



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPETITIVIDAD Y  
PROPUESTA DE MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS, DEL SECTOR SERVICIO; RUBRO HOTELES;  
URBANIZACIÓN BUENOS AIRES, NUEVO CHIMBOTE,  
AÑO 2017

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

**AUTOR**

Br. CABANILLAS ESPINOZA, SUSAN NATHALI

ORCID ID: 0000-001-7457-2915

**ASESOR**

Dr. CENTURIÓN MEDINA, REINEIRO ZACARÍAS

ORCID ID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Br. Cabanillas Espinoza Susan Nathali

ORCID ID: 0000-0001-7457-2915

Universidad católica los Ángeles de Chimbote Estudiante de  
Pregrado Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Dr. Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID ID: 0000-0002-6399-5928

Universidad católica los Ángeles de Chimbote Facultad de ciencias  
contables, financieras y administrativas, Escuela Profesional de  
Administración

### **JURADO**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002- 5746-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID ID: 0000-0002-5471-4549

## **JURADO EVALUADOR**

Mgtr. Morillo Campos Yuly Yolanda

ORCID ID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID ID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco en primer lugar a Dios, por darme cada día la fuerza para seguir adelante y perseverar y alcanzar mis sueños.*

*Así mismo, agradezco a mis padres por su gran amor, la confianza y siempre apoyarme moral y espiritualmente, agradezco a mi hermanos por darme apoyo e incentivarme, y a mi novio que estuvo aconsejándome para culminar con*

*Agradezco, al docente Dr. Reinerio Zacarías, Centurión Medina, por el tiempo y paciencia que tiene hacia los estudiantes, para fomentarnos sus conocimientos y motivarnos a la culminación de dicho trabajo de investigación.*

## **DEDICATORIA**

*Dedico, este trabajo de investigación a Dios, por darme la fortaleza de seguir adelante con su bondad y amor que me da cada día de mi vida.*

*De tal manera, a mis Padres, hermanos y novio piezas fundamentales en mi desarrollo profesional, quienes apoyaron y confiaron fielmente en mí, superando dificultades a través de sus consejos para lograr me profesionalmente.*

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de Calidad en la competitividad y propuesta de mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Del Sector Servicio, Rubro Hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017. La investigación es de diseño, no experimental, transversal, descriptivo; para la obtención de información se escogió una muestra dirigida a 10 micro y pequeñas empresas de una población de 10 micro y pequeñas empresas, a las cuales se les aplico un cuestionario de 18 preguntas, a través de la técnica de la encuesta. Se obtuvo como principales resultados. Respecto a los representantes: El 50.0% de los representantes tienen de 31 a 50 años edad; el 50.0% de los representantes tienen grado de instrucción superior universitario, Respecto a las Micro y Pequeñas Empresas: El 60.0% tienen de 7 a más años de permanencia; el 50.0% tienen entre 6 a 10 trabajadores. Respecto a la variable: El 80.0% de los representantes si conoce el termino gestión de calidad; el 100% tiene como objetivo de generar ganancias; el 30.0% solo conoce las técnicas de conocimiento; el 30.0% tiene aprendizaje lento; el 50.0% de los representantes utilizo la técnica de la observación para medir el rendimiento; el 100% si conoce el termino competitividad; el 40.0% es competitiva por su atención al cliente; el 60.0% si mejora la infraestructura. Llegando a la conclusión que la mayoría de los representantes son personas adultas que tienen estudios superior universitario, así mismo, utilizan técnicas de conocimientos, y cuentan con 6 a 10 trabajadores. Además, conocen de manera óptima la gestión de calidad, y las técnicas de rendimiento, ofrecen una excelente atención al cliente. Pero, la escasa noción de las técnicas de conocimientos y los trabajadores tienen un aprendizaje lento, tienen que implementarse y reforzarse para utilizarse interna y externamente.

**Palabras clave:** Calidad, Competitividad, Empresas, Gestión, Rendimiento.

## ABSTRACT

The present research work had as a general objective: Determine the characteristics of the management of Quality in the competitiveness and proposal of improvement in the Micro and Small Companies, of the Service Sector, Rubro Hotels; Urbanization Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Year 2017. The research is design, not experimental, transversal, descriptive; In order to obtain information, a sample was selected for 10 micro and small companies from a population of 10 micro and small companies, to which a questionnaire of 18 questions was applied, using the survey technique. It was obtained as main results. Regarding the representatives: 50.0% of the representatives are from 31 to 50 years old; 50.0% of the representatives have a university degree, Regarding the Micro and Small Businesses: 60.0% have from 7 to more years of permanence; 50.0% have between 6 to 10 workers. Regarding the variable: 80.0% of the representatives if they know the term quality management; 100% is aimed at generating profits; 30.0% only know knowledge techniques; 30.0% have slow learning; 50.0% of the representatives use the technique of observation to measure the performance; 100% if you know the term competitiveness; 40.0% is competitive for its customer service; 60.0% if it improves the infrastructure. Reaching the conclusion that the majority of the representatives are adults who have higher university studies, likewise, they use knowledge techniques, and they have 6 to 10 workers. In addition, they know optimally quality management, and performance techniques, offer excellent customer service. But, the scant notion of knowledge techniques and workers have a slow learning, they have to be implemented and reinforced to be used internally and externally.

**Key words:** Competitiveness, Companies, Performance, Quality.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS .....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
JURADO EVALUADOR.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	10
2.1. Antecedentes .....	10
2.2 Bases Teóricas.....	21
2.3. Marco Conceptual .....	30
III. HIPÓTESIS .....	34
IV. METODOLOGÍA.....	35
4.1 Diseño de la Investigación .....	35
4.2 Población y Muestra.....	36
4.3 Definición y Operacionalización de Variable .....	38
4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	42
4.5 Plan de Análisis.....	43
4.6 Matriz de Consistencia.....	44
4.7 Principios Éticos.....	46
V. RESULTADOS.....	48
5.1. Resultados .....	48
5.2. Análisis de resultados.....	53
VI. CONCLUSIONES .....	61
Recomendaciones .....	63
Referencias Bibliográficas .....	64
ANEXOS .....	72



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tablas</b>	<b>N° página</b>
Tabla 1. Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017.....	48
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017.....	49
Tabla 3. Característica de la Gestión de la Calidad en la competitividad en las Micro y Pequeña Empresas del sector servicio – rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017.....	50
Tabla 4. Propuesta de mejora de la Gestión de Calidad en la Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017.....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figuras</b>	<b>N° página</b>
Figura 1. Edad.....	81
Figura 2. Género.....	81
Figura 3 Grado de Instrucción.....	82
Figura 4. Cargo que desempeña.....	82
Figura 5. Tiempo de permanencia.....	83
Figura 6. Años de permanencia en el rubro.....	83
Figura 7. Número de trabajadores.....	84
Figura 8. Finalidad de la creación de la empresa.....	84
Figura 9. Conocimiento de Gestión de calidad.....	85
Figura 10. Conocimiento de la técnica moderna de gestión.....	85
Figura 11. Dificultad del personal.....	86
Figura 12. Técnica para medir el rendimiento personal.....	86
Figura 13. Rendimiento del negocio con gestión de calidad.....	87
Figura 14. Conocimiento de competitividad.....	87
Figura 15. Cree que su empresa es competitiva.....	88
Figura 16. Conoce sus principales competidores.....	88
Figura 17. Mejora la infraestructura de la empresa.....	89
Figura 18. Forma de competitividad de su empresa.....	89

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la antigüedad había que trasladarse a varios lugares en el cual había diversas necesidades, por lo cual había lugares de alojamiento que se creó para las necesidades de los viajeros y poder satisfacerlas a través de estos lugares en el cual se pueda reposar y puedan pasar una noche segura, como también acogedora. Y al día siguiente poder continuar con su destino.

El ser humano por naturaleza tiene la capacidad de explorar e investigar, como llegar a conocer muchos destinos, para ello antiguamente cuando viajaban; se adecuaban especies de tiendas o carpas, en el cual se podía descansar y tratar de pasar la noche, pero ello era muy incómodo ya que el frío de la noche, la incomodidad del lugar era insoportable, por ello se generaron de acuerdo a la necesidad del forastero, casas tipo hospedaje donde las personas acogían en sus casas y les daban cuartos, comida, etc. Para poder pasar una noche acogedora a cambio tenían que pagar un par de monedas.

Al pasar del tiempo esta necesidad de tener un sitio seguro y cómodo donde permanecer una noche cálida, se hizo un negocio rentable en donde ya ofrecían servicios de acuerdo a niveles económicos, que hoy en día el rubro de hospedajes u hoteles constituyen uno de los más grandes demandantes a nivel mundial, y estadísticamente se ha comprobado según varias instituciones públicas y privadas que afirman la acogida de este rubro el cual genera mucho turismo y gran demanda en los países.

En la actualidad las MYPEs han generado ingresos de vital importancia, el cual ha sido reconocido como generador de empleo para todas las personas emprendedoras las cuales tienen visión de tener un establecimiento el cual sea independiente y rentable para generar ingresos, como también cumpliendo las exigencias del consumidor.

A nivel internacional, en Colombia; Según la Revista EAN (2015), se hizo un estudio donde Mosalve & Hernández, (2015) afirman que el Sistema de Gestión de Calidad del Servicio de Hotelería Elemento Clave para Desarrollo de Destinos Turísticos: Caso Bucaramanga, el servicio de desarrollo sostenible de los destinos turísticos se encuentra en evaluación lo cual se identificó las variables de gestión que influyen en la calidad del servicio, como base en los modelos de evaluación contamos con expertos en hotelería en el cual identificaron variables que fueron promoción, fidelización, innovación, promesas de venta, equipamiento y formación de talento.

Como antes mencionado sobre el desarrollo sostenible, las actividades turísticas han aportado de manera económica en las regiones grandes, según los reportes de las Naciones Unidas en sus conferencias sobre el comercio en el 2013; indican aspectos positivos sobre el turismo sostenible en los aspectos de crecimiento empresariales, económico y social, ya que a través de esto hay un incremento en la oferta demanda laboral, calidad de vida y beneficios en el financiamiento. Por lo tanto, para el fortalecimiento de esta nueva estructura, es necesario la participación de grupos empresariales, de la ciudadanía y grupos gubernamentales.

Así mismo, podremos tener un destino turístico sostenible. En la actualidad, el sector de hotelería es una actividad turística que para su óptimo desarrollo debe identificar y dar satisfacción a sus usuarios como también debemos de tener una infraestructura adecuada, capacidad y servicio óptimo. Para ello generamos la implementación del Sistema de Gestión de Calidad para el desarrollo sostenible de la actividad turística implementaremos las variables de fidelización, innovación, promesa de venta, equipamiento y formación de talento; a través de estas variables que implementaremos mejoraremos la actividad turística del caso: Bucaramanga, que ha sido incluido en el Ranking de los mejores lugares para visitar en Colombia.

Como ya ha sido mencionado se aplicó el Sistema de Gestión de Calidad para implementar una mejora a través de variables identificados para la innovación de los establecimientos turísticos, nos permitirán también identificar los diversos tipos de clientes, sus gustos, sus preferencias e identificaremos sus necesidades para poder satisfacerlas y así posicionarse en el mercado, como también tener mayores ingresos para la organización.

Seguidamente, en Cuba. Donde Meza, Zaldívar & Fernández, (2015) afirman, sobre La expansión internacional de la industria hotelera de los países desarrollados como opción estratégica para los países subdesarrollados. Donde mencionan que, los países capitalistas desarrollados se enfocan en una expansión de los grupos hoteleros internacionales tienen una perspectiva de atraer como receptores a los países para que contribuyan con esta estrategia de expansión en la industria hotelera.

Como antes mencionado, el rubro hotelero capitalista de los países desarrollados tiene como ventaja la concentración y la centralización. En el cual la gestión hotelera da un giro en la actividad económica el cual los países desarrollados han identificado y han logrado someter a los países subdesarrollados para poder invertir a través de consorcios, franquicias, etc. Dando así también un apoyo económico, social y cultural ya que a través de este rubro hotelero tendrán una expansión de cadenas hoteleras como también los países subdesarrollados podrán protegerse legalmente y defender si sus derechos son violados para que no sean explotados, en este rubro hotelero es recomendable priorizar las alianzas con otros países y sus marcas extranjeras para mantener el crecimiento económico.

En el país de Brasil, según Távares (2012), en su tesis *Emprendedurismo y Gestión de Recursos Humanos en Hotelería en Brasil*, mencionan que, el objetivo de este trabajo es analizar y contribuir con el avance de los estudios científicos, en la gestión de recursos humanos es competencia esencial y determinante del emprendedor. En el 2009 y 2010 el flujo turístico internacional hacia Brasil presentó un crecimiento de un 7,5%. La participación del sector turístico en el Producto Bruto Interno (PBI) de 2010 en Brasil fue de 8,7% y se generaron 2,7 millones de empleos directos (7,6 millones de empleos en total en 2010) de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (2011).

Es importante mencionar que el Emprendedurismo y la Gestión de Recursos Humanos son especialidades de la administración y son fundamentales e inherentes a los servicios de hotelería y turismo. Cabe mencionar que las publicaciones en artículos científicos aumentan la actividad turística.

Mientras tanto, en Perú, MINCETUR (2013), informó que la inversión en el sector hotelero en el Perú crecerá hasta en 4%; y estarán orientados al desarrollo de proyectos en Lima y provincias con el fin de hacer del Perú un país turístico.

La demanda turística seguirá creciendo, siempre y cuando cumplan con los estándares de calidad para satisfacer la demanda del sector hotelero y turístico. Por ende, hoy en día los establecimientos de hospedaje tienen que contar con una infraestructura y servicio de calidad en el cual satisfagan las exigencias de los clientes quien desea ser atendido de una manera especial. Y de este modo la empresa lograra satisfacer las exigencias del cliente, el cual hablara del servicio que experimentó y hablará de la experiencia vivida y propagara la información a través de esta estrategia utilizada podrán tener ventajas y beneficios para la empresa y su crecimiento se dará a notar porque aumentara su demanda.

En nuestro departamento de Áncash, distrito de nuevo Chimbote la gran mayoría de las Micro y Pequeñas empresas no utilizan la Gestión de Calidad en la Competitividad de la manera correcta lo cual impide su crecimiento económico. Nos encontramos con micro y pequeñas empresas que les falta implementar técnicas de

conocimientos, como también el servicio de atención al cliente porque a través de esas herramientas tendrán ventajas competitivas en las organizaciones.

En el distrito de nuevo Chimbote la gran mayoría de las Micro y Pequeñas empresas no utilizan las herramientas para ser competitivos en el mercado lo cual imposibilita tener una mejor visión de la empresa. Por ello planteo la siguiente pregunta de investigación: **¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en la Competitividad y Propuesta de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas, del Sector Servicio – Rubro Hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017?**

Acorde con el problema, se planteó el siguiente objetivo General: Determinar las características de la Gestión de Calidad en la Competitividad y Propuesta de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas, del Sector Servicio – Rubro Hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017. Para realizar el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los Representantes de las Micro y Pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017. Determinar las características de las Micro y Pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017. Determinar las características de la Gestión de Calidad en la Competitividad en las Micro y Pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017. Elaborar una Propuesta de Mejora de la Gestión



de Calidad en la Competitividad en las Micro y Pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017.

La presente investigación se justifica con los objetivos porque permitirá conocer las características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, del Sector Servicio – Rubro Hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017.

Por ende, la presente investigación contribuirá a determinar si las Micro y Pequeñas empresas del rubro hoteles ubicado en el Distrito de Nuevo Chimbote se aplicará la Gestión de Calidad en la Competitividad, con el fin de mejorar la calidad en el servicio y poder implementar las medidas para darles emprender acciones con el objetivo de mejorar la gestión de su empresa con lo cual estará asegurando la satisfacción del cliente, la rentabilidad y permanencia de la empresa en el mercado.

