



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS  
MYPE RUBRO HOTELES EN LA AV.  
CIRCUNVALACIÓN PIURA, AÑO 2019**

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

**AUTOR:**

**JIMENEZ SOTOMAYOR, JAQUELINE GRACIELA  
ORCID: 0000-0002-2213-3264**

**ASESOR:**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE  
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA - PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Jiménez Sotomayor Jaqueline Graciela

ORCID: 0000-0002-2213-3264

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Piura, Perú

### **ASESOR**

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,  
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Piura, Perú

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Secretario

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios De Briceño

Asesora

## **AGRADECIMIENTO**

*A las MYPE de servicios hoteleros por haberme brindado su apoyo incondicional en brindarme información y confianza para poder culminar mi Tesis*

## **DEDICATORIA**

*A mis padres y demás familiares que, con su apoyo incondicional, Esfuerzo y confianza me ayudaron a cumplir mi sueño*

## RESUMEN

La presente investigación titulada "Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación, Piura año 2019, estableció como objetivo general identificar las características que tiene la gestión de calidad y competitividad en la MYPE, rubro hoteles. La metodología utilizada para esta investigación es descriptiva, Nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Se empleó como técnica la encuesta para la recolección de información y como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 384 clientes. De acuerdo con la investigación realizada a las MYPE bajo estudio respecto a la variable Gestión de calidad el 78.13%, manifestó que el personal de la MYPE muestra una buena disposición de ayudarlo a los requerimientos que usted muestra, por otro lado para la variable competitividad el 61.46% Considera que el hotel se enfoca en satisfacer sus necesidades completamente ,de igual manera el 59.90% Considera que los costos de los precios son accesibles, por lo tanto una buena atención y buen precio hace que los clientes visiten los hoteles.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, competitividad

## **ABSTRACT**

His research entitled "Quality and competitiveness management" in the MYPE hotels category in Av Ccircunvalación, Piura year 2019, established as a general objective to identify the characteristics that quality management and competitiveness has in the MYPE, heading hotels. The methodology used For this research it is descriptive, quantitative level, non-experimental design, cross-sectional. The survey was used as a technique for the collection of information and as a tool the questionnaire applied to a sample of 384 clients. According to the research conducted to the MYPE Under study with respect to the variable Quality Management 78.13%, he said that when he attends the hotel the attention is immediately, on the other hand for the competitiveness variable 61.20% Considers that the service provided by the MYPE is different from its competition, Likewise, 60.68% consider that the costs of hotel prices are accessible to hotel customers. Onsumers, therefore good service and good price makes customers visit the hotels.

Keywords: Quality management, competitiveness

## TABLA DE CONTENIDO

CARATULA.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
TABLA DE CONTENIDO .....	viii
ÍNDICE DE TABLA .....	x
ÍNDICE DE CUADROS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	11
2.1. Antecedentes .....	11
2.1.1 Gestión de calidad.....	11
2.1.2. Variable competitividad.....	17
2.2. Bases teóricas .....	22
2.2.1. Gestión de calidad.....	22
2.2.1.1. Definición.....	22
2.2.1.2. Características de la gestión de calidad.....	22
2.2.1.3. Dimensiones de la gestión de calidad .....	22
2.2.1.4. Principios de la gestión de calidad .....	23
2.2.1.5. Importancia de la gestión de calidad.....	24
2.2.2. Competitividad.....	26
2.2.2.1. Definición.....	26
2.2.2.2. Características de la competitividad.....	26
2.2.2.3. Niveles de competitividad.....	27
2.2.2.4. Importancia de la competitividad.....	28
2.2.2.5. Factores que determinan la competitividad.....	30



2.2.2.6. Estrategias competitivas.....	30
III. HIPÓTESIS .....	31
IV. METODOLOGÍA.....	32
4.1 Diseño de la investigación .....	32
4.2. Población y muestra .....	33
4.3 Matriz Definición y operacionalización de las variables .....	36
4.4 Técnicas e instrumentos .....	38
4.5. Plan de análisis.....	38
4.6. Matriz de consistencia.....	39
4.7. Principios éticos .....	40
V. RESULTADOS .....	41
5.1 Resultados .....	41
5.1.1. Resultados de la variable gestión de calidad.....	41
5.1.2. Resultados de la variable competitividad.....	57
5.2. Análisis de resultados.....	64
VI. CONCLUSIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	75
ANEXOS .....	76

