



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA COMPETITIVIDAD DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO,
RUBRO HOTELES EN LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO
PERIODO 2017

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

AUTOR:

Br. BILLY MICHAEL ESCALANTE LOPEZ

ASESOR:

DR. CENTURION MEDINA REINEIRO

TINGO MARIA - PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa.

Presidente.

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez.

Miembro.

Mgtr. Yuly Yolanda Murillo Campos.

Miembro.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, porque ha sabido guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría, inteligencia para culminar con éxito una etapa más de mi vida, y poder servir a la sociedad con mis conocimientos, para el progreso del país, el de mi familia y el mío en particular.

A mis padres y hermana, que con su apoyo incondicional, les han

Enseñado que nunca se debe dejar de luchar por lo que se desea alcanzar.

A la Ing. Sifuentes Zamora Andrés, por los consejos, brindados. Y a mis amigos quienes me han ofrecido su amistad sincera, y demás personas que colaboraron para este trabajo.

DEDICATORIA

A Dios, por iluminar mi camino.

A mis padres, quienes estuvieron
siempre apoyándome para
alcanzar mis objetivos, y

Brindándome cariño sincero e
incondicional.

A mi hermana que con sus
consejos oportunos, me permitió
demostrarle, que con esfuerzo y
sacrificio se pueden alcanzar las
metas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha tenido por objetivo la caracterización y gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas en el sector rubro – Hoteles en la provincia Leoncio prado, Periodo 2017. Para elaboración del presente trabajo se utilizó una muestra de 8 MYPES dedicados a los Hoteles. Se logró aplicar un cuestionario de 19 preguntas obteniendo los siguientes resultados:

Con respecto al perfil de los representantes legales de las MYPES el 62.5% de los encuestados están en la edad de 36 a 50 años y el 62.5% de los encuestados corresponden al género masculino, y el 75% tiene el grado de instrucción universitaria completa. Con respecto a los perfiles de las MYPES 50% tiene más de 2 años en el mercado, el 100% de las MYPES son formales; el 63% tiene entre tres trabajadores eventuales y el 37% tiene trabajadores permanentes, el 100% se formó para subsistir. En cuanto a la gestión de calidad el 100% de las MYPES utilizan redes sociales para la atención de sus clientes, el 50% utilizan publicidad a través de los medios de las MYPES, el 62% de los trabajadores consideran que el aspecto y estado físico de las instalaciones son muy buenas, el 50% de las MYPES capacita a los trabajadores de las MYPES cada 3 años, el 100% de las MYPES dijeron que la competitividad es bueno para el buen desempeño de las MYPES, el 100% de las MYPES asesoran a sus clientes, el 100% de las MYPES atienden rápido a los clientes, el 100% de las MYPES procesan rápido el pago de los clientes, el 100% de las MYPES si responden a los reclamos de los clientes por el servicio brindado. Llegando a la siguiente conclusión que la mayoría de las MYPES están bien organizados y todos aprueban la competitividad como alternativa del buen desempeño.

Palabras clave: Gestión de calidad, competitividad, MYPE.

ABSTRACT

The present research work has aimed at the characterization and management of quality in the competitiveness of micro and small companies in the sector - hotels in the province Leoncio meadow, Period 2017. For the elaboration of this work we used a sample of 8 MYPES dedicated to hotels. A questionnaire of 19 questions was obtained, obtaining the following results:

With respect to the profile of the legal representatives of the MYPES 62.5% of the respondents are in the age of 36 to 50 years and 62.5% of the respondents correspond to the male gender, and 75% have the complete university degree. With respect to the profiles of the MYPES 50% have more than 2 years in the market, 100% of the MYPES are formal; he has 63% among three temporary workers and 37% has permanent workers, 100% was formed to survive. In terms of quality management, 100% of MSMEs use social networks to serve their clients, 50% use advertising through the MYPES media, 62% of workers consider the appearance and physical condition of the facilities are very good, 50% of the MYPES trains the workers of the MYPES every 3 years, 100% of the MYPES said that competitiveness is good for the good performance of the MYPES, 100% of the MYPES they advise their clients, 100% of the MYPES attend quickly to the clients, 100% of the MYPES process fast the payment of the clients, 100% of the MYPES if they respond to the claims of the clients for the provided service. Reaching the following conclusion that most of the MYPES are well organized and all approve competitiveness as an alternative to good performance.

Keywords: Quality management, competitiveness, MSE.

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Jurado evaluador	ii
3. Agradecimiento	iii
4. Dedicatoria	iv
5. Resumen y Abstract	v-vii
7. Contenido	viii-iv
8. Índice de tabla y figura	x-xi
I INTRODUCCIÓN	12
I.1. Planteamiento del Problema	14
1.1.1 Caracterización del Problema	14-15
1.1.2 Enunciado del problema	16
1.2 Formulación de los objetivos	16
1.2.1 Objetivo General	16
1.2.2 Objetivo Específicos	16
1.2.3 Justificación de la investigación	16-17
II REVISION LITERARIA	18-25
2.1 Antecedentes	18-25
2.2 Bases teóricas	25-27
2.3 Marco Conceptual	27-28

III HIPÓTESIS	29
IV METODOLOGÍA	30
4.1 Diseño de la investigación	30
4.2 Área Geográfica	31
4.3 Población y muestra	31
4.4 Técnicas e instrumento	31-32
4.5 Tabla 1 operación de variables	33-34
4.6 Matriz de consistencia	35-36
4.7 principios éticos	37
V RESULTADOS	38-41
5.1 Resultados	38-41
5.2 Análisis del resultado	42-44
VI CONCLUSIONES	45
REVISION BIBLIOGRAFICA	46-48
ANEXO	49-70

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las MYPES	38
Tabla 2. Principales características de las MYPES	39
Tabla 3. De la gestión de calidad en la competitividad de las MYPES	40-41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de los representantes de las MYPES	62
Figura 1. Genero de los representantes de las MYPE	62
Figura 1. Grado de instrucción de los representantes de las MYPES	63
Figura 2. Antigüedad de las MYPES	63
Figura 2. La MYPE es formal	64
Figura 2. La MYPE se formó para subsistir	64
Figura 2. Número de trabajadores de las MYPES	65
Figura 3. Utiliza las redes sociales para la atención a sus clientes	65
Figura 3. Publicidad a través de los medios de las MYPES	66
Figura 3. Respecto al aspecto físico de las instalaciones es	66
Figura 3. El empleador capacita e incentiva a los trabajadores de las MYPES	67
Figura 3. Considera que el personal de ventas y servicio es honesto en la información que brinda	67
Figura 3. La competitividad es buena para el buen desempeño de las MYPES	68
Figura 3. El recepcionista asesora al cliente en las MYPES	68

Figura 3. La entrega del servicio al cliente es con la menor demora posible	69
Figura 3. Procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores	69
Figura 3. Responden a sus consultas o reclamos posteriores al servicio	70

I. INTRODUCCIÓN

Esta tesis está basado en la gestión de calidad en la competitividad de los hoteles de Tingo María ya que la calidad de servicio es considerado como el aspecto más importante en el mundo de los negocios. Su finalidad es cumplir con todo los requerimientos del cliente y garantizar que todas las actividades de la organización se ejecuten y contribuyan a satisfacer sus necesidades del cliente.

El gran problema de los hoteles en la ciudad de Tingo María es que no capacitan a sus trabajadores, no brindan un servicio de calidad y sus precios son demasiados elevados, para los servicios que ofrecen.

El país y el mundo avanzan a una velocidad acelerada hacia la globalización de la economía, la cultura y todas las esferas del quehacer de la humanidad. Esta situación plantea grandes retos a los países y a las MYPES en cuanto a diversos temas como la generación de empleo, mejora de la competitividad, promoción de las exportaciones y sobre todo el crecimiento del país.

La mayoría de los países de América Latina se encuentran afectados por problemas sociales, como los de extrema pobreza, es en este contexto en el cual se desarrollan la mayoría de las MYPES, las cuales se encuentran en su mayoría en zonas urbanas, rurales y en todos los sectores de la economía, sin embargo, solo un pequeño porcentaje de estas microempresas tienen acceso a servicios financieros institucionalizados.

Las micro y pequeñas empresas, actualmente representan una parte importante de la fuerza laboral en muchos países y constituye así el centro de la actividad económica, ya que existe una enorme variedad de microempresas; es por ello que algunas solo se

describen como actividades de subsistencia, otras utilizan métodos de producción relativamente sofisticados, registran un rápido crecimiento y están relativamente relacionados con empresas grandes del sector formal de la economía de América Latina.

El problema histórico de las micro y pequeñas empresas es el escaso nivel de competitividad, informalidad y ausencia de garantías; tal vez por la falta de visión de los gobiernos, que no se preocupan por fortalecer sus estructuras, es por ello que las MYPES no tienen el menor incentivo en formalizarse (y/o que no gastan en impuestos, no pierden tiempo en abrir su negocio por demora del papeleo, etc.); y la ceguera de los gobiernos en apoyarlos es tan solo en campañas políticas.

Otra de las debilidades que presentan las MYPES es la sensibilidad a desaparecer cuando existen crisis financieras si no se toman las medidas adecuadas para su supervivencia. Las MYPES son cerca del 98 % de las empresas del país que nutren de empleo a la población y así participan con una buena parte del PBI.

Los municipios distritales y provinciales tienen la responsabilidad de promover el desarrollo en sus jurisdicciones. Una de las formas de incentivarlo es fomentando la inversión y la competitividad, el 60 % de municipios a nivel nacional realizan acciones para la promoción de las micro y pequeñas empresas.

Por otra parte, en la provincia de Leoncio Prado donde se desarrolla el estudio, existen varios establecimientos de negocios conocidas como MYPES dedicadas al comercio de Hoteles, pero sin embargo se desconoce si estas MYPES tienen o no acceso al financiamiento, tampoco se sabe el nivel de competitividad que han generado para ofrecer un mejor servicio.

La caracterización del problema de los micros y pequeñas empresas actualmente juega un rol muy importante en la economía no solo del Perú, sino en todos los países del mundo porque generan más empleos que las empresas grandes o el propio Estado.

Las MYPES empiezan a tomar fuerza en la economía nacional; cada vez es más creciente el proceso de migración de los campos a las ciudades, el mismo que se da entre muchos factores por la mayor concentración de la actividad comercial en la capital y las ciudades grandes (Huánuco, Tingo María).

Se estima que en nuestro país las grandes empresas ocupan un 0.03 %, las medianas el 0.34 %, las pequeñas empresas el 1.53 %, y las micro empresas constituyen el 98.10 % del total de empresas en el Perú. En cuanto a la fuerza laboral las MYPES ocupan el 80 % de la población económicamente activa y constituye con el 45 % de la producción nacional.

Hoy en día el sector Hoteles en la ciudad de Tingo María, es un conglomerado de unas quince pequeñas y microempresas que brindan servicios. Asimismo ocupa a miles de trabajadores, generando ingresos para cerca de 100,000 personas considerando a las familias.

