



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD  
Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES. SECTOR  
SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE EN EL DISTRITO  
DE TUMBES, 2017**

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

**AUTOR**

**CRUZ VALDIVIEZO, GRECIA GERALDINEN**

**ASESOR**

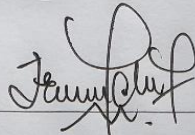
**EZCURRA ZAVALA, GHENKIS AMILCAR**

**TUMBES – PERÚ**

**2018**

## FIRMA DE JURADO Y ASESOR

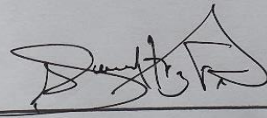
### FIRMA DE JURADO Y ASESOR



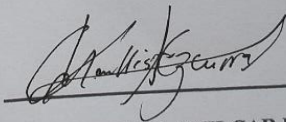
MGTR. LIC. ADM. EDITA JERID PERICHE CASTRO.  
PRESIDENTA



MGTR. LIC. ADM. GALVANI GUERRERO GARCÍA  
SECRETARIO



LIC. ADM. PABLO SANTIAGO BECERRA ORTIZ.  
VOCAL



MGTR. LIC. ADM. GHENKIS AMILCAR EZCURRA ZAVALETA  
ASESOR

## **DEDICATORIA**

A Dios primeramente por estar conmigo en cada instante de mi vida  
A mis Padres por el apoyo que me da cada día para llegar a ser una profesional.

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación denominado, **CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES. SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2017**. Tuvo como problema **Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes, 2017** en el cual tuvo objetivo general: Describir la Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de Las MyPes. Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes, 2017. El cual se determinó mediante el estudio de investigación. Con una metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental; con una población de 10 Mypes y una muestra de 68 clientes utilizando la encuesta como instrumento de recolección de datos, concluyendo que: el 53% (36) clientes manifestaron que la gestión de calidad si es la adecuada y el 47 % (32) manifestó que la atención brindada no es la adecuada. Luego de aplicar la encuesta a los clientes 100% (68); el 74%(50) clientes manifestaron que si ofrece mejores ambientes que su competencia y el 26% (18) manifestó que no ofrecen mejores ambientes.

Palabras claves: Gestión de calidad, Competitividad Y Mypes

## **ABSTRACT**

In the present research work called, CHARACTERIZATION OF THE QUALITY AND COMPETITIVENESS MANAGEMENT OF THE MYPES. SERVICE SECTOR, RUBRO HOSPEDAJE IN THE DISTRICT OF TUMBES, 2017`. He had as problem What is the characterization of quality management and competitiveness of the MyPes Sector service, lodging sector in the district of tumbes, 2017 in which had overall objective: Describe the characterization of the management of quality and competitiveness of the MyPes. Service sector, lodging item in the district of tumbes, 2017. Which was determined through the research study. With a research methodology of descriptive type, quantitative level and non-experimental design; with a population of 10 Mypes and a sample of 68 clients using the survey as a data collection instrument, concluding that: 53% (36) clients stated that quality management is adequate and 47% (32) stated that the attention provided is not adequate. After applying the survey to 100% clients (68); 74% (50) clients said that they offer better environments than their competitors and 26% (18) said they do not offer better environments.

**Keywords:** Quality Management, Competitiveness and Mypes

## INDICE DEL CONTENIDO

<b>HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....</b>	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>iii</b>
ABSTRACT.....	iv
INDICE DEL CONTENIDO.....	v
INDICE DE TABLAS .....	vi
INDICE DE GRAFICOS .....	vii
INTRODUCCION .....	9
<b>II REVISION DE LA LITERATURA .....</b>	<b>11</b>
2.2.1. VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD.....	16
2.2.1. VARIABLE COMPETITIVIDAD.....	18
<b>HIPÓTESIS .....</b>	<b>20</b>
<b>IV. METODOLOGIA. ....</b>	<b>21</b>
<b>4.1- DISEÑO DE INVESTIGACION. ....</b>	<b>23</b>
4.2-POBLACION Y MUESTRA .....	23
4.3 Definición y operacionalizacion de variables e indicadores .....	24
<b>4.4Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>25</b>
<b>4.4.1TECNICAS .....</b>	<b>25</b>
<b>4.4.1.2 INSTRUMENTOS .....</b>	<b>25</b>
<b>4.5 PLAN DE ANALISIS.....</b>	<b>25</b>
<b>4.6Matriz de consistencia .....</b>	<b>26</b>
<b>4.7Principios éticos .....</b>	<b>27</b>
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>28</b>
<b>5.1 Resultados.....</b>	<b>28</b>
<b>5.2 ANALISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>48</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>53</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01.</b> ¿La gestión de calidad brindada por este hospedaje es la adecuada?.....	30
<b>Tabla 02.</b> ¿El personal que lo atendió le informa todo respecto a los servicios? .....	30
<b>Tabla03.</b> ¿El hospedaje ofrece servicios de calidad? .....	32
<b>Tabla 04</b> ¿La mype se preocupa por la satisfaccion del cliente? .....	33
<b>Tabla 05.</b> ¿Considera usted que el ambiente del hospedaje es el adecuado? .....	33
<b>Tabla 06.</b> ¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio.....	35
<b>Tabla 07.</b> ¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?.....	36
<b>Tabla 08.</b> ¿Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado? .....	37
<b>Tabla 09.</b> ¿El personal que labora en el hospedaje ha resuelto oportunamente la insatisfacción presentada? .....	38
<b>Tabla 10.</b> ¿Recomendaría usted el servicio brindado a otras personas?.....	39
<b>Tabla 11.</b> ¿Considera usted que este hospedaje está ubicada en un lugar accesible? .....	40
<b>Tabla 12.</b> ¿Cree usted que este hospedaje ofrece mejores ambientes que su competencia?.....	41
<b>Tabla 13.</b> Considera usted que los hospedajes implementan estrategias innovadoras? .....	42
<b>Tabla 14.</b> ¿Cree usted que el personal de los hospedajes está debidamente organizados para la atención al cliente? .....	43
<b>Tabla 15.</b> ¿Cree usted que los hospedajes tienen suficiente demanda de cliente? .....	44
<b>Tabla 16.</b> ¿Cree usted que la atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes? .....	44
<b>Tabla 17.</b> ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos servicios con los mismos beneficios? .....	46
<b>Tabla 18.</b> ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos precios por sus servicios? .....	46
<b>Tabla 19.</b> ¿Los hospedajes ofrecen constantes promociones ofertas o beneficios adicionales que atraiga a los clientes? .....	47
<b>Tabla 20.</b> ¿Considera usted que los hospedajes son competitivos en el mercado?.....	48

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Grafico 01.</b> ¿La gestión de calidad brindada por este hospedaje es la adecuada? .....	27
<b>Grafico 02.</b> ¿El personal que lo atendió le informa todo respecto a los servicios? .....	28
<b>Grafico 03.</b> ¿El hospedaje ofrece servicios de calidad? .....	29
<b>Grafico 04.</b> ¿La Mype se preocupa por la satisfacción del cliente ? .....	30
<b>Grafico 05.</b> ¿Considera usted que el ambiente del hospedaje es el adecuado? .....	31
<b>Grafico 06.</b> ¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio? .....	32
<b>Grafico 07.</b> ¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado? .....	33
<b>Grafico 08.</b> ¿Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado? .....	34
<b>Grafico 09.</b> ¿El personal que labora en el hospedaje ha resuelto oportunamente la insatisfacción presentada? .....	35
<b>Grafico 10.</b> ¿Recomendaría usted el servicio brindado a otras personas? .....	36
<b>Grafico 11.</b> ¿Considera usted que este hospedaje está ubicada en un lugar accesible? .....	37
<b>Grafico 12.</b> ¿Cree usted que este hospedaje ofrece mejores ambientes que su competencia? ...	38
<b>Grafico 13.</b> Considera usted que los hospedajes implementan estrategias innovadoras?.....	39
<b>Grafico 14.</b> ¿Cree usted que el personal de los hospedajes está debidamente organizados para la atención al cliente? .....	40
<b>Grafico 15.</b> ¿Cree usted que los hospedajes tienen suficiente demanda de cliente? .....	41
<b>Grafico 16.</b> ¿Cree usted que la atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes? .....	42
<b>Grafico 17.</b> ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos servicios con los mismos beneficios? .....	43
<b>Grafico 18.</b> ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos precios por sus servicios? .	44
<b>Grafico 19.</b> ¿Los hospedajes ofrecen constantes promociones ofertas o beneficios adicionales que atraiga a los clientes? .....	45
<b>Grafico 20.</b> ¿Considera usted que los hospedajes son competitivos en el mercado? .....	46



## INTRODUCCION

En la actualidad las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú son de valiosa importancia para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen un gran peso por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% en la oferta laboral, sin relatar con el autoempleo que genera; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra paralizado, principal mente por la falta de un sistema tributario firme y resuelto que permita superar los problemas de formalidad de estas empresas y que originen el crecimiento sostenido de las mismas. (Sánchez Barraza2006). La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica establecida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como ente desarrollar actividades de extracción, evolución, elaboración, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro que se denomina REMYPE. (Sunat 2017).

La ley N° 28015 está presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para aumentar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria.(Sunat 2003)

Este tema de proyecto está en un entorno económico cada vez más competitivo, los hospedajes, como la mayoría de las organizaciones turísticas se ven en un entorno cada vez, más cambiante y altamente competitivo. Estas empresas están caracterizadas por la presentación de servicios claramente diferenciados principalmente dedicados a las actividades de alojamiento. En realidad, estas empresas ofrecen una variedad de servicios, combinables entre sí. A veces por la mala atención que se ve en los hospedajes de acá, suele ocurrir que a veces muchos turistas no se quedan a hospedar acá en tumbes y prefieren irse a otros lugares como se ve en el caso de Mancora suelen ir muchos turistas a hospedarse allá porque reciben una mejor atención que acá.

En si el mal servicio hace que perdamos turistas ya que los hospedajes algunos no cuentan con buena comodidad, como televisores, ventiladores etc.

Es por eso que los turistas se van a otros lugares. Los hospedajes en si brindan el servicio a parejas que desean compartir momentos íntimos, este servicio de hospedaje tiene un

alto grado de competitividad en el mercado ya que existen otros lugares que ofrecen el mismo servicio. Como ya sabemos se trata de un tema no apto para toda edad, se presta servicio solo a personas mayores de 18 años hasta adultos mayores responsables de sus actos.

La investigación tiene como propósito describir la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes. Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017, por lo anterior expresado, el enunciado es el siguiente: ¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes? ¿Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes, 2017? Para dar respuesta al problema del enunciado, se ha planteado el siguiente:

Que tuvo por Objetivo General: Describir la Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de Las MyPes. Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes, 2017. Y como Objetivos Específicos: Determinar la atención al cliente en la gestión de calidad de las MyPes sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes 2017, Determinar la calidad de servicio en la gestión de calidad de las MyPes sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes 2017, Determinar los precios en la competitividad de las MyPes sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes 2017, Describir los servicios en la competitividad de las MyPes sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes 2017.

Finalmente la investigación, se justifica de manera teórica que mi proyecto de investigación va a servir a muchas personas para solucionar la problemática en los hospedajes dando así un gran aporte a esta situación que se ve para conseguir una mejor atención y aumentar una mejor calidad de hospedaje y que las personas que vayan se sientan a gusto y así los empresarios puedan visualizar la importancia de la gestión de calidad y competitividad y de este modo puedan adquirir y aplicar los conocimientos en su empresa.

Es de tipo descriptiva, nivel de estudio cuantitativo, diseño no experimental asimismo se aplicó un cuestionario con una población de 10 hospedajes y una muestra de 68 clientes.

