



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS
ÁNGELES CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE
CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL RUBRO DE
HOSTALES DEL DISTRITO DE JOSÉ
LEONARDO ORTIZ, 2018.**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Autora:

Sonia Náyade Acosta Lazo
ORCID: ([0000-0003-1701-0080](https://orcid.org/0000-0003-1701-0080))

Asesor:

Lic. Adm. Ademar Arellano Lachapell
ORCID: ([0000-0003-2812-7591](https://orcid.org/0000-0003-2812-7591))

Chiclayo – Perú

2020

TÍTULO.

Caracterización de la Gestión de calidad y Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro de Hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, 2018.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Acosta Lazo, Sonia Náyade

ORCID: (0000-0003-1701-0080)

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chiclayo,
Perú.

ASESOR

Arellano Lachapell, Víctor Ademar

ORCID: (0000-0003-2812-7591)

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: (0000-0003-2027-6920)

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

Código ORCID: (0000-0001- 7372-741X)

Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: (0000-0002-4660-9490)

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Mgtr. VICTOR HUGO VILELA VARGAS
Código ORCID (0000-0003-2027-6920)
PRESIDENTE

Mgtr. MARITZZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA
Código ORCID (0000-0001- 7372-741X)
MIEMBRO

Mgtr. ADM. VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO
Código ORCID (0000-0002-4660-9490)
MIEMBRO

Mgtr. VICTOR ADEMAR ARELLANO LACHAPPELL
Código ORCID (0000-0003-2812-7591)
ASESOR

DEDICATORIA

En la pirámide de mi vida primero es Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante, este trabajo se lo dedico a Él.

A mis Amados Hijos Belén y Enrique, por haberme inspirado en mí, el deseo de realización profesional, y por quienes seguiré en este camino de superación personal.

A mi Madre Sonia, por brindarme su apoyo incondicional en todo momento de mi vida y ser mi fuente de inspiración

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su infinita bondad, por nunca abandonarme y permitirme ser lo que soy.

A Mi Familia, por su constante apoyo y brindarme el aliciente para mi superación personal y profesional.

Con mucho respeto, a mi Tutor Mg. Ademar Arellano Lachapell, por su ardua labor de enseñarme, por su paciencia y comprensión, contribuyendo así, al término de mi tesis.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, describir las principales características de la gestión de la calidad y la competitividad de las Micro y pequeñas empresas del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, año 2018. La metodología fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativa, fue diseño no experimental de corte transversal. La población del estudio fue finita conocida, estuvo conformada por los gerentes del rubro de hostales que pertenecen al distrito de José Leonardo Ortiz, siendo la muestra un total de 20 gerentes. La Técnica aplicada fue, la encuesta, y el instrumento el cuestionario con un total de 9 preguntas generales, dirigidas a conocer aspectos de los gerentes y la MYPES, 5 preguntas al primer objetivo, y 6 preguntas al segundo objetivo haciendo un total de 11 preguntas sobre las características de la gestión de calidad y competitividad. Los resultados obtenidos más resaltantes en gestión de calidad el 100% de los gerentes considera que la gestión de calidad contribuye efectivamente en el rendimiento del negocio y asumen que la capacitación es un componente clave. De otra parte, en lo que a competitividad se refiere los resultados dicen que el 100% de los gerentes afirman que su empresa tiene plan estratégico, es competitiva, dominan el concepto de competitividad, y siempre están mejorando la infraestructura. Llegando a concluir que la gestión de calidad contribuye efectivamente en el rendimiento del negocio que la capacitación es un componente clave. La competitividad la empresa tiene plan estratégico, es competitiva, dominan el concepto de competitividad, y siempre están mejorando la infraestructura

Palabras Clave: Gestión de calidad y competitividad, MYPES.

ABSTRACT

The general objective of this research work was to describe the main characteristics of quality management and competitiveness of Micro and small companies in the hostels category of the José Leonardo Ortiz district, year 2018. The methodology was descriptive, quantitative type, it was a non-experimental cross-sectional design. The population of the study was known finite, it was made up of managers of the hostels category that belong to the district of José Leonardo Ortiz, being the sample a total of 20 managers. The applied technique was the survey, and the instrument was the questionnaire with a total of 9 general questions, aimed at knowing aspects of the managers and the MYPEs, 5 questions to the first objective, and 6 questions to the second objective, making a total of 11 questions about the characteristics of quality management and competitiveness. The most outstanding results obtained in quality management, 100% of managers consider that quality management contributes effectively to business performance and they assume that training is a key component. On the other hand, as far as competitiveness is concerned, the results say that 100% of managers affirm that their company has a strategic plan, is competitive, they dominate the concept of competitiveness, and are always improving the infrastructure. Coming to conclude that quality management effectively contributes to business performance that training is a key component. Competitiveness the company has a strategic plan, it is competitive, they dominate the concept of competitiveness, and they are always improving the infrastructure

Keywords: Quality and competitiveness management, MYPES.

CONTENIDO

TITULO	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
INDICE DE TABLA	x
INDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1. ANTECEDENTES.....	6
2.2. BASES TEÒRICAS.....	14
2.2.1. Las micro y pequeñas empresas del sector de hostales.....	14
2.2.2. La gestión de la calidad.....	18
2.2.3. Competitividad.....	22
III. HIPÒTESIS	26
IV. METODOLOGÍA	27
4.1. Diseño de la investigación.....	27
4.2. Población y muestra.....	27
4.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	29
4.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	30
4.4.1. Definición de variables.....	30
4.4.2. Operacionalización de variables.....	31
4.5. Técnicas e instrumentos.....	32
4.5.1.. La encuesta.....	32
4.5.2.. Cuestionario.....	32
4.6. Plan de análisis.....	32
4.7. Matriz de consistencia del proyecto.....	33
4.8. Principios éticos.....	34
V. RESULTADOS	36
5.1. Resultados.....	36
5.2. Análisis de resultados.....	56
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS	66

INDICE DE TABLAS

DATOS GENERALES DEL EMPRENDEDOR.....	36
Tabla 1- Edad del representante legal de la empresa.....	36
Tabla 2 - Genero de los microempresarios del sector.....	37
Tabla 3 - Grado de instrucción de los microempresarios del sector.....	38
Tabla 4 - Profesión u ocupación de los microempresarios del sector.....	39
DATOS GENERALES DE LAS MYPES.....	40
Tabla 5 - Tiempo de permanencia de los microempresarios del sector.....	40
Tabla 6 - Las MYPEs formal.....	41
Tabla 7 - La MYPEs se formó para subsistencia.....	42
Tabla 8 - Número de trabajadores permanentes.....	43
Tabla 9 - Número de trabajadores eventuales.....	44
VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD (Primer objetivo específico).....	45
Tabla 10 - ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	45
Tabla 11 - ¿Qué, Técnicas modernas de gestión utiliza?.....	46
Tabla 12 - ¿Qué, dificultad tiene el personal?.....	47
Tabla 13 - ¿Qué, técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?.....	48
Tabla 14 - ¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad?.....	49
VARIABLE COMPETITIVIDAD (Segundo objetivo específico).....	50
Tabla 15 - ¿Su empresa cuenta con plan estratégico?.....	50
Tabla 16 - ¿Conoce usted el término de competitividad?.....	51
Tabla 17 - ¿Cree que su empresa es competitiva?.....	52
Tabla 18 - ¿Conoce usted sus principales competidores?.....	53
Tabla 19 - ¿Ha mejorado la infraestructura de su empresa?.....	54
Tabla 20 - ¿De qué forma es competitiva es empresa?.....	55

INDICE DE FIGURAS

DATOS GENERALES DEL EMPRENDEDOR.....	36
Figura 1- Edad del representante legal de la empresa.....	36
Figura 2 - Genero de los microempresarios del sector.....	37
Figura 3 - Grado de instrucción de los microempresarios del sector.....	38
Figura 4 - Profesión u ocupación de los microempresarios del sector	39
DATOS GENERALES DE LAS MYPES.....	40
Figura 5 - Tiempo de permanencia de los microempresarios del sector.....	40
Figura 6 - Las MYPES formal.....	41
Figura 7 - La MYPES se formó para subsistencia.....	42
Figura 8 - Número de trabajadores permanentes.....	43
Figura 9 - Número de trabajadores eventuales.....	44
VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD (Segundo objetivo específico).....	45
Figura 10 - ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?.....	45
Figura 11 - ¿Qué, Técnicas modernas de gestión utiliza?.....	46
Figura 12 - ¿Qué, dificultad tiene el personal?.....	47
Figura 13 - ¿Qué, técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?.....	48
Figura 14 - ¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad?.....	49
VARIABLE COMPETITIVIDAD (Primer objetivo específico).....	50
Figura 15 - ¿Su empresa cuenta con plan estratégico?.....	50
Figura 16 - ¿Conoce usted el término de competitividad?.....	51
Figura 17 - ¿Cree que su empresa es competitiva?.....	52
Figura 18 - ¿Conoce usted sus principales competidores?.....	53
Figura 19 - ¿Ha mejorado la infraestructura de su empresa?.....	54
Figura 20 - ¿De qué forma es competitiva es empresa?.....	55

I. INTRODUCCION

En la actualidad, las micro y pequeñas empresas ejercen un papel muy importante en la economía mundial, puesto que son ellas quienes generan el mayor número de empleos comparadas con las grandes empresas o aquellas proporcionadas por el propio estado de cada país.

El número de empresas formales de este segmento se ha incrementado a un ritmo promedio anual de 7,2% entre los años (2013-2017). Sin embargo, por falta de políticas gubernamentales el sistema informal crece, el 48.4% de las MYPE no están inscritas en SUNAT por lo que aún persiste un alto porcentaje de informalidad. Mientras que en Europa se trata del 93% de las sociedades y compañías, el 30% del empleo y el 20% de la producción, en Latinoamérica, las mypes son el 88% de las empresas formales, proporcionan el 27% del empleo y el 3,2% de la producción. (Abad, 2017)

Se considera importante este estudio porque la buena gestión de las MYPEs es la senda para una buena evolución y desenvolvimiento en los mercados. La calidad también va de la mano con esto ya que, ante una buena gestión, se puede llegar a un nivel de calidad adecuado. La informalidad es el punto más incisivo; cerca del 80% de las MYPEs en la región son informales. La informalidad no permite que la economía tenga una integración tributaria y financiera, ya que las empresas al no formalizarse, no generan ingresos al Estado y por ende, limitan el crecimiento de los beneficios públicos. En el caso del rubro hostelería, al ser un mercado muy importante para la región, es que se busca investigar las variables que influyan en la adecuada prestación de servicios de esta; La adecuada gestión y calidad es la meta a la que se necesita llegar para que el distrito de José Leonardo Ortiz genere más producción y trabajo. (Torres, 2014)

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), hace referencia a las MYPES, como “la espina dorsal de la mayoría de las economías a nivel mundial”, ya que “constituyen más del 90% del total de empresas”, generando así, entre el 60% y el 70% de oficios en el mundo y son autores del 50% del producto bruto interno (PBI) a nivel global, y son las que ejercen un papel importante de los países en desarrollo, Por tanto, son un factor clave e importante en la reducción de la pobreza y fomento de desarrollo, puesto que, en gran proporción, los trabajadores de estas empresas son mujeres, jóvenes y personas de hogares desfavorecidos, siendo muchas veces la respuesta a necesidades sociales representativas de cada país.(El Comercio, 2007)

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, en el Perú más del 95% están en el régimen MYPE de los 2 millones 332 mil 218 de empresas que existen. El Perú ocupó el puesto 51 de 190 economías en el pilar protección de los inversionistas minoritarios, de acuerdo con el reporte anual (Doing Business del Banco Mundial, 2018).

El panorama de las MYPES de la región Lambayeque en los últimos años ha sido clave para el desarrollo económico. La informalidad es un factor que afecta negativamente a los mercados locales, sin embargo, el rubro de hostales en nuestra región siempre ha sido vital para abrir otras oportunidades de nuevos servicios. Siendo nuestra región una cumbre de atracción turística, las estadías de las personas dependen de los servicios hoteleros; a través de la prestación de estos servicios, es que José Leonardo Ortiz es uno de los distritos con mayor cantidad de hostales de la región.

El distrito de José Leonardo Ortiz, nace frente a los problemas sociales, existentes de falta de servicio a la comunidad chiclayana, específicamente, en los barrios de “San Carlos, “Garcés”, ¡“Urrunaga!”, “Mercedes”, “Nueva Paradas”, y Moshoqueque” cercanos al mercado de la ciudad de Chiclayo. La conglomeración de todos estos asentamientos humanos

forjo la presencia del hoy conocido distrito “José Leonardo Ortiz”, con su capital San Carlos, creado con Ley N.º 13734 del “28 de noviembre de 1961,” nace con una población de 165, 453 habitantes, justo en la fecha de la fiesta patronal de la Virgen del Carmen, siendo su día central el 16 de julio de cada año. La gente del distrito, es muy conservadora de sus fiestas patronales y nacionales, son gente de mucha fe, este distrito celebra las fiestas patronales como: Feria de San José, Festividad de la Virgen de la Candelaria, Festividad del Señor de Locumba Feria de San José, además recuerda otras fiestas como: Semana Turística de Los Chachapoyas, Fiesta Patronal Virgen Asunta. Fiesta Patronal del Señor de Gualamita.