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1¿Cree usted que los trabajadores muestran un buen desempeño en el servicio? .....	41
Tabla 2¿Cree usted que las características de la MYPE son mejores que la competencia? .....	42
Tabla 3¿Usted cambiaría el servicio por otro mejor? .....	43
Tabla 4¿Usted estuvo conforme con la habitación que le brindaron? .....	44
Tabla 5¿Cree usted que se hace una limpieza adecuada en las habitaciones? .....	45
Tabla 6¿Considera usted que el personal de la MYPE muestra un buena disposición de ayudarlo a los requerimientos que usted necesite? .....	46
Tabla 7¿Cree usted que la decoración de la habitación es adecuada? .....	47
Tabla 8¿Usted percibe que la calidad del hotel es diferente a la de la competencia? .....	48
Tabla 9¿Por qué usted eligió este hotel de la competencia? .....	49
Tabla 10¿Cree usted que el líder es amable con sus colaboradores? .....	50
Tabla 11¿Considera usted que los colaboradores desempeñan una buena función? .....	51
Tabla 12¿Considera usted que el personal de limpieza es eficiente? .....	52
Tabla 13¿Cree usted que un sistema de gestión es indispensable para la MYPE? .....	53
Tabla 14¿Cada vez que va al hotel ve algún cambio? .....	54
Tabla 15¿Cuál fue el factor que decidió elegir este hotel? .....	55
Tabla 16¿Cree usted que los muebles de la habitación son de calidad? .....	56
Tabla 17¿Usted está conforme con la entrega de la habitación .....	57
Tabla 18¿Usted percibe que la calidad del hotel es diferente a la de la competencia? .....	58
Tabla 19¿Cree usted que el precio que paga justifica localidad que le brindan? .....	59

Tabla 20¿Considera que los recursos tecnológicos son importantes para la MYPE? 60	
Tabla 21¿Cree usted que este hotel lidera en coste frente a otros hoteles? .....61	
Tabla 22¿Considera usted que el servicio que brinda la MYPE es eficiente a su competencia? .....62	
Tabla 23¿Cree usted que el hotel se enfoca en satisfacer sus necesidades completamente? .....63	

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz Definición y operacionalización de las variables .....	36
Cuadro 2 Matriz de consistencia.....	39
Cuadro 3 Libros de códigos .....	80

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura año 2019”, proviene de la línea de investigación de ULADECH CATÓLICA denominada Gestión de calidad y competitividad de las MYPE, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE y se vincula con las variables que se utilizaron para realizar la investigación que son gestión de calidad y competitividad. Esta investigación busca identificar las características de los hoteles ubicados en la Av. Circunvalación en Piura, 2019.

Según Silipú (2016) el departamento de Piura cuenta con 58 mil 927 microempresas y 2 mil 193 pequeñas empresas, por otro lado, las MYPE mueven la economía regional y representan el 84% del total de las empresas en Piura. A nivel país, estas empresas aporta más del 40% de producción y generan el 70% de empleo, es por ello que los problemas a enfrentar son los siguientes estrategias para enfrentar problemas coyunturales como por ejemplo efectos del Niño Costero, falta de gestión empresarial, alta tasa de mortandad (especialmente en los primeros años de operación), el empresario dedica la mayor parte de su tiempo a actividades operativas y no directivas (se limita a administrar su liquidez y trabaja poco por la rentabilidad de la empresa), el empresario no delega responsabilidades, poca claridad en las funciones de los miembros de la empresa.

La Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) brinda los servicios de inscripción de actos y derechos que cumplen los requisitos de ley y publicidad registral. Al registrar una propiedad se acredita el derecho sobre ella, protegiéndola de cualquier acto que atente contra el derecho de propiedad. También

al inscribir la propiedad se está sujeto a crédito bancario, pudiendo así gestionar préstamos o créditos personales para mejorar la casa o emprender el negocio. (Diario La República, 2016)

Según (León, 2019). Las MYPE, actualmente juegan un rol muy importante en la economía no sólo del Perú, sino en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las empresas grandes o el propio Estado (más del 70% de peruanos trabajan en una MYPE), además por su contribución al Producto Bruto Interno del valor total de bienes y servicios finales producidos dentro del territorio nacional, que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, es por ello que sostuvo como parte del plan de trabajo, se tiene previsto "capacitar a los empresarios de las pymes para dar mayor impulso a su productividad y competitividad", mediante las capacitaciones, para que así puedan tener un desarrollo que les permita crecer y salir Adelante ;así como conectarlos con las corporaciones empresariales para que de esta manera sigan ampliando sus mercados.

