



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA MEJORA
CONTINUA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS, RUBRO HOSTALES, EN EL CASCO
URBANO, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2016.

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

AUTORA

Br. Vásquez Calderón Yurico Magdiely

ASESOR

Dr. Centurión Medina Reinerio Zacarias

CHIMBOTE – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar en todos los momentos de mi vida, sobre todos en los más difíciles, siendo mi socorro y ayuda constante. A mi madre por el esfuerzo que realiza cada día y por las enseñanzas que me brindó desde siempre, para el día de hoy ser una mujer de bien.

Finalmente al mi asesor, el Dr. Reinerio Zacarias Centurión Medina por las asesorías, y las enseñanzas en el transcurso del desarrollo de mi trabajo de investigación, a la Srta. Elida Estrada, por su paciencia, en las tutorías de tesis.

DEDICATORIA

A Dios, por la vida, la salud, por estar a mi lado en todo momento y por ser el ser más importante en mi vida.

A mi madre Marcelina Calderón Gómez por todo su amor, apoyo y paciencia conmigo, por ser el ejemplo de perseverancia y lucha a los largo de mi vida. Por ser fuente y motivo de todo mi esfuerzo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la gestión de calidad con el uso de la mejora continua en las Micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hostales en el casco urbano, Distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue No experimental – Transversal – Descriptiva, se utilizó una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 18 preguntas a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 47% de los representantes tienen de entre 31 – 50 años de edad. El 60% son de género femenino. El 47% tienen un grado de educación secundaria. El 53% son encargados del negocio. El 40% tienen de 5 a 10 años de experiencia en el cargo. El 47% tienen de entre 5 a 10 de permanencia en el mercado. El 60% tienen por objetivo de creación generar ganancias. El 60% tienen de entre 1 a 5 empleados. El 67% no tienen conocimiento sobre el término gestión de calidad. El 67% no conocen las técnicas modernas de Gestión de Calidad. El 47% a veces realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. El 100% mencionan que la calidad es fundamental para sus negocios. El 20% casi siempre implementan nuevos procesos de mejora. El 53% evalúan alternativas de solución cuando cometen errores. Por lo tanto, podemos entender que las micro y pequeñas empresas buscan estrategias que reduzcan riesgos, mejore su gestión para alcanzar el éxito.

Palabras clave: Gestión de calidad, micro y pequeñas empresas, mejora continua.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine quality management with the use of continuous improvement in the Micro and small companies in the services sector, hostels in the urban area, Chimbote District, 2016. The research was Non-experimental - Transversal - Descriptive, A sample population of 15 micro and small companies was used to which a structured questionnaire of 18 questions was applied through the survey technique, obtaining the following results: 47% of the representatives have between 31 - 50 years of age. 60% are female. 47% have a secondary education degree. 53% are in charge of the business. 40% have 5 to 10 years of experience in the position. 47% have between 5 to 10 of permanence in the market. 60% are aimed at creating profit. 60% have between 1 to 5 employees. 67% have no knowledge about the term quality management. 67% do not know the modern techniques of Quality Management. 47% sometimes carry out training aimed at improving the service. 100% mention that quality is fundamental for their business. 20% almost always implement new improvement processes. 53% evaluate alternative solutions when they make mistakes. Therefore, we can understand that micro and small companies are looking for strategies that reduce risks, improve their management to achieve success.

Keywords: Quality management, micro and small businesses, continuous improvement.

CONTENIDO

Título de la tesis.....	i
Hoja de firmas del jurado y asesor	ii
Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iii
Resumen y Abstract	v
Contenido.....	vii
Índice de tablas y figuras.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la Literatura.....	4
III. Hipótesis.....	20
IV. Metodología.....	21
4.1. Diseño de la investigación.....	21
4.2. Población- Muestra.....	21
4.3 Definición y operacionalización de la variable.....	22
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
4.5. Plan de Análisis.....	25
4.6. Matriz de consistencia.....	26
4.7. Principios éticos.....	28
V. Resultados.....	29
5.1 Resultados.....	29
5.2 Análisis de resultados.....	33
VI. Conclusiones.....	39
VII. Referencias	40
Anexos.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, Rubro hoteles, en el casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.....	29
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, en el casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.....	30
Tabla 3. Características de la Gestión de calidad con el uso de la mejora continua en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro hoteles, en el casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.....	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Edad del representante.....	53
Figura 2: Género del representante.....	54
Figura 3: Grado de instrucción.....	54
Figura 4: Cargo que desempeña.....	55
Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo.....	55
Figura 6: Tipo de Empresa	56
Figura 7: Tiempo de permanencia en el mercado.....	56
Figura 8: Objetivo de creación.....	57
Figura 9: Número de trabajadores.....	57
Figura 10: Conoce el termino gestión de calidad.....	58
Figura 11: Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce.....	58
Figura 12: Se realiza capacitaciones orientados a la mejora del servicio	59
Figura 13: Cree que la capacitación debe ser compromiso de.....	59
Figura 14: La calidad es fundamental para su negocio.....	60
Figura 15: En la empresa se implementan nuevos procesos de mejora.....	60
Figura 16: Cuándo se comete errores usted evalúa las alternativas de solución.....	61
Figura 17: En la empresa, se realizan acciones de mejora para corregir los problemas que se presentan.....	61
Figura 18: Considera importante establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan en su negocio.....	62

I. INTRODUCCIÓN

En estos últimos tiempos las micro y pequeñas empresas han ejercido un papel importante en el desarrollo y crecimiento de la sociedad, a través de la suscitación de puestos de trabajo que han originado que la economía en diferentes países se dinamicé de forma acelerada. La importancia de la gestión de calidad en los pequeños negocios se ha hecho cada vez más ostensible, los empresarios, se han visto en la necesidad de utilizar ciertos mecanismos de gestión para fortificar sus organizaciones, apostando por un crecimiento sostenido, teniendo como base la mejora continua otorgando un mejor servicio al cliente y buscando perfeccionar los desperfectos en sus procesos o la calidad de sus servicios que brindan. Esto ha permitido que muchas empresas ofrezcan un servicio de calidad, reinventándose conforme a los requerimientos de los clientes, lo cual ha ocasionado que tengan un mejor direccionamiento de sus negocios, siendo eficaces y eficientes. No obstante, muchos de los líderes de las micro y pequeñas empresas desconocen la extensión de la gestión de calidad, ya que son dirigidas de forma tradicional, mantienen la misma rutina en sus servicios, es decir no realizan permutaciones en pos de mejorar, se conforman con el servicio que ofrecen, esto con el tiempo ha generado el fracaso de muchas entidades y posteriormente a ello que desaparezcan del mercado.

Así mismo, estos problemas de gestión que se originan a nivel local y regional también tenemos a nivel internacional, sabemos que el Perú es uno de los países con mayor incidencia de emprendimiento de micro y pequeñas empresas pero a su vez tienen un problema de estabilidad para permanecer en el mercado.

Estos problemas que atraviesan las mypes se dan en todo el mundo, en España, estas empresas debido a sus bajos niveles de inversión a sus limitaciones tecnológicas a su falta de asociatividad y desarrollo de productos y nuevos mercados, mantienen a su mano de obra por debajo de los salarios establecidos por la ley, en su mayoría estos trabajadores no gozan de los beneficios de ley, ni mucho menos de un contrato formal, generando subempleo y trabajo de corte temporal, por lo que las denominamos economías de subsistencia; que además trabajan en su gran mayoría de alguna manera al margen de la

formalidad , es decir son economías de subsistencia, que además son informales. (Villafuerte Beyte, 2011). En México, los negocios que no logran alcanzar el éxito son aquellos que colocan como base lo que les gusta o saben hacer, sin realizar antes un estudio de las técnicas o estrategias que se usaran para alcanzar la calidad que se estima.

Es decir, un elemento importante para que un negocio logre al auge es identificar el nicho de mercado al que va a satisfacer. Más aun, encontrar el diferenciador que hará que los futuros clientes elijan nuestro servicio o producto frente al de los competidores. Otro problema, que algunos de los expertos consideran es el principal problemas de las Pymes, es la falta de conocimiento de negocios. En ese sentido, hay personas que se vuelven empresarios, porque no les queda otra opción, porque los despidieron del trabajo y no han logrado encontrar otro. (México Bursátil, 2013).

En Chile, las pequeñas y microempresas juegan un papel importante en la economía, generando empleo, contribuyendo al crecimiento económico y a una distribución más equitativa del ingreso. Estas unidades productivas afrontan determinados problemas, los cuales dentro de la realidad chilena son: problema de gestión: en ese sentido no existe planificación del trabajo, que se refleja en la falta de un plan de trabajo, falta de horario, insuficiente administración de recursos, problemas en el manejo y distribución del dinero (no presentan sueldos fijos y no cuentan con sistemas de registros contables eficientes) y falta de manejo de las leyes laborales, etc. (Escudero, 2015).

En el Perú, las debilidades que tiene el sector Mype son en su mayoría la falta de capacidades y escaso uso de herramientas de gestión. Estas son debilidades que pueden ser atacadas con la ayuda del sector académico, tanto brindando capacitaciones como generando herramientas de gestión adecuadas a las Mype. (Alberti & Villena & Peluffo, 2015). En la ciudad de Chimbote donde vamos a desarrollar el estudio, existen varios negocios conocidos como Mypes del rubro hostales, las cuales no cuentan con una adecuada gestión, hay problemas en la salubridad e higiene.

Estos problemas si no son corregidos a tiempo, pueden traer consigo resultados negativos en las mypes como la perdida de cliente, disminución de la productividad, deterioro de la imagen de la empresa, disminución de valor de la marca, quiebra y cierre

definitivo de la misma, poniendo en riesgo de bienestar de los trabajadores, que son el sustento de sus familias. Por lo expresado el enunciado del problema es ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicios–rubro hostales en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016? Por medio de esta investigación se pretende emplear la gestión de calidad, teniendo como herramienta el uso de la mejora continua para la solución de problemas, siendo el objetivo principal: Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de la mejora continua. Para poder lograr el objetivo general. Se ha considerado los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes. Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios. Determinar las características de la gestión de calidad. Determinar las características de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales en el casco urbano del Distrito de Chimbote, 2016.

Esta investigación se justifica porque permitirá conocer si se está llevando a cabo la gestión de calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del rubro hostales. Al mismo tiempo generar conciencia en los empresarios de hostales sobre la gestión de calidad, de forma que se puedan identificar las características para mejorar la calidad de servicio y lograr la satisfacción de los clientes posteriores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Ríos (2015) en su investigación *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco año 2014* tuvo como objetivo general: Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014, llego a los siguientes resultados: el 35% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de entre 35 a 44 años. El 65% de los Representantes de las Micro y Pequeñas empresas son de género masculino. El 60% de los representantes tiene el grado de instrucción universitaria. Por otro lado el 50 % de Las Micro y Pequeñas empresas tienen de entre 5 a 7 años en el mercado. El 45 % de las micro y pequeñas empresas se crearon con el objetivo de generar ingresos para solventar los gastos familiares. En cuanto a gestión de calidad, el 85% de los microempresarios cree que la gestión de calidad es importante para su organización, ya que les sirve como un medio para mejorar sus procesos. Se concluye que la mayoría de los representantes que dirigen las mypes tienen de entre 35 a 44 años y son de género masculino. Asimismo la mayoría de representantes de las micro y pequeñas empresas cuentan con grado de instrucción universitaria. Por otro lado la mayoría de micro y pequeñas empresas tienen de entre 5 a 7 años funcionando en el mercado, esto se debe al empeño y tesón por parte de sus dueños, en dirigirlas, pese a los diferentes problemas que se pueden presentar. Asimismo la mayoría de estos negocios se crearon con el objetivo de generar ingresos para las familias de los dueños, puesto que son la única fuente de ingresos. Por último la mayoría de los dueños considera que la gestión de calidad es importante en el funcionamiento de sus procesos en sus negocios.

Beteta (2015) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio - rubro hotelero de la urbanización el pacífico, nuevo Chimbote, 2013* cuyo objetivo general es: Describir las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio – rubro hotelería, de la urbanización Pacífico, de Nuevo Chimbote, 2013. Llego a los siguientes resultados: el 67% de las personas encuestadas del sector servicio - rubro hoteles, oscilan entre las edades de 30 a 40 años, el 33% son solteros y el 67% son casados, esto nos muestra que la mayoría de empresarios son casados, por ende tienen mayores responsabilidades, asimismo; El 50% son propietarios, el 33% son administradores y el 17 % son representantes legales. El 67% tienen estudios de nivel superior y el 33% tienen estudios técnicos. En cuanto a las mypes El 67 % tienen de 4 a 10 trabajadores, mientras que El 67% tiene más de 5 años de funcionamiento en el mercado. En cuanto a gestión; el 50% de los empresarios menciona que si se realizan capacitaciones en sus negocios, puesto que a través de ello su personal, realiza un mejor trabajo, y se generan mayores ganancias. Se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de entre 30 a 40 años de edad y son casados. Asimismo la mayoría son propietarios, puesto que consideran que tienen la suficiente capacidad, para dirigir su propio negocio, asimismo la mayoría cuenta con estudios superiores. Por otro lado, la mayoría de micro y pequeñas empresas tienen de entre 4 a 10 trabajadores y tienen más 5 años de funcionamiento en el mercado, esto se debe al buen desempeño por parte de sus dueños que han sabido mantenerse pese a las circunstancias, ofreciendo productos, requeridos por los consumidores. Así también la mayoría de empresarios realizan capacitaciones a su personal con la finalidad de mejorar el desempeño, y fomentar el compromiso por la organización.