De otra parte, en el contexto social y laboral la gente del distrito de “José Leonardo Ortiz” desarrolla diversas actividades vinculadas con el turismo entre ellas: la gastronomía, artesanía, organizaciones de distracción los centros comerciales, los cines, heladerías, brinda a los turistas todas las demás actividades u oficios para que estos resuelvan sus necesidades tales como sastrería, zapaterías, renovadoras de calzado, parques y áreas verdes Entre otros.

Las ciudades avanzan a una escala considerable, brindan los hoteles, es aquí donde la tecnología es de carácter exigente, la tecnología en hoteles no puede faltar, se ven motivados por el servicio de clase A, que deben brindar. los viajeros deben cubrir todas sus expectativas en el servicio de un hotel, este sector innova desde el servicio de las llaves eléctricas, la tarjeta electrónica para abrir la puerta, el servicio de internet las 24 horas en ambiente adecuado.

El servicio logístico de los hoteles, recaudan plásticos, papeles, cartones, espumas entre otros productos que resultan no ser de utilidad al hotel por que han cumplido su fin, el de proteger un producto. Por ello la importancia de todas las esferas políticas sociales que tengan conciencia de la protección del medio ambiente y aprovechen los espacios que el hotel de manera organizada ha identificado para que se deposite los productos que ya no tienen

utilidad. La administración de los hoteles ven el tema con responsabilidad lo impulsan con firmeza y sostenibilidad, por ello tienen en práctica algunos tips de protección al medio ambiente.

Este trabajo de investigación permitió desarrollar aspectos teóricos y generalidades de gestión de calidad y competitividad de las micro empresas de negocios en giro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, los cuales son de importancia porque se proporcionará conocimientos detallados para todo aquel que crea que puede ser aplicable en su micro empresa.

Las expresiones líneas arriba expedidas, incide a esboza la siguiente pregunta o enunciado del problema: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del giro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, 2018? El planteamiento del propósito principal genera el Objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del giro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, 2018. Para poder conseguir el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: (1) Determinar los factores significativos de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del giro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz. (2) Determinar los factores significativos competitividad de las micro y pequeñas empresas del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz.

La presente investigación en su contexto considera el incremento del aprendizaje en los factores de la gestión de calidad y competitividad de los hoteles ubicados en el distrito de San José Leonardo Ortiz. Por otra parte, se justifica por que aplica métodos y técnicas para identificar las características que presentan los hoteles con la participación de los gerentes o representantes legales. Finalmente, se justica por que aplica métodos matemáticos para la

determinación de resultados y su respectivo análisis y dialogo con los autores de antecedentes y marco teórico.

El trabajo de investigación fue de nivel descriptivo, de tipo cuantitativo, el propósito fue describir cada una de las variables del estudio. Esta investigación contribuirá al conocimiento de la caracterización de las MYPE en giro de hostales, específicamente de gestión de calidad y competitividad, contribuyendo en la toma de decisiones de los gerentes y/o administradores de las MYPE en giro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz.

Este trabajo de investigación tuvo la siguiente estructura: páginas preliminares, Introducción, revisión de literatura, hipótesis, metodología, resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas, y anexos.

Los resultados obtenidos más resaltantes en la presente investigación en gestión de calidad el 100% de los gerentes considera que la gestión de calidad contribuye efectivamente en el rendimiento del negocio y asumen que la capacitación es un componente clave. De otra parte, en lo que a competitividad se refiere los resultados dicen que el 100% de los gerentes afirman que su empresa tiene plan estratégico, es competitiva, dominan el concepto de competitividad, y siempre están mejorando la infraestructura.

Con ello se describe las conclusiones en la gestión de calidad contribuye efectivamente en el rendimiento del negocio que la capacitación es un componente clave. La competitividad la empresa tiene plan estratégico, es competitiva, dominan el concepto de competitividad, y siempre están mejorando la infraestructura

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Se ha procedido a realizar las consultas en diferentes bibliotecas con el fin de obtener estudios parecidos al presente trabajo de investigación o que tratan el tema en mención de manera general, pero que es de mucho aporte para ser tomado como referencia.

GESTIÓN DE CALIDAD

Paredes (2015) en su artículo titulado “Análisis perceptivo de la gestión turística actual de las MIPYME, en la región San Pedro SULA. Honduras (2015). En la actualidad la globalización, han hecho que las empresas en todo el mundo necesitan ser competitivas. En este contexto se realizó una investigación las empresas micro, pequeñas y mediana(MIPYME) del rubro hotelero de la ciudad de San Pedro Sula. La competitividad es un problema nuevo en los países en vías de desarrollo, debido a que cada país, enfrenta diferentes desafíos que se acentúan al desconocer el nivel de competitividad. El objetivo general fue determinar la correlación entre las variables: calidad, precio, canal de distribución, servicios y tecnología, con la competitividad del rubro comercial hotelero. Los resultados fueron los siguientes: la calidad, canal de distribución. Se concluye que el nivel de competitividad es regular, siendo las microempresas de este rubro, las que resultaron con un bajo nivel: de malo a regular.

Mera, Zaldívar y Fernández (2016) en su artículo “La expansión internacional de la Industria hotelera de los países desarrollados como opción estrategia para los países subdesarrollados, Habana (Cuba)”. Tuvo como objetivo hacer un análisis lógico histórico de la evolución de la industria del hospedaje y la interrelación entre sus formas de propiedad y gestión, basado en el enfoque dialectico materialista, utilizando como base una investigación bibliográfica que identifica las modalidades de entrada de la industria hotelera internacional,

en su expansión como opciones estratégicas de desarrollo para la industria hotelera de los países receptores. Conclusión La tecnología de las cadenas hoteleras en su expansión internacional, a través de las modalidades de gestión, permanece protegida, a pesar de la existencia de barrera que frenan su difusión en los países receptores, lo que perjudica el desarrollo de los grupos hoteleros nacionales. Se proponen alternativas que permitan revertir esta situación en favor del desarrollo endógeno de las industrias hoteleras nacionales.

Bances (2018) en su tesis titulada: Caracterización de gestión calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro de hoteles de Sechura (Piura). Perú. Tuvo como objetivo general: Caracterizar la gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios en el rubro de hoteles. La metodología empleada es descriptiva, cuantitativa, no experimental y transversal, se consideró la población con tres unidades económicas, con 15 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados obtenidos 84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, instrumento cuestionario. Resultados el 74% son los factores de la gestión, el 69% de los recursos humanos con valores y de confianza, en relación de las necesidades el 79% satisface sus necesidades de hospedaje por la mejora del servicio 62% por el cumplimiento del personal en sus tareas y la característica de amabilidad concluyendo que la variable de competitividad se tiene lo relacionado a la innovación prima los sistemas de tecnología facilitando los servicios de internet, los bajos costos. Personal preparado que conocen el acercamiento a los aspectos ambientales y a la dinámica de atención al cliente.

Cerna y Suárez (2016) en su tesis “Influencia de la gestión y competitividad empresarial en el desarrollo de las microempresas hoteleras de la ciudad de Trujillo”. Objetivo general determinar la influencia de la falta de gestión y competitividad empresarial en el desarrollo de las microempresas hoteleras de la ciudad de Trujillo. Esta investigación es cuantitativa, descriptiva, correlacional, es básica, transversal, no experimental. La

población estuvo constituida por 180 hostales formales de la provincia de Trujillo y cuya muestra fue 73 hostales seleccionados mediante muestreo no probabilístico aleatorio y sistemático a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario. Resultados el 36,35% de los clientes no reciben una esmerada atención por parte de los micros empresarios hoteleros o de quienes están encargados de prestar el servicio de alojamiento. 40,1% de los dueños de los hostales no conocen las debilidades y fortalezas de sus competidores porque no cuentan con plan estratégico. El 45% manifiestan que no existe una adecuada distribución de los recursos materiales y financiero entre las áreas. El 8% entre clientes y empleados, considera que están completamente insatisfechos. 45,2% de los informantes consideran que el prestigio y la imagen de estas empresas es regular. El 54,8% hay fidelidad de sus clientes. Un 14% sostienen que hay un crecimiento de más del 20% en su establecimiento. Los dueños manifiestan que no es necesario una gran innovación para aumentar la rentabilidad no tienen una visión del futuro. Se concluye que la gestión y la competitividad empresarial influyen en el desarrollo de las microempresas hoteleras en la ciudad de Trujillo.

Zevallos (2016) en su trabajo de tesis “*Gestión en la capacitación y la rentabilidad en las Mypes rubro hoteles en Tumbes 2016, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*”. Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016, siendo descriptiva, con las siguientes variables: capacitación y rentabilidad, fue Cuantitativa, y el diseño es no experimental de corte transversal ya que se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, además se describe como los trabajadores se adaptan a cambios; a través de la capacitación constante, porque por medio de la capacitación el personal obtendrá nuevos conocimientos, técnicas, estrategias para poder desempeñarse mejor dentro de su área, permitiendo por tanto, ser más eficiente y eficaz al momento de desarrollar sus actividades.

En los resultados, se obtuvo que el 73% del total de encuestados, si conoció el área de la empresa en donde laboran y el 27% desconoce específicamente el área en que trabaja, además el 73% recibió la respectiva inducción para el desempeño de sus funciones en su puesto trabajo, mientras que el 27% manifiesta lo contrario, el 65% refirió si haber recibido capacitación de tipo formal cuando desempeñan una nueva actividad, el 31% negó haber recibido capacitación de tipo formal cuando van a desempeñar una nueva actividad y el 4% restante no sabe, no opina al respecto. Concluye también que la Mypes en el rublo hotelero para el incremento de la rentabilidad no se basa en las ratios financieras, ya que en su balance y en sus documentos contables no realizan un estudio de rentabilidad, en donde especifique las deficiencias del negocio.

Abad (2018), en su tesis *“Caracterización de la Gestión de la calidad y Competitividad de las Mypes del giro Hostales y Hospedajes en el Distrito de Chiclayo en el año 2016”*. Objetivo general determinar las características de la gestión de la calidad y la competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes. La metodología, tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. Resultados: La mayoría de microempresarios encuestados el 85% (69), la calidad del servicio y la buena atención a los clientes; el 12% (10) para una mayor publicidad y el 14% (12) la competencia de los microempresarios encuestados, 40% (32) al trato cordial que brindan a los clientes, 54% (44) a las comodidades y la seguridad 6% (5) del mismo rubro. Se concluye que la gestión de la calidad y competitividad tiene una influye positiva en los beneficios de la MYPEs Los microempresarios se proyectan a ofrecer una mejor atención de calidad, publicidad y seguridad en las instalaciones y clientes.

COMPETITIVIDAD

Becerra (2015) en su tesis titulada *“Personalidad de los Empresarios, como factor de Competitividad de las empresas restauranteras del Puerto Vallarta, Jalisco”* de la Universidad

Politécnico Nacional (México), siendo este estudio de tipo Descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, transaccional, correlacional.

Presenta las siguientes conclusiones en primer que la competitividad del sector restaurantes se puede medir por medios de la satisfacción del cliente, este a su vez medido por la calidad en el servicio, calidad en el producto y el recio, como resultado del análisis se obtuvo que el 21.6% de los restaurantes se encuentran como puntaje entre 130.83 y 140, lo que indicó que tiene competitividad excelente, un 35% con buena competitividad y el 43.33% considerados como no competitivos; en segundo lugar que la personalidad de los administradores medida por los factores de inteligencia, fuerza, dominio, audiencia afectan directamente la competitividad de los restaurantes; en tercer lugar que se analizaron los coeficientes de correlación y determinación permite incrementar la competitividad y es un modelo adecuado para elevar a competitividad; por último concluye que en el problema que enfrentan los restaurantes se consideró que la aplicación de un modelo para incrementar la competitividad con bases en análisis de los factores de personalidad de los administradores de los restaurantes sería lo más conveniente, apoyado de la aplicación de un instrumento que coadyuve al análisis de los factores de dicha personalidad.

Bustamante. P.E (2012) su tesis “Estudio de competitividad del sector hotelero de la ciudad de Loja año 2011”. tesis previa a la obtención del grado de ingeniera comercial Loja – Ecuador, área jurídica social y administrativa carrera de administración de empresas. Objetivo, Incrementar la cobertura de clientes y posicionamiento en un 20% con respecto a años anteriores. Mantener una campaña sostenida en cuanto a promociones a los usuarios de la empresa hotelera. Metodología aplicó los métodos inductivos, analítico descriptivo, y comparativo. Al finalizar el presente trabajo investigativo, se ha creído necesario elaborar algunas conclusiones que ayudarán a las Instituciones Hoteleras a desarrollar sus actividades tanto internas como externas, en nuestra

ciudad y provincia, a continuación, destacamos las siguientes: En la ciudad de Loja se encuentran 56 hoteles según el ministerio de turismo, por lo que se observa una gran competencia hotelera, debido a la excesiva oferta de estos servicios. La capacitación al personal y la selección del mismo provocará un cambio de nivel del hotel y un mejor servicio al huésped. Se determina que los precios de hospedaje en la ciudad de Loja son moderados, lo cual es beneficioso para los turistas. Según el análisis de la matriz de la evaluación de factores internos (EFI), nos indica que la empresa hotelera se encuentra en óptimas condiciones, ya que da un resultado de 2,80 lo que significa que las fortalezas que posee esta empresa son mayores ante las debilidades. Según el análisis de la matriz de la evaluación de factores externos 146 determino que las oportunidades son las que predominan más que las amenazas, por lo cual es importante aprovechar las oportunidades que ofrece el mercado con el mayor cuidado para así tratar de disminuir las amenazas. Se determina que a mejores servicios la competitividad hotelera se incrementa y los ingresos por cuartos disponibles son mayores.