En la Región Piura, según el informe del Banco Central de Reserva del Perú (BCR) de julio 2019 reveló que el crecimiento promedio anual de la región Piura, en los últimos diez años, fue de 3,9 por ciento. Sin embargo, esta cifra es menor al promedio nacional (4,4%).

En Piura el turismo ha aumentado, por eso la oferta es más diversa. Piura no es solo playas, existe un capital turístico en Aypate y con el tiempo será un centro arqueológico turístico principal. En Piura destacan solo cuatro hoteles de alta calidad, como son: Costa del Sol, El Angolo, Los Portales y Río Verde.

La presente investigación tiene como ordenamiento legal al ministerio de comercio exterior y turismo aprobado por decreto supremo N° 001 -2015 mediante ley N° 27790, ley de organización y funciones, la cual se aprobó el reglamento de establecimiento de hospedajes mediante decreto supremo N° 029-2004-MINCETUR, que establece las disposiciones para la clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de hospedajes.

En lo económico la participación hotelera ha sido representativa, pero a nivel nacional, es por ello Como regional hay carencia de participación, por la falta de impulso por parte de MINCETUR, y poca participación del gasto público en infraestructura terrestre. Por lo tanto el Fenómeno de El Niño Costero afectó la visita de turistas y visitantes por las altas precipitaciones y por el daño que ocasionaron las lluvias a las principales vías de comunicación, hicieron que Este sector cayera significativamente.

Otro factor económico es la problemática con EPS GRAU, debido al aumento de costos de energía Como el servicio de agua y Luz. Como es el caso del EPS GRAU que aumentó su consumo de M3. De 18- 20 M3 desde el 2014 siendo sus tarifas de consumo más altas, más aun de los servicios hoteleros. Es por ello que las MYPE rubro hotelería en la ciudad de Piura se ven obligados aumentar sus precios debido al alza de consumo

A nivel de ambiente externo o macroambiente, podemos destacar el factor político legal constituido por el conjunto de leyes, ordenanzas y reglamentos establecidos por los órganos gubernamentales como Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), que es aquella institución rectora de la administración del trabajo y promoción del empleo con capacidades desarrolladas para liderar la

implementación de políticas y programas de generación y mejora de empleo, por la cual estas contribuyen al desarrollo de las micro y pequeñas empresas

,Superintendencia de Administración Tributaria, es aquella entidad que cuenta con autonomía funcional, economía, financiera, técnica y administrativa, además de recursos propios, de modo que puede encargarse de la administración tributaria, Superintendencia de 14 Registros Públicos (SUNARP), Ministerio de Industria, Turismo, Ministerio de la Producción (PRODUCE). Estas instituciones emiten normas y regulaciones dirigidas al sector.

En el ambiente sociocultural los turistas buscan un servicio de calidad, infraestructura acorde, que cumpla con todas sus expectativas y una buena atención. desde el punto de vista vemos que los turistas viajan por diferentes 5 motivos, como conocer lugares con diferentes climatologías, nuevas culturas desarrollando así actividades y encuentros emocionales que satisfagan su viaje, así también por negocios o por temas religiosos.

En el marco microentorno se tiene a los propietarios MYPE quienes desean ofrecer un servicio de calidad a los visitantes de los hoteles de la Av Circunvalación, Piura con el objetivo de atraer a más clientes, pero presentan algunas objeciones que les impide permanecer dentro del mercado en el rubro que se desempeñan, por ejemplo en cuanto a tecnología les falta innovar más, pues son pocos los hospedajes que ofrecen sistema Wifi a sus clientes, sin embargo este servicio complementario no deja satisfecho a los huéspedes, pues el internet suele ser lento, por lo que se deben crear estrategias para mejorar el servicio.



Así mismo la tecnología puede permitir que las personas accedan a una habitación a través del internet desde el lugar en que se encuentren. Pero esta estrategia no es utilizada por los propietarios de las MYPE, pues presentan falta de asesoría en cuanto a tecnología.

