las empresas de ser formales.

2. Mediante la investigación confirmamos la hipótesis específica lo siguiente: formalización jurídica influye significativamente en la mejora de la gestión de calidad de las de Micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo María, 2020, obteniendo un coeficiente de relación positiva alta de 0,793 comprobando así la tesis “**La formalización y su influencia en la calidad de las empresas**” Autor Rodríguez (2019)

en sus resultados señala que la formalización jurídica tuvo una influencia positiva alta en el incremento de la calidad de los productos y a la misma vez le ha permitido atender nuevos cliente.

3. En la siguiente hipótesis específica: La formalización tributaria, influye significativamente en mejora la gestión de calidad de Micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo María, 2020, relaciona positivamente con un coeficiente de relación positiva alta con un valor de 0,760, frente al concepto del autor Reátegui, A. (2018) “sostiene que es importante saber que el sistema tributario nacional viene a ser el vínculo de tributos de una país, la formalización tributaria es importante porque te ubica en el régimen tributario que tienen que pagar tus impuestos de acuerdo a la actividad económica que se dedica la empresa.

4. En la última hipótesis específica: La formalización labor influye significativamente en mejora la gestión de calidad de las micro y Pequeñas Empresas rubro hotelero, de la Ciudad de Tingo María, 2020, se obtuvo un nivel relacional bajo 0,270 donde podemos relacionarlo con el siguiente antecedente “**La formalización y su influencia en la calidad de las empresas**” Autor Rodríguez (2019) donde corrobora que la formalización ha tenido una influencia positiva baja en cuanto a los niveles de rotación de colaboradores en las empresas, definitivamente el formalizar a sus trabajadores les permitió contar con colaboradores más estables, asimismo esto se nota en los niveles de motivación.

VI. Conclusiones

1. En relación con el objetivo general, que afirma que la formalización de las micro y pequeñas empresas tiene un efecto positivo en el desarrollo de la gestión de calidad de las empresas del rubro hotelero, de la ciudad de tingo maría, concluye con respecto a las repuestas acerca de la satisfacción que le ha generado la formalización al empresario 79% Si ha sido de su agrado la satisfacción que le ha generado la formalización de sus empresas, los empresarios en su mayoría Si recomendarían a otros empresarios a formalizarse para el desarrollo integral de las empresas.
2. En cuanto al objetivo específico 1, en cuanto a la formalización jurídica, se corrobora que esta ha tenido una influencia muy resaltante, en cuanto al incremento en la calidad del servicio, el 83% de los empresarios encuestados mencionan que definitivamente la formalización, Si ha incrementado sustancialmente la calidad de servicio en los hoteles y un 87% Si considera que la formalización le permitió atender clientes nuevos.
3. En cuanto al objetivo específico 2, la formalización Tributaria, corrobora que esta ha tenido una influencia positiva alta en cuanto al acceso al financiamiento ya que el 92% de los encuestados refieren que, debido a la formalización, Si le han abierto las puertas al crédito bancario y el 87% Si trabajan con préstamos bancarios, se concluye que trabajar con financiamiento de terceros mejoro la gestión calidad del rubro hotelero.
4. En cuanto al objetivo específico 3, la formalización laboral, se corrobora que ha tenido una influencia positiva en la rotación de colaboradores de la mypes ya que en

un el 71% mencionan que la formalización si les permitió trabajar con colaboradores más estables, y también se nota que el nivel de motivación es regular donde el 58% refieren que la formalización Si es una fuente de motivación de los colaboradores.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

La investigación se realizó para corroborar la formalización y su influencia en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro hotelero de la ciudad de Tingo María, existe un sector.

1. Es recomendable fomentar la asociatividad y los representantes solicitar asesoría a diferentes entidades públicas y privadas en temas de formalización para fortalecer la estructura organizacional de los negocios.
2. Se recomienda a los empresarios tener presente el tema de calidad, y capacitar a sus colaboradores en temas de atención al cliente, ya que esto le permitirá atraer y fidelizar más clientes
3. Se recomienda a los empresarios pagar puntualmente sus créditos financieros, así aumentara su capacidad crediticia, de esta manera evitara ingresar a los sistemas de riesgos (inforcorp).
4. Se recomienda a los empresarios dar un sueldo justo e incentivos a sus trabajadores de esta manera se creará trabajadores más estables y motivados.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, Carlos (diciembre de 2016). «¿Qué herramientas utilizo?: 5s, TPM, Kaizen, 6-Sigma, JIT». C&E. Consultado el 17 de septiembre de 2017.
- Alva, J. (2017), tesis titulada gestión de calidad y formalización de micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro distribución de bebidas en el distrito de san juan bautista, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote año 2016 – Iquitos – Perú 2017
- Benítez J. (2015) tesis doctoral la calidad del servicio en la industria hotelera, Universidad las Palmas Gran Canaria – España 2015
- Casanova, C. (2017), Tesis la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – venta de abarrotes en el mercado central de la ciudad de casa grande, año 2016 Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Trujillo – Perú, 2017
- Deming, W.E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- DIRCETUR. (2018). Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo. Datos estadísticos del sector hoteles, de la provincia de Leoncio Prado
- Garvín, (1990) Gestión de la calidad una discusión con David Garvin. Disponible en: <https://people.well.com/user/bbear/garvin.html#one>
- Garzón, D. (2015) Tesis de magister en administración de empresas – Diseño de un sistema de gestión de calidad con referencia en la Norma ISO 9001 para la empresa