Desde el punto de vista práctico, el resultado de la investigación beneficiará a los directivos de los hoteles de la ciudad de Nuevo Chimbote con el fin de tomar decisiones para el mejoramiento continuo y sostenible de su empresa hotelera; a la comunidad académica, les servirá como fuente de investigación, como fuente de inicio para futuras investigaciones dentro de la especialidad y para la tesis, servirá para dar soluciones a los problemas prácticos en sus vidas laborales. Y finalmente se justifica, para poder brindar información confiable al público, para optar el título profesional de licenciada en administración.

Así mismo, la metodología es de diseño, no experimental, transversal y descriptivo; con una muestra dirigida a 10 micro y pequeñas empresas de una población de 10 micro y pequeñas empresas; la técnica que se utilizó es la encuesta, el instrumento aplicado fue el cuestionario; de tal manera que se obtuvo información privilegiada para la investigación y se trabajó las tablas y figuras en el formato Excel y programa de Word; por lo tanto, esta investigación se elaboró de acuerdo al código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Protección a las personas, Beneficencia y no maleficencia, Justicia, Integridad científica y Consentimiento informado y expreso.

Como resultado de la investigación y de las encuestas aplicadas, a los representantes de la micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro hoteles, urbanización buenos aires, nuevo Chimbote. De acuerdo a la variable gestión de calidad en la competitividad. El 80% si conoce el termino gestión de calidad. El 20% no lo conoce. Con respecto al conocimiento de técnicas: El 30.0% de los representantes encuestados utiliza el outsourcing. El 70% no utiliza. Con respecto al conocimiento del término competitividad: El 100.0% de los representantes encuestados mencionan que sí conocen el término competitividad. Con respecto al conocimiento de sus principales competidores: El 60.0% de los representantes encuestados afirman que conocen a sus principales competidores. El 40% no lo conocen. Con respecto al motivo de su competitividad de la empresa: El 40.0% de los representantes encuestados mencionan que son competitivos por su atención al cliente. El 60% no lo conocen.

Por consiguiente, se concluye que la mayoría relativa de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, de la urbanización buenos aires, nuevo Chimbote, conocen el termino gestión de calidad, los que utilizan esta norma solo lo hacen con el fin de generar ganancias. La minoría de los representantes utilizan técnicas de conocimiento la más utilizada es el outsourcing, así mismo, la mayoría de los representantes conoce el termino de competitividad, pero la mayoría de los representantes no conocen que es la atención al cliente, es por ello, que para la gran mayoría es importante mejorar e implementar este servicio.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

Milutinovich (2015) en su tesis *La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles en el distrito de nuevo Chimbote, 2014*, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la competitividad en la Micro y pequeña empresa del sector servicios rubro hoteles, distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Como objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes en la Micro y pequeña empresa del sector servicios rubro hoteles, distrito de Nuevo Chimbote, 2014; Determinar las principales características de la Micro y pequeña empresa del sector servicios rubro hoteles, distrito de Nuevo Chimbote, 2014; determinar las principales características de la competitividad en la Micro y pequeña empresa del sector servicios rubro hoteles, distrito de Nuevo Chimbote, 2014; determinar los factores de competitividad en la Micro y pequeña empresa del sector servicios rubro hoteles, distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Como metodología tuvo: Diseño de la investigación, se utilizó el tipo de investigación cuantitativa, con diseño no experimental, transversal, descriptivo; su muestra fue dirigida a 11 hoteles con una población de 11 micro y pequeñas empresas dedicado al rubro hotelero; utilizo la técnica de la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario de 30 preguntas. En el plan de análisis utilizo el programa Microsoft Excel para la elaboración de los gráficos, se usó el programa estadístico SPSS; esta investigación tuvo como principios éticos respeto a las personas, la confiabilidad, confidencialidad. Obtuvo el siguiente resultado: El 72.7% de los representantes tienen entre 31 años a 50 años de edad. El 63.6% de los representantes son del género masculino. El 72.7% de los representantes cuentan con

estudios universitarios. El 54.5% de los representantes son dueños. El 45.5% de los representantes se dedica al negocio de 7 años a más. El 54.5% de las MYPES tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro. El 100% de las MYPES su objetivo es generar ganancias. El 63.3% de los representantes encuestados utiliza las técnicas de un plan estratégico. El 45.5% tienen claro el rol que desempeñan. El 100% si conocen el término competitividad. El 100% de los representantes afirman que su empresa es competitiva. El 72.7% de los representantes si realizan mejora de la infraestructura. El 54.5% de los representantes son competitivos por su calidad de servicio y producto. Concluyo que la mayoría de los encargados de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles en el distrito de nuevo Chimbote, 2014 son de edad adulta y oscilan entre 31 y 50 años, también son de sexo masculino, tienen grado de instrucción superior universitaria completa, más de la mitad son los mismos dueños, y este cargo lo viene desempeñando de 7 años a más. Así mismo si cuentan con un plan estratégico, en su totalidad los representantes conocen el término de competitividad, así como también perciben que su empresa es competitiva, la gran mayoría de las Mypes conocen a sus principales competidores, mayoritariamente siguen realizando mejoras de su infraestructura, y los representantes perciben que la empresa en que dirigen son competitivas por la calidad de su servicio y producto final que ofrecen a los clientes.

Escalante (2018) en su tesis *Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro hoteles en la provincia de Leoncio prado periodo 2017*, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la competitividad de las MYPES del sector comercio, rubro Hoteles en la provincia de Leoncio prado – Tingo María 2017. Como objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las MYPES del sector comercio- rubro Hoteles, en la provincia de Leoncio prado- Tingo María 2017. Determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio –rubro Hoteles en la provincia de Leoncio prado – Tingo maría 2017. Como metodología tuvo: Diseño de la investigación, se utilizó el diseño no experimental, transversal, descriptivo, cuantitativo; su muestra fue dirigida a 8 hoteles con una población de 18 micro y pequeñas empresas dedicado al rubro hotelero; utilizo la técnica de la encuesta y la observación, el instrumento empleado fue el cuestionario de 17 preguntas. En el plan de análisis utilizo; software estadístico para el ordenamiento de datos y cruce de variables (SPSS versión 19); esta investigación tuvo como principios; la veracidad éticos respeto a las personas, la confiabilidad, confidencialidad. Obtuvo el siguiente resultado: El 62.5% de los representantes tienen entre 36 a 50 años. El 62.5% de los representantes son del género femenino. El 75.0% de los representantes tienen estudios universitarios. El 50.0% de las MYPES tienen una permanencia de 2 a 10 años en el rubro. El 100% de las MYPES tienen como objetivo generar ganancias. El 100% de los representantes utiliza la técnica de conocimiento de la atención al cliente. El 100% de los representantes afirman que sus trabajadores son eficientes al brindar el servicio. El 50.0% de los representantes utilizan la técnica de capacitación.

Concluyó que la mayoría de los representantes legales de las MYPES encuestados: el 62.5% tienen el promedio de 36 a 50 años de edad, el 62.5% son del sexo masculino, el 75% tienen grado de instrucción superior universitario. Así mismo las principales características de las MYPES del ámbito de estudio son: el 50% tiene trabajando en el rubro ya más de dos años, el 100% afirma que su empresa es formal, el 37% tienen de 1 a 3 trabajadores permanentes, los empresarios encuestados manifestaron que respecto a la competitividad de las MYPES tienen las siguientes características: el 100% manifestó que la competitividad es buena para el buen desempeño de las MYPES.

Araujo (2017) en su tesis *Caracterización De La Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes En El Sector Servicio Rubro Hoteles En La Provincia De Leoncio Prado Período 2017*, tuvo como objetivo general: Conocer las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017..Como objetivos específicos: Determinar las características de los propietarios y representantes de las MYPES en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017; Determinar las características de la Gestión de Calidad de las MYPES en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017; Determinar las características de la Competitividad de las MYPES en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017; Conocer el grado de satisfacción de los clientes de los servicios de las MYPES en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo

– 2017. Metodología que utilizó: Diseño de la investigación, se utilizó el tipo de investigación descriptiva, cualitativa, cuantitativa, con diseño no experimental; su muestra fue dirigida a 14 hoteles con una población de 35 micro y pequeñas empresas dedicado al rubro hotelero; utilizo la técnica de la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario de 12 preguntas. Esta investigación tuvo como principios éticos respeto a las personas, la confiabilidad, confidencialidad. Obtuvo el siguiente resultado: En el plan de análisis utilizo recurrió a la estadística descriptiva y a través del cuadro de distribución de frecuencias más los gráficos circulares se hizo el análisis e interpretación correspondiente de las variables en estudio; Obtuvo el siguiente resultado: El 43.0% de los representantes tienen entre 36 a 50 años de edad; El 71.0% de los representantes son del género masculino; El 50.0% de los representantes tienen educación secundaria; El 57.0% de los representantes cuentan con un plan de trabajo; El 50.0% de los representantes si realiza mejora de la infraestructura; El 50.0% son competitivos por implementar innovación tecnológica. Concluyó que la mayoría de los representantes legales de las MYPES, sector servicio rubro hoteles tienen edades entre 36 a 50 años, por lo tanto, están con toda la vitalidad para conducir su negocio de manera responsable. Predomina el género masculino y con grado de instrucción secundaria, lo que implica que con este nivel educativo optaron por emprender el negocio en el rubro hoteles. Respecto a la Gestión de Calidad, la mayoría de las MYPES no realiza capacitación a su personal para mejorar la calidad de atención al cliente, por lo tanto, en la mayoría de los hoteles los servicios son deficientes. Así mismo Los hoteles en su mayoría realizan el mantenimiento de su infraestructura cada año, esto es importante para evitar ciertos riesgos de los clientes, muy pocos hacen el mantenimiento cada medio año.



Del Águila, M (2018) en su tesis *Gestión Bajo El Enfoque De Atención Al Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Hoteles Ecológicos, Ciudad De Pucallpa, Año 2017*, tuvo como objetivo general: El objetivo general es demostrar que la correcta aplicación de la gestión de calidad en la Mypes del rubro hoteles ecológicos dará como resultado una buena atención y plena satisfacción del cliente por parte de los empleados. Como objetivos específicos: Determinar los beneficios que brinda un buen manejo de gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente. Conocer si las Mypes del rubro hoteles ecológicos manejan la gestión de calidad; y si lo están haciendo de la manera correcta. Determinar los conceptos básicos para desarrollar una buena atención al cliente en las Mypes del rubro hoteles ecológicos. Como metodología tuvo: Diseño de la investigación, se utilizó el tipo de investigación descriptiva, con diseño no experimental, transversal, descriptivo; su muestra fue dirigida a 4 hoteles con una población de 8 micro y pequeñas empresas dedicado al rubro hotelero; utilizo la técnica de la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario de 20 preguntas. En el plan de análisis utilizo técnica de estadística descriptiva para cada resultado obtenido en las evaluaciones de los propietarios de las Mypes rubro hoteles ecológicos, se elaboró gráficos en forma circular para cada una de las variables en estudio y tablas de distribución de frecuencia.; esta investigación tuvo como principios éticos la equidad, veracidad, autenticidad, solidaridad. Obtuvo el siguiente resultado: El 66.67% de los representantes tienen entre 36 a 50 años de edad; El 50.0% de los representantes son de género femenino; El 50.0% de los representantes tienen estudios técnicos; El 67.0% de los representantes son administradores; El 17.0% de los representantes se

dedican al negocio de 3 a 4 años; El 67.0% de las MYPES tienen una permanencia de 5 años a más en la actividad; El 50.0% de las MYPES tienen de 6 a más trabajadores permanentes; El 67.0% de los representantes no conoce el termino de gestión de calidad; El 67.0% de los representantes no conoce el termino de gestión de calidad; El 50.0% cuentan como técnica de conocimiento la mejora continua; El 50.0% de los representantes usa el liderazgo mostrando entusiasmo a sus trabajadores para desempeñen bien su trabajo; El 100% de los representantes encuestados que la gestión de calidad si mejora su negocio; El 67.0% de los representantes son competitivos por aplicar la gestión de calidad en su negocio. Concluyó que Las Mypes rubro hoteles ecológicos del sector Pucallpa 2017 si capacita a su personal, pero no cada año, hecho que trae cierta disminución en la actualización de los conocimientos adquiridos por los colaboradores de las empresas, sin embargo, existe un alto porcentaje en los resultados obtenidos respecto a los clientes satisfechos con el servicio que brindan. Así mismo, Las Mypes rubro hoteles ecológicos del sector Pucallpa 2017 no cumplen adecuadamente con la gestión de calidad ya que conocen poco al respecto, haciéndose complicada la aplicación de la misma en la empresa, cabe recalcar que esto sucede porque el alto porcentaje de los representantes no tienen como profesión las carreras profesional aptas para cumplir el rol de administrador.

Salazar (2017) en su tesis *caracterización de la gestión de calidad bajo el método kaizen en las micro y pequeña empresa del sector servicios-rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015*, tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las micro y pequeña empresa del sector servicios- rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015. Como objetivos específicos: Identificar las características de las micro y pequeña empresa del sector servicios-rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015; determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el método de kaizen aplicado a las 5 “S” de las micro y pequeña Empresa del sector servicios- rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015; determinar las principales características de los gerentes de las micro y pequeña empresa del sector servicios- rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015; determinar las principales características de los colaboradores de las micro y pequeña empresa del sector servicios- rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015. Como metodología tuvo: Diseño de la investigación, se utilizó el tipo de investigación descriptiva, diseño no experimental; su muestra fue dirigida a 11 hoteles con una población de 28 micro y pequeñas empresas dedicado al rubro hotelero; utilizo la técnica de la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario de 12 preguntas. En el plan de análisis utilizo, Microsoft Office y al programa estadístico SPSS 20 v.21; esta investigación tuvo como principios éticos confidencialidad, respeto a la propiedad intelectual. Obtuvo el siguiente resultado; El 36.4% de los representantes tienen entre 41 a 50 años de edad; El 54.5% de los representantes son de género femenino; El 100% de los representantes son gerentes;

El 72.73% de los representantes evalúan a través de un examen periódico. Concluyó que, Las características de las MYPE son: los 11 gerentes y 28 trabajadores con conocimientos en hotelería siendo una micro empresa de acumulación simple que genera ingresos que cubren sus costos, pero no una rentabilidad suficiente para generar más inversiones, el cual ofrecen servicios de alojamiento temporal de acuerdo a la necesidad de cada cliente al ocupar la habitación. Es por ello la importancia de brindar servicios de calidad. En la principal característica de los gerentes se puede afirmar que la mayoría pertenecen a la edad de 41 a 50 años y del sexo femenino, los cuales opinaron sobre la deficiente aplicación de la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S”, ya que no consideran importante las opiniones o sugerencias de sus colaboradores. Así mismo La característica de los colaboradores la mayoría son de la edad de 20 a 30 años de edad siendo jóvenes del sexo femenino, ya que ellas manifiestan las deficiencias y problemas que les aqueja en los hoteles de dos estrellas.

