



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD CON EL USO DE LA  
COMPETITIVIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE  
DEL DISTRITO DE HUARMEY, AÑO 2016

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

**AUTORA:**

Br. KINVERLY NICOL HIDALGO CASTILLO

**ASESOR:**

Dr. REINERIO ZACARÍAS CENTURIÓN MEDINA

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2018**

**JURADO EVALUADOR**

**Dr. José Germán Salinas Gamboa**

**Presidente**

**Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez**

**Miembro**

**Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos**

**Miembro**

## AGRADECIMIENTO

A mis padres, por sus consejos y apoyo incondicional para poder cumplir mis metas atrasadas. Asimismo, al Dr. Reineiro Zacarías Centurión Medina por la orientación brindada y el aprendizaje para poder desarrollar satisfactoriamente mi investigación científica como es la sustentación de mi tesis.

A mis hermanos por sus enseñanzas que me dieron y su apoyo incondicional para sí culminar mi carrera profesional.

## DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y brindarme la sabiduría suficiente para poder culminar de manera satisfecha mi trabajo de investigación y poder seguir esforzándome cada día más.

A mis padres por darme la vida y su apoyo incondicional que pusieron su esfuerzo para poder culminar mi carrera profesional.

A mis hermanos y abuelos que dieron infinitamente el apoyo moral, dándome la confianza para poder cumplir mis metas atrasadas en esta vida.

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general, determinar las características de gestión calidad con el uso de la Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016. Fue diseño no experimental, transversal, descriptivo; población de 15 Mypes y muestra de 10 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas cerradas, atreves de la encuesta. El 90% tuvieron una edad entre 31 a 50 años, 70% género femenino, 50% estudios superiores universitario, 60% dueños, 70% 7 años a más en el cargo, 70% 7 años a más en el rubro, 90% 1 a 5 trabajadores, 70% familiares, 100% generar ganancias. El 100% conocieron término gestión de calidad, 90% manejaron el Benchmarking e otros, 100% tuvieron dificultades para la implementación de gestión de calidad, 90% fue la evaluación y observación, el 100% de la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento. Él 100% conocieron termino competitividad, 90% por la calidad en el servicio, 90% por la promoción y publicidad, 80% por la atención, 80% disfrutaron del servicio por otros y anuncios. Concluyó que tuvieron 31 a 50 años, género femenino, grado superior universitario, son dueños, 7 a más años en el cargo, 7 a más años en el rubro, contaron con 1 a 5 trabajadores, familiares, generar ganancias, conocieron el termino gestión de calidad, manejaron el benchmarking e otros, tuvieron dificultades para la implementación de gestión de calidad, manejaron la observación y evaluación, conocieron el termino competitividad, consideraron competitivo en su negocio por la calidad en el servicio, aplicaron la estrategia promoción y publicidad, recomendaron sus productos a otras personas por la atención, disfrutaron del servicio atreves de otros y anuncios.

**Palabra Clave:** Competitividad, gestión de calidad, micro empresa, pequeña empresa, productividad, servicio.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the characteristics of quality management with the use of Competitiveness in the Micro and Small Companies of the service sector, Hosting sector of Huarmey district, and 2016. It was a non-experimental, transversal, descriptive design; population of 15 Mypes and sample of 10 Mypes, to whom a structured questionnaire of 19 closed questions was applied, through the survey. 90% had an age between 31 to 50 years, 70% female gender, 50% university higher education, 60% owners, 70% 7 years more in office, 70% 7 years more in the field, 90% 1 5 workers, 70% family members, 100% generate profits. 100% knew the term quality management, 90% handled Benchmarking and others, 100% had difficulties in the implementation of quality management, 90% was evaluation and observation, 100% of quality management contributes to improve performance . He 100% knew the term competitiveness, 90% for the quality in the service, 90% for the promotion and publicity, 80% for the attention, 80% enjoyed the service for others and announcements. Concluded that they were 31 to 50 years old, female gender, university degree, they are owners, 7 to more years in office, 7 to more years in the field, they had 1 to 5 workers, family members, generate profits, they knew the term management of quality, they managed benchmarking and others, they had difficulties in the implementation of quality management, they managed observation and evaluation, they knew the term competitiveness, they considered competitive in their business for the quality in the service, they applied the promotion and publicity strategy, they recommended their products to other people for attention, they enjoyed the service through others and advertisements.

**Keyword:** Competitiveness, quality management, micro company, small company, productivity, service.

## CONTENIDO

Título.....	i
Jurado Evaluador .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Indice de tablas .....	viii
Indice de figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LITERATURA .....	5
2.1 Antecedentes:.....	5
2.2 Bases Teóricas .....	10
2.3 Marco Conceptual.....	14
III. HIPÓTESIS.....	16
IV. METODOLOGIA .....	17
4.1 Diseño de la Investigación.....	17
4.2 Población y muestra.....	17
4.3 Operacionalización de las variables.....	18
4.4 Técnicas e Instrumentos.....	20
4.5 Plan de análisis.....	20
4.6 Matriz de Consistencia.....	21
4.7 Principios Éticos .....	22
V. RESULTADOS .....	23
5.1 Resultados .....	23
5.2 Análisis de los resultados.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
VIII. ANEXOS.....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Características de los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hospedaje en la ciudad de Huarney, año 2016.....	22
<b>Tabla2:</b> Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hospedaje Huarney, año 2016.....	23
<b>Tabla 03</b> Características de la Gestión de Calidad con el uso de la competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro hospedaje en la ciudad de Huarney, año 2016.....	24-25



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Edad.....	49
<b>Figura 2:</b> Genero.....	49
<b>Figura 3:</b> Grado de instrucción.....	50
<b>Figura 4:</b> Cargo que desempeña.....	50
<b>Figura 5:</b> Tiempo en el cargo.....	51
<b>Figura 6:</b> Tiempo de permanencia en el rubro.....	51
<b>Figura 7:</b> Números de trabajadores.....	52
<b>Figura 8:</b> Las personas que trabajan en su empresa.....	52
<b>Figura 9:</b> Objetivo de creación.....	53
<b>Figura 10:</b> Termino gestión de calidad.....	53
<b>Figura 11:</b> Técnicas modernas de la gestión de calidad.....	54
<b>Figura 12:</b> Dificultades para la implementación de la gestión de calidad.....	54
<b>Figura 13:</b> Técnicas para medir el rendimiento el personal.....	55
<b>Figura14:</b> La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento.....	55
<b>Figura 15:</b> Termino de competitividad.....	56
<b>Figura 16:</b> Considero competitivo en su negocio.....	56
<b>Figura17:</b> Que estrategia aplico en su negocio.....	57
<b>Figura 18:</b> Porque sus clientes recomiendan sus productos a otras personas.....	57
<b>Figura 19:</b> Como sabe si sus clientes disfrutaron del servicio que brindan.....	58

## I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas hoy en día juegan un rol muy importante para el desarrollo económico en el Perú, sino también alrededor del mundo generando mayor empleo para poder combatir la pobreza, asimismo las micro y pequeñas empresas, van a obtener un crecimiento económico e ingresos para la sociedad.

Asimismo, por la falta de la ejecución de la gestión de calidad con el uso de la competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Hospedaje, nace la problemática de la mala infraestructura y variación de los precios del servicio, por otro lado, perjudica el ámbito empresarial de estas micro y pequeñas empresas, ya sea por la mala calidad en el servicio.

Entonces decimos que este problema no es solamente mejorar a nivel nacional, sino también a nivel internacional; Mora (2011) es muy difícil saber cuántas empresas hay en Venezuela, en especial porque muchas microempresas forman parte de la economía informal y no pasan de ser buscadas. La cantidad de personas en la economía informal (cuatro millones, la mitad de población activa) dificulta aún más el registro. Una manera indirecta de saber cuántas hay se basa en las cotizaciones del Seguro Social. Por ejemplo, en 1997 había alrededor de 211000 empresas. 78% de las cuales eran microempresas, 14% pequeñas y el resto medianas o grandes.

Por otro lado, Ramírez (2016) en Colombia, el número de Empresas con sistemas de gestión certificadas superaron las 14 mil; y solo el 1% del total de empresas formarles en el Perú contaron con sistema de gestión de calidad, lo cual reveló que existe un gran trabajo para convencer a las restantes MYPES de que caminen por el sendero de la competitividad, se tuvo un total de 1329 Empresas con certificación de calidad ISO (ISO 9001 E ISO 14001), de un total de empresas formales activas en el Perú llegaron a 1 382 899 según cifras de la SUNAT.

Al mismo tiempo, Gestión (2014) en el Perú Las micro y pequeñas empresas generan más del 70% de la mano de obra nacional, pero son las más excluidas de la economía; pues, están consideradas como empresas con infraestructura tecnológica deficiente, con baja productividad y competitividad y por esa razón, su participación del PBI es menos del 40% y sigue en descenso, pese a que el 99% de las empresas del Perú son mypes, sostuvo el presidente del comité de la Pequeña industria (Copei) de la sociedad Nacional de Industrias (SIN), Jorge Sánchez Milla.

En el distrito de Huarney, el problema identificado en las Mypes del sector servicio, rubro Hospedaje, se obtuvo con una totalidad lo cual conocieron el termino de gestión de calidad y su importancia, sin embargo, no manejaron el área ejecutiva en su negocio; asimismo la gran mayoría conocieron el termino de competitividad y su importancia, pero no lo manejaron adecuadamente en sus negocios empresariales.

Entonces decimos que la falta de utilidad de la gestión de calidad con el uso de la competitividad; sé les hará dificultades en obtener mejores ingresos en sus negocios empresariales, satisfacer las necesidades del cliente, contar con buen servicio de calidad, una buena atención al cliente, puesto que esto desconocen gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas.

Por lo expresado anteriormente, se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarney, año 2016?

Para dar una repuesta a la problemática se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar las características de gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro Hospedaje del Distrito de Huarney, año 2016.

Para poder alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

Determinar las características de los representantes en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del Distrito de Huarney, año 2016.

Determinar las características en las micro y pequeñas Empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarney, año 2016.

Determinar las características gestión de calidad con el uso de la competitividad del sector servicio, Rubro Hospedaje del Distrito de Huarney, año 2016.

En este trabajo de estudio de investigación se justificó, porque proporcione conocimientos sobre gestión de calidad con el uso de la competitividad en las mypes del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarney, lo que permito mejorar el buen servicio de calidad, un crecimiento económico constante en la empresa y buen desarrollo eficiente.

Por otro lado, se justificó, porque permitió que los dueños o los representantes en las MYPES, rubro Hospedaje, obtengan un buen aprendizaje sobre las variables de gestión de calidad con el uso de la competitividad y así dichos conocimientos lo apliquen de manera adecuada, obteniendo como resultados las MYPES en el mercado, siendo competitivos en sus negocios empresariales, obteniendo mayor rentabilidad y éxitos en el mercado.

Se justificó, porque beneficio a la comunidad de Huarneyana, proporcionándoles beneficios sobre gestión de calidad con el uso de la competitividad en sus Mypes, generando empleos para muchas personas capacitadas y puedan desenvolverse; hoy en día las personas no cuentan con trabajo estable, lo cual pueden beneficiar directamente a las personas de ayuda social, jóvenes que quieren superarse y puedan obtener una buena calidad de vida y un crecimiento económico en nuestra comunidad en la que se refiere al rubro Hospedaje.

Y por último se justificó, porque este estudio de investigación servirá como unas líneas de investigación futuras sobre gestión de calidad con el uso de la competitividad en las Mypes; esta investigación no tiene ningún problema negativo sino al contrario, busca mejorar los beneficios financieros a las Mypes del rubro Hospedaje.

Asimismo, se utilizó como metodología el Diseño no experimental porque se presentó dentro de su contexto, sin ninguna modificación; por otro lado el diseño Transversal se desarrolló en un espacio de tiempo determinado; y último Fue descriptivo porque solo se describió las características gestión de calidad con el uso de la Competitividad en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje, año 2016; con una población de 15 Micro y pequeñas empresas y una muestra 10 Micro y pequeñas empresas.

Por otro lado, el trabajo de investigación se estructuro en tres partes:

La primera parte se desarrolló la revisión de literatura incluyendo los antecedentes y el marco teórico.

La segunda parte se incluyó la metodología que fue no experimental, trasversal y descriptivo, una población y muestra; por último, el plan de análisis.

La tercera parte se desarrolló los resultados, el análisis de los resultados, las conclusiones y por ultimo las referencias bibliográficas y anexos.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes:

Gutiérrez (2013) en su tesis titulado “*Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro – venta minorista de ropa para damas del centro comercial Galerías Alfa, Chimbote, 2013*”, Tuvo como objetivo general Determinar si las mypes del sector – comercio, rubro venta de ropa para damas de la ciudad de Chimbote aplican la gestión de calidad, en el año 2013. La metodología fue descriptivo y de diseño no experimental/ transversal, se utilizó la técnica de la encuesta, llegando a los siguientes resultados respecto a los representantes legal y Mypes: El 35.7% tienen edad entre 40 a 50 años de edad, el 64,3% son el sexo femenino, el 64.3% tienen una instrucción secundaria, el 50%, tienen conocimientos de administración de empresas, el 57.1% tienen una antigüedad de 8 años a más. Gestión de calidad: El 57.1% no tiene conocimientos sobre gestión de calidad, el 57.1% no cuenta con un manual de gestión de la calidad en la Mype, el 71.4% si identifica los procesos para dar un buen servicio al cliente. Concluyo que la mayoría de los representantes tienen edad entre 40 a 50 años de edad, son del sexo femenino, con instrucción secundaria, cuentan con conocimientos de administración de empresas, la gran mayoría tiene una antigüedad de 8 años a más, no tienen conocimiento sobre gestión de calidad, no cuentan con anual de gestión de calidad en las Mypes y la gran mayoría si identifica los procesos para dar un buen servicio al cliente.