- Maxxguard seguridades C.A. – Universidad Pontificia Católica del Ecuador – Quito – 2015
- Hendrix y García, (2017), Trabajo de investigación titulado” Evaluación de la calidad del servicio del hotel girasoles hotel – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Lima 2017
- ILO (2017) formalización de las empresas. Disponible: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_549523.pdf
- Ishikawa, K. (1986). ¿Qué es control total de la calidad? Bogotá: Editorial Norma. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- ISO 9001, (2015) Los indicadores en la norma ISO 9001. Disponible en: <https://isowin.org/blog/indicadores-ISO-9001/>
- Jimeno (2013), Herramientas para la medición de la calidad. Disponible en: https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_total
- Juran, J M. (1990). Juran y la planificación de la calidad. Madrid: Editorial Díaz de Santos. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Kerlinger (1979, p. 116). Diseños no experimentales. Disponible en: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-egun.html>
- Otero, A. (2004). Necesidades de Formación y de Capacitación de los Recursos Humanos del sector hotelero del departamento de Piura. Tesis. Universidad de Piura. disponible en: http://www.biblioteca.udep.edu.pe/bibvirudep/tesis/pdf/1_120_204_78_1112.pdf
- Padilla Gabriel. (2002, febrero 3). *Gestión de la calidad según Juran, Deming, Crosby e*

- Ishikawa*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-segun-juran-deming-crosby-e-ishikawa/>
- Palomino y Leal, (2008) Propuesta de mejora en la calidad del servicio para el departamento de recepción en un hotel de gran turismo. Disponible en: <https://tesis.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/4027/1/PROPUESTAMEJORAHOTEL.pdf>
- Pérez y Merino. Publicado (2009). Definición de hotel. Disponible en: <https://definicion.de/hotel/>
- Pérez, D. (2017) programa de maestría en Administración de Empresas – Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción caso: CONSTRUECUADOR S.A. Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador – Quito 2017
- Poma, N. (2017), tesis titulada 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 2016-2017 – Tingo María – Perú 2017
- Reátegui, A. (2008) Mi pequeña empresa cree: disponible en: <https://www.mep.pe/wp-archivos/pdf/guiamep2016.pdf>
- Rodríguez O. (2019) realizó la investigación titulada La formalización y su influencia en la calidad de las empresas rubro mueblería del distrito de Rupa – Rupa, Tingo María 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Tingo María – Perú,
- Rose, Kenneth H. (Julio de 2005). Project Quality Management: Why, What and How. Fort Lauderdale, Florida: J. Ross Publishing. p. 41. ISBN 1-932159-48-7.

Santoma, R. (2007) Aspectos de gestión en la calidad de servicio. una aplicación del concept mapping al caso de las cadenas hoteleras en españa. Disponible en: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9316/tesis_santoma.pdf?

Anexos

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado “LA FORMALIZACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES EN EL RUBRO HOTELERO DE LA CIUDAD DE TINGO MARIA, 2020.”

ENCUESTA

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Encuestado

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

MYPE encuestada:

1. ¿SEXO?

Masculino

Femenino

2. ¿EDAD?