Dávila (2018) en su estudio de investigación “*Caracterización de la Formalización y la Competitividad de las Mypes del Sector Servicios Rubro De Hospedajes en el Distrito De Cutervo, Región Cajamarca, Perú, Año 2018*”, la investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la formalización y competitividad de las mypes en el sector servicios rubro hospedaje en el distrito de Cutervo, Región Cajamarca, en el 2018 el cual fue de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal y nivel cuantitativo. Como resultados se obtuvo que el 65% de los representantes son hombres y el 35% son mujeres; el 100% de MYPES de hospedajes en la ciudad de Cutervo están formalizadas y cuentan todas el 100% con RUC, el 65% realiza actividades de competitividad. En las conclusiones en el tema de la formalización, están en su total formalizadas, todas cuentan con RUC y generan comprobantes de pago, lo cual les da una

mejor ventaja de servicio y calidad, con respecto a la competencia informal que existe en el rubro, a pesar de ello, no aseguran a sus trabajadores la gran mayoría. En cuanto a la competitividad, a nivel general todos conocen el término, lo cual conlleva a que siempre estén realizando actividades al respecto; A pesar de que cuentan con poco personal especializado, por sus costos elevados, este les ayuda a brindar un buen servicio.

Araujo (2017) en su tesis titulada “Caracterización de calidad competitividad de las MYPEs, en el sector servicio rubro hoteles en la provincia de Leoncio Prado –Tingo María- Perú. El objetivo general es conocer las características de la gestión de calidad y competitividad de la MYPEs en el servicio de hoteles, se utilizó el diseño no experimental-descriptivo. Se empleó una población de 31 MYPEs, una muestra de 14 micros y pequeñas empresas, se aplicó la técnica de la encuesta y un cuestionario de 12 preguntas cerradas falta resultados. las MYPEs de este sector no hacen uso de las redes sociales para su publicidad, por lo tanto, los clientes desconocen de sus bondades ofertadas. Los documentos de gestión para las mejoras de la calidad de servicio cuentan con un plan de trabajo, plan estratégico y casi no cuentan con estudio de mercado. Se concluye que la mayoría de las MYPEs no están capacitados en gestión de calidad, no aplican la tecnología de las informaciones y la comunicación Tics, existen disponibilidad de gran capital, no existe fidelidad por parte de los clientes

Gonzales. V. Z, (2016) Impacto del turismo en el Perú, como actividad económica, en el hotel tres estrellas “Lucky Star” de la ciudad de Chiclayo, durante el período 2009 – 2014. Escuela de administración hotelera y de servicios turísticos. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo- Chiclayo – Perú. La investigación se basó en la identificación del impacto económico del turismo en el Perú, en el Hotel tres estrellas “Lucky Star “de la ciudad de Chiclayo. El tipo de estudio fue Ex post facto. La población, estuvo conformada por dos

elementos, los cuales contribuyeron con el acopio de datos e información, estos elementos fueron la gerente del Hotel y los estados financieros del año 2009 al 2014. CONCLUSIONES

1. El impacto que tuvo el turismo en el Perú durante el periodo 2009 al 2014 fue positivo, y significó el crecimiento de este sector en el país, el año más productivo fue el año 2012. Consecuencia de este crecimiento, fue la creación de nuevos proyectos turísticos como: Ruta Moche, ¿y tú que planes? y el Pentur. 2. No existió crecimiento en el Hotel tres estrellas “Lucky Star” de la ciudad de Chiclayo, durante los años 2009 al 2012, fue en los años 2013 y 2014, que se registró una ligera mejora en la economía de este hotel. 3. Gracias al análisis realizado a través de ratios de solvencia de capital, consistencia y rentabilidad (ROE y ROA) se puede concluir, que el hotel tres estrellas “Lucky Star”, no supo aprovechar las oportunidades de desarrollo que se presentaron en el país, en especial el crecimiento significativo que hubo por parte del turismo en el año 2011 y 2012. 4. El Hotel tres estrellas “Lucky Star” cambió de administrador en el año 2013 al 2014, mostrando así un ligero cambio positivo en el hotel, el cual significó mejoras en los resultados económicos anuales, a pesar de que estos años no tuvieron el mismo crecimiento que se presentó en años anteriores.

Milutinovic (2014) en su investigación *“La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles en el distrito de Nuevo Chimbote, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote”* 2014. Perú. El objetivo fue determinar las principales características de la competitividad en la Micro y pequeña empresa del sector servicios rubro hoteles. La investigación, cuantitativa, descriptiva, no experimental/transversal, población de 11 MYPEs, se utilizó una encuesta con dos cuestionarios obteniéndose los resultados: El 72% de esta empresa tiene de 31 a 50 años siendo el sexo masculino el 72.7% y tienen instrucción universitaria completa y el 54.5% son propietarios. El 63,3 % de los encuestados de las MYPEs tienen un plan estratégico. Se concluye que los propietarios son de edad adulta y

tienen una permanencia en el mercado de 7 años a más, son formales, conocen el termino de competitividad y por lo tanto hacen mejoras en su empresa en lo que respecta a su infraestructura y la calidad de servicio que ofrecen a sus clientes.

BASES TEÓRICAS

2.2.1. Las Micro y pequeñas empresas del sector de hostales

Las Micro y Pequeñas empresas (MYPEs) está conformada por las llamadas unidades de negocios dirigidas a la extracción, variación, productividad y mercantilización de artículos o la prestación de servicios.

Las MYPEs como unidades de negocio tienen varias tipologías en cada uno de los países en donde operan, los puntos de vista de cantidad que las conceptualizan inciden además en una misma región como Latinoamérica, por ello es complejo expandir el concepto basado en información de cantidad.

En el Perú, las Mypes muestran los siguientes aspectos: el universo de colaboradores oscila entre 1 a 10 individuos y sus niveles de ventas anuales no puede superar un máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y se encuentran por debajo de las 850 UIT que se les asigna a las Pymes.

Estos factores se ubican consentidos en el marco legal y están expuestas en la ley de la promoción y formalización de la pequeña y microempresa (Ley 28015) y a la ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley 26702).

Así mismo, para determinar el número de Mypes existentes, ante todo las formales, la Superintendencia de Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) define en el sistema de

Registro Único de Contribuyentes (RUC), un valor cuantitativo para cada una de estas compañías, ya sean personas naturales o sociedades que realizan una actividad económica y que crean obligaciones tributarias. (Sandoval, 2016)

Según el diario El Comercio (2015), sostiene que las MYPEs son fundamentales en muchos países del mundo, pues su sector beneficia al crecimiento económico y social por su alto espacio en el panorama de las compañías que forman parte de su mercado.

Por lo tanto, las nuevas pequeñas unidades de negocios instaladas en torno de todo el mundo son connotados como un medio hacia el emprendimiento, proveer de forma singular en la generación de empleos, estabilidad social y política, cambio e incremento de la competitividad de un país o región. (Sandoval, 2016)

La contribución de esta sección en el panorama social y económico se puede percibir mediante los siguientes parámetros, entre el 50% a 80% en la creación de empleo y su aporte al PBI está entre el 40% a 70% en gran parte de sus casos.

De igual forma, se puede decir que las Mypes realizan una significativa actividad dentro del crecimiento económico de una nación, sin embargo, esto no sería posible sin un sustento en la legislación laboral que sostenga el crecimiento de este sector. (Trigoso, 2013)

Las normas laborales de cada nación son diferentes, pero en todos los ámbitos éstas deben de aportar a que sus compañías u entidades posean las comodidades relacionadas para poder acrecentarse dentro del mercado al que integran.

Es significativa la influencia de la legislación laboral en el crecimiento de una nación que se establece que la distinción entre una nación desarrollada y una nación que no lo está es que en el primero se sostiene la persistencia de las normas del estado que aportan al

crecimiento y a la generación de conveniencias para el pueblo. Ocasiones que generarían mayores satisfacciones en cuanto a la calidad de vida de las personas en un mediano o largo plazo. (Sandoval 2016)

Las MYPEs son unidades de negocio que también muestran tipologías pues los aspectos de cada una son iguales o diferentes a otra supeditada del fin con el que fueron generados. En el Perú, hoy en día se hallan tipificadas como: MYPEs de permanencia, MYPEs de acopio y Nuevos emprendimientos. (Enaho, Sunat, INEI).

Las MYPEs de permanencia se manifiestan según su denominación de negocios conformados desde una exigencia de saldar las exigencias básicas de sus mentores como el alimento, un hogar, prendas de vestir, etc.

Esta clase de compañías no cuenta con la apropiada capacidad para obtener ganancias, en razón de que se ocupan a tareas que no sugieren de una innovación radical de insumos o por añadidura deben de ejecutar sus procedimientos son tecnología básica. (Enaho, Sunat, INEI).

Como antagonista, las MYPEs de acopio poseen la competencia de crear ganancias, ya que tienen un apoyo financiero que les permite invertir para desarrollarse en coordinación con el cumplimiento de sus propósitos en el área o mercado al cual pertenece. N esta clase de compañías se observa una gran cuantía de activos y una gran competencia para crear unidades de trabajo. En el Perú las MYPEs totales ascenderían a 3,65 millones, de las cuales el 56% serían informales y el 44% formales (Produce 2015).

Sin embargo, las informales ascenderían a alrededor de 65%, pues una proporción de las MYPEs formales tributariamente serían informales laborales (Enaho, Sunat, INEI).

2.2.1.1. Importancia de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

En el Perú las micro y pequeñas empresas (MYPEs) es un componente muy importante en la economía. La MYPEs brinda trabajo al 80% de la población económicamente activa y generan el 40 % del producto bruto interno (PBI). (Sánchez, 2008).

2.2.1.2. Claves del éxito de las MYPE del giro hostales y hospedajes

Según Abad (2017) manifiesta que los procesos de renovación deben hacer frente a los cambios de los diferentes ambientes o áreas de las hostales y hospedajes, como ejemplo de negocio, diseño de gestión empresarial, estructura organizacional y el talento humano, estos se vuelvan atractivos para los clientes.

Esto determina las formas físicas en los establecimientos de alojamiento esto es lo que se requiere para las tendencias del giro en mención.

Calidad y servicio de excelencia de los hostales y hospedajes

Abad (2017) menciona que los hoteles y hospedajes deben brindar al cliente un ambiente donde encuentre confort, seguridad, felicidad, en todos los ambientes. La técnica o ciencia aplicada a este rubro debe de obtenerse un servicio de excelencia.

Las habitaciones deben cumplir con todos los parámetros de confort (físico, sensitivo, funcional, ambiental y otros) que garanticen el bienestar de los clientes. Tener en cuenta sus gustos personales, preferencias y sus expectativas.

Es muy importante para fidelizar la clientela y lograr que el cliente se encuentre satisfech

2.2.2. LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La calidad se ha transformado hoy en día en el esencial para toda táctica direccionada hacia el éxito competitivo de la compañía. El incremento constante del grado de imposición del cliente, aunado al destello de capacidad de nuevos países comparativas en costos y la creciente dificultad de artículos, procesos, sistemas y organizaciones son algunas de las razones que posibilitan que la calidad sea un aspecto significativo para la competitividad y el desarrollo de la compañía actual. El término enfoque de Gestión de la Calidad se usa con el motivo de mencionar un sistema que coordine con un grupo de variables importantes en la ejecución de una cantidad de normas, prácticas y técnicas para el desarrollo de la calidad. (Camisón, Cruz & Gonzales 2007)

Según Deming (1989), señala que se denomina gestión de calidad al grupo de hechos dirigidos a planificar, organizar y controlar el aspecto de calidad en una entidad. Esta labor lo conforman significativamente los siguientes factores:

- ✓ Determinar las normas de calidad de la compañía, en concordancia con los dogmas empresariales y de acuerdo a la naturaleza de negocio.
- ✓ Constituir propósitos firmes y consentidos, en concordancia con las normas de la compañía.
- ✓ Ejecutar la programación de acuerdo a los propósitos anteriores, señalándose las tácticas y los medios importantes.
- ✓ Determinar la entidad, con las actividades y normativas, para que se ejecute lo establecido.
- ✓ Escoger y capacitar al personal para el desempeño de sus funciones.
- ✓ Incentivar al personal para la consecución de los propósitos.

- ✓ Monitorear la puesta en marcha del plan señalado, teniendo en cuenta la retroalimentación establecida.

2.2.2.1. Factores de la Gestión de la Calidad

Según James (1997) la gestión de la calidad tiene en cuenta una variedad de aspectos: valores visibles de la empresa, principios y normas validadas por todos, misión, normas, propósitos de calidad, procedimientos y prácticas eficientes, características del cliente/proveedor interno y externo, guía empresarial, exposición de la propiedad de todos los procesos y sus limitaciones relativas, uso del ciclo Deming o Shewhart, Deming (1982), menciona cuatro etapas citadas anteriormente: planificar, hacer, verificar y actuar. Finalmente la gestión de la calidad usa cinco recursos de sistema, como son: proceso, que relaciona la organización y sistemas, planificación de la calidad, organización, dirección, control y metodología del diseño; auditoría: estructura, personas y tarea; tecnología, que relaciona: línea de producción y uso de la información; estructura: que relaciona: responsabilidades, comunicación y administración; personas: construcción del equipo, educación y formación, dirección, desarrollo, incentivos y refuerzos; tarea: características de la calidad e innovación.