Blas (2013) en su estudio de investigación titulado: “*Caracterización del financiamiento y la competitividad de las MYPES del sector comercio - rubro venta de muebles de Melamine del distrito de Chimbote, período 2010-2011*”. Tuvo como objetivo describir las “*Caracterización del financiamiento y la competitividad de las MYPES del sector comercio - rubro venta de muebles de Melamine del distrito de Chimbote, período 2010-2011*”. Llegando a los siguientes resultados con respecto a los empresarios: El 50% tienen entre 25 a 34 años de edad, el 70% tienen secundaria completa, el 80% son de sexo masculino, el 40% tienen una antigüedad en el negocio

de 3 años, el 80% tienen entre 1 a 5 trabajadores, asimismo respecto a la competitividad: El 80% conoce lo que es la competitividad, el 80% logra competitividad en su negocio, el 80% mejoraron su competitividad en los últimos años. Concluyo que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están dirigidas por sus representantes de la edad de 25 a 34 años, sexo masculino, con un grado de instrucción secundaria completa, las micro y pequeñas empresas en su mayoría tienen entre 1 a 5 trabajadores de existencia en el Mercado, asimismo respecto a Competitividad el 80% conoce lo que es la competitividad, el 80% logra competitividad en su negocio.

Huallpahuque (2015) en su estudio de investigación titulado: *“Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de dos tenedores – Huaraz 2014”* tuvo como objetivo describir *“Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de dos tenedores – Huaraz 2014”*, Respecto a los resultados obtenidos el 51,5% de empresarios de las mype encuestados son de sexo femenino, El 33,3% de los empresarios encuestados manifiestan que sus edades oscilan entre 36 – 45 años, cuentan con estudios superiores universitarios, El 52,4% de las mype encuestadas señalan que no aplican una mejora continua en el proceso de elaboración de alimentos, el 36,4% de las mype encuestadas indican que no es necesario establecer objetivos y estrategias para lograr un buen resultado, el 38,1% de las mype encuestadas afirman que son indiferentes en hacer un seguimiento detallado de los problemas que se generan en el proceso de preparación de alimentos. El 42,9% de las mype encuestadas afirman que no identifican las causas que se puede presentar en la empresa que generan problemas en el proceso de preparación de alimentos. El 47,6% de las mype encuestadas indican que una manera informal sobre cómo proceder en el proceso de preparación de alimentos. El 33,3% de micro y pequeñas empresas encuestadas manifiestan que no es necesario realizar cambios para solucionar problemas en el proceso de preparación de alimentos, y que es irrelevante proporcionar información sobre el proceso de preparación de alimentos. El 42,9% de las mype encuestadas manifiestan que no es necesario evaluar los resultados del proceso de preparación de

alimentos ya que sus empleados conocen lo suficiente del mismo. Concluyo que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas adultas ya que sus edades oscilan 36 a 45 años, y son mujeres con un grado de instrucción superior universitario. En la mayoría de las mype no hay conocimientos de la gestión de calidad, ya que omiten procesos importantes dentro de su mype como establecer sus objetivos, no hacer seguimiento a los procesos de preparación de sus alimentos y no miden sus resultados, no aplica la mejora continua, y se resisten al cambio.

Sánchez (2013) en su tesis *“Caracterización de la gestión de calidad y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio - rubro Boutique del Distrito de Nuevo Chimbote en el periodo 2010 - 2011”*. Tuvo como objetivo: Describir las principales características de la gestión de calidad y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - Rubro Boutique del Distrito de Chimbote en el periodo 2010 - 2011. Obtuvo como resultados: Respecto a los Empresarios un 67% de los gerentes tienen entre 35 - 50 años de edad, el 58% de gerentes son de sexo femenino, el 67% de gerentes tienen como grado de instrucción superior universitario completa. Respecto a las micro y pequeñas empresas un 42% tienen entre 1 - 5 de años en el mercado, en cuanto a la gestión de calidad un 50% de los encuestados conocen un poco las herramientas de gestión. Concluyo que la mayoría de las micro y pequeñas empresas están dirigidas por sus representantes de la edad de 35 - 50 años, son de sexo femenino, con un grado de instrucción superior universitario, las micro y pequeñas empresas en su mayoría tiene entre 1 a 5 años de existencia en el Mercado y la mitad de los encuestados tienen un conocimiento de herramientas de gestión.

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*. Obteniendo los siguientes resultados: Del 100% de los representantes legales de las MYPE encuestados se puede afirmar que el 42% de los representantes tienen entre 20 y 35 años, y el 75% son de género masculino, el 42% solo tienen estudios secundarios, el 42% de los representantes legales de las MYPE encuestados son técnicos, El 50% se dedica al negocio en antigüedad de tres años respectivamente, mientras tanto que el 83% son empresas formales solo el 42% tiene 2



trabajador permanente. El 75% aprueban el buen desempeño de las MYPE, mientras que el 58% el vendedor asesora al comprador en las MYPE. El 42% entrega el producto al cliente con la menor de mora posible, el 75% procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores y el 50% responden con mayor frecuencia a sus consultas o reclamos posteriores a la compra. El 92% utilizan las redes sociales para atención al cliente, el 42% utiliza la radio para la publicidad del producto de las MYPE, el 58% cada un año el empleador capacita e incentiva al trabajador de las MYPE, el 50% considera que la infraestructura de las instalaciones es regular, mientras que el 67% considera que el personal de ventas y servicios no es honesto en la información que le proporciona al cliente. Llegando a las siguientes conclusiones: Tienen entre 20 y 35 años, son de género masculino, tienen estudios secundarios, antigüedad de tres años, empresas formales, 2 trabajador permanente, utilizan las redes sociales para atención al cliente, utiliza la radio para la publicidad del producto.

Rodríguez (2016) en su tesis titulado “Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, año 2016” tuvo como objetivo general, Determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, Año 2016. Mediante la técnica de la encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: Los representantes legales de las MYPES el 66.7% tienen de 31 a 50 años, son de sexo masculino el 83.3%, mientras que el 66.7% tienen grado de Profesional Universitario. El 50.0% de las MYPES tienen más de 4 años de permanencia en el mercado. El 100% indica que su empresa se creó para generar ganancias, del mismo modo el 100% indica que el número de trabajadores permanentes y eventuales es menor de 10, Además afirman que el 100% si tiene un plan estratégico, El 100% de las MYPES aseguran que la Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. El 66.7% utiliza el Benchmarking como técnica moderna para la gestión de calidad, el 83.3% tiene como dificultad la poca iniciativa por parte del personal, La técnica que utiliza el 66.7% para medir el rendimiento del personal es la Escala de puntuaciones. La conclusión que se desprende de los resultados es que los representantes tienen entre 31 a 50 años, muchos de ellos son del sexo masculino y tienen el grado profesional Universitario. La

mitad de las Micro y pequeñas empresas encuestadas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado y su principal objetivo es obtener ganancias, tienen menos de 10 trabajadores permanentes y eventuales, asimismo tienen un plan estratégico y también aseguran que la Gestión de Calidad ayuda a la mejora del rendimiento del negocio, la mayoría de negocios encuestados utiliza el Benchmarking como técnica moderna administrativa, su principal dificultad por parte de su personal es la poca iniciativa y utilizan la escala de puntuaciones como técnica para medir el rendimiento del personal.

## 2.2 Bases Teóricas

### Micro y Pequeñas Empresas

#### Definición de las Micro y Pequeñas Empresas

Las Micro y Pequeñas Empresas son la unidad económica constituida por una persona ya sea natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, generando el desarrollo de actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestamos de servicios, Según Ley 28015 (2003).

Asimismo, estos resultados sobre las encuestas que se realizaron en el trabajo de investigación en las Micros y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del Distrito de Huarmey, el 60% son dueños de su negocio empresarial, el 90% de los representantes tienen 31 a 50 años de edad, el 70% son de género femenino; esto nos demuestra que el rubro hospedaje del distrito de Huarmey, son negocios propios, mayormente conformadas por mujeres; brindan un buen servicio a sus clientes, generando ingreso financiero y rentabilidad en el rubro Hospedaje.

#### Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Por otro lado, Ley 30056(2013) las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en las siguientes categorías empresariales establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** Son las ventas anuales en el monto máximo de 150 unidades impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** Son las ventas anuales superiores de alrededor de 150 UIT y es hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana Empresa:** Son las Ventas anuales superiores alrededor de 1700 UIT y es hasta el monto máximo de 2300 (UIT).

## **Importancia de las Micro y Pequeñas Empresas**

Por lo expresado, De Castellanos (2013) las micro, pequeñas y medianas empresas desarrollan un papel muy importante como generador de riquezas, desarrollando una gran variedad de funciones económicas y sociales que benefician a la comunidad; asimismo es muy importante en la creación de puesto de trabajo; también permiten cubrir necesidades de pequeños sectores del mercado, que las grandes empresas a veces no les interesa atender.

Se identificó, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarmey, lo cual fueron empresas familiares que tuvieron la necesidad de incrementar un negocio empresarial, generándoles ganancias o pérdidas en su negocio.

## **Gestión de Calidad**

### **Definición de Gestión de Calidad**

Según, ISO 9001 Calidad (2013) la gestión de calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio, lo cual va satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

Esto nos demostró que los porcentajes obtenidos en las Micros y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje, el 100% de los dueños o Administrador saben el significado de Gestión de Calidad.

### **Principios de Gestión de calidad**

Los principios de la gestión de calidad, según ISO 9001 Calidad (2013) son los siguientes:

- **Enfoque al Cliente:** Las Organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requerimientos del cliente y tratar de, no solo alcanzar, sino exceder sus expectativas.

- **Liderazgo:** Los líderes crean el ambiente en el cual las personas pueden involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización
- **Implicación de todo el personal:** Las personas, a todos los niveles, son la esencia de una organización y su total implicación permite que utilicen sus habilidades en beneficio de esta.
- **Enfoque de proceso:** Un resultado deseado se logra más eficientemente cuando los recursos relacionados y las actividades se manejan con un proceso.
- **Enfoque de sistema a la gestión:** Identificado, entendimiento y manejando un sistema como proceso interrelacionados para lograr un objetivo dado, se contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización.
- **Mejora continua:** La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización.
- **Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones:** Las decisiones efectivas se basan en un análisis lógico e intuitivo de datos e información.
- **Relación de mutuo beneficio, con proveedores:** La habilidad de la organización y sus proveedores de crear valor se incrementa por la relación de mutuo beneficio, en él se trata al proveedor como socio de la organización.

### **Importancia de la Gestión Calidad:**

Según Steven (2014) la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades; procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente.

## **La Competitividad**

### **Definición de la Competitividad**

Según, Buitrago (2014) la competitividad se refiere a que una organización logre mantenerse y permanecer en el mercado a largo plazo, para esto, es necesario trabajar siempre con innovación de manera que se fomente la apertura de mercados y generar credibilidad y confianza en la marca a través del control de calidad y la garantía.

Esto nos demostró que los dueños o representantes del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarney, año 2016, conocieron el término de competitividad.

### **Importancia de la Competitividad**

Según, Knapp (2014) el nivel de competitividad del país es muy importante porque los elementos que le componen son fundamentales para el crecimiento del país, para su productividad y para incrementar la inversión tanto de los inversores extranjeros como de las inversiones internas.

### **Tipos de Competitividad**

Asimismo, Montoya (2016) los tipos de competitividad son los siguientes:

- **La Incipiente:** donde la competitividad es muy escasa y a menudo la empresa es forzada a seguir los patrones del mercado de valores.
- **La Aceptable:** ya no es tan fácilmente manipulable, reacciona mejor a las innovaciones.
- **La Superior:** en la que la empresa empieza a ser más relevante e innovadora en el sector.
- **La Sobresaliente:** Última fase en la que la empresa pasa de adaptarse a los mercados, a ser ella quien los establece.

Esto nos permitió implementar los tipos de competitividad ya sea en cada área de la empresa, y poder obtener la eficiencia en el mercado.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **Historia en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey.**

En esta línea de investigación, se realizó a las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje, del distrito de Huarmey; se concluyó que las personas que emprendían su negocio empresarial del rubro hospedaje, fue primero por las necesidades económicas en poder obtener ganancias, puesto que los dueños del hospedaje tenían conocimientos sobre su rubro, generalmente lo que emprendían este tipo de negocio empresarial, mayormente fueron mujeres como la Señora Graciela Bazalar de León, Mercedes Bustos del Castillo, Eréndira Erazo Blanco, Tula Mery Ramírez Cortabrazo, Carmen Giraldo Castillo, Anabertha Saly Rosas de Gonzales, pero también por varones como el Señor Marianos Elias Soria Murillo, Pedro Patricio Guertas, Pedro Celestino Carrillo López y el Señor Orlando Padilla Rivera.

### **Micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje**

Las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje el distrito de Huarmey, fueron establecidas en generar rentabilidad y poder tener una mejora continua tanto para los mismos dueños o administrador; también para la población, beneficiando ingresos financieros, puestos de trabajos a las personas con bajo recursos, jóvenes estudiantiles, que quisieron ejercer su vida cotidiana; asimismo estas micros y pequeñas empresas es el desarrollo de un país lo cual dará oportunidades para poder combatir la pobreza a nivel mundial.