Hernández (2015) en su investigación *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2014* tuvo como objetivo general determinar las características del marketing de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de

La Esperanza año 2014, obtuvo los siguientes resultados: El 40% de los gerentes y /o administradores de las Mypes encuestadas tienen una edad entre los 30 y 40 años, y el 66.67% son del sexo femenino, y el 53.33 % de los de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tienen solo secundaria completa. En cuanto a gestión de calidad; El 66.67 % de las Mypes encuestadas si realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio, y el 86,67 % de las mypes encuestadas si están certificadas por la ISO 9001, puesto que consideran la importancia de las certificaciones y de los procesos adecuados que deben seguir como empresas, para así brindar una atención óptima. Se concluye que la mayoría representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad entre los 30 y 40 años y son del sexo femenino, la mayoría tienen solo estudios secundarios. Por otro lado la mayoría de las mypes realizan capacitaciones, con el objetivo de mejorar esfuerzos y maximizar capacidades, en el centro de trabajo, fomentando la superación y desarrollo personal. Así también la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen la certificación ISO 9001, en base a su desempeño y la calidad de su servicio.

Luna (2016) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013* cuyo objetivo general: Describir las principales características de la gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013. Se llegó a los siguientes resultados: El 60,9% de los empresarios de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, y el 52,2% tienen una edad entre 18 y 30 años de edad. Así también el 47,8% de representantes tiene un grado instrucción universitaria. Asimismo, el 65,2% de las Mypes trabajan con una cantidad de 1 a 5 trabajadores. Por otro lado el 60,9% de los empresarios aplican una gestión de calidad en los procesos de sus negocios. Así también el 56,5% ponen en práctica como técnica de gestión la mejora continua y el 78,3% realiza capacitaciones orientadas al servicio. Se concluye que la mayoría de los microempresarios son del

género masculino y tienen de entre 18 a 30 años de edad. La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen grado de instrucción universitaria. Por otro lado, la mayoría de micro y pequeñas empresas, tienen de entre 1 a 5 trabajadores. Así también la mayoría aplica la gestión de calidad en sus negocios, ya que gracias a esto obtiene mejoras en sus servicios, agiliza sus procesos, y produce mayores utilidades.

Gaitán (2007) en su estudio de investigación *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el Enfoque de la Mejora Continua en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio - Rubro Venta de Muebles de Madera (Mueblerías) del Distrito de Huaraz, 2015* cuyo objetivo general es: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la Mejora Continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015. Llegó a los siguientes resultados. En cuanto a los datos generales el 80% de gerentes encuestados son de género masculino; 50% de encuestados tienen estudios superiores no universitarios, En la encuesta realizada se determinó que el 60% de encuestados está en desacuerdo en la asignación de las actividades y funciones. un 50% está en desacuerdo, según la distribución y la implementación de nuevos procesos. El 60% de los gerentes encuestados manifestó que estar de acuerdo con la implementación de un plan estratégico para mejorar la rentabilidad. El 60% de encuestados mencionó estar en desacuerdo con la evaluación de las alternativas de solución para los errores que se cometen. El 60% de gerentes del rubro venta de muebles de madera (Mueblerías) estuvieron en desacuerdo con la planificación de las actividades que realizan.

Se concluye que: Sobre el “Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos”, tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión de calidad, por procesos como herramienta de dirección que facilite y mejore la gestión administrativa en las organizaciones, por lo cual aplicó una investigación exploratoria y descriptiva. En el estudio

realizado respecto a las características de la gestión de la calidad, se ha identificado que no se planifica al no establecer los objetivos de la organización, existiendo factores de funciones, no existe un encargado de verificar los resultados anteriores y los actuales, así como la falta de implementación constante de procesos de mejora continua. Las principales características de los gerentes de venta de muebles de madera (mueblerías), la mayoría son de género masculino, con estudios superiores no universitarios y cuentan con una experiencia de 1 a 5 años en el cargo, la escasa experiencia con que cuentan genera dificultades en la implementación de procesos de calidad.

Juárez (2013) en su estudio *Caracterización de las micro y pequeñas empresas del Perú: principales características de la capacitación y gestión de calidad de EMAPA Huaral S.A., 2013* cuyo objetivo general fue determinar y describir las principales características de las Micro y pequeñas empresas del Perú, así como las principales características de la capacitación y la gestión de calidad de EMAPA HUARAL S.A. 2013, llegó a los siguientes resultados : de los encuestados el 45% representa entre las siguientes edades (41-55), el 89% está siendo representado por el género masculino, el 78% de los representantes tienen un grado de instrucción, con estudios superior universitarios, el 67% aseguraron conocer sobre gestión de calidad, el 89% de las Mype's han aplicado estrategias de gestión de calidad, el 89% reconoció que aplica los procesos administrativos como estrategia de gestión de calidad, el 89% de las Mypes encuestadas aceptó que la empresa utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, 89% de ellas reconoció que Los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua

Concluye que en los últimos años la empresa sí ha desarrollado actividad para mejorar el servicios que ofrece, los procesos productivos y los sistemas de producción, así como la mejora de la organización empresarial. La mayoría de estos representantes legales son adultos de edad media quienes son solteros, y son de sexo masculino, tienen grado de instrucción estudios universitarios, son

administradas por sus propietarios, están desempeñando su cargo entre 6 y 10 años. Los representantes de las mypes viene aplicando diferentes estrategias de gestión de calidad en sus empresas, entre ellas la mayoría aplica los procesos administrativos, utiliza métodos para evaluar la mejora continua en los procesos tales como autoevaluaciones y revisiones, evalúan la eficacia y eficiencia de la operación mediante el control de procesos. La mayoría de los representantes de las mypes aseguro que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados y que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

Las Micro y Pequeñas empresas

Este tipo de empresas tienen como fin la generación de ganancias a través del desarrollo de procesos optimizando los recursos. A esto podemos indicar que con el pasar el tiempo se han vuelto imprescindibles para la existencia de los mercados, asimismo, dentro de un margen legal las micro y pequeñas empresas tienen igualdad de derechos.

Como lo destaca Ley 28015. (2003) la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las micro y pequeñas empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas (p.1)

Lo cual hace referencia a las micro y pequeñas empresas dentro de un mismo estilo de procesos organizacionales, siendo consideradas mecanismos patrocinados por dos clases de personas, naturales y jurídicas. Ambas tienen como objetivo la innovación de la materia prima en productos terminados para su comercialización y venta.

Características de las Micro y pequeñas empresas

Cada uno de los organismos tiene diversas características, una de ellas es que se ubica necesariamente en una particular categoría empresarial.

Tal y como menciona la Ley 28015 (2013) las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales: 17 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 años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector. (p1)

Estas unidades económicas empresariales se caracterizan por medio de sus ventas, que posterior a ello originan un margen de utilidad, y son ubicadas de acuerdo a la cantidad de utilidad manifestada por la Sunat que se considera de acuerdo a las unidades impositivas tributarias según cada negocio.

Importancia de Micro y pequeñas empresas

Dentro de nuestro País son consideradas fuente importante de la economía nacional. Puesto que generan empleo y subsidian la canasta familiar de muchas personas, por tal motivo su papel en nuestra economía es de suma importancia.

Las micro y pequeñas empresas en el Perú son componentes muy importantes del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del producto Bruto Interno (PBI) Es indudable que las MYPES abarcan varios aspectos

importantes de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. (Sánchez 2008). (p.127)

Tienen una gran participación en la economía nacional ya que ofrece plazas de trabajo al 80% de peruanos mejorando su calidad de vida y satisfacen sus necesidades, cabe mencionar que, en cuanto al Producto Bruto Interno son las pequeñas empresas quienes brindan su mayor aporte para poder sostener la economía y posicionar al País como un territorio de emprendedores.

Crecimiento en las Micro y Pequeñas empresas

Crece para ellas puede resultar muy dificultoso puesto que en su mayoría los propietarios lo ven como un negocio familiar buscando solo subsistencia, sin implementar métodos y estrategias que garanticen su vigencia, no haciendo mucho por mejorar los procesos en sus ventas y productividad.

Según lo menciona el siguiente autor, el futuro de las Mypes es aún incierto dado que el 90% de su totalidad tienen baja productividad, es decir el trabajo se mantiene autónomo y con la finalidad de subsistencia familiar. Esto hace que la empresa tenga muy escaso potencial de crecimiento. La falta de apoyo de parte del sistema bancario es un gran obstáculo ya que los empresarios no piden préstamos grandes con finalidad de expansión debido a las altas tasas de interés actuales y esto genera miedo al aumento de costos. Además, lo único que podría ayudarlo a que tengan un futuro crecimiento sería lograr que los microempresarios informales tomen conciencia de los beneficios que les traería la formalidad, estimulándolos a tomar retos de competitividad, productividad y ampliación de mercados (Vigil 2008). (p.19)

La ausencia del financiamiento es limitado a las pequeñas empresas para poder crecer y lograr su estatus, sin embargo, muchos al día de hoy mantienen sus negocios en auge por sus habilidades y empeños realizados para su subsistir.

Gestión de calidad

Cuando mencionamos Gestión de calidad nos referimos puntualmente a la organización, planificación y control que lleva cada una de las micro y pequeñas empresas para poder darle al producto o servicio un valor agregado que asegure la satisfacción del cliente.

Para Winter, (2000). Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen 18 mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal, también puede tomar decisiones. Los principios de la Gestión de Calidad son adoptados por las organizaciones para realzar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia. (p.13)

Hace también referencia a la gestión oportuna y la distinción que se le otorga al producto o servicio. Asegurando al cliente que lo adquirido fue realizado o elaborado bajo reglamentos que protegen la dignidad humana y el respeto por el medio ambiente.

Rios (2009) nos menciona lo siguiente, En general se puede definir la Gestión de la Calidad como un proceso de la gestión oportuno adecuado de valor agregado, que promueve y ejecuta las políticas de calidad en forma permanente con el objeto de orientar sus actividades y procesos hacia niveles expectante y elevados, para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio público, de acuerdo con las necesidades y exigencias del público usuario o “cliente”, significa mejorar los estándares; llámense niveles de calidad, costos, productividad, tiempos de espera, significa establecer estándares más altos. Una vez hecho esto, el trabajo de supervisión por la Gerencia consiste en procurar que se observen los nuevos estándares, el mejoramiento continuo, solo se logra cuando la gente trabaja para estándares más altos. (p.16)

Gestión y Calidad es el conjunto de procesos estandarizados que permiten que las empresas optimicen sus recursos, otorgándole al producto la calidad necesaria para lograr la aceptación en los consumidores.

Refiere el mencionado autor, Udaondo (2006) Así también debe entenderse por gestión de calidad como el conjunto de caminos mediante los cuales se consigue la calidad, incorporándolo por tanto al proceso de gestión que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades, de este modo una definición de gestión de calidad sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente. (p.6)

La gestión de calidad es esencial en los procesos, fortifica las actividades, a través de una adecuada coordinación de esfuerzos y una dirección adecuada en cada una de las áreas de una organización.

¿En qué se fundamenta la gestión de calidad?

Por su parte Udaondo, (2006). Indica que la gestión de calidad se fundamenta en los siguientes apartados:

- Ser competitivos y mejor-ar continuamente.
- Ayudar a satisfacer necesidades.
- Los recursos humanos son su elemento más importante.
- Es preciso el trabajo en equipo para conseguirla.
- La comunicación, la información y la participación a todos los niveles son elementos imprescindibles.
- Buscar la disminución de costes mediante la prevención de anomalías.
- Implica fijar objetivos de mejora permanente y la realización de un seguimiento periódico de resultados.
- Formar parte de la gestión de la empresa, de cuya política de actuación constituye un objetivo estratégico fundamental. (p.11)

La gestión de calidad siempre busca que una empresa sea competitiva, a través de la disminución de costes, y el aprovechamiento óptimo de cada recurso con los que cuenta una organización.

Calidad

Enfatiza Vásquez (2007). Que calidad es el logro de la satisfacción de los clientes a través del establecimiento adecuado de todos sus requisitos y el cumplimiento de los mismos con procesos eficientes, que permita así a la organización ser competitiva en la industria y beneficie al cliente con precios razonables.(p.56)

En lo que concierne a calidad es el conjunto de propiedades de un bien o servicio que lo caracteriza y sobrevalora con respecto a otras de su mismo rubro. Las empresas buscan identificar en sus consumidores las necesidades y satisfacer con un grado de excelencia o superioridad frente a su competencia. Con el fin de lograr la aceptación y fidelidad del público objetivo.

Mejora continua

Tal como lo alude Lefcovich (2009) La mejora continua implica alistar a todos los miembros de la empresa en una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuestas, mejorando los índices de satisfacción de los clientes y consumidores, para de esa forma mejorar los rendimientos sobre la inversión y la participación de la empresa en el mercado. (p.128)

Es el proceso mediante el cual los involucrados de una organización confeccionan un sistema jerárquico de mejora teniendo como principales objetivos la calidad y productividad de la organización, asimismo el uso eficiente de los recursos lo cual facilitara el posicionamiento del mercado, consiguiendo la atención de los consumidores y su preferencia frente a la competencia.

Según Aguilar (2010), el concepto de mejora continua se refiere al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva. Estamos siempre en un proceso de cambio, de desarrollo y con posibilidades de mejorar. La vida no es algo estático, sino más bien un proceso dinámico en constante evolución, como parte de la naturaleza y sus actividades. (p.46)

La mejora continua es un proceso que nunca se podrá dar por terminado puesto que no nos encontramos en un mundo paralizado, muy por el contrario en nuestro entorno

debemos hacer frente y buscar las oportunidades que se encuentran en la evolución del universo.

Para Guerra (2007), La mejora continua depende del conocimiento de hacia dónde vamos, y el monitoreo continuo de nuestro curso para poder llegar desde donde estamos hasta donde queremos estar. Nosotros hacemos esto formulando las preguntas correctas, recolectando datos útiles de forma continua, y luego aplicando los datos de toma de decisiones importantes acerca de los cambios requeridos y/o iniciativas que deben ser sostenidas. El objetivo de una cultura de mejora continua, es por lo tanto, apoyar un viaje continuo hacia el logro de la visión organizacional mediante el uso de retroalimentación de desempeño. (p.30)

La mejora continua en una organización se establece como el proceso que siguen para su perfeccionamiento en comparación a la competencia, busca siempre satisfacer las necesidades de los clientes diluyendo las trabas que obstaculicen la adquisición del bien o servicio, busca también optimizar y aumentar la calidad del producto, proceso o servicio empleando los recursos eficientemente y haciendo usos de la tecnología e innovación que nos ofrece la globalización que estamos atravesando con el fin de mejorar nuestros procesos, disminuir errores y ofrecer excelencia. La mejora continua es un proceso de nunca acabar puesto que no nos encontramos en un mundo estático, muy por el contrario, debemos hacer frente y buscar las oportunidades que se encuentran en la evolución del universo.