Los Hotel de Tingo María brinda servicio a través de una extensa red comercial y se calcula que esa ciudad se produce cerca del 25 % del servicio en el país. La provincia de Leoncio prado tiene la más alta densidad de estas unidades productivas; en la actualidad destacan tres distritos “Hoteleros” dentro de Tingo María que son el distrito de Daniel Alomia Robles, José Crespo y Castillo y Felipe Luyando concentran el 38 % de la provincia, son todas ellas pequeñas y micro empresas que son en su mayoría de tipo familiar.

En este contexto, es caracterizado dentro de la ciudad de Tingo María un sector dinámico, que viene ser el sector Hotelero, importante para el desarrollo económico que nos puede ofrecer esta red de Hoteles, sin embargo a pesar de ello no se aprovecha del todo las oportunidades y ventajas que el sector brinda. Según CAMARA DE COMERCIO en la Provincia de Tingo María 104 MYPES de Hoteles en toda la provincia de Tingo María de las cuales entre ellas el 10 % se encuentran en el distrito de Felipe Luyando, el 10 % en Tingo María, y el 20 % en José Crespo y Catillo; en cambio en el distrito de Rupa Rupa conocido como la capital hotelera existen el 60 % de empresas dedicadas a brindar servicio.

Por lo cual, el sector Hotelero de la provincia de Leoncio prado hace que sea muy difícil sobrevivir en un contexto de alta competencia, generando pocas esperanzas de surgir y llegar a un nivel superior, debido al aumento de la competencia nacional e internacional, a su menuda utilidad, al poder de negociación de los proveedores y clientes, la falta de profesionalismo en la gestión de los negocios.

Por eso, es importante la Asociatividad Empresarial en las MYPES Hoteleras en la provincia de Leoncio prado para la contribución en la competitividad, por lo cual constituye una estrategia que permita lograr el desarrollo sostenible de las MYPES, para competir no solo con la competencia interna sino también con la competencia externa, con la finalidad de poder incrementar el beneficio económico, así mismo uno de los grandes problemas que ha tenido las MYPES es la falta de capital y el poco acceso al financiamiento lo que conlleva a hacer el nivel de competitividad un poco más fuerte. Por lo cual nos planteamos la siguiente pregunta¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la competitividad de las MYPES del sector comercio, rubro Hoteles en la provincia de Leoncio prado – Tingo María 2017?

Por lo cual planteó el siguiente objetivo general.

Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la competitividad de las MYPES del sector comercio, rubro Hoteles en la provincia de Leoncio prado – Tingo María 2017.

Y así mismo formulo los siguientes objetivos específicos.

Determinar las principales características de los representantes de las MYPES del sector comercio- rubro Hoteles, en la provincia de Leoncio prado- Tingo María 2017.

Determinar las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector comercio –rubro Hoteles en la provincia de Leoncio prado – Tingo maría 2017.

La investigación se justifica porque nos permitirá conocer a nivel descriptivo la relación del gestión de calidad y la competitividad de la micro y pequeña empresa del sector comercio, rubro Hoteles de la provincia de Leoncio prado, estableciendo las perspectivas que existen para promover el desarrollo de la competitividad y la gestión de calidad de las MYPES en este distrito; ya que es vital que este tipo de organizaciones siga creciendo considerando su importancia en la generación de empleo; siendo al mismo tiempo empresas con mayor movimiento económico no solo en el distrito sino también en todo el país.

Para el desarrollo de la siguiente investigación, se pondrá en práctica una metodología cuantitativa con tendencia cualitativa, la cual tienen como guía principal los objetivos planteados y va en busca de profundizar el tema, desentendiéndose de la generalización. Dicha metodología nos permite centrarnos en la información proporcionada por los sujetos que son parte de la investigación.

En la parte cuantitativa se realizó un conteo respectivo de las encuestas afín de poder plasmarlas en tablas y graficas el resultado con el objetivo de hacer un análisis claro del resultado.

La metodología cualitativa nos permitirá obtener información de primera fuente; se destaca también la necesidad de aplicación de técnicas ya que muchas veces su aplicación es un poco difícil de lo que se piensa a primera vista. La transcripción se considera un trabajo duro, y se necesita claridad y precisión en los criterios de análisis.

Se hace necesario mencionar las ventajas de la aplicación de dicha metodología, por la mayor interacción con los informantes, y se valora la posibilidad de llegar a una mejor comprensión de la realidad y la cercanía al problema de investigación planteado.

Así mismo, la investigación también se justificara porque nos permitirá tener ideas mucho más acertadas de cómo opera el financiamiento así como la competitividad en el accionar de las micro y pequeñas empresas del sector en estudio. Finalmente el estudio nos servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores productivos y de servicios de la provincia Leoncio prado – Tingo María.

II. REVISIÓN LITERARIA

2.1 Antecedentes

Santander (2013); en su tesis, titulado: “estrategias para inducir la formalidad de las MYPES de la industria gráfica- offset por medio de gestión competitiva”, para optar el grado de magister en derecho de la empresa, en la universidad pontificia universidad católica del Perú; esta investigación su población, fue elaborada en la provincia constitucional de callaos, para una muestra de 33 MYPES; la investigación fue de tipo descriptivo y el autor llega a las siguientes conclusiones:

Organismos estatales como: el ministerio de la producción, la SUNAT, el OSCE, entre otros; dictan y promueven normas y políticas públicas orientadas a la mejora de la competitividad y promoción de acceso a la formalidad para las MYPES, que van desde la implementación de un régimen especial tributario laboral, asesorías, planes de negocio, programas de gestión, capacitaciones, premios, bonificación y preferencia al contratar con el estado, y diferentes estrategias.

No existen criterios uniformes que determinen la formalidad de una empresa, afectando la condición de los trabajadores dependientes a ellas. La informalidad es un fenómeno que se presenta en todo tipo de empresas, no únicamente en la industria gráfica o en las MYPES. Se tiene que una empresa aun siendo aparentemente formal puede asumir conductas informales por diferentes motivaciones de sus representantes.

Belupu (2012), Tesis Titulada “Caracterización De La Capacitación Y La Formalización De Las MYPES Del Sector Comercio – Rubro Compra Y Venta De Materiales De Construcción Y Ferretería En General Distrito De Chimbote, Periodo 2010-2011”, la metodología usada en esta tesis será cuantitativo, la población de nuestro estudio estará conformada por todas las MYPES del sector comercio – rubro

compra y venta de materiales de construcción y ferretería en general distrito de Chimbote, periodo 2010-2011, la muestra estará conformada por el 12% de la población de las MYPES.

Llegando a la siguiente conclusión El rubro hoteles es estrictamente microempresa (bajo el criterio de número de trabajadores). En cambio, en los rubros agencias de viajes y restaurantes hay una mezcla de micro y pequeña empresa.

Cieza (2014). En su estudio de investigación titulado: *“Gestión de Calidad y Formalización de las MYPES del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “el virrey” - Trujillo, Año 2013”*. Llego a los siguientes resultados: el 50% de los representantes encuestados manifestaron tener entre 30 a 50 años de edad. El 75% de los representantes de las MYPES son de sexo masculino. El 37.50% de los empresarios encuestados respondieron tener grado de instrucción secundaria completa. El 87.50% de los empresarios encuestados señalan que no conocen las normas ISO. El 62.50% de las MYPES encuestadas manifestaron que en su empresa si han implementado servicios de pre y posventa con ayuda de las redes sociales. El 75% de los encuestados respondieron que su empresa si actualizan los modelos del producto, según los gustos y preferencias del cliente. El 75% de los empresarios encuestados hacen uso de las TIC en gestión empresarial para mejorar la calidad de su producto. El 100% de las MYPES son formales. El 50% de las MYPES encuestadas si evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto.

Se concluye que la mayoría de los empresarios encuestados son de género masculino, sus edades oscilan entre 30 a 50 años de edad, con grado de instrucción secundaria completa. La mayoría de los representantes de las MYPES manifestaron que no

conocen las normas ISO, respondieron que son formales y que si hacen uso de las TIC.

Gave (2013), en su tesis “ Propuesta De Un Modelo De Gestión De Calidad En El Servicio Para Lograr La Competitividad En Los Grifos De Tingo María”, Para ello uso un diseño para el desarrollo de la investigación se aplicó el diseño no experimental, ya que es un estudio que se realizó sin manipulación deliberada de las variables en las que solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural, para después analizarlos. El tipo de diseño fue transversal porque fue medio en función a un solo momento con el objetivo de describir las características y relación de la variables a estudiar.

La población de esta investigación estuvo constituida por el total de administradores y/o propietarios, trabajadores del total de grifos que existen en la ciudad de Tingo María y finalmente por el total de clientes de estos de clientes de estos centros de venta de combustibles. Seguidamente en su muestra nos define que para efectos de esta investigación, se ha considerado por trabajar con tres unidades de análisis, tal como se aprecia en los ítems de la población, vales decir: propietarios y/o administradores, empleados y clientes.

Llegando a las conclusiones. Las estaciones de servicio de gasolina en su mayoría no realizan un diagnóstico de calidad en el servicio, que les permita determinar los diferentes problemas así como sus fortalezas en todo el proceso de prestación de servicios.

La mayoría de estaciones de servicio de gasolina no poseen la forma escrita la misión y visión, ni los objetivos y políticas, lo que demuestra la falta de un proceso formal de planeación para el logro de sus objetivos empresariales. En relación a los cursos

de acción que tiene definidas las estaciones de servicio enfocados al proceso de calidad, no se poseen un plan de estrategias y acciones a seguir que en el corto y mediano plazo orienten el proceso de calidad en la empresa.

La mayoría de empleados a recibida capacitación, pero la problemática radica en que no se da de una forma sistematizada en relación al tiempo, y en cuanto a la temática principal para ofrecer calidad en el servicio.

Las estrategias utilizadas para mantener la eficiencia del personal, no son las apropiadas, pues hace falta incentivar al personal, mayor participación y empoderamiento al personal, así como del trabajo en equipo, mejor en las relaciones interpersonales, seguido por las estrategias y planes de acción que hagan mantener y responder al personal de forma efectiva. Las empresas en estudio en su mayoría no están utilizando controles en el proceso de calidad y las estrategias que utilizan para monitorear el servicio no son idóneas, por lo que nada les asegura estar cumpliendo con las necesidades y expectativas del cliente.