**Definición de hospedaje:**

El rubro hospedaje del distrito de Huarmey es una empresa donde brindan el servicio a las personas de otros sitios, como habitaciones, desayuno, limpieza, comodidad, servicio de internet, atención al cliente, imagen de la empresa; estos negocios empresariales son dirigidas a las personas que vienen de otros lugares.

**Gestión de calidad**

La gestión de calidad recomendó a las micros y pequeñas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016, a una mejor calidad de control; permitiéndole la satisfacción al cliente, una mejora continua, atención al cliente y el trabajo en equipo que brindan el hospedaje del distrito de huarmey.

**Competitividad**

La competitividad, es muy importante para las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje del distrito de Huarmey, porque gracias a ello se ha podido ver un crecimiento en el entorno económico y social, asimismo estas empresas están comprometidas con sus clientes a darle el mejor servicio.



### **III. HIPÓTESIS**

En la presente investigación denominado gestión de calidad con el uso de la competitividad en el sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarney, año 2016, no se plantea hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

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

Fue no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir se observó la gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016; tal como se presentó dentro de su contexto, sin sufrir modificaciones.

Fue transversal, porque el estudio se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, año 2016.

Fue descriptivo, porque solo se determinó las características de los representantes, la gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016.

### **4.2 Población y muestra**

**La Población:** La población estuvo constituida por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016. La cual fue obtenida mediante sondeo por no existir muestras estadísticas en el SIGE. (Ver anexo 3)

**La Muestra:** La muestra fue dirigida y estuvo constituida por 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año, 2016. La cual fue obtenida por sondeo debido a que solo se tomó en cuenta aquellas MYPES que han querido brindar información. (Ver Anexo 3)

### 4.3 Operacionalización de las variables.

<b>Variable</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Gestión de calidad.	La gestión de calidad, es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio, lo cual va satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.	<b>¿Termino gestión de calidad?</b>	a). Si b). No	Nominal
		<b>¿Técnicas modernas de la gestión de calidad?</b>	a). Benchmarking b). Red - corporativas c). Empowerment d). Las 5 C e). Outsourcing f). Otros	Nominal
		<b>¿Dificultades para la implementación de gestión de calidad?</b>	a). Poca iniciativa b). aprendizaje lento c). No se adapta a los cambios d). Desconocimiento del puesto e). Otros	Nominal
		<b>¿Técnicas para medir el rendimiento del personal?</b>	a). La observación b). La evaluación c). Escala de puntuaciones d). Evaluación 360° e). Otros	Nominal
		<b>¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento?</b>	a). Si b). No	Nominal

Continúa...

Concluye.

<b>Variable</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Competitividad	La competitividad se refiere a que una organización logre mantenerse y permanecer en el mercado a largo plazo, para esto, es necesario trabajar siempre con innovación de manera que se fomente la apertura de mercados y generar credibilidad y confianza en la marca a través del control de calidad y la garantía.	<b>¿Termino de competitividad?</b>	a). Si b). No	Nominal
		<b>¿Por qué considera competitivo en su negocio?</b>	a) Variedad de productos que ofrece b) Calidad en el servicio c) Precios accesibles.	Nominal
		<b>¿Qué estrategia aplico en su negocio?</b>	a) Promoción b) Alianza c) Publicidad	Nominal
		<b>¿Por qué sus clientes recomendaron sus productos a otras personas?</b>	a) Atención b) Precios c) Ambiente	Nominal
		<b>¿Cómo sabe si sus clientes disfrutaron del servicio que brinda?</b>	a) Encuesta b) Anuncios en radio c) Otros	Nominal

#### **4.4 Técnicas e Instrumentos**

**La Encuesta:** Fue aplicado a los dueños o administrador en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016, la cual contaron con un cuestionario estructurado.

**El cuestionario:** Costo de 19 preguntas, 5 preguntas a los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016; asimismo 4 preguntas sobre las características en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje, año 2016; además 5 preguntas de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje y 5 preguntas de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje.

#### **4.5 Plan de análisis**

Se realizó el análisis de la investigación utilizando los formatos de EXCEL 2010 para elaborar las figuras y tablas para procesar la información que se obtuvo, ello se visualiza en los anexos del presente estudio; además se usó el programa WORD 2010 para elaborar el informe de la investigación y también se empleó el programa de PDF para la presentación del informe de investigación.

#### 4.6 Matriz de Consistencia.

Problema	Objetivo	Variables	Población y Muestra	Método Diseño	Técnicas e Instrumentos
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas del sector servicio, rubro Hospedaje del Distrito de Huarmey, año 2016?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar las características gestión de calidad con el uso de la competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del Distrito de Huarmey, año 2016.</p> <p><b>Objetivo específicos</b> Determinar las características de los representantes en las Micros y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del Distrito de Huarmey, año 2016.</p> <p>Determinar las características en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del Distrito De Huarmey, año 2016.</p> <p>Determinar las características Gestión de calidad con el uso de la Competitividad del sector servicio, Rubro Hospedaje del Distrito de Huarmey, año 2016.</p>	<p>Gestión de Calidad con el uso de la competitividad .</p>	<p><b>Población:</b> La población estuvo constituida por 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio, Rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016. La cual fue obtenida mediante sondeo por no existir muestras estadísticas en el SIGE. (Ver anexo3)</p> <p><b>Muestra</b> La Muestra fue dirigida y estuvo constituida por 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año, 2016. La cual fue obtenida por sondeo debido a que solo se tomó en cuenta aquellas MYPES que han querido brindar información.(Ver Anexo3)</p>	<p><b>Tipo y nivel de la investigación</b> Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental, transversal, descriptivo. Fue no experimental, porque se realizó sin manipular deliberamente las variables, es decir se observó la gestión de Calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016; tal como se presentó dentro de su contexto, sin sufrir modificaciones.</p> <p>Fue transversal, porque el estudio se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, año 2016.</p> <p>Fue descriptivo, porque solo se determinó las características de los representantes, la gestión de calidad con el uso de la Competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016.</p>	<p><b>La Encuesta:</b> Fue aplicado a los dueños o administrador en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016, la cual contaron con un cuestionario estructurado.</p> <p><b>El Cuestionario:</b> Costo de 19 preguntas, 5 preguntas a los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016; asimismo 4 preguntas sobre las características en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje, año 2016; además 5 preguntas de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje y 5 preguntas de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje.</p>

#### **4.7 Principios Éticos**

En esta presente investigación, los principios éticos que se utilizaron en la realización del estudio son:

- **Principio de honestidad:** Este principio se aplicó cuando se fue a entrevistar a los dueños o representantes, ya que la información obtenida era directamente para fines de estudio.
- **Principio de confiabilidad:** Es confiable ya que los datos e información obtenidos en este estudio son verídicas, obtenidos de revistas, página web, durante un periodo de tiempo determinado, y que servirá para la investigación de estudios similares.
- **Principio de respeto:** Se respetó sus ideas a la hora de entrevistar a los representantes, en algunas ocasiones respetando la privacidad de sus identidades.

#### **Principios éticos de la universidad**

Según, Domínguez (2008) los principios éticos son los siguientes

- Amabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Integridad
- Servicio
- Contribución

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla 1:** Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016.

<b>Datos Generales</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	1	10,0
31 a 50 años	9	90,0
51 a más años	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Genero</b>		
Masculino	3	30,0
Femenino	7	70,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,0
Primaria	1	10,0
Secundaria	4	40,0
Superior no universitaria	0	0,0
Superior Universitaria	5	50,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	6	60,0
Administrador	4	40,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Tiempo en el cargo</b>		
0 a 3 años	3	30,0
4 a 6 años	0	0,0
7 a más años	7	70,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje, del distrito de Huarmey, año 2016.



**Tabla 2:** Características en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016.

<b>De la Empresa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Tiempo de Permanencia en el rubro.</b>		
0 a 3 años	3	30,0
4 a 6 años	0	0,0
7 a más años	7	70,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Número de trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	9	90,0
6 a 10 trabajadores	1	10,0
11 a más trabajadores	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Las personas que trabajan en su empresa.</b>		
Familiares	7	70,0
Personas no familiares	3	30,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Objetivo de creación</b>		
Generar ganancia	10	100,0
Subsistencia	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016.

**Tabla 3:** Características gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarney, año 2016.

<b>Gestión de calidad</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Termino Gestión de Calidad.</b>		
Si	10	100,0
No	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Técnicas Modernas de la Gestión de calidad</b>		
Benchmarking	5	50,0
Red- corporativas	1	10,0
Empowerment	0	0,0
Las 5c	0	0,0
Outsourcing	0	0,0
Otros	4	40,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Dificultades para la implementación de gestión de calidad</b>		
Poco iniciativa	2	20,0
Aprendizaje lento	3	30,0
No se adapta los cambios	1	10,0
Desconocimiento del puesto	1	10,0
Otro	3	30,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	4	40,0
La evaluación	5	50,0
Escala de puntuaciones	0	0,0
Evaluación de 360°	0	0,0
Otros	1	10,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>La gestión e calidad contribuye a mejorar el rendimiento.</b>		
Si	10	100,0
No	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,</b>

Continúa...

**Tabla 3:** Características gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey.

Concluye.

<b>Competitividad</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
<b>Termino de competitividad</b>		
Si	10	100,0
No	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Considero competitivo en su negocio</b>		
Variedad de productos que ofrece	0	0,0
Calidad en el servicio	9	90,0
Precios accesible	1	10,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Qué estrategia aplico en su negocio</b>		
Promoción	5	50,0
Alianza	1	10,0
Publicidad	4	40,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Porque sus clientes recomiendan sus productos a otras personas</b>		
Atención	8	80,0
Precios	2	20,0
Ambiente	0	0,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>
<b>Como sabe si sus cliente disfrutaron del servicio que brindan</b>		
Encuestas	2	20,0
Anuncios	3	30,0
Otros	5	50,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016

## 5.2 Análisis de los resultados

**Respecto las características de los representantes en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarney, año 2016.**

### **Respecto a la edad:**

El 90% de los representantes en las micros y pequeñas empresas fueron entre 31 a 50 años (Tabla 1); esto coinciden con los resultados encontrados por Gutiérrez (2013) donde demuestro el 35.7% tienen entre 35 -50 años de edad, asimismo coinciden con Rodríguez (2016) el 66.7% tienen de 31 a 50 años de edad, por otro lado coincide Sánchez (2013) un 67% de los gerentes tienen entre 35-50 años de edad, asimismo oscilan Huallpahuque (2015) el 33.3% de entre 36-45 años de edad, al mismo tiempo oscilan Blas (2013) el 50% tienen entre 25 a 34 años edad, por ultimo contrasta Sandoval (2016) el 42% tienen 20 y 35 años. Esto demuestro la edad promedio de los representantes en las Mypes, son personas adultas entre 31 a 50 años de edad, que tuvieron la responsabilidad y la capacidad de emprender su negocio empresarial en el rubro hospedaje. (Tabla 1)

### **Respecto género:**

Del 100% de los representantes legales Mypes del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarney el 70% fue de sexo femenino (Tabla 1); esto coinciden con los resultados encontrados por Gutiérrez (2013) el 64,3% son el sexo femenino, también coinciden con resultados encontrados Huallpahuque (2015) el 51,5% son de sexo femenino, asimismo coinciden Sánchez (2013), el 58% son de sexo femenino, por otro lado contrasta Blas (2013) el 80% son de sexo masculino, también contrasta Rodríguez (2016) el 83,3% son de sexo masculino, también contrasta Sandoval (2016) el 75% son de género masculino. Esto nos demostró que los representantes Mypes la mayoría son mujeres.

### **Grado de instrucción:**

El 50% de los representantes en las Mypes tuvieron superior universitaria (Tabla 1); esto resultados coinciden por Sánchez (2013) el 67% tienen como grado superior universitario completo, asimismo coinciden por Rodríguez(2016) el 66,7% tienen grado profesional universitario, por último coinciden con Huallpahuque (2015) cuentan con estudios superiores universitarios, por otra parte contrasta Gutiérrez (2013) el 64.3% tienen instrucción secundaria, también contrasta Blas (2013) el 70% tienen secundaria completa, último contrasta Sandoval (2016) el 42% son técnicas y estudios secundarios, estos resultados son superior universitaria que se proyectaron para alcanzar sus metas trazadas y poder obtener un trabajo establecido. (Tabla 1)

### **Respecto cargo que desempeña:**

El 60% de los representantes son dirigidos por los mismos dueños; asimismo el 40% por un administrador, esto demuestra que mayormente son los mismos dueños que quisieron sobre llevar al transcurso del tiempo, hoy en día estas micro y pequeñas empresas han obtenido un aumento los cuales le permite una buena rentabilidad en el mercado. (Tabla 1)

### **Respecto tiempo que desempeña en el Cargo:**

El 70% de los representantes en las Mypes sus cargos son de 7 a más años, asimismo el 30% de los representantes en las micros y pequeñas empresas es de 0 a 3 años. Esto demostró que los representantes en las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro, hospedaje; año 2016, son personas que manejaron bien su negocio empresarial en el mercado. (Tabla 1)

## **Respecto a las características en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarney, año 2016**

### **Respecto tiempo de permanencia en la empresa en el rubro:**

El 70 % de los representantes en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje son de 7 a más años (Tabla 2); asimismo coinciden con los resultados encontrados por Gutiérrez (2013) que tienen una antigüedad de 8 años a más, por otro lado, contrasta con Sánchez (2013) el 42% tienen entre 1 – 5 años en el mercado. Esto nos demuestra que en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarney, fueron personas capacitadas que quisieron emprender sus negocios y manejar bien su negocio empresarial.