2.2.2.2. Principios de la Gestión de la Calidad según la Norma ISO-9001

Son 8 los principios de la calidad, que se mencionan a continuación:

- **Principio 1: Enfoque al Cliente**

Las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.

- **Principio 2: Liderazgo**

Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. Deben crear y

mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los propósitos de la empresa. El liderazgo es un eslabón que involucra a todos los ejecutivos de una compañía, que posee recurso humano en su dirección. Si se quiebra un eslabón de la cadena, se quiebra el liderazgo de la compañía.

- **Principio 3: Participación del personal**

El recurso humano es la matriz de la compañía y su identidad hace posible que sus competencias sean usadas para la utilidad de la entidad.

El incentivo del recurso humano es fundamental, así como que una compañía señala de un plan de bonificaciones y reconocimientos.

Sin estos dos hechos, difícilmente una compañía puede obtener la identificación institucional.

- **Principio 4: Enfoque basado en procesos**

Un rendimiento planificado se obtiene eficazmente cuando las tareas y los medios coordinados se dirigen como un proceso.

La innovación nace en la misión de la entidad. Ha dejado de ser una compañía por áreas funcionales para ser una compañía por procesos para poder generar valor a los consumidores.

- **Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión**

Determinar, comprender y dirigir los sistemas coordinados como un proceso, incide a la eficiencia y eficacia de una compañía para obtener sus propósitos.

El fin último que se sigue es la consecución de los propósitos señalados. Para ellos será imprescindible que la compañía identifique y direcciona de manera adecuada todos los procesos interrelacionados.

- **Principio 6: Mejora continua**

El progreso constante del rendimiento general de las compañías debe ser un propósito constante. El avance permanente de los ciclos se obtiene con la etapa PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para innovar.

- **Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Las decisiones se ciñen en la evaluación de la información. Lo que no se puede medir no puede ser supervisado y lo que no se puede supervisar es un problema.

- **Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Una compañía y sus abastecedores son interdependientes y una relación fructífera para incrementar la capacidad de ambos para generar valor.

Es crucial celebrar alianzas estratégicas con los proveedores con el propósito de ser más competitivos e incrementar la productividad y la rentabilidad. En las alianzas, gana tanto la compañía como los proveedores.

Técnica Avanzada de la Gestión de la Calidad:

Según Abad (2017) manifiesta que: El Benchmarking como proceso vital de gestión a aplicar en la empresa para optimizar su posición de liderazgo, requiere de elementos clave:

- 1.- Competencia, existiendo un competidor interno y una organización admirada dentro del mismo sector.
- 2.- Medición del manejo de las propias operaciones como las - de la empresa.

3.- Prácticas de negocio de grandes compañías que satisfacen las necesidades del cliente.

4.- Satisfacción del usuario, entendiendo las necesidades de los mismos.

5.- Apertura a nuevas ideas, nuevas perspectivas de la empresa.

6.- La gestión y auto mejora.

2.2.3. COMPETITIVIDAD

Arpé (2010), sostiene por competitividad a la competencia de una entidad pública o privada, lucrativa o no, de sostener a través de sistemas ventajas comparativas que accedan a lograr, mantener y desarrollar una ubicación específica en el panorama económico – social. La palabra competitividad es bastante usada en los ambientes empresariales, políticos y socioeconómicos en general. Por lo tanto, a lo anteriormente mencionado, es necesario que se expanda un panorama a nuestros distribuidores económicos, que han trasladado el comportamiento protector hacia una programación más flexible, desarrollada e iniciativa.

Arpé (2010), manifestó que la competitividad posee influencia en la manera de programar y establecer todo tipo de iniciación de negocios, lo cual incentiva naturalmente la evolución en los estándares de compañía y ejecutivo.

Arpé (2010), expresó que la ventaja comparativa de una compañía entablaría en su competencia, medios, saberes y valor agregado, etc., de los que se ciñe dicha compañía, los mismos de lo que le falta a su competencia o que estos poseen en menor medida que hace posible la consecución de unos rendimientos superiores a los de aquellos.

La utilización de aquellas definiciones implica una frecuente dirección hacia el panorama y un comportamiento estratégico por parte de las entidades grandes como en las

pequeñas, en las de reciente creación o en las maduras y en general en cualquier tipo de institución. Por otro lado, la definición de competitividad nos hace reflexionar en la idea "excelencia", o sea con aspectos de eficiencia y eficacia de la institución. (Pelayo 2011).

La competitividad es una secuencia de generación de ventajas competitivas su importancia reside en la capacidad de innovar para obtener avances de tecnología y poder adelantarse a las necesidades de los clientes; la competencia de dirección, local y un marco jurídico, no es una limitación exclusiva de clase tecnológica y financiera, también incide en varios factores como: territorio, aspectos sociales, ergonómicos y políticos (Díaz-Bautista, 2006).

La competitividad se determina por la productividad, conceptuada como el valor del producto originado por una unidad de trabajo o de capital.

En cuanto a competitividad, habría que tomar a la empresa, y al sector, y reconocer cuáles son los factores que permiten que las empresas generen valor añadido y que ese valor se venda en el mercado, y si realmente esos factores son sostenibles en el mediano y largo plazo. (Porter 1980).

En sus inicios, y desde que el autor Adam Smith publicó en 1776, el libro titulado La riqueza de las naciones, el tema de la competitividad ha sido el centro de análisis de los negocios (López y Marín, 2011). Sin embargo, su verdadero término se comenzó a emplear a partir del siglo XVIII por David Ricardo en 1817 y Adam Smith en 1966, como un concepto relacionado a la ventaja comparativa de la producción y precios para una economía del mercado de un país en contraste con otro (Gómez, 2011).

2.3.1. Trascendencia de la competitividad

Es fundamental hacer hincapié que la guerra por los mercados se ha transformado en un aspecto importante en muchos países a nivel mundial y la competitividad se limita como un factor importante de las economías de las diferentes naciones. En los años sesenta, se diseñaron, principios de competitividad no equitativas, el tema más conocido fue manifestada por Jean-Jacques Servan (1967) en el Desafío Americano.

En Europa, se habrían alarmado por la carencia de competitividad de las industrias comparadas con las de Norteamérica, debido a que, en este último en mención, por su gran mercado interno y a su llegada al mercado mundial hacían que destaque por lo que tenía más ventajas, en mercado, en medida de producción y en crecimiento tecnológico; los ingleses, en cambio, trabajaban en mercados segmentados, en compañías familiares y en estados de población reducida e insuficiente integración (Hernández, 1998).

2.3.2. Características de la Empresa Competitiva (Hernández, 1998).

- Eficiencia: productividad y control de costos.
- Calidad: confiabilidad, durabilidad y estética del producto.
- Innovación: diferenciación, agilidad y flexibilidad.
- Sustentabilidad: producción limpia.

Lograr empresas con estas características exige una transformación profunda en siete aspectos esenciales:

- Gerencia o dirección estratégica

- Información conveniente y provechosa.
- Innovación constante.
- Mejoramiento continuo del talento humano
- Fijación de la empresa en el entorno competitivo.
- Cooperación horizontal y vertical.
- Producción buena.

III – HIPÒTESIS

Según lo manifestado por Hernández, (2014), las investigaciones de nivel descriptivo, no requiere de manera exigible la presentación de hipótesis, sustentó, que, las investigaciones descriptivas ven los elementos objeto de la investigación, para describirlos tal como se encuentran, en su estado actual, los integrantes de la investigación, no manipulan ni voluntariamente o deliberadamente, las características, las registran tal se encuentran en ese momento.

IV - METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El tipo de investigación según su naturaleza es cuantitativo. Según Hernández (2014), esta ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista basado en conteos y magnitudes. También, brinda una gran posibilidad de repetición y se centra en puntos específicos de tales fenómenos, además de que facilita la comparación entre estudios similares.

De nivel descriptivo, según, en razón de que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes del grupo que será sometido al análisis.

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal, observacional, ya que son vistas en su contexto natural y no se tiene control alguno, sobre las variables.

4.2. Población y Muestra.

4.2.1. Población.

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. En gran parte, o pueda que no se identifique. (Hernández, 2014). manifestó que la población puede ser definidas como un conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. Entonces, conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada de especificaciones. Por ejemplo, un censo es el recuento de todos los elementos de una población.

Para la presente investigación la población es finita conocida, siendo los elementos los

20 gerentes de las MYPEs, cuyas características pueden ser bastante homogéneas del sector de hostales que ofrecen sus servicios en el distrito de José Leonardo Ortiz.

RELACION DE LAS MYPE HOTELES		
Orden	Código	Gerente
1	742611142015002	1
2	742611142015004	1
3	742611142015006	1
4	742611142015008	1
5	742611142015010	1
6	742611142015012	1
7	742611142015014	1
8	742611142015016	1
9	742611142015018	1
10	742611142015020	1
11	742611142015022	1
12	742611142015024	1
13	742611142015026	1
14	742611142015028	1
15	742611142015030	1
16	742611142015032	1
17	742611142015034	1
18	742611142015036	1
19	742611142015038	1
20	742611142015040	1
	Total	20

4.2.2. Muestra.

En el presente caso de investigación descriptiva, los elementos que contribuyen en la investigación, son menores de 50, según lo dicho por Hernández (2014) cuando los elementos son menores de 50 no requiere de aplicación de formula estadística o de medio matemático. Por lo dicho la muestra es:

Para Hernández (2014), la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos

que es un sub conjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

En conclusión, la muestra estuvo integrada por un grupo de veinte (20) Mypes del distrito de Jose Leonardo Ortíz.

$$n \equiv 20$$

4.3. Criterios de inclusión y de Exclusión

4.3.1 Criterios de inclusión:

Se ha incluido en la presente investigación a los microempresarios del rubro de hostales que pertenecen al distrito de José Leonardo Ortiz.

4.3.2 Criterios de exclusión:

Se ha excluido a las unidades de negocios que expenden sus servicios de hotelería pero que no se consideran Mypes y no se encuentran inmersas en el distrito de José Leonardo Ortiz.

4.4. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Gestión de calidad

Imilce, M.& Wisse, A. (2009) menciona que “Un sistema de gestión es un conjunto de elementos, comúnmente procesos que se encuentran mutuamente relacionados entre si, existiendo interacción entre ellos. Tiene por objeto el establecimiento de la política y los objetivos de la organización (Mypes), en el marco de los cuales se planificará una serie de actividades con el ánimo de alcanzar los objetivos propuestos.”

Según Cuatrecasas, A. (2012), define a la calidad como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario.

Competitividad

Es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

4.4. Operacionalización de las variables:

DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES							
Oeden de Tabla	Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Nivel	Fuente
10	Gestión de Calidad	Cuatrecasas, A. (2012), define a la calidad como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario	Factores	La dimensión factores de la gestión de calidad se operacionaliza, con sus indicadores: organización, control, técnica. Con su técnica la encuesta y el instrumento el Cuestionario	Principales de gestión de calidad	Nominal	Gerente
11						Ordinal	Gerente
12						Ordinal	Gerente
13						Ordinal	Gerente
14						Nominal	Gerente
15						Nominal	Gerente
16	Competitividad	Es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.	Factores	La dimensión factores de la competitividad se operacionaliza, con sus indicadores: gerencia, innovación y calidad. Con su técnica la encuesta y el instrumento el Cuestionario	Principales de competitividad	Nominal	Gerente
17						Nominal	Gerente
18						Nominal	Gerente
19						Nominal	Gerente
20						Nominal	Gerente

Fuente: Elaboración Propia

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Encuesta**

La encuesta es el “término medio entre la observación y la experimentación. Es un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso” (Torres et al., 2014). Las preguntas de formularon con el respaldo de los conceptos, de cada tema de gestión de calidad y competitividad,

- **Cuestionarios**

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”. (Hernández et al., 2014,). El cuestionario se aplicó en un sólo día, con la participación de dos personas más, se precisa que los gerentes de restaurantes brindaron apoyo, pero pidieron mantenerse en el anonimato.

4.6. Plan de análisis

Se aplicó la estadística descriptiva para mostrar los resultados implicados en los objetivos de la investigación. Los datos estadísticos de la variable de estudio fueron tabulados y procesados en una hoja de cálculo de Excel en Programa Excel 2010, posterior a ello y de acuerdo a cada fase o etapa del estudio, se utilizaron distintas metodologías y herramientas que permitieron justificar cada paso y acción a seguir.