Infante (2013), tesis titulada en “Caracterización Del Financiamiento, La Capacitación Y La Rentabilidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio-Rubro Venta De Artículos De Ferretería Del Distrito Sullana, 2013 - 2014”, la metodología en esta tesis fue: Diseño de la investigación para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – descriptivo; Dónde: M = Muestra conformada por las MYPES encuestadas; O = Observación de las variables: Financiamiento, capacitación y rentabilidad, así como también No experimental es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto y Descriptivo porque se recolectaron los datos en un solo momento y un tiempo único,

el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado, y la población de esta investigación estuvo conformada por un total de 40 MYPES del rubro venta de artículos de ferretería, las mismas que se encuentran ubicadas en el distrito de Sullana y la muestra estará conformada por 40 MYPES, la misma que representa el 100% de la población en estudio, llegando a las siguientes conclusiones: Respecto a los empresarios del 100% de los empresarios legales de las MYPES encuestadas: el 62.5% son adultos, el 62.5% son de sexo masculino, el 57.5 % tiene sólo educación secundaria, el 20% educación primaria y de los que tienen educación superior el 56% son Contadores, Respecto a las características de las MYPES las principales características de las MYPES del ámbito de estudio son: el 80.5% se dedica al negocio por más de 03 años, el 67.5% se inició como capital propio, el 92.5.5% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 90% tiene trabajadores permanentes y el 85% se formaron para crecer económicamente, Respecto al financiamiento los empresarios encuestados manifestaron que respecto al financiamiento sus MYPES tienen las siguientes características: El 80% solicitó y obtuvo un crédito de las entidades pertenecientes al sistema financiero, el 62.5% recibieron crédito de bancos, el 56.5% recibieron montos entre 1000 a 5000soles, el 41% deben pagar intereses entre el 21% y 30%, el 100% utilizó el crédito para capital de trabajo y el 100% de los que recibieron crédito si cree que el financiamiento mejoro la rentabilidad, Respecto a la capacitación los empresarios encuestados manifestaron que las principales características de la capacitación de sus MYPES son: el 85% de los representantes de las MYPES no han recibieron capacitación, de los que si se capacitaron el 50%asistieron a dos cursos, con respecto al personal el 52.5% no recibe ningún tipo de capacitación, el 52.5% de los empresarios no consideran a la capacitación como una inversión y el 47.5% considera que la capacitación como

empresario es relevante para su empresa, Respecto a la rentabilidad el 100% afirma que la rentabilidad de la MYPES ha mejorado en los últimos dos años, de las MYPES que si recibieron financiamiento el 100% cree que el financiamiento otorgado mejoró la rentabilidad y de las MYPES que si capacitan a su personal el 100% también cree que la mejora de su rentabilidad se debe a la capacitación recibida.

Reyes (2016) “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la competitividad de las micros y pequeñas empresas del sector turismo rubro recreo campestre en la provincia de Leoncio prado, periodo 2015- 2016”. El diseño metodológico de una investigación está formada por un diseño básico y dentro de el por un conjunto de procedimientos y técnicas específicas consideradas como adecuadas para la recolección y análisis de la información requerida por los objetivos del estudio. Por lo tanto, la característica de una investigación depende del propósito que se pretenda alcanzar y esta son determinantes para el nivel de complejidad de la investigación y el tipo de estudio que se intenta estudiar. La población en estudio está conformado por los propietarios de las MYPES del sector turismo, rubro recreo campestre de la provincia de Leoncio prado periodo 2015 – 2016 que suma un total de 24 personas. La muestra está conformado por 12 MYPES rubro recreo campestre de la provincia de Leoncio prado que representa el 50 % de la población en estudio. En Conclusión respecto al perfil del empresario un primer resultado importante de este trabajo, la mayoría d los encuestados son mayores de 51 años, la mayoría de los encuestados corresponden al género masculino y más de la mitad de los encuestados tiene el grado de instrucción universitaria incompleta. Respecto a las características de las MYPES, más de la mitad de la MYPES tiene una antigüedad con más de 3 años y todas las MYPES encuestadas son formales, la mita dela MYPES tiene trabajadores permanentes, más de la mitad de la MYPES tiene 2 trabajadores

eventuales casi la mayoría se formó con la única finalidad por obtención de ganancias. Es importante q la MYPES estén formalizadas y que cuente con trabajadores permanentes. Respecto a las características del financiamiento casi la mayoría son financiados con capital propia, la mayoría si solicito crédito para su empresa la totalidad de las MYPES si solicito crédito de consumo para su empresa, la mayoría de las MYPES sus préstamos q obtuvo invirtió en compra de mercadería. Deben considerar la mayoría de los recreos campestres en la provincia de Leoncio prado que es muy ventajoso contar con capital propio y se ha visto deficiencias en llevar un control de los indicadores de financiamiento para que de esa manera podrán fortalecer el desarrollo de la MYPES. Respecto a las características de la capacitación casi la mayoría de las MYPES han capacitado a sus trabajadores y más de la mitad de las MYPES llegaron a capacitar a sus trabajadores en el año 2015 y en el 2016 solamente la cuarta parte del total han sido capacitados. Todas las MYPES encuestadas han considerado la capacitación como una inversión. Todas las MYPES considera la capacitación como una mejora para la productividad empresarial, casi la mayoría de la MYPES encuestados se capacitan en marketing. De esta forma la capacitación empresarial debe ser siempre considerado dentro de la MYPES y deben siempre escuchar clara mente lo que los clientes demandan un buen servicio por parte del personal capacitado, de las MYPES del sector turismo rubro recreos campestres poniendo énfasis en las variaciones q se pueden experimentar en el tiempo como consecuencias de las innovaciones tecnológicas que se van produciendo en el sector. Respecto a las características de la competitividad casi la mayoría desaprueba la competitividad para el buen desempeño de las MYPES, más de la mitad e de los encuestados no asesoran a los clientes, la mitad de las MYPES entregan el servicio al cliente con la mayor demora posible, casi las mayorías de las MYPES procesan el

pago de los clientes de manera rápida y sin errores. Más de la mitad de las MYPES responden con mayor frecuencia a sus consultas y /o reclamos posteriores a la compra. Adicionalmente, en un contexto caracterizado por la fuerte competencia de otros destinos turísticos y de otros grupos empresariales en la provincia de Leoncio Prado, la valoración monetaria de las preferencias de los usuarios ofrece una guía objetiva de actuación a la hora de priorizar unas actuaciones sobre otra.

2.2 Bases Teóricas

GESTIÓN DE CALIDAD

Sostienen que la gestión de los ciudadanos no solamente debe sustentarse en teorías administrativas o prestadas de otras disciplinas en las que propone la disciplina. (Meleis y Jennings, 1989)

COMPETITIVIDAD

Para emprender un análisis de modelo de las cinco fuerzas de Porter es preciso primero tener en cuenta que existen dos dimensiones del entorno empresarial: el macro ambiente , el cual comprende las fuerzas que a nivel macro tienen y/o pueden tener implicaciones en el comportamiento del sector y de la empresa en particular(fuerzas de carácter económico, cultural, social, jurídico, ecológico, demográfico y tecnológico); y el sector (conjunto de empresas que producen los mismos tipos de bienes y servicios), cuyo análisis se relaciona con el comportamiento estructural, estudiando que determinan la competitividad en el sector", (Baena,2003).

GESTIÓN DE CALIDAD

Es un pensador que desarrolló el tema de la calidad en años muy recientes. Sus estudios se enfocan en prevenir y evitar la inspección se busca que el cliente salga satisfecho al cumplir ciertos requisitos desde la primera vez y todas las veces que el cliente realice transacciones con una empresa. En 1979 se crea la fundación Philip Associates II Inc. la cual se le considera una firma líder en consultorías acerca de la calidad. Se basan en la creencia de que la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales, por esto se le considera una herramienta muy útil para competir en un Mercado cada vez más globalizado. (Philip B. Crosby 2002).

COMPETITIVIDAD

Reconoce que la dimensión humana de la competitividad se ha convertido en el factor clave del éxito, ya que la productividad depende más de la formación del personal que de la inversión de capital. Incluso afirma que el crecimiento debido al cambio tecnológico depende, en mayor proporción de la inversión en educación que de la inversión en equipo (Cuervo, 1993).

COMPETITIVIDAD

La competitividad de una economía, con relación al resto del mundo, como la capacidad que tiene dicha economía (y por lo tanto sus empresas) para el abastecimiento y suministro de su mercado interior y para la exportación de bienes y servicio al exterior. (Pérez, 1994).

COMPETITIVIDAD

La competitividad es un concepto que no tiene límites precios y define en relación con otros conceptos. La definición operativa de competitividad depende del punto de referencia del análisis-nación, sector, firma, del tipo de producto analizado- bienes básicos, productos diferenciados, cadenas productivas, etapas de producción y del

objetivo de la indagación, corto o largo plazo, explotación de mercado, reconversión, etc. (Pineiro, 1993).

GESTION DE CALIDAD

Para Heredia es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como “la acción y efecto de realizar tareas –con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad” (Heredia, 1985).

COMPETITIVIDAD

Es la capacidad de una industria o empresa para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente recursos que empresas o industrias semejantes en el resto del mundo durante un cierto periodo de tiempo (Haguenauer, 1990).

2.3 Marco Conceptual

MYPES: son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Olivares Rivera Katherine)

COMPETITIVIDAD: La definición operativa de competitividad depende del punto de referencia del análisis -nación, sector, firma-, del tipo de producto analizado -bienes básicos, productos diferenciados, cadenas productivas, etapas de producción- y del objetivo de la indagación -corto o largo plazo, explotación de mercados, reconversión, etcétera (Pineiro, 1993).

SERVICIO: Un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente según (Lamb, Hair y McDaniel)".

HOTELERIA (RUBRO): La actividad de hotelería, es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento y gastronomía fundamentalmente, ésta tiene características generales y económicas financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales. Algunas de las características generales de este sector son: gran diversidad y complejidad, rigidez de la oferta, condicionamiento a factores exógenos y demanda elástica. (Garbey Chacón Norge, 2001).

III. HIPÓTESIS

El presente estudio no se planteara hipótesis por tratarse en una investigación de tipo descriptiva.

IV. METODOLOGÍA.

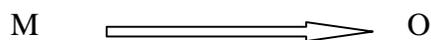
Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo – cuantitativa.

Fue experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin modificaciones. Fue transversal porque el estudio se realizó en un espacio de tiempo determinado, donde se tuvo un inicio y un fin. Fue descriptivo porque solo se describió las características más relevantes del micro pequeñas empresas. Fue cuantitativa, porque tuvo una estructura con la cual se pudo medir, ya se utilizaron instrumento de evaluación.

4.1 Diseño de la investigación.

No experimental: La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto.

Descriptivo: La investigación fue descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes encuestadas.

O = Observación de las variables: financiamiento y competitividad.

4.2 Área geográfica

aproximadamente con 50,000 habitantes. La ubicación de la ciudad de Tingo María se ubica en el departamento de Huanuco, en el centro oriente del territorio (a 135 km de la ciudad de Huanuco y a la margen derecha del río Huallaga).

El clima es cálido y húmedo (tropical), el calor es intenso en el día y disminuye en la noche.

Las precipitaciones fluviales con mayor frecuencia son durante los meses de diciembre hasta abril.

Tingo María está considerado como una de las zonas con mayor frecuencia de lluvias en el país.

Superficie: Tiene una superficie de 4,395.46 km²

Población: la capital de la provincia de Leoncio Prado cuenta

4.3 Población: La población en estudio está conformada por los propietarios de las MYPES del sector comercial, rubro de Hoteles de la ciudad de Tingo María que suma un total de 18.

Muestra: La muestra fue de 8 MYPES. Ya que los demás hoteles de la ciudad no quisieron brindar información.