### **Respecto número de trabajadores:**

El 90 % de los representantes en las micros y pequeñas, del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarney, año 2016; son de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2); esto coinciden con los resultados encontrados por Blas (2013) el 80% tienen entre 1 a 5 trabajadores, asimismo coinciden Rodríguez (2016) que tienen menos de 10 trabajadores. Esto demuestra que los números de trabajadores en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarney, año 2016; solo alcanzaron los requerimientos económicos entre 1 a 5 trabajadores para seguir ejerciendo el rubro hospedaje.

### **Respecto las personas que trabajan en su empresa:**

El 70% en las micros y pequeñas son por los mismos dueños, asimismo el 30% de los representantes son personas no familiares. Esto demuestra que la mayoría es por los mismos dueños que quisieron emprender con su negocio empresarial generando ingresos financieros y rentabilidad. (Tabla 2)

### **Respecto objetivo de creación:**

El 100% en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarney, afirmaron que la empresa se creó para ganar ganancias. (Tabla 2)

**Respecto las características gestión de calidad con el uso de la competitividad en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje, año 2016.**

**Respecto termino gestión de calidad:**

El 100% de los representantes saben el termino de gestión de calidad (Tabla 3); asimismo coinciden Blas (2013) el 80% conocen el significado de la gestión de calidad, de esta forma contrasta los resultados encontrados por Gutiérrez (2013) quien manifiesta un 57,1% no tienen conocimiento sobre la gestión de calidad, por otro lado, contrasta Huallpahuque (2015) no tienen conocimiento de gestión de calidad. Esto demuestro que la mayoría de los representantes en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del Distrito de Huarmey, año 2016 conocen gestión de calidad. (Tabla 3)

**Respecto técnicas modernas de la gestión de calidad:**

El 50% de los representantes manejaron las técnicas Benchmarking, por otro lado, el 40% otros (Tabla 3), esto coinciden con los resultados encontrados por Rodríguez, (2016) el 66.7% utiliza el Benchmarking como técnica moderna para la gestión de calidad. Esto nos demuestro que en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016 solo aplicaron las técnicas modernas de Benchmarking e otros.

**Respecto dificultades para la implementación de gestión de calidad:**

El 100% de los representantes en las micros y pequeñas empresas el sector servicio, rubro Hospedaje del distrito Huarmey, tuvieron dificultades 20% por la poco iniciativa, el 30% aprendizaje lento, el 10% no se adaptan los cambios, el 10% desconocimiento del puesto, el 30% son por otros. Esto nos demuestro en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje, año 2016 tuvieron dificultades para la implementación de gestión de calidad. (Tabla 3)

**Respecto técnicas para medir el rendimiento del personal:**

El 50% de los representantes manejaron la evaluación del personal, por otro lado, el 40% la observación. (Tabla 3)

**Respecto la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento:**

El 100% de los representantes encuetados en las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016. Permitió cumplir sus metas trazadas a lo largo del tiempo en la empresa. (Tabla 3).

**Respecto el significado de competitividad:**

El 100% de los representantes conocieron el término de competitividad (Tabla 3); asimismo coinciden con los resultados encontrados por Blas (2013) el 80% conoce lo que es competitividad.

**Respecto considera competitivo en su negocio:**

El 90% es competitividad su empresa por la calidad en el servicio, por otro lado, el 10% fueron por los precios accesible. (Tabla 3)

**Respecto la estrategia que se aplicó en su negocio:**

El 50% de los representantes en las micro y pequeñas del sector servicio, rubro hospedaje indicaron que fueron por la promoción en su negocio, asimismo el 40% de los representantes atreves de la publicidad. (Tabla 3)

**Respecto como sabe si sus clientes disfrutaron del servicio que brinda:**

El 50% de los representantes indicaron que es por otros, asimismo el 30% dijeron atreves de anuncios en radios. (Tabla 3)



## **VI. CONCLUSIONES**

### **Referente a las características de los representantes legales en las micro y pequeñas empresas:**

En este presente estudio de investigación se verifico que la edad de los representantes, es entre 31 a 50 años, siendo por mujeres en el rubro, asimismo su grado de instrucción de estudios superiores universitarios, por otro lado, son dirigidos por los mismos dueños, por otro lado llevan más de 7 años a más en el cargo.

### **Referente a las características de las micro y pequeñas Empresas (MYPE):**

Asimismo, tienen 7 años a más en el rubro, por otro lado, cuentan con un promedio de 1 a 5 trabajadores, además son por personas familiares y por ultimo tienen como objetivo generar ganancias.

### **Referente a las características de la gestión de Calidad con el uso del Competitividad:**

Asimismo conocieron el término de gestión de calidad, también manejaron las técnicas modernas del Benchmarking e otros, asimismo tuvieron dificultades para la implementación de gestión de calidad, asimismo para medir rendimiento personal fue la evaluación y la observación; por otro lado tuvieron conocimiento del termino competitividad, también consideraron ser competitivos por la calidad en el servicio, por otra parte las estrategias que se aplicó en su negocio fue la promoción y la publicidad, asimismo recomendaron sus servicios a otras personas por la atención, por ultimo disfrutaron del servicio a través de otros e anuncios en radios.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, (2015) Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de lubricantes de la av. pardo del distrito de chimbote, 2013. recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/902/mypes\\_competitividad\\_%20alvarez\\_alegre\\_raul\\_alfredo.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/902/mypes_competitividad_%20alvarez_alegre_raul_alfredo.pdf?sequence=1)

Buitrago, V (2014). Competitividad Recuperado de <https://es.slideshare.net/alejandrobuitrago758/competitividad-35282982>

Congreso de la Republica (3 de Julio, 2003). Ley de la Promoción y Formalización de la Micro y Pequeñas Empresa. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Congreso de la Republica (2 de Julio, 2013). Ley que Modifica Diversas Leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial- El Peruano. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Castellanos, (2013). Micro, pequeñas y medianas empresas. Recuperado de <https://es.slideshare.net/NakariCastellanos/micro-pequeas-y-medianas-empresas>

Domínguez, G (2008) Código de Ética Universitaria Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2012/Codigo-Etica-v01.pdf>

Gestión, (2014) Participación de las mypes en el PBI sigue en descenso, alertó la SIN” Recuperado de <https://gestion.pe/economia/sni-necesario-mejorar-competitividad-y-productividad-mypes-2097330>

ISO 9001 calidad, (2013) Pero ¿Qué es la Gestión de la Calidad? Recuperado de <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>

Knapp, (2014). Índice Competitividad Macroeconomía Recuperado de <https://es.slideshare.net/alexandraknp/indice-competitividad>

Mora, (2011) Grandes Pymes Recuperado de <https://www.grandespymes.com.ar/2011/08/30/pymes-venezolana-y-competitividad/>

Montoya, (2016) Competitividad basada en el tiempo Recuperado de <https://www.slideshare.net/anjymilenamontoyabay/competitividad-basada-en-el-tiempo>

Obregón, (2017) Gestión de calidad con el uso del marketing estratégico en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de ropa, galería señor de los milagros de huarmey, año 2016” recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1357/gestion\\_de\\_calidad\\_marketing\\_estrategico\\_espinosa\\_obregon\\_lucero.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1357/gestion_de_calidad_marketing_estrategico_espinosa_obregon_lucero.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Pinedo, (2016) Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de juanjuí, año 2016. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/629/gestion\\_de](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/629/gestion_de)

\_calidad\_competitividad\_rodriguez\_pinedo\_milagros%20.pdf?sequence=1&isallowed=y

Ramírez, W. (2016). Solo el 1% de las Empresas en el Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad. Perú. Recuperado de <http://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>

Steven, (2014) Sistemas de gestión de calidad y salud ocupacional normas iso 9001 y oshas 18001 Recuperado de <https://es.slideshare.net/julianstevenbautista/sistemas-de-gestion-de-calidad-y-salud-ocupacional-normas-iso-9001-y-oshas-18001>

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Elaboración del Proyecto de investigación				x											
Revisión y aprobación de proyecto de investigación					x										
Información preliminar del informe de tesis y la introducción						x									
Revisión de literatura							x	x							
Metodología, resultados y conclusiones de la investigación									x	x					
Presentación y evaluación del informe final de tesis											x	x	x		
Elaboración de artículo científico														x	
Pre banca de sustentación															x

## Anexo 2: Presupuesto

### Bienes

DETALLE	CANTIDAD	UNID. MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Cuaderno	1	Unidad	6.00	6.00
Resaltador	1	Unidad	2.50	2.50
USB	1	Unidad	35.00	35.00
Lapiceros	1	Unidad	1.00	2.00
		<b>TOTAL</b>	<b>44.50</b>	<b>90.00</b>

### Servicios

DETALLE	CANTIDAD	UNID. MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresión	200		0.30	75.00
Llamadas			20.00	40.00
Pasajes	15		15.00	240.00
Internet			30.00	30.00
Taller Co	1		2,000.00	2,000.00
Curricular				
Empastado	2		20.00	40.00
		<b>TOTAL</b>		<b>2,425.00</b>

### Anexo 3: Cuadro de sondeo

<b>N°</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Dirección</b>
1	Hospedaje Karito	Av. Independencia "Mz X Lt 1"
2	Hospedaje Juanita	Pasaje Jirón Belaunde Mz R Lt22 327
3	El Olivar Hospedaje	El Olivar
4	Hospedaje el Imperio	Gr. Grau 318
5	Hospedaje el Mana	Nevera cv200, Huarmey
6	Hospedaje San Martin	Av. Cabo Alberto Reyes 188
7	Hospedaje Aija	Av. Aija
8	Hospedaje las Gaviotas	Calle dos de Mayo 231
9	Hospedaje Valle Real	Calle Quilipe Mz M Lt 1
10	Hospedaje Costa Virgen	Av. Independencia Mz Lt W-6
11	Hospedaje Warmi	Avenida el olivar 541 al costado de policlínico flores.
12	Hospedaje Plaza Huarmeyano	Av. Garcilazo de la vega 270
13	Los Faroles	Av. Grau, Mz A, Lt: 9 Huarmey
14	Alojamiento Santo Domingo	Jiron Peru Mz. "K" Lote 20 - Santo Domingo Huarmey
15	Hospedaje Paraiso	Av. Garcilaso 271-Huarmey

**Anexo 4: Cuadro de muestra**

<b>N°</b>	<b>Razón Social</b>	<b>Dirección</b>	<b>Representante</b>
1	Hospedaje Karito	Av. Independencia “Mz X Lt 1”	Graciela Bazalar de León
2	Hospedaje Juanita	Pasaje Jirón Belaunde Mz R Lt22 327	Marianos Elías Soria Murillo
3	El Olivar Hospedaje	El Olivar	Pedro Patricio Guertas
4	Hospedaje el Imperio	Gr. Grau 318	Tula Mery Ramírez Cortabrazo
5	Hospedaje Plaza Huarmeyano	Av. Garcilazo de la Vega 270	Carmen Giraldo Castillo
6	Hospedaje San Martín	Av. Cabo Alberto Reyes 188	Anabertha Saly Rosas Gonzales
7	Hospedaje Aija	Av. Aija	Mercedez Bustos del Castillo
8	Hospedaje las Gaviotas	Calle dos de Mayo 231	Pedro Celestino Carrillo López
9	Hospedaje Valle Real	Calle Quilipe Mz M Lt 1	Orlando Padilla Rivera
10	Hospedaje Costa Virgen	Av. Independencia Mz Lt W-6	Erenira Erazo Blanco



**Anexo 5: Cuestionario.**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información en las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **“Gestión de calidad con el uso de la Competitividad en las micros y pequeñas empresas, del sector comercio, rubro hospedaje huarvey, año 2016”**. Para obtener el título de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**I. Respecto a las características de los representantes en las micro y pequeñas empresas.**

**1. ¿Edad?**

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

**2. ¿Genero?**

- a) Masculino
- b) Femenino

**3. ¿Grado de instrucción?**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

**4. ¿Cargo que desempeña?**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. ¿Tiempo que desempeño en el cargo?**

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

**II. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas.**

**6. ¿Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro?**

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

**7. ¿Número de Trabajadores?**

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores

c) 11 a más trabajadores.

**8. ¿Las personas que trabajan en su empresa?**

a) Familiares

b) Personas no familiares.

**9. ¿Objetivo de creación?**

a) Generar ganancia

b) Subsistencia

**III. Respecto la característica gestión de calidad con el uso de la competitividad.**

**10. ¿Termino Gestión de Calidad?**

a) Si

b) No

**11. ¿Técnicas modernas de la gestión de calidad?**

a) Benchmarking

b) red-corporativas

c) Empowerment

d) las 5 c

e) outsourcing

f) otros

**12. ¿Dificultades para la implementación de gestión de calidad?**

- a) poca iniciativa
- b) aprendizaje lento
- c) no se adapta a los cambios
- d) desconocimiento del puesto
- e) otros

**13. ¿Técnicas para medir el rendimiento del personal?**

- a) la observación
- b) la evaluación
- c) escala de puntuaciones
- d) evaluación de 360°
- e) otros

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

- a) si
- b) no

**15. ¿Termino competitividad?**

- a) Si
- b) No

**16. ¿Por qué considero competitivo en su negocio?**

- a) Variedad de productos que ofrece
- b) Calidad en el servicio
- c) Precios accesibles.