## **II REVISION DE LA LITERATURA**

### **2.1. ANTECEDENTES**

#### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

-Almache Martínez, Z (2013-Ecuador) en su investigación sobre `` Implementación de un sistema de gestión de la calidad para una empresa textil `` con un objetivo de un desarrollo de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001 versión 2008. Se elaboró un sistema de gestión de calidad y se implementó un cronograma orientando así a un planteamiento de procesos que garanticen las características de dichas prendas antes y durante su fabricación para aumentar y así lograr su competitividad en el mercado.

-Báez González , A (2017-Ecuador) en la presente investigación se basó en `` El desarrollo de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 para la empresa BRITEL S.A`., específicamente para poder diferenciarse en un mercado altamente competitivo, agregando valor a sus procesos y asegurándose así una mejora en el desarrollo organizacional de la empresa. Para el desarrollo de esta investigación y cumplimiento de sus objetivos planteados, se utilizó una metodología teórica y explicativa para poder sustentar la investigación, apoyándose en los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015 para poder diseñar el sistema de gestión de la calidad con alcance a sus procesos de Adquisiciones, Almacén, Ventas e Instalaciones. De esta manera se pudo concluir que con el diseño de un sistema de gestión de la calidad en la empresa BRITEL S.A. se puede mejorar su desarrollo organizacional, así como darle una ventaja frente a sus competidores, garantizando la calidad en sus productos y servicios, evitando caer en pérdidas para la empresa.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

-Ugaz Flores, L (2012-Lima) en su investigación `` Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías`` tiene como objetivo analizar la situación actual de la empresa y mediante ello diseñar e implementar el Sistema de Gestión de Calidad,

demostrando que a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente. Una incorporación de Gestión de Calidad servirá para mejorar la figura de la empresa y así fortalecer los lazos de seguridad y fidelidad de los Clientes con dicha organización.

Un manual de calidad elaborado servirá como guía para orientar a los trabajadores de la empresa los pasos a seguir en cada etapa del proceso productivo y así asegurarse de que el producto final cumpla de manera conforme todos los estándares de calidad solicitados por el cliente, y las normas actuales de seguridad interna.

-Bances Tume, E (2018-Piura) en su investigación sobre `` Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018`` tuvo como objetivo general: Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018 Metodología fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas, con 15 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Luego de las aplicaciones de análisis de los resultados se concluyó: que los factores básicos de la gestión de calidad son 74% de aplicación de procesos por escrito, 69% de los recursos humanos con valores y de confianza; en relación de las necesidades el 79% satisface sus necesidades de hospedaje por la mejora del servicio, 62% por el cumplimiento del personal en sus tareas y la característica de amabilidad. Siguiendo con la variable competitividad se tiene que en lo referido a la innovación prima los sistemas de tecnología facilitando los servicios de internet, los bajos costos, personal preparado, en cuanto a los tipos de competitividad conocen con mayor acercamiento la ambiental y la dinámica.

- Natividad Tineo, I (2017-Lima) en su investigación `` Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa ELECIN S.A. – Lima, 2017`` tiene como objetivo determinar el nivel del Sistema de Gestión de Calidad de migración a la norma ISO 9001:2015 de los procesos en la empresa Elecín S.A., para conocer la importancia del nivel de percepción del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 que tienen los trabajadores de la empresa. La investigación que se realizó es bajo el criterio del enfoque cuantitativo, tipo de estudio es básico, el diseño fue descriptivo simple y se realizó considerando el método científico deductivo, Para la recopilación de datos se realizó las encuestas con el apoyo de 30 cuestionarios distribuidos en 6

dimensiones vinculados al Sistema de Gestión de Calidad. Los resultados demostraron que existe un porcentaje muy alto del nivel de percepción regular y mala, mientras un porcentaje muy bajo del nivel de percepción bueno del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de los procesos de la empresa ELECIN S.A., 2017, al igual que en las dimensiones mejora continua, control de riesgo, productividad y eficacia, necesidades y expectativas, cumplimiento de los objetivos, y reducción de costos y el logro de la competitividad.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

-Cruz Merino, Y (2016- Tumbes) en su investigación `` caracterización competitividad y gestión de calidad en las mype rubro banano orgánico en tumbes, 2016`` estableció como objetivo general de investigación Determinar las principales características de la competitividad y gestión de calidad en las MYPES rubro banano orgánico en Tumbes,

2016. Se dice que uno de los factores competitivos en las MyPes es la creación con mayor 58% el cual indica que si tiene la necesidad de cambiar y ser más competitivo de acuerdo a las bases teóricas cárdenas Dávila Nelly dice que estas empresas se hacen competitivas al llevar a cabo dos requisitos fundamentales:

Lo Primero, de estar sometidas a la presión de una competencia que las obligue a ejercitar sus esfuerzos sostenidos para así mejorar sus productos y su eficacia productiva.

Y lo segundo, es ser insertas en redes articuladas dentro de las cuales los esfuerzos de cada empresa se vean apoyados por toda una serie de externalidades, y servicios e instituciones se manifiesta que son muchos los factores que incurren en el éxito competitivo de las micro y pequeñas empresas.

-Balladares Paredes, F (2018-Tumbes) su investigación tuvo por título “Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las mypes el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de tumbes, 2017”. Cuyo problema general es ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y capacitación en las MyPes el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017?, tiene como objetivo general Determinar la caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las MyPes el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017. El tipo de investigación del trabajo es Descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño es no experimental de corte transversal; para este trabajo se usó una población de 15 Hospedajes, a quienes se les aplico el cuestionario usando la encuesta como técnica. En donde se concluye que las ventajas de la capacitación en las MYPES del rubro, se ha encontrado que la mayoría de trabajadores no se identifica con la empresa; sin embargo, la mayoría de ellos han señalado que la empresa cumple con capacitarlos y muchos señalan que pueden tomar sus propias decisiones en el trabajo, aunque también consideran que no pueden desarrollar el máximo de sus habilidades.

-Ortiz Guerrero, C (2017- Tumbes) en su investigación orientada a conocer las características de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes del centro de la ciudad de Tumbes, año 2017. “ Metodológicamente la investigación se enmarca dentro del tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal por cuanto se realizó el estudio en un momento determinado del tiempo como es el periodo 2017. Para la obtención de la muestra representativa se ha tomado un criterio no probabilístico, considerándose para tal caso el total de la población que vienen a ser 15 MYPES que

funcionan en el centro de la ciudad. A dicha muestra se le aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario el cual está compuesto de 20 ítems, para la variable Gestión de Calidad; y 20 ítems para la variable Competitividad.

Los resultados demuestran de manera general que la gestión de calidad influye en la competitividad de las MYPES de manera indirecta toda vez que el coeficiente de correlación de PEARSON arroja un valor de -0.587 con un nivel de significancia del 5% (0.05), lo cual indica que las variables están relacionadas, pero se mueven en sentido contrario (esto quiere decir que una buena gestión de calidad se refleja en una baja competitividad por parte de la competencia).

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **A. Definición**

Se dice que gestión de calidad es al conjunto que permite a las personas o las organizaciones llevar a cabo planes para el desarrollo de su misión y a la

prestación de servicio con buenos estándares de calidad y así lograr la satisfacción del cliente.

## **B. Importancia**

Es muy importante la gestión de calidad en nuestro negocio lograr la confianza y fidelidad de nuestros clientes y llegar a ser líderes en el mercado con unión entre nosotros y nuestros trabajadores porque que así seremos conocidos y podemos llegar a tener una excelente trayectoria.

## **C. Ventajas**

- Mejora del gusto del cliente
- Estandarización de dichos productos o servicios
- Incremento de la eficacia y disminución de los costos
- Multiplicación de la productividad económica
- Favorecimiento de la imagen de la empresa

## **D. Desventajas**

- Que, si se centralizan en una sola área de la empresa, se pierde el punto de vista de toda con casi todos los miembros de la empresa.
- Se solicita un cambio en toda la organización ya que si se quiere tener éxito es necesario que todos los que integran la organización participen.
- Se necesitan hacer gastos importantes
- Que los gerentes de las pequeñas y medianas empresas suelen ser muy preservadores en la mejoría constante que se hace un proceso muy largo.

## **E. Tipos**

- Manuales de la calidad
- Planes de la calidad
- Especificaciones
- Guías
- Procedimientos documentados, Instrucciones de trabajo, Planos



-Registros

## **2.2.1. VARIABLE COMPETITIVIDAD**

### **A. Definición**

La competitividad se concreta como la capacidad de disputarse el puesto de algo para así lograr quedarse con eso que otros también quisieron conseguir y así tener la condición de poder enfrentarse aquellos competidores. Así de esta manera esto se emplea en todo el ámbito financiero y comerciable.

## **B. Importancia**

La competitividad es la más importante y la más buscada en todo ya sea en el entorno profesional o como en el estudiante es lo que da a entender que los seres humanos somos constantemente competitivos.

## **C. Ventajas**

- Logramos mejoría en breve plazo y efectos visibles
- Se enfoca el empeño en el espacio organizado y en las instrucciones competitivas
- Acepta borrar procedimientos que se repiten de poco beneficio evadiendo así el coste en vanos.
- Colaboran al ajuste de procesos en desarrollos a la tecnología

## **D. Desventajas**

- Se hacen gastos valiosos
- Se solicita un cambio en toda la organización ya que si se quiere tener éxito es necesario que todos los que integran la organización participen.

## **E. Tipos**

- Competitividad nacional -Competitividad sistémica
- Competitividad estructural
- Competitividad empresarial

## **HIPÓTESIS**

De acuerdo a lo indicado por Hernández Sampieri (2012), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

#### **IV. METODOLOGIA.**

**4.1- DISEÑO DE INVESTIGACION.** - El diseño para este estudio es cuantitativo y el tipo de investigación es descriptiva de acuerdo a las características de las variables gestión de calidad y competitividad.

**4.2-POBLACION.** - Con una población de (10 Mypes)

**CUADRO 01 Datos de las Mypes – Hospedajes del Distrito de Tumbes**

<b>Nº</b>	<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>GERENTES</b>	<b>Total</b>
1	``Hospedaje Gran Imperial ``	1	1
2	``Hospedaje Casa Cesar``	1	1
3	``Hospedaje Lourdes``	1	1
4	``Hospedaje Mariol``	1	1
5	``Hospedaje Los Andes``	1	1
6	``Hospedaje Chicho``	1	1
7	``Hospedaje Toloa I``	1	1
8	``Hospedaje LM``	1	1
9	``Hospedaje Cordova``	1	1
10	``Hospedaje Toloa II``	1	1
	<b>TOTAL</b>	10	10

**Fuente de i Perú** a mi criterio de investigación solo escogí 10 Mypes.

**4.2.2 MUESTRA:** Con una muestra de 68 clientes la muestra es de tipo no probabilístico ya que se tomará la totalidad de la población. Para determinar la muestra de las variables Gestión de Calidad y competitividad se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde: n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z= 1.645)

p = Probabilidad 0.5% q = No probabilidad (donde

Q= 1-P) q = 0.5%

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.645)^2(0.50)(0.50)}{(0.01)^2} \\ n &= \frac{(2.706025)(0.25)}{(0.01)} \\ n &= \frac{0.67650625}{0.01} \\ n &= 67.650625 \\ n &= 68 \text{ clientes.} \end{aligned}$$

La muestra asciende a 68 clientes para la variable gestión de calidad y competitividad en las MYPES.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