4.4 Técnicas e instrumentos.

La información que se obtuvo fue a través de técnicas observacionales y se empleó instrumentos como el software estadístico para el ordenamiento de datos y cruce de variables (SPSS versión 19). Las técnicas empleadas son:

- ✓ Observación.
- ✓ Encuesta.

Las cuáles fueron realizadas a la muestra de MYPES de la ciudad de Tingo María en el año 2017.

De recolección de Datos:

✓ **Observación:**

Es una técnica que nos permite mirar u observar de manera atenta el comportamiento de los objetos y/o fenómenos de un determinado problema.

✓ **Encuesta:**

Esta técnica se puede aplicar a muchos individuos de forma simultánea, además se requiere de un tiempo prudencial donde se permita responder con mesura las interrogantes plantea

4.5 Tabla 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
<p>Perfil de los dueños, administradores y/o representantes legales de las MYPES</p>	<p>Algunas características de los dueños, administradores y/o representantes legales de las MYPES.</p>	Edad	<p>Razón: Años.</p>
		Estado Civil	<p>Nominal: Soltero. Casado. Conviviente.</p>
		Grado de Instrucción	<p>Nominal: Primaria. Secundaria. Superior no universitario Superior universitario.</p>
		Cargo que desempeña en la empresa	<p>Nominal: Dueño. Administrador Representante legal.</p>
<p>Perfil de las MYPES</p>	<p>Algunas características de las MYPES.</p>	Años de permanencia en la actividad y el rubro	<p>Razón: 1 – 2 años. 2 – 3 años. 3 – a más años.</p>
		Estructura de la empresa	<p>Nominal: Formal. Informal.</p>
		N° de trabajadores en la empresa	<p>Razón: De 1 – 5 trabajadores. De 6 a más trabajadores.</p>

Capacitación de las MYPES	Es la adquisición de conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que van a contribuir al desarrollo del individuo en el desempeño de una actividad.	Se ha capacitado en los últimos años	Nominal: Ninguno Tramites Competencias Otros
		Cuántas veces se ha capacitado.	Nominal Sí No
		Para Usted la capacitación es una.	Nominal Sí No
		Qué tipo de capacitación ha recibido su personal.	Nominal Sí No
Competitividad de las MYPES.	Algunas características de la competitividad de las MYPES	Conocimiento del término competitividad	Nominal: Sí. No.
		Empresa Competitiva	Nominal: Sí. No.
		Potencial competitivo de la empresa	Nominal: Precio. Calidad. Atención al cliente. Otros.

			<p> . Descriptivo: La investigación fue descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observan en la realidad en el momento en que se recogió la información. </p>	<p> Tingo María que suma un total de 18 MYPES. Y la muestra tomada es de 8 MYPES. </p>	
--	--	--	--	--	--

4.7. Principios Éticos

En el presente estudio de investigación se han aplicado los siguientes principios éticos como: La Veracidad, Confidencialidad, Respeto a los demás y la Confiabilidad.

La veracidad, porque los datos presentados en el trabajo de investigación son verdaderos y han sido recogidos de información real, es confiable ya que los datos y la información mostrada han sido extraídos de diferentes fuentes de información, como son libros, artículos de internet, tesis, entre otros, así mismo es confidencial porque la información expuesta no pone en situación riesgosa a ninguna fuente que nos ha servido como alimentador durante la realización de la investigación, por último es con respeto a los demás porque todos los datos que se ha podido recaudar de los representantes de las micro y pequeñas empresas son completamente respetados y expuestos en el presente trabajo.

IV.RESULTADOS

4.1 Resultados

Tabla 01. Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas, sector servicio – rubro Hoteles de la provincia Leoncio Prado, año 2017.

Datos generales:	Número de representantes	Porcentaje
Edad de los representantes de las MYPES		
20 a 35 años	3	37.5
36 a 50 años	5	62.5
De 51 años a más	0	-
Total	8	100,0
Genero de los representantes de las MYPES		
Femenino	3	37.5
Masculino	5	62.5
Total	8	100,0
Grado de instrucción de los representantes de las MYPES		
Sin instrucción	0	0.0
Primaria	0	0.0
Secundaria	2	25.0
Instituto	0	0.0
Universitaria	6	75.0
Total	8	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro Hoteles de la provincia de Leoncio Prado, año 2017.

Tabla 02. Principales características las Micro y pequeñas empresas, sector servicio – rubro Hoteles de la provincia Leoncio Prado, año 2017.

Datos generales:	Número de representantes	Porcentaje
Antigüedad de las MYPES		
2 a 10 años	4	50,0
10 a 15 años	2	25,0
De 15 años a más	2	25,5
Total	8	100,0
La MYPE es formal		
si	8	100,0
no	0	0,0
Total	8	100,0
Numero de trabadores de las MYPES		
Trabajadores eventuales	5	63,0
Trabajadores permanentes	3	37,0
Total	8	100,0
La MYPE se formó para subsistir		
SI	5	100,0
NO	0	0,0
Total	8	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro Hoteles de la provincia de Leoncio Prado, año 2017.

Tabla 03: De la Gestión de Calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del Sector servicios – rubro Hoteles de la provincia de Leoncio Prado, año 2017.

De la Gestión de Calidad:	Número de	Porcentaje
----------------------------------	------------------	-------------------

MYPES		
Utiliza las redes sociales para la atención a sus clientes		
si	8	100.0
no	0	00.0
Total	8	100,0
Publicidad a través de los medios de las MYPES		
Radio	4	50.0
Tv	0	0,0
Periódico	1	12.5
Internet	3	37.5
Total	8	100,0
Considera que el aspecto y estado físico de las instalaciones es excelente		
Muy bueno	5	62.0
Bueno	3	38.0
Regular	0	0.0
Total	8	100,0
El empleador capacita e incentiva a los trabajadores de las Mypes		
1 año	1	12.5
2 años	3	37.5
3 años	4	50.0
Más de 3 años	0	0.0
Total	8	100,0
Considera que el personal de ventas y servicios es honesto en la información que le brinda		
Mayor frecuencia	8	100
Menor frecuencia	0	0.0
Poca frecuencia	0	0,0
Total	8	100,0

Continúa...

Tabla 03: De la gestión de calidad en la competitividad: MYPES del Sector servicio – rubro Hoteles de la provincia de Leoncio Prado, año 2017.

De la competitividad:	Número de MYPES	Porcentaje
La competitividad es buena para el buen desempeño de las MYPES		concluye

Aprueba	8	100.0
Desaprueba	0	0
Total	8	100,0
El recepcionista asesora al cliente en las MYPES		
Sí	8	100,0
No	0	0,0
Total	8	100,0
La Entrega del servicio al cliente es con la menor demora posible		
Mayor frecuencia	8	100
Menor frecuencia	0	0
Poca frecuencia	0	0
Total	8	100,0
Procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores.		
Sí	8	100
No	0	0.0
Total	8	100,0
Responden a sus consultas o reclamos posteriores al servicio		
Mayor frecuencia	8	100
Menor frecuencia	0	0.0
Poca frecuencia	0	0,0
Total	8	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas sector servicios – rubro Hoteles de la provincia de Leoncio Prado, año 2017

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto a los datos generales del representante legal de las MYPES.

El 62.5% de las edades interactúan de 36 a 50 años, esto contrasta con los resultados de Cieza (2014) quien manifiesta que el 50% están dirigidos por personas mayores de 30 a 50 años, por lo cual indica que hay un potencial de personas adultas para poder liderar y no llevarlos al fracaso.

El 38% son del género masculino y un 62.5% son del género femenino esto contrasta con los resultados de Infante (2013) quien manifiesta 62.5% son de sexo masculino esto quiere decir que existe un potencial de mujeres emprendedoras capaces de poder liderar una empresa.

El 25% de los representantes de la MYPES tienen secundaria completa, un 75% tienen estudios universitarios esto contrasta con los resultados de Infante (2013) quien manifiesta que el 57% tienen educación completa y un 56% estudios superiores esto quiere decir que los dueños de las empresas son estudiados. El 75% de los representantes de las MYPES son casados un 25% manifiestan ser convivientes, esto demuestra que la mayoría de empresas están constituidas por organizaciones de estado civil casados.

Respecto a las principales características de las MYPES.

El 50% de la MYPES en el rubro hotelerías tiene una antigüedad de dos años a diez y un 25% solo tiene una antigüedad de quince años y el 25% tienen una antigüedad de quince años a más esto contrasta con los resultados de Infante (2013) quien manifiesta que el 85% de las empresas vienen en el negocio más de 3 años, esto quiere decir que los hoteles en la ciudad de Tingo María tienen más 2 años operando en el rubro´

El 100% de las MYPES todas son formales, esto quiere decir que todos los micros pequeñas empresas tienen sus papeles en regla. El 63% de 1 a 3 trabajadores son eventuales en las MYPES, 37% de trabajadores 4 a más trabajadores son permanentes, esto quiere decir q más del 50% de las micro pequeñas empresas de 4 a más trabajadores permanentes. El 100 % de las MYPES se formaron para subsistir, esto quiere decir que las micro pequeñas empresas se formaron para crecer económicamente.

5.2.2Respecto a la gestión de calidad.

El 100% utiliza redes sociales para la atención a sus clientes con ello demuestra que las MYPES de la ciudad de Tingo María brindan un servicio de calidad. Un 50% utiliza publicidad a través de los medios de las MYPES esto quiere decir que la mitad de las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María confía en la publicidad local , 62 % consideran que el aspecto y estado físico de las instalaciones es excelente , esto quiere decir que las que la mayoría de las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María están en constante remodelación , un 50 % de las MYPES capacitan a sus trabajadores cada 3 años esto contrasta con los resultados de Infante (2013) que la capacitación como empresario es relevante para una empresa con esto demuestra que las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo maría la mitad de los hoteles ha recibido capacitación. El 100% considero que el personal de ventas y servicios es honesto en la información que me brindan.

5.2.3Respecto a la competitividad de las MYPES.

El 100% de los emprendedores aprueban la competitividad del desempeño de las MYPES esto demuestra que las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María son todas competitivas. El 100% de los vendedores si asesoran a los clientes al momento de comprar, esto quiere decir que las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María dan un buen servicio

a sus clientes. El 100% tienen Mayor Frecuencia en entregar los productos esto quiere decir que los servicios requeridos por el cliente son atendidos inmediatamente. El 100% de los emprendedores si realizan el pago puntual a sus proveedores esto quiere decir que las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María son empresas serias de buen prestigio. El 100% de los emprendedores si responden a los reclamos posteriores con Mayor Frecuencia esto quiere decir que las empresas hoteleras si atienden a sus reclamos y molestias de sus clientes con fines de mejorar para poder brindar un mejor servicio.

VI. CONCLUSIÓN

6.1 Respecto a los Empresarios.

De los representantes legales de las MYPES encuestados: el 62.5% tienen el promedio de 36 a 50 años de edad, el 62.5% son del sexo masculino, el 75% tienen grado de instrucción superior universitario y el 50% son casados.