El INEI, indica que la inflación en el último mes del año 2018 (diciembre) fue negativa en la región Piura con -0,39%, ya que, durante el 2018, los productos que más subieron de costo fueron cebolla, limón, olluco, papaya, tomate y zanahoria y bajaron los precios del azúcar, huevos y plátano.

Después delo económico, la tasa de crecimiento de la población, la distribución por edades, la movilidad; pautas culturales el nivel de formación general y específica; los sistemas de creencias y valores, las normas de conducta que influyen en la demanda de ciertos sectores.

Las expectativas del desarrollo de Piura son por las características de sus playas, páramos, bosque seco y manglares, así como sus ecosistemas únicos que permiten el descanso e interacción de los turistas, acompañados de su peculiar gastronomía y variada artesanía. Por ello se brindan servicios turísticos de calidad, interesante para la inversión privada con un desarrollo turístico sostenible que permite mejorar la calidad de vida de los piuranos. Por otro lado (Araoz 2018) Las MYPE constituyen el 98.69% del total de empresas y las principales generadoras de empleo, lo cual permite aprovechar las oportunidades antes descritas ofrecidas por el Estado. En cuanto amenaza de entradas de nuevos competidores, en la Av. Circunvalación existen hospedajes que tienen años en el mercado, pero también existen otros que se están incorporando. Pero cada uno cuenta con beneficios diferentes, y eso marca la

diferencia. Unos cuentan con termo, aire acondicionado, Wifi, playa de estacionamiento, restaurant, teléfono privado, jacuzzi, seguridad interna y externa del establecimiento. Sin embargo, a las MYPE en estudio les falta innovar en cuanto tecnología, infraestructura, atención al cliente, entre otros aspectos importantes. Y en relación a la competencia de las MYPE en estudio se tiene a sus grandes competidores Como: COSTAL DEL SOL, EL ANGOLO, RÍO VERDE, LOS PORTALES. Estas empresas representan una fuerte amenaza para las MYPE bajo estudio ya que poseen estrategias de mejora y plan de marketing, además de contar con personal calificado, los cuales dominan otros idiomas, cuentan con adecuada vestimenta, así mismo los clientes pueden acceder a sus habitaciones y realizar reservaciones a través del internet, también poseen una adecuada infraestructura.

Así mismo el poder de negociación de los compradores, es un punto importante que se debe tener en cuenta pues aquí se tiene que negociar con el cliente, se le ofrece al cliente una habitación con precio alto pero que cubra sus necesidades; o económico de acuerdo a su posición social. Estas MYPE ofrecen un precio cómodo de acuerdo al tipo de persona que solicite el servicio, además estas personas tendrán opción de elegir cuál le conviene, así mismo sucede que el cliente solicite varias habitaciones donde pide se le haga rebaja, y el propietario accede, entonces se observa que si existe el poder negociación. Es por ello que se puede observar que los clientes si tienen poder de negociación, pues en algunos casos el propietario ha accedido a bajar la tarifa de la habitación, por que el cliente ha requerido varias habitaciones.

Por otro lado, la amenaza de Productos Sustitutos es un punto clave donde se estudia a la competencia, puesto que ellos ofrecen un servicio similar. Este sector es demasiado rentable siempre y cuando se administre adecuadamente para no decaer.

Analizar las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades existentes, dentro y fuera de la organización, permitirá crear estrategias para llegar al éxito. La competencia disputará la rentabilidad de su empresa, según la atención brindada, así Como el precio y otros factores, lo cual determinará el nivel de competitividad de cada una de estas. Aquí también se encuentran las casas, que suelen brindar espacios de alojamiento, en Este caso los propietarios alquilan a un precio cómodo para el cliente y con los servicios básicos que requiere.

En cuanto al Poder de negociación de los proveedores: aquí se debe estudiar bien con qué proveedores se va a trabajar, un proveedor tiene que ser responsable al entregar el producto. Los hospedajes utilizan sabanas, camas, ventiladores, frazadas, almohadas, útiles de aseo, entre otros objetos u alimentos que brindan al cliente; por lo que se debe contar con elementos de calidad para brindar buena atención y satisfacción al cliente. Al adquirir estos artículos, los propietarios MYPE acuden a comerciantes que les ofrezcan precios por mayor para obtenerlos, sin generar pérdidas en el negocio.