Tello (2018) en su tesis *gestión de calidad con el uso del marketing de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro hoteles del distrito de José Crespo y castillo, aucazacu, año 2017*, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad con el uso del marketing del sector servicio rubro, Hoteles del Distrito de José Crespo y castillo, Aucayacu 2017. Como objetivos específicos: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de sector servicio rubro, Hoteles de Distrito de José Crespo y castillo, Aucayacu 2017; Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y

pequeñas empresas del sector servicio rubro, Hoteles de Distrito de José Crespo y castillo, Aucayacu 2017; Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro, Hoteles de Distrito de José Crespo y castillo, Aucayacu 2017; Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de una gestión de calidad con el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas sector servicio rubro, Hoteles de Distrito de José Crespo y castillo, Aucayacu 2017. Como metodología tuvo: Diseño de la investigación, se utilizó el tipo de investigación cuantitativa, con diseño no experimental, descriptivo; su muestra fue dirigida a 12 hoteles con una población de 22 micro y pequeñas empresas dedicado al rubro hotelero; utilizo la técnica de la encuesta, el instrumento empleado fue el cuestionario de 21 preguntas. En el plan de análisis utilizo el programa software estadístico para el ordenamiento de datos y cruce de variables (SPSS versión 19).; esta investigación tuvo como principios éticos respeto a las personas humanas, la confiabilidad, confidencialidad. Obtuvo el siguiente resultado: El 66.7% de los representantes tienen entre 31 a 51 años de edad; El 58.0% de los representantes son de género masculino; El 75.0% de los representantes tienen grado de instrucción del nivel secundario; El 58.3% de los representantes son administradores; El 41.7% de los representantes tienen de 4 a más años laborando en el rubro hotelero; El 50.0% de las MYPES tienen una permanencia entre 4 a 6 años en el rubro; El 58.3% de las MYPES tienen de 1 a 5 trabajadores; El 83.3% MYPES tienen como objetivo generar ganancias; El 75.0% de los representantes no utilizan técnicas de conocimientos modernas; El 83.3% de los representantes utilizan la técnica de la observación para supervisar a sus trabajadores; El 66.7% de los representantes dicen que la gestión de calidad no mejoran el rendimiento de su negocio. Concluyó que, la

totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles, del Distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu, 2017, se encuentra entre las edades de 31 a 50 años, dirigidas en su mayoría absoluta por sus administradores 46 mujeres, los mismos que tienen como instrucción superior no universitaria, en su mayoría absoluta se desempeñan en el cargo de 4 a 6 años. Una gran mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles del Distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu – 2017, tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 4 a 6 años, con una mayoría absoluta de 1 a 5 trabajadores, con una mayoría absoluta que refiere que los trabajadores son familiares, y el objetivo de la creación fue generar ganancias. Así mismo con una mayoría los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio hoteles, del Distrito de José Crespo y Castillo, Aucayacu – 2017, manifiesta que sí tiene conocimiento del término gestión de calidad, con una mayoría absoluta que manifiesta no utilizar ninguna de las técnicas de gestión de calidad, así mismo tiene dificultades para la implementación debido al desconocimiento del puesto, estos en su mayoría utilizan como técnica para medir el rendimiento de sus trabajadores la observación y refieren que la gestión de calidad sí ayuda a la contribución o mejora de sus negocios.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Micro y Pequeñas Empresas**

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización contemplada y regida por ley 28015 el régimen laboral, con el objeto de desarrollar negocios con fines de lucro brindando productos o servicios.

Para Navarrete (2014) nos menciona que las micro y pequeñas empresas han sido de materia de una regulación específica por la legislación peruana, contemplándose para ellas un tratamiento laboral y tributario especializado, para las MYPEs (p. 1).

Este régimen especial es muy controversial hoy en día, ya que a través de esta ley los micro y pequeños empresarios pueden salir delante de acuerdo a la legislación quien permite dar trabajo a muchas personas.

### **Hoteles**

Empresa encargada de brindar un servicio de calidad dirigido al cliente, para satisfacer necesidades. Donde se encarga de prestarle un servicio acogedor en el cual pueda reposar de manera agradable durante el tiempo de permanencia en el establecimiento.

Arriaga (2013) menciona que el rubro de los hoteles es una industria sumamente rentable, y están creados específicamente para brindar un servicio de calidad, a los clientes que están constantemente viajando por diversos fines.

## **Gestión de Calidad**

Se basa en propuestas de mejoras en gestiones específicas y claramente en un ámbito competitivo, donde las empresas han mejorado sus ingresos gracias a que lograron identificar las necesidades de los clientes y así poder satisfacer sus necesidades.

La gestión de calidad como lo menciona Cuatrecasas (2012) Hasta ahora hemos aprendido a producir, a hacerlo eficiente, abajo coste y con rapidez, tratando de hacer llegar un producto o servicio al cliente con la máxima eficiencia y mínimo tiempo. Pero no es suficiente. La producción ha de dar lugar a productos o servicios bien hechos, que se ajusten a los requerimientos del consumidor y esto exige calidad, sin renunciar a los aspectos, afín de alcanzar la necesaria competitividad (p. 575).

Cuatrecasas (2012) menciona nuevamente en la actualidad, el concepto de calidad preside toda la gestión de las empresas y se ha convertido en la estrategia clave, el camino hacia la competitividad, mejorando los costes y los plazos, al mismo tiempo que el servicio al cliente y la capacidad de respuesta frente a su demanda (p. 576).

Por lo tanto, en las compañías los factores comprometidos con la administración exigen el cumplimiento de las diversas demandas en el mercado, el cual resulta que una empresa adquiera un sistema constituido que identifique y determine, las actividades claves. Por ende, a las Mypes les da solidez para que



puedan competir contra grandes compañías y consorcios fortaleciendo la confianza a los consumidores de que dan un producto o servicio de calidad.

### **Ocho principios del sistema de gestión de calidad**

Para lograr una organización eficiente y eficaz debemos organizar, conducir y ejecutar de una manera controlada y sistemática para desarrollar e implementar un diseño diferente para que funcione organizadamente centrándose en una mejora continua para el beneficio de los clientes. Por ende, la gestión de calidad menciona ocho principios:

#### **Principio 1: Organización orientada al cliente**

En este sentido Alcaide (2015) menciona que la compañía muestra poseer una alta capacidad de respuestas a la información que se recopila sobre los clientes (todo el personal de la empresa, sin excepciones, escucha con atención la voz del cliente y reacciona positivamente a la misma; todos en la organización trabajan cerca del cliente (p. 21).

Es decir, las corporaciones deben centrarse en los clientes y realizar una investigación sobre sus necesidades, deseos, anhelos e inquietudes y enfocarse en satisfacer esos factores.

## Principio 2: Liderazgo

Vaca (2012) enfatiza que los líderes de esta sociedad, la nación y el mundo entero, necesitan este gran contingente para despertar confianza y seguridad en sus seguidores, y convertirse en el ejemplo viviente que se necesita para desarrollar y formar un mundo de paz, una vida con principios que te permitan ser feliz. Y poder formar las deseadas organizaciones que tanto anhela, donde se pueda ver, el gran adelanto, el progreso, desarrollo, seguridad y avance total, en toda su dimensión (p. 48).

El liderazgo es la capacidad en cada persona y para guiar masas y eso hay que saber cómo desarrollarlo para poder ejecutarlo en tu vida laboral, personal y social, en una compañía es necesario saber equilibrarlo con la ayuda de los integrantes de la entidad para que deje de ser una tarea difícil ya que es una gran responsabilidad mantener a flote una compañía.

## Principio 3: Participación del personal

Como ya sabemos en todas las áreas, el recurso humano es importante en una empresa u organización, ya que a través del personal podremos inculcar la motivación, el compromiso y la dedicación en el cual nos beneficiaremos con sus capacidades que serán utilizadas para el bienestar de la compañía. Lo cual brindara mejoras en el ámbito del personal de servicio.

Cervera (2013) menciona que los trabajadores de la empresa, especialmente los empleados de primera línea constituyen una fuente esencial de información en el proceso de innovación y, por tanto, desempeñan un papel clave en la aplicación efectiva y resultados de la innovación. Los empleados interactúan regularmente con los clientes de la empresa, situándose en una posición ideal para identificar las necesidades del mercado que no están satisfechas y anticiparse a los futuros desarrollo de mercados, permitiendo a la empresa a establecer metas y prioridades más centradas en los clientes (p.67).

Por ende, la participación del personal en la empresa es de suma importancia porque ofrece ventajas, y es necesario motivar y capacitar por el bien de la organización. Ya que mantener al trabajador informado de las actualizaciones del modernas del rubro hotelero es importante para brindar garantía y atención de primera a los clientes.

#### Principio 4: Enfoque a procesos

Oteo (2012) menciona que un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Permite identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos (p. 245).

Este proceso de los negocios comprende al cliente en el mercado una planeación, organización, control y dirección de la empresa la cual está establecida para identificar focos de mercado en el cual se puede establecer recursos eficientes para la mejora de los procesos de gestión. Por ende, la administración demanda de procesos con esfuerzos y disciplina donde comprende a los directivos y trabajadores, donde debe desarrollar capacitaciones, estrategias donde el sistema de calidad de la empresa se desarrolle de manera exitosa.

#### Principio 5: Enfoque del sistema para la gestión

Escudero (2015) afirma que el enfoque de sistema para la gestión permite integrar y alinear los procesos n aquellos que, con clave, y así se contribuirá con eficacia de la organización (p. 168).

Por ende, permite equilibrar los procesos del sistema de gestión para lograr el objetivo trazado, lo cual permite mejorar la eficiencia de una organización. Este proceso es un conjunto de actividades que relacionan entre sí, donde se innovan nuevos elementos donde satisfacen al cliente. Y de acuerdo con ello lograremos los resultados deseados, ayudaremos a centrar los esfuerzos hacia un mismo objetivo.

## Principio 6: Mejora continua

Según Fernández, Serrano & García (2014) mencionan que la mejora en el que participa toda la organización y que puede ser aplicado a cualquier área o proceso empresarial con el objetivo de mejorar interna y/o externamente. A partir de la definición, se observa que, efectivamente, la mejora continua encaja dentro del emprendimiento estratégico ya que su objetivo es mejorar y orientar la empresa hacia la excelencia (p. 524).

Como antes mencionado la mejora continua de una organización permite ampliar la productividad en los recursos para mejorar nuestros objetivos y trazarnos nuevas metas de manera estratégica llegar al éxito.

## Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma decisiones

Según Marcelino y Ramírez (2014) afirman que la toma de decisiones acertadas debe hacerse con base en la objetividad de los datos, y no sobre intuiciones, deseos o esperanzas. Los datos muestran los verdaderos resultados obtenidos y en términos negativos muestran uno o varios problemas. Lo importante es conocer el modo de obtenerlos y su finalidad, y darles una interpretación adecuada (p. 80).

Por lo tanto, la toma d decisiones se manifiesta a través de problemas que tienes que resolverse antes que puedan perjudicar a la empresa, para ello tenemos que identificar acertadamente a través de datos reales que nos lleven a la solución y mejora de aquel problema.

#### Principio 8: Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

Según Carrasco (2013) menciona que Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor (p. 50).

Por lo antes mencionado, la organización debe tener una buena relación con los abastecedores ya que a través de ellos podremos solucionar y coordinar los recursos, que servirán para ser competitivos en el mercado.

#### **La Competitividad**

Hoy en día, si mencionamos de competitividad podemos asegurar que es la herramienta esencial para una compañía el cual hará que sea productiva.

La competitividad como lo menciona, Subira & Gurgui (2013) la forma de discusión sobre la competitividad: como mantenerla, como mejorarla o como evitar su erosión. También sobre qué papel juegan los diferentes agentes: Las empresas, los gobiernos y en general los poderes públicos, las organizaciones de la sociedad civil, los ciudadanos con su formación laboral, técnica científica y las instituciones de

enseñanza a todos los niveles, los centros creadores de conocimientos. Y finalmente, sobre cuales son y cómo evolucionan las actitudes básicas de la sociedad frente al trabajo y la formación (p. 23).

Subira & Gurgui (2013) Nuevamente nos menciona que la competitividad de cada empresa es directamente proporcional al margen de sus productos, crece si aumentan su mercado, y disminuye si sus costes crecen. Por tanto, se trata de maximizar esta sencilla ecuación en el sentido de producir productos de alto margen, venderlos en la mayor cantidad posible, y ser capaces de fabricarlos, o distribuirlos, o, en último término, hacerlos llegar al mercado a menor coste que nuestros competidores (p. 30).

Por lo tanto, tener la estrategia de la competitividad en cada empresa para actuar con habilidades que a través de los conocimientos que se adquiere implementando esta principal herramienta, del cual su competencia carece y para ello debemos de tener el personal capacitado el cual nos otorgara ventaja sobre ellos.

### **La competitividad y la estrategia empresarial**

La estrategia empresarial en la competitividad es a través de la transacción con entes corporativos donde hay grupos que representan a empresas y estudian la conducta de diversos clientes como acreedores en el

mercado y por ultimo las organizaciones como también en la sociedad influyen un nivel competitivo en el mercado.

La competitividad y estrategia como lo menciona, Martínez & Milla (2012) Se refiere a como competir con éxito en un determinado mercado; se trata de saber cómo aventajar a los competidores, que nuevas oportunidades pueden identificarse o crearse en los mercados, y el grado en que estos satisfacen las necesidades de los consumidores (p. 120).

Referente a lo mencionando los competidores son una amenaza para toda organización por ello se debe innovar e implementar nuevas estrategias en el cual se hallen oportunidades de poder diferenciarse de la competencia y ser mejor en el rubro.

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **Concepto de MYPEs**

Las micro y pequeñas empresas tienen fines de lucro de acuerdo al negocio de cada persona natural o jurídica. Y esta se dedican a brindar un producto o servicio de acuerdo a las necesidades del cliente.

#### **Concepto de Hoteles**

Los hoteles fueron creados exclusivamente para prestar servicios a los clientes que están constantemente viajando sea por motivos familiar, laborales,



vacaciones, etc. Por ende, las micro y pequeñas empresas han invertido en este rubro el cual deja ganancias por la gran demanda turística.

### **Concepto de Gestión de Calidad**

La gestión de calidad se ha convertido en una estrategia clave en la administración de una empresa, por ello para ser competitivos se debe implementar la gestión de calidad de manera que ayude a mejorar la empresa y se diferencien de la competencia.

### **Concepto de los ocho principios de la gestión de calidad**

#### **Principio 1. Organización orientada al cliente**

Toda empresa se orienta a las necesidades del cliente y se centra en darle la atención necesaria por ello las organizaciones enfatizan en satisfacer cada una de las necesidades que los diferencien de la competencia.

#### **Principio 2. Liderazgo**

El liderazgo para las organizaciones es de suma importancia ya que a través de un buen líder podremos tomar decisiones que beneficien a la empresa

### Principio 3. Participación del personal

Toda organización debe tomar en cuenta las opiniones, consultas y dudas de su personal, porque a través de esa lluvia de ideas podremos rescatar los pro y contras de la empresa lo cual será beneficioso.

### Principio 4. Enfoque a procesos

Este principio relaciona a la gestión de procesos que comprende identificar el sistema de acuerdo a los recursos que la empresa gestiona para la contribución de la misma.

### Principio 5. Enfoque del sistema para la gestión

Con respecto al enfoque se refiere a la organización de una estructura que acompaña un proceso mediante el cual permite alcanzar los objetivos de manera eficaz. Por lo tanto, permite organizar procesos específicos que se cumplan con responsabilidad para el bien común de la organización.

### Principio 6. Mejora continua

Este enfoque permite identificar los problemas que se van dando en el proceso de las operaciones de la empresa, lo cual nos da la oportunidad de optimizar nuestros recursos.

#### Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Las decisiones basadas en aproximaciones no sirven, tienen que estar basadas en estudios y evaluaciones donde los datos tienen que ser legibles para tomar decisiones correctas para la organización.

#### Principio 8. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

El equilibrio entre la empresa y el proveedor es beneficioso ya que al compartir experiencias donde los proveedores se sientan seguros con la empresa, ya que esto conlleva a planes futuros en las actividades para poder promover de forma estratégica los planes y concretar los objetivos trazados.

#### **Concepto de la competitividad**

Si bien es cierto ser competitivo es ser capaz de poder diferenciarnos de las demás empresas, por lo tanto, el termino de competitividad se refiere a detectar los factores que nos permitan diferenciarnos del resto, no solo en la innovación con respecto a la infraestructura sino también es las estrategias de gestión que implementará para ayudar estabilizar y emprender a la organización de manera correcta.

#### **Concepto de la competitividad y la estrategia empresarial**

En este ámbito la competitividad está acompañada de la estrategia empresarial con el propósito de obtener mejores resultados a través de nuevas oportunidades donde permita que la empresa sea competitiva para generar ganancias de acuerdo a las estrategias implementadas.

### **III. HIPÓTESIS**

En la presente titulada Gestión de Calidad en la Competitividad y propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio; rubro hoteles, Urbanización buenos aires, Nuevo Chimbote, 2017, no se plantea una hipótesis, por ser una investigación de tipo descriptiva y estará sujeta a los resultados obtenidos.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la Investigación**

El estudio utilizó una estrategia para alcanzar y obtener los resultados que ha sido observar la variable de gestión de calidad sin modificarla y mantenerla en su estado natural en la realidad. Por ende, el diseño de la investigación será, no experimental transversal - descriptivo.