**Cuadro 02**, Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión de calidad</b>	Por gestión llamamos en nuestra lengua a aquel conjunto de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar un asunto. En tanto la calidad es una propiedad positiva que implica que quien la ostenta presenta una superioridad con respecto a sus pares, es decir, se trata de algo excelente.	Se dice que gestión de calidad es al conjunto que permite a las personas o las organizaciones llevar a cabo planes para el desarrollo de su misión y a la prestación de servicio con buenos estándares de calidad y así lograr la satisfacción del cliente	-Atención al cliente  -Calidad de servicio	Calidad de servicio	¿La gestión de calidad brindada por este hospedaje es la adecuada?	Nominal  SI –NO
				Orientación	¿El personal que lo atendió le informa todo respecto a los servicios?	Nominal  SI-NO
				Infraestructura	¿El hospedaje ofrece servicios de calidad?	Nominal
				Satisfacción del cliente	¿La Mype se preocupa por la satisfacción del cliente?	SI-NO  Nominal
				Ambiente adecuado	¿Considera usted que el ambiente del hospedaje es el adecuado?	SI-NO  Nominal
				Personal calificado	¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?	SI-NO  Nominal
				Liderazgo en costos	¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?	SI-NO  Nominal
				Resolución de conflictos	¿Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado?	SI-NO  Nominal
				Expectativas	¿El personal que labora en el hospedaje ha resuelto oportunamente la insatisfacción presentada?	SI-NO
					¿Recomendaría usted el servicio brindado a otras personas?	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Competitividad</b>	<p>Se denomina competitividad a la facultad de competir: disputarse el dominio de algo, rivalizar para quedarse con aquello que otro u otros también pretenden conseguir.</p> <p>El concepto se emplea con frecuencia en el ámbito económico y comercial</p>	<p>La competitividad se concreta como la capacidad de disputarse el puesto de algo para así lograr quedarse con eso que otros también quisieron conseguir y así tener la condición de poder enfrentarse aquellos competidores. Así de esta manera esto se emplea en todo el ámbito financiero y comerciable</p>	<p>-Precios</p> <p>-Servicios</p>	Accesibilidad	¿Considera usted que este hospedaje está ubicada en un lugar accesible?	Nominal
				Mejor infraestructura	¿Cree usted que este hospedaje ofrece mejores ambientes que su competencia?	SI –NO
				Estrategias innovadoras	¿Considera usted que los hospedajes implementan estrategias innovadoras?	Nominal
				Capacitación	¿Cree usted que el personal de los hospedajes está debidamente organizados para la atención al cliente?	SI-NO
				Afluencia	¿Cree usted que los hospedajes tienen suficiente demanda de cliente?	Nominal
				Buena atención	¿Cree usted que la atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?	SI-NO
				Beneficios	¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos servicios con los mismos beneficios?	Nominal
				Precios competitivos	¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos precios por sus servicios?	SI-NO
				Promociones	¿Los hospedajes ofrecen constantes promociones ofertas o beneficios adicionales que atraiga a los clientes?	Nominal
				Competitividad	¿Considera usted que los hospedajes son competitivos en el mercado?	SI-NO

--	--	--	--	--	--	--



## **4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **4.4.1 TÉCNICAS**

Las técnicas a utilizar en el proyecto de investigación será el cuestionario, el cual está conformado por 20 interrogantes, además de la aplicación de la técnica de la observación directa, la cual permite identificar las características de los encuestados.

#### **4.4.1.2 INSTRUMENTOS.**

El instrumento a utilizar es la encuesta y los instrumentos bibliográficos los cuales permitirán obtener resultados fidedignos y veraces para la obtención de los resultados.

### **4.5 PLAN DE ANALISIS**

Para el procesamiento de los datos y elaboración del proyecto se utilizarán los sistemas informativos e informáticos como son el internet, Microsoft office (power point, Word, Excel, etc.) los cuales permitirán construir cada parte de mi investigación, Word servirá para confeccionar el proyecto de investigación, Excel servirá para la elaboración de tablas y figuras en las cuales se representarán los resultados, y power point servirá para la elaboración de mi ponencia.



#### 4.6 Matriz de consistencia

**Cuadro 03** Matriz de consistencia del proyecto de investigación

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO DE DATOS
<p>Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes. Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes, 2017?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p>	<p>De acuerdo a lo indicado por Hernández Sampieri (2012), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.</p>	<p><b>TIPO:</b></p>	<p>Para el procesamiento de los datos y elaboración del proyecto se utilizarán los sistemas informativos e informáticos como son el internet, Microsoft office (power point, Word, Excel, etc.) los cuales permitirán construir cada parte de mi investigación, Word servirá para confeccionar el proyecto de investigación, Excel servirá para la elaboración de tablas y figuras en las cuales se representarán los resultados, y power point servirá para la elaboración de mi ponencia</p>
	<p>Describir la Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de Las MyPes. Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes, 2017.</p>		<p>Descriptiva</p>	
	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p>		<p><b>NIVEL:</b></p>	
	<p>Determinar la atención al cliente en la gestión de calidad de las MyPes sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes , 2017</p>		<p>Cuantitativo</p>	
	<p>Determinar la calidad de servicio en la gestión de calidad de las MyPes sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes, 2017</p>		<p><b>DISEÑO:</b></p>	
	<p>Determinar los precios en la competitividad de las MyPes sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes, 2017.</p>		<p>No Experimental</p>	
	<p>Describir los servicios en la competitividad de las MyPes sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes, 2017.</p>		<p><b>Población:</b></p>	
			<p>Clientes de las 10 MyPes dedicadas al rubro hospedajes del Distrito de tumbes</p>	



#### **4.7 Principios éticos**

El investigador considera formular los siguientes principios éticos, el no plagio, respeto al derecho de autor, compromiso con el asesor, responsabilidad con el desarrollo del proyecto.

## V. RESULTADOS 5.1

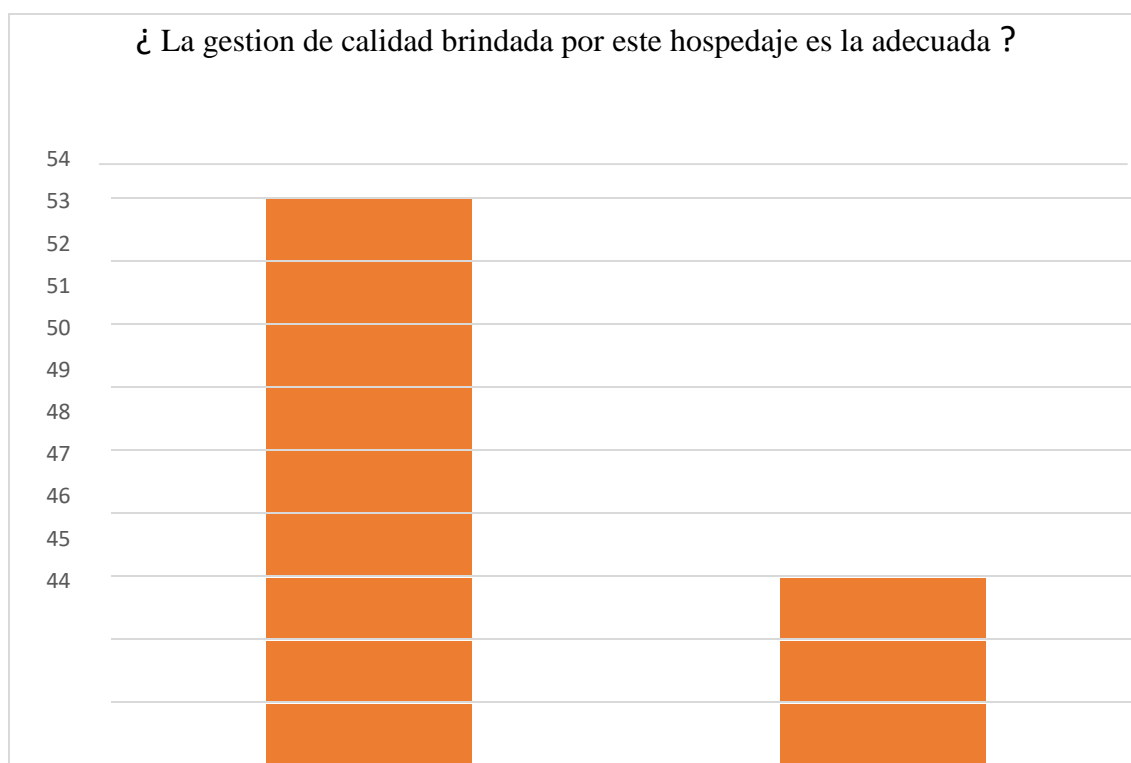
### Resultados

**Tabla 01.** ¿La gestión de calidad brindada por este hospedaje es la adecuada?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	36	53
No	32	47
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

### GRAFICO N° 1



**Gráfico:** Sobre La gestión de calidad brindada por este hospedaje es la adecuada.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 02.** ¿El personal que lo atendió le informa todo respecto a los servicios?

Opción	Fi	Hi (%)
--------	----	--------

<b>Si</b>	54	79
<b>No</b>	14	21
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°2**



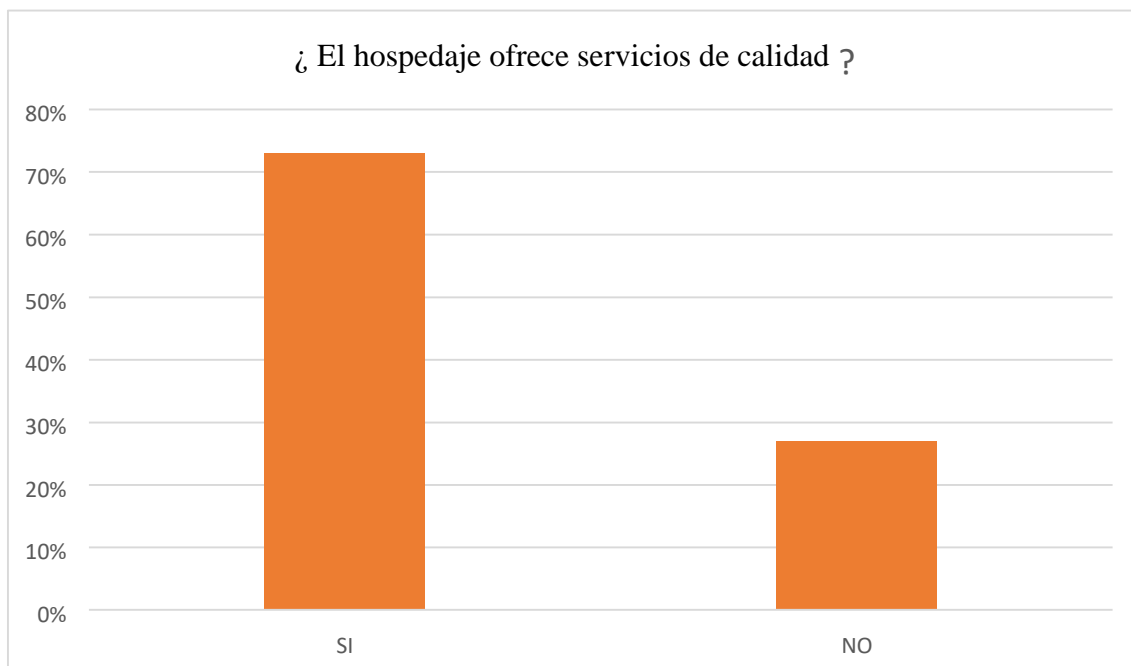
**Gráfico:** sobre El personal que lo atendió le informa todo respecto a los servicios **Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla03.** ¿El hospedaje ofrece servicios de calidad?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	50	73
No	18	27
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°3**