Características de la mejora continua

Hace referencia flores (2010), la mejora continua tiene las siguientes características:

1. Un proceso documentado. Esto permite que todas las personas que son participes de dicho proceso lo conozcan y todos lo apliquen de la misma manera casa vez.
2. Algún tipo de sistema de medición que permita determinar si los resultados esperados de cierto proceso se están logrando (indicadores de gestión).

3. Participación de todas o algunas personas relacionadas directamente con el proceso ya que son estas personas las que día a día tienen que lidiar con las virtudes y defectos del mismo. (p.34)

Desde un enfoque de oportunidad la mejora continua tiene como principal característica que las personas involucradas en las organizaciones que lo aplican tienen la capacidad de opinar y ofrecer ideas de solución a la problemática que se pueda identificar, conocer el proceso y seguirlo todos los días para la mejora y su identificación con la empresa.

Objetivos de la mejora continua

Alude Lefcovich (2009) Primero fundamental, satisfacer plenamente a los clientes y consumidores, mediante la entrega de altos valores a cambio de los precios por 21 ellos abonados. Lograr cada día mayores niveles de satisfacción es lo que hace posible contar con la lealtad de los consumidores, permitiendo de tal forma altos incrementos de niveles de rentabilidad. Para hacer factible dichos niveles de satisfacción la empresa debe empeñarse en reducir los costes, acotar los ciclos de los procesos, aumentar los niveles de calidad, y generar altos niveles de productividad. Reducir a su mínima expresión las actividades irrelevantes en cuanto a la generación de valor añadido para los clientes externos y reducir al mismo tiempo los niveles de fallas y errores, permitirá generar mayores valores agregados al menor coste posible. Ello es factible eliminando de manera progresiva y sistemática los desperdicios y despilfarros producidos por las diversas actividades y procesos de la empresa. (p.125)

Lograr los más altos grados de efectividad y eficiencia son en pocas palabras los objetivos supremos que todo sistema de mejora continua que se precie de tal debe lograr de manera armónica e integral.

Se define como principal objetivo satisfacer en su totalidad a los consumidores ya que de esta manera podemos obtener su lealtad para con nuestra organización, lo cual maximiza la rentabilidad. Asimismo, aplica mayores estándares de calidad lo cual multiplica nuestros procesos productivos, generando ante los ojos de nuestro público objetivo una

mayor seguridad y certificación de que el producto ofrecido y brindado es elaborado de una manera responsable y complace todas sus necesidades.

Mejora continua de procesos, productos y servicios.

Lefcovich (2009) indica lo siguiente, La calidad tanto de los procesos, como de los productos y servicios debe ser mejorada día tras día en la búsqueda de menores costos, mayores niveles de satisfacción y tiempos de respuestas más rápidas. En esa incesante necesidad de mejorar de manera continua los niveles de calidad, costos y productividad, logrando de tal forma el mayor nivel posible de competitividad, es fundamental tanto la capacidad de medición de los resultados, como la calidad de la información, la capacitación y creatividad del personal, el trabajo en equipo y la disciplina de trabajo y la capacidad y métodos de análisis. Ninguna técnica dará sus más óptimos resultados sin contar antes con un grupo humano afianzado en sus relaciones las cuales darán lugar a un clima de confianza y actitud participativa entre sus integrantes. Resulta hoy inconcebible no tener como objetivo fundamental de la organización la mejora continua de todos sus procesos, productos y servicio. No hacerle así supone abandonar lenta o rápidamente su participación de mercado en manos de sus competidores. En esa nueva perspectiva de negocios cobra una importancia crítica el capital intelectual que la empresa sepa acumular. (p.130)

Para conseguir el perfeccionamiento diario de los procesos, productos y servicios se requiere de capacitación, creatividad del personal, el trabajo en equipo, responsabilidad, disciplina y la participación de todo el talento humano ya que de esta manera obtendremos primero fidelizar a nuestro equipo para proceder a fidelizar a nuestros clientes, mejorando los procesos productivos y ofreciendo un mejor producto de manera continua.

5.3 Marco Conceptual

Historia de los hostales

Los hostales en el distrito de Chimbote se crearon cuando un grupo de personas amantes de las aventuras, los viajes y expediciones tuvieron la necesidad de albergarse en un lugar por su paso en el siglo XX desde allí se identificó un nicho

de mercado por cubrir y es así como nace la idea de los Chimbotanos por crear lugares que alberguen a turistas e incentiven a los jóvenes a viajar y conocer más sobre nuestra cultura. Considerado como patrimonio histórico de la localidad tenemos al conmemorado “Hotel Gran Chimú” el cual es ahora salvaguardado como parte de la memoria cultural de la localidad por su obra arquitectónica. En lo sucesivo las zonas urbanas de Chimbote empezaron a tomar la idea y fueron así implementando el distrito con hostales. Hasta la actualidad muchos de los representantes de los negocios que se crearon desde un principio han ido implementando estrategias de gestión de calidad y mejora continua que ha logrado mantenerlos vigentes en el mercado. Por otro lado, existen también los primeros hoteles que han quedado en el olvido por desconocimiento de los líderes para usar estrategias que brinde un mejor servicio continuamente a su público objetivo.

Las micro y pequeñas empresas de Hostales

El sector hotelero tiene una importancia apreciable en la economía. Se estima que en el distrito de Chimbote representan un 1 % del PIB en su producción directa, si bien su impacto es muy superior, ya que impulsa otras actividades relacionadas directamente o indirectamente con él. El sector hotelero constituye la principal fuente de alojamiento de los turistas, que vienen a nuestra ciudad.

Las micro y pequeñas empresas de hostales y la gestión de calidad

Las pequeñas empresas del rubro hoteles tienen una participación importante en nuestra economía local, debido a que es generador de empleos. Sin embargo, por falta de conocimiento en lo que respecta a técnicas y herramientas de gestión pierden su estabilidad de permanencia y éxito. Es por ello, que se han visto en la necesidad de mejorar sus procesos aplicando estrategias administrativas que les garantice mejoras continuas ya que con el tiempo los clientes se hacen más exigentes, se requiere de una buena atención para no perder su fidelidad y desaparecer como organización.

La gestión de calidad

Se denomina gestión de calidad a la búsqueda de mejorar continuamente cada proceso en todos los ámbitos de una organización, con el fin de alcanzar una alta productividad y complacer las expectativas de los clientes.

Mejora continua

Es una metodología para conseguir optimizar y mejorar la calidad de un producto, proceso o servicio, lo cual permite un crecimiento de factores importantes de la empresa que mejoran la capacidad de esta en forma significativa. Una vez que la mejora continua establece las variables de mayor impacto al proceso y servicio se les debe dar seguimiento en forma constante y se establece un plan para ir mejorando poco a poco.

III. HIPOTESIS

En el presente trabajo de investigación titulado “Gestión de calidad con el uso de la Mejora Continua en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios – rubro hostales, en el Casco Urbano, Distrito de Chimbote, 2016 no se realizó ningún tipo de experimentación de la realidad, solo se describieron a la variable de gestión de calidad y las micro y pequeñas empresas.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue No experimental – Transversal – Descriptiva.

Fue No experimental, porque no se manipuló deliberadamente a la variable gestión de calidad con el uso de la mejora continua. Solo se observó tal y como se presentó en la realidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro hostales en el casco urbano, distrito de Chimbote, 2016.

Fue transversal porque el estudio de investigación gestión de Calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, Rubro hostales, en el casco urbano, distrito de Chimbote, 2016; se realizó en un espacio de y tiempo determinado.

Descriptivo, porque se especificó los puntos más importantes de micro y pequeñas empresas.

4.2. Población y Muestra

Población:

La población estuvo conformada por 30 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales, en el casco urbano, distrito de Chimbote, la misma que fue obtenida mediante la técnica de sondeo (Anexo 3).

Muestra:

La muestra estuvo conformada por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicios Rubro hostales, en el casco urbano, distrito de Chimbote, 2016. Porque solo participaron las micro y pequeñas empresas que brindaron información para el desarrollo del trabajo de investigación (Anexo 3).

4.3. Definición y operacionalización de variables.

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Los Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas	Los representante en las micro y pequeñas empresas son personas de 31 a más años generalmente de sexo femenino con un grado de educación de educación secundaria con 5 a más años de experiencia como encargados.	Edad	a) 18-30 años b) 31-50 años c) Más de 51 años	Razón
		Genero	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		Grado de Instrucción	a) Ninguna b) Primaria c) Secundaria d) Técnica e) Universitaria	Ordinal
		Cargo	a) Dueño b) Administrador c) Encargado	Nominal
		Tiempo	a) 0 a 5 años b) 5 a 10 años c) 10 años a más	Razón

Continúa...

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Micro y Pequeñas Empresas	Las micro y pequeñas empresas cumplen un rol importante en la sociedad ya que son generadores de empleo para más peruanos.	Tipo de empresa	a) Micro empresa b) Pequeña empresa	Nominal
		Tiempo de permanencia	a) 0 a 5 años b) 5 a 10 años c) 10 años a más	Razón
		Objetivo de creación	a) subsistencia b) generar ganancias	Nominal
		Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores	Razón
Gestión de Calidad	Gestión de calidad: significa la búsqueda de la mejora continua en cada uno de los procesos de la organización, con la finalidad de satisfacer los requerimientos con los clientes.	Conoce el termino Gestión de Calidad	a) Si b) No	Nominal
		Técnicas	a) Marketing b) Mejora continua c) Empowerment d) Outsourcing e) otros f) ninguna	Nominal
		Capacitaciones orientadas a la mejora del servicio	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca	Nominal
		La capacitación debe ser compromiso de la empresa o trabajador.	a) Empresa b) Trabajador c) ambos d) ninguno	Nominal
		La calidad debe ser fundamental	a) Siempre b) Casi siempre c) Casi nunca d) Nunca	Nominal

Continúa...

Concluye.

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Medición
Mejora Continua	<p>Mejora continua: Es una metodología para lograr optimizar y mejorar la calidad de un producto, procesos o servicios, alcanzando cada vez patrones más elevados, la cual permite un crecimiento de factores importantes de la empresa que mejoran la capacidad de esta en forma significativa.</p>	Procesos de Mejora	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca	Nominal
		Alternativas de solución	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca	Nominal
		Acciones de Mejora	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca	Nominal
		Medidas de prevención	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca	Nominal

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se utilizó la encuesta como técnica fundamental, para la recolección de datos de los representantes de las micro y pequeñas empresas, asimismo el instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado, que tuvo una estrecha relación con los objetivos específicos.

4.5. Plan de análisis

En la presente investigación se realizó un análisis descriptivo, porque se describieron las características de la gestión de calidad y de las micro y pequeñas empresas del rubro de hoteles. Asimismo se utilizó el programa MS Word, para el diseño del informe de investigación y se utilizó el programa Excel para realizar las tablas y gráficos estadísticos correspondientes.

4.6. Matriz de Consistencia Lógica del informe.

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			
			Población y Muestra	Método	Técnicas e Instrumentos	Plan de Análisis
¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro hostales en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016?	<p>Objetivo General - Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de la mejora continua en Las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios rubro hostales, en el casco urbano distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>Objetivos Específicos -Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.</p>	Gestión de Calidad	Población y Muestra: La población estuvo conformada por 30 micro y pequeñas empresas del casco urbano, la misma que fue obtenida mediante la técnica de sondeo. La muestra fue dirigida(15 micro y pequeñas empresas), ya que algunos de los representantes de las micro y pequeñas empresas, por cierto temor y desconfianza, optaron por no darnos ningún tipo de información	Diseño de la investigación: El diseño de la investigación fue No experimental – Transversal – Descriptiva. No experimental, porque no se realizó ningún de experimento cuyo fin es modificar la realidad, no obstante se describió las características de la variable y de las mypes.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	El presente estudio investigación, se elaboró un plan de análisis, en el que se utilizó los siguientes instrumentos: Word, Excel y PDF. Word se usó para diseñar la tesis, por medio de sus herramientas. Seguidamente se utilizó el Excel que sirvió para insertar figuras, tabular los resultados de las encuestas, entre otros.

Continúa...

Concluye.

Problema	Objetivos	Variable	Metodología			Plan de Análisis
			Población y Muestra	Método	Técnicas e Instrumentos	
	<p>-Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.</p> <p>-Determinar las características de la gestión de calidad con el uso de la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.</p>					<p>Finalmente se empleó el PDF que es una herramienta que posibilita presentar la tesis ya finalizada del proyecto de investigación para subirlo de manera correcta en nuestra comunidad virtual, evitando que se modifique y por supuesto que sea utilizado como copia.</p>

4.7. Principios éticos

En esta investigación se utilizó los siguientes principios:

Veracidad, ya que en la investigación se utilizó datos e información real y verdadera; es confidencial porque los cuestionarios aplicados a los representantes de las micro y pequeñas empresas, se hicieron de forma anónima, protegiendo la privacidad de los mismos.

Sinceridad, Valor ético que identifica al ser humano por tener actitudes acordes a sus principios morales.