6.2 Respecto a las Características de las MYPES.

Las principales características de las MYPES del ámbito de estudio son: el 50% tiene trabajando en el rubro ya más de dos años, el 100% afirma que su empresa es formal, el 37% tienen de 1 a 3 trabajadores permanentes, el 63% tienen más de 1 a 3 trabajadores eventuales, el 100% se formaron para su subsistencia.

6.3 Respecto a la gestión de calidad.

Los empresarios encuestados declararon que las principales características gestión de calidad de las MYPES son: el 62% de los encuestados consideran que el aspecto y estado físico de las instalaciones es excelente y el 38% dijeron que es muy bueno.

6.4 Competitividad de las MYPES.

Los empresarios encuestados manifestaron que respecto a la competitividad de las MYPES tienen las siguientes características: el 100% manifestó que la competitividad es buena para el buen desempeño de las MYPES, el 100% manifestaron que asesoran sus clientes, el 100% manifiesta que la entrega del servicio al clientes es con la menor demora posible, el 100% manifiesta que responde a sus consultas o reclamos posteriores a su servicio de sus clientes.

REVISION BIBLIOGRAFICA

- Aguirre (1992), *Fundamentos de Economía y Administración de Empresas*. Ediciones Pirámide, S.A. 542 p. 1992 [Extraído 22 de octubre del 2015] disponible en <http://www.monografias.com/trabajos46/financiamiento/financiamiento.shtml#ixzz3pa3W47UI>
- Aquino, J. (et all; 1997) *Recursos Humanos*. Ediciones Macchi. Argentina, 1997. 2da Edición. [Extraído el 3 de noviembre del 2015] disponible en <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml#ixzz3qYg1DI00>
- Blake, O., (1997) *La capacitación Un Recurso dinamizador de las organizaciones*. Extraído el 3 de noviembre del 2015 en <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml#ixzz3qYjYME8R>
- Baena (et al., 2003). *El entorno empresarial y la teoría de las cinco fuerzas competitivas* [extraído el 2 de noviembre del 2015] disponible en <http://www.monografias.com/trabajos82/modelo-competitividad-cinco-fuerzas-porter/modelo-competitividad-cinco-fuerzas-porter.shtml#ixzz3qYwhNCAX>
- Cuervo (1993) «*La competitividad internacional de empresas e industrias: Marco teórico para el análisis de clusters*» extraído el 3 de noviembre del 2015] <http://www.monografias.com/trabajos26/competitividad/competitividad.shtml?monosearch#ixzz3qYOIpdN>
- Galindo Cáceres, Jesús (Coordinador). *Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación*. Edit. Pearson. Addison Wesley Longman. México. 1998.
- Gore, E.; (1998) *La educación en la empresa*. Editorial Granica, 1998. [Extraído el 3denoviembredel2015]
- <http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml#ixzz3qYhdXcWa>
- Leí, Solcum y Pitts, (1999) «*Designing Organizations for Competitive Advantage: the Power of Unlearning and Learning*» [extraído el 3 de noviembre del 2015] disponible en <http://www.monografias.com/trabajos26/competitividad/competitividad.shtml?monosearch#ixzz3qYTUVwdl>
- Miguel A. Sastre Castillo, Eva M. Aguilar Pastor (2000) «*Un modelo de competitividad empresarial basado en los recursos humanos*» [extraído 22 de octubre del 2015] <http://www.monografias.com/trabajos26/competitividad/competitividad.shtml?monosearch#ixzz3pbkEyaQ>

Pérez Infante (1994, página 204) «Costes Laborales y Competitividad de la Economía Española » [extraído el 22 de octubre del 2015] Disponible en. <http://www.monografias.com/trabajos26/competitividad/competitividad.shtml?monosearch#ixzz3pbkg5Re>

Siliceo; (1996) Capacitación y Desarrollo del Personal. Editorial Limusa. México, 1996. 3ra Edición. [Extraído el 3 de noviembre del 2015] disponible en.<http://www.monografias.com/trabajos16/capacitacion-personal/capacitacion-personal.shtml#ixzz3qYm8HAzo>

ANEXO

Anexo 01

Matriz de Consistencia de Investigación

Enunciado	Objetivo	Variable
<p>¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro hotelería en la Provincia de Leoncio Prado en el periodo 2017?</p>	<p>a. Objetivo General</p> <p>Determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las micro y Pequeñas empresas del sector comercio, rubro hotelería en la Provincia de Leoncio Prado en el periodo 2017.</p> <p>b. Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar las características de una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro hotelería en la Provincia de Leoncio Prado en el periodo 2017.</p> <p>2. Determinar los beneficios que se logra con la aplicación de una gestión de calidad en</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>gestión de calidad</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>competitividad</p>

	<p>las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro hotelería en la Leoncio Prado en el periodo 2017.</p> <p>3. Determinar si la Gestión de calidad influye en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro hotelería en la Provincia de Leoncio Prado en el periodo 2017.</p>	
--	---	--



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL, RUBRO DE ZAPATERÍAS DE LA CIUDAD DE TINGO MARIA REGIÓN HUANUCO AÑO 2017.**

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

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

I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPES

1.1 Edad del representante legal de la empresa:

1.2 Género:

Masculino..... Femenino.....

1.3 Grado de instrucción: Sin

instrucción.....

Primaria.....

Secundaria.....

Instituto.....

Universitaria.....

II. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPES

2.1 Antigüedad en años que se encuentra en el sector y rubro.....

2.2 La Mype es formal:

Si..... No.....

2.3 Número de trabajadores permanentes.....Número de
trabajadores eventuales.....

2.4 La Mype se formó para subsistencia:

Si.....

No.....

III. DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES:

3.1 Competitividad para el buen desempeño de las Mypes: Aprueba:

Si.....

No.....

3.2 El vendedor asesora al comprador en las Mypes:

Si..... No.....

3.3 Entrega del producto al cliente con la menos demora posible:

Mayor frecuencia.....Menor frecuencia.....

Poca frecuencia.....

3.4 Procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores:

Si..... No.....

3.5 Responden a sus consultas o reclamos posteriores a la compra:

Mayor frecuencia.....Menor frecuencia.....

Poca frecuencia.....

IV. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES:

4.1 Utilizan las redes sociales para atención a sus clientes:

Si.....

No.....

4.2 Publicidad a través de los medios sociales de la Mype: Radio.....

TV..... Periódico..... Internet.....

4.3 El empleador capacita e incentiva a los trabajadores de las Mypes: Cada un
año..... Dos años..... Tres años..... Más de tres años.....

4.4 Considera que el aspecto y estado físico de las instalaciones es excelente: Muy
bueno..... Bueno..... Regular..... Malo.....

4.5 Considera que el personal de ventas y servicio es honesto en la información que le
proporciona:

Si.....

No.....

Tingo María, octubre del 2015.

Anexo 03

Cronograma de actividades

Actividades	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del proyecto			X													
Presentación y aprobación del proyecto					X											
Trabajo de campo							X									
Elaboración del pre informe de tesis								X								
Presentación del pre informe de tesis									X							
Elaboración del informe de tesis										X						
Revisión de la introducción											X					
Revisión de la revisión de la literatura											X					
Revisión de la metodología											X					
Revisión de resultados											X					
Revisión de las conclusiones											X					
Referencias bibliográficas												X				
Anexos												X				
Presentación del informe final de tesis													X			
Aprobación del informe final de tesis														X		

Anexo 04

Hoja de trabajo

N°	Preguntas	Alternativas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1	Edad del representante legal de la empresa	a) 20 a 35 años b) 36 a 50 años c) De 51 a mas total	III III - 8	3 5 0,0 8	37,5 62,5 0,0 100,0
2	Genero de los representantes de las MYPES	a) Femenino b) Masculino total	III III 8	3 5 8	37,5 62,5 100,0
3	Grado de instrucción de los representantes de las MYPES	a) Sin instrucción b) Primaria c) Secundaria d) Instituto e) Universitaria total	- - II - III I 8	0 0 2 0 6 8	0,0 0,0 25,0 0,0 75,0 100,0
4	Antigüedad de las MYPES	a) 2 a 10 años b) 10 a 15 años c) De 15 a mas total	III II II 8	4 2 2 8	50,0 25,0 25,0 100,0
5	La MYPE es formal	a) Si b) No total	III III - 8	8 0 8	100,0 0,0 100,0
6	Número de trabajadores de las MYPES	a) Trabajadores eventuales b) Trabajadores permanentes total	III III 8	5 3 8	63,0 37,0 100,0
7	La MYPE se formó para subsistir	a) Si b) No total	III III - 8	8 0 8	100,0 0,0 100,0
8	Utiliza las redes sociales para la atención a sus clientes	a) Si b) No Total	III III - 8	100,0 0 8	100,0 0,0 100,0

9	Publicidad a través de los medios de las MYPES	a) Radio b) Tv c) Periódico d) Internet total	III - I III 8	4 0 1 3 8	50,0 0,0 12,5 37,5 100,0
10	Considera que el aspecto y el estado físico de las instalaciones es excelente	a) Muy bueno b) bueno c) regular total	III III - 8	5 3 0 8	62,0 38,0 0,0 100,0
11	El empleador capacita e incentiva a los trabajadores de las MYPES	a) 1 año b) 2 años c) 3 años d) Más de 3 años total	I III III - 8	1 3 4 0 8	12,5 37,5 50,0 0,0 100,0
12	Considera que el personal de ventas y servicio es honesto en la información que brinda	a) Mayor frecuencia b) Menor frecuencia c) Poca frecuencia Total	III III - - 8	8 0 0 8	100,0 0,0 0,0 100,0
13	La competitividad es buena para el buen desempeño de las MYPES	a) Aprueba b) Desaprueba total	III III - 8	8 0 8	100,0 0,0 100,0
14	El recepcionista asesora al cliente en las MYPES	a) Si b) No c) total	III III - 8	8 0 8	100,0 0,0 100,0
15	La entrega de servicios al cliente es con menor demora	a) Mayor frecuencia b) Menor	III III -	8 0 0	100,0 0,0 100,0

		c) Poca frecuencia total	- 8	8	
16	Procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores	a) Si b) No Total	III III - 8	8 0 8	100,0 0,0 100,0
17	Responden a sus consultas o reclamos posteriores al servicio	a) Mayor frecuencia b) Menor frecuencia c) Poca frecuencia total	III III - 8	8 0,0 8	100,0 0,0 100,0

Anexo 05**Presupuesto**

TRABAJOS Y ACTIVIDADES	COSTOS
ASESORIA	200.00
USO DEL INTERNET	50.00
PASAJES	150.00
OTROS	130.00
TITULACION	2,000.00
IMPRESIONES	16.00
COPIAS DEL CUESTIONARIO	4.00
IMPRESIÓN DEL INFORME	80.00
TOTAL	2,630.00