**Gráfico:** Sobre El hospedaje ofrece servicios de calidad

**Fuente:** Elaboración propia

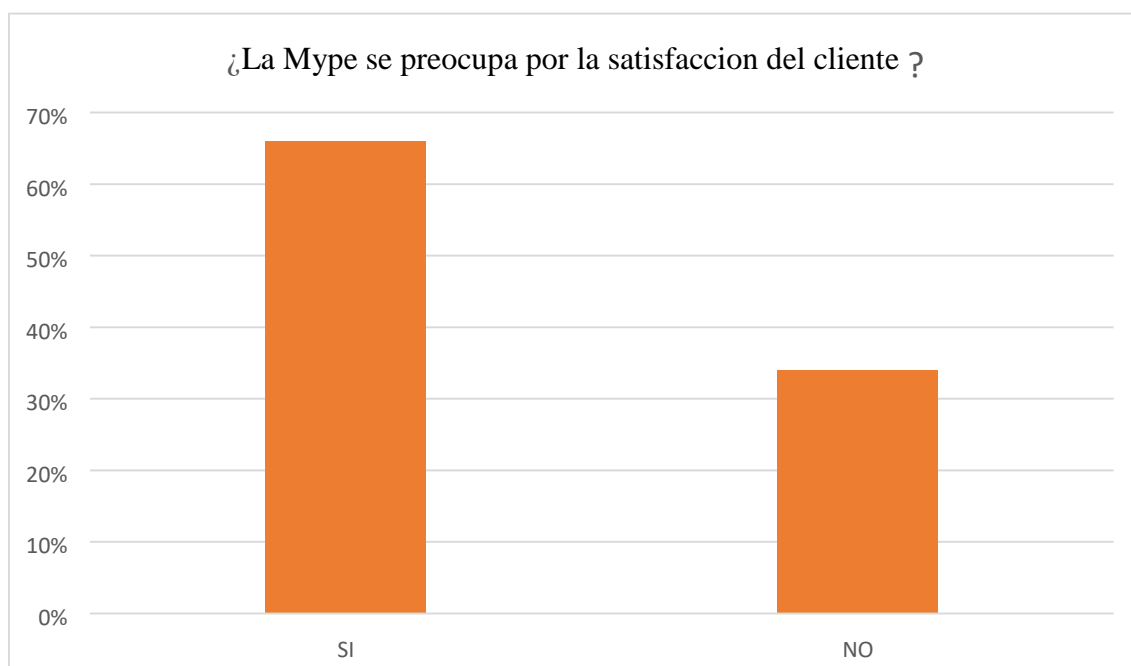


**Tabla 04.** ¿La Mype se preocupa por la satisfacción del cliente?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	45	66
No	23	34
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°4**



**Gráfico:** Sobre La Mype se preocupa por la satisfacción del cliente

**Fuente:** Elaboración propia

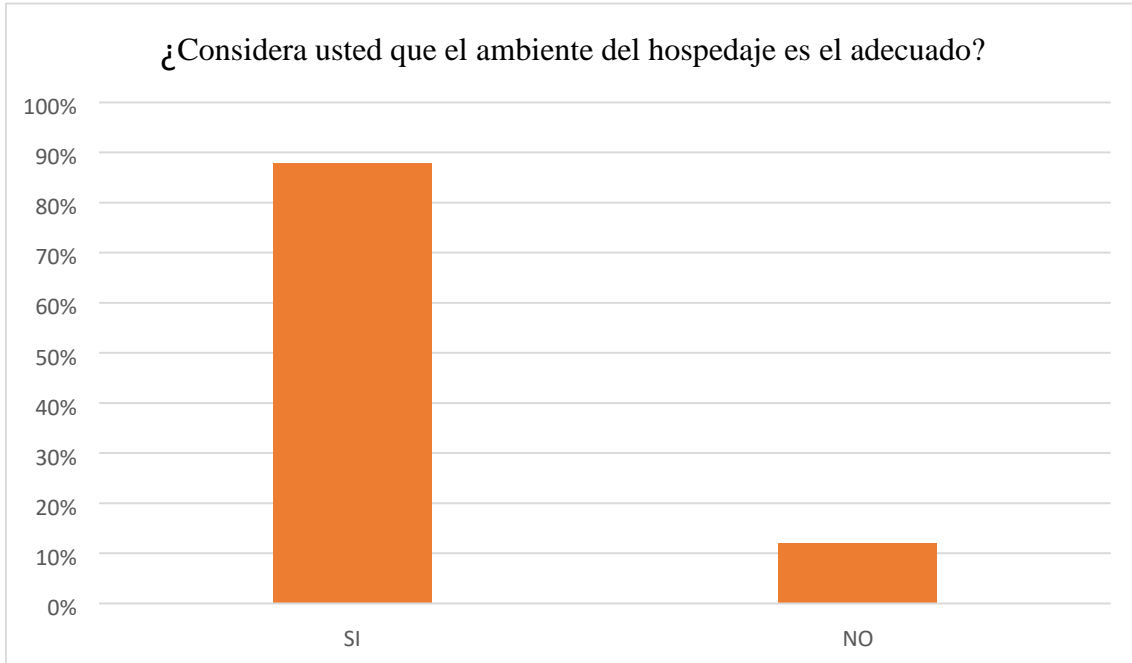
**Tabla 05.** ¿Considera usted que el ambiente del hospedaje es el adecuado?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	60	88

<b>No</b>	<b>8</b>	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°5**



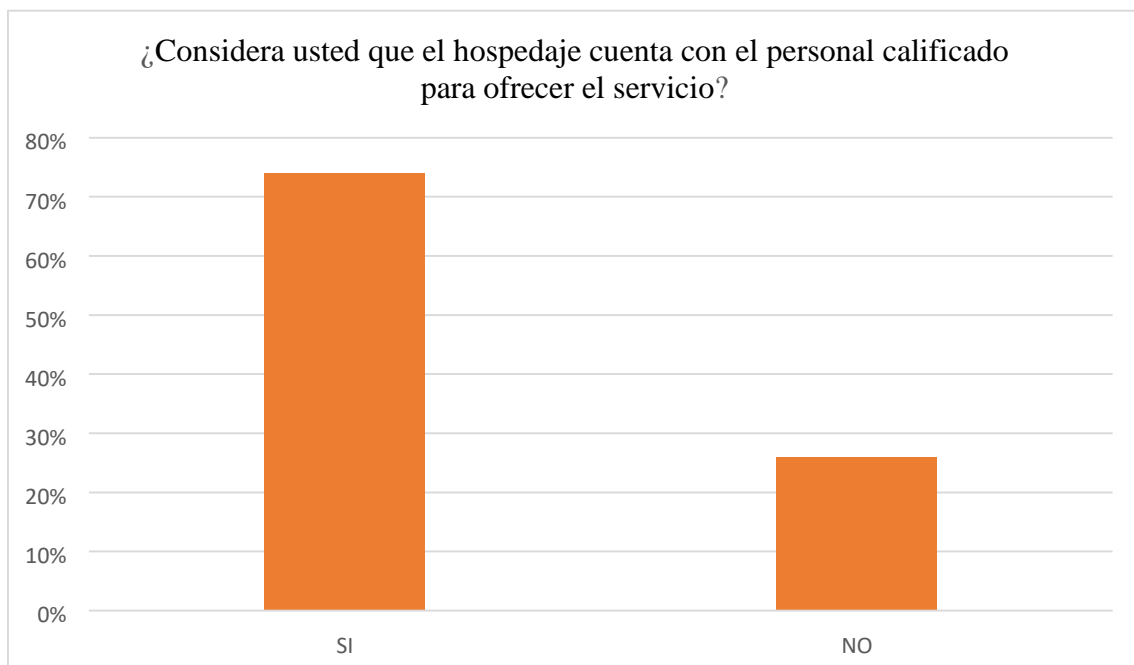
**Gráfico:** Sobre Considera usted que el ambiente del hospedaje es el adecuado **Fuente:**  
Elaboración propia

**Tabla 06.** ¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	50	74
No	18	26
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°6**



**Gráfico:** Sobre Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio

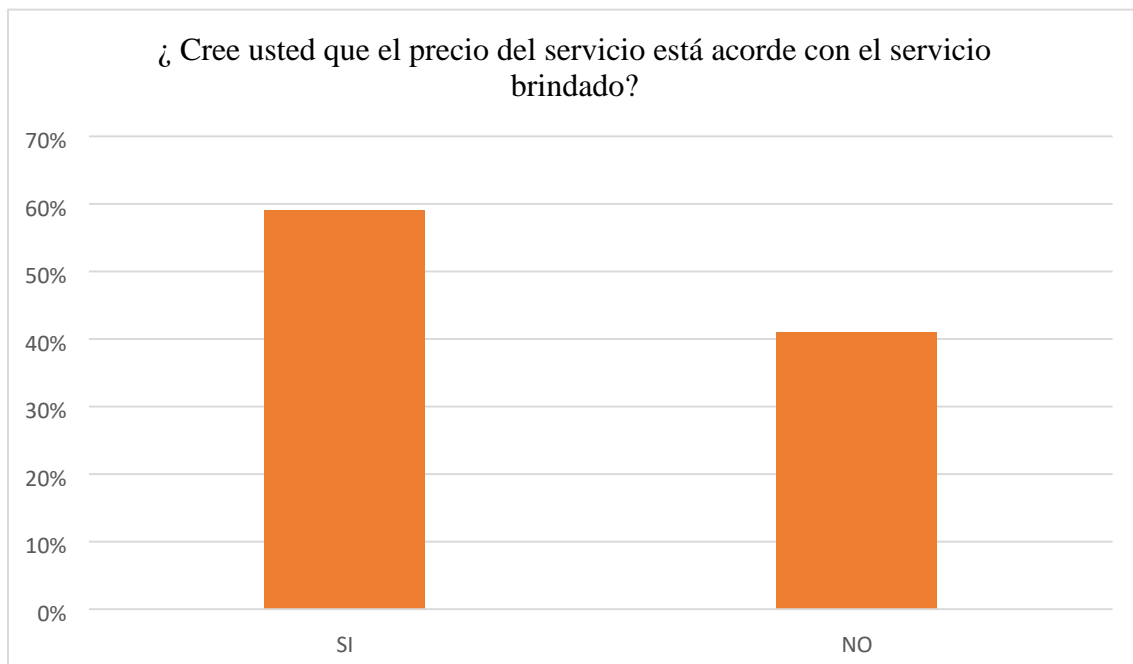
**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 07.** ¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	55	81
No	13	19
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°7**



**Gráfico:** Sobre Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado

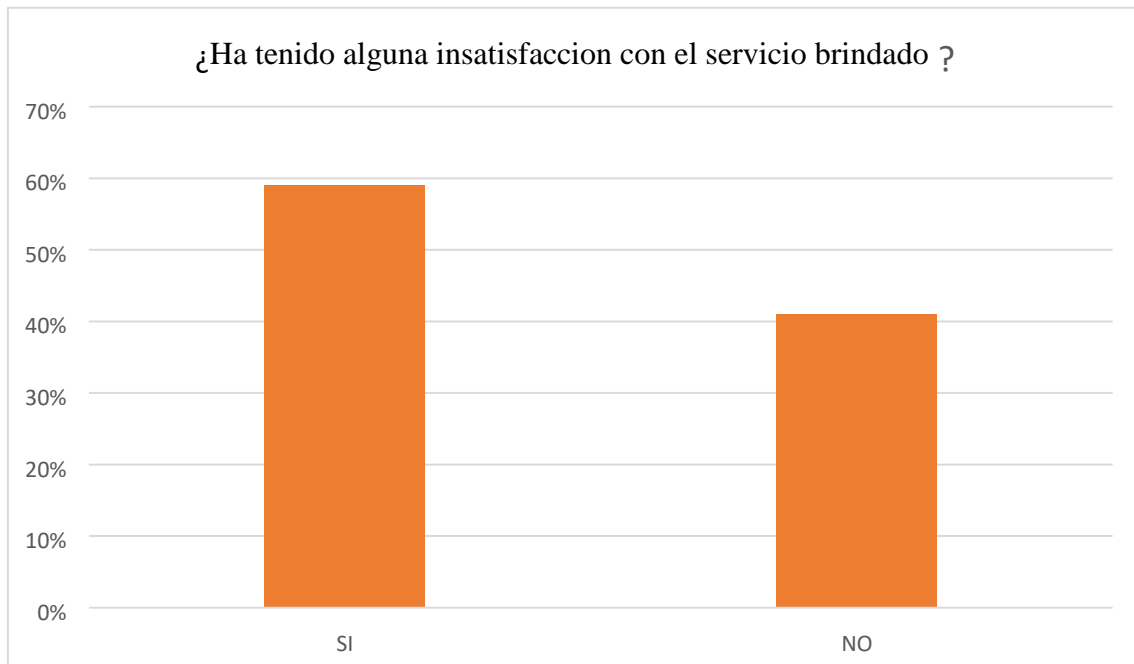
**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 08.** ¿Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	40	59
No	28	41
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°8**