Entre 18 a 30 años

Entre 31 a 40 años

Entre 41 a 50 años

Entre 50 a 65 años

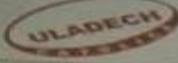
Mayor de 65 años

3. ¿LA EMPRESA QUE USTED DIRIGE, BAJO QUE PERSONERÍA JURÍDICA SE ENCUENTRA?
 - Persona natural con negocio
 - Sociedad de responsabilidad limitada (SRL)
 - Sociedad anónima cerrada (SAC)
4. ¿BAJO QUÉ RÉGIMEN TRIBUTARIO PAGA SUS IMPUESTOS?
 - RUS (Nuevo Régimen Único Simplificado)
 - RER (Régimen Especial de Renta)
 - Nuevo Régimen MYPE Tributario
5. ¿BAJO QUÉ RÉGIMEN LABORAL CONTRATA USTED A SUS EMPLEADOS?
 - Régimen laboral general
 - Régimen laboral especial MYPE
6. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN HA INCREMENTADO LA CALIDAD DE SU SERVICIO?
 - Si
 - No
7. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN LE HA PERMITIDO ATENDER NUEVOS CLIENTES?
 - Si
 - No
8. ¿CONSIDERA USTED QUE DEBIDO A LA FORMALIZACIÓN SE LE HAN ABIERTO LAS PUERTAS AL CRÉDITO BANCARIO?
 - Si
 - No
9. ¿ACTUALMENTE TRABAJA USTED CON CRÉDITOS BANCARIOS?
 - Si
 - No

10. ¿CONSIDERA USTED QUE TRABAJAR CON PRODUCTOS FINANCIEROS HA MEJORADO LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SU NEGOCIO?
- Si
 - No
11. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN LE HA PERMITIDO TRABAJAR CON COLABORADORES MÁS ESTABLES?
- Si
 - No
12. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN DE SUS COLABORADORES EN UNA FUENTE DE MOTIVACIÓN?
- Si
 - No
13. SEGÚN SU PROPIA EXPERIENCIA HA SIDO DE SU AGRADO LA SATISFACCIÓN QUE LE HA GENERADO LA FORMALIZACIÓN DE SU EMPRESA.
- Si
 - No
14. SEGÚN LA EXPERIENCIA QUE TUBO USTED, RECOMENDARÍA LA FORMALIZACIÓN A OTROS EMPRESARIOS.
- Si
 - No

¡GRACIAS!

Anexo 2: Validación



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

Título de la Investigación: LA FORMALIZACIÓN Y SU INTELIGENCIA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURISMO HOTELERO DE LA CIUDAD DE TINGO MARIA - 2020

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres: MELÉNDEZ ORDOÑEZ, JHON H.

Cargo o Institución donde labora: DOCENTE / UNRS

Nombre del Instrumento de Evaluación: ENCUESTA

Teléfono: 994411689

Lugar y fecha: Tingo María 28/09/2020

Autor del Instrumento: Jorge César Potencia

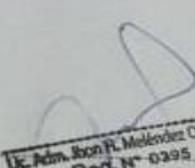
I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Indicadores | Criterios | Valoración | |
|-------------------|---|------------|----|
| | | SI | NO |
| Claridad | Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro. | ✓ | |
| Objetividad | Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables. | ✓ | |
| Contextualización | El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | ✗ | |
| Organización | Los ítems guardan un criterio de organización lógica. | ✗ | |
| Cobertura | Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad. | ✗ | |
| Intencionalidad | Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias. | ✗ | |
| Consistencia | Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos. | ✓ | |
| Coherencia | Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable. | ✗ | |
| Metodología | La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación. | ✗ | |
| Oportunidad | El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado. | ✗ | |

II. OPINION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

III. RECOMENDACIONES

Tingo María, 28 Setiembre de 2020



Uc. Adm. Jhon H. Meléndez Ordoñez
Reg. N° 0295

Firma del experto
DNI 000090471

ULADECH

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado "LA FORMALIZACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES EN EL RÚBRO HOTELERO DE LA CIUDAD DE TINGO MARIA, 2020."

ENCUESTA

"La información que usted nos proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración".

Encuestado

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

MYPE encuestada:

1. ¿SEXO?

- Masculino
 Femenino

2. ¿EDAD?

- Entre 18 a 30 años
 Entre 31 a 40 años
 Entre 41 a 50 años
 Entre 50 a 65 años
 Mayor de 65 años

3. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN HA INCREMENTADO LA CALIDAD DE SUS PRODUCTOS?

- Si
 No

4. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN LE HA PERMITIDO

Dr. Adán Benítez Alvarado
Prof. N° 0339

ATENDER NUEVOS CLIENTES?

- Si
 No

5. ¿CONSIDERA USTED QUE DEBIDO A LA FORMALIZACIÓN SE LE HAN ABIERTO LAS PUERTAS AL CRÉDITO BANCARIO?

- Si
 No

6. ¿CONSIDERA USTED QUE TRABAJAR CON PRODUCTOS FINANCIEROS HA MEJORADO LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SU NEGOCIO?