Anexo 06

Población

N	HOTELES	DIRECCION
1	HOTEL GREEN PARADISE	AV.RAYMONDI
2	HOTEL TINGO MARIA	JR. UCAYALI 548
3	HOTEL LA GRAN MURALLA	AV. RAYMONDI 277
4	HOTEL SUMAC	AV. TITO JAIME 465
5	HOTEL INTERNACIONAL	AV. ALAMEDA 588
6	HOTEL KENAM	Jr, Enrique Pimentel 390
7	HOTEL SHUSHUPE	AV. ALAMEDA 362
8	HOTEL ORO VERDE	AV.IQUITOSCUADRA 10
9	HOTEL EL ENSUEÑO	AV. TITO JAIME 750
10	HOTEL GRAN MURALLA 2	AV.RAYMONDI 497
11	HOTEL NATURA GREEN	AV.RAYMONDI 376
12	HOTEL MARRIOS	JR. JOSE PRATO 313
13	HOTEL INTERNACIONAL	AV. RAYMONDI 266
14	HOTEL MADERA VERDA	AV.UNIVERSITARIA FRENTE A LA SEGUNDA PUERTA DE LA UNAS
15	HOTEL PALACIOS	AV.RAYMONDI 156
16	HOTEL WATSON	AV.LAMAS 269
17	HOTEL LEON	AV.TITO JAIME 241
18	HOTEL SUMAC	AV. TITI JAIME 465

Anexo 07

Muestra

N	HOTELES	DIRECCION
1	HOTEL GREEN PARADISE	AV.RAYMONDI
2	HOTEL TINGO MARIA	JR. UCAYALI 548
3	HOTEL LA GRAN MURALLA	AV. RAYMONDI 277
4	HOTEL SUMAC	AV. TITO JAIME 465
5	HOTEL INTERNACIONAL	AV. ALAMEDA 588
6	HOTEL EL ENSUEÑO	AV. TITO JAIME
7	HOTEL SHUSHUPE	AV. ALAMEDA 362
8	HOTEL ORO VERDE	AV.IQUITOSCUADRA 10

FIGURAS

Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas

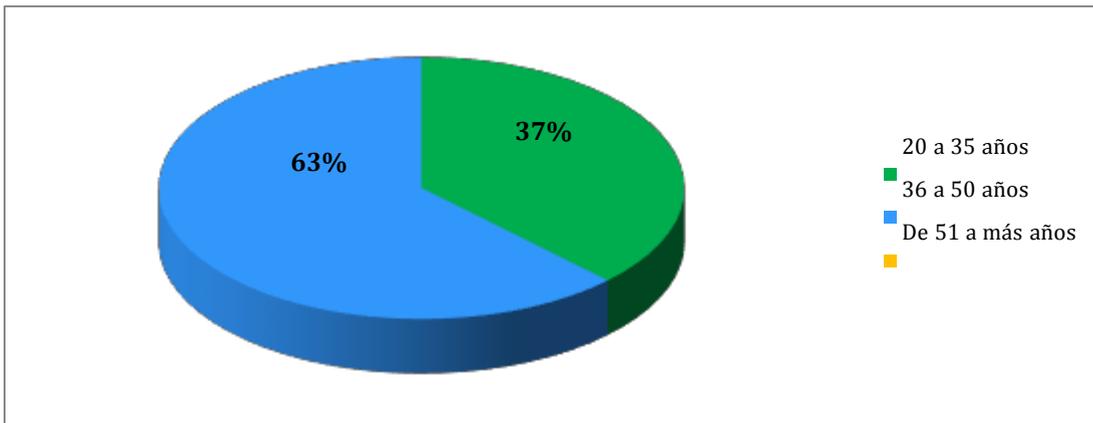


Figura 1. Edad del representante MYPES

Fuente: Tabla 1.

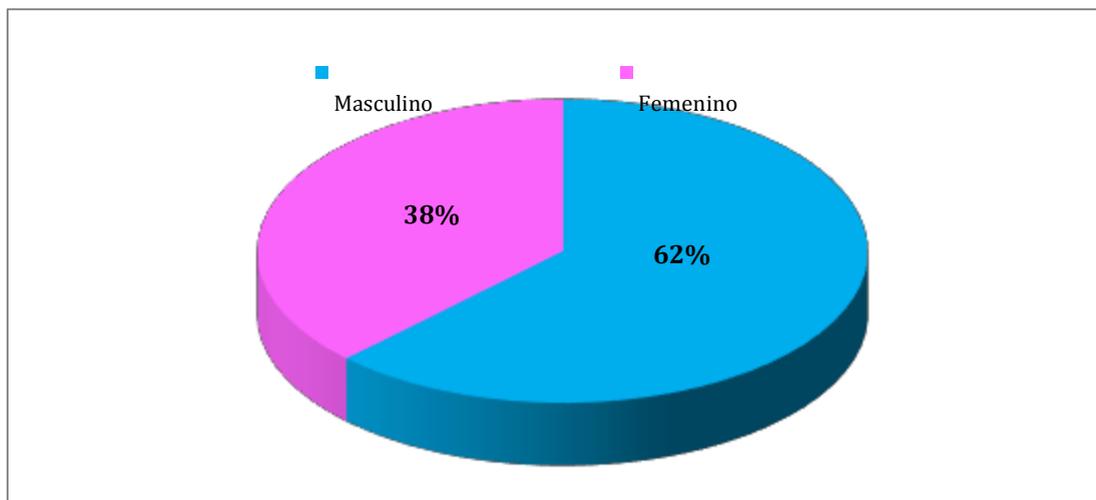


Figura 2. Género de los representantes de las MYPES.

Fuente: Tabla 1.

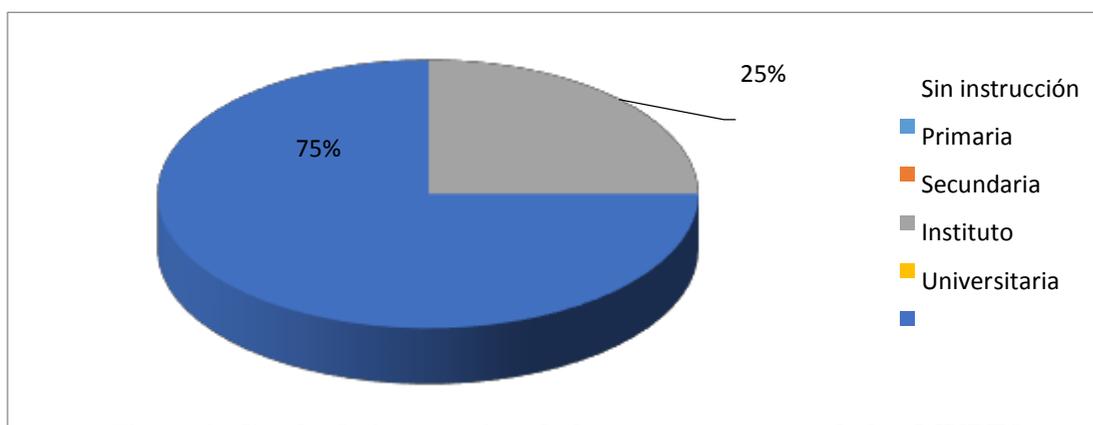


Figura 3. **Grado de instrucción de los representantes de las MYPES**

Fuente: Tabla 1.

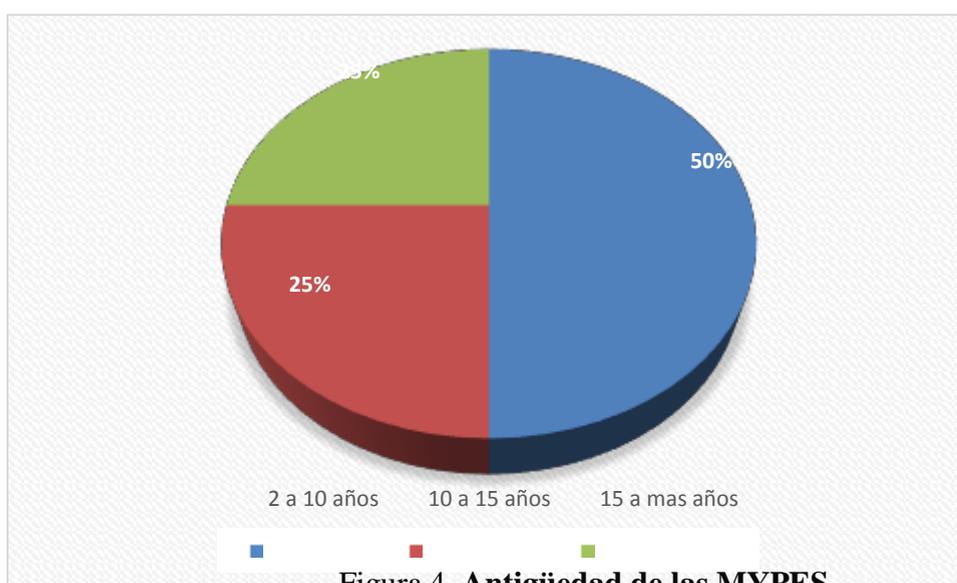


Figura 4. **Antigüedad de las MYPES.**

Fuente: Tabla 2.

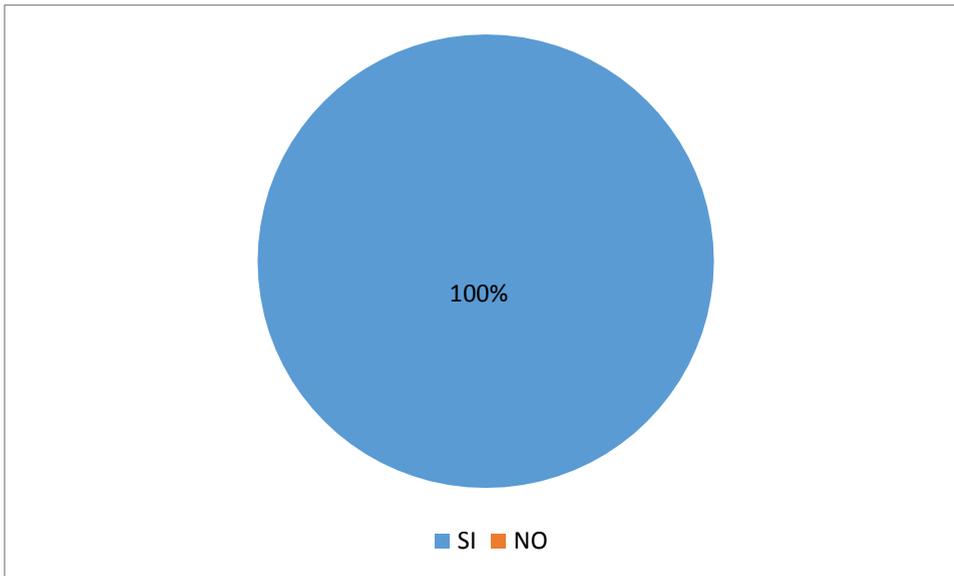


Figura 5. La MYPE es formal

Fuente: Tabla 2.

