



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO, RUBRO HOTELES DE TRES  
ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE IQUITOS, AÑO  
2016**

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

**AUTOR:**

Bach. EFREN ABEL HIDALGO DEL AGUILA

**ASESOR:**

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

IQUITOS – PERU  
2016

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

.....

**Mg. Sergio Ortíz García**  
**Secretario**

.....

**Lic. Adm. Marleni Sáenz Villaverde**  
**Miembro**

.....

**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

.....

**MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Hitler y Marina, a mi esposa Melissa y a mis hermanas Rosa y Lety por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, la motivación constante que me ha permitido ser persona de bien, pero más que nada, por su amor.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica los  
Ángeles de Chimbote, por  
brindarme una educación de  
calidad en mi formación  
profesional.

A mi asesor MBA. Crysber  
Valdiviezo Saravia, por  
brindarme los conocimientos  
actualizados en investigación.

A todas las personas que  
contribuyeron a la culminación  
de este trabajo de investigación.

## RESUMEN

La investigación del tipo cuantitativa de diseño no experimental, describe la gestión de calidad y formalización de las Mypes del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito de Iquitos, año 2016. Se aplicó un cuestionario estructurado en una encuesta a representantes de una muestra de 20 Mypes. Los principales resultados, respecto al emprendedor: el 65% son de sexo masculino; 65% son administradores de profesión; el 65% tiene estudios universitarios; el 90% asume el cargo gerente. Respecto a la Mype: el 90% están en el rubro entre 11 a 20 años; el 55% trabaja con capital propio; 50% ocupa entre 6 a 20 personas; el 80% de las Mypes están formalizadas; 55% acceden al financiamiento; 70% no recibieron asesoría; para el 65% la formalización no aumenta los costos laborales; el 75% de trabajadores están en planilla; 55% son personas naturales; el 75% cuenta con local propio; el 65% están en REMYPE. En Gestión de Calidad: el 70% de las Mypes, se hacen notar por su nivel de servicios, el 70% conocen técnicas de gestión empresarial; el 55% conocen investigación de mercado; el 30% se desarrollan en recursos humanos; el 55% se presentan como jefes; el 80% exhibe misión, visión, valores; el 95% lo elaboran y difunden; un 65% estandarizó sus servicios; 75% usa documentos de gestión; 65% implementaron servicios de pre y pos venta; 90% capacita al personal; 75% evalúa el nivel de satisfacción del cliente, 55% usan TIC y 55% aplican gestión de calidad.

**Palabras claves:** Gestión de calidad, Formalización.

## **ABSTRACT**

The quantitative research of non-experimental design describes the quality management and formalization of the Mypes of the three star hotels category in the district of Iquitos, in 2016. A questionnaire structured in a survey was applied to representatives of a sample of 20 Mypes. The main results, regarding the entrepreneur: 65% are male; 65% are administrators by profession; 65% have university studies; 90% assume the managerial position. Regarding the Mype: 90% are in the area between 11 to 20 years; 55% work with equity capital; 50% occupy between 6 to 20 people; 80% of Mypes are formalized; 55% access financing; 70% did not receive counseling; For 65%, formalization does not increase labor costs; 75% of workers are on the payroll; 55% are natural persons; 75% have their own premises; 65% are in REMYPE. In Quality Management: 70% of the Mypes, are noted for their level of services, 70% are familiar with business management techniques; 55% are familiar with market research; 30% are developed in human resources; 55% are presented as bosses; 80% display mission, vision, values; 95% elaborate and disseminate it; 65% standardized their services; 75% use management documents; 65% implemented pre- and post-sale services; 90% train staff; 75% evaluate the level of customer satisfaction, 55% use ICT and 55% apply quality management.

**Key words:** Quality management, Formalization.

## INDICE

TITULO DE INVESTIGACIÓN.....	1
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
ABSTRACT.....	6
INDICE .....	7
INDICE DE TABLAS.....	9
INDICE DE FIGURAS.....	12
INTRODUCCIÓN .....	15
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1 Caracterización del problema.....	17
1.2 Enunciado del problema.....	18
1.3 Objetivos de la investigación .....	18
1.3.1 Objetivo general .....	18
1.3.2 Objetivos Específicos .....	18
1.4 Justificación de la investigación.....	19
CAPITULO II MARCO TEÓRICO .....	20
2.1 Antecedentes del estudio.....	20
2.2 Bases teorías .....	26
2.3 Marco conceptual.....	37
2.4 Definiciones.....	41
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	43
1. Tipo de investigación.....	43
2. Nivel de investigación.....	43
3. Diseño de la investigación.....	43
4. Población y muestra.....	44
5. Técnicas e instrumentos.....	45
6. Plan de análisis de datos .....	46
7. Principios éticos.....	47
8. Definiciones y Operacionalización de las variables.....	48
8.1. Definiciones.....	48
CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	55

1. Resultados.....	55
2. Análisis y discusiones de resultados .....	91
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>101</b>
1. Conclusiones .....	101
2. Recomendaciones .....	103
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>106</b>
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>111</b>
1. Cronograma de actividades .....	111
2. Presupuesto .....	112
3. Análisis de Fiabilidad .....	113
4. Encuesta .....	114
5. Base de datos .....	118
6. Análisis de correlación .....	119

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	49
Tabla 2. Matriz de Consistencia.....	51
Tabla 3. ¿Su empresa esta formalizada?.....	55
Tabla 4. ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa? .....	56
Tabla 5. ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?.....	57
Tabla 6. ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales? .....	58
Tabla 7. ¿Todos sus trabajadores están en planilla? .....	59
Tabla 8. ¿Cómo está constituido su empresa? .....	60
Tabla 9. ¿Está afiliada a alguna asociación?.....	61
Tabla 10. ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, formalizaría su empresa? .....	62
Tabla 11. ¿Cuál es el régimen de propiedad del local? .....	63
Tabla 12. ¿Su empresa está acreditado en el REMYPE? .....	64
Tabla 13. ¿Ha sido invitado a participar de compras estatales? .....	65
Tabla 14. ¿Considera que la formalización contribuye en la empresa hotelera haciéndose notar su presencia a través de sus servicios? .....	66
Tabla 15. Nivel de percepción sobre formalización de las Mypes .....	67
Tabla 16. Edad del gerente/representante legal .....	68
Tabla 17. Sexo del gerente /representante legal. ....	69
Tabla 18. Profesión del gerente/representante legal .....	70
Tabla 19. Grado de instrucción logrado del gerente/representante legal.....	71

Tabla 20. Cargo que desempeña en la empresa el gerente/representante legal .....	72
Tabla 21. Años de la empresa en el sector .....	73
Tabla 22. ¿El capital es propio?.....	74
Tabla 23. ¿Cuántas personas trabajan en la empresa? .....	75
Tabla 24. ¿Conoce técnicas de gestión empresarial?.....	76
Tabla 25. Técnica de gestión empresarial que conoce.....	77
Tabla 26. Áreas desarrolladas en su tiempo gerencial.....	78
Tabla 27. ¿Cómo se presenta ante sus colaboradores? .....	79
Tabla 28. Conceptos fundamentales que exhibe para un buen desarrollo de su empresa .....	80
Tabla 29. ¿Elabora y difunde los valores que se practica en su empresa? .....	81
Tabla 30. ¿Su servicio es brindado mediante procesos estandarizado? .....	82
Tabla 31. ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio? .....	83
Tabla 32. ¿Conoce la norma ISO de certificación de calidad?.....	84
Tabla 33. ¿Ha implementado en su empresa servicios de pre y pos venta con ayuda de redes sociales? .....	85
Tabla 34. ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente? .....	86
Tabla 35. ¿Su empresa actualiza modelos de servicios de hospedajes, según los gustos y preferencias del cliente?.....	87
Tabla 36. ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios? .....	88

Tabla 37. ¿Usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio? .....	89
Tabla 38. Nivel de percepción si aplican gestión de calidad .....	90

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Su empresa esta formalizada?,.....	55
Figura 2. ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?.....	56
Figura 3. ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?.....	57
Figura 4. ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?.....	58
Figura 5. ¿Todos sus trabajadores están en planilla?.....	59
Figura 6. ¿Cómo está constituido su empresa?.....	60
Figura 7. ¿Está afiliada a alguna asociación? .....	61
Figura 8. ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa? .....	62
Figura 9. ¿Cuál es el régimen de propiedad del local? .....	63
Figura 10. ¿Su empresa está acreditado en el REMYPE? .....	64
Figura 11. ¿Ha sido invitado a participar de compras estatales? .....	65
Figura 12. ¿Considera que la formalización contribuye en la empresa hotelera haciéndose notar su presencia a través de sus servicios? .....	66
Figura 13. Nivel de percepción sobre formalización de las Mypes.....	67
Figura 14. Edad del gerente/representante legal .....	68
Figura 15. Sexo del gerente /representante legal. ....	69
Figura 16. Profesión del gerente/representante legal .....	70
Figura 17. Grado de instrucción logrado del gerente/representante legal .....	71
Figura 18. Cargo que desempeña en la empresa el gerente/representante legal .....	72

Figura 19. Años de la empresa en el sector .....	73
Figura 20. ¿El capital es propio? .....	74
Figura 21. ¿Cuántas personas trabajan en la empresa? .....	75
Figura 22. ¿Conoce técnicas de gestión empresarial? .....	76
Figura 23. Técnica de gestión empresarial que conoce.....	77
Figura 24. Áreas desarrolladas en su tiempo gerencial.....	78
Figura 25. ¿Cómo se presenta ante sus colaboradores?.....	79
Figura 26. Conceptos fundamentales que exhibe para un buen desarrollo de su empresa.....	80
Figura 27. ¿Elabora y difunde los valores que se practica en su empresa? .....	81
Figura 28. ¿Su servicio es brindado mediante procesos estandarizado? .....	82
Figura 29. ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio? .....	83
Figura 30. ¿Conoce la norma ISO de certificación de calidad?.....	84
Figura 31. ¿Ha implementado en su empresa servicios de pre y pos venta con ayuda de redes sociales? .....	85
Figura 32. ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente? .....	86
Figura 33. ¿Su empresa actualiza modelos de servicios de hospedajes, según los gustos y preferencias del cliente?.....	87
Figura 34. ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios? .....	88
Figura 35. ¿Usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio?.....	89

Figura 36. Nivel de percepción si aplican gestión de calidad.....90

## INTRODUCCIÓN

Según, La Republica.pe (2013), en su publicación de fecha 8 de julio 2013: "Hay mucho empirismo en los establecimientos de hospedaje o restaurantes y eso se nota en provincias y la capital", advirtió el director gerente de Hospitality & Tourism Consultants (HT Consultants), Juan Alberto Palacios, quien explicó que la mayoría de alojamientos no está manejado ni operado por profesionales con estudios y capacitación.

En Iquitos, las pequeñas y medianas empresas que desarrollan el rubro de hostelería, no han desarrollado una estrategia o simplemente no han utilizado ninguna porque hasta entonces, les bastaba con conocer el negocio de manera empírica. El desempleo que genera oferta de mano de obra barata es aprovechado por las empresas hoteleras sin medir los efectos en la calidad de servicio al cliente e impacta en la calidad de la gestión hotelera y profundiza en el ingreso a la informalidad de micro y pequeñas empresas de hoteles de tres estrellas. Al respecto, **Gestión & Alegría (2015)**, columnista del diario Gestión indica que: “el desempeño de la economía peruana en los últimos 25 años ha sido muy positivo y no obstante ello, la informalidad ha venido en aumento”. Según datos recopilados por Jaime Saavedra, en 1990 un 48% de la fuerza laboral de Lima trabajaba en las sombras. Para 1996 había subido a 52%; con un crecimiento promedio anual de 4.8%. En el mismo período, en el Perú urbano, la informalidad pasó de 49% a 55.4%; creciendo a un ritmo de 5.9% cada año, continua “la informalidad es un flagelo, pues puede restar entre uno y dos puntos porcentuales al crecimiento del PBI per cápita”, según estimó Norman Loayza (2008) mencionado por Gestión & Alegría (2015). Es, además, causa y consecuencia del quid del

crecimiento sostenible en el largo plazo: la productividad del país. Ambas variables son cuasi siamesas y, según sostiene el especialista del Banco Mundial, la clave para ser más productivos y menos informales es apostar por la educación de calidad tanto para los emprendedores como para la fuerza laboral.

Finalmente, el desarrollo de la presente investigación se interesa en conocer qué aspectos estarían limitando a las Mypes del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Iquitos a mantenerse formalizadas en aspectos como tributario, municipal y laboral y si la gestión administrativa que practican está enfocada en la administración moderna que se traduce en una gestión de calidad, enfocada en nivel de servicio, planteamiento y alcance de resultados rentables para el negocio.

Asimismo, agradezco a los propietarios de los hoteles que visité en la etapa de trabajo de campo y cuya valiosa información brindada ha colaborado enormemente en la realización de este importante documento académico.

## CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Caracterización del problema

Según, de **Colombia Travel Blog (2014)**, existe aún una especie de fobia en un sector de la industria hotelera colombiana tradicional con respecto a ser un hotel tres estrellas, segmento que es de hecho uno de los más rentables y populares a nivel mundial.

Según, la **Republica.pe (2013)** en su publicación de fecha 8 de julio 2013, “si bien la hotelería en el Perú ha tenido un crecimiento importante en los niveles de inversión en los últimos cinco años, es necesario más calidad en el servicio”. Así lo advirtió el director gerente de Hospitality & Tourism Consultants (HT Consultants), Juan Alberto Palacios.

Según el Mincetur, el 17% de turistas que visitan Loreto, tiene una preferencia por Hotel/Hostal de tres estrellas y lleva consigo sus experiencias de viaje (positiva o negativa). Los hoteles se traducen en precios, no cuentan con personal bilingüe ni con franquicias de comida internacional. Se infiere que la calidad de la gestión hotelera no es la adecuada, y ello afecta al turismo receptivo de la región Loreto.

La formalización empresarial propiamente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas, consiste en crear las condiciones necesarias para que las empresas encaminen a aumentar su estabilidad y seriedad en todas sus actividades. En el entorno local, aún se afianza entre las razones de la falta de formalización, la creencia que formalizar implica gastos y no trae beneficios.

La región Loreto, que concentra también innumerables atractivos turísticos por su naturaleza y biodiversidad, representa a su vez una preocupación de que todo este

potencial turístico debiera ser adecuadamente utilizado para promover el turismo ecológico y con ello, dinamizar y hacer crecer la economía regional, en beneficio de sus pobladores.

## **1.2 Enunciado del problema**

¿Qué beneficios traería la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles y hostales de tres estrellas en el distrito Iquitos, año 2016?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, año 2016.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Determinar las características de la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, año 2016.
- Determinar si las micro y pequeñas empresas de hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, año 2016, aplican la gestión de calidad.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

El estudio surgió debido al interés por conocer los beneficios que traería la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016.

Se justifica la investigación por que aporta aspectos teóricos coherentes con la extensión y límites relacionado a la gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016, generando reflexiones y debate académico sobre las experiencias, conocimientos existentes y contrastar los resultados con la teoría existente y también sirve como aporte a futuras investigaciones.

Se justifica la investigación por que la gestión de la calidad ayuda a las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016, a conocer y utilizar documentos normativos, estrategias de marketing y aplicación de calidad en todos los procesos administrativos que desarrolla.

## CAPITULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del estudio

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

Según, **Guarda y Otros (2006)**, en su tesina “Competitividad en las empresas turísticas de la ciudad de Valdivia Región de los lagos” en la Universidad Austral de Chile, Escuela de Turismo, ha tenido como objetivo evaluar diferentes prestadores de servicios turísticos para determinar si éstos con su accionar son competitivos, generando herramientas de gestión operacional que permitan mejorar su posicionamiento en el mercado local. En una muestra de 11 empresas turísticas, ha encontrado al término de su investigación, que las empresas turísticas son competitivas, sin embargo, no majen el término competitivo.

Se deduce de los resultados que el ser competitivo no implica necesariamente saber el significado del concepto de competitividad.

#### 2.1.2 Antecedentes nacionales

Según, **Centurion R. (2013)**, en su tesis “Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013)”, describe las principales características de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas, estudio cuantitativo de diseño no experimental. Para ello utilizó un muestreo no probabilístico intencional, se extrajo una muestra de 160 Mypes, en 13 Mypes se establecieron las características

de la gestión de calidad; en 49 Mypes, las características de la formalización; en 50 Mypes, las características de competitividad; en 97 Mypes, las características del financiamiento; en 100 Mypes, las características de la capacitación y en 11 Mypes las características de rentabilidad, utilizó como instrumento un cuestionario estructurado aplicado a los representantes de las Mypes mediante la técnica de la encuesta y se llegó a las siguientes conclusiones: las Mypes en la provincia del Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años. Son formales y fueron creadas para obtener ganancia. La formalización les proporciona ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos, ayudándoles a posesionarse en el mercado. En la competitividad, la mayoría de las Mypes no cuenta con un plan estratégico, conoce a sus competidores y percibe que es competitivo. En el financiamiento, las Mypes han solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y capital de trabajo. En la capacitación, las Mypes consideran que esta es una inversión; por ello, han capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente. En la rentabilidad, se percibe que las Mypes son rentables, han mejorado su infraestructura. Respecto de la gestión de calidad, a pesar de que tienen dificultades del personal con poca iniciativa y no se adapta al cambio y la aplicación de una adecuada gestión de calidad, han mejorado el rendimiento del negocio.

Los resultados del autor, permitirán comparar con las Mypes en otras zonas geográficas del Perú.

Según, **Rubio, F. (2010)**, en su trabajo de investigación “Gestión de calidad y formalización de las Mypes en el Perú”, cuyo objetivo fue comprobar que la gestión de calidad y formalización, son las ideas prevalecientes entre los administradores de las Mypes del país, en una investigación a “nivel descriptivo”, de tipo aplicada, diseño investigación por objetivos; enfatiza que el objeto de nuestro estudio son las Mypes a nivel nacional y por áreas geográficas.

Añade, que es importante analizar la estrecha relación existente entre los “microempresarios emergentes” y sus heterogéneos niveles de formación educativa, dicha relación es también clave para explicar el nivel de éxito alcanzado en sus emprendimientos, así como su permanencia en la economía frente a la creciente competitividad.

Indica que las herramientas modernas de gestión otorgarán competitividad a la microempresa en sus diferentes ideas de gestión:

- Producir el bien o servicio que se ofrecerá en el mercado.
- Dirigir al grupo humano; su uso eficiente y motivado es el principal y decisivo factor productivo y una de las claves del éxito.
- Organizar y administrar los recursos físicos, logrando la eficiencia y el uso racional de los mismos.
- Usar adecuadamente los recursos financieros.
- Planificar y evaluar los próximos pasos, mirando al futuro con conocimiento y solvencia.
- Innovar, desplegando la máxima creatividad propia y del grupo humano.

- Liderar el entorno de la empresa, por su papel vital en la sociedad, y ejercer una influencia notoria en la comunidad, hecho relacionado con la ética, los valores y la cultura.

- Ofrecer calidad en sus productos finales y a lo largo de sus procesos de producción o comercialización.

- Formalizar las empresas informales

La investigación está referida a que las Mypes utilizan el talento interno en buena proporción de este grupo empresarial.