**17. ¿Qué estrategia aplico en su negocio?**

- a) Promoción
- b) Alianza
- c) Publicidad

**18. -¿Por qué sus clientes recomendaron sus productos a otras personas?**

- a) Atención
- b) Precios
- c) Ambiente

**19 ¿Cómo sabe si sus clientes Disfrutaron del servicio que brinda?**

- a) Encuesta
- b) Anuncios en radio
- c) Otros

## Anexo 6: Hoja de tabulación

### 1. Generales

#### 1.1 Características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absolutas	Frecuencia Relativa
<b>1 ¿Edad?</b>	A. 18-30 años	I	1	10%
	B. 31-50 años	III	90	90%
	C. 51 a más años	-	0	0
	Total	IIII-IIII	10	100%
<b>2 ¿Genero?</b>	A. Masculino	III	3	30%
	B. Femenino	IIII-II	7	70%
	Total		10	100%
<b>3 ¿Grado de Instrucción?</b>	A. Sin Instrucción	-	0	0%
	B. Primaria	I	1	10%
	C. Secundaria	III	4	40%
	D. Superior no universitaria	-	0	0%
	E. Superior universitaria	IIII	5	50%
	Total	IIII-IIII	10	100%
<b>4 ¿Cargo que desempeña?</b>	A. Dueño	IIII-I	6	60%
	B. Administrador	III	4	40%
	Total	IIII-IIII	10	100%
<b>5 ¿Tiempo que desempeña en el cargo?</b>	A. 0 a 3 años	III	3	30%
	B. 4 a 6 años	-	0	0%
	C. 7 a más años	IIII-II	7	70%
Total	IIII-IIII	10	100%	

**1.2 Características en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro  
Hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016.**

<b>6 ¿Tiempo de Permanencia de la empresa en el rubro?</b>	A. 0 a 3 años	III	3	30%
	B. 4 a 6 años	-	0	0%
	C. 7 a más años	IIII-II	7	70%
	Total	IIII-IIII	10	100%
<b>7 ¿Número de Trabajadores?</b>	A. 1 a 5 trabajadores	IIII-III	9	90%
	B. 6 a 10 trabajadores	I	1	10%
	C. 11 a más trabajadores.	-	0	0%
	Total	IIII-III	10	100%
<b>8 ¿Las Personas que trabajan en su empresa son?</b>	A. Familiares	IIII-II	7	70%
	B. Personas no familiares	III	3	30%
	Total	IIII-III	10	100%
<b>9 ¿Objetivo de creación'</b>	A. Generar ganancia	IIII-III	10	100%
	B. Subsistencia	-	0	0%
	Total	IIII-III	10	100%

**1.3 Características de la gestión de Calidad con el uso de la Competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarney, año 2016.**

<b>10 ¿Conoce el termino Gestión de calidad?</b>	A. Si	IIII-IIII	10	100%
	B. No	-	0	0%
	Total	IIII-IIII	10	100%
<b>11 ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?</b>	A. Benchmarking	IIII	5	50%
	B. Red-corporativas	I	1	10%
	C. Empowerment	-	0	0%
	D. Las 5 c	-	0	0%
	E. Outsourcing	-	0	0%
	F. Otros	III	4	40%
	Total	IIII-IIII	10	100%
<b>12¿Qué dificultades para la implementación de gestión de calidad?</b>	A. Poca iniciativa	II	2	20%
	B. Aprendizaje lento	III	3	30%
	C. No se adapta a los cambios	I	1	10%
	D. Desconocimiento del puesto	I	1	10%
	E. Otros	III	3	30%
	Total	IIII-IIII	10	100%
<b>13 ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:</b>	A. La observación	III	4	40%
	B. La evaluación	IIII	5	50%
	C. Escala de puntuaciones	-	0	0%
	D. Evaluación de 360°	-	0	0%
	E. Otros	I	1	10%
	Total	IIII-IIII	10	100%
<b>14 ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?</b>	A. Si	IIII-IIII	10	100%
	B. No	-	0	0%
	Total	IIII-IIII	10	100%

Continúa...



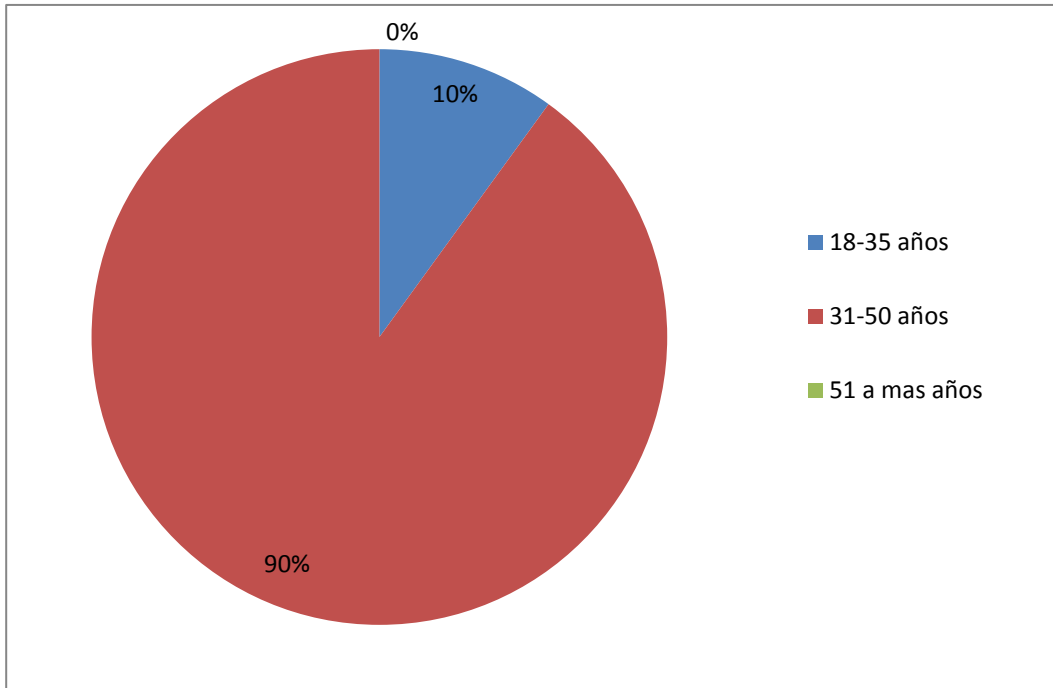
**1.3 Características de la gestión de Calidad con el uso de la Competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016.**

Concluye...

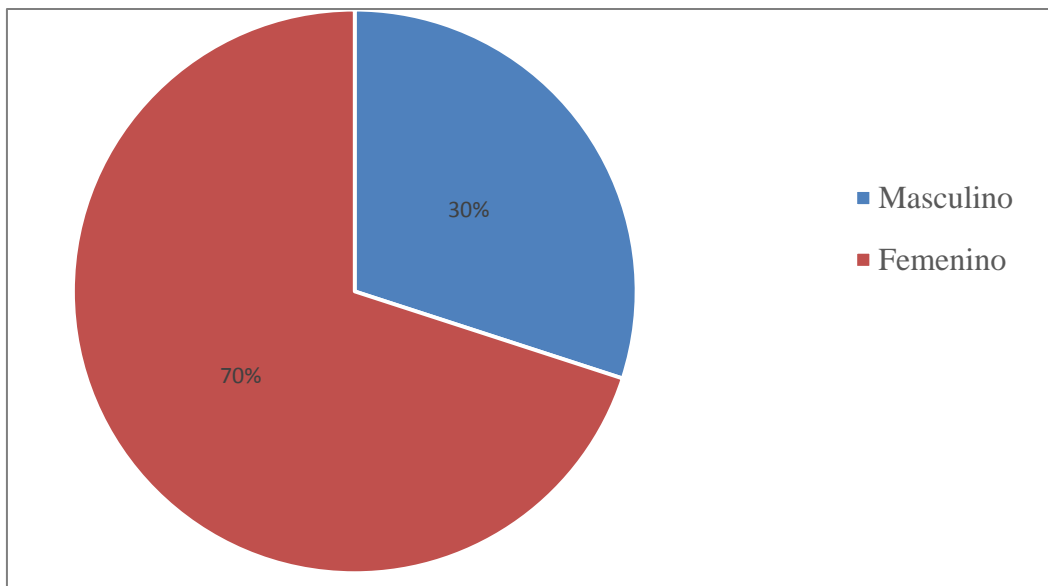
<b>15¿Sabe que significa el término competitividad?</b>	A. Si	IIII-IIII	10	100%
	B. No	-	0	0%
	Total	IIII-IIII	10	100%
<b>16¿Porque considera competitivo en su negocio?</b>	A. Variedad de productos que ofrece	-	0	0%
	B. Calidad en el servicio	IIII-IIII	9	90%
	C. Precios accesibles	I	1	10%
	Total	IIII-IIII	10	100%
<b>17¿Qué estrategia aplica en su negocio?</b>	A. Promoción	IIII	5	50%
	B. Alianza	I	1	10%
	C. Publicidad	III	4	40%
	Total	IIII-IIII	10	100%
<b>18¿Porque sus clientes disfrutan del servicio que brinda?</b>	A. Atención	IIII-IIII	8	80%
	B. Precios	II	2	20%
	C. Ambiente	-	0	0%
	Total	IIII-IIII	10	100%
<b>19¿Cómo sabe si sus clientes disfrutan del servicio que brinda?</b>	A. Encuesta	II	2	20%
	B. Anuncios en radio	III	3	30%
	C. Otros	IIII	5	50%
	Total	IIII-IIII	10	100%

**Anexo 7: Figuras**

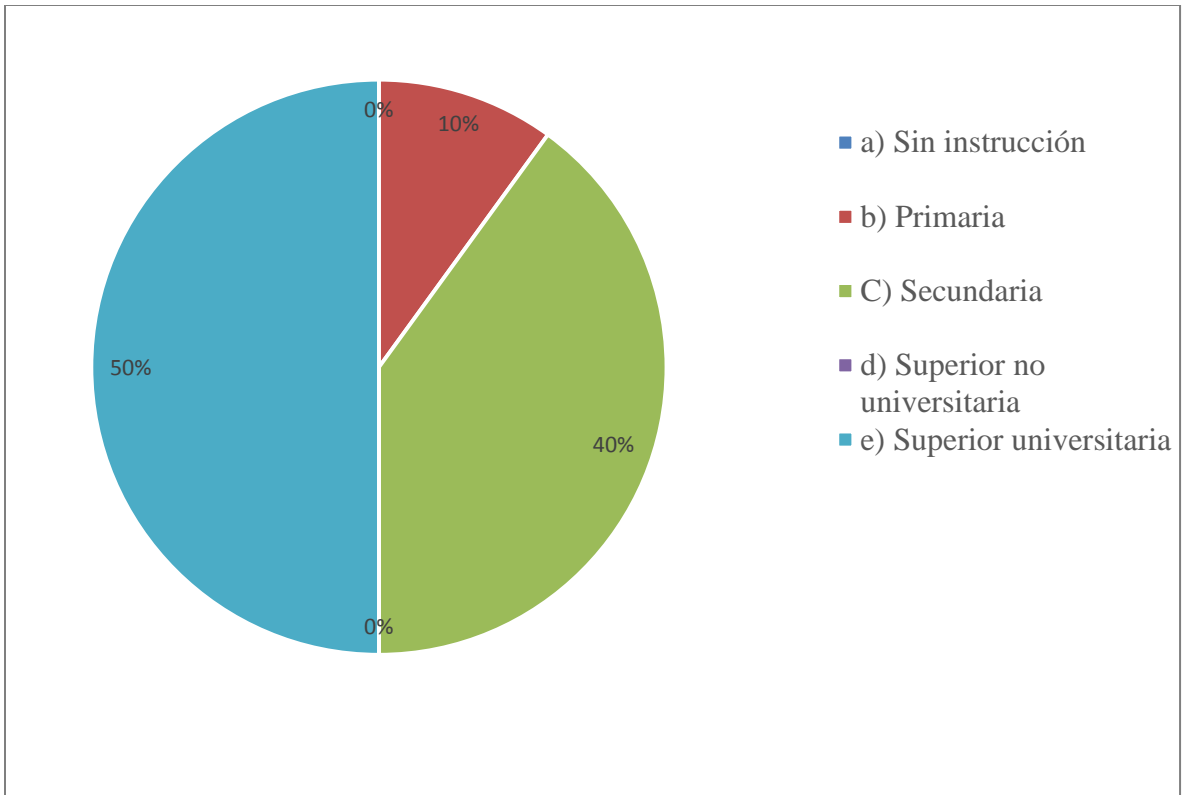
- 1. Respecto a las características de los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarney, año 2016.**