- Si
 No

7. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN LE HA PERMITIDO TRABAJAR CON COLABORADORES MÁS ESTABLES?

- Si
 No

8. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN DE SUS COLABORADORES EN UNA FUENTE DE MOTIVACIÓN?

- Si
 No

9. SEGÚN SU PROPIA EXPERIENCIA HA SIDO DE SU AGRADO LA SATISFACCIÓN QUE LE HA GENERADO LA FORMALIZACIÓN DE SU EMPRESA.

- Si
 No

10. SEGÚN LA EXPERIENCIA QUE TUBO USTED, RECOMENDARÍA LA FORMALIZACIÓN A OTROS EMPRESARIOS.

- Si
 No

¡GRACIAS!

Dr. Adm. René H. Méndez / C. 2536
Prog. N° 0308



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

Título de la Investigación: **LA FORMALIZACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO HOTELERO DE LA CIUDAD DE TINGO MARIA - 2020**

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO VALIDADOR

Apellidos y Nombres : ANGULO CACHIQUE NILSON
 Cargo o Institución donde labora : DOCENTE
 Nombre del Instrumento de Evaluación : ENCUESTA
 Teléfono : 999030725
 Lugar y fecha : TINGO MARIA 28-09-2020
 Autor del Instrumento : SOTO ODAI PATRICIA

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Indicadores | Criterios | Valoración | |
|-------------------|---|------------|----|
| | | SI | NO |
| Claridad | Los indicadores están formulados con un lenguaje apropiado y claro. | X | |
| Objetividad | Los indicadores que se están midiendo están expresados en conductas observables. | X | |
| Contextualización | El problema que se está investigando está adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | X | |
| Organización | Los ítems guardan un criterio de organización lógica. | X | |
| Cobertura | Abarca todos los aspectos en cantidad y calidad. | X | |
| Intencionalidad | Sus instrumentos son adecuados para valorar aspectos de las estrategias. | X | |
| Consistencia | Sus dimensiones e indicadores están basados en aspectos teórico científicos. | X | |
| Coherencia | Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones de su variable. | X | |
| Metodología | La estrategia que se está utilizando responde al propósito de la investigación. | X | |
| Oportunidad | El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado. | X | |

II. OPINION GENERAL DE LOS INSTRUMENTOS

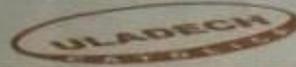
III. RECOMENDACIONES

Tingo Maria, 28 DE SETIEMBRE de 20

Mgtr. Nilson Angulo Cachique
CLAD. 0402-CPPe-0460422

Firma del experto
DNI 23015275

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado "LA FORMALIZACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES EN EL RUBRO HOTELERO DE LA CIUDAD DE TINGO MARIA, 2020."

ENCUESTA

"La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración".

Encuestado

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

MYPE encuestada:

1. ¿SEXO?

- Masculino
 Femenino

2. ¿EDAD?

- Entre 18 a 30 años
 Entre 31 a 40 años
 Entre 41 a 50 años
 Entre 50 a 65 años
 Mayor de 65 años

3. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN HA INCREMENTADO LA CALIDAD DE SUS PRODUCTOS?

- Sí
 No

4. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN LE HA PERMITIDO

ATENDER NUEVOS CLIENTES?

- Si
 No

5. ¿CONSIDERA USTED QUE DEBIDO A LA FORMALIZACIÓN SE LE HAN ABIERTO LAS PUERTAS AL CRÉDITO BANCARIO?

- Si
 No

6. ¿CONSIDERA USTED QUE TRABAJAR CON PRODUCTOS FINANCIEROS HA MEJORADO LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SU NEGOCIO?

- Si
 No

7. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN LE HA PERMITIDO TRABAJAR CON COLABORADORES MÁS ESTABLES?

- Si
 No

8. ¿CONSIDERA USTED QUE LA FORMALIZACIÓN DE SUS COLABORADORES EN UNA FUENTE DE MOTIVACIÓN?

- Si
 No

9. SEGÚN SU PROPIA EXPERIENCIA HA SIDO DE SU AGRADO LA SATISFACCIÓN QUE LE HA GENERADO LA FORMALIZACIÓN DE SU EMPRESA.

- Si
 No

10. SEGÚN LA EXPERIENCIA QUE TUBO USTED, RECOMENDARÍA LA FORMALIZACIÓN A OTROS EMPRESARIOS.

- Si
 No

¡GRACIAS!



Mgtr. Nilson Angulo Cachique
CLAD. 0402-CPPe-0400422

Anexo3: Evidencias