Según, el **Ministerio de trabajo y Promoción del empleo, (2014, pág. 55)**, indica que “en el 2014, 6 millones 257 mil trabajadores se encuentran laborando en la rama de actividad económica servicios, esto representa el 39,6% del total de la PEA ocupada y se convierte en la principal rama de actividad de destino de los trabajadores, a su vez la rama de actividad servicios está conformada principalmente por trabajadores que laboran en la sub rama servicios comunitarios y recreativos (14,1%); seguido de aquellos que se encuentran trabajando en transporte, almacenamiento y comunicaciones (7,8%); y restaurantes y hoteles (6,9%)”.

De este informe se deduce que 431,733 trabajadores que laboran en restaurantes y hoteles conforman la PEA.

**Landeo, H. (2014)**, en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014”; resume: “la presente investigación tuvo como

objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro lencería del mercado Modelo del distrito de Chimbote, 2014. La investigación fue cuantitativa descriptiva de diseño no experimental, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, a través de la técnica de la encuesta obteniéndose los siguientes resultados. El 80% son de género femenino. El 70% de los representantes tienen educación mínima de nivel secundario. El 80% de las empresas son dirigidas por sus propios dueños. El 50% de las empresas tienen un mínimo de 7 años de experiencia en el rubro. El 80% de las empresas son formales. El 60% se creó para generar ganancias. El 80% tienen de 1 a 3 trabajadores. El 80% de los representantes de las empresas no conocen el término gestión de calidad. El 70% de ellos no tienen un plan estratégico para la conducción de su empresa. El 70% de los empresarios la gestión de calidad se mide en base a un indicador de rentabilidad”. Se concluye que las micro y pequeñas empresas no han adoptado los instrumentos de gestión de calidad como una herramienta muy importante en su negocio y no la consideran como una buena inversión y para hacer la diferenciación en el mercado es necesario implementar constantemente técnicas de calidad que nos permitan desarrollar una buena conducción en la organización y lograr que el cliente y el personal se identifique con la empresa.

**Diario el Comercio (2016)**, según su publicación en la sección comercio titula: “entre los hallazgos, se encontró como el principal problema de las empresas la informalidad (39,5%), seguida por una limitada demanda (36,7%), dificultades de financiamiento (34,8%) y una excesiva regulación (30,6%); además, solo el 2,1%

afirmó que había tramitado una autorización sectorial, y dos de cada cinco empresas manifestaron que obtener una licencia de funcionamiento (43,1%) y construcción (36,4%) era complicado”.

Aun formalizar una empresa, sigue siendo una problemática generada por la falta de orientación, para que puedan acreditar un negocio ante distintas entidades del estado de un país, formalizar es conseguir una personería jurídica ante el estado, contar con derechos y con deberes tanto comerciales como mercantiles.

Si nos referimos al estudio de mercado pues este método permite definir el tipo de clientes al que queremos llegar con nuestro producto, sin embargo, para el emprendedor pasa a segundo plano, ya que le interesa vender y ganar, puntualiza la publicación.

### **2.1.3 Antecedente regional y local**

Según, **Rodríguez, M. (2014)**, Licenciada en turismo, hotelería y gastronomía, en su publicación “Plan de negocios Hoteleros 2014”, a lo largo de la evaluación del proyecto empresas, se implementa el sistema de gestión de calidad, sobre la base de una plataforma estratégica definida en la visión, misión, política de calidad y principios y valores que nos identifican, por ejemplo: En recursos humanos, la formalización de los trabajadores con contrato a tiempo indeterminado y con contrato a plazo fijo. Sin discriminación alguna capacitar al personal en programas de atención al cliente, etiqueta social y que deberán demostrar en cada reunión de trabajo.

Añade sobre, la Política de Calidad, se orienta hacia la prestación de un servicio eficiente, personalizado, que permita una sostenibilidad económica, fundamento del crecimiento y posicionamiento en el mercado de la ciudad de Iquitos.

## 2.2. Bases teorías

- **Teoría de la organización**

Según, **Chiavenato, I. (2006 – pagina 165)**, la organización formal presenta cinco características básicas: división del trabajo, especialización, jerarquía, amplitud administrativa, y racionalismo de la organización formal.

Para atender a estas características que cambian de acuerdo con las organizaciones, la organización puede ser estructurada en tres tipos: lineal, funcional y línea -staff, de acuerdo con los autores clásicos y neoclásicos.

Según, **Lom, A. (2006)**, sobre la Teoría de la Organización. La definimos como una serie de conceptos y principios que describen y explican el fenómeno de las organizaciones. Por ello, han de ser aplicables a cualquier situación y momento.

Se desarrollan de dos formas:

- Mediante la experiencia: observando los fenómenos, reflexionando sobre ellos, y construyendo un marco.
- Mediante la investigación: se analizan, planteando una serie de hipótesis, contándolas y mejorándolas.

La teoría, nos ofrece unos puntos de referencia que nos ayudan a entender el fenómeno de las organizaciones y, además, nos de unas pautas para ayudarnos en la dirección de organizaciones. Sin embargo, hay muy pocas personas que dirigen organizaciones y que no conocen la teoría de la organización.

La teoría sirve para describir (conocer el fenómeno), comprender (entender cómo funciona la organización), predecir (advertir el comportamiento futuro de la

organización, y las reacciones a seguir) y controlar (regular los procesos que se den en la organización).

En cuanto a los niveles organizativos de la empresa: la alta dirección decide que el objetivo de la empresa será ser líder en el mercado; los directivos medios fijarán objetivos concretos necesarios para esto, a través de sus distintos departamentos: el de marketing, decidirá potenciar la venta allí donde menos fuerza tiene la empresa. Si cada departamento consigue el objetivo concreto, se alcanza el genérico, los técnicos llevan esto a cabo.

Las metas del desarrollo organizacional pueden resumirse, de manera no exhaustiva, en las siguientes partes:

- Crear en toda la organización una cultura abierta, orientada a la solución de problemas.
- Complementar la autoridad que comporta el papel o estatus, con la autoridad que proporciona el conocimiento y la competencia.
- Situar las responsabilidades de toma de decisiones y solución de problemas lo más cerca posible de las fuentes de información.
- Crear confianza entre personas y grupos de toda la organización.
- Hacer que la competencia sea más pertinente para las metas del trabajo y llevar al máximo los esfuerzos cooperativos.
- Propiciar la elaboración de un sistema de recompensas en el que se reconozca, tanto el logro de las metas de la organización, como el desarrollo de las personas.
- Intensificar en las personas el sentimiento de que ellas son los dueños de los objetivos de la organización.

- Aumentar el auto-control y la auto-dirección de las personas que forman parte de la organización. Puntualiza, **Lom, A. (2006)**.

- **Teoría de la Calidad Total**

Según, **Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (2002)**, sobre la calidad total como un nuevo sistema de gestión empresarial, publicado en [gestionpolis.com](http://gestionpolis.com).

La Calidad total, constituye un nuevo sistema de gestión empresarial, en la medida que sus conceptos modifican radicalmente los elementos característicos del sistema tradicionalmente utilizado en los países de occidente. Entre ellos se cuentan:

- Los valores y las prioridades que orientan la gestión de la empresa.
- Los planteamientos lógicos que prevalecen en la gestión de la actividad empresarial.
- Las características de los principales procesos de gestión y decisión.
- Las técnicas y metodologías aplicadas.
- El clima entendido como el conjunto de las percepciones que las personas tienen sobre relaciones, política de personal, ambiente, etc.

El nuevo enfoque de calidad requiere una renovación total de la mentalidad de las personas y por tanto una nueva cultura empresarial; ya que entre otros aspectos se tiene que poner en práctica una gestión participativa y una revalorización del personal no aplicada en los modos de administración tradicional.

- **Principios básicos para el logro de la calidad total**

Según, **Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (2002)**, la calidad es la clave para lograr competitividad. Con una buena calidad es posible captar un mercado y mantenerse en él.

La calidad la determina el cliente. Es el cliente quien califica la calidad del producto o servicio que se ofrece; de allí que la calidad no debe ser tomada en su valor absoluto o científico, sino que es un valor relativo, en función del cliente.

Es necesario identificar con precisión las cambiantes necesidades y expectativas de los clientes y su grado de satisfacción con los productos y servicios de la empresa y los de la competencia.

Tenga presente que las expectativas de los clientes están dadas en términos de calidad del producto o servicio, oportunidad de entrega, calidad de la atención, costos razonables y seguridad.

El proceso de producción está en toda la organización. Proceso de producción no es toda la línea de producción propiamente dicha, sino toda la empresa.

Los que hacen bien su trabajo lubrican el proceso, los que lo hacen mal crean cuellos de botella en el proceso.

La calidad de los productos y servicios es resultado de la calidad de los procesos.

El proveedor es parte de nuestro proceso. En el proveedor se inicia la calidad, él es parte de nuestro proceso, debe ser considerado como parte de la organización.

La calidad se inicia en la demanda (de nuestros clientes) y culminará con su satisfacción, pero el proceso de elaboración se inicia en el proveedor; por lo que este

debe ser considerado como parte de nuestro proceso de producción, extendiéndose a él las acciones de entrenamiento en Calidad total.

Son indispensables las cadenas proveedor-clientes internos. Cada individuo de la organización toma conciencia de que tiene uno o más clientes internos y uno o más proveedores internos. Creándose cadenas de proveedor- cliente dentro de la organización. Proveedores internos a los que hay que mantener informados de cómo queremos que nos entreguen su trabajo y sobre lo que haya que corregir; sobre la calidad del trabajo que entrega, como el cliente que no le informa a su proveedor sobre algo que se le está entregando mal hecho.

La calidad es lograda por las personas y para las personas. Esto exige, entre otras cosas, un constante programa de capacitación y entrenamiento.

Establecer la mentalidad de cero defectos. Esto tiene el propósito de erradicar el desperdicio, en todas las formas como se presente, eliminando las actividades que no agregan valor.

Cero defectos, consiste en tener una actitud sistemática hacia el no-error.

La Calidad total promueve la eliminación de todo tipo de despilfarros presentes en:

- Inventarios.
- Equipos no disponibles por daños o mantenimiento.
- Personal dedicado a tareas repetitivas o inoficiosas.
- Papeles y exceso de trámites.
- Exceso de informes y reuniones.
- Inventarios de trabajo en procesos entre oficinas.
- Controles internos innecesarios.

La ventaja competitiva está en la reducción de errores y en el mejoramiento continuo; allí radica la reducción de costos. Con el resultado de menores costos, se puede:

- Bajar precios a los clientes.
- Mejorar utilidades de la empresa.
- Mejorar el acabado del producto.
- O todas las anteriores a la vez.

Es imprescindible la participación de todos (conciencia colectiva). Reducir errores solo será posible con la participación de todos y cada uno de los miembros de la organización.

Calidad. Es ante todo una responsabilidad gerencial; los mandos directivos deben ser líderes, capaces de involucrar y comprometer al personal en las acciones de mejora.

Requiere una nueva cultura.

En el concepto de Calidad Total todos piensan y todos hacen.

- **Teoría de la Gestión de la calidad**

Según, **Tarí, J. & García, M. (2009)**, en su publicación dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad. La teoría de la gestión de la calidad ha sido desarrollada a partir de tres áreas principales: las contribuciones de los líderes de la calidad (Deming, 1982; Juran, 1988), los modelos de calidad (Premio europeo de calidad, Premio Malcolm Baldrige, Premio Deming) y los estudios de medida (Saraph et al., 1989; Flynn et al., 1994). En el primer caso, las enseñanzas de

estos autores muestran aspectos comunes para desarrollar una cultura de la calidad, como entre otros, el liderazgo, la formación, la participación de los empleados, la gestión de procesos, la planificación y las medidas de la calidad para la mejora continua.

Estas ideas han ejercido y ejercen una notable influencia sobre estudios posteriores, de modo que la literatura sobre gestión de la calidad se ha ido desarrollando a partir de las mismas identificando diferentes dimensiones para garantizar su éxito: enfoque basado en el cliente, compromiso de la dirección, planificación de la calidad, dirección basada en hechos, gestión de personas, aprendizaje, gestión de procesos, y cooperación con los proveedores. Afirma Tarí, J. & García, M. (2009).

- **Presencia y desarrollo hacia la calidad de gestión**

Según, **Soto, E. & Dolan, S. (2004)**, la informalidad está presidida por la crisis, cambio, incertidumbres, y por lo tanto la formalización es permitirlo cambiar de rumbo, explica que para lograr presencia y desarrollo es necesario:

- Perspectiva: Situación a lo que queremos llegar
- Organización: Crear un marco operativo
- Productividad: incremento sustancial de eficiencia y eficacia
- Creatividad: complementado con la innovación como elemento diferenciador de la competencia
- Calidad: Orientación hacia el cliente

- **Gestión de la calidad o excelencia – ISO 9001**

Según, [wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](https://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001), (2016), cada vez la exigencia de los clientes en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva.

Para esto, se debe tener presente la norma ISO 9001, para mejorar la calidad y satisfacción de los usuarios. Por tanto, se hace necesario, la adopción de un sistema gerencial con orientación a la calidad que favorezca a los logros, objetivos establecidos y haga más competitivas a las empresas.

Basados en los principios de la gestión de la calidad, que son las reglas encaminadas a mejorar el servicio interno y externo de la empresa y ella involucra lo siguiente:

- Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas del cliente, dándole un buen servicio.
- Despertar nuevas necesidades en el cliente, significa que la empresa debe ofertar servicios de buena calidad, con unidades bien implementadas, recibiendo sugerencias de los usuarios.
- Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes, priorizando lo más urgente.
- Brindar un servicio a los usuarios de acuerdo a las normas establecidas.
- Buscar la excelencia con el buen servicio a los usuarios.
- Fomentar entre sus miembros un ambiente ameno, de honestidad confianza.
- Orientación a la satisfacción del usuario. Competencias empresariales
- Participación, principal factor estratégico

- Mejoramiento continuo en la empresa.

- **La gestión de la calidad total**

Según, [wikipedia.org/wiki/gestión de la calidad](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad), (2016), La gestión de la calidad total (abreviada TQM, del inglés Total Quality Management), es una estrategia de gestión desarrollada en las décadas de 1950 y 1960 por las industrias japonesas, a partir de las prácticas promovidas por el experto en materia de control de calidad W. Edwards Deming, impulsor en Japón de los círculos de calidad, también conocidos, en ese país, como «círculos de Deming»,<sup>1</sup> y Joseph Juran.<sup>2</sup> La TQM está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios. Se le denomina total porque concierne a la organización de la empresa globalmente considerada y a las personas que trabajan en ella ([wiquipedia.org](https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad), 2016)

Entre los elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran los siguientes:

- Estructura Organizacional
- Planificación (Estrategia)
- Recursos
- Procesos
- Procedimientos

- **Acreditación**

Según, **Maguiño, M. (2016, pág. 19)**, sobre la acreditación de la Mypes “Para estar comprendida en los alcances de la presente norma (Ley N° 28015, Ley de promoción y formalización de Mypes), deberán acreditarse ante el REMYPE (Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa) que tiene por finalidad.

- Acreditar que una micro o pequeña empresa cumple con las características establecidas en la ley.
- Autorizar el acogimiento de la micro y pequeña empresa a los beneficios que le correspondan conforme a ley.
- Registrar a las micro y pequeñas empresas

La acreditación de una empresa como MYPE corresponde al Ministerio de la Producción y se realiza sobre la base de la información del monto de ventas anuales y el número de trabajadores declarados ante la SUNAT sin vulnerar la reserva tributaria; finaliza el autor, la MYPE que recién inicia su actividad económica, se resume su acreditada como tal, procediendo su posterior verificación de cumplir con las características establecidas en la ley cuando haya transcurrido un (1) año desde el inicio de sus operaciones.

El autor pone énfasis en la acreditación como mecanismo para que las Mypes se formalicen y gocen de los beneficios que ofrece la ley.

Sobre el particular, la **Ley N° 30056 (01-07-2013)**, ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial (MIPYME).

Según, la SÉTIMA. Adecuación y administración del REMYPE

Las empresas inscritas en el REMYPE son trasladadas al REMYPE administrado por SUNAT, considerándose inscritas en dicho Registro, siempre que cumplan con los requisitos señalados en los artículos 4 y 5 del Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial.

La SUNAT, en el plazo de ciento ochenta (180) días posteriores a la publicación de la presente Ley, publica el listado de empresas inscritas en el REMYPE que no cumplan con los requisitos para trasladarse a este registro.

Dichas empresas cuentan con un plazo de sesenta (60) días, contados a partir del día siguiente de la publicación del listado de empresas, para adecuarse a los requisitos del nuevo registro. Vencido el plazo anterior sin que las empresas se hayan adecuado, la SUNAT las da por no inscritas en el REMYPE. Indica la Ley N° 30056.

- **Fracaso y riesgos de la pequeñas y medianas empresas**

Según, **Maguiño, M. (2016, pág. 19)**, las principales factores o causas del fracaso de una pequeña empresa.

- Desconocimiento del mercado
- Productos inadecuados
- Errores de comercialización
- Falta de planificación

Respecto a los riesgos de la Pymes, menciona:

- Riesgos comerciales
- Riesgos tecnológicos
- Riesgos financieros
- Riesgos sociales

- Riesgos legales

En resumen, en una Mype, la planificación debe ser la base, y la motivación y el deseo de hacer empresa debe estar presente pero no es suficiente, porque todos coinciden que emprender un nuevo negocio implica asumir riesgos y que se debe reflexionar.

### **2.3 Marco conceptual**

**Concepto de formalización:** Se refiere como la acción y resultado de formalizar o formalizarse, en hacer formal, serio o responsable, en legalizar una cosa de los requisitos de forma legítima. En concretar o acordar algo y hacerlo responsable alguien que no era.

#### **Elementos de la formalización**

Según, **Zamora, M. (2011)**, en su trabajo monográfico sobre formalización aporta el curso del juego no lo determina una sola persona, el juego comienza a tener dinámica propia. Este y sus reglas se convierten en el resultado de complejos procesos de interacción, implícitas y explícitas, y entre distintas personas, cada una de las cuales tiene sus propios principios y opiniones respecto al hecho de trabajar juntos.

#### **Concepto de Mype.**

Según, **Rojas J. (2011)**, en su blog, las Mypes es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto

desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Según la **Ley N° 30056**, (MIPYME). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.

#### Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

#### Artículo 42.- Naturaleza y permanencia en el Régimen Laboral Especial

El presente Régimen Laboral Especial es de naturaleza permanente y únicamente aplicable a la micro y pequeña empresa. La microempresa que durante dos (2) años calendario consecutivos supere el nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrá conservar por un (1) año calendario adicional el mismo régimen laboral. En el caso de las pequeñas empresas, de superar durante dos (2) años consecutivos el

nivel de ventas establecido en la presente Ley, podrán conservar durante tres (3) años adicionales el mismo régimen laboral.

Luego de este período, la empresa pasará definitivamente al régimen laboral que le corresponda.

Según, el Título III, Medidas para el desarrollo productivo y empresarial; Capítulo I, Apoyo a la gestión y al desarrollo empresarial.