4.7. Matriz de consistencia del proyecto

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
General	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, 2018?	Describir las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, 2018.	Las características de la gestión de la calidad se vinculan con la competitividad de las micro y pequeñas empresas del rubro de hostales en el distrito de José Leonardo Ortiz.	Gestión de la calidad	TIPO DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva DISEÑO: No experimental de corte transversal
Específicos		Determinar los factores significativos de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz. Determinar los factores significativos de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz.			Universo o población 20 MYPE de servicio, rubro hostales del distrito de José Leonardo Ortiz. Población: GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD es finita conocida, los 20 gerentes de las unidades económicas. Muestra: para la gestión de calidad y competitividad, donde n= 20 gerentes.
				Competitividad	

Fuente: Elaboración Propia

4,8 principios éticos

ULADECH (2019) en su Código de Ética

la investigación en la universidad se basa en disposiciones propias de la universidad y los principios éticos definidos en el presente Código, y su mejora continua, basada en las experiencias que genere su aplicación (Uladech, 2019). Estos principios éticos desarrollados para garantizar la investigación en lo que a actuaciones o actitudes se refiere de las personas, (Uladech, 2019)

- **Protección a las personas**

La persona son el fin supremo y el medio para realizar una investigación en el marco del principio, protección, (Uladech, 2019).

- **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad**

Las investigaciones cuidan el medio ambiente, plantas y animales, se protegen por todos los medios. (Uladech, 2019)”.

- **Beneficencia y no maleficencia**

La conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (Uladech, 2019)”.

- **Justicia**

Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. (Uladech, 2016).

- **Integridad científica**

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. (Uladech, 2016).

- **Libre participación y derecho para estar informado**

Las personas tienen el derecho a estar bien informados, sobre los propósitos y finalidades de la investigación (Uladech, 2016).

V- RESULTADOS

5.1- Resultados

DATOS GENERALES DE EMPRENDEDORES.

Tabla 01. Edad de los microempresarios del sector.

CONDICION	FRECUENCIA	%
18-30	0	0%
31-50	14	67%
51 A MÁS	6	33%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

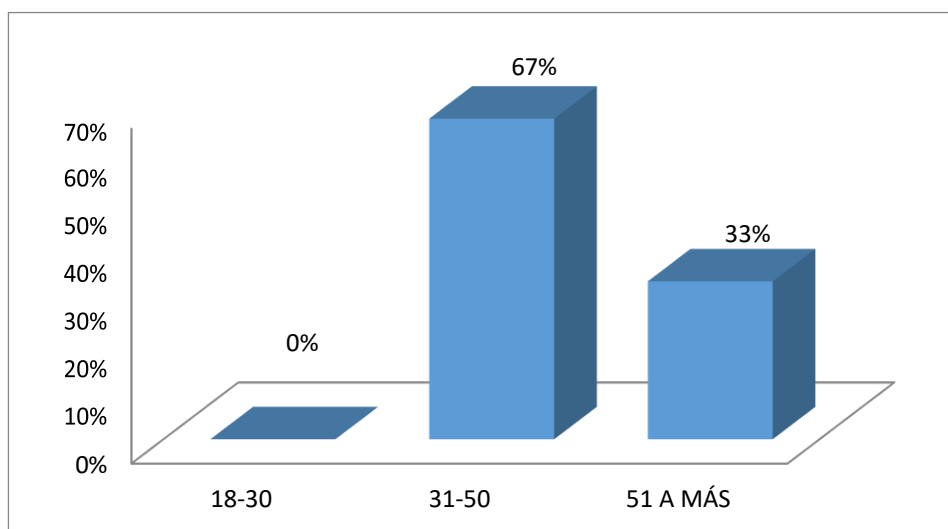


Figura 01: Diagrama de barras que representan la edad de los Microempresarios del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 1 Figura 1, se observa que la edad de los representantes oscila entre los 31 a 50 años de vida con un 67% y de 51 a más un 33%

Tabla 02. Género de los microempresarios del sector.

CONDICION	FRECUENCIA	%
Masculino	17	84%
Femenino	3	16%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

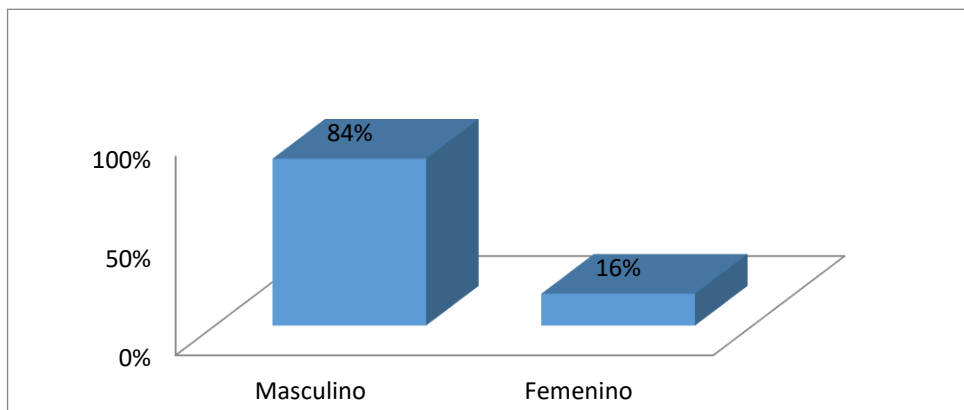


Figura 02: Diagrama de barras que representan el género de los Microempresarios del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 2 y Figura 2 se observa que el 84% representa el género masculino que lidera las organizaciones de micro y pequeña empresa. Un 16% representa al género femenino

Tabla 03. Grado de instrucción de los microempresarios del sector.

CONDICION	FRECUENCIA	%
Sin instrucción	0	0%
Primaria	0	0%
Secundaria	3	17%
Superior no universitaria	3	16%
Superior Universitaria	14	67%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

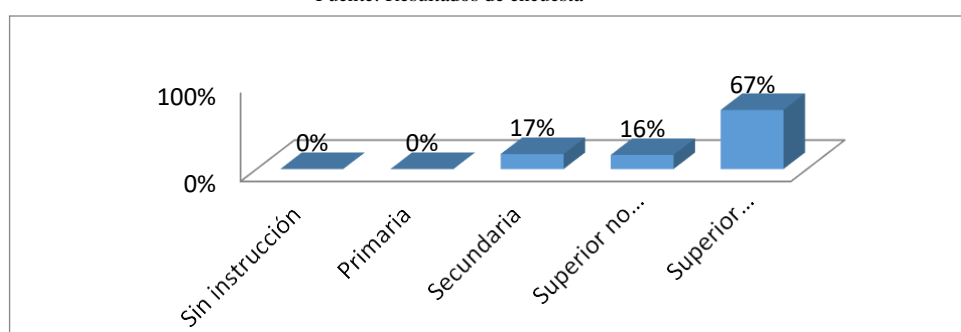


Figura 03: Diagrama de barras que representan el grado de instrucción de los Microempresarios del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 3 y Figura 3, se observa que el 67% de los gerentes encuestados tienen educación superior universitaria, el 17% cuenta con educación secundaria y un 16% son gerentes que no tienen educación superior universitaria.

Tabla 04. Profesión u ocupación de los microempresarios del sector.

CONDICION	FRECUENCIA	%
Empresario	3	17%
Profesional Técnico	3	16%
Lic. Administración	14	67%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

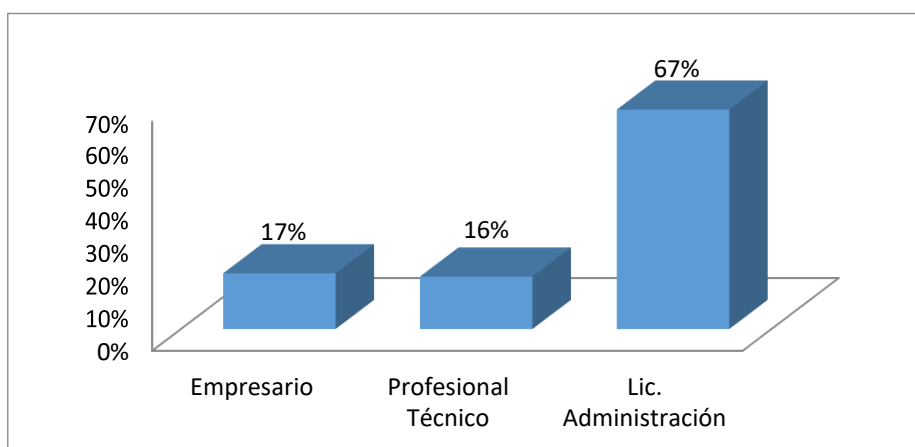


Figura 04: Diagrama de barras que representan la profesión de los Microempresarios del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 4 y la Figura 4 se observa que de los gerentes que lideran las micro y pequeñas empresas el 67% tienen profesión de Licenciados en Administración, un 17% no tienen y son empresarios por la naturaleza de la vida, y finalmente un 16% tienen la profesión de Técnico.

DATOS GENERALES DE LAS MYPES

Tabla 05. Tiempo de permanencia de los microempresarios del sector

CONDICION	FRECUENCIA	%
0 a 3	4	17%
4 a 6	10	50%
7 a más	6	33%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

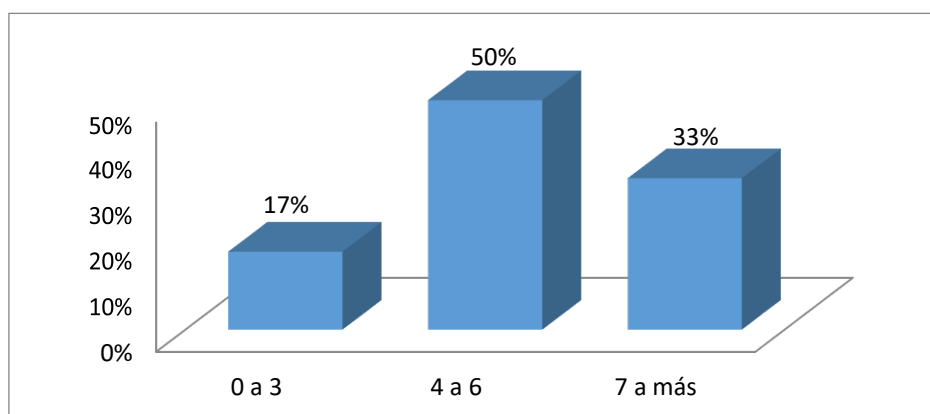


Figura 05: Diagrama de barras que representan el tiempo de permanencia de los Microempresarios del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 5 y Figura 5 se observa que la permanencia en el sector empresarial de los encuestados es de 50% con 10 años. Un 33% tiene más de 7 años en el sector hotelero y el 17% tiene dentro 1 a tres años en el negocio hotelero.

Tabla 06. La MYPEs.

CONDICION	FRECUENCIA	%
Formal	20	100%
Informal	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

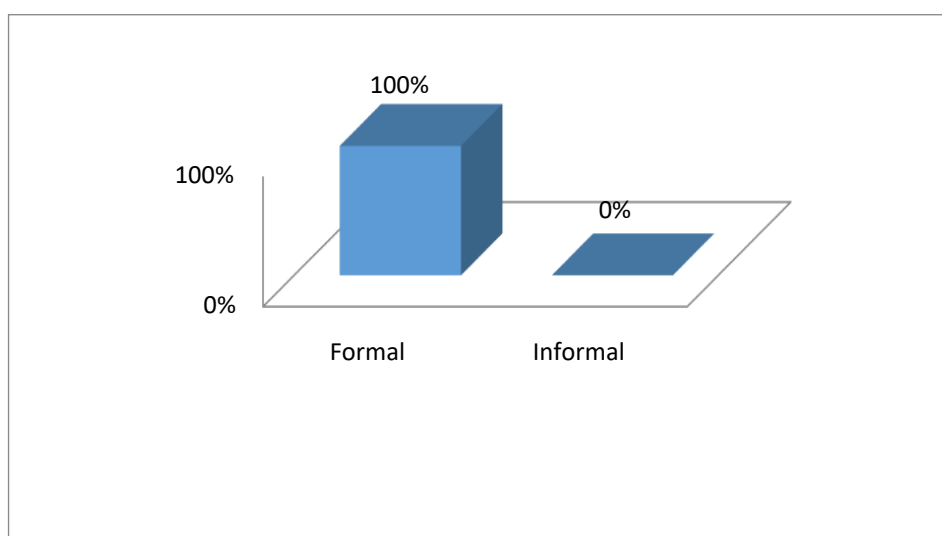


Figura 06: Diagrama de barras que representan las Mypes del sector

INTERPRETACIÒN:

En la tabla 6 Y Figura 6 se observa que el 100% de los empresarios de hoteles dirigen su negocio debidamente formalizado.

Tabla 07. La MYPEs se formó para subsistencia.

CONDICION	FRECUENCIA	%
Crear utilidades	20	100%
Sustento	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

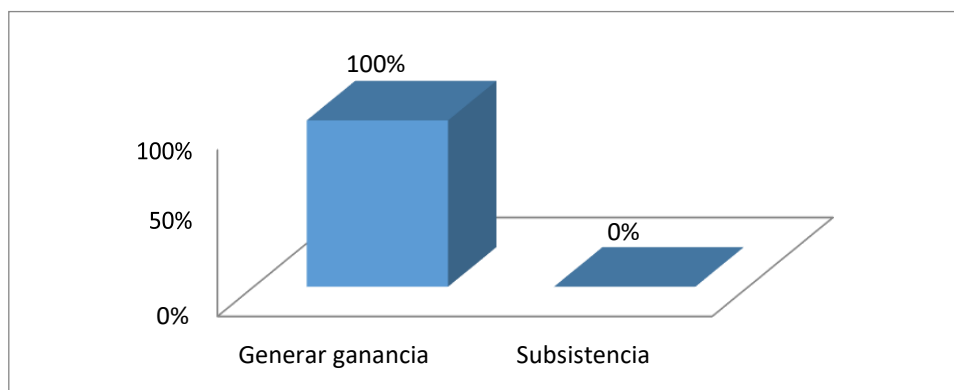


Figura 07: Diagrama de barras que representan la subsistencia del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 7 y Figura 7 se observa que el 100% de los microempresarios que dirigen hoteles, constituyeron el negocio para subsistir.