Investigación no experimental: Según Del Rio Sadornil (2013) menciona que, el experimento, aunque en el terreno lógico no satisface plenamente las exigencias de la explicación causal, ofrece, en esta línea, garantías ausentes en la investigación no experimental (p. 63).

El proyecto de investigación se usó el diseño no experimental, porque no experimentará ningún proyecto científico, como tampoco se modificarán las variables.

Es transversal, las variables porque fueron estudiadas en una fecha determinada y en un lugar determinado.

Es descriptivo desde el punto de vista conceptual. Solo describió las características de los representantes. titulada Gestión de Calidad en la Competitividad y propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles, Urbanización buenos aires, Nuevo Chimbote, Año 2017.

## **4.2 Población y Muestra**

La población está conformada por los propietarios de las MYPES del sector servicio; rubro hotelero de la Urbanización Buenos Aires de la ciudad de Nuevo Chimbote año 2017, que suman un total de 10 MYPES. Las cuales se obtuvieron a través de un sondeo.

La muestra está constituida por el 100% de la población, donde participaron 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio; rubro hotelero, donde los representantes estuvieron disponibles para proporcionar la información de las MYPES.

### 4.3 Definición y Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Representantes de las MYPES del sector servicio; rubro hoteles	Son algunas características de los representantes, administradores y/o representantes legales de las MYPES	1. Edad	a) 18 a 30 años b) 31 a 50 años c) 51 años a mas	Razón
		2. Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		3. Cargo que desempeña en la empresa	a) Dueño b) Administrador	Nominal
		4. Grado de instrucción	a) Primaria  b) Secundaria  a) Técnicos  b) Superior	Nominal

Micro y pequeñas empresas	Algunas características de las MYPES, del sector servicio; rubro hoteles	5. Años en el cargo	a) 0 a 3 b) 4 a 6 c) 7 a más	Razón
		6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	a) 0 a 3 b) 4 a 6 c) 7 a más	Razón
		7. Número de trabajadores permanentes	a) 1 a 5 b) 6 a 10 c) 11 a más	Razón
		8. Objetivo de creación	a) 1 a 5 b) 6 a 10 c) 11 a más	Razón
Gestión de la Calidad en la Competitividad y	La gestión de calidad en la competitividad de la empresa.	9. Conoce el termino gestión de calidad	a) Si b) No c) Algo	Nominal



<p>Propuesta de Mejora en las Micro y Pequeñas empresas, del Sector Servicio Rubro hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017.</p>	<p>Consiste en planificar, organizar, direccionar, ejecutar y controlar la elaboración del producto o servicio, el precio, la distribución, la promoción o comunicación de una idea, bien o servicio, con el objeto de lograr y llevar a cabo intercambios</p>	<p>10. Técnicas de conocimiento</p>	<p>a) Benchmarking b) Empowerment c) Las 5S d) Outsourcing e) Otros f) Ninguno</p>	<p>Nominal</p>
		<p>11. Dificultad del personal</p>	<p>a) Poca Iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento del puesto e) Otros</p>	<p>Nominal</p>
		<p>12. Técnica para medir el rendimiento del personal</p>	<p>a) La observación b) La evaluación c) Escala de d) puntuaciones e) Evaluación de 360° f) Otros g) Ninguno</p>	<p>Nominal</p>
		<p>13. Mejora el rendimiento del negocio</p>	<p>a) Si b) No</p>	<p>Nominal</p>

		14. Conoce usted el término de competitividad	a) Si b) No	Nominal
		15. Su empresa es competitiva	a) Si b) No	Nominal
		16. Conoce usted sus principales competidores	a) Si b) No c) Algunos	Nominal
		17. Mejora su infraestructura	a) Si b) No	Nominal
		18. Forma competitiva de su empresa	a) Precios bajos b) Calidad del servicio c) Atención al cliente	Nominal

#### **4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para elaboración de la presente investigación se implementó la técnica de la encuesta para recoger la información de la investigación se recogió un cuestionario, estructurado por 18 preguntas relacionadas a los aspectos generales de la empresa y las variables en estudio: Gestión de la Calidad y Competitividad.

Cuenta con tres partes: Conocer a los representantes de la micro y pequeñas empresas, a las principales características del sector servicio - rubro hoteles, y de acuerdo a las variables de gestión de calidad en la competitividad y propuesta de mejora en las Mypes.

Estructura de la encuesta:

- Se ejecutó 5 preguntas respectivas a los representantes legales de la empresa.
- Se ejecutó 3 preguntas respectivas a las micro y pequeñas empresas.
- Se ejecutó 10 preguntas respectivas a la Gestión de Calidad en la Competitividad.

#### **4.5 Plan de Análisis**

Se aplicó la encuesta para determinar las características de los representantes y las características de las MYPES hoteleras, para luego ser tabulado los resultados estadísticamente, se utilizó los programas respectivos de Microsoft Word, Microsoft Excel y posteriormente se realizará sus interpretaciones correspondientes.

Se utilizó el formato Excel para elaborar las tablas y figuras para procesar la información obtenidas a través de la técnica de la encuesta. Así mismo, se utilizará el programa de Word para el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta y para continuar en la elaboración del proyecto de investigación. Además, se utilizará el programa de PDF para la presentación del proyecto en la revisión y aprobación por DTI y DAR.

#### 4.6 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA	TECNICA E INSTRUMENTO
<p>¿ Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la competitividad Y Propuesta De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Del Sector Servicio - Rubro Hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar las características de la Gestión De Calidad En La Competitividad Y Propuesta De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Del Sector Servicio - Rubro Hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017.</p> <p><b>Específicos:</b> Determinar las características de los representantes de las Micro y Pequeñas empresas, del Sector Servicio - Rubro Hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017.</p>	<p><b>Gestión de Calidad:</b> Es una herramienta que le permite a cualquier organización evaluar su estado de funcionamiento, conociendo sus debilidades y amenazas. Esta herramienta permite contrarrestar y mejorar las actividades con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y</p>	<p><b>Población:</b> Se utilizó una población de 10 Micro y Pequeñas Empresa del sector servicios, Hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017. Los cuales fueron encontrados utilizando la técnica de sondeo en la zona de influencia del proyecto.</p> <p><b>Muestra:</b> Se utilizó una muestra dirigida de 10 Micro y Pequeña Empresa del sector servicios, rubro Hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017.</p>	<p><b>Diseño de la Investigación:</b> El diseño de la investigación será, No Experimental – Transversal – Descriptivo.</p> <p>No experimental, porque se va estudiar de acuerdo a la realidad, sin sufrir modificaciones, es decir, solo observar y analizar el estado como se encuentran las micro y pequeñas empresas en estudio.</p> <p>Transversal, porque se va estudiar en un espacio de tiempo determinado y conocido, por lo tanto, la información que se</p>	<p><b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:</b> La técnica que se utilizó para el desarrollo del trabajo de investigación será la encuesta al representante de la Micro y Pequeña Empresa del sector servicios, rubro Hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017.</p> <p>El instrumento que se utilizó para el desarrollo del trabajo de investigación será un cuestionario estructurado con preguntas cerradas dirigidas al representante</p>

	<p>Determinar las características de las Micro y Pequeñas empresas, del Sector Servicio - Rubro Hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017.</p> <p>Determinar las características de la Gestión De Calidad En La Competitividad Y Propuesta De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Del Sector Servicio - Rubro Hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017.</p> <p>Elaborar una Propuesta de Mejora de la Gestión de Calidad en la Competitividad en las Micro y Pequeñas empresas, del Sector Servicio - Rubro Hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, Año 2017.</p>	<p>permite el desarrollo de una empresa.</p> <p><b>Competitividad:</b> Es una herramienta importante para la evolución de la empresa, el cual las organizaciones implementan para dar mejoras en el servicio ya que la empresa será mas productiva.</p>		<p>conoció en un determinado tiempo. Descriptivo, porque se va estudiar las características de la Micro y Pequeñas Empresas, representantes y la variable en estudio, en el distrito de nuevo Chimbote.</p>	<p>de la Micro y Pequeña Empresa y a la variable gestión de calidad.</p> <p><b>Plan de Análisis:</b> Se utilizó el formato Excel para elaborar las tablas y figuras para procesar la información obtenidas a través de la técnica de la encuesta. Así mismo, se utilizó el programa de Word para el análisis de los resultados obtenidos en la encuesta y para continuar en la elaboración del proyecto de investigación. Además, se utilizará el programa de PDF para la presentación del proyecto en la revisión y aprobación por DTI y DAR.</p>
--	---	---	--	---	--

#### **4.7 Principios Éticos**

El presente trabajo de investigación solo se utilizó para fines de estudio que nos ayudó a determinar el problema de la investigación y obtener posibles soluciones, para ello nos establecemos los siguientes principios éticos:

Protección a las personas. - En esta investigación se trabajó con personas, el cual se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Por ende, este principio enfatiza que los investigadores informen a las personas participen voluntariamente y se disponga de una información acertada de acuerdo al respeto por sus derechos fundamentales en específico si están vulnerables.

Beneficencia y no maleficencia. - según este principio, se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Consentimiento informado y expreso. – Sin preámbulo en toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Integridad científica. - La legibilidad de la investigación esta enlazada a la integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional e íntegro del investigador.

Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que su integridad, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Por ende el investigador debe reconocer que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.



## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro hoteles, urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote 2017.*

<b>Datos Generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad Representante</b>		
18 a 30 años	2	20.00
31 a 50 años	5	50.00
51 a más años	3	30.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Género</b>		
Masculino	8	80.00
Femenino	2	20.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0.00
Educación Básica	2	20.00
Superior no Universitaria	3	30.00
Superior Universitaria	5	50.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	2	20.00
Administrador	8	80.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Tiempo en el cargo</b>		
0 a 3 años	2	20.00
4 a 6 años	3	30.00
7 a más años	5	50.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio; rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017.

**Tabla 2**

*Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio; rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017.*

<b>De la Empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia en el Rubro</b>		
0 a 3 años	1	10.00
4 a 6 años	3	30.00
7 a más años	6	60.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Total de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	2	20.00
6 a 10 trabajadores	5	50.00
11 a más trabajadores	3	30.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Objetivo de Creación</b>		
Generar ganancias	10	100.00
Subsistencia	0	0.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes del sector servicio; rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017.

**Tabla 3**

*Característica de la Gestión de la Calidad en la competitividad en las Micro y Pequeña Empresas del sector servicio – rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017.*

<b>Gestión de Calidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conoce el término Gestión de Calidad</b>		
Si	8	80.00
No	2	20.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Técnicas que conoce:</b>		
Benchmarking	2	20.00
Empowerment	0	0.00
Las 5S	1	10.00
Outsourcing	3	30.00
Otros	1	10.00
Ninguno	3	30.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Dificultades para su implementación</b>		
Poco Iniciativa	2	20.00
Aprendizaje lento	3	30.00
No se adaptan a los cambios	2	20.00
Desconocimiento del puesto	0	0.00
Otros	1	10.00
Ninguno	2	20.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Técnicas de medición del rendimiento</b>		
La observación	5	50.00
La evaluación	0	0.00
Escuela de puntuaciones	0	0.00
Evaluaciones de 360°	1	10.00
Otros	3	30.00
Ninguna	1	10.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Mejora el rendimiento del negocio</b>		
Si	10	100.00
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

Continúa...

<b>Competitividad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conoce el término competitividad</b>		
Si	10	100.0
No	0	0.0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>
<b>Cree que su empresa es competitiva</b>		
Si	10	100.0
No	0	0.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.0</b>
<b>Conoce sus principales competidores</b>		
Si	6	60.00
No	1	10.00
Algunos	3	30.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Mejora la infraestructura</b>		
Si	6	60.00
No	4	40.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>
<b>Es competitiva su empresa</b>		
Precios bajos	3	30.00
Calidad de servicio	3	30.00
Atención al cliente	4	40.00
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los representantes del sector servicio; rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017

**Concluye.**

**Tabla 4**

*Propuesta de mejora de la Gestión de Calidad en la Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017.*

<b>Problema Encontrado (RESULTADOS)</b>	<b>Causas</b>	<b>Solución – Aplicación de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Solo utilizan una técnica de conocimiento, el outsourcing.	Falta de interés de los representantes y escasa noción de las técnicas de conocimiento.	Capacitar a los encargados para la aplicación de las técnicas de conocimiento; como: Benchmarking, Empowerment, Las “5S” u otros.	Administrador y/o propietario.
Dificultades de implementación; del aprendizaje lento del personal.	Están en constante cambio de su personal. Y esto hace que tengan poca iniciativa y no se adaptan a los cambios.	Brindar seguridad laboral, fomentar iniciativas para que sus colaboradores garanticen la satisfacción de los clientes y llevar un clima laboral estable para empresa.	Administrador y/o propietario.
Solo utilizan una técnica de rendimiento; la observación.	Desinterés de los representantes; sobre otras técnicas de rendimiento.	Implementar y capacitar sobre otras técnicas de rendimiento. <ul style="list-style-type: none"> <li>- La evaluación</li> <li>- Escala de puntuaciones</li> <li>- Evaluación de 360°</li> </ul>	Administrador y/o propietario.
Solo conocen el término competitividad mas no lo aplican	Desinterés de los representantes; sobre la aplicación de la competitividad.	Capacitar a los representantes, sobre la importancia y aplicación de la competitividad en las MYPEs.	Administrador y/o propietario.
Solo utilizan el término mas no aplican la gestión de calidad	Falta de interés de los representantes sobre la aplicación de la gestión de calidad	Capacitar a los representantes sobre la importancia de la gestión de calidad en las MYPEs.	Administrador y/o propietario.

## 5.2. Análisis de resultados

### Tabla 1

Con respecto a la edad de los representantes el 50.0% de los representantes tienen de 31 a 50 años, este resultado contrasta con Milutinovich (2015), el cual manifiesta que el 72.7% de los representantes tienen entre 31 años a 50 años, asimismo contrastan con Escalante (2018), que manifiesta que el 62.5% de los representantes tienen entre 36 a 50 años. También contrastan con Araujo (2017), que manifiesta que el 43.0% de los representantes tienen entre 36 a 50 años; también contrastan con Del Águila, M (2018), quien manifiesta que el 66.67% de los representantes tienen entre 36 a 50 años. Además, contrasta con Salazar (2017), donde establece que el 36.4% de los representantes tienen entre 41 a 50 años. Así como contrastan con Tello (2018), donde especifica que el 66.7% de los representantes tienen entre 31 a 51 años, esto demuestra que están dirigidas por personas adultas de 30 a 50 años; ya que estas personas cuentan con la experiencia necesaria para cumplir con la labor, ya que están capacitadas para así poder administrar y controlar el servicio.

Con respecto al sexo de los representantes el 80.0% de los representantes de MYPEs son del género masculino, estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Milutinovich (2015), donde manifiesta que el 63.6% de los representantes son del género masculinos, asimismo no coinciden con Escalante (2018), donde manifiesta que el 62.5% de los representantes son del género femenino. También contrastan con Araujo (2017), donde manifiesta que el 71.0% de

los representantes son del genero masculinos; también contrastan con Del Águila, M (2018), donde menciona que el 50.0% de los representantes son de género femenino. Además, contrasta con Salazar (2017), quien determina que el 54.5% de los representantes son de género femenino. Así como contrastan con Tello (2018), quien establece que el 58.0% de los representantes son de género masculino; esto demuestra que la mayoría son dirigidas por el género masculino.

El grado de instrucción de los representantes el 50.0% de los representantes de las MYPEs tiene un grado superior universitario, estos resultados contrastan con Milutinovich (2015), donde indica que el 72.7% de los representantes cuentan con estudios universitarios, asimismo coinciden con Escalante (2018), que indica que el 75.0% de los representantes tienen estudios universitarios. También contrastan con Araujo (2017), que indica que el 50.0% tienen educación secundaria, asimismo coinciden con Del Águila, M (2018), quien establece que el 50.0% de los representantes tienen estudios técnicos. Como también contrastan con Tello (2018), quien establece que el 75.0% de los representantes tienen grado de instrucción del nivel secundario. Esto demuestra que la mayoría tienen estudios universitarios y tienen un grado de profesionalismo al dirigir el rubro de los hoteles, donde los representantes tienen mayor grado de instrucción; donde el mercado es más competitivo.