Artículo 12. Sistemas de procesos de calidad para las micro, pequeñas y medianas empresas

El Estado promueve el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de programas para la adopción de sistemas de calidad, implementación y certificación en normas asociadas a la gestión de calidad de un producto o servicio, para el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales.

Según, el Capítulo III, Acompañamiento laboral y modalidades de contratación

Artículo 16. Acompañamiento laboral

16.1 Las empresas acogidas al régimen de la micro empresa establecido en el Decreto Legislativo 1086, que aprueba la Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, gozan de un tratamiento especial en la inspección del trabajo, en materia de sanciones y de la fiscalización laboral, por el que ante la verificación de infracciones laborales leves detectadas deben contar con un plazo de subsanación dentro del procedimiento inspectivo y una actividad asesora que promueva la formalidad laboral. Este tratamiento no resulta aplicable en caso de reiteración ni a las obligaciones laborales sustantivas ni a aquellas relativas a la protección de derechos fundamentales laborales. Este tratamiento especial rige por tres (3) años, desde el acogimiento al

régimen especial. Mediante decreto supremo se reglamenta lo dispuesto en el presente artículo.

16.2 El Estado brinda información sobre las diferentes modalidades contractuales existentes y asesoría a las microempresas en el tema.

Artículo 17. Difusión de las diferentes modalidades contractuales que pueden aplicar las microempresas

El Estado promueve el acceso a la información de las diferentes modalidades contractuales existentes que pueden ser utilizadas por las microempresas, acorde a la demanda laboral de este tipo de empresas.

### **Costos laborales**

Según, **Zavaleta E. (2000)**, El problema de los costos laborales se asocia; pues, a la flexibilización de la legislación del trabajo, desde una perspectiva macro; y, a la administración del salario, si lo vemos bajo el prisma del empresario.

Qué son los costos laborales: Se define como costos laborales a aquellos egresos del empleador relativos al inicio, mantenimiento y terminación de la relación de trabajo, vinculados entre sí por efectos de las disposiciones legales y/o convencionales, independientes de los gastos administrativos. Están comprendidos, entonces, desde el propio salario hasta los costos derivados de beneficios adicionales, legales o contractuales, contribuciones, y cualquier otro gasto que se relacione con la contratación e incluso con el despido de los trabajadores.

La flexibilización, vista así, partió de la idea base de dotar a las partes de una mayor libertad contractual o de mayores posibilidades para negociar y fijar el contenido del contrato de trabajo en su inicio, desarrollo y extinción. Y comprendió,

incluso, el desarrollo de figuras de prestación de servicios no subordinadas, como las de capacitación para el trabajo y la intermediación. La flexibilización, de esta manera, supuso ampliar el esquema clásico del derecho laboral, como regulador de prestaciones de servicios subordinadas, para ampliar su campo de acción a algunas prestaciones de carácter independiente, como efecto de la globalización económica y el incremento de la competencia.

“La causa de esto, como de todo el fenómeno flexibilizador, la encontramos en la intención del Estado de otorgar a los empresarios mayores posibilidades para reducir sus costos; pues, era indudable que, al ampliar el margen de negociación contractual, muchas de esas conquistas ganadas y los egresos dinerarios que ellas significaban iban a desaparecer; más aún en un contexto como el nuestro, en el que la negociación colectiva se vio muy debilitada” aporta, **Zavaleta E. (2000)**.

## **2.4 Definiciones**

Rubro: El rubro es el título o rótulo de una cosa, a través del cual se agrupan las empresas, instituciones o cualquier otro interés equivalente al aviso en cuestión, por ejemplo empresas de rubro textil. **Significados.com (2017)**.

Calidad total: o gestión de la calidad, es un concepto de control que proporciona a las personas, la responsabilidad por el alcance de estándares de calidad. **Chiavenato I. (2006)**.

El nivel de instrucción de una persona es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.

Instrumentos de promoción, Mecanismo que promueve el estado para facilitar el acceso de las Mypes a los servicios empresariales y a los nuevos emprendimientos,

con el fin de crear competitividad, promoviendo la formación de mercados financieros y no financieros de calidad. **Maguiño M. (2016)**

Costo relativo a la calidad; costo ocasionado para asegurar y garantizar una calidad satisfactoria y dar la confianza correspondiente, así como las pérdidas en que se incurren cuando no se obtiene calidad satisfactoria. **Alonso M. & otros (2006).**

En una red social los individuos están interconectados, interactúan y pueden tener más de un tipo de relación entre ellos. **Fotonostra.com.** red social, (2017).

Atención al cliente, constituye el segundo paso del proceso técnico de la venta y procede de la curiosidad lograda en la presentación. En una buena presentación el prospecto llega a desarrollar cierto grado de atención llamada curiosidad que es "el deseo del prospecto de saber y averiguar alguna cosa, a esto desde el punto de vista psicológico se le conoce como pre-atención. **Casado Gonzalo (2006).**

## CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1. Tipo de investigación

Investigación fue de tipo cuantitativa porque el objetivo fue establecer relaciones causales que supongan una explicación del objeto de investigación, se basa sobre muestras grandes y representativas de una población determinada, utiliza la estadística como herramienta básica para el análisis de datos. **Rodriguez, F. (2016).**

La investigaciones cuantitativas que resultan de la aplicación de uno o más criterios de clasificación **Briones G. (2002).**

### 2. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo. La investigación descriptiva refiere e interpreta minuciosamente lo observado; ésta se relaciona con las condiciones existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes y procesos en marcha, efectos experimentados o tendencias que se desarrollan. **Hernández R. Fernández C. & Baptista P. (1998: P, pág. 60).**

### 3. Diseño de la investigación

La elaboración de la presente investigación, se ha utilizado el diseño no experimental.

No Experimental: porque se realizó sin manipular deliberadamente variables.

Investigación transeccional o transversal: porque recolectara datos en un solo momento. **Hernández, Fernández, & Baptista, (1998, págs. 184-186).**

Esquema:



Donde:

M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas.

O = Observación de las variables complementarias y principal.

#### 4. Población y muestra

- Población: estaba conformado 21 micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016.
- Muestra: La muestra se ha obtenido mediante el uso de la fórmula para población menor de 1,500 con proporciones y errores absolutos.

La fórmula fue la siguiente:

n	$Z^2 p q N$
=	$E^2 (N-1) + Z^2 p q$

Dónde:

n =?

N = Población (21)

$Z^2 = 1.96$  (coeficiente de confianza) nivel de confianza 95%

P = 0.50 proporcionalidad del evento de estudio

q = 0.50 complemento de P.

E = 0.05 (5%) error absoluto.

Reemplazando la fórmula

$$n = \frac{3,8416 \times 0.5 \times 21}{0,0025 \times 21 + 3,8416 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{20}{1,010} = 20$$

Se utilizó el muestreo, aleatorio simple con las micro y pequeñas empresas

### **Muestreo**

En el estudio se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, porque todos los elementos tienen las mismas características.

## **5. Técnicas e instrumentos**

- **Técnicas**

La técnica que se ha empleado en la recolección de los datos fue la encuesta, porque se observaron en forma indirecta las características de formalización y gestión de calidad de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016.

- **Instrumentos**

El instrumento empleado en la recolección de los datos fue el cuestionario estructurado para todos los elementos que caracterizan la formalización y gestión de la calidad de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas, distrito de Iquitos, año 2016.

El instrumento aplicado, fue diseñado y construido especialmente para este fin, consta de 4 partes:

Parte 1: conformada por 5 preguntas, para recoger información a aspectos relacionados con los datos generales del representante de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, año 2016.

Parte 2: Integrada por 3 preguntas para recoger información relacionados a las principales características de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016.

Parte 3: Integrada por 14 preguntas para recoger información relacionados a la gestión de la calidad de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016.

Parte 4: Integrada por 12 preguntas para recoger información relacionados con la formalización de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016.

## **6. Plan de análisis de datos**

- Técnicas de procesamiento de datos

La información fue procesada en forma computarizada, utilizando el utilitario Windows Microsoft Excel, el paquete estadístico SPSS21 en español, ha permitido organizar la información en cuadros para luego representarlos en figuras.

Para el análisis univariado se ha empleado la estadística descriptiva: distribución de frecuencias, promedio simple ( $\bar{X}$ ) y porcentaje (%) luego se describió lo que expresan los datos.

- Técnicas de análisis e interpretación de la información

Se ha utilizado la estadística descriptiva: frecuencia, promedio ( $\bar{X}$ ), porcentaje (%).

## **7. Principios éticos**

Del informe (Belmont, 2015), de entre los principios éticos básicos ampliamente aceptados en la tradición occidental la comisión señala tres relevantes para la investigación sobre sujetos humanos: el respeto de las personas, la beneficencia y la justicia. Se trata de juicios generales que sirven de base a la justificación de las prescripciones éticas particulares y para la evaluación de las acciones humanas», se presenta el siguiente resumen:

- **Respeto por las personas**

Dentro del respeto de las personas se incluyen dos convicciones: la primera es que los individuos deben ser tratados como agentes autónomos, y la segunda, que las personas con una autonomía mermada están sujetas a protección.

Se reconoce que no siempre es fácil valorar la capacidad de los sujetos de realizar elecciones libres, sobre todo en investigaciones con enfermos mentales, ancianos, etc.

- **Beneficencia**

Este principio establece que tratar a las personas de una manera ética implica no sólo respetar sus decisiones y protegerlas de daños, sino también procurar su bienestar. El término beneficencia no hay que entenderlo como bondad o caridad añadida, sino, en un sentido más fuerte, como obligación. Dos exigencias complementarias explican este principio en la práctica: no hacer daño a las personas, y procurarles el máximo de beneficios y el mínimo

posible de daños. El dilema que se plantea en determinadas ocasiones consiste en decidir cuándo se justifica buscar ciertos beneficios a pesar de los riesgos posibles, y cuándo debe renunciarse a estos beneficios por los daños que también se producirán.

- **Justicia**

Este principio general no se debe aplicar solo a temas de distribución de riquezas y participación políticas sino también a los casos de investigación médica. Por ejemplo, la selección de sujetos de investigación necesita ser examinada cuidadosamente para determinar si algunas clases sociales (pacientes de beneficencia, minorías raciales o étnicas particulares o personas confinadas a instituciones) están siendo seleccionadas sistemáticamente, simplemente por estar disponibles fácilmente, estar en situación comprometida o por su fácil manipulación, en lugar de ser seleccionadas por razones directamente relacionadas con el problema de estudio. Finalmente, cuando la investigación es financiada con fondos públicos, la justicia exige que sus beneficios no se empleen sólo en quien pueda pagarlos y también que la investigación no implique a personas que muy difícilmente estarán entre los beneficiarios. Según el informe (Belmont, 2015).

## **8. Definiciones y Operacionalización de las variables**

### **8.1. Definiciones**

Características de la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, año 2016. Actualmente en la formalización de las Mypes, se toman en cuenta, volumen de ventas y se procede su

acreditación como tal después que haya transcurrido un (1) año desde el inicio de sus operaciones.

Gestión de calidad de las Mypes: Refiere a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Sobre el particular, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera.

## 8.2. Operacionalización de las variables de estudio (Tabla 1)

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADOR	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
Gestión de la calidad	La gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa.	Hace referencia a la acción de los representantes y a la consecuencia de administrar la empresa o gestionar la formalización y competitividad	Representantes	Edad	Razón: Años
				sexo	Nominal: M F
				Grado de Instrucción	Nominal Sin instrucción, primaria,
			Calidad de gestión	Procesos	Nominal
					SI – NO
				Documentos de gestión	Nominal
					a). Plan de trabajo, b) plan
				Norma ISO	Nominal
					SI – NO
				Implementación Pre-post venta	
				Capacitación	Razón: veces
				Modelo de servicios	Nominal
Nivel de satisfacción	SI – NO				
Uso TIC					
Formalización de las Mypes	La formalización de una		FORMALIZACION	Formal	Nominal
					SI – NO
					Nominal

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL INDICADOR	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
	organización es un indicador de las perspectivas de quienes toman decisiones en ella respecto de los miembros de la misma.			Beneficios de formalizar	a) Aumento de las ventas
					b) Acceso al crédito financiero
					c) Participa en licitaciones públicas
				Asesoría	Nominal
				Estado y la formalización	SI - NO
				contribución de la formalización	

Fuente: Elaboración propia del tesista.

### 9. Matriz de consistencia (Tabla 2)

Título: Gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION	ITEMS	METODOLOGIA
General	General	<b>a) Gestión de la calidad</b>		¿Cuál es su profesión?	Tipo de investigación: Cuantitativa
¿Qué beneficios traería la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas de hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016?	¿Determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas empresas de hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016?	La gestión de la calidad empresarial permite ofrecer productos y servicios que satisfacen las expectativas de los clientes, a la vez que logra mejorar de forma continua los procesos de la empresa.	Representante	Marca el grado de instrucción logrado	
				¿Cuál es cargo que desempeña en la empresa?	
				¿Cuántos años está la empresa en el sector?	Nivel de investigación: Descriptiva
			¿El capital es propio?		
			Gestión de calidad	¿Cuántas personas trabajan en la empresa?	Diseño: no experimental
				¿Conoce técnicas de gestión empresarial?	
				Marque la técnica de gestión empresarial que conoce	Esquema
				¿Qué áreas ha desarrollado en su tiempo gerencial?	M → 0
				¿Cómo se presenta ante sus colaboradores?	M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas
			¿Exhiben conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su empresa?		

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION	ITEMS	METODOLOGIA
				¿Elabora y difunde los valores que se practica en su empresa?	Población: 21
	Específicos:			¿Su servicio es brindado mediante procesos estandarizado?	Muestra: 20
				¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio?	Técnica: encuesta
				¿Conoce la norma ISO de certificación de calidad?	Instrumento: cuestionario
	a) Determinar características de formalización de las micro y pequeñas empresas de hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016.	<b>b) Formalización de las Mypes</b>		¿Ha implementado en su empresa servicios de pre y pos venta con ayuda de redes sociales?	
		La formalización de una organización es un indicador de las perspectivas de quienes toman decisiones en ella respecto de los miembros de la misma.		¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?	Análisis descriptivo: Promedio y %
				¿Su empresa actualiza modelos de servicios de hospedajes, según los gustos y preferencias del cliente?	
				¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?	

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION	ITEMS	METODOLOGIA
	b) Determinar si las micro y pequeñas empresas de hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016, aplican la gestión de calidad.			¿Usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio?	
			Formalización	De las anteriores preguntas ¿su empresa esta formalizada?	
				¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?	
				¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?	
				¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?	
				¿Todos sus trabajadores están en planilla?	
				¿Cómo está constituido su empresa?	
				¿Está afiliada a alguna asociación?	
				¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa?	

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSION	ITEMS	METODOLOGIA
				¿Cuál el régimen de propiedad del local?	
				¿Su empresa está acreditado en el REMYPE?	
				¿Ha sido invitado a participar de compras estatales?	
				¿Considera que la formalización contribuye en la empresa hotelera haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?	

## CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 1. Resultados

Resultado de las encuestas: características de la formalización de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, año 2016.

Tabla 3 ¿su empresa esta formalizada?

Respuesta	n	%
SI	16	80%
NO	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

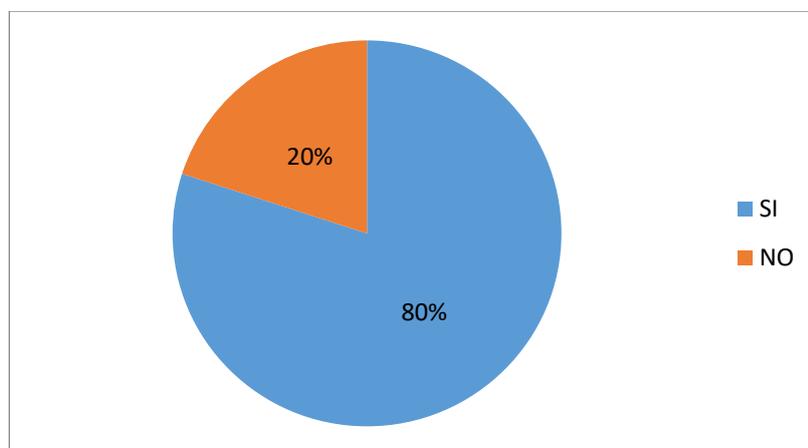


Figura 1. Muestra respuesta según, ¿su empresa esta formalizada?

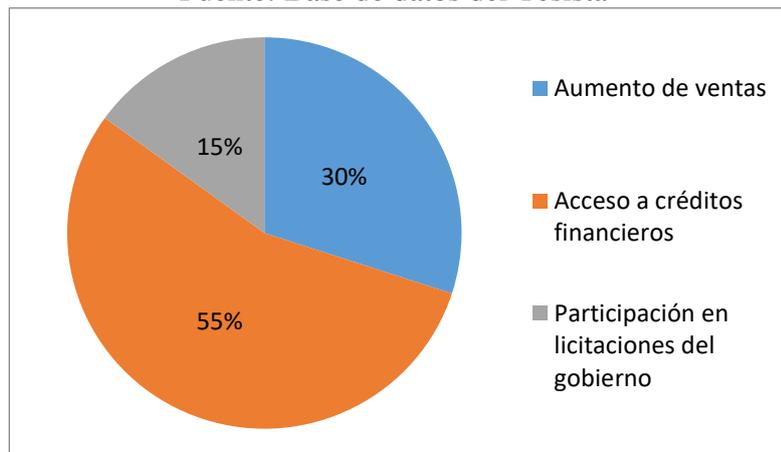
#### Interpretación de la Tabla 3

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según percepción de formalidad en las Mypes en el sector, el 80% respondieron que son formales, 20% respondieron que no.

*Tabla 4* ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?

Respuesta	n	%
Aumento de ventas	6	30%
Acceso a créditos financieros	11	55%
Participación en licitaciones del gobierno	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 2.* Muestra respuesta, según ¿qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa?

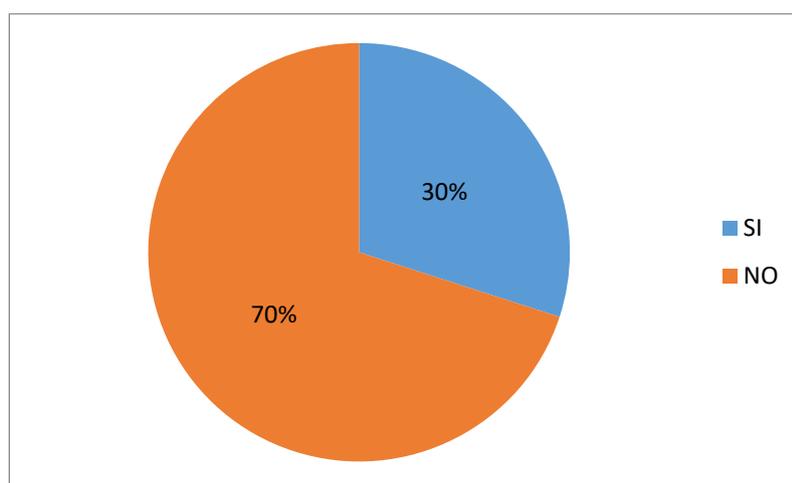
#### Interpretación de la Tabla 4

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según cree que los beneficios que obtendría con la formalización de las Mypes en el sector, el 55% respondieron acceso a créditos financieros, 30% aumento de ventas y 15% participación en licitaciones del gobierno.