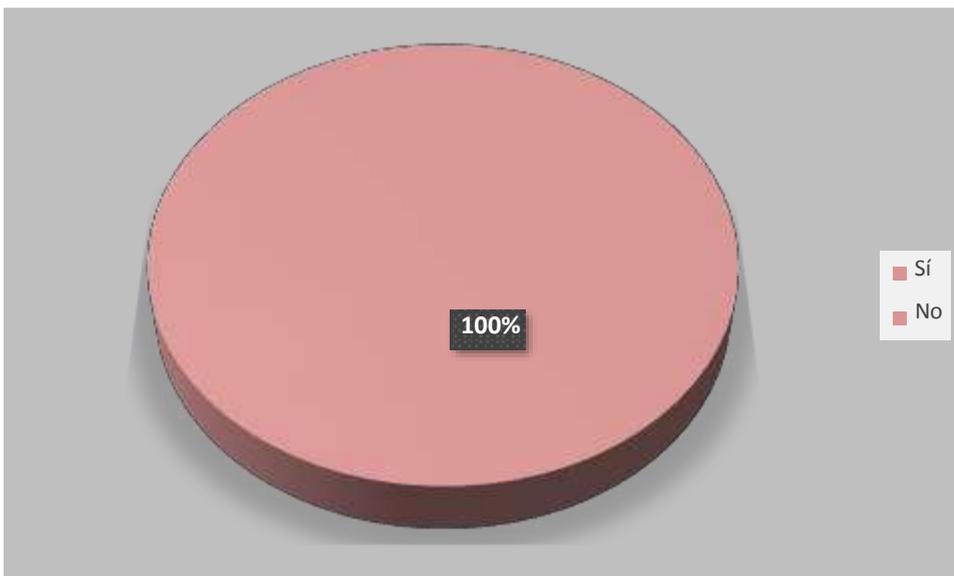


Figura 6. La MYPE se formó para subsistir

Fuente: Tabla 2.

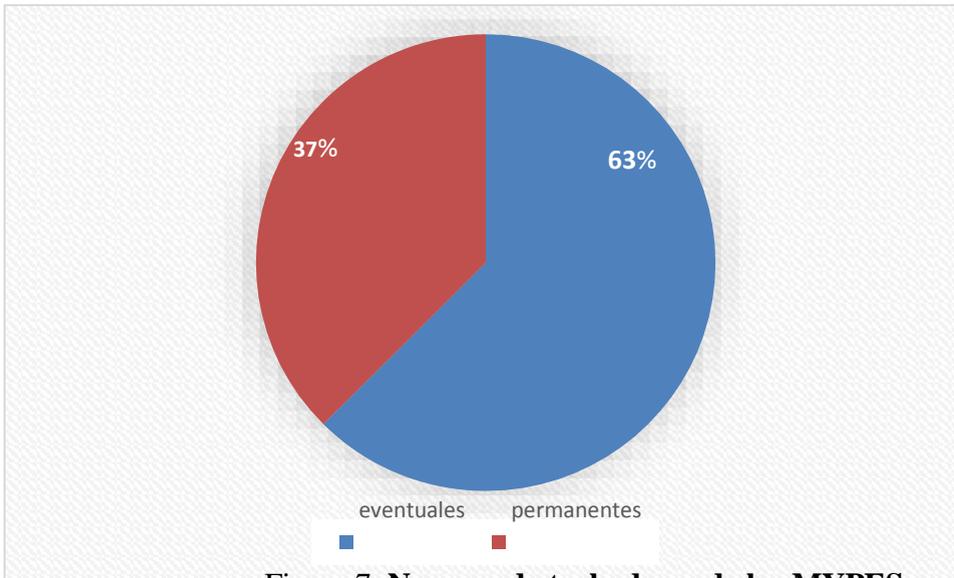


Figura 7. Numero de trabajadores de las MYPES

Fuente: Tabla 2.

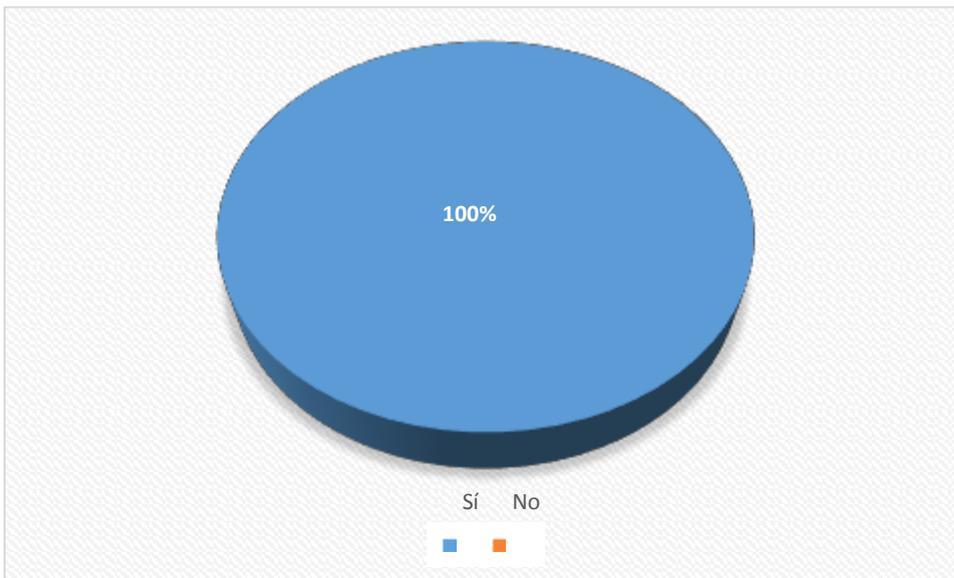


Figura 8. ¿Utiliza las redes sociales para la atención a sus clientes?

Fuente: Tabla 3

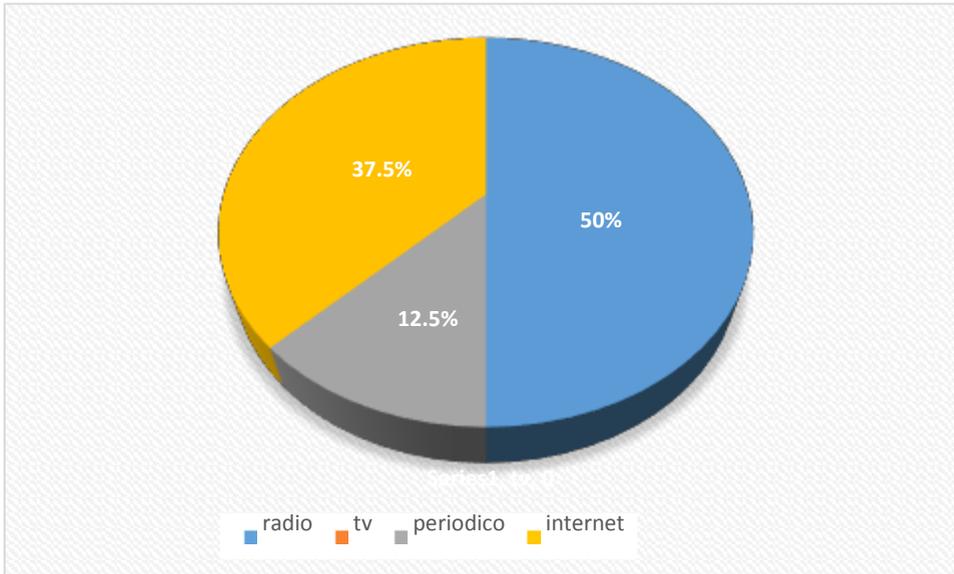


Figura 9 **Publicidad a través de los medios de las MYPES**

Fuente: Tabla 3.

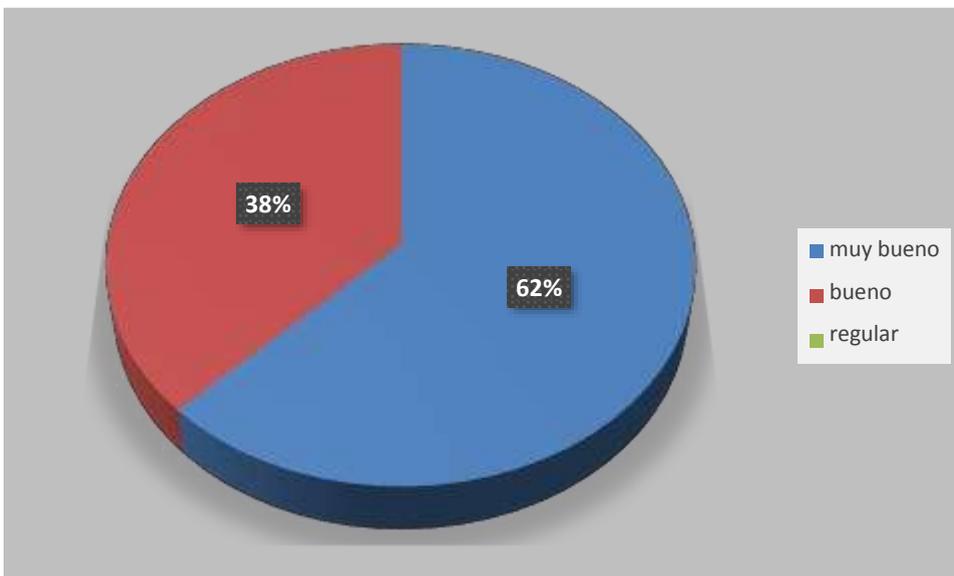


Figura 10. **Considera que el aspecto y estado físico de las instalaciones es excelente**