Tabla 08. Número de trabajadores permanentes

CONDICION	FRECUENCIA	%
Menor de 10	20	100%
Mayor de 10	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

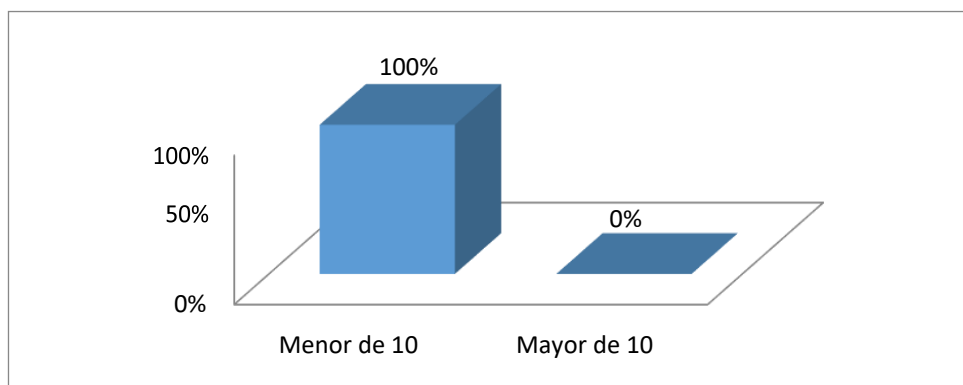


Figura 08: Diagrama de barras que representan el número de trabajadores permanentes de las Mypes del sector

INTERPRETACIÓN:

En La Tabla 8 y Figura 8 el 100% de los microempresarios, tienen trabajadores que tienen trabajo permanente, en un número de menor de 10 trabajadores.

Tabla 09. Número de trabajadores eventuales

CONDICION	FRECUENCIA	%
Mayor de 10	20	100%
Mayor de 10	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

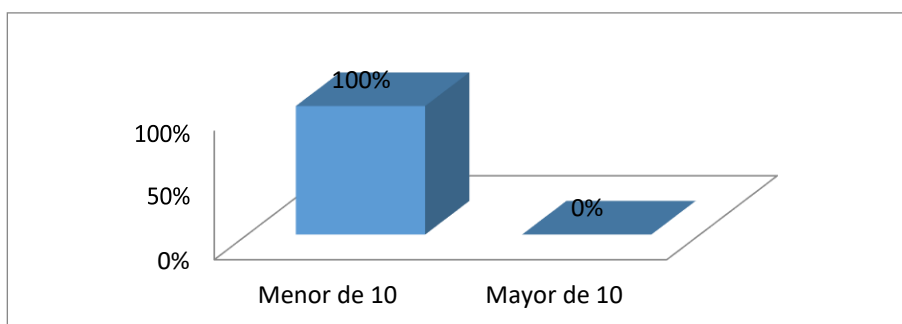


Figura 09: Diagrama de barras que representan el número de trabajadores eventuales de las Mypes del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 9 y Figura 9 se observa que el 100% de los microempresarios tienen trabajadores eventuales en número mayor de 10 trabajadores.

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Primer objetivo específico: Determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz.

Tabla 10. La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

CONDICION	FRECUENCIA	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

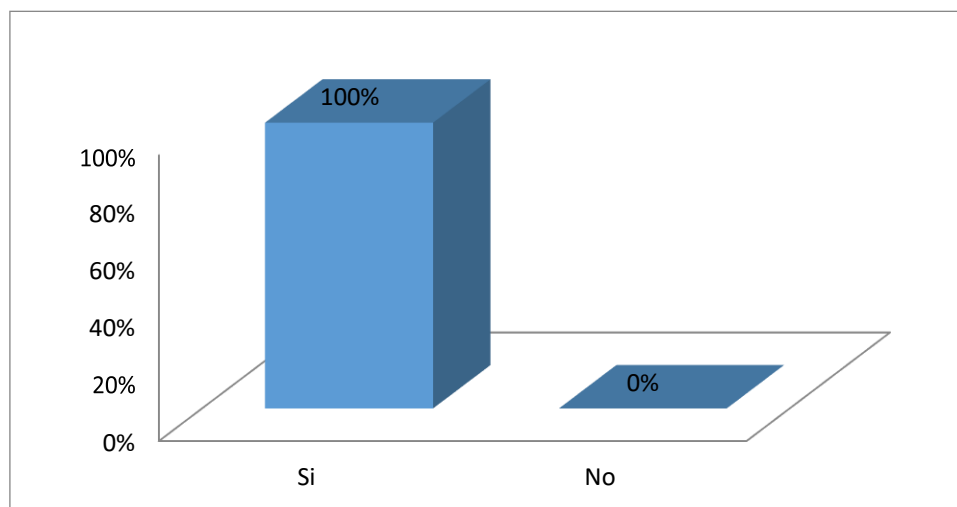


Figura 10: Diagrama de barras que representan la gestión de calidad mejora el rendimiento de las Mypes del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 10 y Figura 10 el 100% de microempresarios consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Tabla 11. Técnicas Modernas de gestión

CONDICION	FRECUENCIA	%
Benchmarking	13	67%
Red-Corporativas	0	0%
Empowerment	7	33%
Otros	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

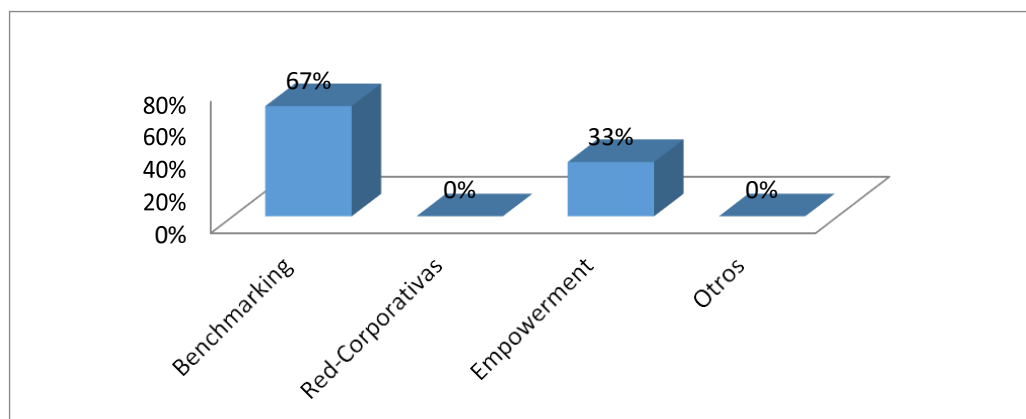


Figura 11: Diagrama de barras que representan las técnicas modernas de gestión que utilizan las Mypes del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 11 y Figura 11 se observa, que los microempresarios de hoteles usan técnicas modernas de gestión. Un 67% aplican el Benchmarking, el 33% usan la técnica de Empowerment

Tabla 12. Dificultad del Personal

CONDICION	FRECUENCIA	%
Poca Iniciativa	17	83%
Aprendizaje lento	0	0%
No se adapta a los cambios	0	0%
Desconocimiento del puesto	3	17%
Otros	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

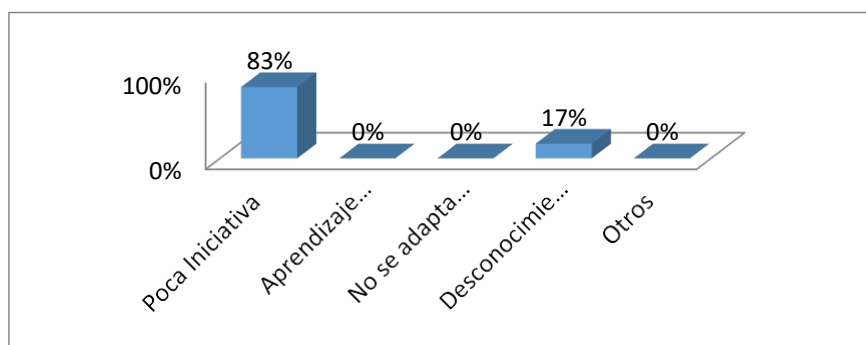


Figura 12: Diagrama de barras que representan las dificultades del personal de las Mypes de sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 12 y Figura 12, se observa que los microempresarios tienen dificultades con el personal, el 83% tiene poca iniciativa, el 17% tiene en gran parte desconocimiento del puesto.

Tabla 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal

CONDICION	FRECUENCIA	%
La observación	0	0%
La evaluación	7	34%
Escala de puntuaciones	13	66%
Evaluación de 360°	0	0%
Otros	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

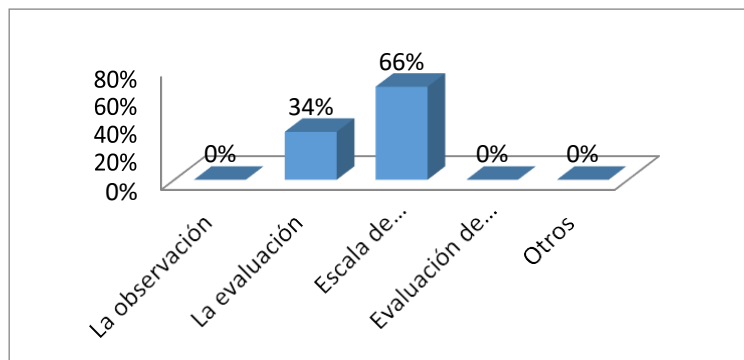


Figura 13: Diagrama de barras que representan las técnicas para medir el rendimiento del personal de las Mypes del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 13 y Figura 13 se observa que los microempresarios de hoteles, tienen técnicas para medir el rendimiento del personal. Un 66% utiliza la escala de puntuaciones.

El 34% aplican la técnica de evaluación.

Tabla 14. La capacitación ayuda a realizar una gestión de calidad

CONDICION	FRECUENCIA	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

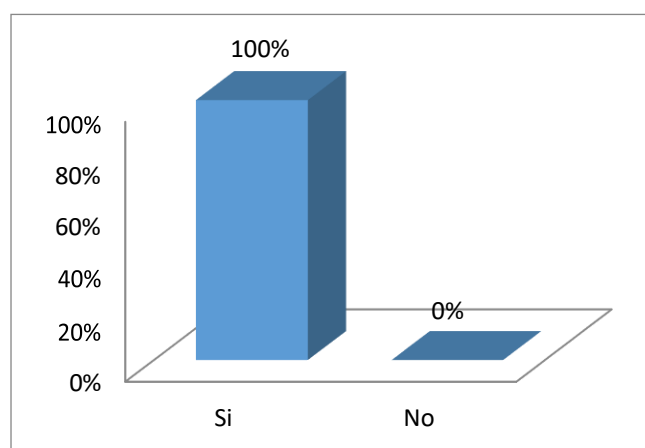


Figura 14: Diagrama de barras que representan la relación de la capacitación y la gestión de calidad de las Mypes del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 14 y Figura 14 se observa que, el 100% de los microempresarios aseguran que la capacitación ayuda a todos a realizar una buena gestión de calidad. El

VARIABLE COMPETITIVIDAD

Segundo objetivo específico: Determinar las principales características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz.

Tabla 15. Existencia de un plan estratégico

CONDICION	FRECUENCIA	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

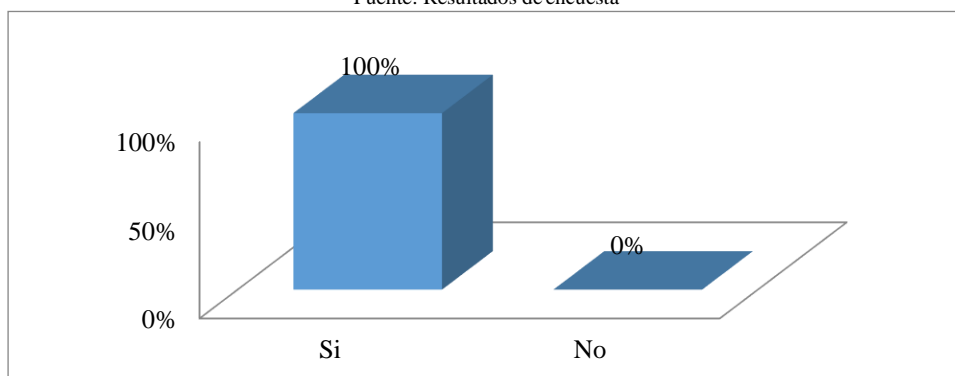


Figura 15: Diagrama de barras que representan la existencia del plan estratégico de las Mypes del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 15 y Figura 15 se observa, que el 100% de los microempresarios aseguran que tener un Plan Estratégico.