*Tabla 5* ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?

Respuesta	n	%
SI	6	30%
NO	14	70%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 3.* Muestra respuesta según ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial?

#### Interpretación de la Tabla 5

La tabla presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos según ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial en las Mypes en el sector, el 70% respondieron que no recibieron asesoría, y el 30% respondieron sí.

Tabla 6 ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales?

Respuesta	n	%
SI	7	35%
NO	13	65%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

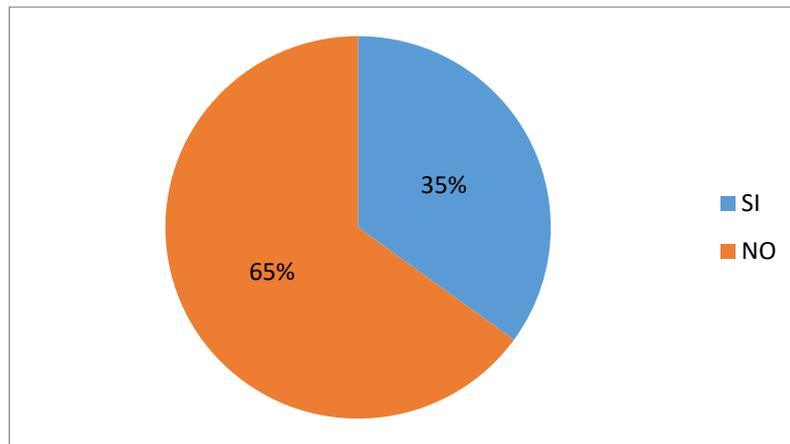


Figura 4. Muestra respuesta, según ¿considera que la formalización aumenta los costos laborales?

#### Interpretación de la Tabla 6

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según considera que la formalización aumenta los costos laborales en las Mypes en el sector, el 65% respondieron que no considera, y 35% respondieron que si considera que las formalizaciones aumentan los costos laborales.

Tabla 7 ¿Todos sus trabajadores están en planilla?

Respuesta	n	%
SI	15	75%
NO	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

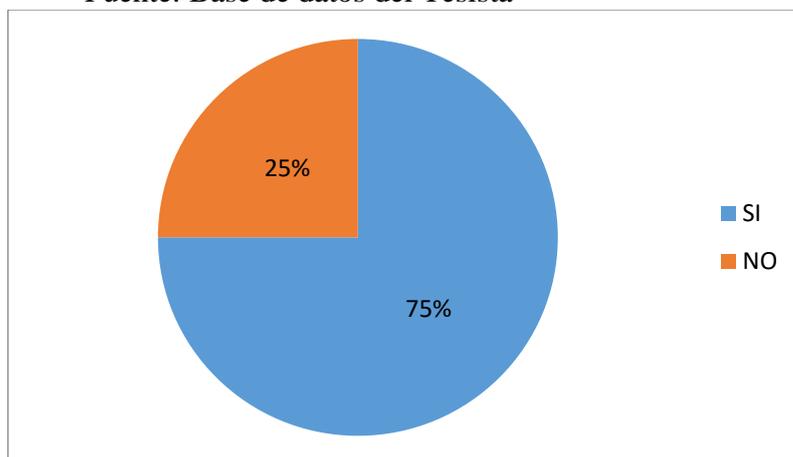


Figura 5. Muestra respuesta según, ¿Todos sus trabajadores están en planilla?

#### Interpretación de la Tabla 7

La tabla presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según, todos sus trabajadores están en planilla, en las Mypes en el sector, el 75% respondieron que sí, el 25% respondieron no.

Tabla 8 ¿Cómo está constituido su empresa?

Respuesta	n	%
Persona natural	11	55%
Persona jurídica	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

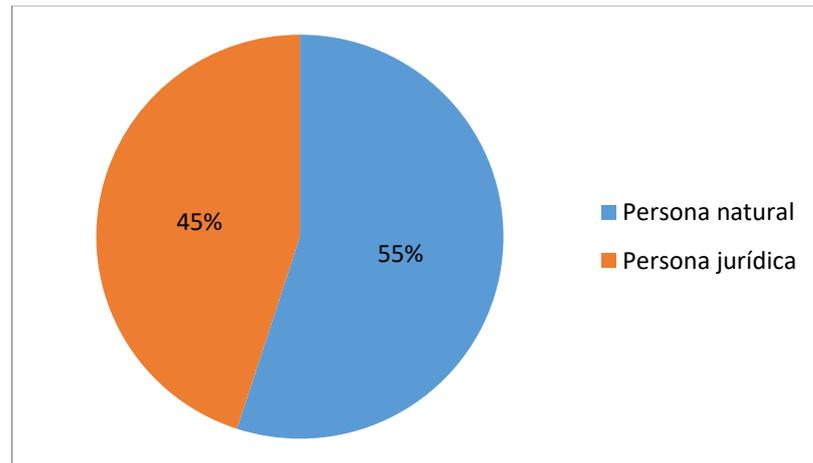


Figura 6. Muestra respuesta según, ¿Cómo está constituido su empresa?

#### Interpretación de la Tabla 8

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según, cómo está constituido las Mypes en el sector, el 55% están como personal natural, 45% como persona jurídica.

Tabla 9 ¿Está afiliada a alguna asociación?

Respuesta	n	%
SI	19	95%
NO	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

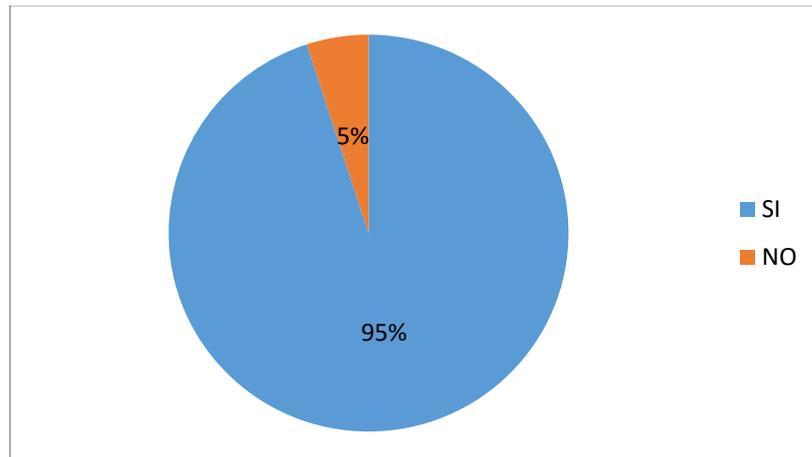


Figura 7. Muestra respuesta según, ¿Está afiliada a alguna asociación?

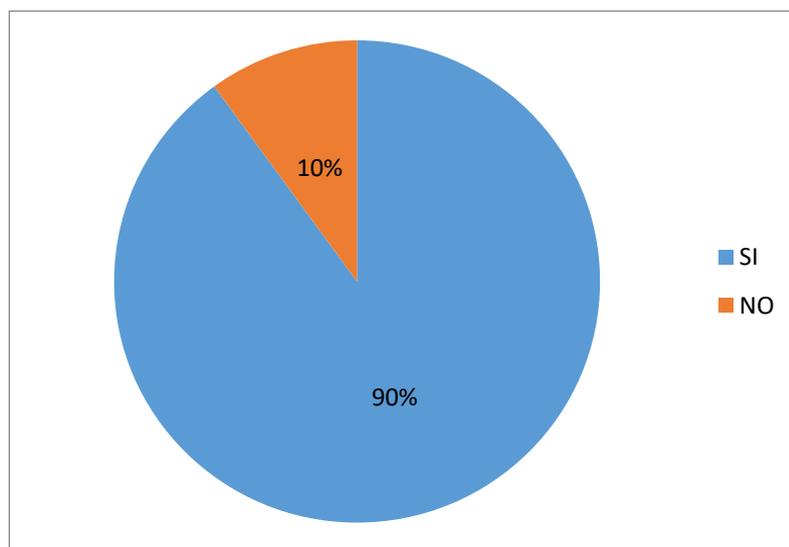
#### Interpretación de la Tabla 9

La tabla presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según está afiliada a alguna asociación las Mypes en el sector, el 95% respondieron que, si está afiliada, el 5% respondieron no.

*Tabla 10* ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, formalizaría su empresa?

Respuesta	n	%
SI	18	90%
NO	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 8.* Muestra respuesta según, ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa?

#### Interpretación de la Tabla 10

La tabla presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, el 90% respondieron que, si formalizaría, 10% respondieron no.

Tabla 11 ¿Cuál es el régimen de propiedad del local?

Respuesta	n	%
Propio	15	75%
Arrendado	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

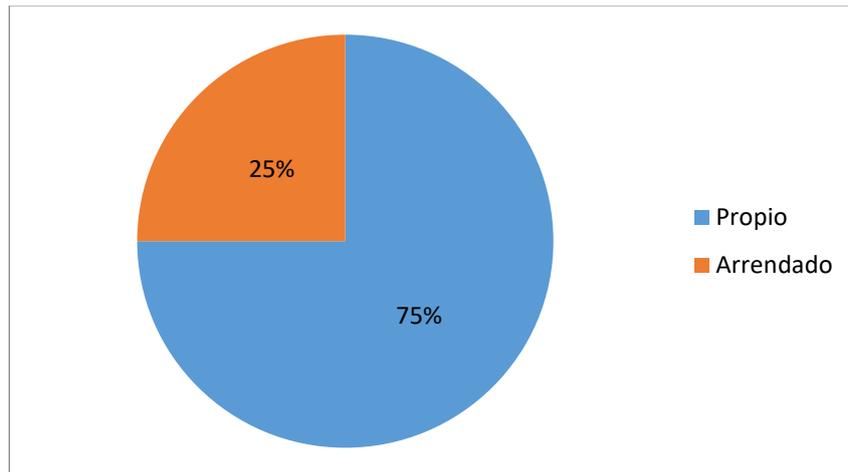


Figura 9. Muestra respuesta según, ¿Cuál es el régimen de propiedad del local?

#### Interpretación de la Tabla 11

La tabla presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según cuál es el régimen de propiedad del local, el 75% respondieron que es propio, y el 25% respondieron que es arrendado.

Tabla 12 ¿Su empresa está acreditado en el REMYPE?

Respuesta	n	%
SI	13	65%
NO	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

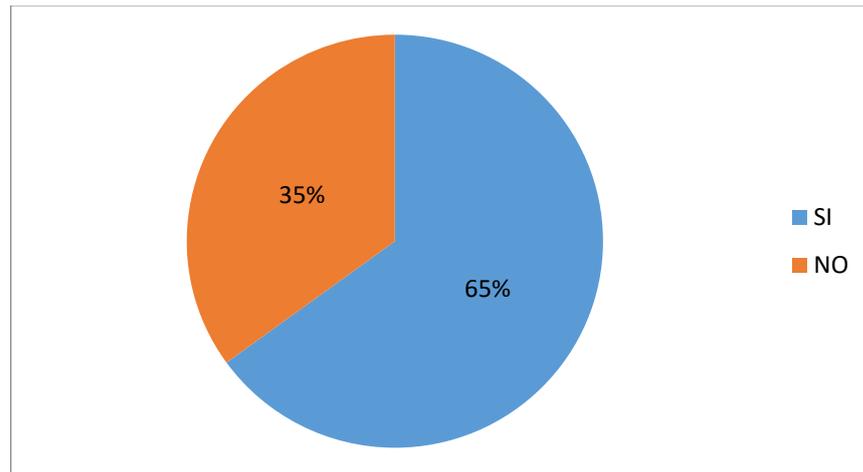


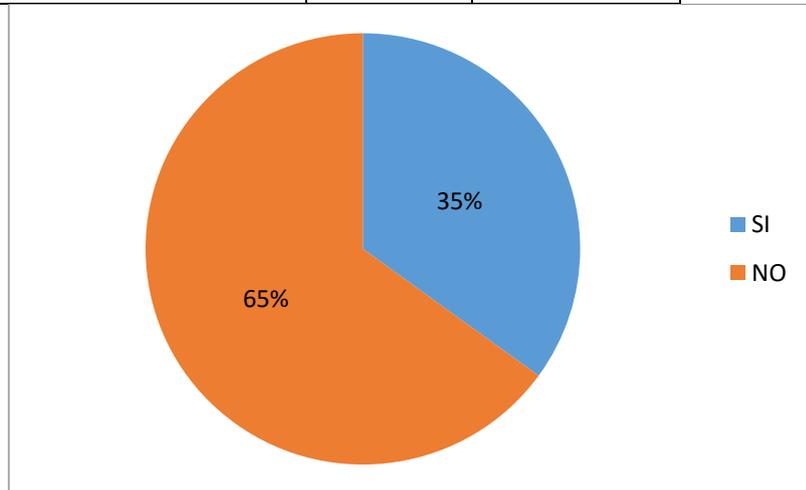
Figura 10. Muestra respuesta según, ¿Su empresa está acreditado en el REMYPE?

#### Interpretación de la Tabla 12

La tabla 12 presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según está acreditado en el REMYPE, el 65% respondieron que sí, y 35% respondieron no.

Tabla 13 ¿Ha sido invitado a participar de compras estatales?

Respuesta	n	%
SI	7	35%
NO	13	65%
Total	20	100%



Fuente: Base de datos del Tesista

Figura 11. Muestra respuesta según, ¿Ha sido invitado a participar de compras estatales?

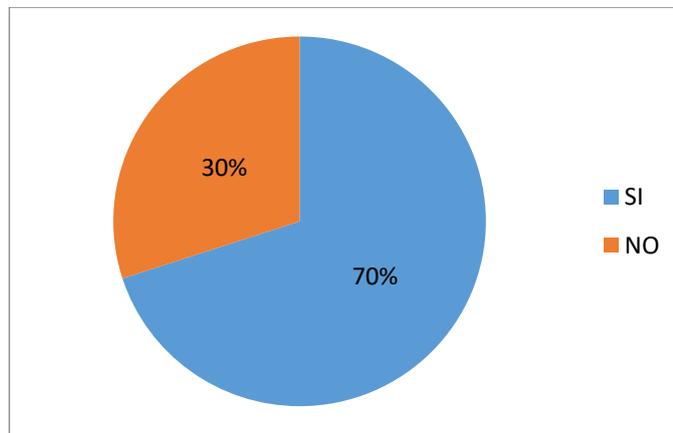
#### Interpretación de la Tabla 13

La tabla 13 presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según ha sido invitado a participar de compras estatales, el 65% respondieron que no fue invitado, y el 35% respondieron sí.

*Tabla 14* ¿Considera que la formalización contribuye en la empresa hotelera haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?

Respuesta	n	%
SI	14	70%
NO	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 12.* Muestra respuesta según, ¿Considera que la formalización contribuye en la empresa hotelera haciéndose notar su presencia a través de sus servicios?

#### Interpretación de la Tabla 14

La tabla 14 presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según considera que la formalización contribuye en la empresa hotelera haciéndose notar su presencia a través de sus servicios, el 70% respondieron que si considera y 30% respondieron no.

Tabla 15 Nivel de percepción sobre formalización de la Mypes.

Respuesta	n	%
Buena	10	50%
Regular	2	10%
Deficiente	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Tablas N° 3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14

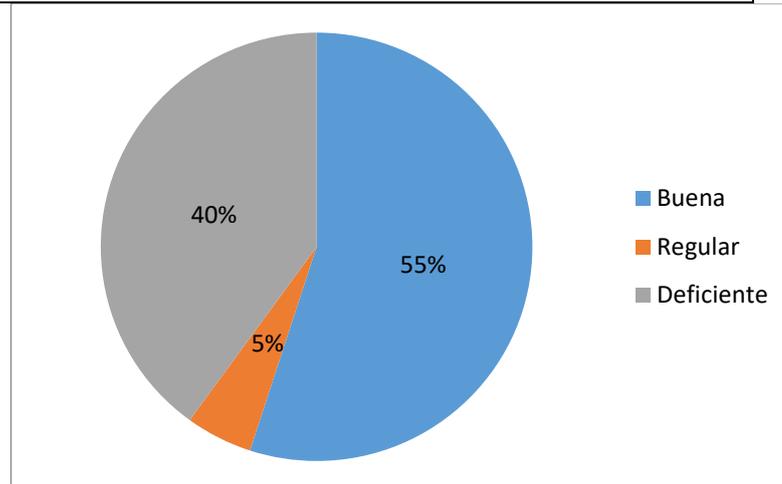


Figura 13. Muestra respuesta según, Nivel de percepción sobre formalización de la Mypes.

#### Interpretación de la Tabla 15

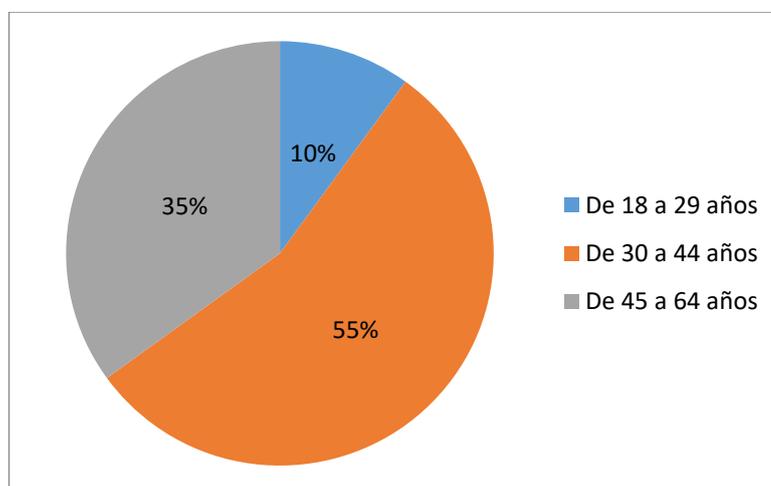
La tabla 15 presenta promedio de respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según el 50% tiene la percepción que la formalización Mypes del rubro es buena, el 40% deficiente y 10% regular la formalización.

Resultado de las encuestas: si las micro y pequeñas empresas de hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016, aplican la gestión de calidad.

*Tabla 16* Edad del gerente/representante legal

Respuesta	n	%
De 18 a 29 años	2	10%
De 30 a 44 años	11	55%
De 45 a 64 años	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.



*Figura 14.* Muestra respuesta según, edad del gerente/representante legal

#### Interpretación de la Tabla 16

La tabla presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según edad de los gerentes y/o representantes legales de las Mypes, el 55% respondieron que tienen de 30 a 44 años; 35% de 45 a 64 años y 10% de 18 a 29 años.