**Gráfico:** Sobre Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado

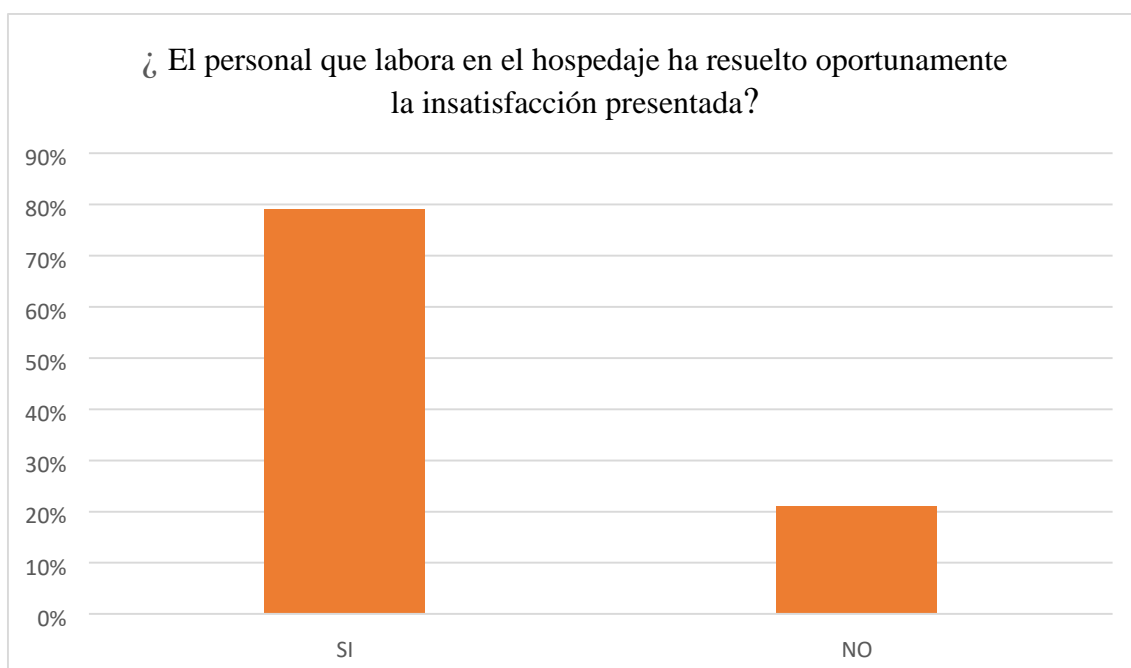
**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 09.** ¿El personal que labora en el hospedaje ha resuelto oportunamente la insatisfacción presentada?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	54	79
No	14	21
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°9**



**Gráfico:** Sobre El personal que labora en el hospedaje ha resuelto oportunamente la insatisfacción presentada

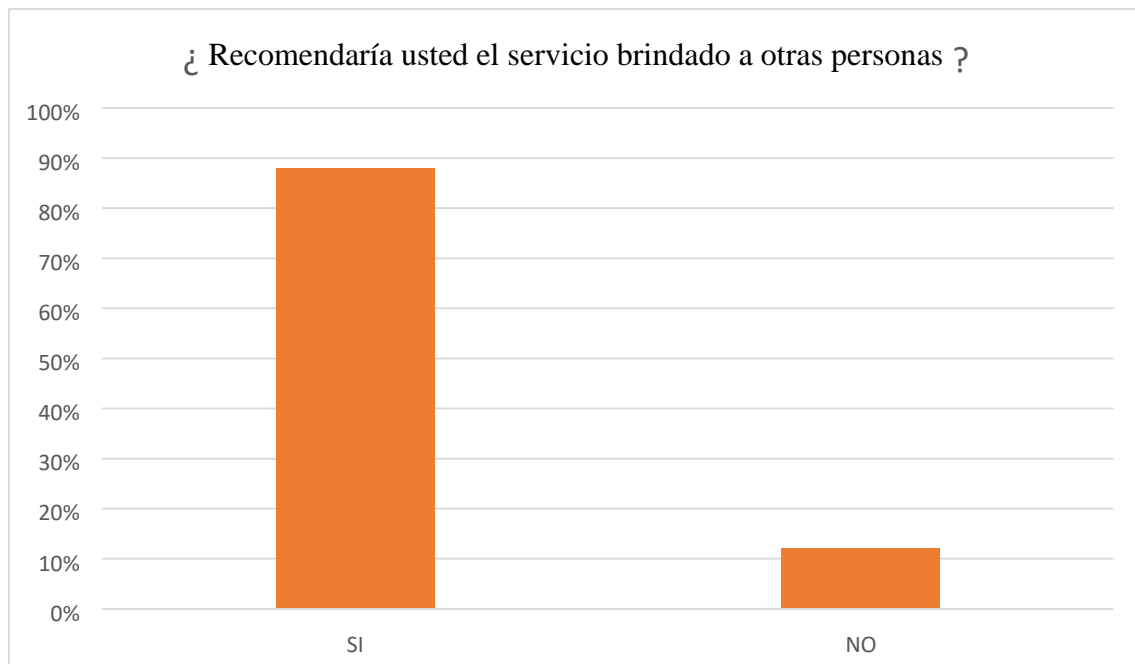
**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 10.** ¿Recomendaría usted el servicio brindado a otras personas?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	60	88
No	8	12
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°10**



**Gráfico:** Sobre Recomendaría usted el servicio brindado a otras personas

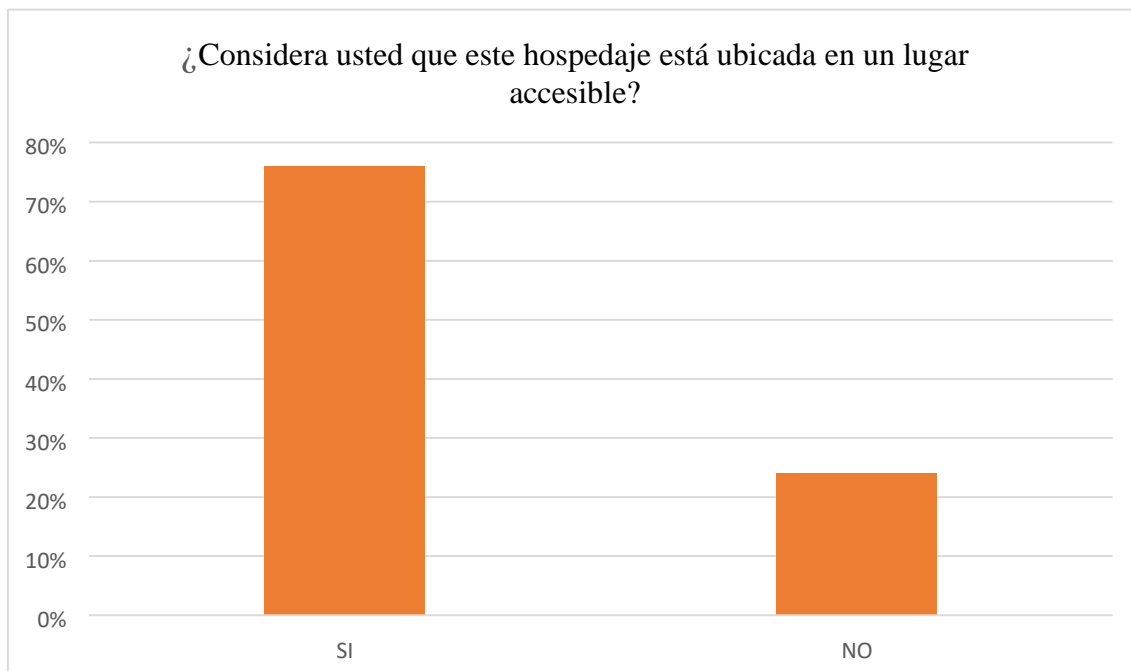
**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 11.** ¿Considera usted que este hospedaje está ubicada en un lugar accesible?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	52	76
No	16	24
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°11**



**Gráfico:** Sobre Considera usted que este hospedaje está ubicada en un lugar accesible

**Fuente:** Elaboración propia

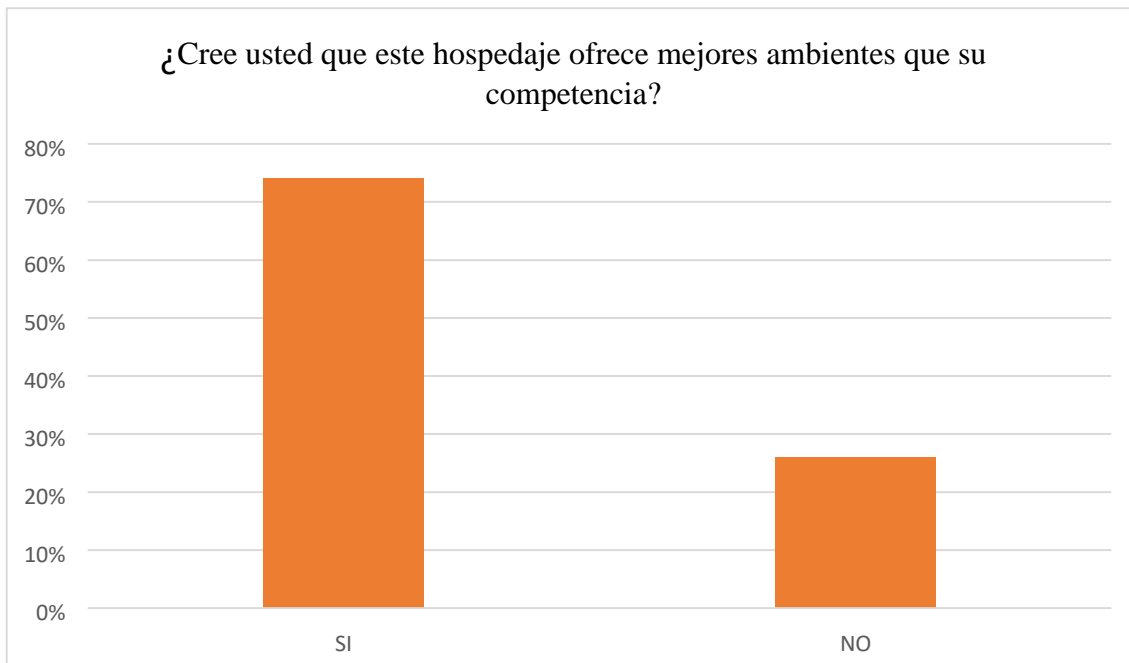


**Tabla 12.** ¿Cree usted que este hospedaje ofrece mejores ambientes que su competencia?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	50	74
No	18	26
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°12**