Fuente: Tabla 3

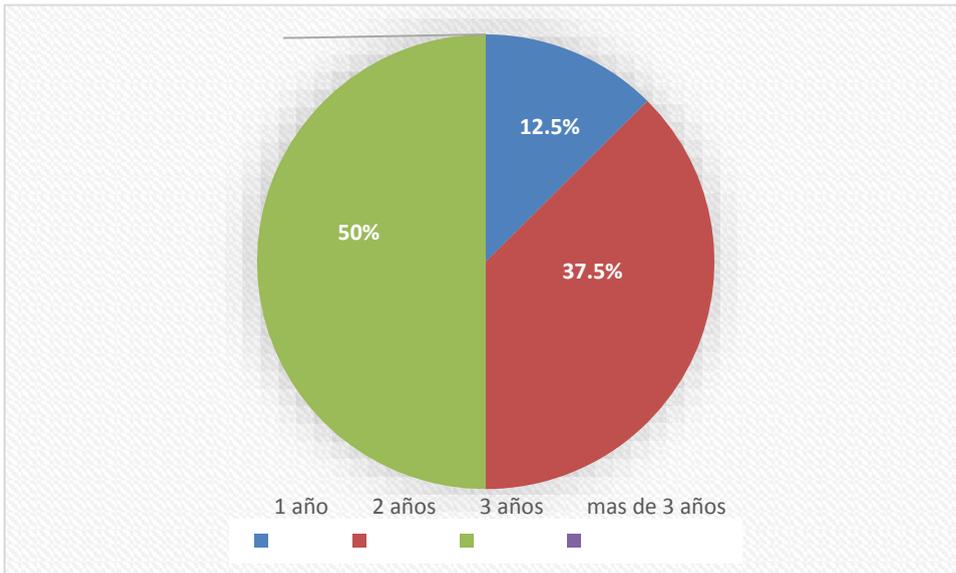


Figura 11 El empleador capacita e incentiva a los trabajadores de las MYPES

Fuente: Tabla 3

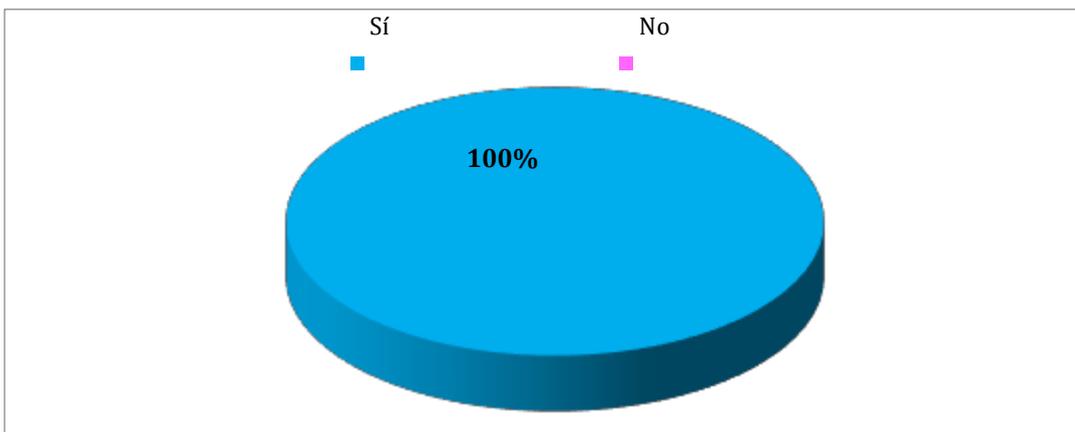


Figura 12 Considera que el personal de ventas y servicios es honesto en la información que le brinda

Fuente: Tabla 3

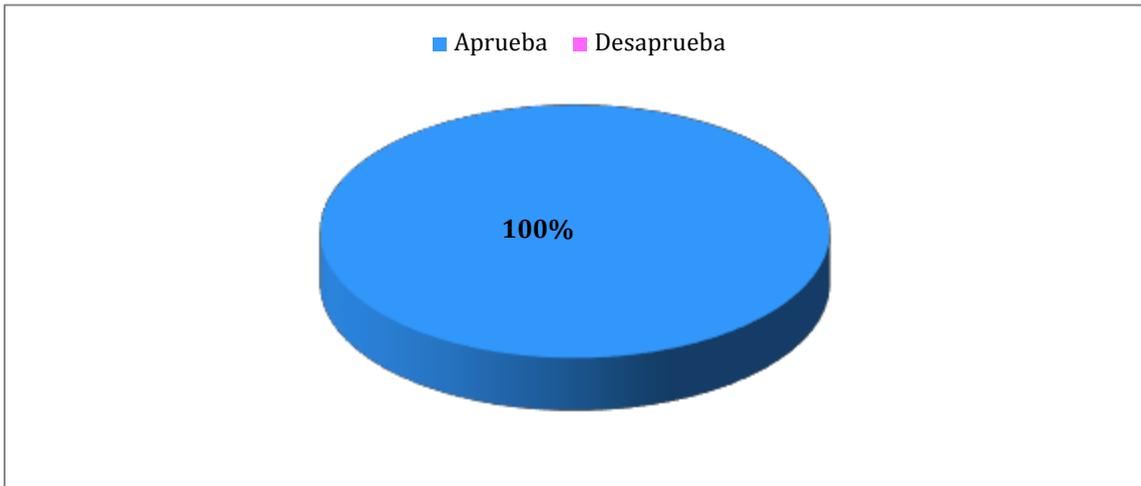


Figura 13. La Competitividad es bueno para el buen desempeño de la MYPES

Fuente: Tabla 3

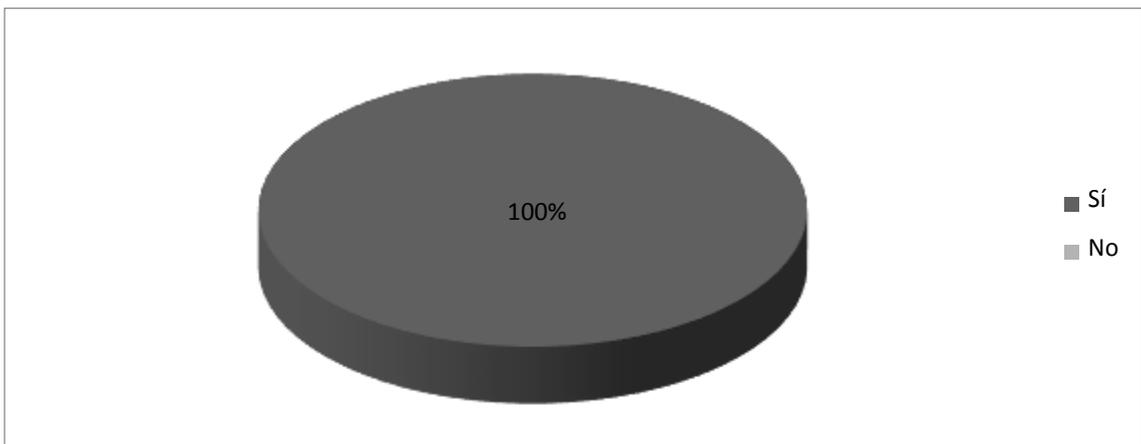


Figura 14. El recepcionista asesora al cliente en las MYPES

Fuente: Tabla 3

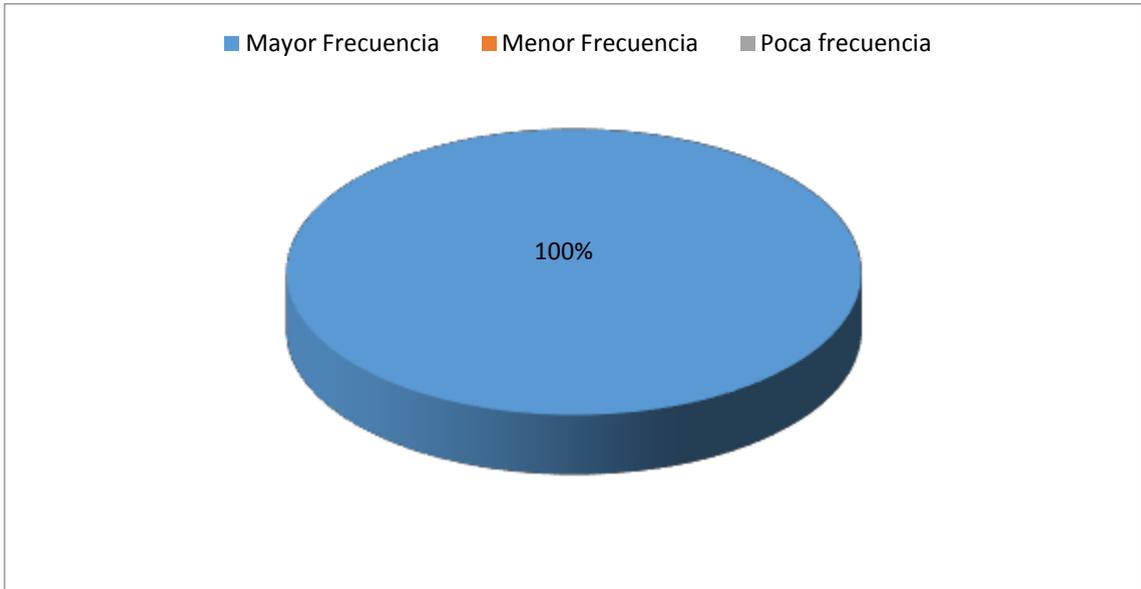


Figura 15. **La Entrega del servicio al cliente es con la menor demora posible**

Fuente: Tabla 3

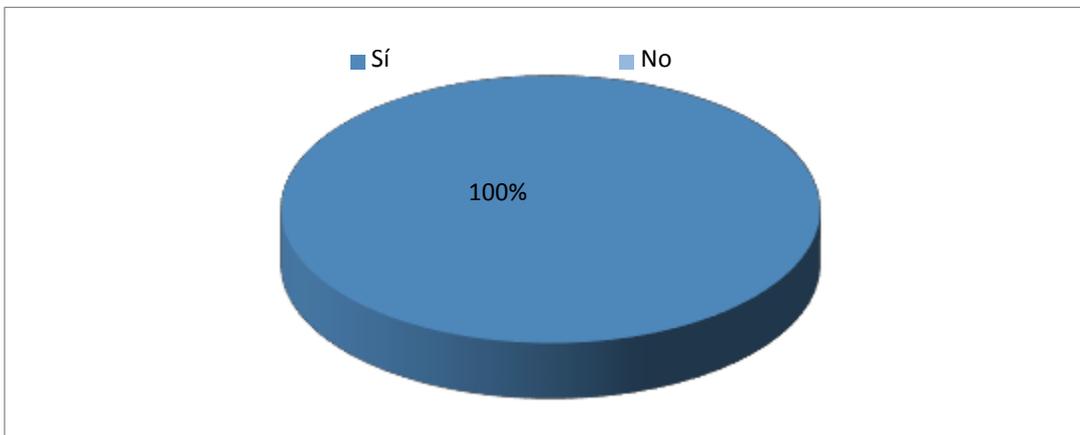


Figura 16. **Procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores.**

Fuente: Tabla 3

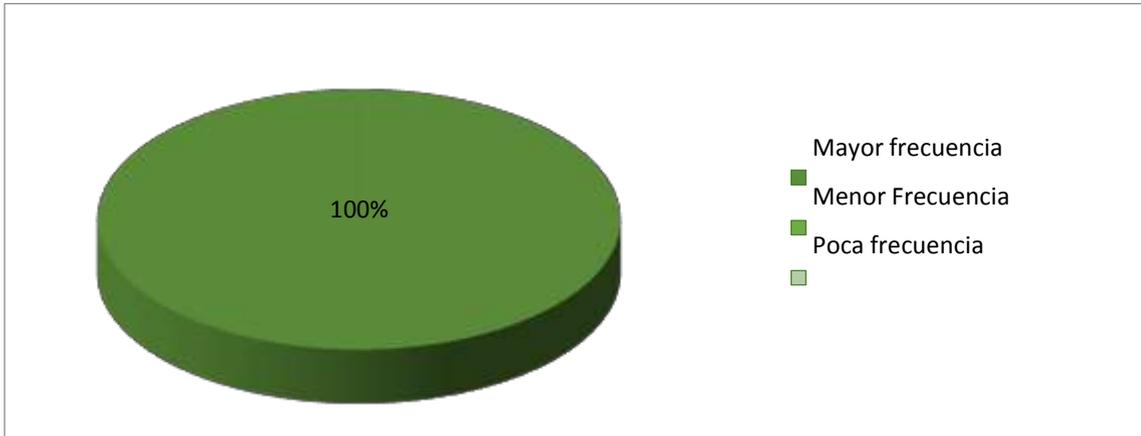


Figura 17. **Responde a sus consultas o reclamos posteriores al servicio.**

Fuente: Tabla 3