Responsabilidad, permite que las personas sean responsables de sus actos realizados, aceptando consecuencias sean buenas o malas, en lo profesional y personal.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios – rubro hostales en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Datos Generales	n	%
Edad		
18-30 años	3	20.00
31-50 años	7	46.67
Más de 51 años	5	33.33
Total	15	100.00
Genero		
Masculino	6	40.00
Femenino	9	60.00
Total	15	100.00
Grado de Instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	3	20.00
Secundaria	7	46.67
Técnica	0	0.00
Universitaria	5	33.33
Total	15	100.00
Cargo		
Dueño	4	26.67
Administrador	3	20.00
Encargado	8	53.33
Total	15	100.00
Tiempo que desempeña el cargo		
0 a 5 años	4	26.67
5 a 10 años	6	40.00
Más de 10 años	5	33.33
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Tabla 2

Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios- rubro hostales en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

De la empresa	n	%
Tipo de empresa		
Microempresa	9	60.00
Pequeña empresa	6	40.00
Total	15	100.00
Tiempo de permanencia en el mercado		
0 a 5 años	3	20.00
5 a 10 años	7	46.67
10 años a más	5	33.33
Total	15	100.00
Objetivo de creación		
Subsistencia	5	33.33
Generar ganancias	10	66.67
Total	15	100.00
Número de trabajadores		
01 a 05 empleados	9	60.00
06 a 10 empleados	6	40.00
Más de 11 empleados	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios - rubro hostales en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Tabla 3

Características de la Gestión de Calidad con el uso de la mejora continua como herramienta administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales en el casco urbano del distrito de Chimbote, 2016.

Gestión de Calidad	n	%
Conoce el termino Gestión de Calidad		
Si	5	33.33
No	10	66.67
Total	15	100.00
Que técnicas modernas de Gestión de calidad conoce		
Marketing	3	20.00
Mejora continua	2	13.33
Empowerment	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguno	10	20.00
Total	15	100.00
Se realiza capacitaciones orientados a la mejora del servicio		
Siempre	2	13.33
Casi siempre	3	20.00
A veces	7	46.67
Casi nunca	0	0.00
Nunca	3	20.00
Total	15	100.00
Cree que la capacitación debe ser compromiso de:		
Empresa	10	66.67
Trabajador	0	0.00
Ambos	5	33.33
Ninguno	0	0.00
Total	15	100.00
La calidad es fundamental para su negocio		
Siempre	15	100.00
Casi siempre	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00

Continúa...

Concluye.

Mejora continua	n	%
En la empresa se implementan nuevos procesos de mejora		
Siempre	6	40.00
Casi siempre	7	46.67
A veces	2	13.33
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
Cuando se comete errores usted evalúa las alternativas de solución		
Siempre	8	53.33
Casi siempre	4	26.67
A veces	3	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
En la empresa se realizan acciones de mejora para corregir los problemas que se presentan		
Siempre	10	66.67
Casi siempre	3	20.00
A veces	2	13.33
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00
Considera importante establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan en su negocio		
Siempre	8	53.33
Casi siempre	4	26.67
A veces	3	20.00
Casi nunca	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	15	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas empresas sector servicios-rubro hostales en el casco urbano distrito Chimbote, 2016.

5.2.- Análisis de resultados

Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas.

Referente a la Edad del representante de las Micro y Pequeñas Empresas: El 46.67% asumen entre 31 – 50 años (Tabla 1). Estos resultados concuerdan con lo encontrados por Luna (2013) quien manifiesta un 52,2 tienen entre 30 a 50 años, a su vez coincide con lo resuelto por Beteta, (2013) con un 65% quien indica que tienen desde 30 a 40 años, de igual manera contrasta con lo encontrado por Ríos, (2014) el cual expone que el 35% de los cruza del 35 a 44 años. Asimismo, para, Hernández, (2014) el 40% de los encuestados son de 30 a 40 años. Colchado, (2014) manifiesta que el 58% de los representantes son entre 44 – 56 años. Esto demuestra que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro hostales en el casco urbano, distrito de Chimbote, 2016. Están siendo dirigidas por personas de entre 31 a 50 años. Pues a esta edad las personas han adquirido la experiencia adecuada para iniciar un negocio además de tener cierta madurez con el paso del tiempo.

Referente al Género del representante de las Micro y Pequeñas Empresas: Un 60% de los representantes son de género femenino (Tabla 1). Estos contrastan con los resultados obtenidos por Luna, (2013) refiere el mencionado que un 60,9% masculinos, del mismo el autor Rios, (2014) describe 65% en otras palabras son varones. Hernández, (2014) cita que el 66,67% de los representantes son de género femenino. Concuerda con Colchado, (2015) quien declara que el 63,16% de los representantes féminas. Entendemos que en mayor parte los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas, están siendo dirigidas por personas del género femenino. Porque, buscan la forma de generar empleos, a través de su talento, pasión, esfuerzo y dedicación, en el cumplimiento de sus metas, siendo en este caso las mujeres.

Referente al Grado de Instrucción del representante de las Micro y Pequeñas Empresas: Se encontró que 46.67% poseen un grado instrucción secundaria (Tabla 1). Esto se asimila con lo estipulado por Luna (2013) quien manifiesta que 47,8% de los son instruidos en universidad, a su vez Beteta (2013) cuenta que el 67% son universitarios. Así también Ríos (2014) alude 60% de los representantes tiene el grado de instrucción universitaria. Por otro lado, Hernández (2014) evidencia 53.3% son instrucción secundaria. Sin embargo, para Colchado (2015) el 100% de los representantes tienen estudios universitarios. Por lo observado, en su conjunto cuentan con grado de instrucción secundaria. Las personas no cuentan con los medios y recursos necesarios, para poder acudir a una universidad, debido a los costos que implica, sin embargo, a base de esfuerzo y dedicación han logrado tener negocios.

Referente al cargo del representante de las Micro y Pequeñas Empresas: En un 53.33% los representantes de las Micro y Pequeñas empresas son encargados (Tabla 1). Estos resultados se parecen con los obtenidos por Beteta, (2013) quien manifiesta que el 50% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas modo dueños o propietarios de los negocios. Por tal motivo, la mayoría están siendo direccionadas por los encargados de las empresas. Los encargados cuentan con el talento y la capacidad para llevar el control y el orden en los negocios.

Referente a los años en el cargo del representante de las Micro y Pequeñas Empresas: Siendo el 33,3% de los representantes de Las Micro y Pequeñas empresas que tienen más de 10 años en el cargo (Tabla 1). Se compara con lo dicho por Luna, (2013) quien manifiesta que el 43,5% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen en el cargo. Demostrándose que mayor parte de los representantes son encargados desde hace más de 10 años. Pues las personas a través de su capacidad e ingenio han logrado mantenerse en el mercado ofreciendo un servicio muy rentable.

Características de las Micro y Pequeñas empresas

Referente al Nivel de las Micro y Pequeñas empresas: Con un 60% se demuestra que estas entidades tienen un nivel de pequeña empresa (Tabla 2). Por este motivo se puede visualizar que gran parte de ellas tienen un nivel de microempresa. Los empresarios no cuentan con el capital suficiente, es por ello que inician con algo pequeño, pero buscan la forma de crear interés en los clientes a través de un buen servicio y una buena atención.

Referente al tiempo de permanencia en el mercado: El 46,67% tienen de entre 5 a 10 años de permanencia en el mercado (Tabla 2). Lo cual coincide con lo manifestado por Beteta, (2013) quien revela que el 67% tienen más de 5 años en el mercado. Asimismo, Rios (2014) exterioriza que el 50% conservan de a 7 años dentro del mercado. Queda demostrado que la mayoría de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles en el casco urbano, distrito de Chimbote, 2016, tienen de entre 5 a 10 años de permanencia en el mercado. Porque estos negocios gracias a su buen servicio han logrado mantener en el mercado a través de los años, brindando la atención adecuada, que les permite tener más clientes.

Referente al Objetivo de Creación: Un 66,67% de las Micro y Pequeñas empresas tienen por objetivo de creación generar ganancias y el 33,3% su objetivo de creación en subsistir (Tabla 2). Comprobándose que la mayoría tienen por objetivo generar ganancias. Ya que los negocios siempre buscan mantenerse en el mercado a través de la generación de ingresos que le faciliten mejorar su infraestructura, su servicio.

Referente al Número de trabajadores: En su 60% estas unidades empresariales cuentan desde 1 a 5 trabajadores (Tabla 2). Mis resultados coinciden con descubierto por Luna, (2013) quien ostenta que el 62,5% de las Micro y Pequeñas empresas tienen de entre 1 a 5 trabajadores. Sin embargo, Beteta, (2013) encontró un 67% de las Micro y Pequeñas empresas que tienen de 4 a 10 trabajadores. Por lo cual se corrobora que en su gran mayoría en el distrito de Chimbote las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores. Pues, los negocios siempre buscan minimizar sus costos, es por ello que consideran que su personal debe ser el adecuado, para así lograr mayores beneficios.

Características de la Gestión de calidad con el uso de la mejora continúa

Referente al conocimiento acerca de Gestión: Un 66,67% no conocen el término gestión de calidad (Tabla 3). Lo cual se refuta con los resultados obtenidos por Luna, (2013) quien piensa que el 60.9 % si conocen dicho termino. Por las estadísticas podemos decir que la mayoría no conocen el termino Gestión de Calidad. Revelándose que no lograron estudios superiores y llevan el control de sus negocios de forma tradicional es por ello que desconocen acerca de este término.

Referente al conocimiento acerca de las herramientas de Gestión de Calidad esta herramienta: El 66,67% desconocen las técnicas modernas (Tabla 3). Estos resultados contrastan con los conseguidos por Luna, (2013) quien ostenta que el 55,6% conoce la herramienta mejora continua. Gran parte de quienes representan las micro empresas no conocen las técnicas modernas de gestión de calidad. El motivo se debe a que solo cuentan con estudios secundarios y se encuentran enfocados en dirigir sus negocios sin haberse preparado en una institución universitaria.

Referente a las capacitaciones orientadas a la mejora del servicio: El 46,67% de las Micro y Pequeñas empresas a veces realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio (Tabla 3). Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Luna, (2013) quien manifiesta que el 78,3% realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio; a su vez con Hernández, (2014) quien marca que el 66,67% de las micro y pequeñas empresas realizan capacitaciones orientadas a las mejoras del servicio. Con esto demuestra que la mayoría, a veces realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio. Porque estos negocios no disponen del capital suficiente para realizar capacitaciones periódicas y cronológicas. Es por ello que optan por realizar a veces las capacitaciones y no de forma continua.

Referente a creen que la capacitación es compromiso de: Según lo encontrado el 66,67% creen que la capacitación es compromiso de la misma empresa (Tabla 3). Por su parte Hernández, (2014) considera el 66,67% como los que afirman que la capacitación debe ser compromiso de la propia empresa. Manifestándose por la mayoría que las capacitaciones deben ser compromiso netamente de la empresa. Porque de ellas debe nacer la idea de mejorar sus procesos, el desempeño de sus trabajadores, todo parte del compromiso de la propia en mejora y crecer.

Referente a la calidad es fundamental para el negocio: En su 100% de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas manifiestan que la calidad siempre es fundamental para sus negocios (Tabla 3). Queda demostrado por mayoría la calidad siempre es fundamental para su negocio. Siempre buscan ofrecer un servicio de calidad, lo cual genera la atención de los clientes, por ende, el crecimiento del negocio y la maximización de ganancias.

Referente a la implementación de procesos de mejora en la empresa: El 46.67% casi siempre implementan y el 33,3% siempre implementan nuevos procesos de mejora continua (Tabla 3). En ese sentido podemos descubrir que son más los encargados de las pequeñas micro empresas los que se esfuerzan por implementar procesos que mejores continuamente el desarrollo de sus organizaciones para lograr el éxito que aspiran. Considerando importante la mejora de sus procesos y el costo que implica implementar estas mejoras. Puesto que tienen que estar a la vanguardia del mercado, aplicando constantemente mejoras en sus procesos.

Referente a las alternativas de solución cuando se cometen errores: Un 53.33% de las Micro y Pequeñas empresas siempre evalúan alternativas de solución cuando se cometen errores y el 26,7% casi siempre evalúan estas alternativa (Tabla 3). Son más las Mypes que siempre evalúan alternativas de solución cuando se cometen errores. Creyendo fundamentales soluciones, debido a los diferentes problemas con los que tienen que lidiar a diario, es por ello la importancia de evaluar soluciones frente a determinados incidencias.

Referente a las acciones de mejora para corregir problemas: El 66.67% de las Micro y Pequeñas empresas siempre realizan acciones de mejora para corregir problemas que se presentan en las mismas y el 20% casi siempre realizan acciones de mejora para problemas (Tabla 3). La mayoría siempre realizan acciones de mejora para corregir problemas que se suscitan en las mismas. Buscando mejorar consecutivamente su servicio, es por ello que aplican acciones de mejora.

Referente a las medidas de prevención en las actividades que realizan: Su 53.33% siempre y el 26.67% casi siempre establecen medidas de prevención en las actividades que realizan (Tabla 3). Debido a las estadísticas podemos inferir que en su mayor parte los negocios establecen medidas que sean preventivas en cada caso que realicen con sus actividades. Pues, las empresas siempre buscan tomar precauciones en cada actividad que realizan, por ello establecen medidas frente a cualquier dificultad que puede ocurrir en sus negocios.

VI. CONCLUSIONES

En su mayoría, están siendo dirigidas por personas de entre 31 a 50 años de edad, son de género femenino y tienen grado de instrucción secundaria. La mayoría, son encargados, y tienen cuentan con más de 10 años de experiencia en el rubro.

La mayoría son microempresas, tienen de entre 5 a 10 de permanencia en el mercado y su objetivo de creación es generar ganancias. La mayoría tienen de entre 1 a 5 trabajadores.

La mayoría no tienen conocimiento del termino Gestión de Calidad, ni de las técnicas modernas de Gestión de Calidad. La mayoría a veces realiza capacitaciones, orientadas a la mejora del servicio, pero creen que las capacitaciones deben ser compromiso de la empresa. La totalidad manifiesta que la calidad siempre es fundamental para sus negocios. Casi siempre implementan nuevos procesos de mejora. La mayoría siempre evalúan alternativas de solución cuando se cometen errores. La mayoría siempre realizan acciones de mejora para corregir problemas que se presentan en las mismas ya que siempre establecen medidas de prevención en las actividades que realizan.