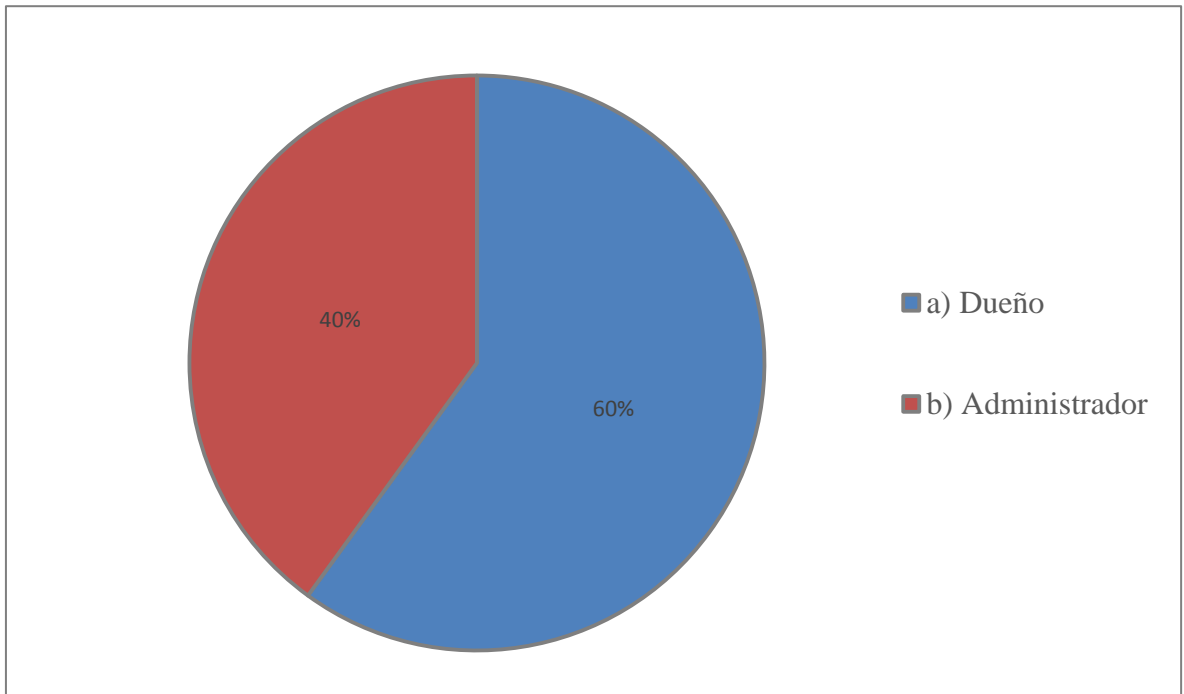
**Figura1. Edad**  
**Fuente: Tabla 1.**



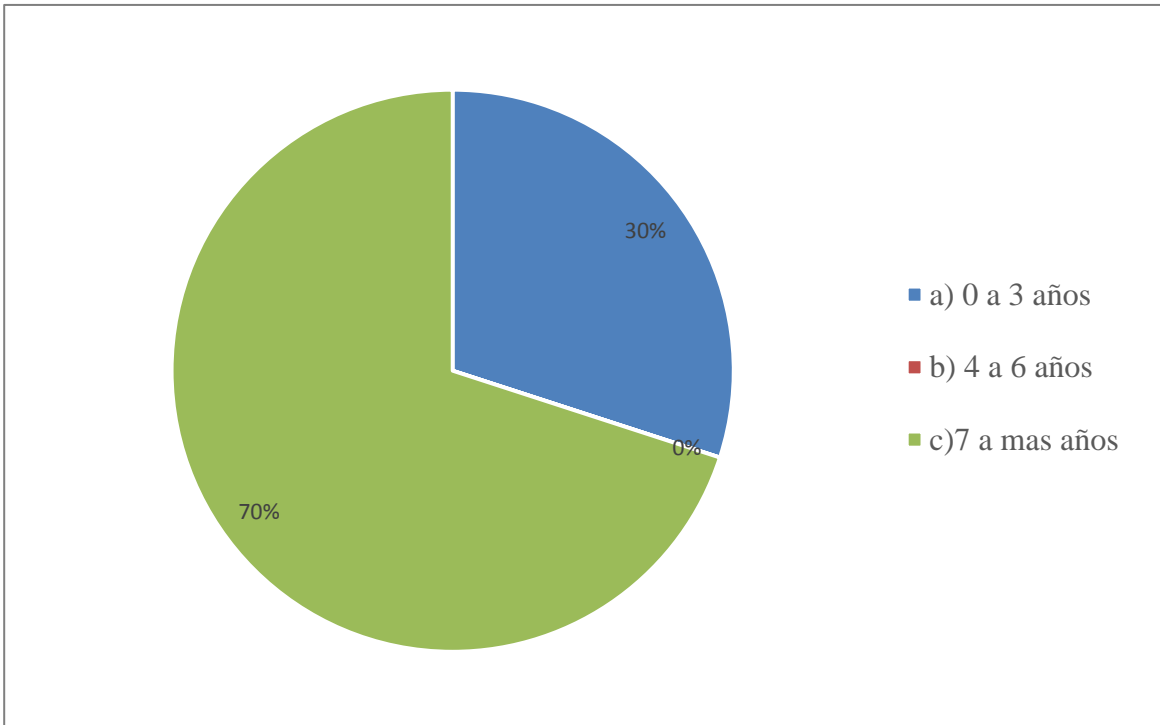
**Figura 2. Genero**  
**Fuente: Tabla 1.**



**Figura 3.** Grado de instrucción  
**Fuente:** Tabla 1.



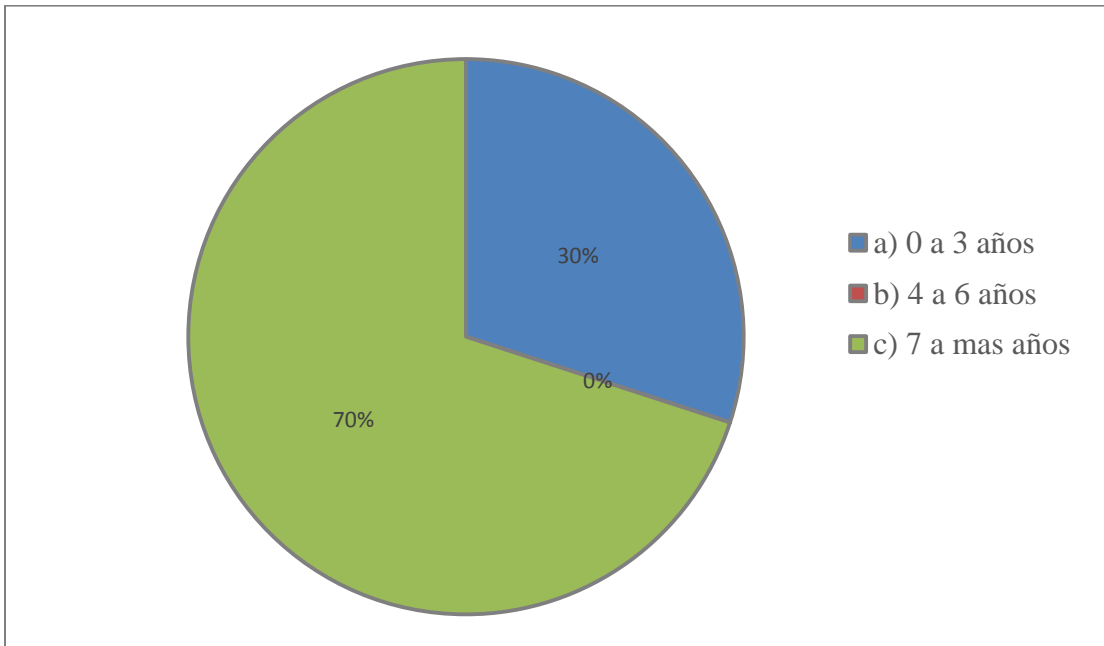
**Figura 4.** Cargo que desempeña  
**Fuente:** Tabla 1.



**Figura 5.** Tiempo que desempeño en el cargo

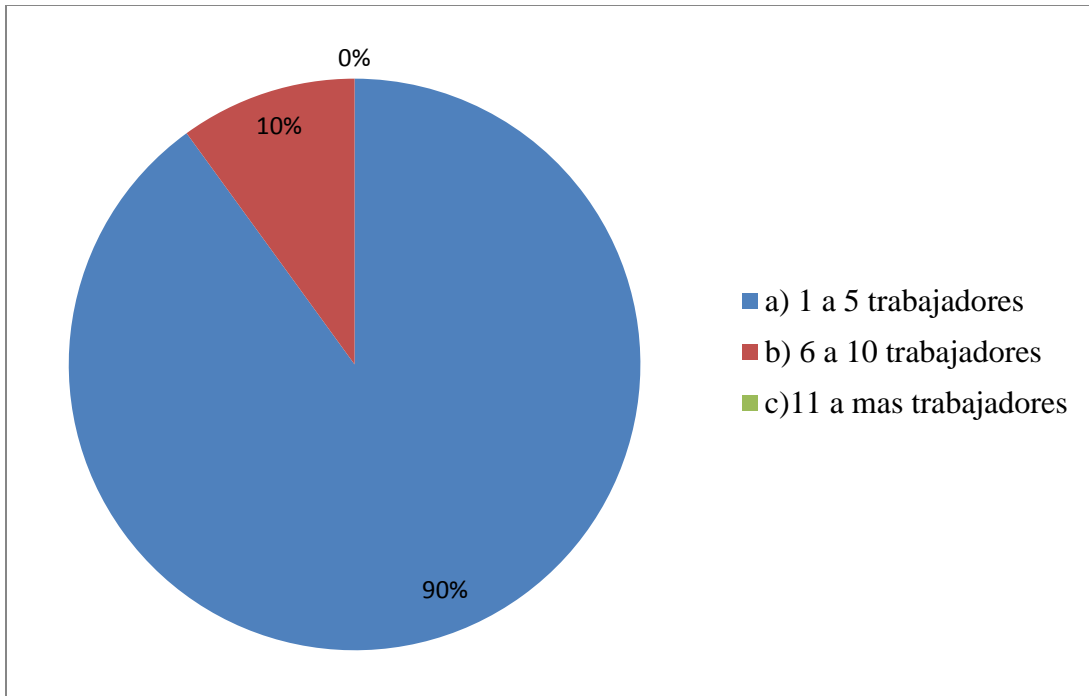
**Fuente:** Tabla 1.

**2. Respecto a las características en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedaje del distrito de Huarmey, año 2016.**



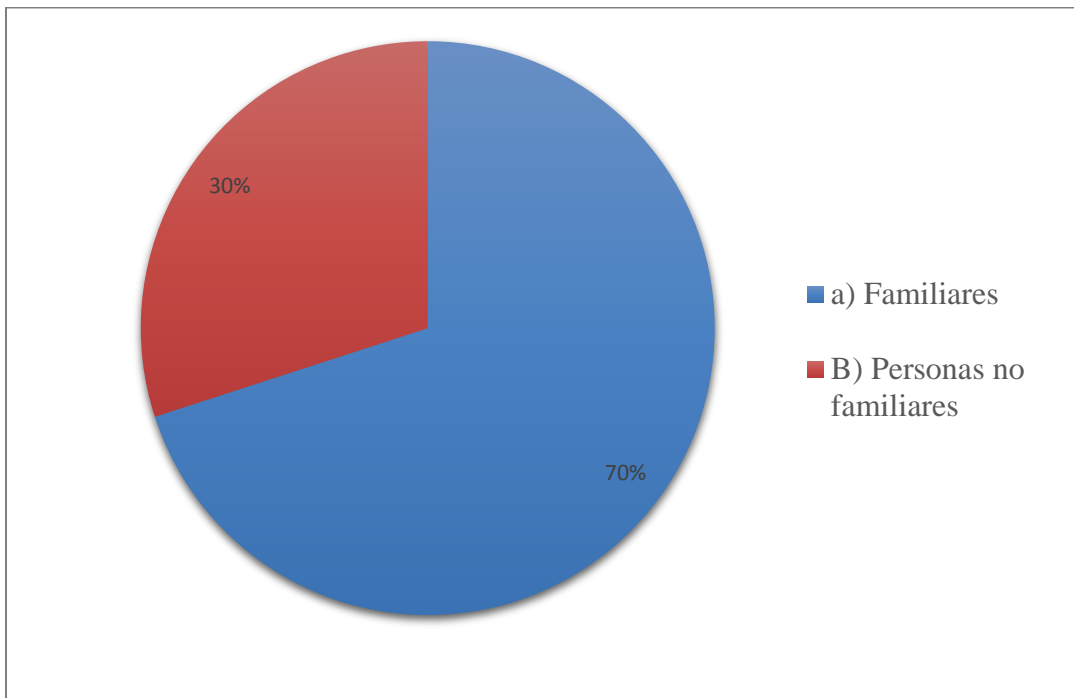
**Figura 6.** Tiempo de permanencia en el rubro