**Gráfico:** Sobre Cree usted que este hospedaje ofrece mejores ambientes que su competencia.

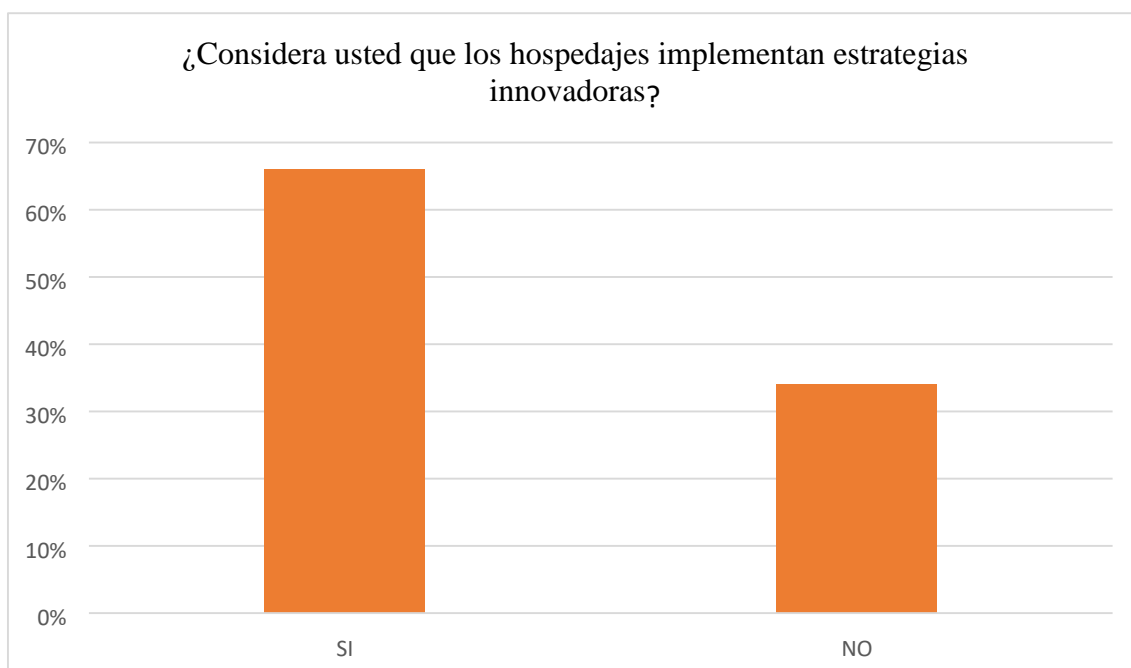
**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 13.** ¿Considera usted que los hospedajes implementan estrategias innovadoras?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	45	66
No	23	34
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°13**



**Gráfico:** Sobre Considera usted que los hospedajes implementan estrategias innovadoras.

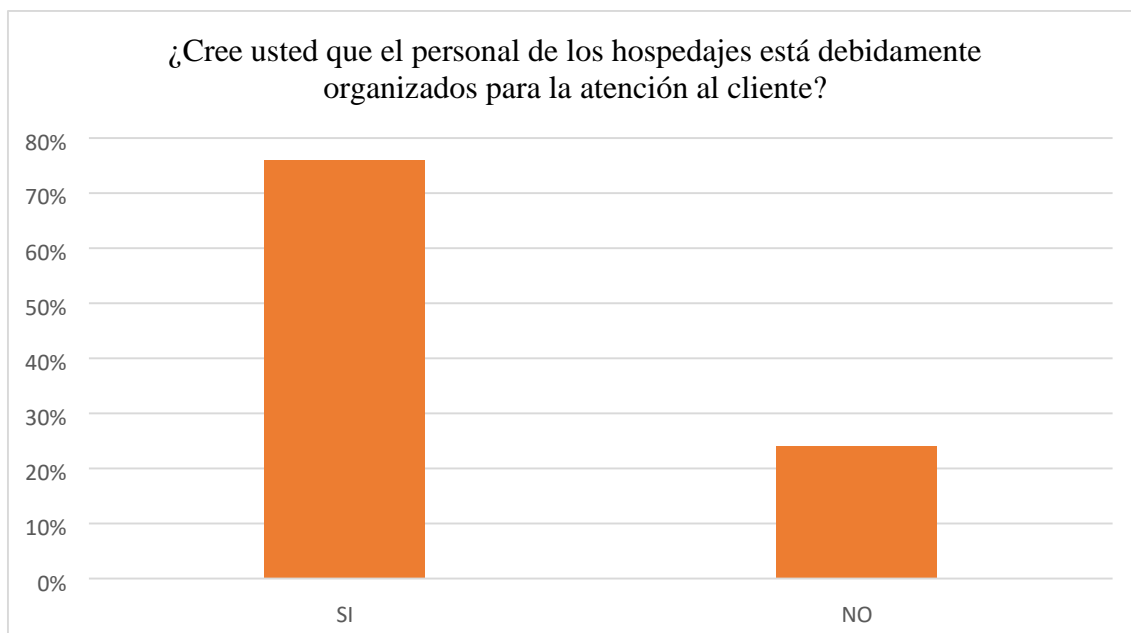
**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 14.** ¿Cree usted que el personal de los hospedajes está debidamente organizados para la atención al cliente?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	52	76
No	16	24
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°14**



**Gráfico:** Sobre Cree usted que el personal de los hospedajes está debidamente organizados para la atención al cliente

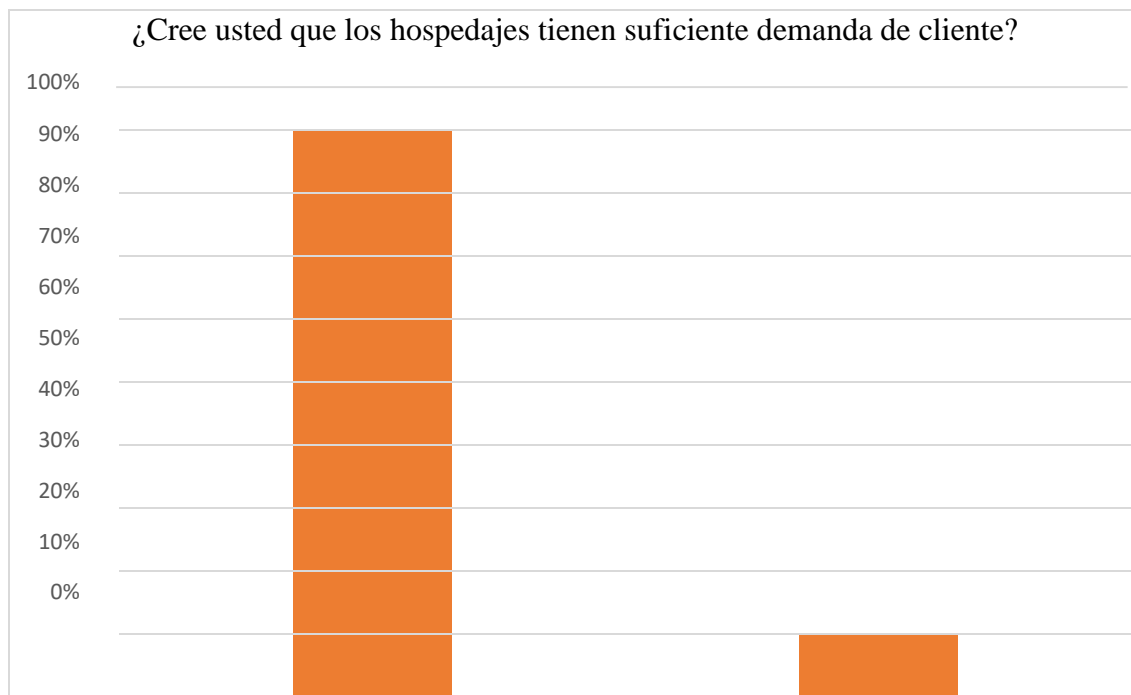
**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 15.** ¿Cree usted que los hospedajes tienen suficiente demanda de cliente?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	61	90
No	7	10
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°15**



**Gráfico:** Sobre Cree usted que los hospedajes tienen suficiente demanda de cliente

**Fuente:** Elaboración propia

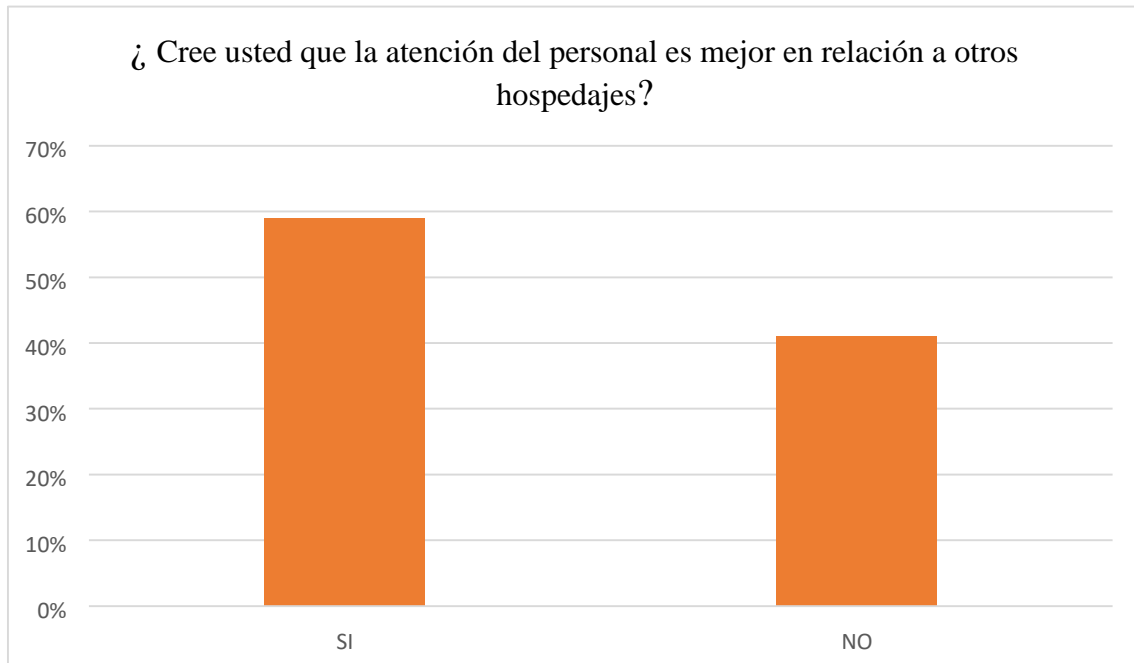
**Tabla 16.** ¿Cree usted que la atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?

Opción	Fi	Hi (%)
--------	----	--------

<b>Si</b>	<b>40</b>	<b>59</b>
<b>No</b>	<b>28</b>	<b>41</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°16**



**Gráfico:** Sobre Cree usted que la atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes

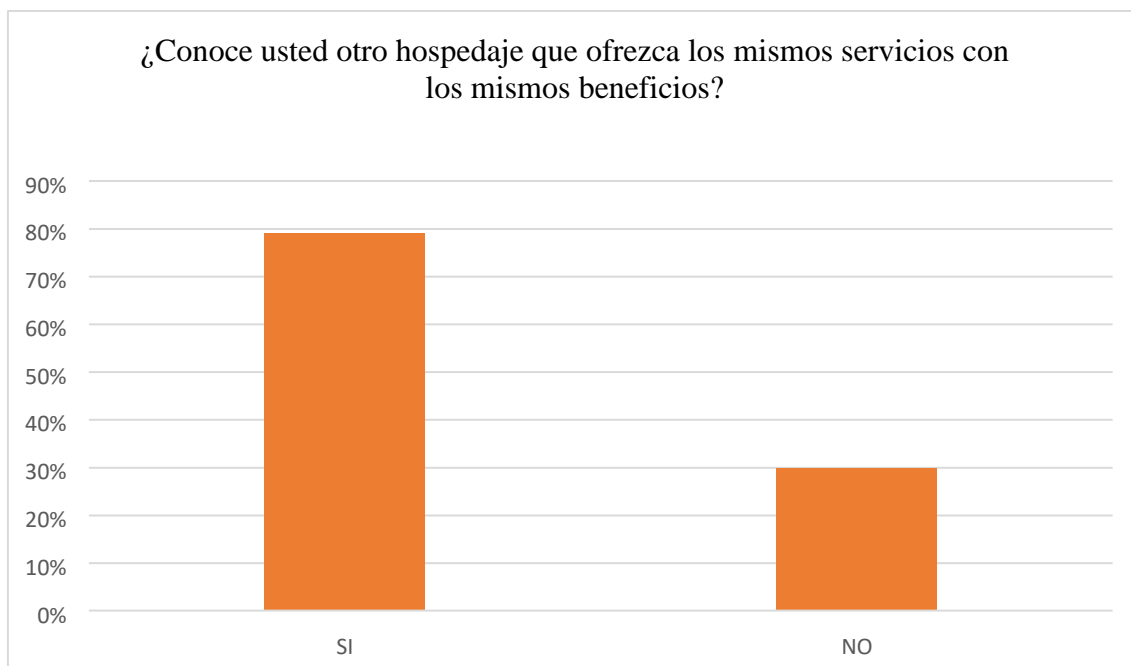
**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 17.** ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos servicios con los mismos beneficios?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	54	79
No	14	21
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°17**