REFERENCIAS

- Alberti, G & Villena, J & Peluffo, M (2015). *Desarrollo territorial y cohesión social en América Latina: la visión de las PYME*. Madrid, ESPAÑA: Ediciones Octaedro S.L. Recuperado el 03 de Junio 2016 de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11126136>.
- Aguilar, J (2010). *La mejora continua, Oaxaca, México, Network de Psicología Organizacional*. Recuperado el 10 de Julio 2016 de: <https://studylib.es/doc/3631411/la-mejora-continua>.
- Escudero, A (2015). *Las Microempresas y sus problemas, Santiago, Chile*. Recuperado el 25 de setiembre 2016 de: http://escudero.bligoo.com/content/view/52514/Las-Microempresas-y-sus-problemas.html#.WAGf_1ThDIX.
- Flores, M (2010). *Definición de Mejora Continua, Venezuela, Escuela de Organización industrial*. Recuperado el 11 de Septiembre 2016 de: <http://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>
- Gaitán (2007). *Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el Enfoque de la Mejora Continua en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio - Rubro Venta de Muebles de Madera (Mueblerías) del Distrito de Huaraz, 2015*. Recuperado el 17 de Febrero 2016 de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/840/MYPE_PROMOCION%20DE%20VENTAS_%20SALAZAR_SANTILLAN_%20DELIA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guerra, I (2007). *Evaluación y mejora continua: Conceptos y Herramientas para la Medición y Mejora del Desempeño*. Indiana, Usa. Recuperado el 12 de Junio 2016 de: <https://www.amazon.com/Evaluacion-Mejora-Continua-Conceptos-Herramientas/dp/1434339068>
- Juárez, (2013). *Caracterización de las micro y pequeñas empresas del Perú: principales Características de la capacitación y gestión de calidad de EMAPA Huaral S.A. 2013*. Recuperado el 25 de Julio 2016 de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3283/MICRO_EMPRESAS_TECNICAS_MODERNAS_PALMA_MORILLO_OSWALDO_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lefcovich, M (2009). *Gestión de calidad para la excelencia - GCE*. Córdoba, Argentina, AR: El Cid Editor apuntes. Recuperado el 25 de Agosto 2016 de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?doc>
- Lefcovich, M (2009). *Kaizen la mejora continua aplicada en la calidad, Productividad y reducción de costos*. Córdoba, Argentina, AR: El Cid Editor apuntes. Recuperado el 25 de Agosto 2016 de: <https://www.kelipereiradeoliveira.com/site/wp-content/uploads/2018/07/kaizen-mejoracontinuada49028.pdf>
- Lefcovich, M (2009). *Sistema de mejora continua integral SMCI*. Córdoba, Argentina, AR: El Cid Editor apuntes. Recuperado el 19 de Setiembre 2016 de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10317219>
- Ley 28015 (artículo 2, 2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado el 03 de julio 2016 de: http://www.mindra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf

- Ley 28015 (artículo 5, 2013). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado el 03 de julio 2016 de: http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/LEY_28015.pdf
- México Bursátil, (2013). *Los principales problemas de las PyMes*, México. Recuperado el 08 de setiembre 2016 de: <http://www.mexicobursatil.com/los-principales-problemas-de-las-pyme>
- Rios, A (2009). *Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública, Cuba, actualidad gubernamental*. Recuperado el 18 de Setiembre 2016 de: http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C3100
- Sánchez, B. (2008). *Las Mype en Perú, su importancia y propuesta tributaria*. Recuperado el 20 de Diciembre 2016 de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/primer/a13.pdf>
- Udaondo, M. (2006). *Gestión de calidad*. México: Ed. Díaz de Santos, capítulo I pág. 6
Recuperado el 19 de Setiembre 2016 de: <http://www.editdiazdesantos.com/libros/udaondo-duran-miguel-gestion-de-calidad-L03000130201.html>
- Udaondo, M. (2006). *Gestión de calidad*. México: Ed. Díaz de Santos, capítulo I pág.11.
Recuperado el 19 de Setiembre 2016 de: <http://www.editdiazdesantos.com/libros/udaondo-duran-miguel-gestion-de-calidad-L03000130201.html>
- Vásquez Lema Marcelo. (2007). *Concepto de calidad para la organización*. SANTA Cruz, Bolivia, Recuperado el 17 de setiembre de: <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>

Vigil, Y. (2008). *Formación, crecimiento y proyección de las MYPE*. Recuperado el 11 de Junio 2016 de: <http://www.monografias.com/trabajo58/formaciónMYPE/formacion-MYPE2.shtml>.

Villafuerte, C and Beyte, D (2011). *La inversión en recursos humanos y la competitividad de las micro y pequeñas empresas de la región Arequipa. Madrid, España, ES: BEUMED*. Recuperado el 11 de Junio 2016 de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10592602>

Winter, R. (2000). *Manual de trabajo en equipo*, Madrid, España, ediciones Diaz de santos. Recuperado el 11 de Junio 2016 de: <https://www.udocz.com/read/manual-de-trabajo-en-equipo--robert-s-winter>

Libros Virtuales:

Beteta, J. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio – rubro hotelero de la urbanización el pacífico, nuevo Chimbote, 2013*. (Tesis pregrado), Uladech, Nuevo Chimbote, Perú. Recuperado el 11 de Junio 2016 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041263>

Hernández, S. (2015). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2014*. (Tesis pregrado), Uladech, Trujillo, Perú. Recuperado el 11 de Junio 2016 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037811>

- Luna, K. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013.*(Tesispregrado), Uladech, Chimbote, Perú. Recuperado el 11 de Junio 2016 de:<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=0000039880>
- Rios, M. (2015). *Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, año 2014.* (Tesis de pregrado), Uladech, Trujillo, Perú. Recuperado el 11 de Junio 2016 de:<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037587>

ANEXOS

Anexo 1.

Cronograma de actividades para la elaboración del informe de Tesis

	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.Revisión del marco teórico y conceptual	x	x	x												
2.Elaboración y validación del instrumento				x	x	x									
3.Ejecución del Instrumento						x	x								
4.Recopilación de Información								x	x	x	x				
5.Tabulación											x	x			
6.Elaboración de tablas y figuras													x		
7.Resultados														x	
8.Análisis de los resultados(discusión)														x	
9.Conclusiones														x	
10. Propuestas														x	
11.Presentación y evaluación de los resultados finales															x

Anexo 2.
Presupuesto

DETALLE	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	PRECIO TOTAL
Pasaje	10	2.5	25
Lapicero	2	0.5	1
Internet	-	-	80
Luz		40	60
Impresiones	30	0.3	9
Copia	20	0.1	2
Taller Corricular	-	-	2000
Programa Antiplagio	-	-	100
Empastado	-	-	100
TOTAL			2377

Financiamiento: autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3.

CUADRO DE SONDEO
Lista de empresas encuestadas

N°	RAZÓN SOCIAL	DIRECCIÓN	REPRESENTANTE
1.	J & L HOSPEDAJE	JR. MANUEL RUÍZ 648-652 CASCO URBANO	SIFUENTES ORELLANA DE DONACIMIENTO JUDY EMILIA
2.	HOSTAL BOLOGNESI	AV. FRANCISCO BOLOGNESI N° 592 CASCO URBANO	VARGAS ARRESTEGUI JULIO CESAR
3.	HOSTAL CASANOVA	JR.DIONICIO DERTEANO N°158 - PJ.BOLIVAR BAJO	ALEGRE LEON JOSE FERNANDO
4.	HOSTAL EROS	JR. DRENAJE N° 662 MZ. 18 LTE. 24 P.J. MIRAFLORES III ZONA	Información Anónima
5.	HOTEL IGUAZU	JR. ELIAS AGUIRRE N° 648 - 650 CASCO URBANO	Información Anónima
6.	HOSTAL PLAZA	JR. ENRIQUE PALACIOS N° 313 2° Y 3° PISO CASCO URBANO	Información Anónima
7.	HOSTAL PAYOLK EIRL	JR. DEARTEANO N°249 - PJ. BOLIVAR BAJO	Información Anónima
8.	HOTEL BUENOS AIRES SRL	JR. MANUEL VILLAVICENCIO N°231 - CASCO URBANO	Información Anónima
9.	HOSTAL SAND'S	JR. ENRIQUE PALACIOS N° 795 P.J. BOLIVAR BAJO	Información Anónima
10.	"HOSTAL AIJIN"	JR. MANUEL VILLAVICENCIO N° 717 MZ. M LOTE 26 URB. BOLIVAR BAJO	CASTILLO FACHO NORA LANI
11.	HOTEL LUZANTY	JR. ELIAS AGUIRRE N° 127 CASCO URBANO	Información Anónima
12.	HOTEL VERTIZ SAC	AV. FRANCISCO BOLOGNESI N°305 -309 - CASCO URBANO	Información Anónima
13.	HOTEL CANTONES	JR. MANUEL VILLAVICENCIO N° 197 CASCO URBANO	Información Anónima
14.	HOTEL SAN FELIPE S.R.L.	AV. JOSE PARDO 514 CASCO URBANO	Información Anónima
15.	HOTEL VIERA	JR. LEONCIO PRADO N° 690 ESQUINA CON JR. MANUEL RUIZ CASCO URBANO	Información Anónima

Anexo 4.

CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

Escuela Profesional de Administración

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “GESTION DE LA CALIDAD CON EL USO DE LA MEJORA CONTINUA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO HOSTALES EN EL CASCO URBANO, DISTRITO DE CHIMBOTE, 2016,” Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione:

ENCUESTA

I. DATOS GENERALES DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad

- a) 18 - 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 50 años a más

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Ninguna
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Técnica
- e) Universitaria

4. Representantes

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Encargado

5. Tiempo de experiencia en el cargo

- a) 0 a 5 años
- b) 5 a 10 años
- c) 10 años a más

II. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas

6. Tipo de empresa

- a) Micro empresa
- b) Pequeña empresa

7. Tiempo de permanencia en el mercado

- a) 0 a 5 años
- b) 5 a 10 años
- c) 10 años a más

8. Objetivo de creación

- a) subsistencia
- b) generar ganancias

9. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

III. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No

11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

- a) Marketing
- b) Mejora continua
- c) Empowerment
- d) Outsourcing
- e) otros
- f) ninguna

12. ¿Se realizan capacitaciones orientadas a la mejora del servicio?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

13. ¿Cree que la capacitación debe ser compromiso de la empresa o del trabajador?

- a) Empresa
- b) Trabajador
- c) ambos
- d) ninguno

14. ¿La calidad es fundamental para su negocio?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Casi nunca
- d) Nunca

I.V REFERENTE A LA TÉCNICA ADMINISTRATIVA: MEJORA CONTINUA

15. ¿En la empresa, se implementa nuevos procesos de mejora?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

16. ¿Cuándo se comete errores usted evalúa las alternativas de solución?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

17. ¿En la empresa, se realizan acciones de mejora para corregir los problemas que se presentan?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

18. ¿Considera importante usted, establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Casi nunca
- e) Nunca

Anexo 6.