**Fuente:** Tabla 2.



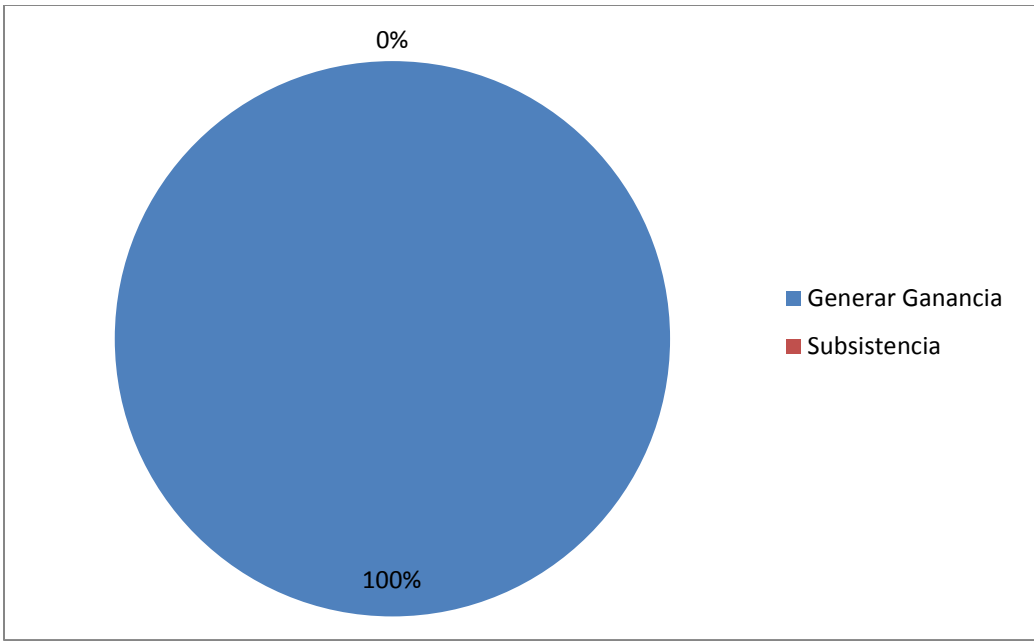
**Figura 7.** Números de trabajadores

**Fuente:** Tabla 2.



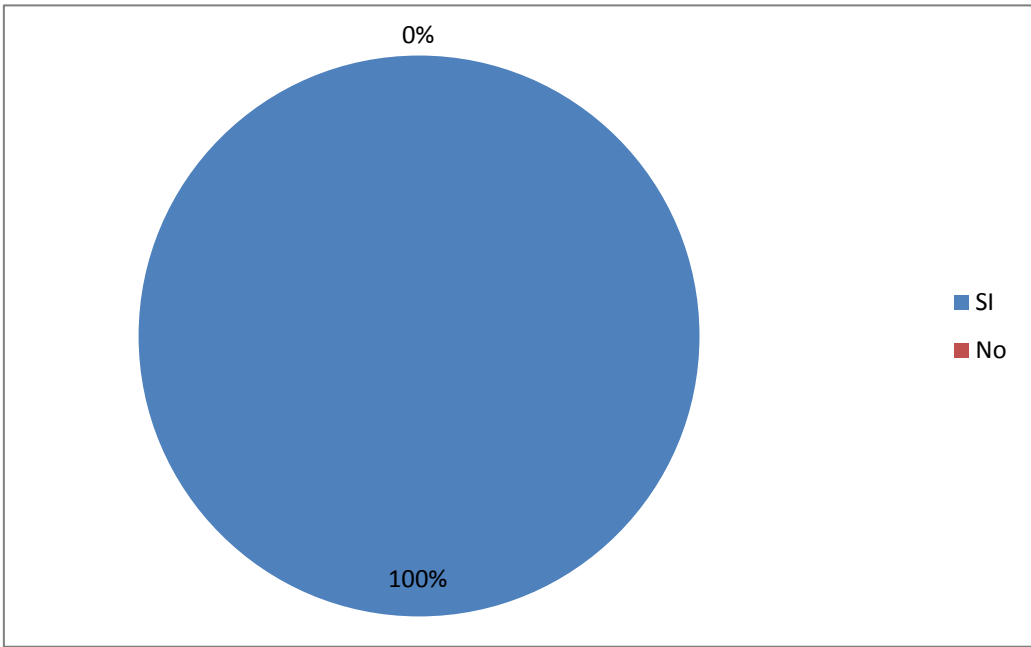
**Figura 8.** Las personas Que trabajan en su empresa

**Fuente:** Tabla 2.

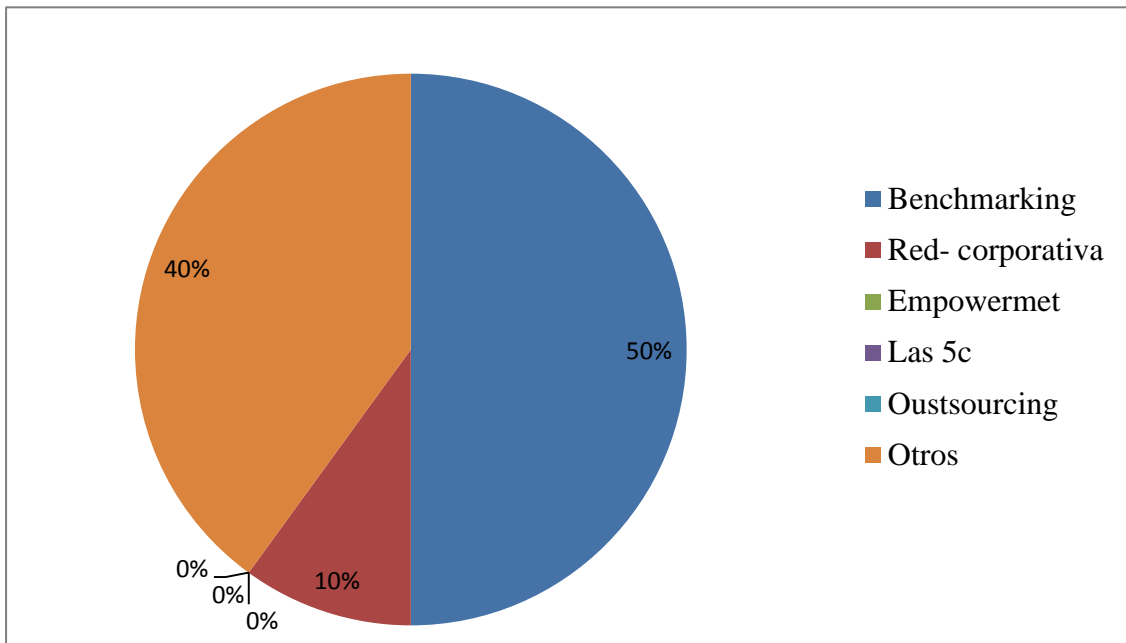


**Figura 9.** Objetivo de creación  
**Fuente:** Tabla 2.

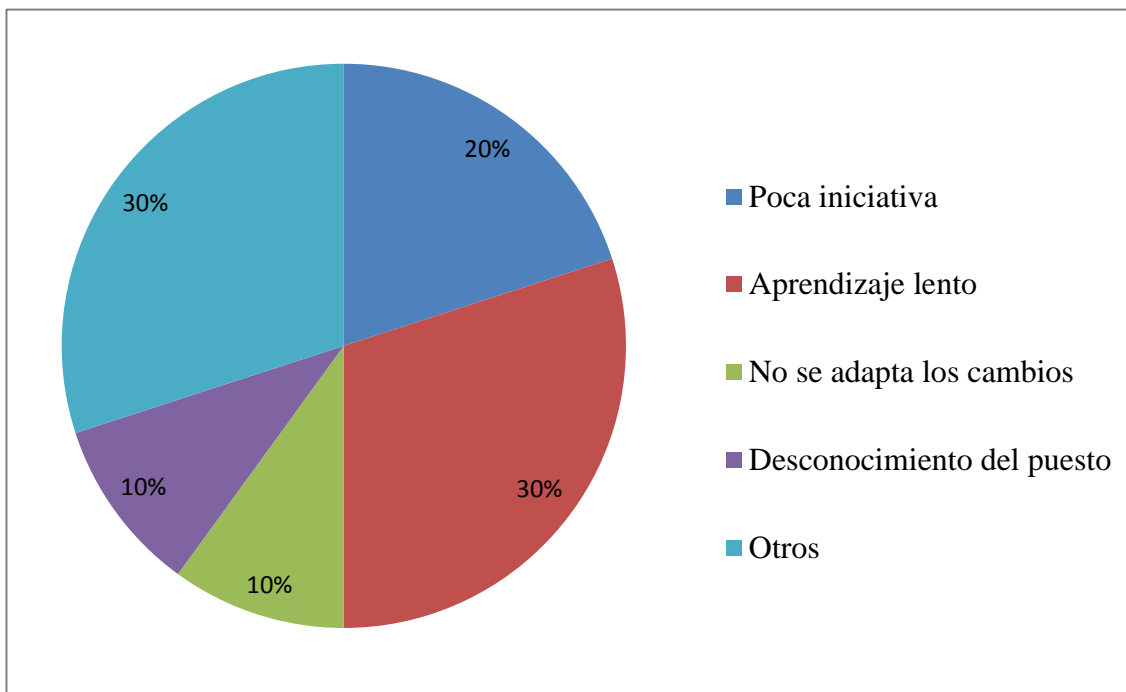
**3. Respecto las características de gestión de calidad con el uso de la competitividad en el sector servicio - rubro Hospedaje del distrito de Huarmey, 2016.**



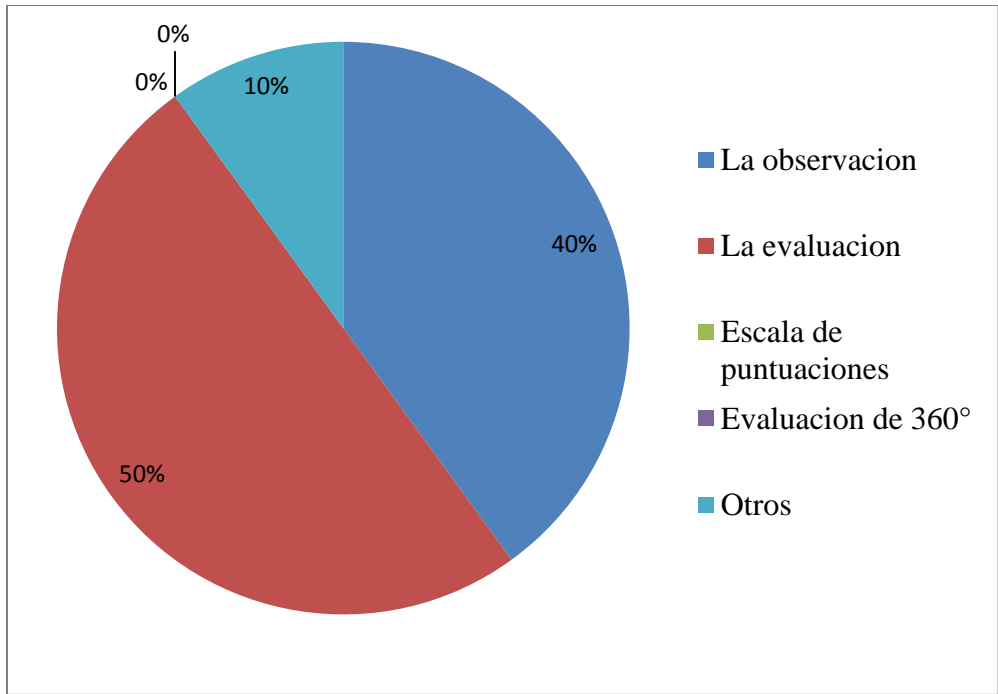
**Figura 10.** Termino gestión de Calidad  
**Fuente:** Tabla 3.



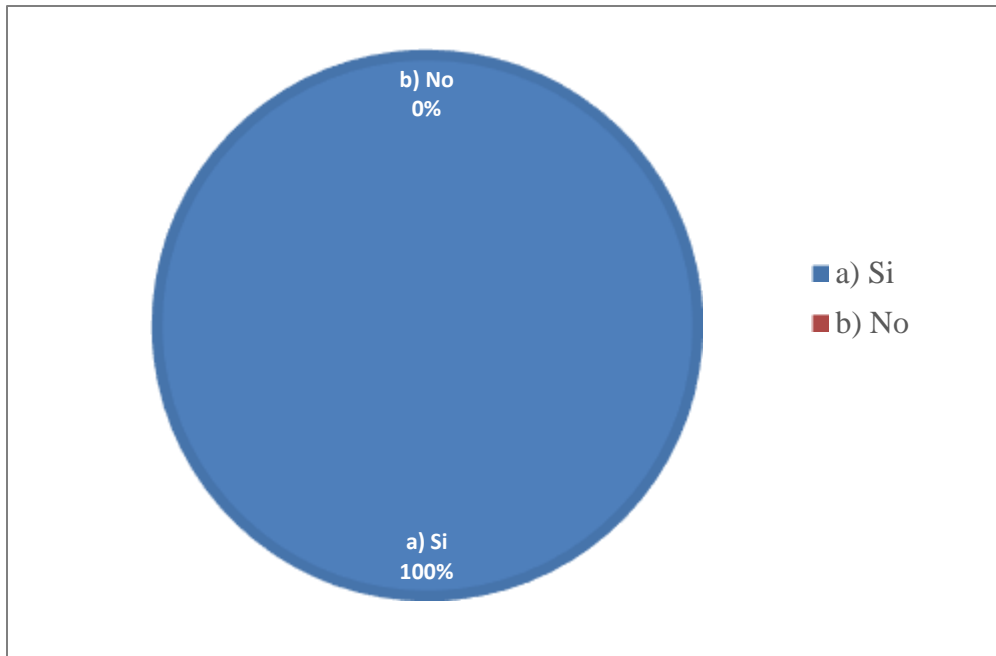
**Figura 11.** Técnicas modernas de la gestión de calidad  
**Fuente:** Tabla 3.