Tabla 17 Sexo del gerente/representante legal

Respuesta	n	%
Masculino	14	70%
Femenino	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

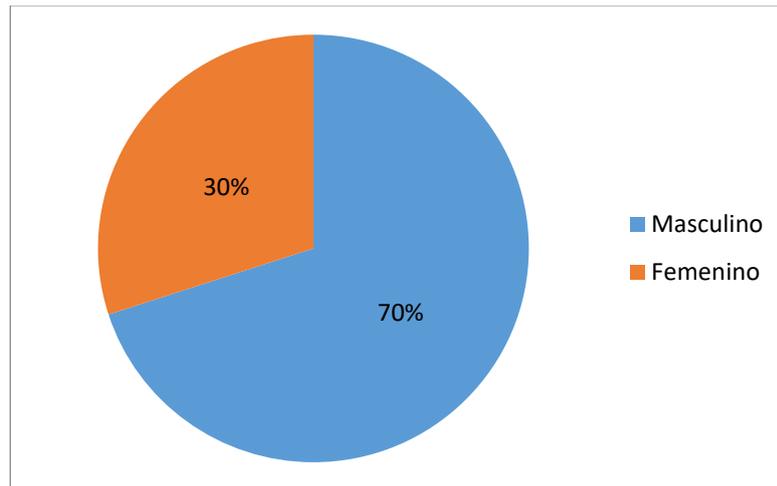


Figura 15. Muestra respuesta según, sexo del gerente/representante legal

#### Interpretación de la Tabla 17

La tabla 17 presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según sexo de los gerentes y/o representantes legales de las Mypes, el 70% son del sexo masculino, y 30% femenino.

Tabla 18 Profesión del gerente/representante legal

Respuesta	n	%
Administrador	13	65%
Contado	5	25%
Economista	1	5%
Ingeniero	1	5%
Total	20	100%



Fuente: Base de datos del Tesista

Figura 16. Muestra respuesta según, profesión del gerente/representante legal.

#### Interpretación de la Tabla 18

La tabla presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según profesión de los gerentes y/o representantes legales de las Mypes, el 65% son administrador, 25% contador, 5% Economista y 5% ingeniero.

Tabla 19 Grado de instrucción logrado del gerente/representante legal.

Respuesta	n	%
Estudios técnicos	7	35%
Estudios universitarios	13	65%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

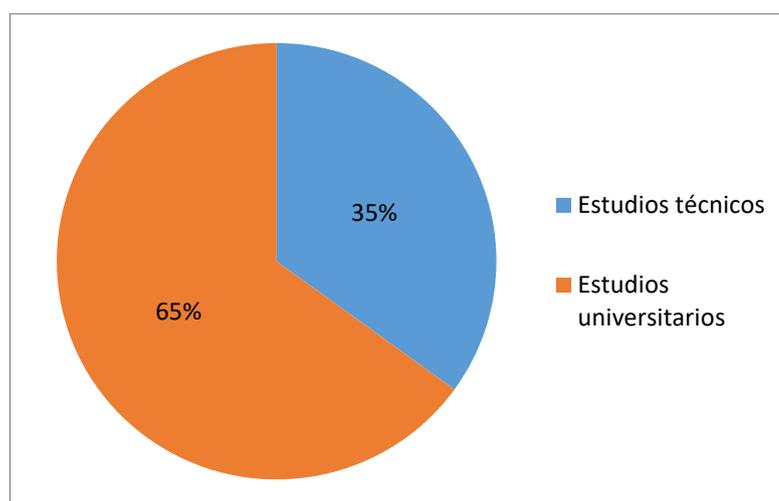


Figura 17. Muestra respuesta según, grado de instrucción logrado del gerente/representante legal.

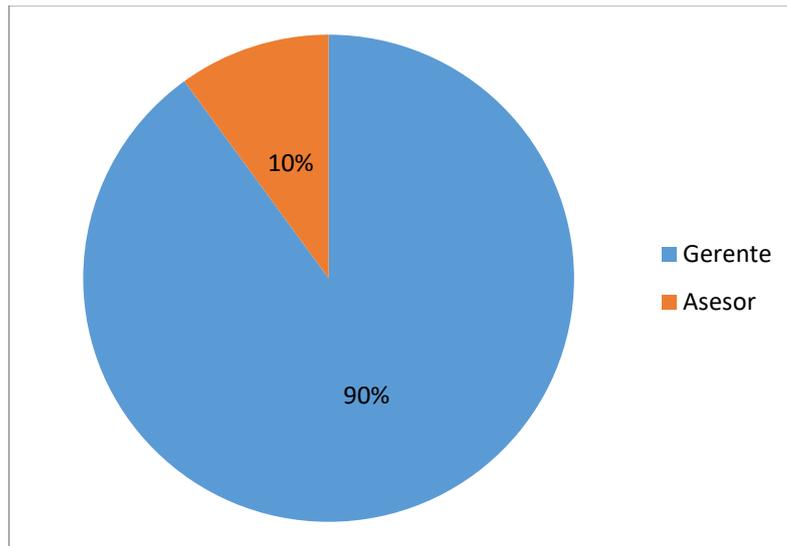
#### Interpretación de la Tabla 19

La tabla presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según grado de instrucción logrado por los gerentes y/o representantes legales de las Mypes, el 65% cuentan con estudios universitarios y el 35% con estudios técnicos.

*Tabla 20* Cargo que desempeña en la empresa el gerente/representante legal.

Respuesta	n	%
Gerente	18	90%
Asesor	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 18.* Muestra respuesta según, cargo que desempeña en la empresa el gerente/representante legal.

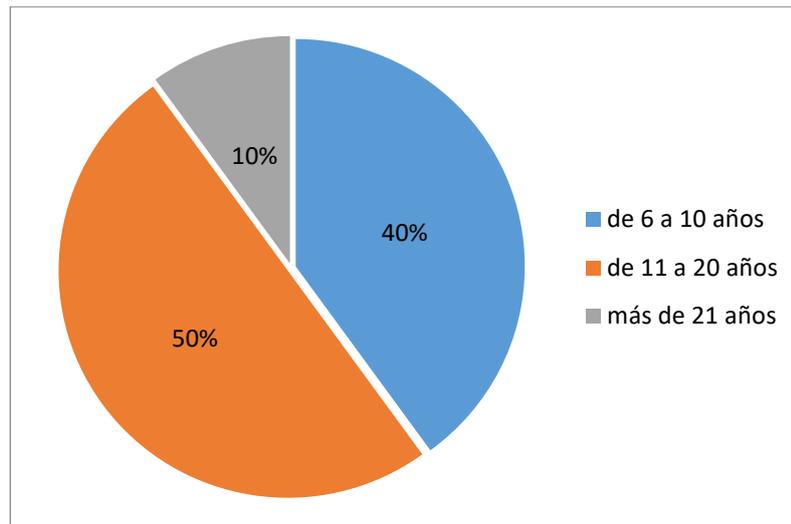
#### Interpretación de la Tabla 20

La tabla presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según cargo en las Mypes del sector, el 90% ocupan el cargo de gerente y 10% son encargados.

*Tabla 21* Años de la empresa en el sector.

Respuesta	n	%
de 6 a 10 años	8	40%
de 11 a 20 años	10	50%
más de 21 años	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.



*Figura 19.* Muestra respuesta según, años de la empresa en el sector

#### Interpretación de la Tabla 21

La tabla presenta respuestas de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según los años de la empresa en el sector, el 50% está de 11 a 20 años, el 40% de 6 a 10 años, y 10% más de 21 años.

Tabla 22 ¿El capital es propio?

Respuesta	n	%
SI	11	55%
NO	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.

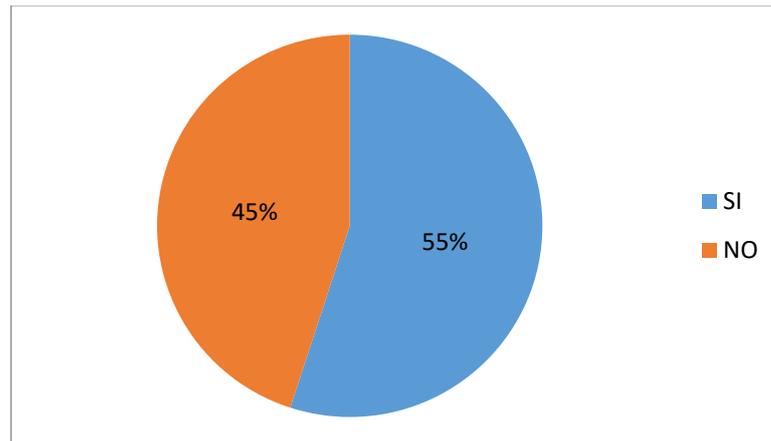


Figura 20. Muestra respuesta según ¿El capital es propio?

#### Interpretación de la Tabla 22

La tabla 22 presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según capital propio, el 55% respondieron que si trabajan con capital propio y 45% respondieron que no.

Tabla 23 ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?

Respuesta	n	%
de 6 a 10 años	10	50%
de 11 a 20 años	10	50%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.

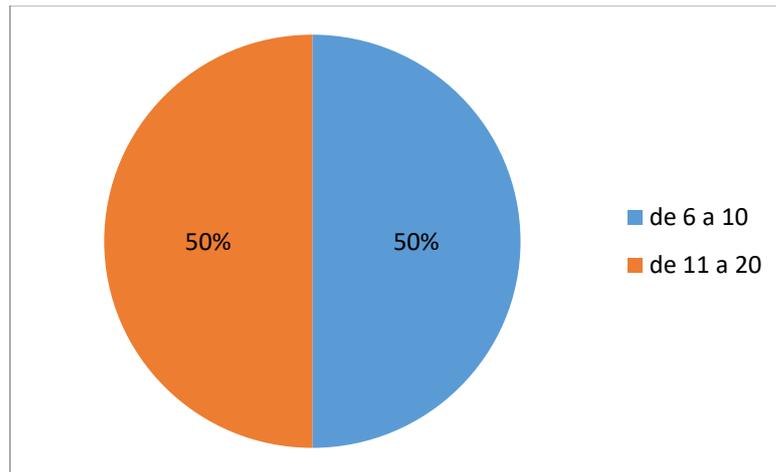


Figura 21. Muestra respuesta según ¿Cuántas personas trabajan en la empresa?

#### Interpretación de la Tabla 23

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según personas que trabajan en la empresa, el 50% respondieron que trabajan de 6 a 10 personas y 50% de 11 a 20.

Tabla 24 ¿Conoce técnicas de gestión empresarial?

Respuesta	n	%
SI	15	75%
NO	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.

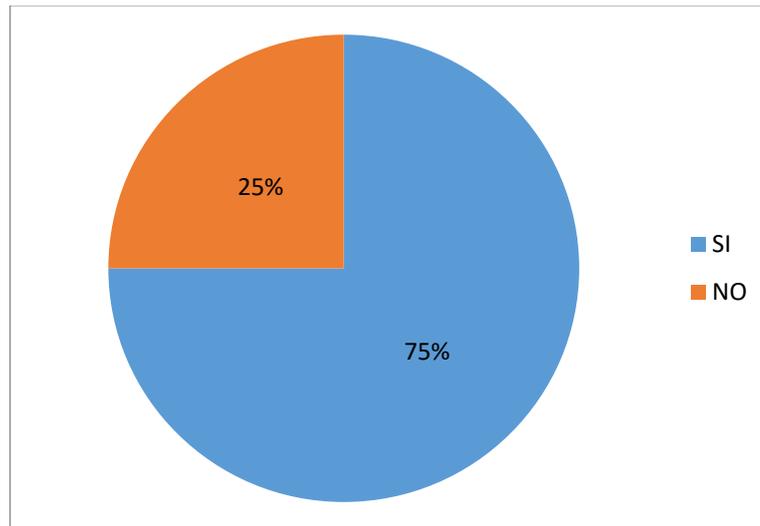


Figura 22. Muestra respuesta según, ¿Conoce técnicas de gestión empresarial?

#### Interpretación de la Tabla 24

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según conocimiento de técnicas de gestión empresarial, el 75% respondieron que si conoce gestión empresarial y 25% no.

Tabla 25 Técnica de gestión empresarial que conoce.

Respuesta	n	%
Planeamiento estratégico	6	30%
Mejoras continuas	3	15%
Investigación de mercado	11	55%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.

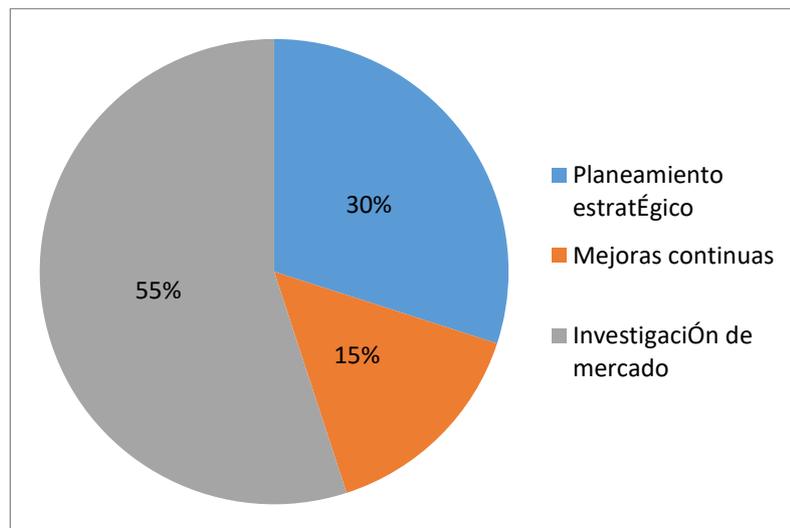


Figura 23. Muestra respuesta según, técnicas de gestión empresarial que conoce.

#### Interpretación de la Tabla 25

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según la técnica de gestión empresarial que conoce, el 55% respondieron que conoce investigación de mercado, 30% planeamiento estratégico, y 15% mejoras continuas.

Tabla 26 Áreas desarrolladas en su tiempo gerencial.

Respuesta	n	%
Planificación	4	20%
Logística	1	5%
Recursos humanos	6	30%
Finanzas	4	20%
Marketing	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.

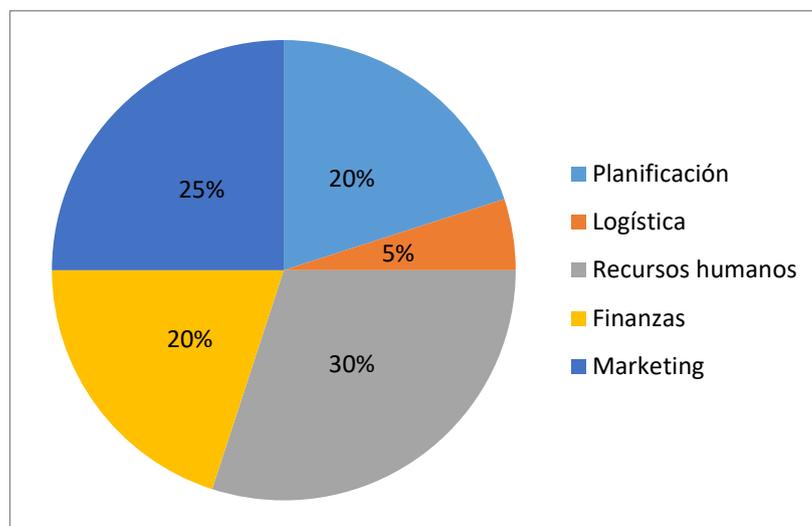


Figura 24. Muestra respuesta según, Áreas desarrolladas en su tiempo gerencial.

#### Interpretación de la Tabla 26

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según las áreas ha desarrollado en las Mypes, el 30% respondieron recursos humanos, 25% marketing, 20% planificación, 20% finanzas y 5% Logística.

Tabla 27 ¿Cómo se presenta ante sus colaboradores?

Respuesta	n	%
Como jefe	11	55%
Como líder	8	40%
Como amigo	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.

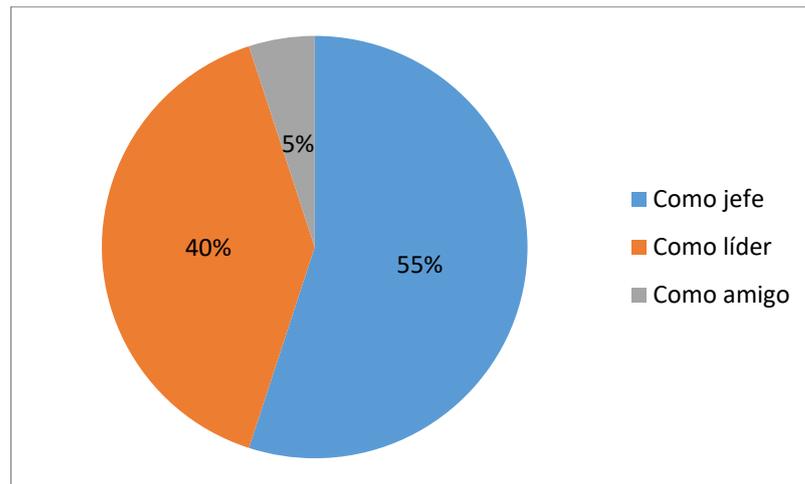


Figura 25. Muestra respuesta según, ¿Cómo se presenta ante sus colaboradores?

#### Interpretación de la Tabla 27

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según como se presenta los gerentes y /o representante legal ante sus colaboradores, el 55% respondieron como jefe, 40% como líder y 5% como amigo.

Tabla 28 ¿Qué conceptos fundamentales exhibe para un buen desarrollo de su empresa?

Respuesta	n	%
Misión	4	20%
Misión visión valores	16	80%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.

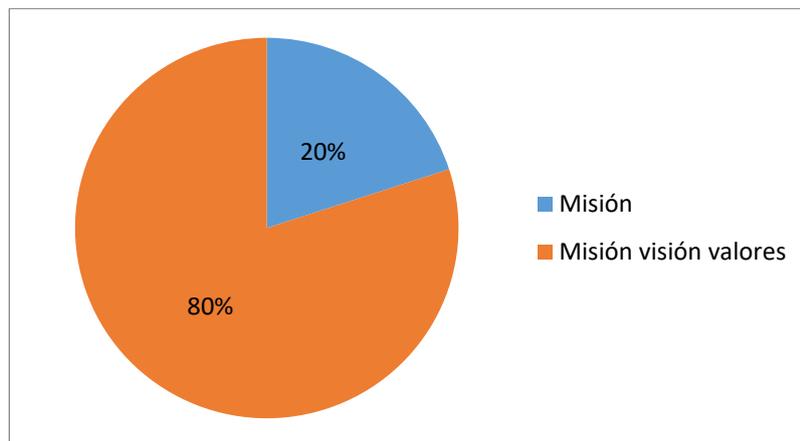


Figura 26. Muestra respuesta según, ¿Qué conceptos fundamentales exhibe para un buen desarrollo de su empresa?

#### Interpretación de la Tabla 28

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según exhiben conceptos fundamentales para un buen desarrollo de las Mypes en el sector, el 80% respondieron que exhibe Misión, Visión, Valores, el 20% misión.

Tabla 29 ¿Elabora y difunde los valores que se practica en su empresa?

Respuesta	n	%
SI	19	95%
NO	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.