FIGURAS

1.- Referente a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas

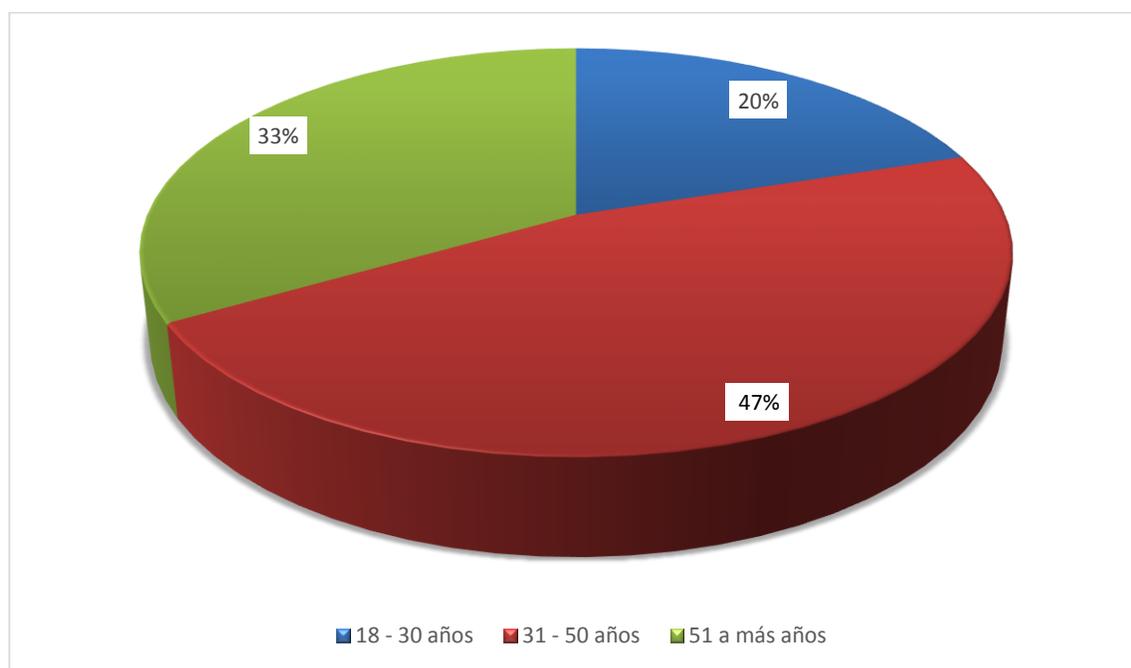


Figura 1: Edad del representante

Fuente: tabla 1

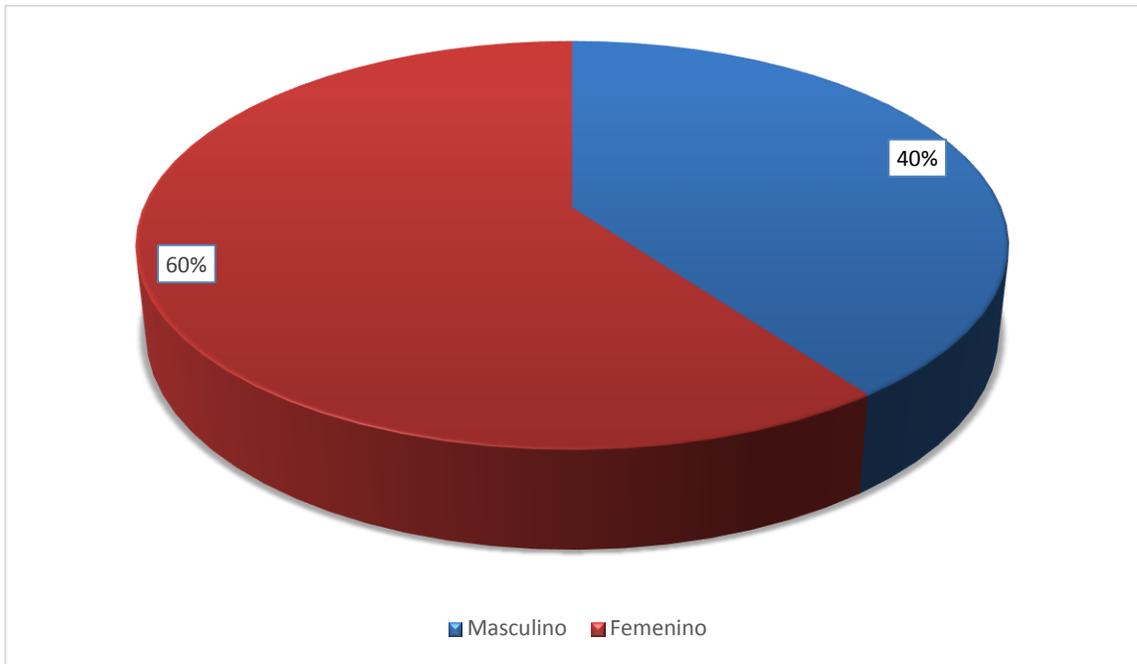


Figura 2: Genero del representante

Fuente: tabla 1

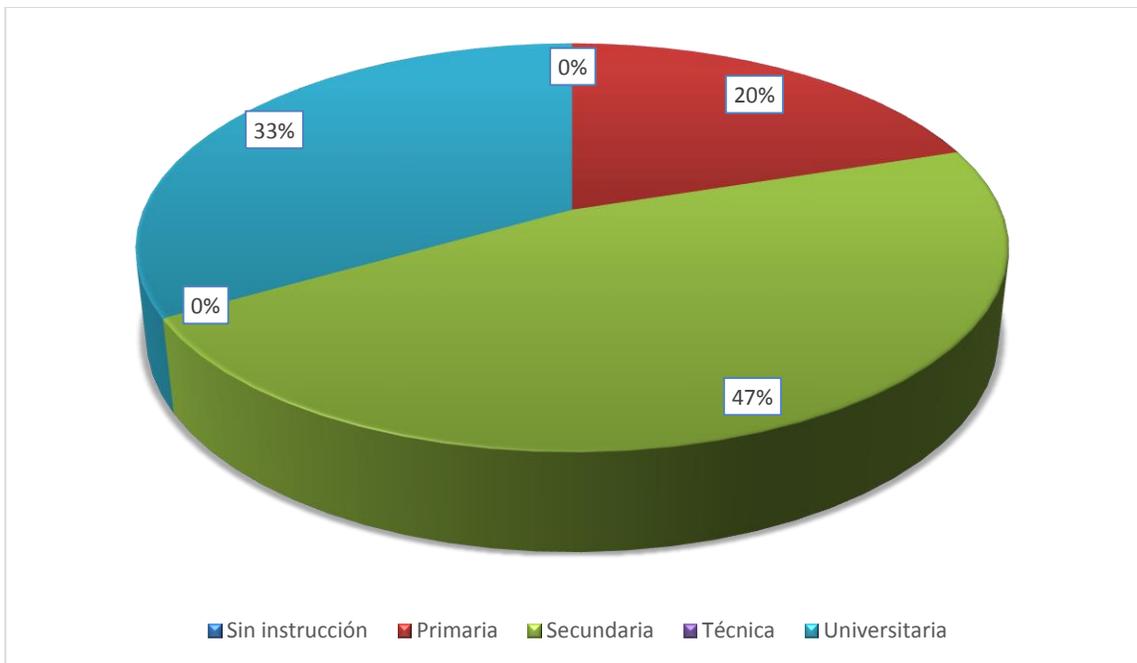


Figura 3: Grado de instrucción

Fuente: tabla 1

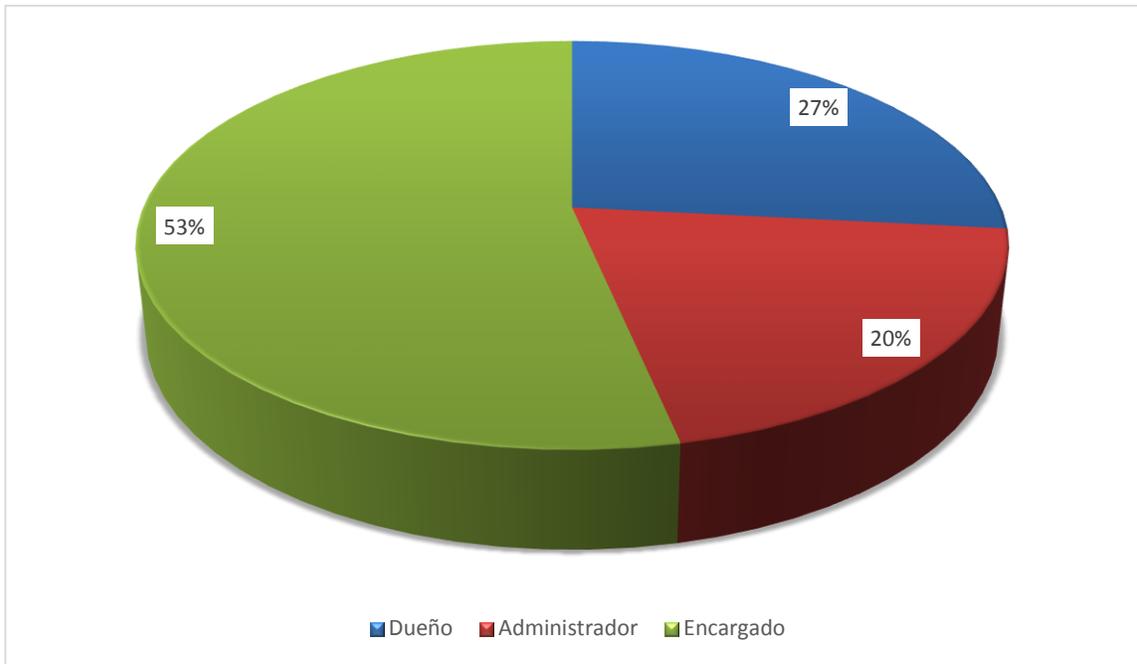


Figura 4: Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 1

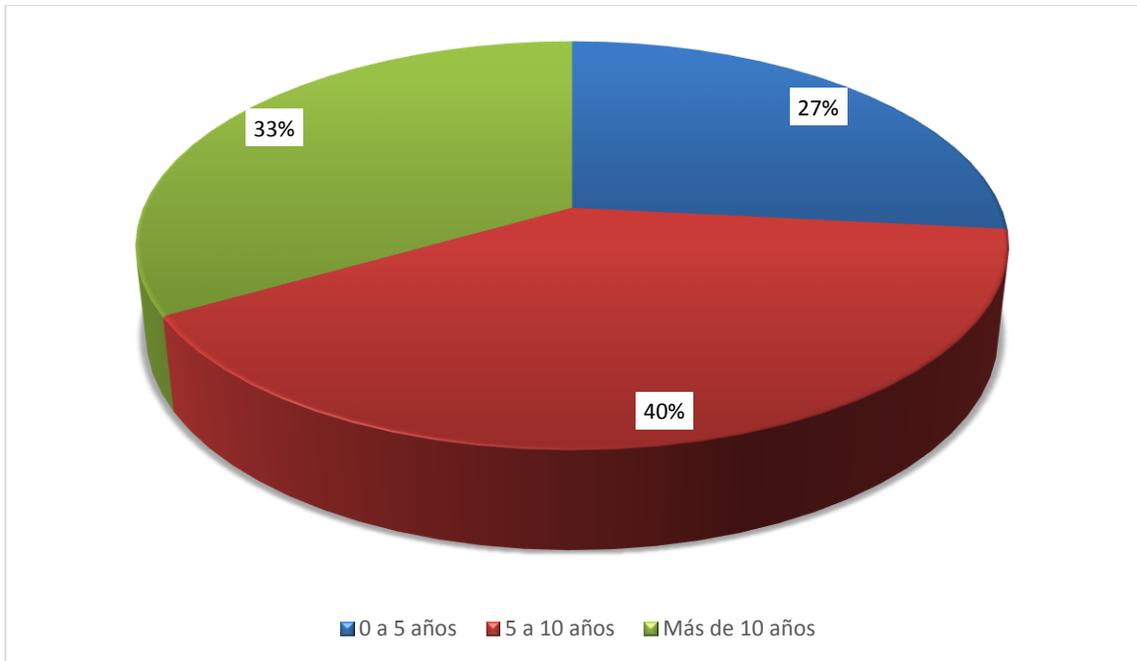


Figura 5: Tiempo que desempeña en el cargo.

Fuente: tabla 1

II.-Referente a las características de las Micro y Pequeñas Empresas

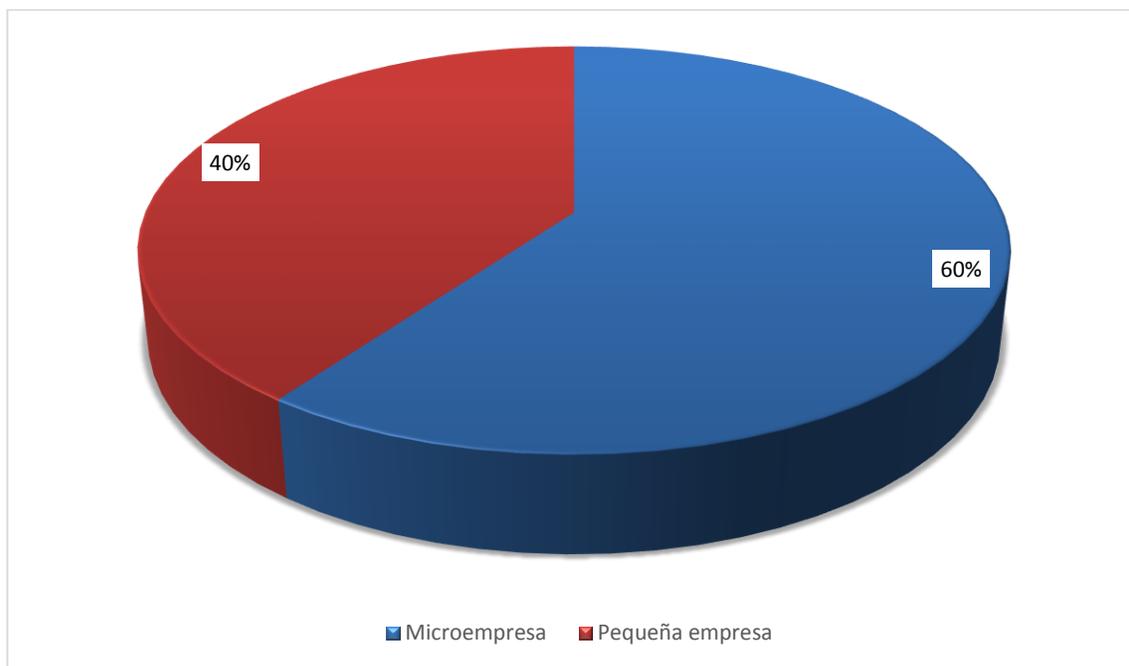


Figura 6: Tipo de empresa

Fuente: tabla 2

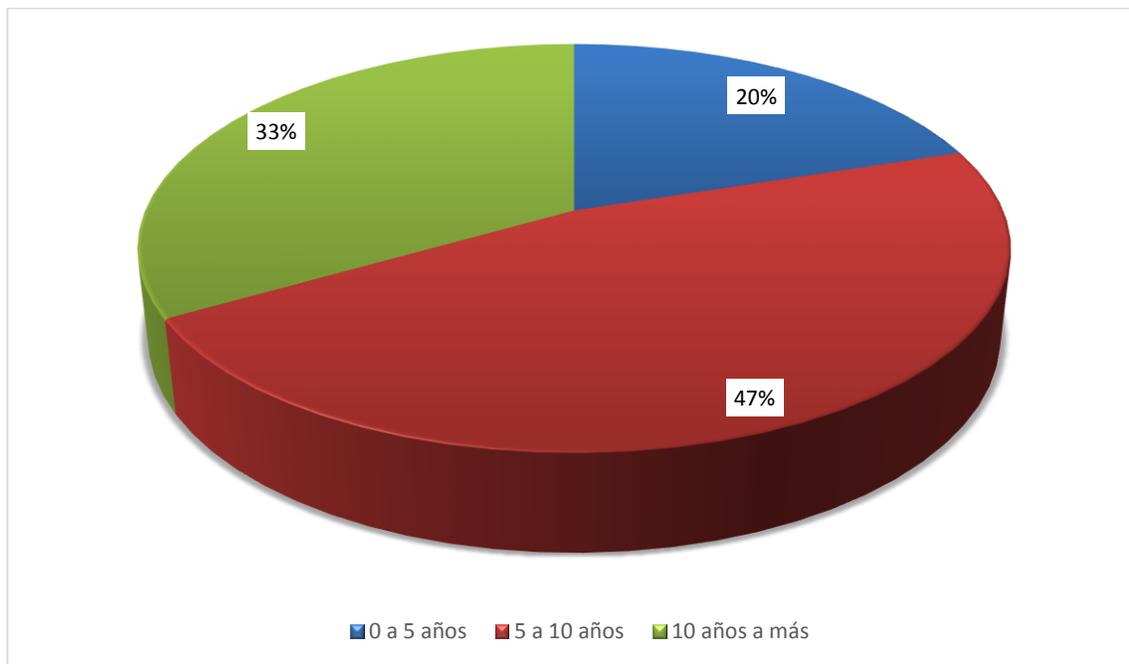


Figura 7: Tiempo de permanencia en el mercado.