**Figura 12.** Dificultades para la implementación de gestión de calidad  
**Fuente:** Tabla 3.

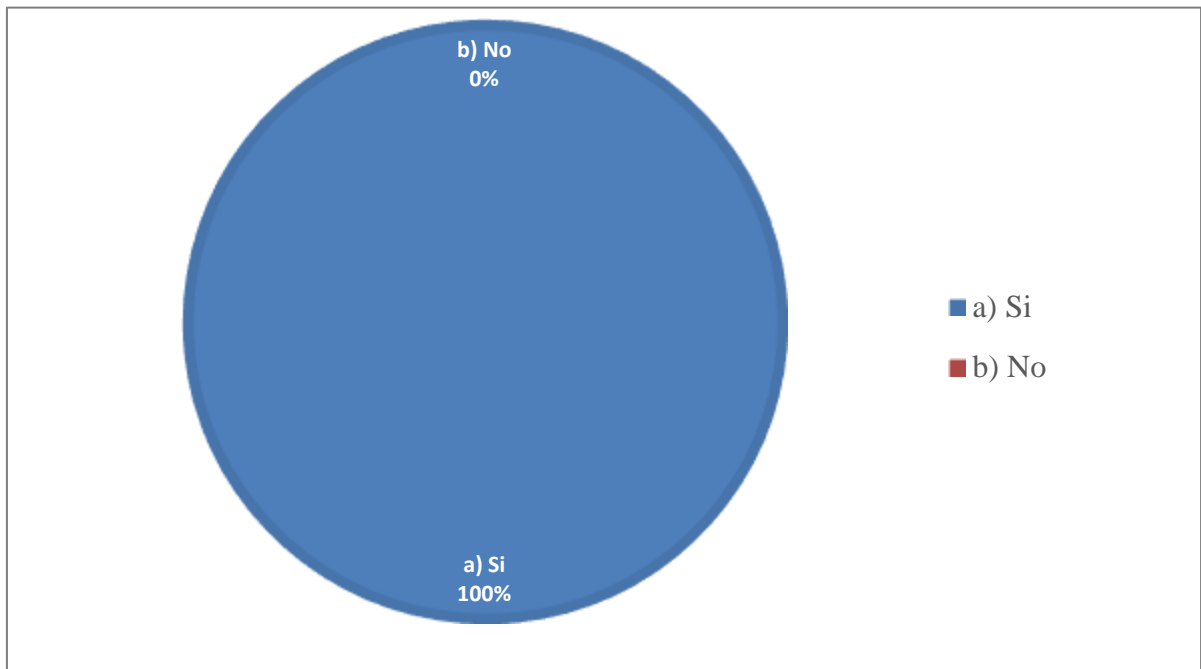


**Figura 13.** Técnicas para medir el rendimiento del personal  
**Fuente:** Tabla 3.

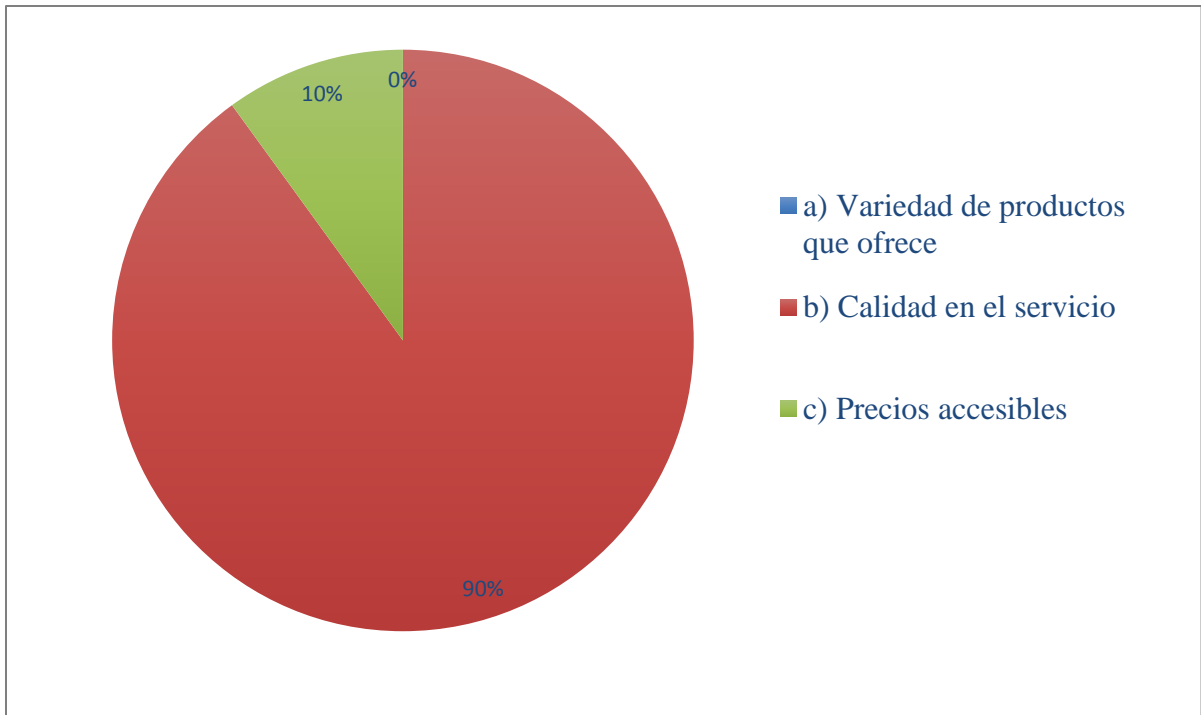


**Figura 14.** La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento  
**Fuente:** Tabla 3.

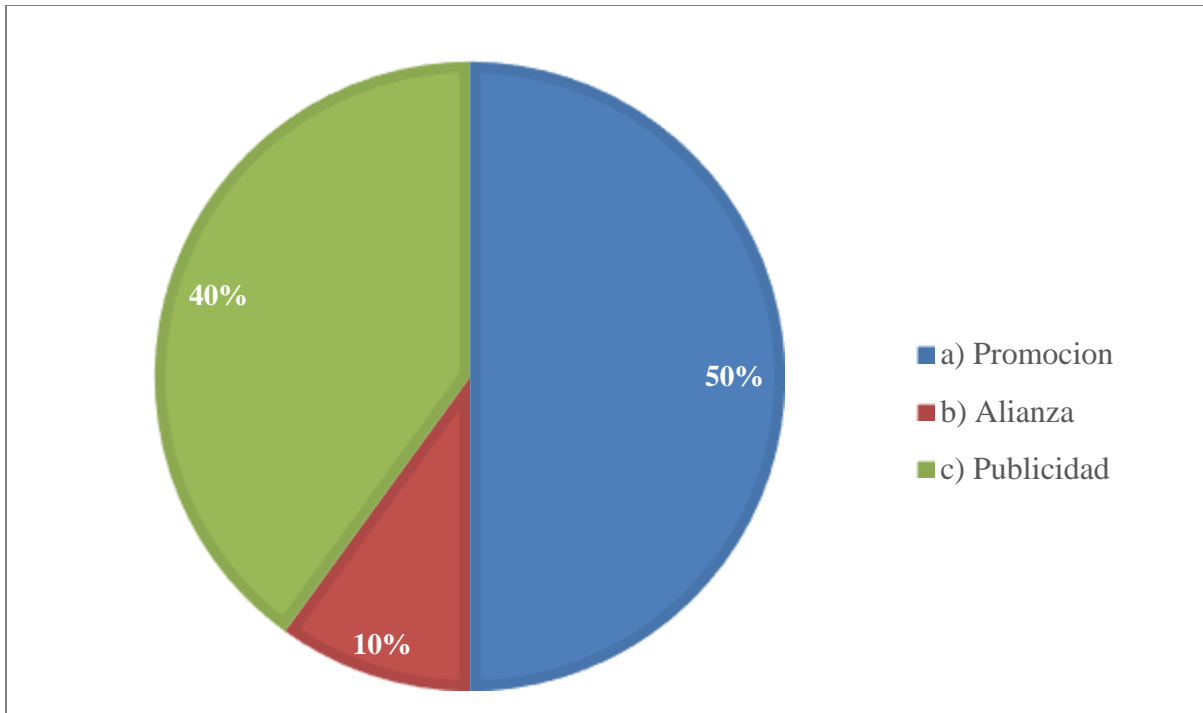




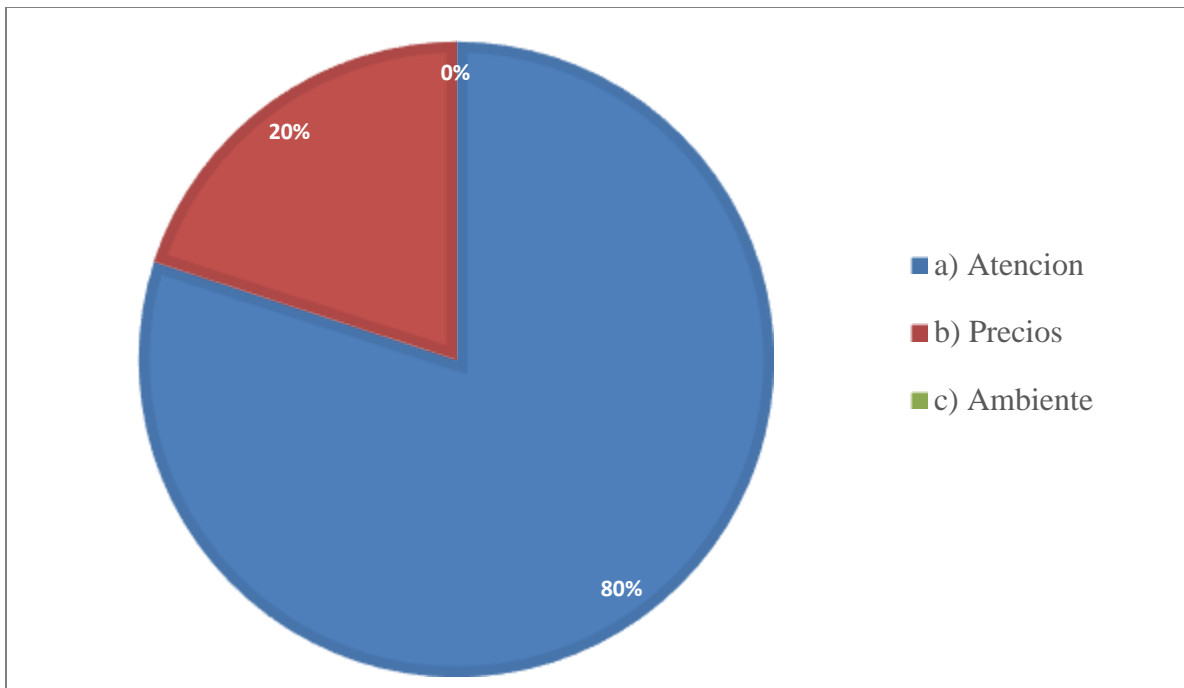
**Figura 15.** Termino Competitividad  
**Fuente:** Tabla 3.



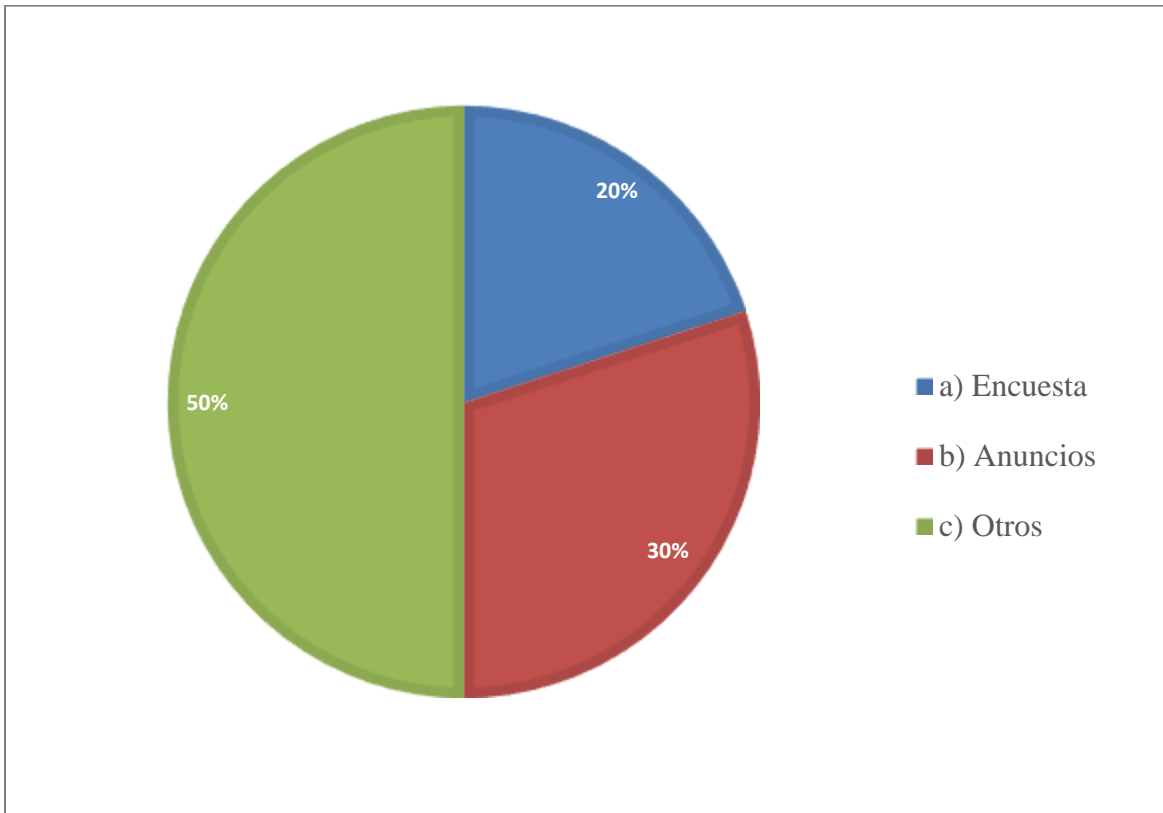
**Figura 16.** Considera competitivo en su negocio  
**Fuente:** Tabla 3.



**Figura 17.** Qué estrategia aplica en su negocio  
**Fuente:** Tabla 3.



**Figura 18.** Porque sus clientes recomendaron sus productos a otras personas  
**Fuente:** Tabla 3.



**Figura 19.** Cómo sabe si sus clientes disfrutaron del servicio que brinda  
**Fuente:** Tabla 3.