El 80.0% de los representantes son administradores, este resultado contrasta con Milutinovich (2015), quien manifiesta que el 54.5% de los representantes son dueños, asimismo contrasta con los resultados encontrados por Del Águila, M (2018), quien establece que el 67.0% de los representantes son administradores. Como también contrastan con Salazar (2017), que establece que el 100% de los representantes son gerentes. Asimismo, contrastan con los resultados encontrados por Tello (2018), que menciona que el 58.3% son administradores. Estos resultados demuestran se buscan profesionales en administración para mejorar la rentabilidad de la empresa.

El 50.0% de los representantes de las MYPEs tienen 7 a más años en el cargo, esto contrasta con Milutinovich (2015), donde indica que el 45.5% de los representantes se dedica al negocio de 7 años a mas, Asimismo estos resultados contrastan con Del Águila, M (2018), quien establece que el 17.0% de los representantes se dedican al negocio de 3 a 4 años. Como también contrastan con Tello (2018), quien determina que el 41.7% de los representantes tienen de 4 a más años laborando en el rubro hotelero, estos resultados demuestran que tienen experiencia en el rubro, demostrando que pueden desenvolverse mejor en su campo de trabajo.



## Tabla 2

El 60.0% de las MYPEs tienen de 7 a más años de permanencia, Esto contrasta con Milutinovich (2015), donde menciona que el 54.5% de las MYPES tienen de 7 años a más de permanencia en el rubro, asimismo coinciden con Escalante (2018), donde indica que el 50.0% de las MYPES tienen una permanencia de 2 a 10 años en el rubro. Pero estos resultados contrastan con Del Águila, M (2018), quien establece que el 67.0% de las MYPES tienen una permanencia de 5 años a más en la actividad. Como también contrastan con Tello (2018), que establece que el 50.0% de las MYPES tienen una permanencia entre 4 a 6 años en el rubro. Estos resultados demuestran que cuentan con años de experiencia en el rubro.

Con respecto al número de trabajadores el 50.0% de las MYPEs tienen entre 6 a 10 trabajadores, esto contrasta con Del Águila, M (2018), donde indica que el 50.0% de las MYPES tienen de 6 a más trabajadores permanentes, asimismo contrastan con Tello (2018), donde indica que el 58.3% de las MYPES tienen de 1 a 5 trabajadores. Estos resultados demuestran que para tener una mejor atención a los clientes deben tener más trabajadores para abarcar con todas las necesidades.

El 100% de la micro y pequeñas empresas tienen como objetivo generar ganancias, esto coinciden con Milutinovich (2015), quien manifiesta que el 100% de las MYPES su objetivo es generar ganancias, asimismo coinciden con Escalante (2018), donde indica que el 100% de las MYPES tienen como objetivo generar ganancias. Asimismo, coinciden con Tello (2018), donde establece que el 83.3%

MYPES tienen como objetivo generar ganancias. Estos resultados demuestran que siempre buscaran obtener mayores ganancias ya que están creadas para este fin.

### **Tabla 3**

El 80.0% de los representantes encuestados si conocen el termino gestión de calidad, esto contrasta con Del Águila, M (2018), donde indica que el 67.0% no conoce el termino de gestión de calidad. Estos resultados demuestran tienen un alto grado de conocimiento de la gestión de calidad para poder implementar y mejorar sus empresas.

El 30.0% de los representantes encuestados utilizan las técnicas de conocimiento del outsourcing, esto contrasta con Milutinovich (2015), donde indica que el 63.3% de los representantes encuestados utiliza un plan estratégico, asimismo contrasta con Escalante (2018), donde indica que el 100% utiliza la atención al cliente, esto contrasta con Araujo (2017), quien menciona que el 57.0% cuentan con un plan de trabajo. Esto coinciden con Del Águila, M (2018), donde indica que el 50.0% cuentan como técnica de conocimiento la mejora continua. Asimismo, contrasta con Tello (2018), donde indica que el 75.0% no utilizan técnicas modernas. Estos resultados demuestran que todos utilizan técnicas dependiendo de la necesidad de la empresa.

El 30.0% de los representantes encuestados mencionan que sus empleados tienen un aprendizaje lento, esto contrasta con Milutinovich (2015), donde indica que el 45.5% tienen claro el rol que desempeñan, asimismo con Escalante (2018), donde indica que el 100% de sus trabajadores son eficientes al brindar el servicio. Estos resultados demuestran tienen diferentes tipos de dificultades, como también otros tienen claro el rol que desempeñan.

El 50.0% de los representantes encuestados mencionan que usan la técnica de la observación, esto coincide con Escalante (2018), donde indica que el 50.0% utilizan la técnica de capacitación. Como también contrasta con Del Águila, M (2018), quien establece que el 50.0% de los representantes usa el liderazgo mostrando entusiasmo a sus trabajadores para desempeñen bien su trabajo. Asimismo, contrasta con Salazar (2017), donde indica que el 72.73% de los representantes evalúan a través de un examen periódico. Esto contrasta con Tello (2018), donde indica que el 83.3% utilizan la técnica de la observación. Por ello los resultados demuestran que tienen diferentes tipos de técnicas dependiendo de sus necesidades y la facilidad de uso.

El 100% de los representantes encuestados mencionan que si mejora el rendimiento de su negocio, esto coinciden con los resultados encontrados por Del Águila, M (2018), quien manifiesta que el 100% de los representantes encuestados que la gestión de calidad si mejora su negocio. Por otro lado, Tello (2018), donde indica que el 66.7% de los representantes dicen que no mejoran el rendimiento de su negocio. Estos resultados demuestran que siempre se obtendrá una mejora, aunque

otras tengan una opinión diferente deberían utilizar las técnicas de gestión de calidad de manera adecuada para poder diferenciarnos del mercado para ofrecer mejor calidad del servicio.

El 100% de los representantes encuestados mencionan que si conocen el termino competitividad, esto coinciden con Milutinovich (2015), donde indica que el 100% si conocen el término. Estos resultados demuestran tienen un conocimiento sobre la competitividad en el mercado ya que es una herramienta indispensable para toda empresa para pueda destacarse de otras.

El 100% de los representantes encuestados afirman que la empresa es competitiva, esto coinciden con Milutinovich (2015), donde indica que el 100% de los representantes afirman que su empresa es competitiva. Esto demuestra que tienen competitividad en el mercado.

El 60.0% de los representantes encuestados afirman que conocen a sus principales competidores, esto contrasta con Milutinovich (2015), donde indica que el 81.8% de los representantes si conocen a sus competidores. Estos resultados demuestran que tienen que conocer a su competencia ya que tienen que diferenciarse de los demás.

El 60.0% de los representantes encuestados mencionan que si hubo mejora de la infraestructura, esto contrasta con Milutinovich (2015), donde indica que el 72.7% de los representantes si realizan mejora de la infraestructura, asimismo contrasta Araujo (2017), donde indica que el 50.0% si realiza mejora de la infraestructura. Estos resultados demuestran tienen mayor acogida cuando se mejora la infraestructura ya que da una mejor vista a la percepción de los clientes.

El 40.4% de los representantes encuestados mencionan que son competitivos por su atención al cliente, esto contrasta con Milutinovich (2015), donde indica que el 54.5% de los representantes son competitivos por su calidad de servicio y producto, asimismo coincide con Araujo (2017), donde indica que el 50.0% son competitivos por implementar innovación tecnológica. Asimismo, contrasta con Del Águila, M (2018), quien establece que el 67.0% son competitivos por aplicar la gestión de calidad en su negocio.

## VI. CONCLUSIONES

- La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles; Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017 tienen como representantes a administradores y la mayoría absoluta son dirigidas por varones, que desempeñan el cargo más de 7 años, así mismo, la mayoría son personas adultas que tienen entre 31 a 50 años, que tienen estudios superiores universitarios
- La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017 tienen más de 7 años en el rubro y la mayoría relativa tiene un total de 6 a 10 trabajadores a su servicio; así mismo, la totalidad tiene como objetivo de creación generar ganancias
- La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires afirman que conocen el término de Gestión de Calidad, y la minoría conoce la técnica del outsourcing, esto debido que mayoría relativamente tiene un aprendizaje lento. La mayoría relativamente utiliza la observación como técnica de medición del rendimiento, debido a esto la totalidad afirma que esto no mejora el rendimiento del negocio

- La totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires conocen el término competitividad, la totalidad de ellas cree que su empresa es competitiva frente al mercado; la mayoría conoce a sus principales competidores por lo que la mayoría mejora su infraestructura. La mayoría relativa de las empresas mencionan que es competitiva frente a otras por su atención a los clientes
- Se elaboró la propuesta de mejora de la gestión de calidad en la competitividad de la presente investigación, con la finalidad de desarrollar una Gestión de calidad basado en la competitividad en los hoteles de la urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote.

## **Recomendaciones**

- Capacitar a los representantes sobre la aplicación y la importancia de la gestión de calidad, ya que hay falta de interés en la implementación y ejecución de la gestión de calidad en la MYPEs. Esto ayudara que la empresa tenga una idea clara hacia dónde va dirigida
- Capacitar a los representantes sobre las técnicas de conocimientos ya que tienen escasa noción y se debe implementar las técnicas del sistema de gestión, se debe dar más iniciativa para poder lograr un mayor grado de mejora no solo para la satisfacción del cliente sino también para sus trabajadores
- Implementar nuevas técnicas de rendimiento, para que la observación no solo sea una de ellas, y poder ver una nueva perspectiva del rendimiento de los empleados en la empresa
- Instruir a los empleados en su aprendizaje para que se adapten a los cambios de la empresa, y es recomendable que los trabajadores interactúen y sean más comunicativos, para poder lograr un mejor ambiente laboral y así lograr un mayor desempeño para el bien de la organización
- Capacitar a los representantes sobre la importancia y aplicación de la competitividad; ya que es una estrategia que beneficia a la empresa y la diferencia de otras MYPEs



- Implementar una propuesta de mejora con la finalidad de desarrollar la estrategia que permitirán que la gestión de calidad en la competitividad se a factible para las MYPES en la presente investigación

### Referencias Bibliográficas

Alcaide, J. (2015). *Fidelización de Clientes*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=keY\\_DwAAQBAJ&pg=PA351&dq=Alcaide,+J.+\(2015\).+Fidelizaci%C3%B3n+de+Clientes.+Madrid:+Esic+Editorial.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiLq9-X\\_Y\\_1AhUUs54KHZD7A7oQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Alcaide%2C%20J.%20\(2015\).%20Fidelizaci%C3%B3n%20de%20Clientes.%20Madrid%3A%20Esic%20Editorial.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=keY_DwAAQBAJ&pg=PA351&dq=Alcaide,+J.+(2015).+Fidelizaci%C3%B3n+de+Clientes.+Madrid:+Esic+Editorial.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiLq9-X_Y_1AhUUs54KHZD7A7oQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Alcaide%2C%20J.%20(2015).%20Fidelizaci%C3%B3n%20de%20Clientes.%20Madrid%3A%20Esic%20Editorial.&f=false)

Araujo (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en el sector servicio rubro hoteles en la provincia de Leoncio Prado período 2017*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5312>

Arriaga, S. (2013). *Gestion de recursos humanos en hoteles de tres estrellas en el municipio de san sebastian, retalhueu*. Recuperado de [file:///E:/TESIS%202019%20ARREGLANDO/ANTESCEDENTES\\_TESIS%202019\\_PARA%20ANALISIS%20%20DE%20RESULTADOS\\_CONTRASTE/Arriaga-Sergio.pdf](file:///E:/TESIS%202019%20ARREGLANDO/ANTESCEDENTES_TESIS%202019_PARA%20ANALISIS%20%20DE%20RESULTADOS_CONTRASTE/Arriaga-Sergio.pdf)

Auccacusi, M. (2016) *Programa de Gestión de Calidad Mediante la Aplicación de la Norma ISO 9001: 2008 para Incrementar la Calidad Percibida de los Huéspedes del Hotel Antigua Miraflores durante el año 2015.* Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2343/3/auccacusi\\_km.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2343/3/auccacusi_km.pdf)

Aviles, S., & Naranjo, J. (2014). *Análisis De La Competitividad Hotelera De Cartagena Dentro De Los Objetivos Transversales Del Plan Regional De Competitividad 2008-2032, En Los Mipyme Del Centro Y Bocagrande.* Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/3297/1/An%C3%A1lisis%20de%20la%20competitividad%20hotelera%20de%20Cartagena%20dentro%20de%20los%20objetivos%20transversales%20del%20Pla.pdf>

Carrasco, S. (2013). *Proceso De Gestión De Calidad En Hostelería Y Turismo.* Recuperado de <https://www.paraninfo.es/catalogo/9788428334488/uf0049---procesos-de-gestion-de-calidad-en-hosteleria-y-turismo>

Cervera, A. (2013). *Innovación En La Empresa Valenciana: Rutas De Presente Hacia Un Futuro Competitivo.* Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=733266>

Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión De Calidad*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=W\\_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+2012&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjH6Jeul7DXAhWmwlQKHS1NC4QQ6AEIJDA#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%202012&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=W_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+2012&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjH6Jeul7DXAhWmwlQKHS1NC4QQ6AEIJDA#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad%202012&f=false)

Del Aguila, R. (2017). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro hoteles ecológicos, ciudad de Pucallpa, año 2017*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9212>

Escalante, (2017). *Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro hoteles en la provincia de Leoncio prado periodo 2017*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6364>

Escudero, M. (2015). *Servicio De Atención Comercial*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=ue7JCQAAQBAJ&pg=PA192&dq=Escudero,+M.+\(2015\).+Servicio+De+Atenci%C3%B3n+Comercial.+Espa%C3%B1a:+Editex.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjcnfvT\\_o\\_1AhUBCawKHbEtBGEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Escudero%2C%20M.%20\(2015\).%20Servicio%20De%20Atenci%C3%B3n%20Comercial.%20Espa%C3%B1a%3A%20Editex.&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ue7JCQAAQBAJ&pg=PA192&dq=Escudero,+M.+(2015).+Servicio+De+Atenci%C3%B3n+Comercial.+Espa%C3%B1a:+Editex.&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjcnfvT_o_1AhUBCawKHbEtBGEQ6AEIJzAA#v=onepage&q=Escudero%2C%20M.%20(2015).%20Servicio%20De%20Atenci%C3%B3n%20Comercial.%20Espa%C3%B1a%3A%20Editex.&f=false)

Fernández, C. Serrano, A. & García, M. (2014) *III Workshop De La Sección De Función Empresarial Y Creación De Empresas De Acade: Nuevas Fronteras En La Investigación En Emprendimiento Y En La Docencia Del Emprendimiento*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=Q4bbAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Q4bbAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Fernández, L. (2014). *Diseño De Un Sistema Integral De Gestión De La Calidad, Medio Ambiente Y Riesgos Laborales*. Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/39843/TRABAJO.pdf?sequence=1>

Joubert, E. (2015). *Los Sistemas De Gestión De Calidad En El Sector Hotelero: Perspectivas Y Desafíos Para Su Implementación En Hoteles De La Ciudad De Neuquén*. Recuperado de <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBERT.pdf?s>

Lundy, M. Gottret, M. Cifuentes, W. Ostertag, C. & Best, R. (S.F.). *Diseño de estrategias para aumentar la competitividad de cadenas productivas con pequeños productores de pequeña escala*. Recuperado de <https://cgspace.cgiar.org/handle/10568/53983>

Marcelino, M. & Ramírez, D. (2014). *Administración De La Calidad: Nuevas Perspectivas*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=9\\_DhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Marcelino,+M.+%26+Ram%C3%ADrez,+D.+\(2014\).+Administraci%C3%B3n+De+La+Calidad:+Nuevas+Perspectivas.+San+Juan+Tlihuaca:+Grupo+Editorial+Patria.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj4yPvz\\_o\\_1AhWSFLkGHV29AR8Q6AEILDAB#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9_DhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Marcelino,+M.+%26+Ram%C3%ADrez,+D.+(2014).+Administraci%C3%B3n+De+La+Calidad:+Nuevas+Perspectivas.+San+Juan+Tlihuaca:+Grupo+Editorial+Patria.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj4yPvz_o_1AhWSFLkGHV29AR8Q6AEILDAB#v=onepage&q&f=false)

Martinez, D. & Milla, A. (2012). *Elección De Estrategias*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=M-ndcWGpQ4oC&printsec=frontcover&dq=Martinez,+D.+%26+Milla,+A.+\(2012\).+Elecci%C3%B3n+De+Estrategias.+Espa%C3%B1a:+Ediciones+Diaz+De+Santos.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwje7Pah\\_4\\_1AhWNErkGHVJlCcgQ6AEIbTAK#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=M-ndcWGpQ4oC&printsec=frontcover&dq=Martinez,+D.+%26+Milla,+A.+(2012).+Elecci%C3%B3n+De+Estrategias.+Espa%C3%B1a:+Ediciones+Diaz+De+Santos.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwje7Pah_4_1AhWNErkGHVJlCcgQ6AEIbTAK#v=onepage&q&f=false)

Milutinovich, (2014). *La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles en el distrito de nuevo Chimbote, 2014*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/787>

MINCETUR. (2017). *Funciones y Normatividad*. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/institucional/acerca-del-ministerio/funciones-y-normatividad/>

Mosalve, C. & Hernández, H. (2015). *Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga*. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_serial&pid=0120-8160&Ing=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_serial&pid=0120-8160&Ing=en&nrm=iso)

Navarrete, M. (2014). *Regimen normativo MYPE y sus recientes modificaciones*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/275089581/Regimen-Normativo-Mype-y-Sus-Recientes-Modificaciones>

Oteo, L. (2012). *Gestión Clínica: Gobierno Clínico*. España: Diaz De Santos.