**Gráfico:** Sobre Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos servicios con los mismos beneficios.

**Fuente:** Elaboración propia

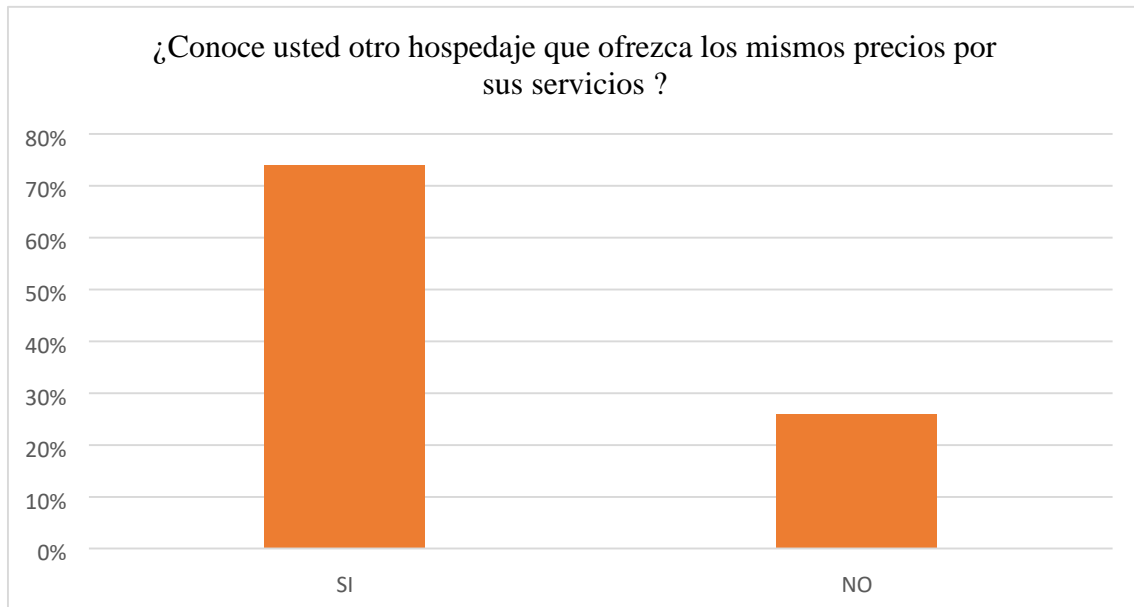
**Tabla 18.** ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos precios por sus servicios?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	50	74

<b>No</b>	<b>18</b>	<b>26</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°18**



**Gráfico:** Sobre Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos precios por sus servicios.

**Fuente:** Elaboración propia

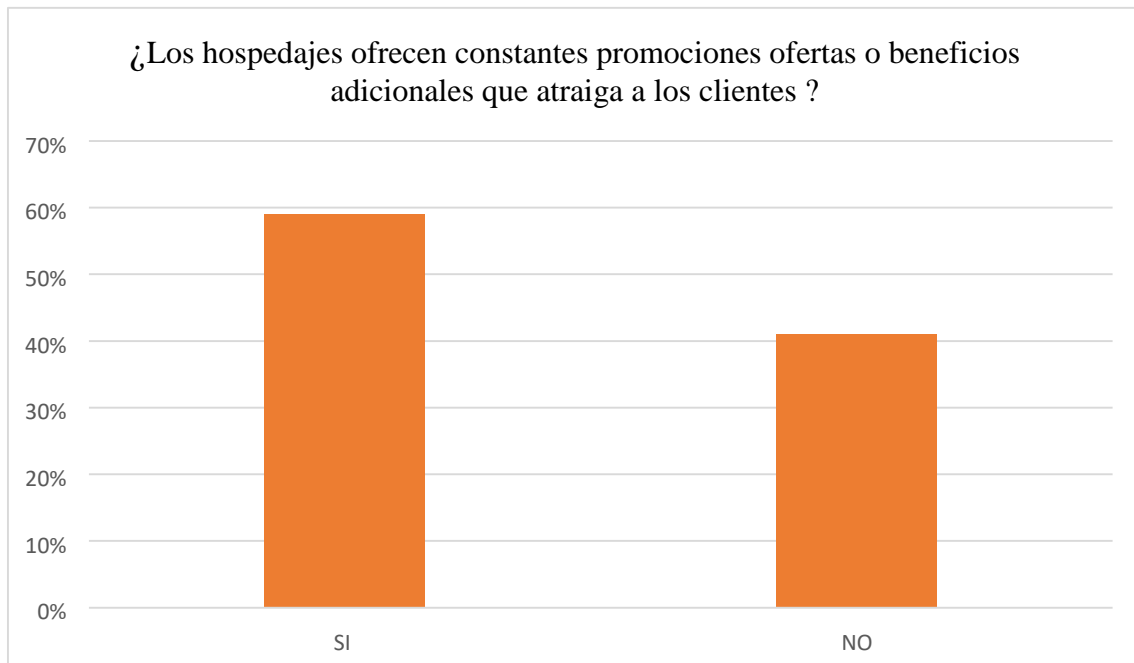
**Tabla 19.** ¿Los hospedajes ofrecen constantes promociones ofertas o beneficios adicionales que atraiga a los clientes?

<b>Opción</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
<b>Si</b>	<b>40</b>	<b>59</b>
<b>No</b>	<b>28</b>	<b>41</b>

<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico N°19**



**Gráfico:** Sobre Los hospedajes ofrecen constantes promociones ofertas o beneficios adicionales que atraiga a los clientes

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 20.** ¿Considera usted que los hospedajes son competitivos en el mercado?

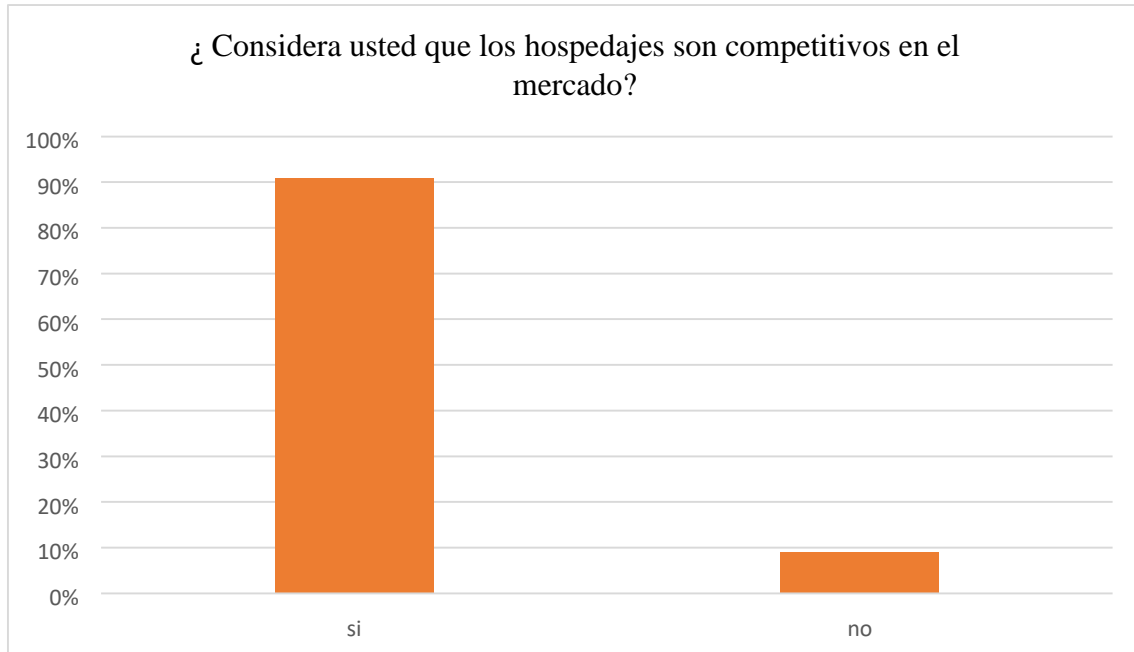
<b>Opción</b>	<b>Fi</b>	<b>Hi (%)</b>
<b>Si</b>	<b>62</b>	<b>91</b>
<b>No</b>	<b>6</b>	<b>9</b>



<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

Fuente: Elaboración Propia **Gráfico**

**N°20**



**Gráfico:** sobre Considera usted que los hospedajes son competitivos en el mercado

**Fuente:** Elaboración propia

## **5.2 ANALISIS DE RESULTADOS**

**En la tabla 01**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 53% (36) manifestaron que la gestión de calidad si es la adecuada y el 47 % (32) manifestaron que la atención brindada no es la adecuada.

**En la tabla 02**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 79% (54) manifestaron que el personal que lo atendió si les informo todo respecto a los servicios y el 21% (14) manifestaron que el personal no le informo acerca de los servicios.

**En la tabla 03**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 73% (50) manifestaron que el hospedaje si ofrece servicios de calidad y el 27% (18) manifestaron que el hospedajes no ofrece servicios de calidad.

**En la tabla 04**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 66% (45) manifestaron que la Mype si se preocupa por la satisfacción del cliente y el 34 % (23) manifestaron que no se preocupa por la satisfacción.

**En la tabla 05**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 88% (60) manifestaron que el ambiente si es el adecuado y el 12% (8) manifestaron que el ambiente no es el adecuado

**En la tabla 06**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 74% (50) manifestaron que el hospedaje si cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio y el 26% (18) manifestaron que no cuentan con el personal calificado.

**En la tabla 07**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 81% (55) manifestaron que el precio del servicio si está acorde con el servicio brindado y el 19% (13) manifestaron que el precio no está de acorde con el servicio brindado.

**En la tabla 08**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 59% (40) manifestaron que si an tenido insatisfacción con el servicio brindado y el 41% (28) manifestaron que no an tenido insatisfacción.

**En la tabla 09**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 79% (54) manifestaron que si an resuelto su insatisfacción presentada y el 21% (14) manifestaron que no an resuelto su insatisfacción.

**En la tabla 10**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 88% (60) manifestaron que si recomendarían el servicio a otras personas y el 12% (8) manifestaron que no lo recomendarían.

**En la tabla 11**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 76% (52) manifestaron que el hospedaje si se encuentra en un lugar accesible y el 24 % (16) manifestaron que no se encuentra en un lugar accesible.

**En la tabla 12**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 74% (50) manifestaron que si ofrece mejores ambientes que su competencia y el 26% (18) manifestaron que no ofrecen mejores ambientes.

**En la tabla 13**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 66% (45) manifestaron que los hospedajes si implementan estrategias innovadoras y el 34% (23) manifestaron que no implementan estrategias innovadoras.

**En la tabla 14**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 76% (52) manifestaron que el personal de los hospedajes si está debidamente organizados para la atención al cliente y el 24% (16) manifestaron que no están debidamente organizados.

**En la tabla 15**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 79% (61) manifestaron que los hospedajes si tienen suficiente demanda de cliente y el 21% (7) manifestaron que no tienen suficiente demanda de clientes.

**En la tabla 16**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 59% (40) manifestaron que la atención del personal si es mejor en relación a otros hospedajes y el 41% (28) manifestaron que la atención del personal no es mejor a otros.

**En la tabla 17**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 79% (54) manifestaron que si conocen otros hospedajes que ofrezcan los mismos servicios con los mismos beneficios y el 21% (14) manifestaron que no conocen otros hospedajes.

**En la tabla 18**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 74% (50) manifestaron que si conocen otros hospedaje que ofrezca los mismos precios por sus servicios y el 26% (18) manifestaron que no conocen otros hospedajes con los mismos precios.