Tabla 16. Conocimiento sobre competitividad

CONDICION	FRECUENCIA	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

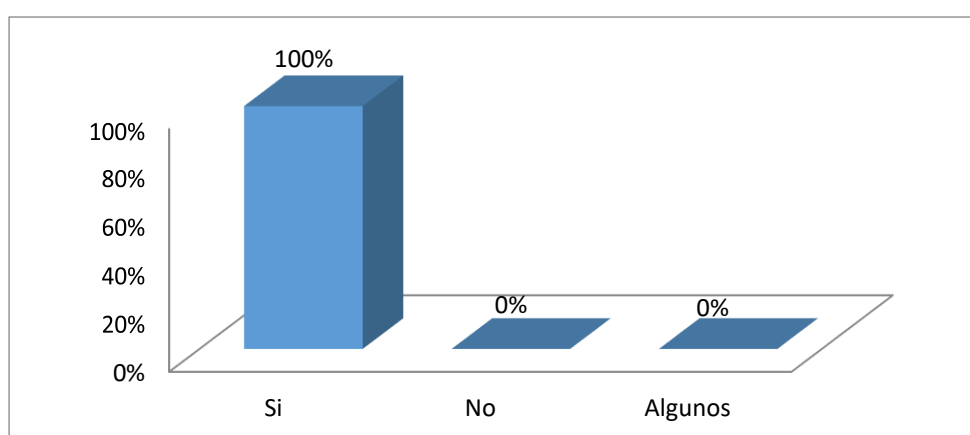


Figura 16: Diagrama de barras que representan el conocimiento del término competitividad de las Mypes del sector

INTERPRETACION:

En la Tabla 16 y la Figura 16 se observa, que los microempresarios de hoteles si tienen conocimiento sobre lo que significa la competitividad.

Tabla 17. Competitividad de la empresa

CONDICION	FRECUENCIA	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

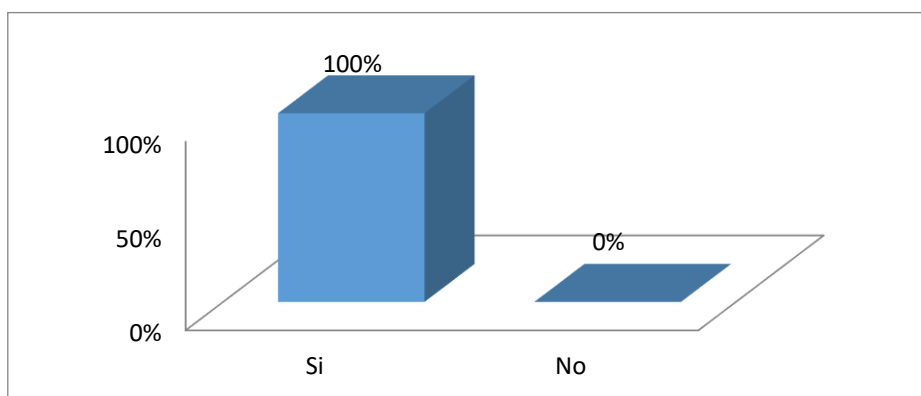


Figura 17: Diagrama de barras que representan la competitividad de las Mypes del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 17 y Figura 17 se observa que, los microempresarios consideran que su negocio del rebro hotelero si es competitivo.

Tabla 18. Conoce Usted sus principales competidores

CONDICION	FRECUENCIA	%
Si	20	100%
No	0	0%
Algunos	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

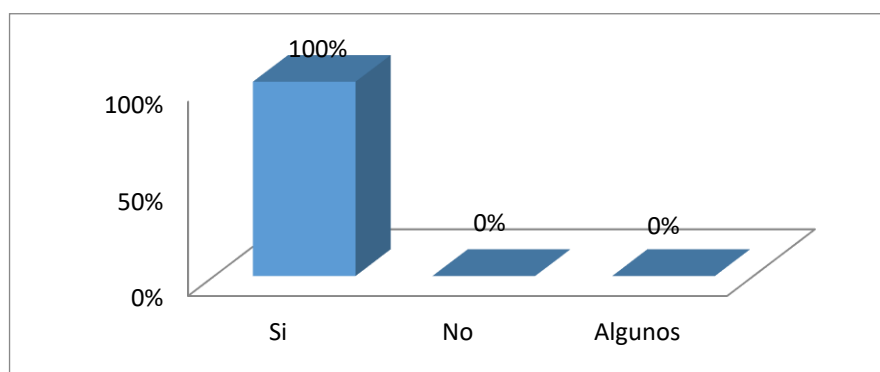


Figura 18: Diagrama de barras que representan los competidores de las Mypes del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 18 y la Figura 18, se observa que, el 100% de los microempresarios del rubro hotelero, si conocen a sus competidores.

Tabla 19. Mejora del aspecto físico de la empresa

CONDICION	FRECUENCIA	%
Si	20	100%
No	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

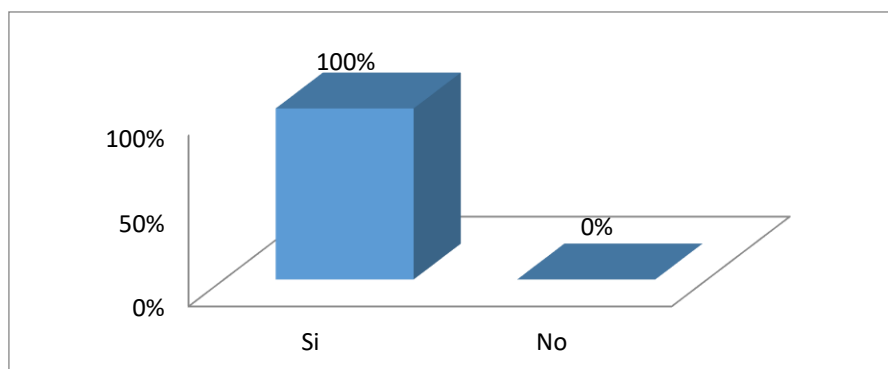


Figura 19: Diagrama de barras que representan la mejora de la infraestructura de las Mypes del sector

INTERPRETACIÒN:

En la Tabla 19 y Figura 19 se observa que, el 100% de los microempresarios si realizan mejoras en la infraestructura de la empresa.

Tabla 20. Factores de la competitividad de la empresa

CONDICION	FRECUENCIA	%
Precios bajos	20	100%
Calidad del servicio	0	0%
Atención al cliente	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Resultados de encuesta

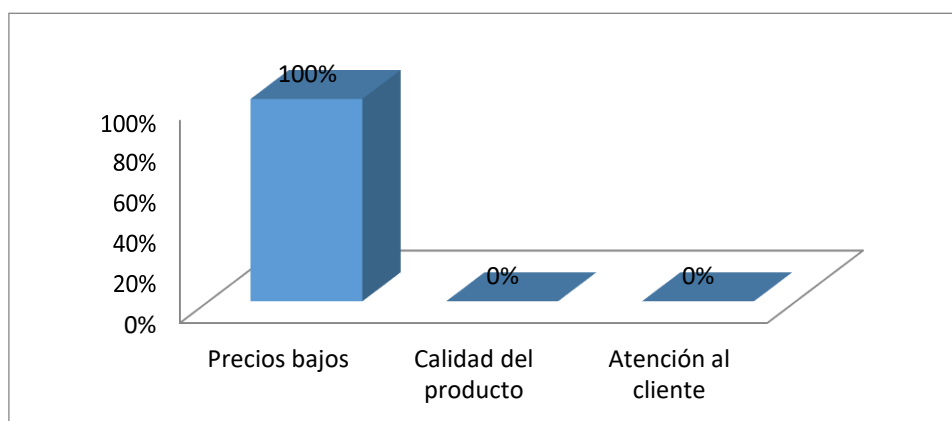


Figura N° 20: Diagrama de barras que representan los factores de competitividad de las Mypes del sector

INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 20 y Figura 20 se observa que, el 100% de los micro empresarios manifestaron que su negocio es competitivo por sus precios bajos.

5.2- ANÁLISIS DE RESULTADOS

DATOS GENERALES DE LOS MICRO EMPRESARIOS.			
Tabla	Detalle	Condición	Porcentajes
1	Edad de los microempresarios	18-30 años	0%
		31 - 50 años	67%
		51 a más	33%
2	Genero de los microempresarios	Masculino	84%
		Femenino	16%
3	Grado de instrucción	Sin instrucción	0%
		Primaria	0%
		Secundaria	17%
		Superior no universitaria	16%
		Superior Universitaria	67%
4	Profesión u ocupación	Empresario	17%
		Profesional Técnico	16%
		Lic. Administración	67%

DATOS GENERALES DE LAS MYPES			
Tabla	Detalle	Condición	Porcentajes
5	Tiempo de permanencia	De 0 a 3 años	17%
		De 4 a 6 años	50%
		De 7 años a más	33%
6	Las Mypes	Formal	100%
		Informal	0%
7	Se formó para subsistencia	Crear utilidades	100%
		Sustento	0%
8	Trabajadores Permanentes	Menor de 10	100%
		Mayor de 10	0%%
9	Trabajadores Eventuales	Mayor de 10	100%
		Menor de 10	0%%

VARIABLE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Primer objetivo específico:

Tabla 10 y 14. Denominadas: La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, y La capacitación ayuda a realizar una gestión de calidad. Se observó que, en ambas del total de microempresarios encuestados, el 100% manifestaron que la gestión de calidad y la capacitación son herramientas fundamentales para que los negocios crezcan y tengan rendimiento. Resultado cercano con Abad (2018), en su tesis “Caracterización de la Gestión de la calidad y Competitividad de las Mypes del giro Hostales y Hospedajes en el Distrito de Chiclayo en el año 2016” concluyó que la herramienta de la “Gestión de las calidades” influyen muy positivamente en el desarrollo de los procesos y actividades de la organización. Los microempresarios se proyectan a ofrecer una mejor atención de calidad, publicidad y seguridad en las instalaciones. Por otra parte, Deming (1989) manifiesta que la gestión de calidad es el conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas.

Tabla 11, Denominada: Técnicas modernas de gestión, del total de 20 microempresarios encuestados un 67% afirmó que usa la técnica de Benchmarking. El 33% aplican la técnica Empowerment. Resultado cercano con Joubert (2014) en su investigación concluyó que de las Mypes aplican técnicas de gestión como un plan de mejora continua. Por otra parte, Mendoza Castillo (2011), manifestó sobre la Valia que tiene el acercarse a la expectativa del cliente.

Tabla 12. Denominada: Dificultad del Personal, del total de 20 microempresarios encuestados, el 83% manifestó que los trabajadores ponen de manifiesto su poca iniciativa en el desarrollo de sus actividades. Un 17% tiene desconocimiento del puesto. Resultado cercano con Araujo (2017) quien en su investigación concluyó que Los microempresarios no

utiliza la tecnología de las informaciones y la comunicación Tics, Por otra parte, Mendoza Castillo (2011), menciona que las MYPE invierten poco en la tecnología y capacitación de su personal.

Tabla 13. Denominada Técnicas para medir el rendimiento del personal. Del total de los 20 microempresarios encuestados, se observó que el 66% usan la escala de puntuaciones y un 34% la evaluación directa. Resultado cercano con Araujo (2017) quien en su investigación concluyó que Los microempresarios no utiliza la tecnología de las informaciones y la comunicación Tics, para evaluar al personal. Por otra parte, Mendoza Castillo (2011), menciona que las MYPE, efectúan poca evaluación al personal, consideran que es muy poco lo que tienen que dominar y conocer.

VARIABLE COMPETITIVIDAD

Segundo objetivo específico:

Tablas de la N° 15 hasta la N° 19. Denominadas, existe plan estratégico, tiene conocimiento del término de competitividad, su empresa es competitiva, quienes son sus principales competidores y mejora el aspecto físico del hotel. Del total de 20 microempresarios encuestados se observó que el 100% han manifestado contar y tener todo lo preguntado. Resultado cercano con: Milutinovic (2014) quien concluyo en su investigación que los propietarios, conocen el termino de competitividad y hacen mejoras en su empresa en lo que respecta a su infraestructura y la calidad de servicio que ofrecen a sus clientes. De otra parte, Paredes (2015). Concluyo en su investigación que el nivel de competitividad es regular, siendo las microempresas de este rubro, las que resultaron con un bajo nivel: de malo a regular. Por otra parte. Arpé (2010) coincide que la competitividad despierta un interés floreciente en grupos variopintos: los políticos pretenden mejorarla, los legisladores debaten sobre ella.

Tabla N° 20. Denominada Factores de la competitividad de la empresa. Del total de 20 microempresarios, el 100% dijeron que el factor preponderante de la competitividad son los precios bajos que ofertan. Resultado cercano con Abad (2018), quien concluyó que los microempresarios se proyectan a ofrecer una mejor atención de calidad, publicidad y seguridad en las instalaciones. Por otra parte, Deming (1989) manifiesta que la gestión de calidad es el conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de sus clientes.

CONCLUSIONES

Las primordiales particularidades de gestión de la importancia de las micro y pequeñas empresas en el rubro de hostales del Distrito de José Leonardo Ortiz, cuyo resultado principal, involucra que la gestión de la calidad puesta de manifiesto en las Mypes del sector contribuye significativamente en el crecimiento y desarrollo de la unidad de negocio. Además, que los representantes están siempre dispuestos a ofrecer una buena atención, con un servicio de calidad y la constante capacitación de sus trabajadores.