Pelayo, C. (S.F.). *La Competitividad*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos/competitividad/competitividad.shtml>.

Perú 21 (2013). Turismo interno crecería más de 4%. *Perú 21*. Recuperado de <https://peru21.pe/economia/turismo-interno-creceria-4-101515>

Portela, S. (2016). *El Liderazgo Transformador En La Gestión De La Calidad. Un Estudio Basado En El Modelo EFQM*". Recuperado de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/63628/1/tesis\\_portela\\_maquieira.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/63628/1/tesis_portela_maquieira.pdf)

Riera, P. & Naranjo, P. (2013). *Propuesta De Un Modelo De Un Sistema De Gestión De Calidad, Basado En La Norma ISO 9001:2008 En El Hotel Hm Internacional*. Recuperado de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwjg2vgJDIAhUET6wKHU8pAugQFjABegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fdspace.ups.edu.ec%2Fbitstream%2F123456789%2F10455%2F1%2FUPS-GT001550.pdf&usg=AOvVaw06Ayq39-f3zrurirx8rR7D>

Salazar (2015). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el método kaizen en las micro y pequeña empresa del sector servicios-rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4222>

Subirá, A. & Gurguí, A. (2013). *“Políticas Para La Competitividad”*. Barcelona: Antoni Bosch Editor.

Tavares, J. (2014). *Emprendedurismo y gestión de recursos humanos en el hotelería de Brasil*. Universidad de Sao Paulo, Sao Paulo.

Tello (2017). *Gestión de calidad con el uso del marketing de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro hoteles del distrito de José*

*crespo y castillo, aucayacu, año 2017.* Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5446>

Vaca, G. (2012). *Como Ser Un Buen Líder: Principios De Liderazgo Que Cambiaran Tu Vida Para Siempre.* Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=hRcdil6GCd0C&printsec=frontcover&dq=Vaca,+G.+\(2012\).+Como+Ser+Un+Buen+L%C3%ADder:+Principios+De+Liderazgo+Que+Cambiaran+Tu+Vida+Para+Siempre.+Estados+Unidos:+Palibrio.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjg7rL8gJDIAhVNHrkGHfWCDWwQ6AEILDAB#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=hRcdil6GCd0C&printsec=frontcover&dq=Vaca,+G.+(2012).+Como+Ser+Un+Buen+L%C3%ADder:+Principios+De+Liderazgo+Que+Cambiaran+Tu+Vida+Para+Siempre.+Estados+Unidos:+Palibrio.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjg7rL8gJDIAhVNHrkGHfWCDWwQ6AEILDAB#v=onepage&q&f=false)

Zegarra, A. (2013). *Influencia De La Gestión De La Calidad Del Servicio En La Satisfacción Del Cliente Del Operador Turístico Muchik Tours S.A.C. En El Distrito De Trujillo En El Periodo, 2012-2013.* Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/473>



## ANEXOS

### ANEXO N° 01 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Semanas														
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15
Presentación del docente y revisión del Silabo del Plan Aprendizaje.	x														
Análisis del prototipo de Tesis III (Si tienen relación los cuadros y gráficos con el título y fuente).	x														
Análisis del prototipo de Tesis III (Si los resultados de la investigación se relacionan con objetivos e hipótesis).		x													
Análisis del prototipo de Tesis III (Si en los resultados compararon con los antecedentes y fundamentaron con el marco conceptual).			x												
Análisis del prototipo de Tesis III (Elaborar conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los objetivos).				x											
Mejoramiento del título del proyecto de investigación y elaboración del resumen y abstract.					x										
Mejoramiento y presentación de la introducción						x	x								
Elaboración, mejoramiento y presentación de la revisión de la literatura.								x	x						
Elaboración, mejoramiento y presentación de la metodología de investigación.										x	x				
Elaboración del informe final de la investigación.												x			
Presentación del informe final de la investigación, referencias bibliográficas y anexos.												x			
Exposición de los trabajos de investigación en el aula.													x	x	
Difusión de los promedios finales															x

**Fuente:** Elaboración Propia.

## ANEXO N° 02 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)			
Categoría	Base	% numero	total
Impresiones	0.20	60 hojas	12.00
Fotocopias	0.10	50 hojas	5.00
Lapiceros	0.50	3 lapicero	1.50
Papel bond A-4	20.00	1 millar	20.00
Servicios			
Uso de turnitin	50.00	1 semestre	50.00
Uso de internet	50.00	4 meses	200.00
Sub total			288.50
Gasto de viaje			
Pasajes para recolectar información	390.00	-	390.00
Sub total			678.50
Total de presupuesto desembolsable			678.50

PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE ( UNIVERSIDAD)			
Categoría	Base	% numero	Total
Servicios			
Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte de informático	40.00	4	160.00
Publicidad de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada ( 5 horas por semana )	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
<b>Total de presupuesto desembolsable + presupuesto no desembolsable</b>			<b>1330.50</b>

**FINANCIAMIENTO:** El proyecto de investigación es autofinanciado por el estudiante.

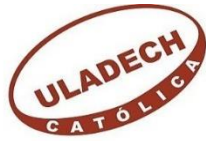
### ANEXO N° 03 CUADRO DE SONDEO

N°	Razón Social	Dirección	Representante
01	EL ÁGUILA REAL	Av. Anchoqueta Mz. F3 Lt. 15	Anónimo
02	TABÚ GOLDEN	Av. Anchoqueta Mz. F3 Lt. 22	Bardalez Haro, Sara Margarita
03	COSTA DEL INKA	Av. Anchoqueta Mz W2 Lt 24 – 25	
04	REMANSO HOTEL	Av. Anchoqueta Mz. W2 Lt. 32	Zavaleta Saavedra, Esther Yanet
05	GRAN HOTEL CHELSEA	1ra Etapa Urb. Buenos Aires Mz. A Lt. 01	
06	ARCOIRIS	Jr. Huacarán Mz. B Lt. 07	García Jara, Heraclio
07	MARESTA LODGE	Jr. Samanco 320	
08	DOS DELFINES	Jr. Jimbe Mz. H Lt. 2ª	Ramos Lima, Cesar Luis
09	LOS COCO	Av. Pacífico Mz. E Lt. 01	Peralta Uceda, Miguel Bladimir
10	MANGO VERDE BED & BREAKFAST	Av. Country 248	Anónimo

**Muestra:** 10 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hoteles; Buenos Aires, distrito de nuevo Chimbote.

**Fuente:** Sondeo a los representantes; Buenos Aires, distrito de nuevo Chimbote.

## ANEXO N° 04 CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS DUEÑOS, GERENTES Y/O  
REPRESENTANTES DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO  
HOTELES; URBANIZACIÓN BUENOS AIRES, NUEVO CHIMBOTE.**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y Pequeñas Empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de calidad en la competitividad y propuesta de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, urbanización buenos aires, Nuevo Chimbote”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

La información que usted proporcione será utilizada con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece anticipadamente por su valiosa información.

### **I. GENERALIDADES**

#### **A) REFERENTE A LO REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

##### **1. Edad**

- a) 18 – 30 años      b) 31 – 50 años      c) 51 a más años

##### **2. Género**

- a) Masculino      b) Femenino

**3. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

**4. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la micro y pequeña empresa?**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. ¿Hace cuantos años desempeña en el cargo?**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**B) REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

**6. ¿Cuántos años tiene de permanencia la empresa en el rubro?**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

**7. ¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?**

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

**8. ¿Cuál es el objetivo de creación de la empresa?**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**C) GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPETITIVIDAD**

**9. ¿Conoce el término “Gestión de Calidad”?**

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

**10. ¿Qué técnicas modernas de la gestión conoce?**

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) Outsourcing
- d) Otros
- e) Otros

c) Las 5 S

f) Ninguna

**11. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?**

a) Poca iniciativa

d) Desconocimiento del puesto

b) Aprendizaje lento

e) Otros

c) No se adapta a los cambios

d) Ninguno

**12. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?**

a) La observación

d) Evaluación de 360°

b) La evaluación

e) Otros

c) Escala de puntuaciones

f) Ninguno

**13. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

a) Si

b) No

c) A veces

**14. ¿Conoce usted el término de competitividad?**

a) Si

b) No

**15. ¿Cree que su empresa es competitiva?**

a) Si

b) No

**16. ¿Conoce usted sus principales competidores?**

a) Si

b) No

c) Algunos

**17. ¿Ha mejorado la infraestructura de su empresa?**

a) Si

b) No

**18. ¿De qué forma es competitiva su empresa?**

a) Precios bajos

b) Calidad del servicio

c) Atención al cliente.

**ANEXO N° 05 HOJA DE TABULACIÓN**

<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa (%)</b>
<b>1</b>	<b>Edad</b>	18 a 30 años	II	2	20.0%
		31 a 50 años	V	5	50.0%
		51 a más años	III	3	30.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>2</b>	<b>Genero</b>	Masculino	VIII	8	80.0%
		Femenino	II	2	20.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>3</b>	<b>Grado de instrucción</b>	Sin instrucción	-	0	0.0%
		Educación básica	II	2	20.0%
		Superior no universitaria	III	3	30.0%
		Superior universitaria	V	5	50.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>4</b>	<b>Cargo que desempeña</b>	Dueño	II	2	20.0%
		Administrador	VIII	8	80.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>5</b>	<b>¿Cuántos años en el cargo?</b>	0 a 3 años	II	2	20.0%
		4 a 6 años	III	3	30.0%
		7 a más años	V	5	50.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>6</b>	<b>¿Tiempo de permanencia en el rubro?</b>	0 a 3 años	I	1	10.0%
		4 a 6 años	III	3	30.0%
		7 a más años	VI	6	60.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>7</b>	<b>¿Con cuántos trabajadores cuenta su en su empresa?</b>	1 a 5 trabajadores	II	2	20.0%
		6 a 10 trabajadores	V	5	50.0%
		11 a más trabajadores	III	3	30.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

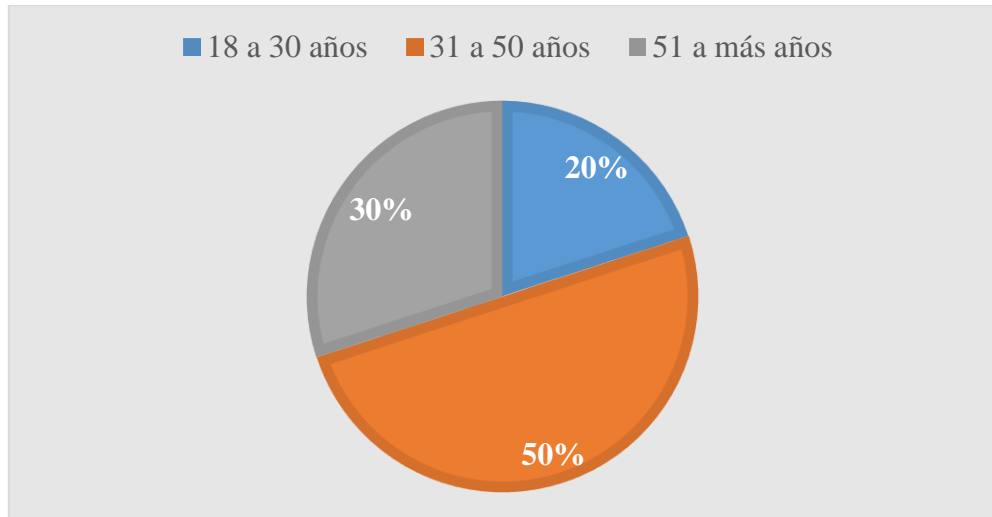
8	¿Objetivo de la creación de la empresa?	Generar ganancia	X	10	100%
		Subsistencia	-	0	0.0
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
9	¿Conoce usted el termino gestión de calidad?	Si	VIII	8	80.0%
		No	II	2	20.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
10	¿Utiliza técnicas de conocimiento?	Benchmarking	II	2	20.0%
		Empowerment	-	0	0.0%
		Las 5S	I	1	10.0%
		Outsourcing	III	3	30.0%
		Otros	I	1	10.0%
		Ninguno	III	3	30.0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		
11	¿Dificultades para implementación?	Poca iniciativa	II	2	20.0%
		Aprendizaje lento	III	3	30.0%
		No se adaptan a los cambios	II	2	20.0%
		Desconocimiento del puesto	-	0	0.0%
		Otros	I	1	10.0%
		Ninguno	II	2	20.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
12	¿Conoce las técnicas del rendimiento?	La observación	V	5	50.0%
		La evaluación	-	0	0.0%
		Escala de puntuaciones	-	0	0.0%
		Evaluaciones de 360°	I	1	10.0%
		Otros	III	3	30.0%
		Ninguna	I	1	10.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
13	¿Mejoran el rendimiento del negocio?	Si	X	10	100%
		No	-	0	0.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



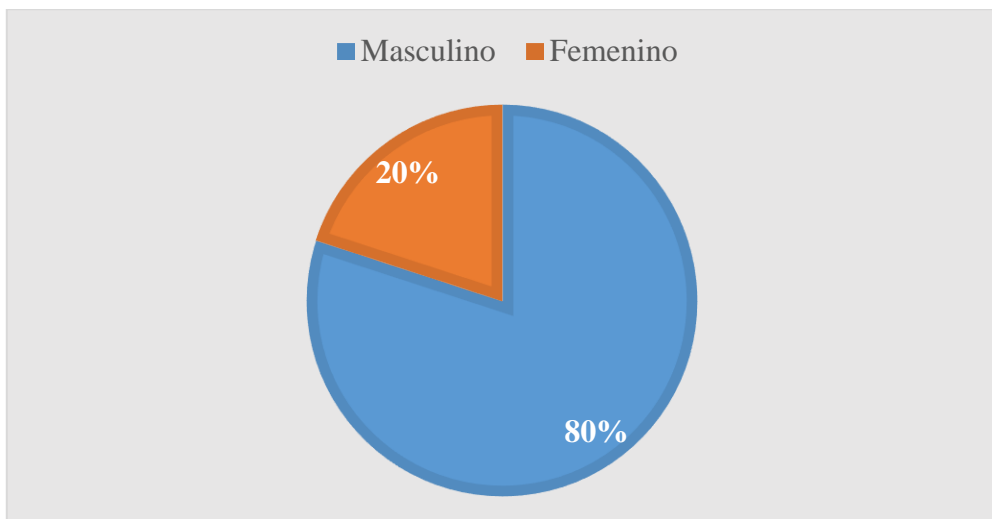
14	¿Conoce el termino competitividad?	Si	X	10	100%
		No	-	0	0.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
15	¿Su empresa es competitiva?	Si	X	10	100%
		No	-	0	0.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
16	¿Conoce a sus principales competidores?	Si	VI	6	60.0%
		No	I	1	10.0%
		Algunos	III	3	30.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
17	¿Mejoran su infraestructura?	Si	VI	6	60.0%
		No	IV	4	40.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
18	¿Su empresa es competitiva?	Precios bajos	III	3	30.0%
		Calidad de servicio	III	3	30.0%
		Atención al cliente	IV	4	40.0%
		<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