Fuente: tabla 2

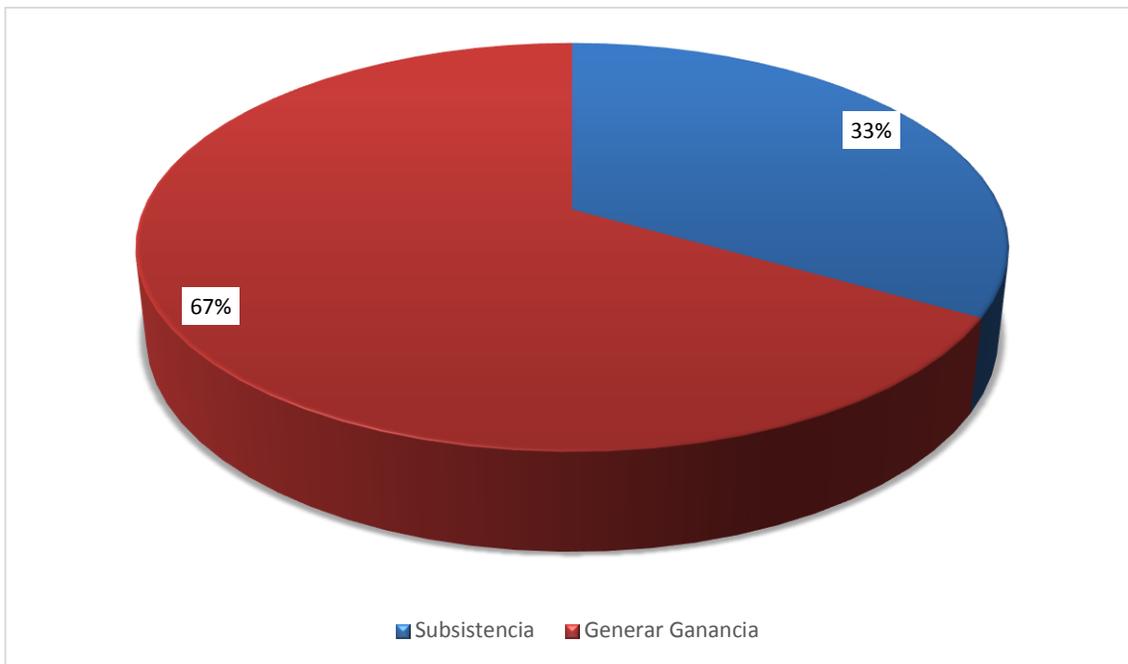


Figura 8: Objetivo de creación

Fuente: tabla 2

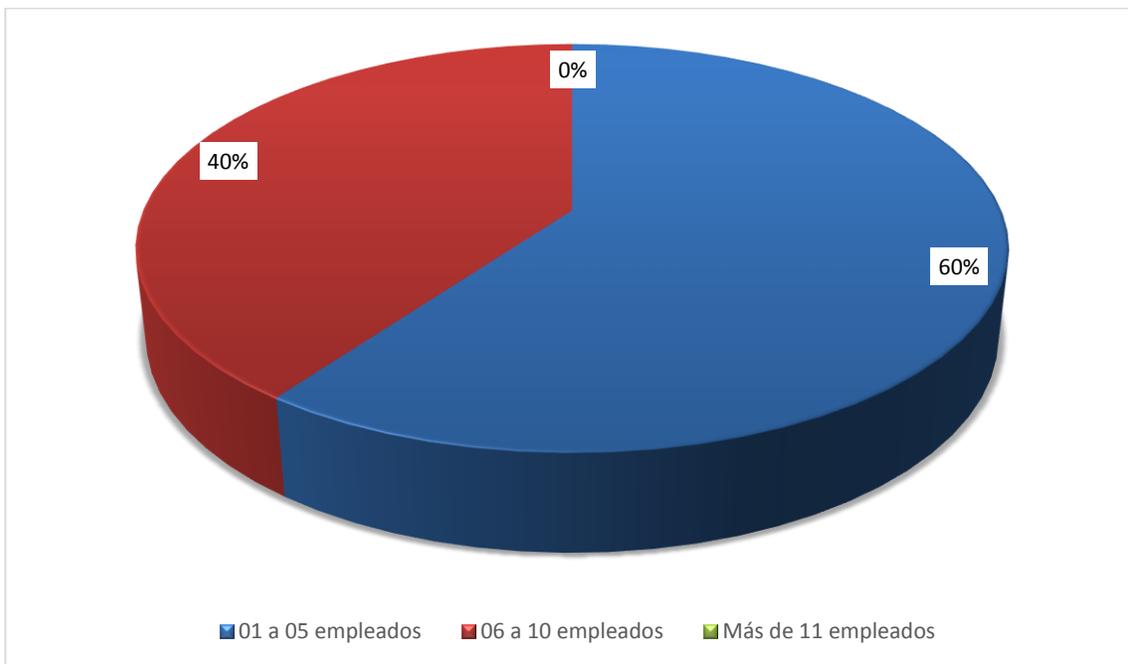


Figura 9: Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

3. Referente a las características de la Gestión de Calidad con el uso de la mejora continua.

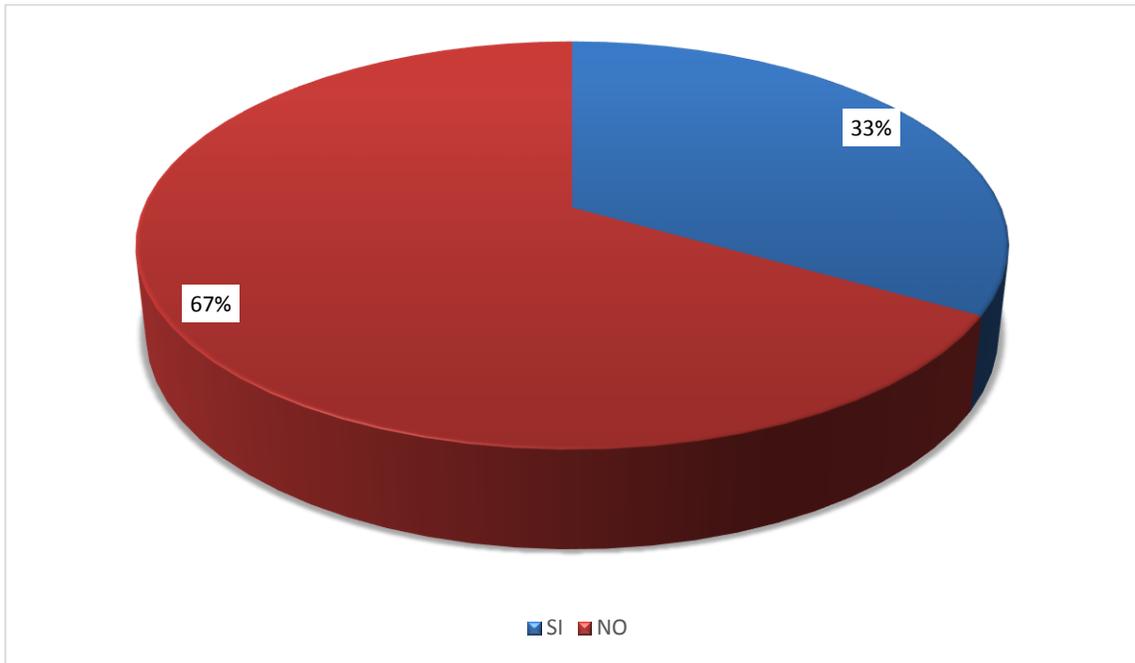


Figura 10: Conoce el termino Gestión de Calidad

Fuente: tabla 3

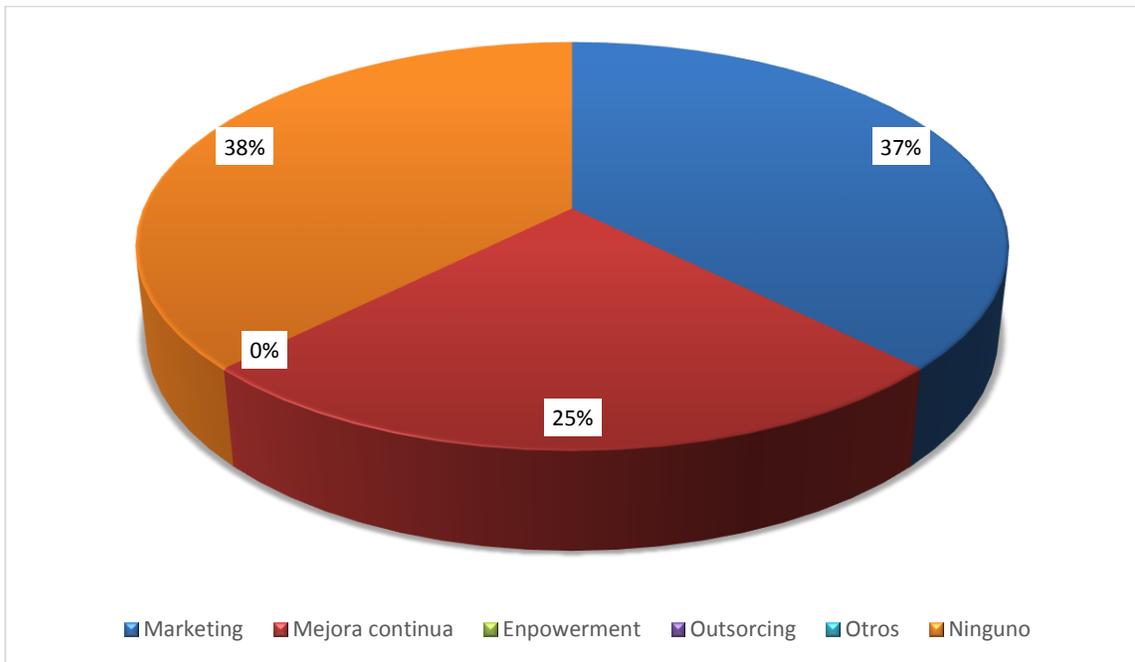


Figura 11: Que técnicas modernas de gestión de calidad conoce

Fuente: tabla 03

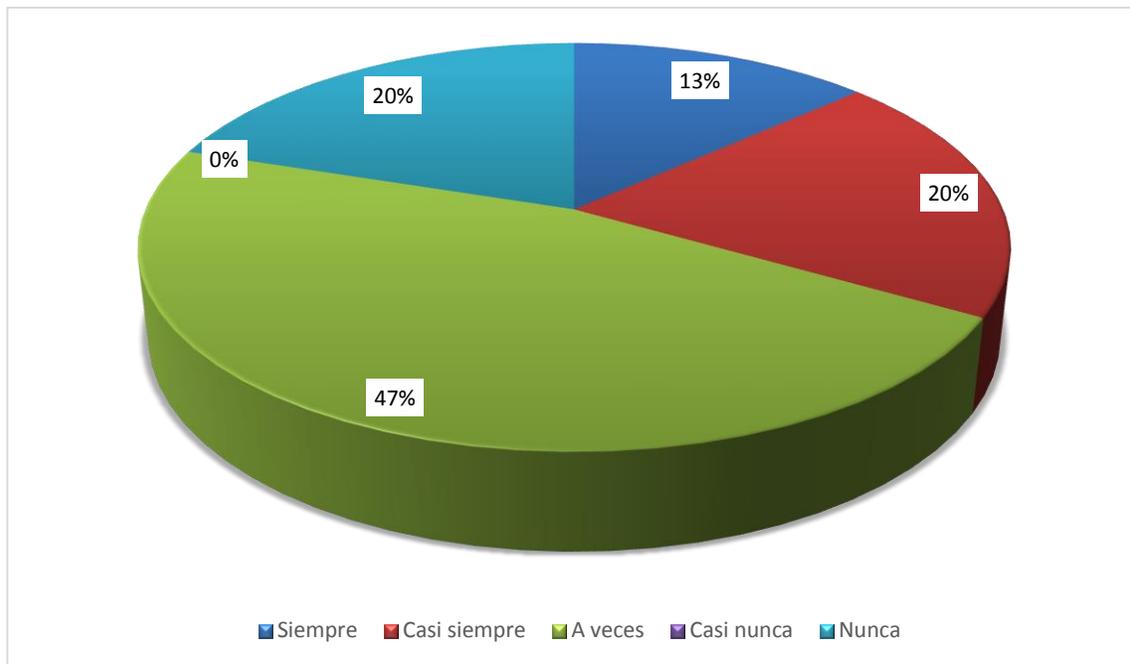


Figura 12: Se realiza capacitaciones orientados a la mejora del servicio
 Fuente: tabla 3