**En la tabla 19**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 59% (40) manifestaron que si ofrecen constantes promociones ofertas o beneficios adicionales que atraiga a los clientes y el 41% (28) manifestaron que no ofrecen promociones.

**En la tabla 20**, luego de aplicar la encuesta a los clientes el 91% (62) manifestaron que los hospedajes si son competitivos en el mercado y el 9% (6) manifestaron que no son competitivos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Los clientes manifestaron que la gestión de calidad de los hospedajes si es la adecuada, que el personal que los atendió si informo sobre los servicios que se brindan y si brindan un buen servicio de calidad se preocupan satisfacción del cliente y el ambiente que se ofrece si es el adecuado eso hace que la imagen de la Mype se fortalezca más y que los clientes sean más fieles a la organización.
2. El hospedaje si cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio, el precio va de acuerdo con el servicio brindado manifestaron que si an tenido alguna insatisfacción se les ha resuelto rápidamente y que si recomiendan el servicio a otros.
3. Los hospedajes se encuentran en un lugar accesible si ofrecen mejores ambientes que su competencia y implementan estrategias innovadoras, el personal del hospedaje si está debidamente capacitado para la atención.

4. Los clientes dicen que la atención del personal si es la mejor en relación a otros, si conocen otros lugares que ofrezcan los mismos servicios pero también conocen que ofrezcan los mismos precios y suelen ofrecer constantes promociones y los hospedajes si son competitivos en el mercado.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se le recomienda a los propietarios de la organización seguir manteniendo la calidad de sus hospedajes en buen estado para que así sus clientes sigan acudiendo y sean fieles a la organización y seguir capacitando a su personal para una mejor atención al cliente.
2. Se recomienda que las organizaciones sigan capacitando a su personal para una buena atención al cliente y que los propietarios sigan brindando un buen servicio al cliente.
3. Que sigan ofreciendo mejores servicios que su competencia para la fidelidad de sus clientes.
4. Que la variedad de servicios sigan siendo los mejores que los de la competencia, para que los clientes sean fieles a su organización.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFIAS**

Revista de investigación UNMSM (Sánchez Barraza 2006) recuperado de:  
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>

Recuperado de Sunat (febrero 2017): <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficiostengo>

Recuperado de Sunat (Julio2003)  
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Cortesía de agencias de noticias de la universidad nacional (3 Sep 2014) - 5:20 PM  
recuperado de internet: <http://www.elespectador.com/noticias/economia/promediode-vida-de-microempresas-latinoamerica-de-12-a-articulo-514511>

Fuente; diario gestión recuperado de internet:

<http://aempresarial.com/web/informativo.php?id=6253>

Almache Martínez, Z (Ecuador-2013) en su investigación recuperada de:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1174/1/T-UCE-0017-31.pdf>

Báez González, A (2017-Ecuador) en su investigación recuperado de:  
<http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1624/1/T-UIDE-1238.pdf>

Ugaz flores, L (Lima-2012) en su investigación recuperado de:  
[file:///C:/Users/INTEL/Downloads/UGAZ\\_FLORES\\_LUIS\\_ISO\\_9001\\_2008%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/INTEL/Downloads/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008%20(3).pdf)

Bances Tume, E (Piura -2018) en su investigación recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3928/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_BANCES\\_TUME\\_EIRA\\_JAHAYRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3928/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_BANCES_TUME_EIRA_JAHAYRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Natividad Tineo, I (2017-Lima) en su investigación recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13876/Natividad\\_TIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13876/Natividad_TIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cruz Merino, Y (tumbes-2016) en su investigación recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/590/CRUZ\\_MERINO\\_Y\\_OSELYN\\_FAVIOLA\\_COMPETITIVIDAD\\_GESTION\\_CALIDAD\\_BANANO\\_ORGANICO.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/590/CRUZ_MERINO_Y_OSELYN_FAVIOLA_COMPETITIVIDAD_GESTION_CALIDAD_BANANO_ORGANICO.pdf?sequence=1)

Balladares Paredes, F (Tumbes-2018) en su investigación recuperado de :  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3849/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_BALLADARES\\_PAREDES\\_FLORINDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3849/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_BALLADARES_PAREDES_FLORINDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ortiz Guerrero, C (2017- Tumbes) en su investigación recuperado de :  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3941/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_COMPETITIVIDAD\\_ORTIZ\\_GUERRERO\\_CECILIA\\_YARETT.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3941/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_ORTIZ_GUERRERO_CECILIA_YARETT.pdf?sequence=1)

Definición en su investigación sobre ``la gestión de calidad`` recuperado de internet:  
<https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>

Matelec en su investigación `` sobre la importancia de la gestión de calidad`` recuperado de: [https://www.matelec.com.ar/noticias/16\\_la-Importancia-de-la-gestion-de-la-calidad](https://www.matelec.com.ar/noticias/16_la-Importancia-de-la-gestion-de-la-calidad)

Dirección general 1 jun 2016 en su investigación ``sobre las ventajas de gestión de calidad`` recuperado de:

<http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/7-ventajas-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad>

Galeón en su investigación de las ``desventajas de gestión de calidad`` recuperado de:  
<http://calidadtotalbasico.galeon.com/productos2394473.html>

Turmero Astros, I en su investigación ``sobre el diseño de gestión de calidad`` recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos82/disenio-sistema-gestion-calidadtelecom/disenio-sistema-gestion-calidad-telecom2.shtml>

Pérez porto, J (2016) en su investigación ``sobre la definición de la competitividad`` recuperado de: <http://definicion.de/competitividad/>

Importancia de la competitividad recuperado de:  
<https://www.importancia.org/competitividad.php>

Anjeyol (2010) en su investigación ``De ventajas y desventajas de la competitividad`` recuperado de:

<http://anjeyol.blogspot.pe/2010/05/ventajas-y-desventajas-competitividad.html>

(2017-07) Portal informativo y de contenidos. Equipo de redacción profesional. Tipos y clasificación de la competitividad. Gaceta educativa - Lostipos.com. Recuperado de:  
<https://www.tiposdecosas.com/competitividad.html>



# **ANEXOS**

### ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
Planteamiento del Problema	■	■														
Enunciado del Problema			■													
Objetivos de la Investigación				■												
Justificación de la Investigación					■											
Antecedentes de la Investigación						■										
Revisión de la Literatura							■									
Bases teóricas y conceptuales								■								
Hipótesis de la Investigación									■							
Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación										■						
Población y Muestra											■					
Resultados y Analisis de resultados												■				
Conclusiones y Recomendaciones													■			
Referencias bibliograficas														■		
Anexos															■	
Informe final																■

## ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	C. UNITARIO (S/.)	COSTO PARCIAL (S/.)	COSTO TOTAL (S/.)
VIATICOS Pasajes					<b>s/ 162</b>
Viáticos x 1 personas	Día	9	18	S/ 162	
BINES DE CONSUMO					<b>s/ 34.00</b>
Papel Bond 60 Gramos	Unidad	1	s/ 2.00	s/ 2.00	
Impresiones	Unidad	2	s/ 4.00	s/ 8.00	
Bolígrafos	Unidad	2	s/ 2.00	s/ 4.00	
Folder Manila	Unidad	2	s/ 1.50	s/ 3.00	
Grapas	Unidad	1	s/ 1.00	s/ 1.00	
Tablero Sujeta Papeles	Unidad	2	s/ 4.00	s/ 8.00	
Lápiz	Unidad	2	s/ 2.00	s/ 4.00	
Papelógrafo	Unidad	2	s/ 2.00	s/ 4.00	
TOTAL					<b>s/ 196</b>

### FINANCIAMIENTO:

El financiamiento de lo presupuestado para el desarrollo de la investigación estará a cargo por los recursos propios del Investigador.

### **ANEXO 03: ENCUESTA**

#### **CUESTIONARIO SOBRE GESTION DE CALIDAD**

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan un conjunto de opciones entre las que debe ubicarse, marcando con una “X” aquella casilla que mejor represente su parecer en cuanto a su opinión sobre la gestión de calidad.

<b>ITEM</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1. ¿La gestión de calidad brindada por este hospedaje es la adecuada?</b>		
<b>2. ¿El personal que lo atendió le informa todo respecto a los servicios?</b>		
<b>3. ¿El hospedaje ofrece servicios de calidad?</b>		
<b>4. ¿La Mype se preocupa por la satisfacción del cliente?</b>		
<b>5. ¿Considera usted que el ambiente del hospedaje es el adecuado?</b>		
<b>6. Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?</b>		

<b>7. ¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?</b>		
<b>8. ¿Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado?</b>		
<b>9. ¿El personal que labora en el hospedaje ha resuelto oportunamente la insatisfacción presentada?</b>		
<b>10. ¿Recomendaría usted el servicio brindado a otras personas?</b>		

### **CUESTIONARIO SOBRE COMPETITIVIDAD**

A continuación, se presentan un conjunto de opciones entre las que debe ubicarse, marcando con una “X” aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a la competitividad.

<b>ITEM</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1. ¿Considera usted que este hospedaje está ubicada en un lugar accesible?</b>		
<b>2. ¿Cree usted que este hospedaje ofrece mejores ambientes que su competencia?</b>		
<b>3. ¿Considera usted que los hospedajes implementan estrategias innovadoras?</b>		
<b>4. ¿Cree usted que el personal de los hospedajes está debidamente organizados para la atención al cliente?</b>		
<b>5. ¿Cree usted que los hospedajes tienen suficiente demanda de cliente?</b>		
<b>6. ¿Cree usted que la atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?</b>		
<b>7. ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos servicios con los mismos beneficios?</b>		

<p><b>8. ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos precios por sus servicios?</b></p>		
<p><b>9. ¿Los hospedajes ofrecen constantes promociones ofertas o beneficios adicionales que atraiga a los clientes?</b></p>		
<p><b>10. ¿Considera usted que los hospedajes son competitivos en el mercado?</b></p>		



**CUESTIONARIO DE GESTION DE CALIDAD**

1. ¿La gestión de calidad brindada por este hospedaje es la adecuada?  
SI  NO
2. ¿El personal que lo atendió le informa todo respecto a los servicios?  
SI  NO
3. ¿El hospedaje ofrece servicios de calidad?  
SI  NO
4. ¿La Mype se preocupa por la satisfacción del cliente?  
SI  NO
5. ¿Considera usted que el ambiente del hospedaje es el adecuado?  
SI  NO
6. ¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio ?  
SI  NO
7. ¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?  
SI  NO
8. ¿Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado?  
SI  NO
9. ¿El personal que labora en el hospedaje ha resuelto oportunamente la insatisfacción presentada?  
SI  NO
10. ¿Recomendaría usted el servicio brindado a otras personas?  
SI  NO

### CUESTIONARIO DE COMPETITIVIDAD

1. ¿Considera usted que este hospedaje está ubicada en un lugar accesible?  
SI  NO
2. ¿Cree usted que este hospedaje ofrece mejores ambientes que su competencia?  
SI  NO
3. ¿Considera usted que los hospedajes implementan estrategias innovadoras?  
SI  NO
4. ¿Cree usted que el personal de los hospedajes está debidamente organizados para la atención al cliente?  
SI  NO
5. ¿Cree usted que los hospedajes tienen suficiente demanda de clientes?  
SI  NO
6. ¿Cree usted que la atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?  
SI  NO
7. ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos servicios con los mismos beneficios?  
SI  NO
8. ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos servicios con los mismos beneficios?  
SI  NO
9. ¿Los hospedajes ofrecen constantes promociones ofertas o beneficios adicionales que atraiga a los clientes?  
SI  NO
10. ¿Considera usted que los hospedajes son competitivos en el mercado?  
SI  NO

### FOTOS DE LA ENCUESTA





**Foto encuestada en ``Hospedaje Toloa``**



**Foto encuestada en ``Hospedaje Los Andes``**



**Foto encuestada en ``Hospedaje Gran Imperial``**