## ANEXO N° 06: FIGURAS

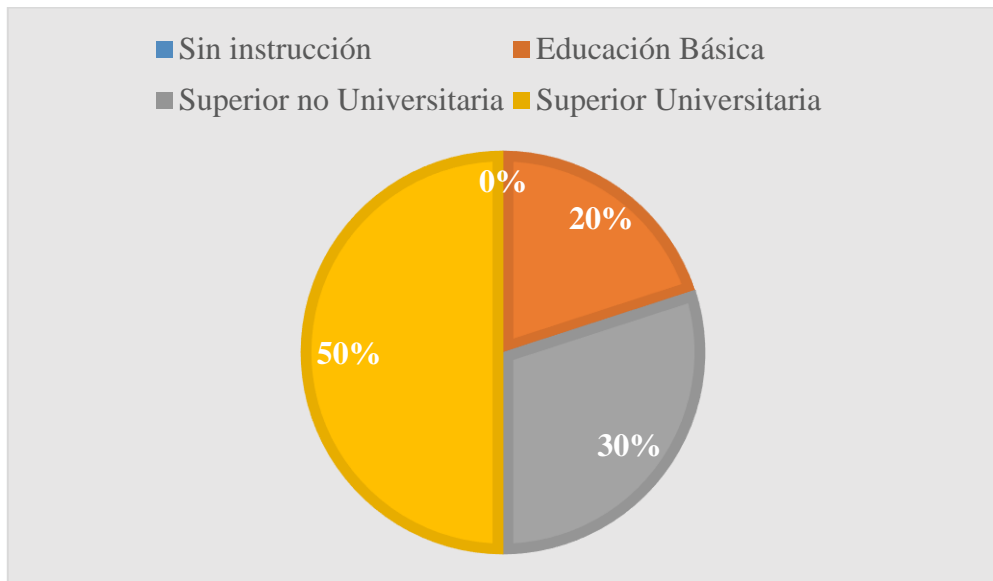
1. Respecto a las características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hotelería, urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017.



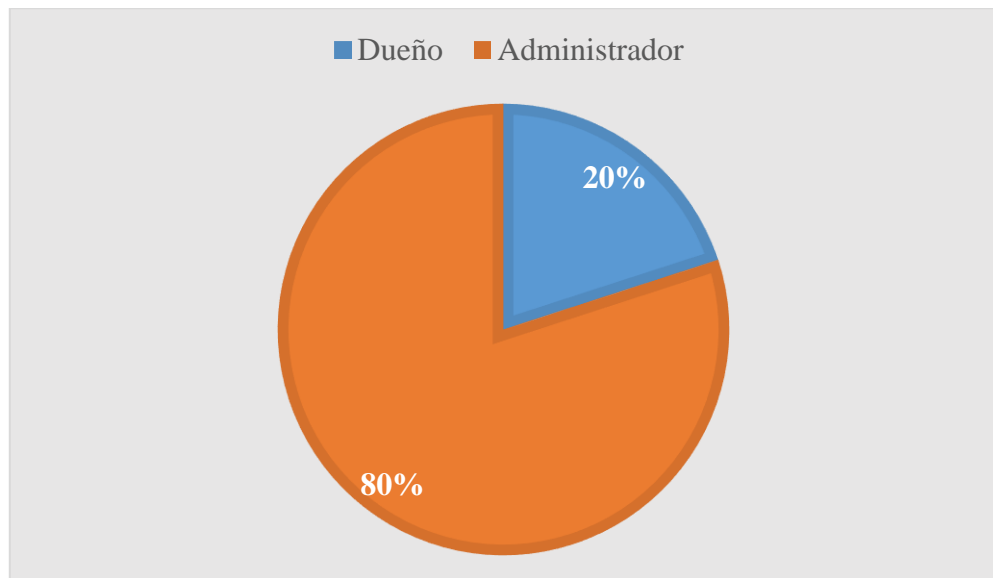
**Figura 1.** Edad  
**Fuente.** Tabla 1



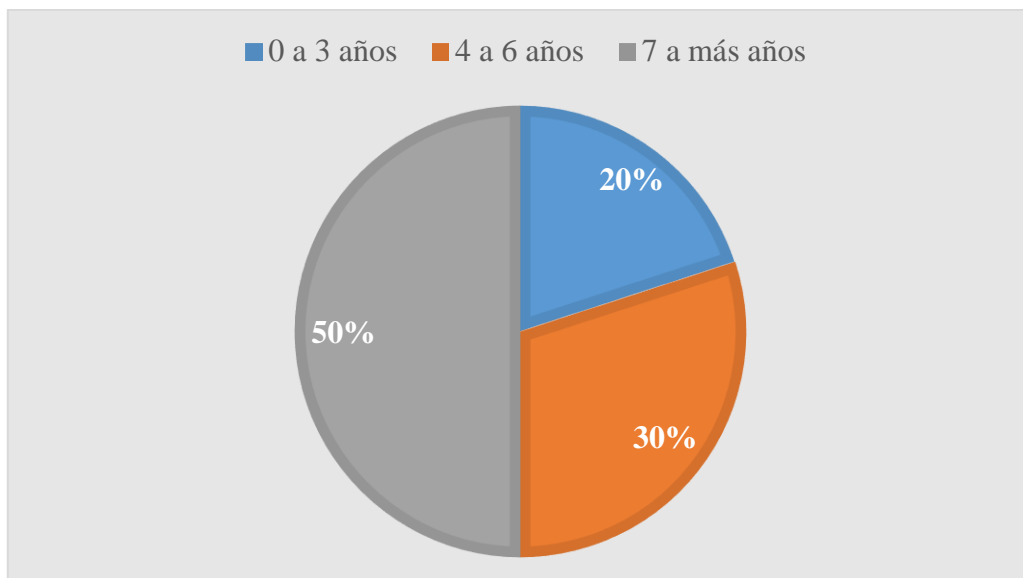
**Figura 2.** Género del representante legal  
**Fuente.** Tabla 1



**Figura 3.** Grado de instrucción del representante legal  
**Fuente.** Tabla 1

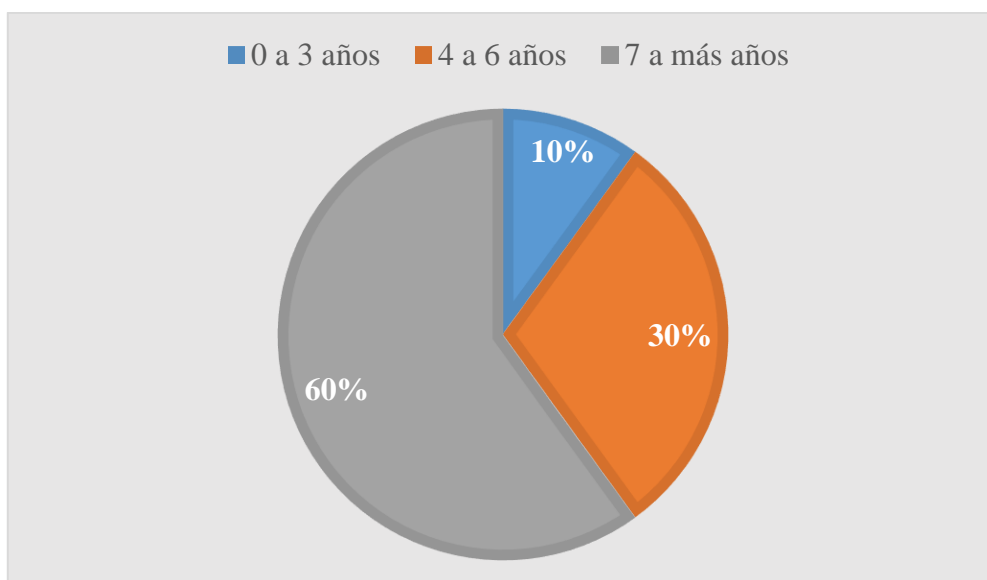


**Figura 4.** Profesión u Ocupación del representante legal  
**Fuente.** Tabla 1

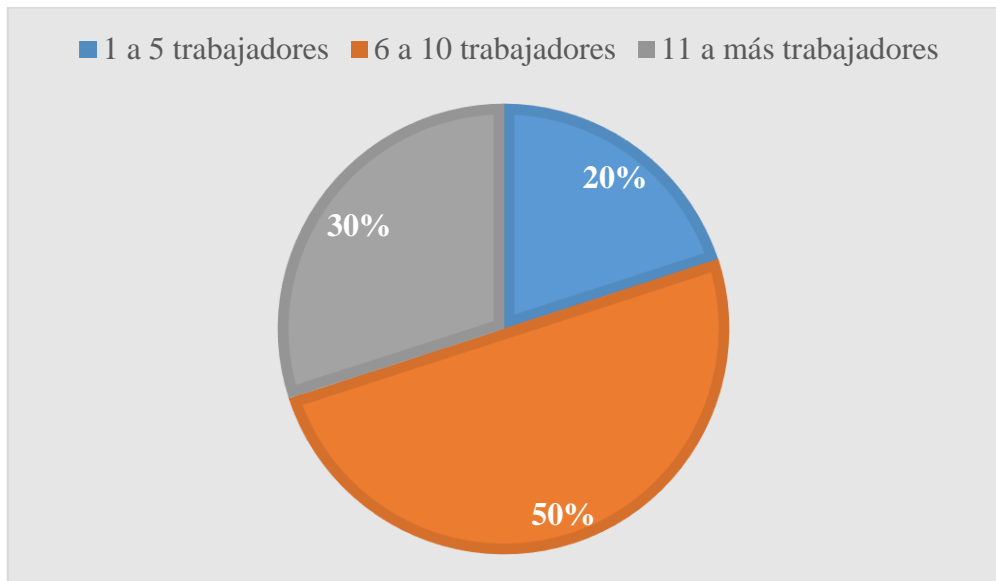


**Figura 5.** Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro  
**Fuente.** Tabla 1

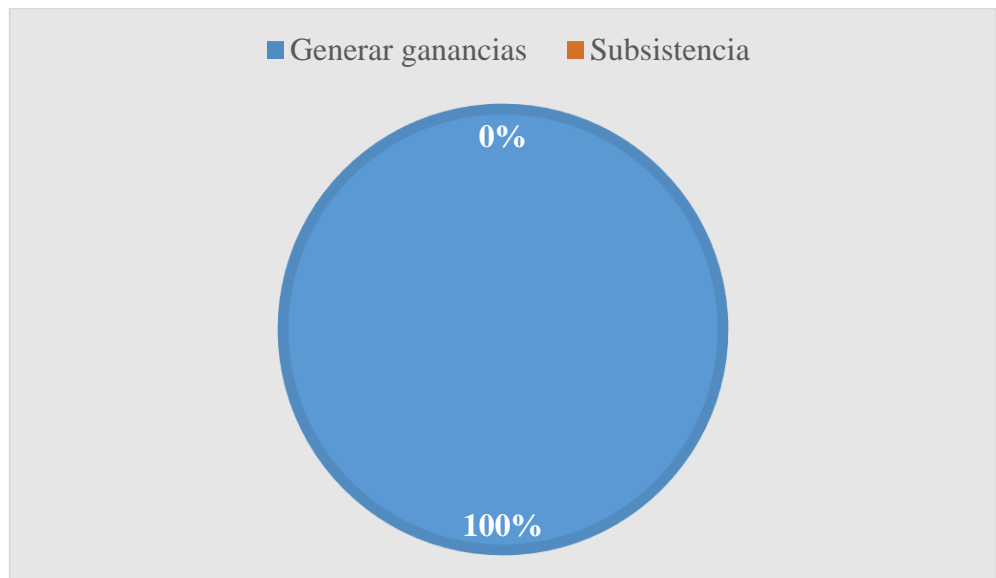
- Respecto a las Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017.



**Figura 6.** Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro  
**Fuente.** Tabla 2

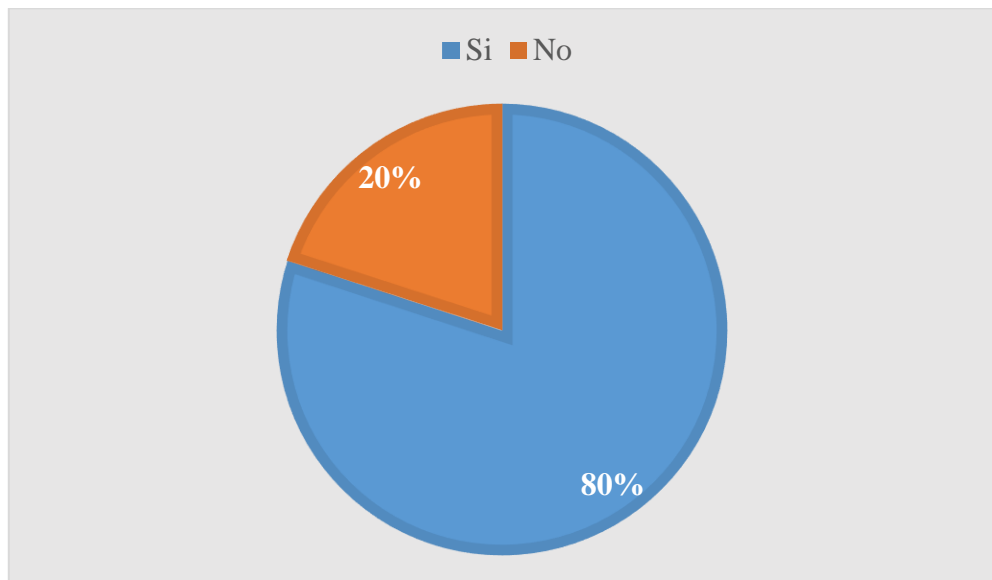


**Figura 7.** Cantidad de trabajadores en la empresa  
**Fuente.** Tabla 2

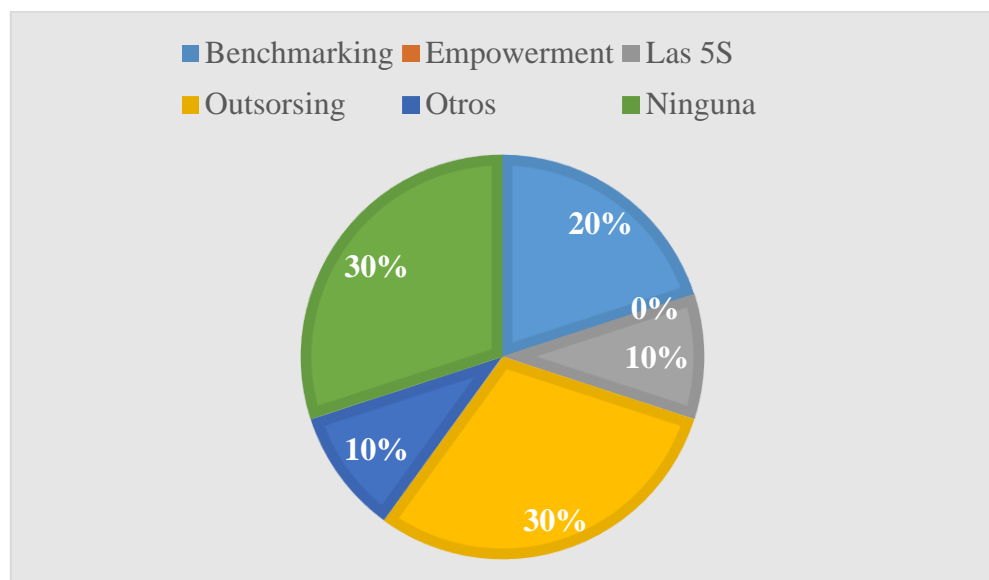


**Figura 8.** Finalidad de la creación de la empresa  
**Fuente.** Tabla 2

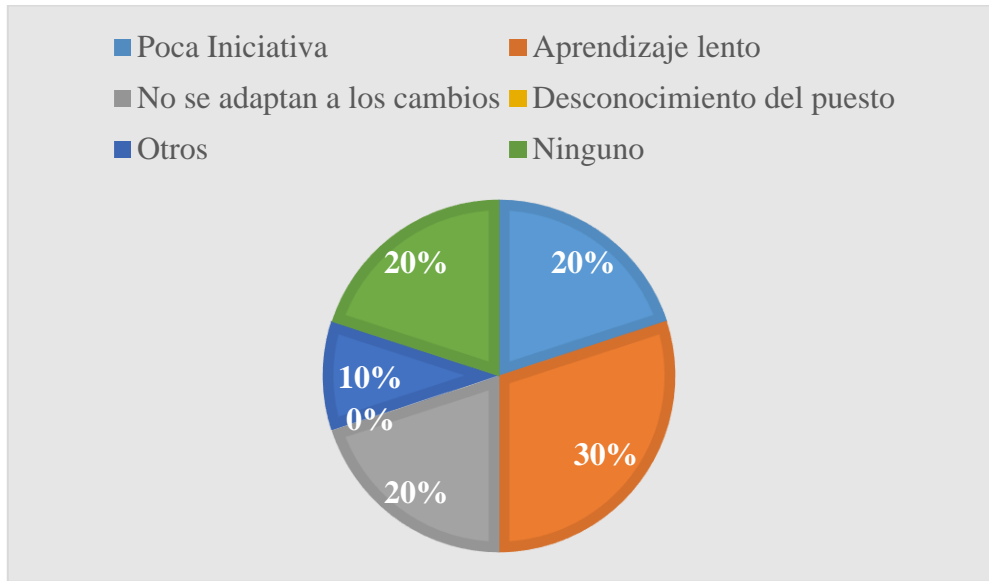
3. Respecto a las Característica de la Gestión de la Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017.