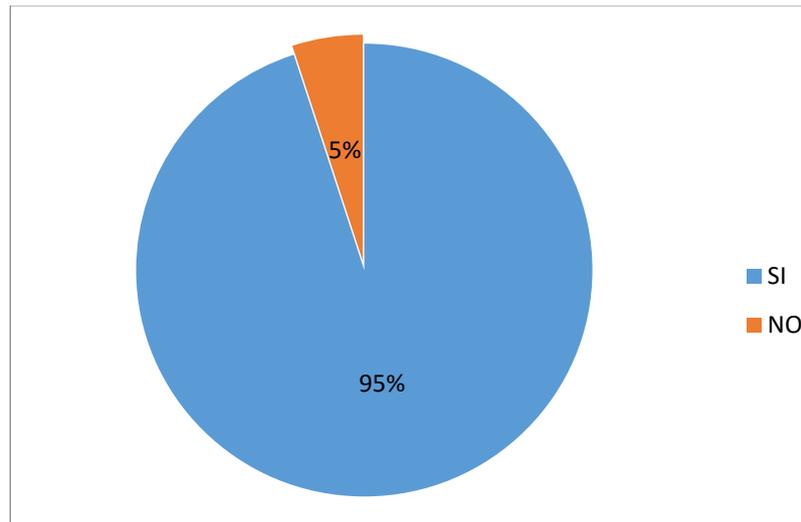


Figura 27. Muestra respuesta según, ¿Elabora y difunde los valores que se practica en su empresa?

#### Interpretación de la Tabla 29

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según elabora y difunde los valores que se practica en las Mypes en el sector, el 95% respondieron que, si elabora y difunde valores, 5% respondieron que no.

Tabla 30 ¿Su servicio es brindado mediante procesos estandarizados?

Respuesta	n	%
SI	13	65%
NO	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.

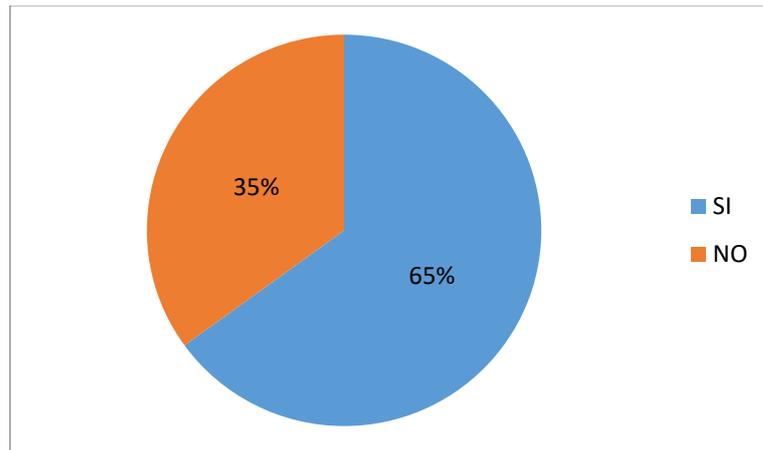


Figura 28. Muestra respuesta según, ¿Su servicio es brindado mediante procesos estandarizado?

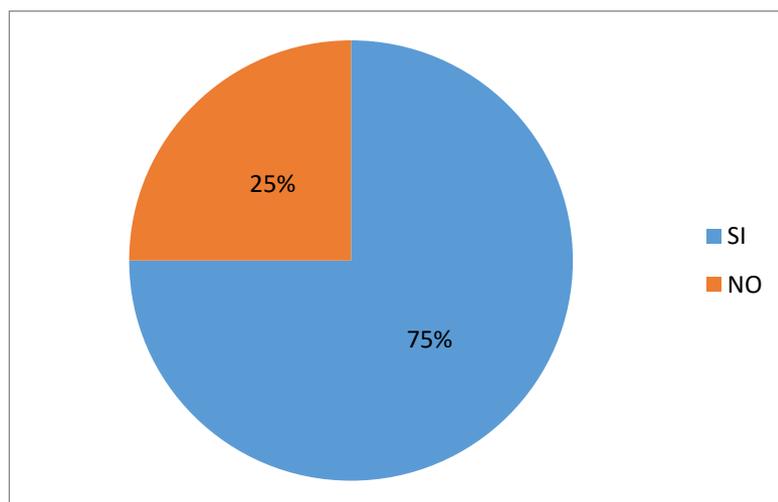
#### Interpretación de la Tabla 30

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según su servicio es brindado mediante procesos estandarizados en las Mypes en el sector, el 65% respondieron que si brinda servicios mediante procesos estandarizados y 35% respondieron no.

*Tabla 31* ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio?

Respuesta	n	%
SI	15	75%
NO	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.



*Figura 29.* Muestra respuesta según, ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio?

#### Interpretación de la Tabla 31

La tabla presenta respuesta, de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio en las Mypes en el sector, el 75% respondieron que, si utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio, y 25% respondieron que no.

Tabla 32 ¿Conoce la norma ISO de certificación de calidad?

Respuesta	n	%
SI	14	70%
NO	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.

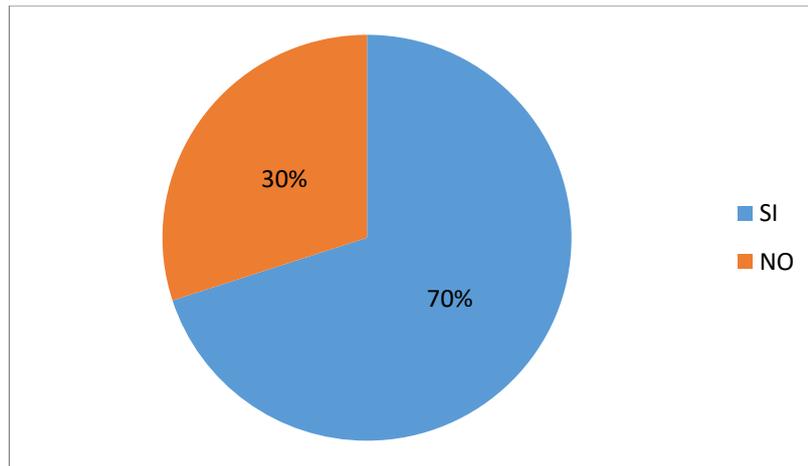


Figura 30. Muestra respuesta según, ¿Conoce la norma ISO de certificación de calidad?

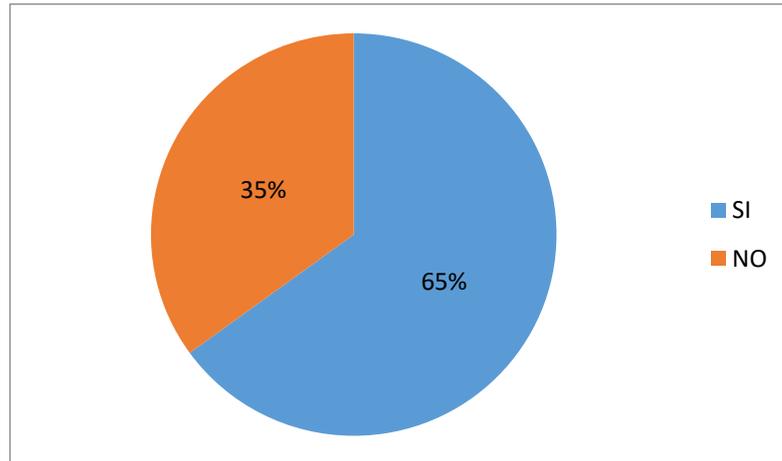
#### Interpretación de la Tabla 32

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según conoce la norma ISO de certificación de calidad en las Mypes en el sector, el 70% respondieron que, si conoce la norma ISO de certificación de calidad, y 30% respondieron que no.

*Tabla 33* ¿Ha implementado en su empresa servicios de pre y pos venta con ayuda de redes sociales?

Respuesta	n	%
SI	13	65%
NO	7	35%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 31.* Muestra respuesta según, ¿Ha implementado en su empresa servicios de pre y pos venta con ayuda de redes sociales?

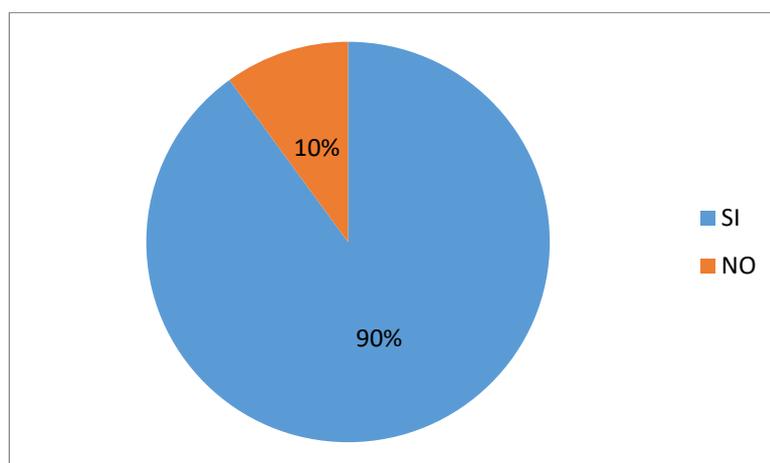
#### Interpretación de la Tabla 33

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según ha implementado en su empresa servicios de pre y pos venta con ayuda de redes sociales en las Mypes en el sector, el 65% respondieron que si ha implementado, y 35% respondieron que no.

*Tabla 34* ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

Respuesta	n	%
SI	18	90%
NO	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 32.* Muestra respuesta según, ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente?

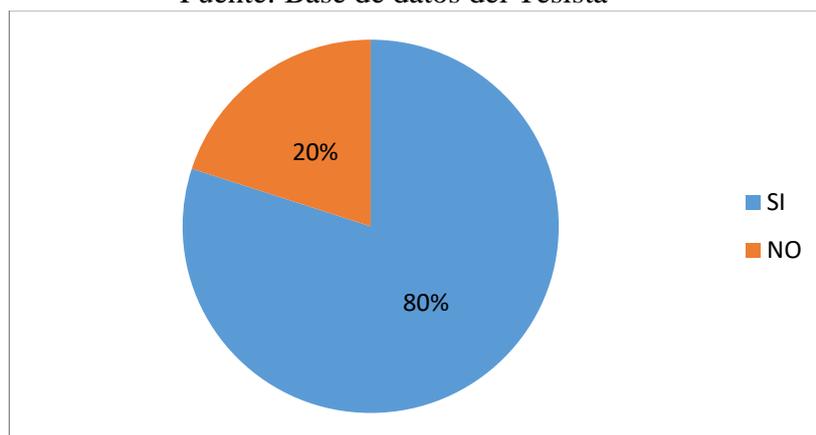
#### Interpretación de la Tabla 34

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente en las Mypes en el sector, el 90% respondieron que sí, y 10% respondieron que no.

*Tabla 35* ¿Su empresa actualiza modelos de servicios de hospedajes, según los gustos y preferencias del cliente?

Respuesta	n	%
SI	16	80%
NO	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista



*Figura 33.* Muestra respuesta según, ¿Su empresa actualiza modelos de servicios de hospedajes, según los gustos y preferencias del cliente?

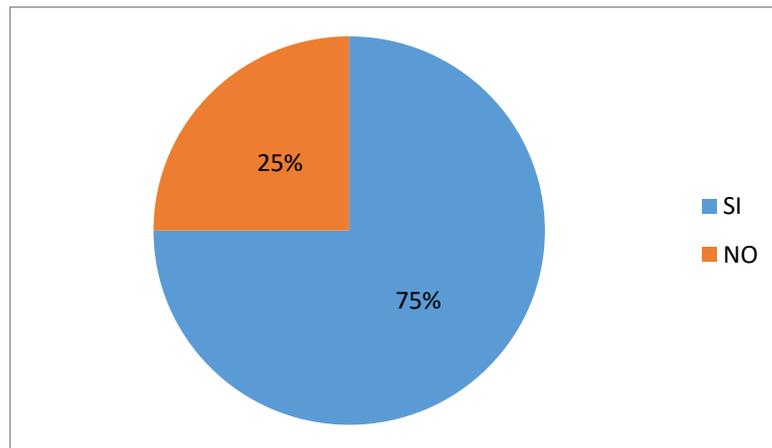
#### Interpretación de la Tabla 35

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según su empresa actualiza modelos de servicios de hospedajes, según los gustos y preferencias del cliente en las Mypes en el sector, el 80% respondieron que sí, y 20% respondieron que no.

*Tabla 36* ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?

Respuesta	n	%
SI	15	75%
NO	5	25%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista.



*Figura 34.* Muestra respuesta según, ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios?

#### Interpretación de la Tabla 36

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios en las Mypes en el sector, el 75% respondieron que sí, y 25% respondieron que no.

Tabla 37 ¿Usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio?

Respuesta	n	%
SI	11	55%
NO	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Base de datos del Tesista

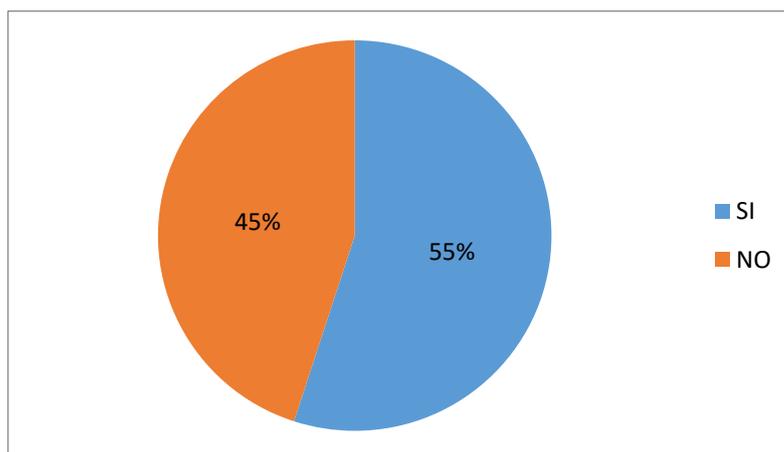


Figura 35. Muestra respuesta según, ¿Usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio?

#### Interpretación de la Tabla 37

La tabla presenta respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, según usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio, el 55% respondieron que sí usa, y 45% respondieron que no.

Tabla 38 Nivel de percepción si aplican gestión de calidad

Nivel	N	%
Buena	11	55%
Regular	1	5%
Deficiente	8	40%
Total	20	100%

Fuente: Tablas N° 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34,35, 36, 37.

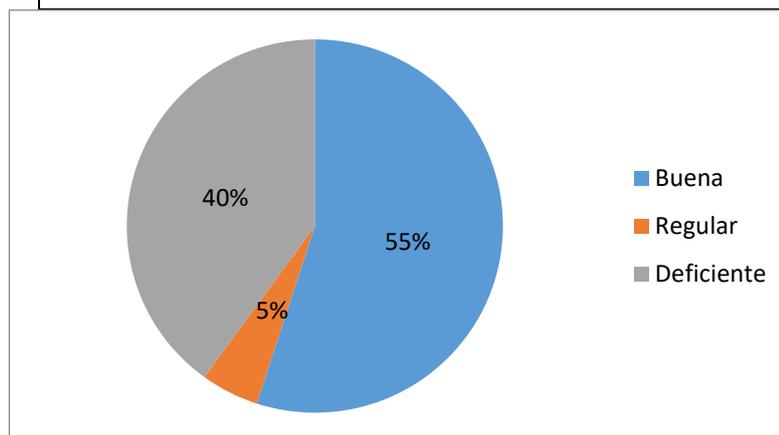


Figura 36. Muestra respuesta según, Nivel de percepción si aplican gestión de calidad

#### Interpretación de la Tabla 38

La tabla presenta en promedio respuesta de los encuestados del rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, relacionado al objetivo específico, determinar si las Mypes de hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016, aplican la gestión de calidad. El 55% percibe que aplican gestión de calidad y es buena, 40% perciben que aplican gestión de calidad, y es deficiente; 5% percibe si aplican y es regular.

## 2. Análisis y discusiones de resultados

El estudio tuvo como objetivo, determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016; para este propósito se ha planteado los objetivos específicos como, determinar características de la formalización, determinar si las micro y pequeñas empresas de hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016, aplican la gestión de calidad.

Con respecto a las características de la formalización de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016. Se ha determinado que:

Los datos de la Tabla 3, permiten inferir que, en la mayoría de año del rubro, perciben que son formales. Compatible con los resultados de Centurión Medina, (2013), son formales y fueron creadas para obtener ganancia. Compatible con lo que manifiesta Soto Pineda & Dolan (2004) “la informalidad está presidida por la crisis, cambio, incertidumbres, y por lo tanto la formalización es permitirlo cambiar de rumbo”, según el concepto de formalización, se refiere como la acción y resultado de formalizar o formalizarse, en hacer formal, serio o responsable, en legalizar una cosa de los requisitos de forma legítimo. En concretar o acordar algo y hacerlo responsable alguien que no era. Por tanto, son considerados Mypes formales de acuerdo al alcance de la Ley N° 30056, art° 5°. Compatible con los resultados de Landeo H. 2014.

Los datos de la Tabla 4, permiten inferir que, en la mayoría de Mypes del rubro, creen que el beneficio de la formalización les permitirá acceso a créditos financieros. Compatible con los resultados de, (Centurión Medina, 2013), “la formalización les

proporciona ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos, ayudándoles a posesionarse en el mercado”.

Los datos de la Tabla 5, permiten inferir que, en las Mypes del rubro, la mayoría no recibieron asesoría. Incompatible con la naturaleza de la Ley N° 30056, (MIPYME) Art.12 “El Estado promueve el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de programas para la adopción de sistemas de calidad, implementación y certificación en normas asociadas a la gestión de calidad de un producto o servicio, para el cumplimiento de estándares nacionales e internacionales”.

Los datos de la Tabla 6, permiten inferir que, en las Mypes del rubro, la mayoría considera que la formalización no aumenta los costos laborales. Las empresas del sector aun no asumen la flexibilidad de la legislación laboral para las Mypes. Compatible con, Zavaleta E. (2000), la administración del salario, si lo vemos bajo el prisma del empresario “El problema de los costos laborales se asocia; pues, a la flexibilización de la legislación del trabajo, desde una perspectiva macro; y, a la administración del salario, si lo vemos bajo el prisma del empresario”.

Los datos de la Tabla 7, permiten inferir que, en la mayoría, de las Mypes del rubro, todos sus trabajadores están en planillas. Compatible con el espíritu de la Ley N° 30056, (MIPYME), Artículo 16. Acompañamiento laboral.

Los datos de la Tabla 8, permiten inferir que, en la mayoría, de las Mypes del rubro, están constituida como personas naturales. Compatible con lo que manifiesta, PQS (2016), “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”.

Los datos de la Tabla 10, permiten inferir que, en la mayoría, de las Mypes del rubro, sí formalizaría su Mype, si el estado concedería beneficios. Incompatible con la publicación, del (Colombia Travel Blog, 2014) “existe aún una especie de “fobia” en un sector de la industria hotelera colombiana tradicional con respecto a ser un hotel tres estrellas”.