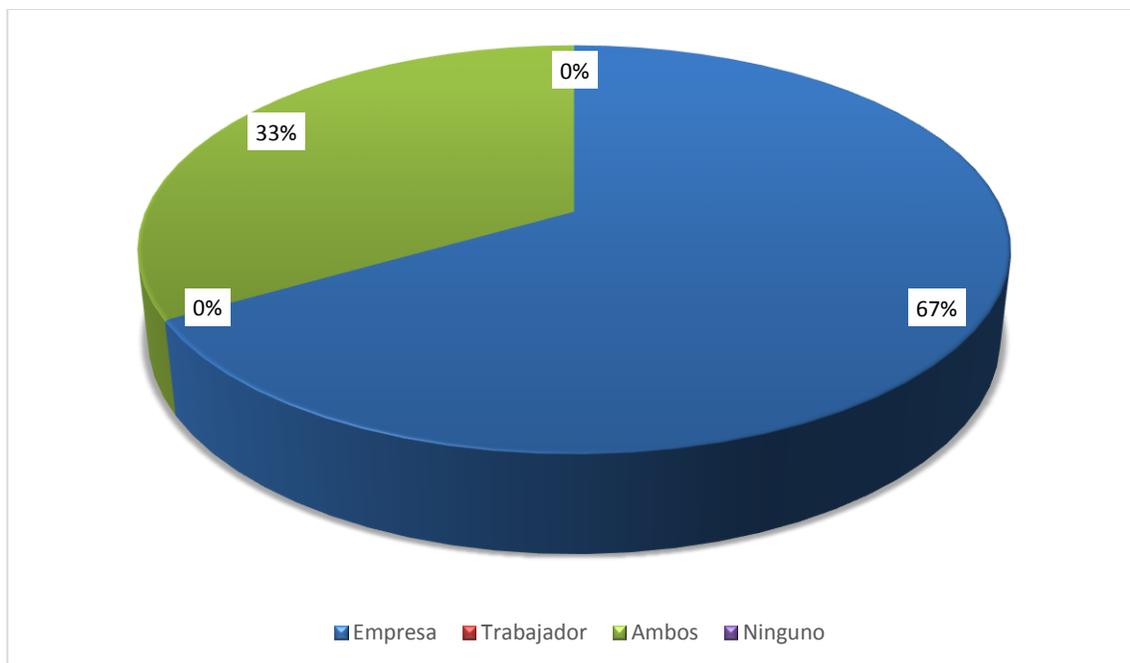


Figura 13: Cree que la capacitación debe ser compromiso de:
 Fuente: Tabla 3

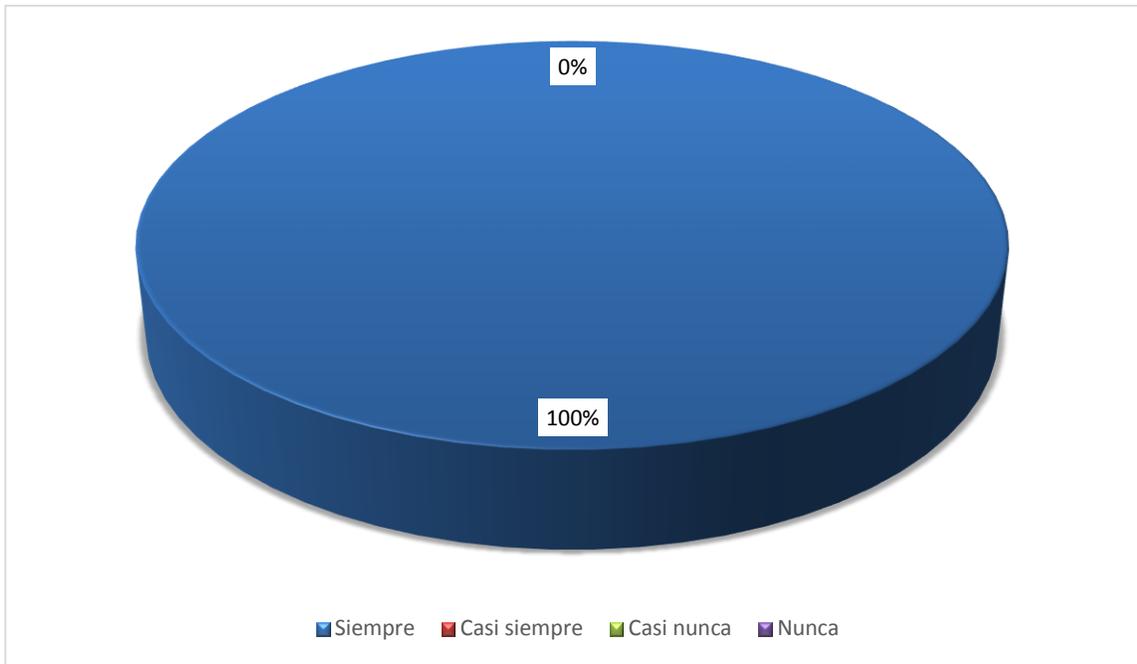


Figura 14: La calidad es fundamental para su negocio

Fuente: Tabla 3

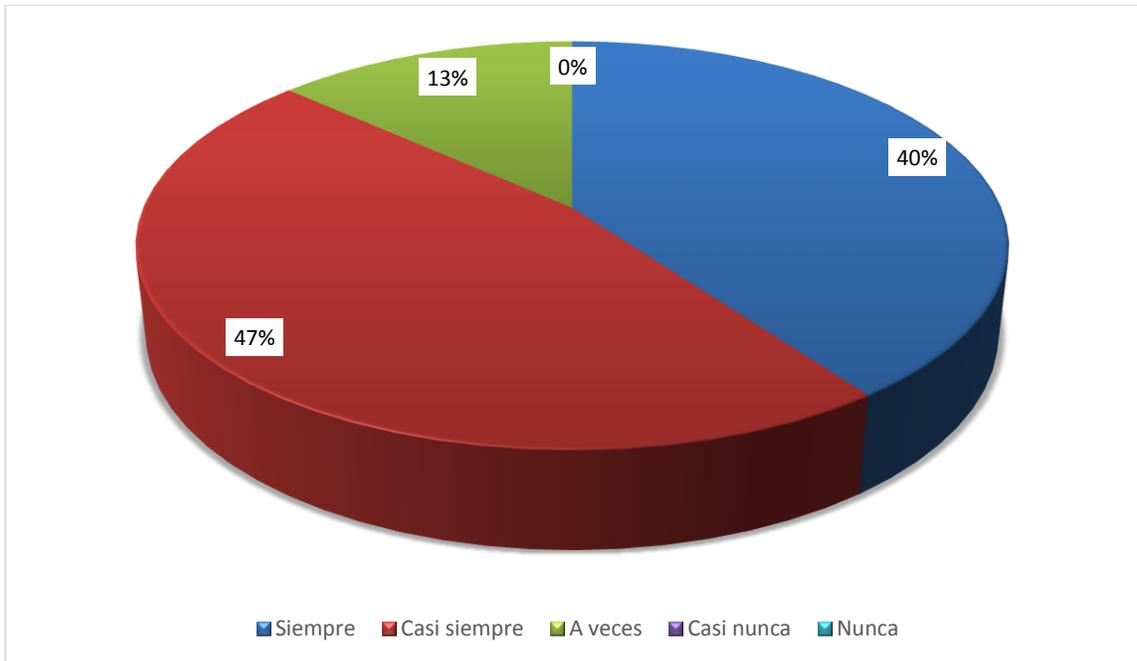


Figura 15: En la empresa se implementan nuevos procesos de mejora

Fuente: tabla 3

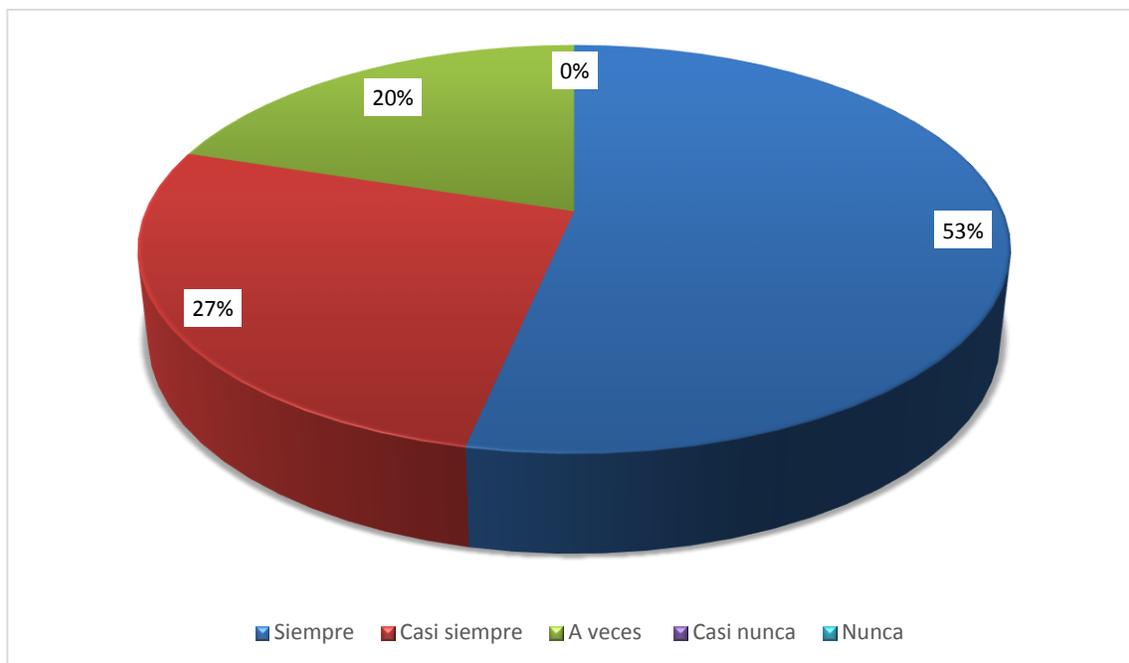


Figura 16: Cuando se comete errores usted evalúa las alternativas de solución

Fuente: tabla 3

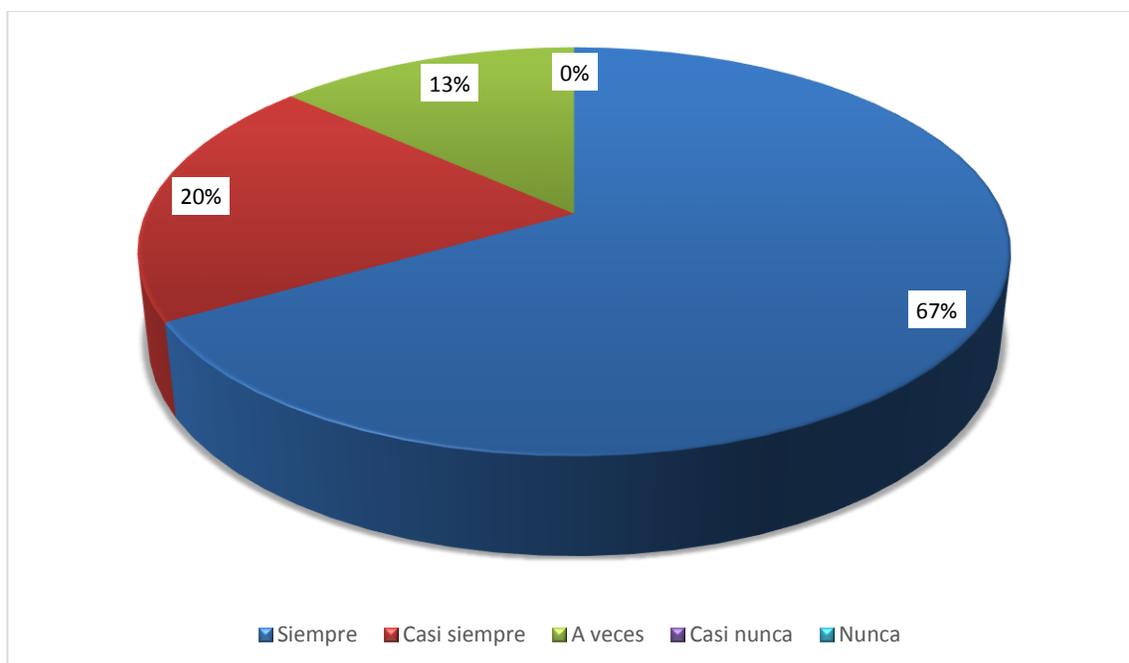


Figura 17: En la empresa se realizan acciones de mejora para corregir los problemas que se presentan

Fuente: tabla 3

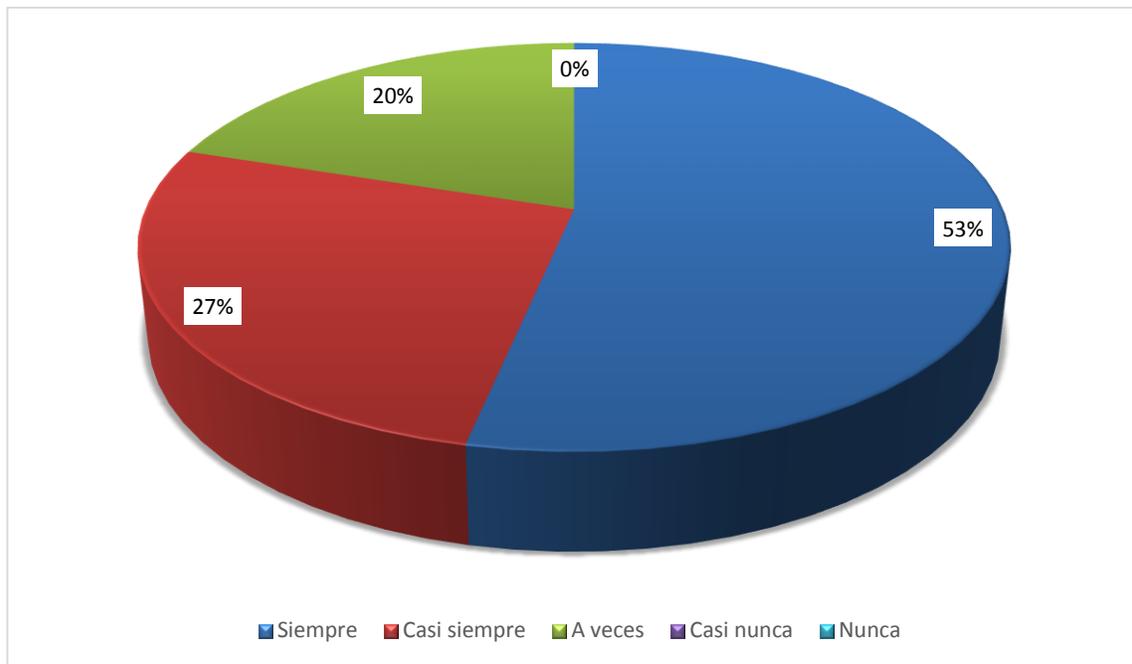


Figura 18: Considera importante establecer medidas de prevención en las actividades que se realizan en su negocio.

Fuente: Tabla 3