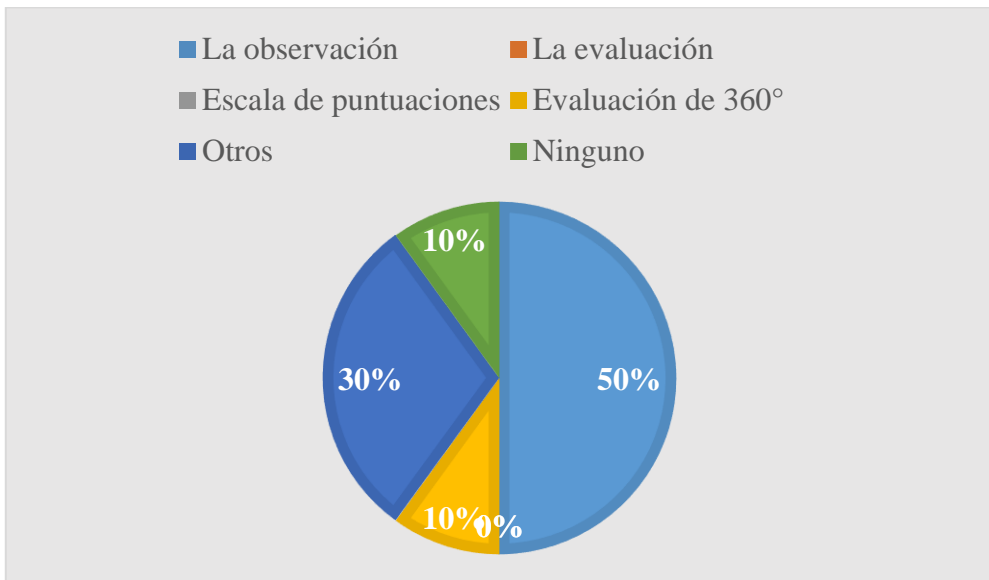
**Figura 9.** Conocimiento del término "Gestión de Calidad"  
**Fuente.** Tabla 3



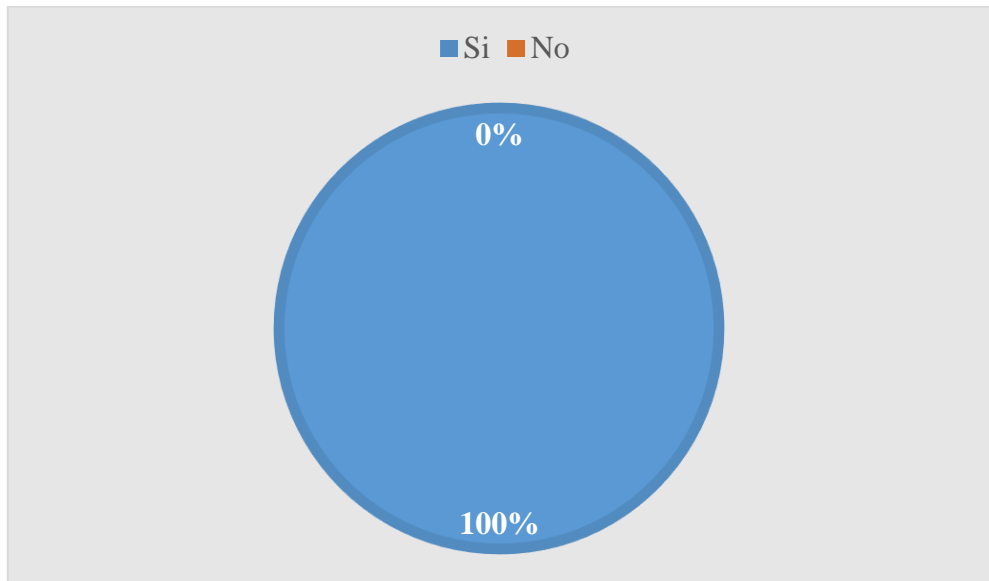
**Figura 10.** Conocimiento de la técnica moderna de la gestión  
**Fuente.** Tabla 3



**Figura 11.** Dificultades del personal en la implementación de la gestión  
**Fuente.** Tabla 3

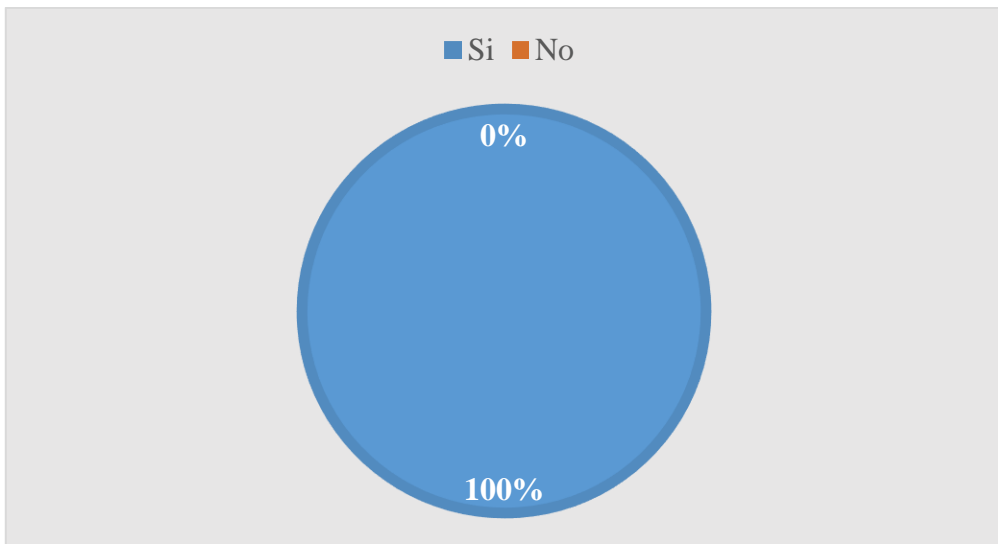


**Figura 12.** Técnicas para medir el rendimiento del personal  
**Fuente.** Tabla 3



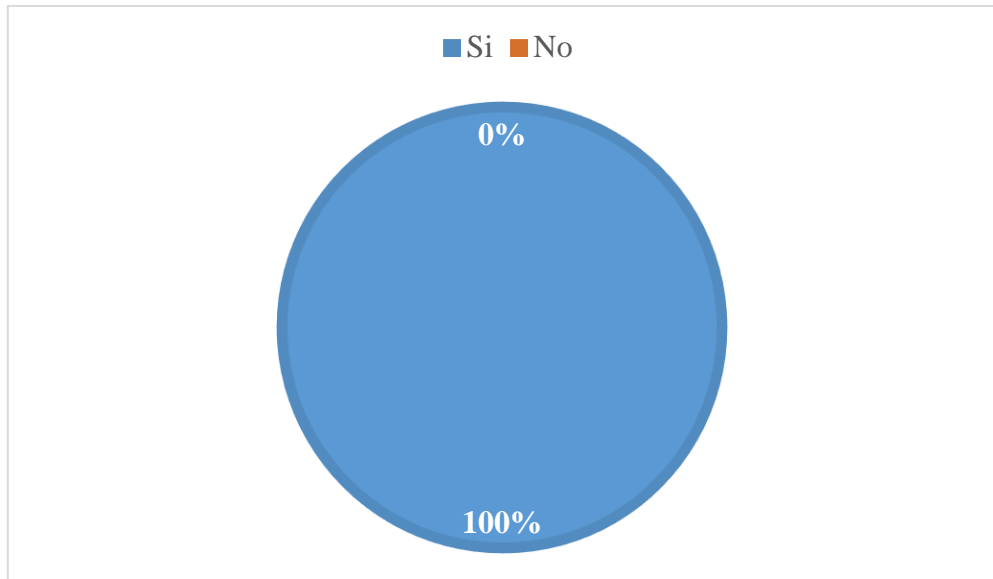
**Figura 13.** La gestión de la calidad contribuye en el rendimiento del negocio  
**Fuente.**Tabla 3

4. Respecto a las Característica de la Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017.

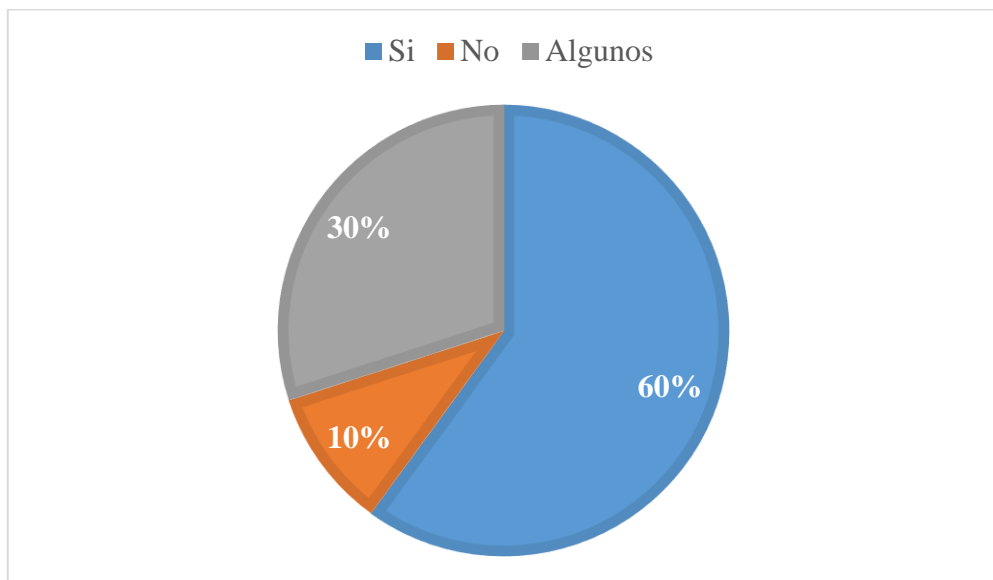


**Figura 14.** Conocimiento del término de la competitividad  
**Fuente.** Tabla 4

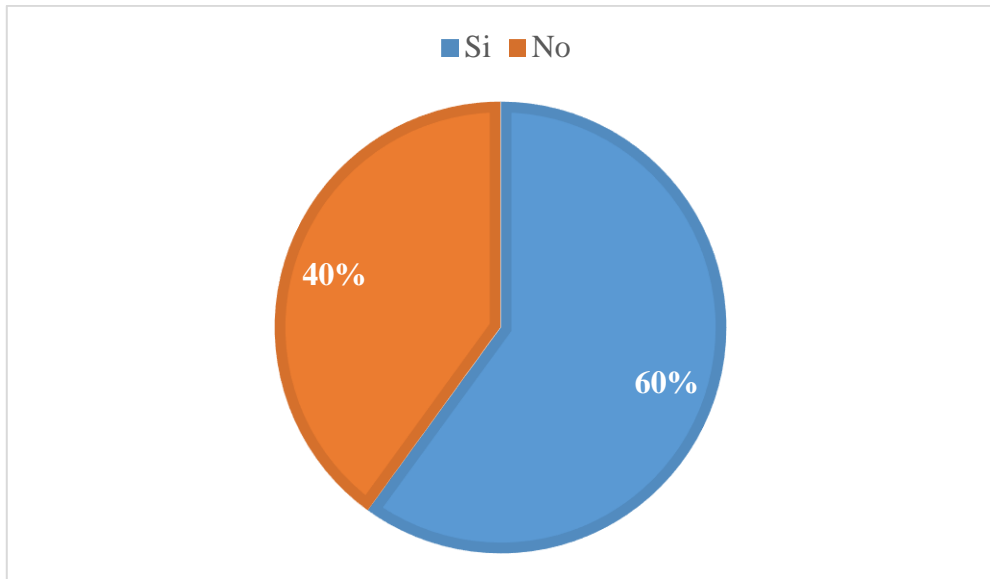




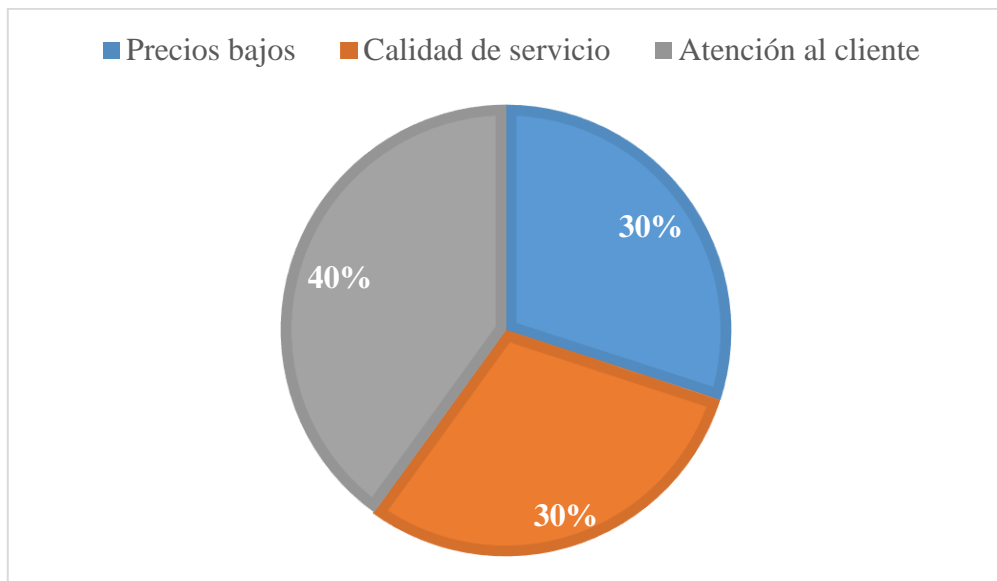
**Figura 15.** Cree que su empresa es competitiva  
**Fuente.** Tabla 4



**Figura 16.** Conoce sus principales competidores  
**Fuente.** Tabla 4



**Figura 17.** Mejora la infraestructura de la empresa  
**Fuente.** Tabla 4



**Figura 18.** Forma de competitividad de su empresa  
**Fuente.** Tabla 4