Los datos de la Tabla 11, permiten inferir que, en la mayoría, de las Mypes del rubro, el régimen de la propiedad del local es propio. Inversionista que se enfrentan en este mercado competitivo. Incompatible con los resultados de (Centurión Medina, 2013), “en el financiamiento, las Mypes han solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y capital de trabajo”. Como tal, según, Rojas J. (2011), en su blog, las Mypes es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Los datos de la Tabla 10, permiten inferir que, en la mayoría, de las Mypes del rubro, están acreditado en el REMYPE sus micros y pequeñas empresas. Los empresarios están seguros de que la acreditación le proporciona ventajas competitivas. Compatible con lo que manifiesta, Maguiño Molina (2016, pág. 19), “Acreditar que una micro o pequeña empresa cumple con las características establecidas en la ley.” y lo que señala la ley N° 30056 “Las empresas inscritas en el REMYPE son trasladadas al REMYPE administrado por SUNAT, considerándose inscritas en dicho Registro, siempre que cumplan con los requisitos señalados en los artículos 4 y 5 del Texto

Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”

Los datos de la Tabla 11, permiten inferir que, en la mayoría, de Mypes del rubro, no fueron invitado a participar de compras estatales. Los empresarios no tienen la certeza de las necesidades de compras de sus servicios por parte del estado.

Los datos de la Tabla 12, permiten inferir que, en la mayoría, de las Mypes del rubro, considera que la formalización contribuye en la empresa hotelera haciéndose notar su presencia a través de sus servicios.

Los datos de la Tabla 13, permiten inferir que, en la mayoría, tiene la percepción que la formalización de las Mypes del rubro es buena. Compatible con lo que manifiesta, (Zamora, 2011), sobre formalización, “el curso del juego no lo determina una sola persona, el juego comienza a tener dinámica propia”

Los datos de la Tabla 14, permiten inferir que la mayoría de gerentes y o representantes legales de las Mypes del rubro son adultos jóvenes que tienen 30 a 44 años. Compatible con los resultados de (Centurión Medina, 2013). Las Mypes en la provincia de Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años

Los datos de la Tabla 15, permiten inferir que la mayoría de gerentes y o representantes legales de las Mypes, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016, son del sexo masculino. Incompatible con los resultados de (Centurión Medina, 2013).

Los datos de la Tabla 16, permiten inferir que la mayoría de gerentes y o representantes legales de las Mypes, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016, son administradores de profesión; incompatible con la publicación de (La

Republica.pe, 2013). “Hay mucho empirismo en los establecimientos de hospedaje o restaurantes y eso se nota en provincias y la capital,

Los datos de la Tabla 17, permiten inferir que la mayoría de gerentes y o representantes legales de las Mypes del rubro, cuentan con estudios universitarios. Incompatible con la publicación de (La Republica.pe, 2013). Juan Alberto Palacios, quien explicó que la mayoría de alojamientos no está manejado ni operado por profesionales con estudios y capacitación.

Los datos de la Tabla 18, permiten inferir que la mayoría de gerentes y o representantes legales de las Mypes del rubro, son gerentes, lo que da cuenta que existe jerarquías características básica de una organización formal. Chiavenato I. (2006 – pagina 165). La organización formal presenta cinco características básicas: división del trabajo, especialización, jerarquía, amplitud administrativa, y racionalismo de la organización formal

Los datos de la Tabla 19, permiten inferir que la mayoría Mypes del rubro, están de 11 a 20 en el sector hotelero, tiempo que les permite aplicar conceptos de gestión empresarial. Compatible con los resultados de Centurión Medina, (2013) y están en el mercado por más de 4 años. Compatible con los resultados de Landeo H. 2014.

Los datos de la Tabla 20, permiten inferir que la mayoría de las Mypes del rubro trabajan con recursos propios, toda vez que la categoría de hoteles de 3 estrellas es de preferencia por los usuarios y “el uso de los recursos adecuados otorga competitividad a estas Mypes”, afirma Rubio Cabrera, 2010.

Los datos de la Tabla 21, permiten inferir que, en las Mypes del rubro, trabajan en promedio de 6 a 20 personas, dependiendo de la capacidad de alojamiento. Es decir

que cultivan la filosofía de la calidad total en el sentido de tener personal dedicado a tareas específicas y no repetitivas o inoficiosas Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (2002).

Los datos de la Tabla 22, permiten inferir que, en la mayoría de las Mypes en el rubro, conocen de técnicas de gestión empresarial que los permite brindar calidad de servicios a los usuarios. Compatible con, Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (2002), sobre la calidad total; la calidad de los productos y servicios es resultado de la calidad de los procesos.

Los datos de la Tabla 23, permiten inferir que, en las Mypes del rubro, en su mayoría conoce la técnica de investigación de mercado. Incompatible con la publicación del diario el comercio (2016), “este método permite definir el tipo de clientes al que queremos llegar con nuestro producto, sin embargo, para el emprendedor este pasa a segundo plano, ya que le interesa vender y ganar. Dejan de lado lo que manifiesta, Maguiño Molina (2016, pág. 19). En resumen, en una Mypes, la planificación debe ser la base, y en la motivación y el deseo de hacer empresa debe estar presente pero no es suficiente, porque todos coinciden que emprender un nuevo negocio implica asumir riesgos y que se debe reflexionar.

Los datos de la Tabla 24, permiten inferir que, en las Mypes del rubro, la mayoría ha desarrollado el área de recursos humanos. Fundamental el desarrollo del recurso humano para lograr los objetivos. Compatible con lo que manifiesta, Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (2002), La calidad es lograda por las personas y para las personas. Esto exige, entre otras cosas, un constante programa de capacitación y entrenamiento.

Los datos de la Tabla 25, permiten inferir que, la mayoría de gerentes y/o representante legal de las Mypes del rubro, se presentan ante sus colaboradores como jefe. Clara muestra de jefatura autoritaria en dicho rubro, incompatible con lo que sugiere, Lom A. (2006), Intensificar en las personas el sentimiento de que ellas son los dueños de los objetivos de la organización.

Los datos de la Tabla 26, permiten inferir que, en la mayoría de las Mypes del rubro, exhibe Misión, visión, valores, como conceptos fundamentales. Resultado compatible con, Rodríguez M. (2014), a lo largo de la evaluación del proyecto empresas, se implementa el sistema de gestión de calidad, sobre la base de una plataforma estratégica definida en la visión, misión, política de calidad y principios y valores que nos identifican.

Los datos de la Tabla 27, permiten inferir que, en la mayoría de micro y pequeñas empresas del rubro, elabora y difunde los valores que se practica. Compatible con Los valores y las prioridades que orientan la gestión de la empresa. Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (2002).

Los datos de la Tabla 28, permiten inferir que, en la mayoría de las Mypes del rubro, el servicio es brindado mediante procesos estandarizados. Compatible con La TQM está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura a la educación, el gobierno y las industrias de servicios. Tarí Grillo & García Fernández (2009).

Los datos de la Tabla 29, permiten inferir que, en la mayoría de las Mypes del rubro, si utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del

servicio. Compatible con la presencia de la norma ISO 9001, Brindar un servicio a los usuarios de acuerdo a las normas establecidas. [Wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://Wikipedia.org/wiki/ISO_9001).

Los datos de la Tabla 30, permiten inferir que, en la mayoría de Mypes del rubro, si conoce la norma ISO de certificación de calidad. Compatible con la presencia de la norma ISO 9001, Cada vez la exigencia de los clientes en los actuales escenarios económicos es muy relevante, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde, las empresas exitosas están plenamente identificadas que ello constituye una buena ventaja competitiva. [Wikipedia.org/wiki/ISO\\_9001](http://Wikipedia.org/wiki/ISO_9001).

Los datos de la Tabla 31, permiten inferir que, en la mayoría de micro y pequeñas empresas del rubro, si ha implementado en su empresa servicios de pre y pos venta con ayuda de redes sociales. Compatible con lo manifestado por Lom A. (2006), hacer que la competencia sea más pertinente para las metas del trabajo y llevar al máximo los esfuerzos cooperativos.

Los datos de la Tabla 32, permiten inferir que, en la mayoría de Mypes del rubro, si capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente. Compatible según, Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (2002). El nuevo enfoque de calidad requiere una renovación total de la mentalidad de las personas y por tanto una nueva cultura empresarial; ya que entre otros aspectos se tiene que poner en práctica una gestión participativa y una revalorización del personal no aplicada en los modos de administración tradicional. Se complementa con el aporte de Tarí Grillo & García Fernández (2009), en el primer caso, las enseñanzas de estos autores muestran aspectos comunes para desarrollar una cultura de la calidad, como entre otros, el liderazgo, la formación, la participación de los empleados, la gestión de procesos, la planificación y las medidas de la calidad para la mejora continua.

Los datos de la Tabla 33, permiten inferir que, en la mayoría de micro y pequeñas empresas del rubro, si actualiza modelos de servicios de hospedajes, según los gustos y preferencias del cliente. Compatible con los principios básico de calidad, según, Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (2002). Es necesario identificar con precisión las cambiantes necesidades y expectativas de los clientes y su grado de satisfacción con los productos y servicios de la empresa y los de la competencia.

Los datos de la Tabla 34, permiten inferir que, en la mayoría de micro y pequeñas empresas del rubro, si evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios. Compatible con los principios básico de calidad, según, Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (2002). Es el cliente quien califica la calidad del producto o servicio que se ofrece; de allí que la calidad no debe ser tomada en su valor absoluto o científico, sino que es un valor relativo, en función del cliente.

Los datos de la Tabla 35, permiten inferir que, en la mayoría de Mypes del rubro, si usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio, para alcanzar los objetivos. Compatible con lo mencionado por Rivera S. (2012). Las TIC juegan un papel esencial para alcanzar un mundo sostenible. No sólo se las sitúa como uno de los principales motores de la innovación y de la competitividad de la economía, como tecnologías claves para configurar nuestro futuro empresarial, sino también como la base tecnológica en la que sustentan la gestión eficiente de los recursos disponibles, la lucha contra el cambio climático y en la que promover un cambio generalizado de los hábitos de la sociedad

Los datos de la Tabla 36, permiten inferir que, en la mayoría de Mypes del rubro, se percibe que aplican gestión de calidad, es buena. Compatible con la teoría de la calidad total. La Calidad Total, constituye un nuevo sistema de gestión empresarial, en la medida que sus conceptos modifican radicalmente los elementos característicos del sistema tradicionalmente utilizado en los países de occidente. Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (2002). Compatible con los resultados de, Guarda y Otros (2006), encontrado al término de su investigación que las empresas turísticas son competitivas, sin embargo, no majen el término competitivo. Incompatible con los resultados de (Landeo H. 2014), El 80% de los representantes de las empresas no conocen el término gestión de calidad.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 1. Conclusiones

Con respecto a las características de la formalización de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016. se concluye: la mayoría (80%) de micro y pequeñas empresas del rubro están formalizadas, el (55%) creen que el beneficio de la formalización les permitirá acceso a créditos financieros, sin embargo (70%) no recibieron asesoría, el (65%) considera que la formalización no aumenta los costos laborales, por tanto (75%) de trabajadores están en planillas, la mayoría (55%) están constituida como personas naturales, el (95%) está afiliada a alguna asociación, el (90%) están de acuerdo con la formalización, el régimen de la propiedad del local es propio en (75%) y el (65%) está acreditado en el REMYPE, sin embargo la mayoría (65%) no fueron invitado a participar de compras estatales, el (70%) consideran que se hacen notar a través de sus servicios; en resumen el (50%) tiene la percepción que la formalización micros y pequeñas empresas del rubro es buena en (50%).

Con respecto si las micro y pequeñas empresas de hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016, aplican la gestión de calidad, se concluye: que la mayoría (55%) de gerentes y o representantes legales de las Mypes tiene entre 30 y 44 años, (70%) del sexo masculino; (65%) administradores de profesión, (65%) con estudios universitarios, en la mayoría (90%) tienen el cargo de gerente; el (90%) están en el sector hotelero entre 11 a 20 años; el (55%) trabaja con capital propio, el (50%) ocupa en promedio de 6 a 20 personas, el (75) conocen de técnicas de gestión empresarial,

en su mayoría (55%) investigación de mercado, el área de recursos humanos es el más desarrollado en (30%), los gerentes y/o representante se presentan como jefe en (55%); la mayoría (80%) exhibe misión, visión, y valores, como conceptos fundamentales, el (95%) lo elaboran y difunden, el servicio es brindado mediante procesos estandarizados en (65%), el (75) utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio, el (70%) conocen la norma ISO de certificación de calidad, el (65%) ha implementado servicios de pre y pos venta; el (90%) capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente, el (80%) actualiza modelos de servicios de hospedajes, el (75%) evalúa el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios, usa las TIC en gestión en (55%); en la mayoría de micro y pequeñas empresas del sector hotelero, se percibe que aplican gestión de calidad, es buena en (55%).

## 2. Recomendaciones

Con respecto a las características de la formalización de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, año 2016, se recomienda:

Que las Mypes, del sector, se informen de la legislación vigente, relacionado a beneficios y asesoría, para que sus trabajadores gocen de los beneficios colaterales, según PQS (2016), en su blog, 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. En el contexto de beneficio en lo financiero, por ejemplo, el factoring, el acceso al fidecom (fondo de investigación y desarrollo de las Mypes), afirma Maguiño M. (2016, pág. 33); observación de la Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. El registro en el REMYPE, es importante, ya que por medio de ella se tiene acceso a participar en compras del estado. Las Mypes hoteleras, podrán vender sus servicios y mejorar su capacidad de ocupabilidad.

Con respecto a si las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, aplican la gestión de calidad, 2016, se recomienda la modernización de las instalaciones, debido a que más de la mitad de empresas están en el mercado más de 10 años y los gerentes ya conocen las tendencias del mercado hotelero. Según Lom A. (2006), sobre la teoría de la Organización: una buena teoría

es muy útil y práctica, la organización se desarrolla mediante la experiencia, observando los fenómenos, reflexionando sobre ellos, y construyendo un marco. Por otra parte, deben orientar sus procesos al planeamiento estratégico, que permitirá sistematizar y coordinar todos los esfuerzos de las áreas que funciona como engranaje para maximizar la eficiencia de la empresa; el liderazgo como premisa, para lograr el desarrollo organizacional, según Lom A. (2006), Crear en toda la organización una cultura abierta, orientada a la solución de problemas. La calidad del servicio debe ser homogéneo, por tanto, se debe tender al mejoramiento de los procesos estandarizados, que minimizan los costos, en ese sentido todos los recursos deben estar completamente integrados por que todos son importantes. Según, Universidad de Champagnat - Licenciatura en RR.HH. (2002) El nuevo enfoque de calidad requiere una renovación total de la mentalidad de las personas y por tanto una nueva cultura empresarial; ya que entre otros aspectos se tiene que poner en práctica una gestión participativa y una revalorización del personal no aplicada en los modos de administración tradicional. Por otra parte. La calidad la determina el cliente. Es el cliente quien califica la calidad del producto o servicio que se ofrece; de allí que la calidad no debe ser tomada en su valor absoluto o científico, sino que es un valor relativo, en función del cliente, por tanto, deben estar en control la evaluación el nivel de satisfacción. La percepción entorno al uso de TIC, es que les falta modernizar su Mypes, según, Rivera S. (2012). Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) han transformado la industria del turismo: Internet ha cambiado radicalmente la forma en que los consumidores planifican y compran sus vacaciones; asimismo, ha influido en la manera en que los proveedores turísticos promocionan y venden sus productos y servicios, es conveniente invertir e implementar las TIC en estas Mypes; los hoteles

deben complementar sus servicios de alojamiento, con políticas de calidad y en forma personalizada, según Rodríguez M. (2014) añade sobre la Política de calidad, se orienta hacia la prestación de un servicio eficiente, personalizado, que permita una sostenibilidad económica, fundamento del crecimiento y posicionamiento en el mercado de la ciudad de Iquitos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alonzo Almeida, Mar; Barcos Redin, Lucia; Martín castilla, Juan Ignacio. Gestión de la calidad en los procesos turístico (2006) Editorial Síntesis. Madrid España. Páginas 334.

Ballesteros flores, E. (2004). *Administración de Pequeña y Mediana empresas*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Páginas 397.

Belmont, I. (2003). *Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. (U. d. Navara, Ed.) (Citado el 16 de 11 de 2016). Disponible en:

Briones Guillermo (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior, ICFES. (Citado el 22 del 12 de 2016). Disponible en PDF.

Casado Gonzalo (2006) “Atención al cliente”. (Citado el 12 de 01 del 2017). Disponible en: Leer más:  
<http://www.monografias.com/trabajos35/atencion/atencion.shtml#ixzz4XwTINN1a>

Centurión Medina, R. (2013). Tesis: *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia de santa (2013)*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (Citado el 17 de 11 del 2016) Disponible en:

Chiavenato, Idalberto. *Introducción a la Teoría General de la Administración* (2006). Editorial Mc Graw-Hill. México. Tercera edición. Páginas 494.

Colombia Travel Blog. (2014). *El problema con las categorías de hoteles en Colombia*. (Citado el 16 de noviembre de 2016). disponible en:

Definiciones.com – Concepto de formalización. (citado el 22 de octubre del 2016) Disponible en:

Diario el Comercio. *ocho de cada diez firmas compiten sin estudio de mercado.*

El comercio - Economía. (Citado 27 de 9 de 2016). Disponible en:

Eustat.eus (2017), Nivel de instrucción). (citado 12 de 01 del 2017). Disponible en: [http://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_303/elem\\_2376/definicion.html](http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_303/elem_2376/definicion.html)

Gestión, & Alegría, L. (1 de 7 de 2015). *El flagelo de la informalidad o el Perú que emerge a espaldas del Estado.* pág. Economía. (Citado el 22 de noviembre del 2016) disponible.

Flores Zenyazen (2014) Informalidad y desempleo acosan a jóvenes latinos: OIT - El financiero.com.mx – Sección economía. (Citado 15 de diciembre del 2016). Disponibles en:

Fotonostra.com. red social. (Citado 12 de 01 d 2017). Disponible en:

Guarda María Elena, Rapiman Soledad, Rebien Roger Solís Sebastián (2006). Tesina Competitividad en las empresas turísticas de la ciudad de Valdivia, región de los Lagos, sustentada en la Universidad Austral de Chile. PDF Páginas 46.

Gestión, & Alegría, L. (1 de 7 de 2015). El flagelo de la informalidad o el Perú que emerge a espaldas del Estado. Diario Gestión. pág. Economía. (Citado el 20 de noviembre del 2016). Disponible en:

Hernández, Fernández, & Baptista. (1998). Metodología de la investigación científica. Editorial McGraw-Hill interamericanas editores; México.

ISO - 901, (citado el 21 de noviembre del 2016) Disponible en:

Landeo Gavilán, Hermelinda (2014). Tesis Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización

de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de Contabilidad. (Citado 12 de 01 del 2017). Disponible en: <http://tesis.uladech.edu.pe/handle/123456789/48>

La Republica.pe. (2013). *Se requiere más calidad en servicio hotelero peruano*. (Citado el 16 de noviembre del 2016). Disponible en:

Ley N° 30056, (MIPYME). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. (Citado 22 de diciembre del 2016). Disponible en: [http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI\\_LEY\\_30056/ley30056.pdf](http://www.proinversion.gob.pe/RepositorioAPS/0/0/arc/MOXI_LEY_30056/ley30056.pdf)

Lom Arturo, (2006), Teoría de la organización publicación en Gestiónpolis.com. (Citado 22 del 12 de 2016). Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-organizacion/>

Maguiño Molina, M. (2016). *Cómo constituir una MYPE y administrarla con éxito con éxito*. Lima: EDIGRABER SAC. Páginas 152.