Las propiedades de la competitividad de las MYPES del giro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz, los cuales implican que el principal factor de la competitividad de las sociedades del sector es que cuentan con un plan estratégico, lo cual les permite tener una guía en el crecimiento de las labores de su compañía. Además de que esta se basa en lo que es exigido por el cliente al momento de aceptar el servicio que se ofrece, siendo aún más relevante en el sector, puesto que la misión principal de los hostales será siempre satisfacer a los clientes.

RECOMENDACIONES

- Establecer un programa de fortalecimiento de capacidades de atención y servicio al cliente:
- Aplicar un Plan de mejoras en el aspecto estratégico para hacer frente a la competencia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, F. (2017). *Caracterización de gestión de la calidad y formalización de las Mypes del giro de Hostales y Hospedajes en el Distrito de Chiclayo, en el año 2016.* (Tesis de Pregrado).
- Armas, R. (2015). *Caracterización de gestión de la calidad y formalización de las Mypes en el sector comercio rubro transportes a nivel nacional de la provincia de Leoncio Prado periodo 2015-2016.* (Tesis de Pregrado). +
- Bances, E. (2018). *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Mype de Servicios, Rubro Hoteles de Sechura (Piura), 2018.* (Tesis de Pregrado).
- Castagnola, A. (2015). *La gestión de la calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas Supe Puerto.*
- Cruzado, A. (2014). *Propuesta de modelo de gestión de mantenimiento enfocado en la gestión por procesos para la mejora de la productividad y la competitividad en una asociatividad de Mypes del sector textil.* (Tesis de pregrado)
- El Comercio. (2007). *La Ley de Micro y pequeña empresa.* Diario. Lima. Perú
- Flores, E. (2015). *Caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mypes del sector servicio –rubro hostales de la urbanización zarate, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia de Lima, departamento de Lima periodo 2013-2014.* Lima.
- Fredes, H., (2014). Proyecto de diversificación de clientes para una Pyme de confecciones [Memoria para optar a título de Ingeniero Civil Industrial]
Universidad de Chile. Santiago, Chile.

- Guanilo, J. (2015). *La competitividad en la atención al cliente de la micro y pequeña empresa del sector servicio rubro hotelería de la ciudad de Nuevo Chimbote 2014*.
- Hernández. (2014). *Metodología de la investigación*. Ed. Mc. Graw Hill. Pg. 23
- Joubert, E. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*.
- Joubert, E. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en los hoteles de la Ciudad de Neuquén*. (Tesis de postgrado) Universidad Nacional de Quilmes. Argentina.
- León, C. (2013). *Caracterización del liderazgo transformacional en las Mypes del sector servicio rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Huaraz*.
- Marroquín R. (2012). *Metodología de la Investigación*. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Lima. Perú.
- Medina, R. Z. (2015). *Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa*. *Revista In Crescendo*.
- Milutinovich, A. (2014). *La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles en el distrito de Nuevo Chimbote*".
- Rodríguez (2016), en su tesis "*Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro grifos de la ciudad de Juanjuí, período 2015 – 2016*"

Sandoval, (2016). En su tesis "*Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro imprentas de la ciudad de Juanjuí año 2015- 2016*".

Trigoso, R. (2013). *El financiamiento y la percepción de la rentabilidad de las Mypes, del sector hotelero de Huaraz.*

Torres. (2014). *Métodos de recolección de datos para una investigación.*

Urcia, K. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes del sector comercial, Rubro de Zapaterías Distrito de Chiclayo, 2016.* Tesis de Pregrado.

Zevallos, E. (2010). *Competitividad de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) ante el Tratado de Libre Comercio.*

Zevallos, Y. (2016). *Gestión en la capacitación y la rentabilidad en las Mypes rubro hoteles en Tumbes.* Tumbes.

ANEXOS



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

Se le solicita de su valiosa colaboración, le agradecería a usted que me dedicara unos minutos de su tiempo para la realización de este cuestionario sobre **GESTION DE LA CALIDAD y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES**, es por esto que solicito su colaboración, respondiendo con sinceridad las preguntas planteadas en esta encuesta.

Se le pide que lea y conteste a las preguntas marcando con una (X) en una sola alternativa, la cual usted crea que es la conveniente:

Datos generales del representante legal de las Mypes

1- Edad del representante legal de la empresa:

2- Género: Masculino: () Femenino: ()

3- Grado de instrucción:

Sin instrucción () Primaria () Secundaria () Instituto () Universitario ()

4- Profesión u ocupación de los representantes de las Mypes:

a) Empresario ()

c) Lic. Administration ()

b) Professional Técnico ()

Principales características de las Mypes

5- Antigüedad en años que se encuentra en el sector y rubro.

a) De 0 a 3 años () b) De 4 a 6 años () c) De 7 años a más ()

6- La MYPEs es formal:

a) Si () b) No ()

7- La MYPEs se formó para subsistencia:

a) Si () b) No ()

8- Número de trabajadores permanentes

a) Menor de 10 () b) Mayor de 11 ()

9- Número de trabajadores eventuales

a) Menor de 10;() b) Mayor de 11 ()

I. De la gestión de la calidad de las Mypes

10- ¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Si..... b)
No.....

11- ¿Qué Técnicas Modernas utiliza?

- a) Benchmarking () b) Red-Corporativas () c) Empowerment () e) Otros ()

12- ¿Qué Dificultad tiene el Personal?

- a) Poca Iniciativa () b) Aprendizaje lento () c) No se adapta a los cambios ()

- d) Desconocimiento del puesto ()

13- ¿Qué Técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?

- a) La observación () b) La evaluación () c) Escala de puntuaciones ()

- d) Evaluación de 360° () e) Otros ()

14- ¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad?

- a) Si..... b) No.....

De la competitividad de las Mypes

15- Su empresa cuenta con un plan estratégico

- a) Si..... b) No.....

16- Conoce Usted el término de competitividad

- a) Si..... b) No.....

17- Cree que su empresa es competitiva

- a) Si..... b) No.....

18- Conoce Usted sus principales competidores

- a) Si..... b) No..... c) Algunos.....

19- Ha mejorado la infraestructura de su empresa

- a) Si..... b) No.....

20- De qué forma es competitiva su empresa

- a) Precios bajos () b) Calidad del producto () c) Atención al cliente ()

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO POR EXPERTOS DE JUICIO

Nombre del profesional: Mgtr. Walter García Ñeco

Orden	VARIABLES	Criterios de validación							
		Es pertinente con el concepto		Necesita mejorar la redacción		Es tendencioso aquiescente		Se necesita más ítems para medir el concepto	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	COMPETITIVIDAD								
OE 01	Determinar los factores significativos de competitividad de las micro y pequeñas empresas del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz..								
1	Edad del representante legal de la empresa	X			X		X		X
2	Género	X			X		X		X
3	Grado de instrucción	X			X		X		X
4	Profesión u ocupación de los representantes de las Mypes	X			X		X		X
5	Antigüedad en años que se encuentra en el sector y rubro.	X			X		X		X
6	La Mype es formal	X			X		X		X
7	La Mype se formó para subsistencia								
8	Número de trabajadores permanentes								
9	Número de trabajadores eventuales								

10	Su empresa cuenta con un plan estratégico							
11	Conoce Usted el término de competitividad							
12	Cree que su empresa es competitiva							
13	Conoce Usted sus principales competidores	X			X		X	X
14	Ha mejorado la infraestructura de su empresa	X			X		X	X
15	De qué forma es competitiva su empresa							
GESTIÓN DE CALIDAD								
OE 02	Determinar los factores significativos de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del giro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz							
16	¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	X			X		X	X
17	¿Qué Técnicas Modernas utiliza?	X			X		X	X
18	¿Qué Dificultad tiene el Personal?	X			X		X	X
19	¿Qué Técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?	X			X		X	X
20	¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad	X			X		X	X


 Mgt. **Walter García Neco**
 CLAD. N° 05532

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO POR EXPERTOS DE JUICIO

Nombre del profesional: Mgtr. Jonathan Silva Vásquez

Orden	VARIABLES	Criterios de validación							
		Es pertinente con el concepto		Necesita mejorar la redacción		Es tendencioso aquiescente		Se necesita más ítems para medir el concepto	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	COMPETITIVIDAD								
OE 01	Determinar los factores significativos de competitividad de las micro y pequeñas empresas del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz..								
1	Edad del representante legal de la empresa	X			X		X		X
2	Género	X			X		X		X
3	Grado de instrucción	X			X		X		X
4	Profesión u ocupación de los representantes de las Mypes	X			X		X		X
5	Antigüedad en años que se encuentra en el sector y rubro.	X			X		X		X
6	La Mype es formal	X			X		X		X
7	La Mype se formó para subsistencia								
8	Número de trabajadores permanentes								

9	Número de trabajadores eventuales								
10	Su empresa cuenta con un plan estratégico								
11	Conoce Usted el término de competitividad								
12	Cree que su empresa es competitiva								
13	Conoce Usted sus principales competidores	X			X		X		X
14	Ha mejorado la infraestructura de su empresa	X			X		X		X
15	De qué forma es competitiva su empresa								
GESTIÓN DE CALIDAD									
OE 02	Determinar los factores significativos de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del giro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz								
16	¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	X			X		X		X
17	¿Qué Técnicas Modernas utiliza?	X			X		X		X
18	¿Qué Dificultad tiene el Personal?	X			X		X		X
19	¿Qué Técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?	X			X		X		X
20	¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad	X			X		X		X


Mgtr. S. Jonathan Silva Vásquez
 Registro CLAD N° 02258

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO POR EXPERTOS DE JUICIO

Nombre del profesional: Mgtr. Auria Vela Montenegro

Orden	VARIABLES	Criterios de validación							
		Es pertinente con el concepto		Necesita mejorar la redacción		Es tendencioso aquiescente		Se necesita más ítems para medir el concepto	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	COMPETITIVIDAD								
OE 01	Determinar los factores significativos de competitividad de las micro y pequeñas empresas del rubro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz..								
1	Edad del representante legal de la empresa	X			X		X		X
2	Género	X			X		X		X
3	Grado de instrucción	X			X		X		X
4	Profesión u ocupación de los representantes de las Mypes	X			X		X		X
5	Antigüedad en años que se encuentra en el sector y rubro.	X			X		X		X
6	La Mype es formal	X			X		X		X
7	La Mype se formó para subsistencia								
8	Número de trabajadores permanentes								
9	Número de trabajadores eventuales								

10	Su empresa cuenta con un plan estratégico								
11	Conoce Usted el término de competitividad								
12	Cree que su empresa es competitiva								
13	Conoce Usted sus principales competidores	X			X		X		X
14	Ha mejorado la infraestructura de su empresa	X			X		X		X
15	De qué forma es competitiva su empresa								
GESTIÓN DE CALIDAD									
OE 02	Determinar los factores significativos de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del giro de hostales del distrito de José Leonardo Ortiz								
16	¿La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	X			X		X		X
17	¿Qué Técnicas Modernas utiliza?	X			X		X		X
18	¿Qué Dificultad tiene el Personal?	X			X		X		X
19	¿Qué Técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?	X			X		X		X
20	¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad	X			X		X		X


 Mgr. Aurja Vela Montenegro
 CLAP. N° 350

DATOS GENERALES DE LOS MICRO EMPRESARIOS			
Tabla	Detalle	Condición	Porcentajes
1	Edad de los microempresarios	18-30 años	0%
		31 - 50 años	67%
		51 a más	33%
2	Genero de los microempresarios	Masculino	84%
		Femenino	16%
3	Grado de instrucción	Sin instrucción	0%
		Primaria	0%
		Secundaria	17%
		Superior no universitaria	16%
		Superior Universitaria	67%
4	Profesión u ocupación	Empresario	17%
		Profesional Técnico	16%
		Lic. Administración	67%

DATOS GENERALES DE LAS MYPES			
Tabla	Detalle	Condición	Porcentajes
5	Tiempo de permanencia	De 0 a 3 años	17%
		De 4 a 6 años	50%
		De 7 años a más	33%
6	Las Mypes	Formal	100%
		Informal	0%
7	Se formó para subsistencia	Crear utilidades	100%
		Sustento	0%
8	Trabajadores Permanentes	Menor de 10	100%
		Mayor de 10	0%
9	Trabajadores Eventuales	Mayor de 10	100%
		Menor de 10	0%

MATRIZ DE INDICADOR PREGUNTA						
Orden de Tabla	Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	Nivel	Fuente
10	Gestión de Calidad	Factor	Organización	¿La Gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	Nominal	Gerente
11				¿Qué, Técnicas modernas de gestión?	Ordinal	Gerente
12			Control	¿Qué dificultad tienen del personal?	Ordinal	Gerente
13				¿Qué, técnicas utiliza para medir el rendimiento del personal?	Ordinal	Gerente
14				Técnica	¿La capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad?	Nominal
15			Competitividad	Factor	Gerencia	¿Su empresa cuenta con un plan estratégico?
16	¿Conoce usted el término de competitividad?	Nominal				Gerente
17	¿Cree que su empresa es competitiva?	Nominal				Gerente
18	Innovador	¿Conoce usted sus principales competidores?			Nominal	Gerente
19		¿Ha mejorado la infraestructura de su empresa?			Nominal	Gerente
20		Calidad			¿De que forma es competitiva su empresa?	Nominal