MINCETUR.GOB.PE. (2014). Tips. *Perfil del Turista Extranjero que visita el departamento de Loreto* - 2014. PDF. Páginas 2.

Ministerio de trabajo y Promoción del empleo. (2014). Informe Anual del Empleo en el Perú. PDF. 126 páginas.

PQS. “*Pasos para formalizar mi empresa y mi marca*”. PQS Iniciativa de Fundación Romero. Lima. (Citado el 29 de octubre del 2016). Disponible en:

Rivera Benavides Sonia Elizabeth. Blogs las TICs en el turismo (Citado 10 de 01 de 2017). Disponible en <http://michuslinda.blogspot.pe/>

Rodríguez Gordón Mariana. Plan de negocios Hotelero 2014. Universidad Peruana del Oriente. Páginas 72.

Rodríguez Vera, F (2016) Tipos y niveles de investigación científica, citado (27 de 11 de 2016). Disponible

Rubio Cabrera, F. (2010). Investigación: *GESTIÓN DE CALIDAD Y FORMALIZACIÓN DE LAS MYPES EN EL PERÚ*. Chimbote: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES. (Citado el 16 de noviembre del 2016. Disponible en: FDF.

Significa.com (2017) significado de rubro (Citado el 12 de 01 del 2017). disponible en: <https://www.significados.com/rubro/>

Soto Pineda, E., & Dolan, S. (2004). *Las PYMES ante el desafío del siglo XXI*. México: International Thompson Editores S.A.

Tarí Grillo, J., & García Fernández, M. (15 de 3 de 2009). *Dimensiones de la gestión de la calidad del conocimiento y de la gestión de la calidad*. Alicante España: Universidad de Alicante.

Universidad de Champagnat (2002), *la calidad total como un nuevo sistema de Gestión empresarial*. Licenciatura en RR.HH. (Citado el 22 del 12 de 2016). Disponible en:

Wikipedia – Gestión de la Calidad. Citado 22 de noviembre del 2016. Disponible en:

Zamora, M. (2011). Concepto de *Formalización*. (Citado 16 de noviembre del 2016) Disponible en:

Zavaleta Rodríguez, Roger Enrique. (2000), Los costos laborales en Perú. Abogado. Socio del Estudio Zavaleta Cruzado & Asociados. Profesor de Derecho Laboral en la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. (Consultado el 10 de 01 del 2017). Disponible en: <http://www.derehoycambiosocial.com/rjc/revista4/costos.htm>

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	Oct-16	Nov-16	Dic-16	Ene-17
<b>PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:</b>				
Revisión Bibliográfica	X			
Formulación del proyecto		x		
Presentación del proyecto		x		
Aprobación del proyecto		x		
<b>EJECUCION DEL PROYECTO:</b>				
Recopilación de datos			x	
Organización de información			x	
Procesamiento de la información			X	
Redacción del Informe final de investigación				x
Presentación del Informe final de investigación				x
Aprobación del Informe final de investigación				x
Elaboración y Publicación del artículo científico				x

## 2. Presupuesto

ACTIVIDAD		COSTO S/.
Personal responsable de la investigación	Ejecutor de la Investigación	500
	Asesor de la Investigación	1.200
Personal investigador de apoyo	Encuestadores	100
	Un estadístico	300
	Consultores	800
Personal de apoyo administrativo	Digitador	300
	Especialista en redacción	100
Bienes	Material de impresión	100
	Útiles de escritorio	50
	Soporte de software	100
	Materias primas e insumos	180
	Otros materiales	100
Servicios	Pasajes	100
	Viáticos	100
	Consultoría	500
Total		4,530

### 3. Análisis de Fiabilidad

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	34

#### 4. Encuesta



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las Mypes del ámbito de estudio.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas, para desarrollar el trabajo de investigación denominada Gestión de calidad y la formalización de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016”

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.

Muchas gracias

I) DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL

- 1.1 Edad del representante legal de la empresa: De 18 a 29 años ( ) De 30 a 44 años ( ) De 45 a 64 años ( ) Más de 65 años ( )
- 1.2 Sexo: Masculino.....b) Femenino.....
- 1.3 ¿Cuál es su profesión? Especificar.....
- 1.4 Marca el grado de instrucción logrado: Sin instrucción ( ) Estudios básicos ( ) Estudios técnicos ( ) Estudios universitarios ( )

1.5 ¿Cuál es cargo que desempeña en la empresa? Gerente ( ) Asesor ( )  
otros: Especifique.....

## II) DATOS DE LA EMPRESA

2.1 ¿Cuántos años está la empresa en el sector? de 1 a 5 años ( ) de 6  
a 10 años ( ) de 11 a 20 años ( ) más de 21 años ( )

2.2 ¿El capital es propio? Si ( ) NO ( )

2.3 ¿Cuántas personas trabajan en la empresa? de 1 a 5 personas ( ) de 6  
a 10 personas ( ) de 11 a 20 personas ( ) más de 21  
personas ( )

## III) DATOS DE LA GESTION DE CALIDAD

3.1 ¿Conoce técnicas de gestión empresarial? Si ( ) NO ( )

3.2 Marque la técnica de gestión empresarial que conoce: Planeamiento  
estratégico ( ) Mejoras continuas ( ) Investigación de mercado  
( ) otros: Especifique.....

3.3 ¿Qué áreas ha desarrollado en su tiempo gerencial? Planificación  
( ) Logística ( ) Recurso humanos ( ) Finanzas ( ) informática ( )  
Marketing ( ) otros: Especifique.....

3.4 ¿Cómo se presenta ante sus colaboradores? Como jefe ( ) Como líder  
( ) Como amigo ( ) otros: Especifique.....

3.5 ¿Exhibe conceptos fundamentales para un buen desarrollo de su  
empresa? Misión ( ) Visión ( ) Valores ( ) otros:  
Especifique.....

3.6 ¿Elabora y difunde los valores que se practica en su empresa? Si ( ) NO ( )  
)

- 3.7 ¿Su servicio es brindado mediante procesos estandarizado? Si ( ) NO ( )  
( )
- 3.8 ¿Utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio? Si ( ) NO ( )
- 3.9 ¿Conoce la norma ISO de certificación de calidad? Si ( ) NO ( )
- 3.10 ¿Ha implementado en su empresa servicios de pre y pos venta con ayuda de redes sociales? Si ( ) NO ( )
- 3.11 ¿Capacita al personal para mejorar la calidad en la atención al cliente? Si ( ) NO ( )
- 3.12 ¿Su empresa actualiza modelos de servicios de hospedajes, según los gustos y preferencias del cliente? Si ( ) NO ( )
- 3.13 ¿Evalúa usted el nivel de satisfacción del cliente en la prestación de servicios? Si ( ) NO ( )
- 3.14 ¿Usa las TIC en gestión de su empresa para mejorar la calidad de servicio? Si ( ) NO ( )

#### IV. DATOS DE LA FORMALIZACIÓN

- 4.1 ¿La empresa esta formalizada?
- 4.2 ¿Qué beneficios cree usted que obtendría con la formalización de su empresa? Aumento de las ventas ( ) Acceso a créditos financieros ( )  
Participación en licitaciones del gobierno ( ) otros:  
Especifique.....
- 4.3 ¿Ha recibido asesoría de entidades públicas y/o privadas en la formalización empresarial? Si ( ) NO ( )

- 4.4 ¿Considera que la formalización aumenta los costos laborales? Si ( ) NO ( )
- ( )
- 4.5 ¿Todos sus trabajadores están en planilla? Si ( ) NO ( )
- 4.6 ¿Cómo está constituido su empresa? Persona natural ( ) Persona Jurídica ( ) ( ) otros: Especifique.....
- 4.7 ¿Está afiliado a alguna asociación? Si ( ) NO ( )
- 4.8 ¿Si el estado concedería beneficios en la formalización de las Mypes, Formalizaría su empresa? Si ( ) NO ( )
- 4.9 ¿Cuál el régimen de propiedad del local? Propio ( ) Arrendado ( ) otros: Especifique.....
- 4.10¿Su empresa está acreditado en el REMYPE? Si ( ) NO ( )
- 4.11¿Ha sido invitado a participar de compras estatales? Si ( ) NO ( )
- 4.12¿Considera que la formalización contribuye en la empresa hotelera haciéndose notar su presencia a través de sus servicios? Si ( ) NO ( )

## 5. Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	
1	3,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	
2	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	
3	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
4	3,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	6,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
5	3,00	1,00	2,00	4,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	3,00	6,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00
6	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	3,00	6,00	2,00	4,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00
7	2,00	2,00	3,00	4,00	1,00	3,00	1,00	3,00	2,00	3,00	6,00	2,00	4,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00
8	2,00	1,00	2,00	4,00	1,00	3,00	1,00	3,00	2,00	1,00	6,00	3,00	4,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00
9	2,00	1,00	2,00	3,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	1,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00
10	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00
11	3,00	2,00	1,00	4,00	1,00	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	2,00	4,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00
12	2,00	1,00	1,00	4,00	1,00	4,00	1,00	3,00	1,00	1,00	4,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
13	2,00	1,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	4,00	1,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
14	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	4,00	1,00	4,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00
15	2,00	1,00	1,00	4,00	1,00	4,00	1,00	2,00	1,00	3,00	4,00	2,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
16	2,00	1,00	1,00	4,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00
17	3,00	1,00	1,00	3,00	1,00	3,00	2,00	3,00	1,00	1,00	3,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00
18	2,00	1,00	4,00	4,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
19	3,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	3,00	1,00	2,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
20	3,00	1,00	1,00	3,00	1,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00	4,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

## 6. Análisis de correlación

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34
P1	1	,088	-,149	-,547	-,134	-,063	,121	,241	-,232	,068	,023	-,068	,201	,276	-,295	-,232	-,088	-,463	,134	-,201	,139	-,363	,000	,092	-,263	-,211	-,046	-,202	,276	-,134	-,046	-,295	-,042	,088
P2	,088	1	,135	,252	,145	-,034	,066	,218	-,126	,061	,125	,369	,327	-,150	,206	-,126	,286	-,480	-,218	,491	-,126	,066	-,055	,317	,190	,023	-,126	,066	,350	,145	,126	,206	,023	,048
P3	-,149	,135	1	,325	-,207	,291	-,062	,372	,215	,314	,142	,105	,310	-,142	,325	-,072	-,135	-,455	0,000	,155	-,215	,062	-,155	-,047	-,271	-,065	,072	,062	-,142	0,000	-,215	,195	-,065	-,135
P4	-,547	,252	,325	1	-,105	,475	,032	-,105	-,061	-,030	,270	,443	,157	-,313	,099	-,061	,023	,099	-,105	,367	-,061	,242	,105	,313	-,023	,341	-,061	,242	,168	,245	,182	,538	,341	,023
P5	-,134	,145	-,207	-,105	1	-,364	-,302	-,333	-,192	-,282	,095	-,282	,167	-,076	,105	,577	,509	,105	-,111	-,167	-,192	,034	-,167	,076	,218	-,105	-,192	,034	-,076	-,111	,192	-,245	-,105	-,218
P6	-,063	-,034	,291	,475	-,364	1	,110	,312	-,090	,044	,313	,528	-,547	-,251	,344	,090	,136	,016	,156	,039	,451	,267	,429	,490	-,307	,311	,271	,581	,107	,416	,451	,671	,475	,477
P7	,121	,066	-,062	,032	-,302	,110	1	-,101	-,058	,311	,259	-,085	-,050	-,208	-,032	-,290	,066	-,242	,034	,050	,174	-,414	,302	,515	-,066	,242	-,058	-,010	,254	,034	-,058	-,032	,032	,504
P8	,241	,218	,372	-,105	-,333	,312	-,101	1	,346	-,056	-,172	,338	,500	,229	,314	,115	,218	-,524	,333	0,000	,115	-,101	,000	,076	-,218	,105	,115	,101	,229	,333	,115	,105	-,105	,436
P9	-,232	-,126	,215	-,061	-,192	-,090	-,058	,346	1	,228	,165	,098	,000	,397	,303	,200	-,126	-,182	,192	,000	-,067	-,058	,000	-,221	,126	,182	,200	,174	-,132	-,192	-,067	,061	-,061	-,126
P10	,068	,061	,314	-,030	-,282	,044	,311	-,056	,228	1	,145	-,048	,141	,194	-,089	-,423	-,307	-,207	-,470	,000	,098	-,368	,282	-,022	-,184	-,266	-,033	,085	-,065	-,282	-,163	,030	-,384	-,184
P11	,023	,125	,142	,270	,095	,313	,259	-,172	,165	,145	1	,339	,215	-,197	,450	,231	0,000	-,270	,191	,143	,165	,201	-,072	,460	,125	,390	-,033	,432	-,066	0,000	,033	,450	,270	-,125
P12	-,068	,369	,105	,443	-,282	,528	-,085	,338	,098	-,048	,339	1	,423	-,194	,443	,098	0,000	-,089	,282	,211	,098	,425	,211	,452	,184	,089	,098	,595	,194	,282	,098	,797	,266	,184
P13	,201	,327	,310	,157	,167	,547	-,050	,500	,000	,141	,215	,423	1	,115	,367	,289	,327	-,419	,167	-,063	0,000	-,050	,250	,459	-,327	-,105	,000	,452	,115	,167	,289	,367	,157	,327
P14	,276	-,150	-,142	-,313	-,076	-,251	-,208	,229	,397	,194	-,197	-,194	,115	1	-,168	-,132	-,150	-,168	-,076	-,115	-,132	-,208	-,115	-,298	-,350	-,313	-,132	-,208	-,053	-,076	-,132	-,168	-,313	-,150
P15	-,295	,206	,325	,099	,105	,344	-,032	,314	,303	-,089	,450	,443	,367	-,168	1	,545	,435	-,099	,105	,157	,061	,601	-,105	,329	,252	,099	,303	,601	-,168	,454	,061	,560	-,099	,206
P16	-,232	-,126	-,072	-,061	,577	,090	-,290	,115	,200	-,423	,231	,098	,289	-,132	,545	1	,630	,061	,192	-,289	,200	,174	,000	,132	,378	,182	,200	,406	-,132	,192	,467	,061	,182	,126
P17	-,088	,286	-,135	,023	,509	,136	,066	,218	-,126	-,307	0,000	0,000	,327	-,150	,435	,630	1	-,023	-,218	-,055	,378	,066	,218	,484	,190	,252	,126	,285	,350	,509	,630	-,023	,023	,524
P18	-,463	-,480	-,455	,099	,105	,016	-,242	-,524	-,182	-,207	-,270	-,089	-,419	-,168	-,099	,061	-,023	1	-,245	-,105	,061	,390	,157	-,152	,252	-,121	,303	,179	-,168	,105	,061	,121	,099	-,023
P19	,134	-,218	0,000	-,105	-,111	,156	,034	,333	,192	-,470	,191	,282	,167	-,076	,105	,192	-,218	-,245	1	-,167	-,192	,034	-,167	,076	-,145	,245	-,192	,034	-,076	-,111	-,192	,105	,245	,145
P20	-,201	,491	,155	,367	-,167	,039	,050	0,000	,000	,000	,143	,211	-,063	-,115	,157	-,289	-,055	-,105	-,167	1	,000	,302	,063	,115	,327	,105	,000	,302	,459	-,167	,000	,157	,367	-,055

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34
P21	,139	-,126	-,215	-,061	-,192	,451'	,174	,115	-,067	,098	,165	,098	0,000	-,132	,061	,200	,378	,061	-,192	,000	1	-,058	,577''	,309	,126	,424	,200	,406	,397	,192	,733''	,061	,182	,378
P22	-,363	,066	,062	,242	,034	,267	-,414	-,101	-,058	-,368	,201	,425	-,050	-,208	,601''	,174	,066	,390	,034	,302	-,058	1	-,201	,054	,154	,032	,174	,394	-,208	,369	-,058	,601''	,242	-,154
P23	,000	-,055	-,155	,105	-,167	,429	,302	,000	,000	,282	-,072	,211	,250	-,115	-,105	,000	,218	,157	-,167	,063	,577''	-,201	1	,497'	,055	,105	,289	,553'	,459'	-,167	,577''	,157	,367	,491'
P24	,092	,317	-,047	,313	,076	,490'	,515'	,076	-,221	-,022	,460'	,452'	,459'	-,298	,329	,132	,484'	-,152	,076	,115	,309	,054	,497'	1	,017	,313	,132	,515'	,404	,331	,309	,489'	,313	,651''
P25	-,263	,190	-,271	-,023	,218	-,307	-,066	-,218	,126	-,184	,125	,184	-,327	-,350	,252	,378	,190	,252	-,145	,327	,126	,154	,055	,017	1	-,023	,378	,373	,150	-,145	,126	,023	,206	-,048
P26	-,211	,023	-,065	,341	-,105	,311	,242	,105	,182	-,266	,390	,089	-,105	-,313	,099	,182	,252	-,121	,245	,105	,424	,032	,105	,313	-,023	1	-,061	,032	,168	,245	,424	,099	,341	,252
P27	-,046	-,126	,072	-,061	-,192	,271	-,058	,115	,200	-,033	-,033	,098	,000	-,132	,303	,200	,126	,303	-,192	,000	,200	,174	,289	,132	,378	-,061	1	,406	-,132	,192	,200	,303	,424	,378
P28	-,202	,066	,062	,242	,034	,581''	-,010	,101	,174	,085	,432	,595''	,452'	-,208	,601''	,406	,285	,179	,034	,302	,406	,394	,553'	,515'	,373	,032	,406	1	,254	,034	,406	,601''	,453'	,285
P29	,276	,350	-,142	,168	-,076	,107	,254	,229	-,132	-,065	-,066	,194	,115	-,053	-,168	-,132	,350	-,168	-,076	,459'	,397	-,208	,459'	,404	,150	,168	-,132	,254	1	-,076	,397	-,168	,168	,350
P30	-,134	,145	0,000	,245	-,111	,416	,034	,333	-,192	-,282	0,000	,282	,167	-,076	,454'	,192	,509'	,105	-,111	-,167	,192	,369	-,167	,331	-,145	,245	,192	,034	-,076	1	,192	,454'	-,105	,509'
P31	-,046	,126	-,215	,182	,192	,451'	-,058	,115	-,067	-,163	,033	,098	,289	-,132	,061	,467'	,630''	,061	-,192	,000	,733''	-,058	,577''	,309	,126	,424	,200	,406	,397	,192	1	,061	,424	,378
P32	-,295	,206	,195	,538'	-,245	,671''	-,032	,105	,061	,030	,450'	,797''	,367	-,168	,560'	,061	-,023	,121	,105	,157	,061	,601''	,157	,489'	,023	,099	,303	,601''	-,168	,454'	,061	1	,319	,206
P33	-,042	,023	-,065	,341	-,105	,475'	,032	-,105	-,061	-,384	,270	,266	,157	-,313	,099	,182	,023	,099	,245	,367	,182	,242	,367	,313	,206	,341	,424	,453'	,168	-,105	,424	,319	1	,252
P34	,088	,048	-,135	,023	-,218	,477'	,504'	,436	-,126	-,184	-,125	,184	,327	-,150	,206	,126	,524'	-,023	,145	-,055	,378	-,154	,491'	,651''	-,048	,252	,378	,285	,350	,509'	-,378	,206	,252	1

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

\*\*.. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34