En cuanto al precio de las habitaciones, estas MYPE presentan una variedad de tarifas para los clientes. Dependiendo del huésped puede acceder a una habitación de acuerdo al precio que elija, y que se acomode a su bolsillo. El precio más alto es considerado para las habitaciones que presenten todos los beneficios que el hospedaje ofrezca. Por otro lado, en cuanto a las alianzas estratégicas estas MYPE aún no han creado estrategias para vincularse con instituciones, grupos, clubes, de otras ciudades. Por falta de asesoría y profesionalismo de los propietarios

La administración de los hoteles de la Av. Circunvalación, cuentan con un encargado que está encargado de la administración y control de las visitas y

Alojamientos de los huéspedes mediante una base de datos la cual permite llevar una contabilización de la cantidad de clientes por día y el presupuesto obtenido,

En cuanto A su infraestructura, las MYPE cuentan con amplias instalaciones de 3er piso hasta 5to piso, la cual es un ambiente adecuado y amplio para el alojamiento de los clientes.

Por otro lado, en cuanto a sus trabajadores practican liderazgo en equipo, practicando y cumpliendo los valores del respeto, responsabilidad, puntualidad, entre ellos tenemos el recepcionista: es la persona responsable de tomar las reservas que se realizan mediante llamadas telefónicas, mantener el registro de entradas y salidas de los clientes y atender todo tipo de consultas. La recepcionista, como en cualquier otro tipo de empresa, suele ser la cara visible, por lo tanto es importante mantener siempre una imagen arreglada, los buenos modales y la sonrisa. Además, la recepcionista debe contar con ciertas habilidades comunicacionales que le permitan no sólo llevar a cabo una buena relación con los huéspedes y potenciales clientes, sino también estar a la altura ante posibles quejas y reclamos.

Personal de limpieza: está compuesto por aquellas personas que se encargan de mantener la higiene de las habitaciones. El personal de limpieza suele quitar y cambiar la ropa blanca de las camas y limpiar la habitación del hotel antes de que llegue un nuevo huésped o en los casos solicitados. En algunos hoteles, también se encargan del servicio de lavandería, lo cual implica el lavado, secado y planchado de la ropa blanca. En relación al factor tecnológico, el Whatsapp, existe el Skype, Facebook y Twitter especialmente que permiten establecer una comunicación entre los clientes potenciales y sus proveedores la cual ayudan a mejorar el entorno empresarial. A medida que la Tecnología Avanza, una empresa se ve obligada a mantener el ritmo. En los hoteles de

la Av Circunvalación, los clientes hacen recepciones de habitaciones ya que Confían en la buena Calidad del servicio, con el uso de las redes sociales, el servicio de internet. La tecnología es un factor de suma importancia en la actualidad, permitiendo así ofrecer un servicio de calidad. De tal manera que aumente la eficiencia y eficacia de los Procesos productivos y poder administrar el negocio.

El problema identificado es: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro hoteles de la Av. Circunvalación Piura, año 2019? Así este problema permite señalar como objetivo general Identificar las características que tiene la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019.

Los objetivos específicos son: (a) Determinar las dimensiones de calidad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación de Piura, año 2019; (b) Conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019; (c) Determinar los factores de la competitividad en la Av. Circunvalación de Piura, año 2019; (d) Determinar Las estrategias de competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación de Piura, año 2019.

La presente investigación se justifica porque permite determinar las características de las MYPE turísticas-rubro hospedajes en la Av. Circunvalación, mejorando la atención en cuanto a financiamiento y capacitación se refiere, lo que permitirá competir dentro del mercado en el rubro correspondiente fomentando una solidez dentro del negocio.

Teórica: porque se acudió a la información de otros investigadores que se presentan Como evidencia para investigaciones futuras, además en esta investigación

Se hace uso de antecedentes que se han aportado a lo largo de la historia y permite que otros investigadores realicen estrategias de mejora más adelante.

Metodológico: porque en la investigación no se inventan los resultados, ya que se utiliza diferentes fuentes para el recojo de datos, por lo consiguiente se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha elaborado un cuestionario aplicado a las personas indicadas para la obtención de la información.

Se empleará la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos: encuesta, instrumento: cuestionario estructurado que contiene 15 preguntas para Gestión de calidad y 10 para la variable competitividad, así mismo un total de 25 preguntas para ambas variables.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva: Temática por la variable gestión de calidad y competitividad. Psicográfico: Microempresas rubro hoteles;

Geográfica: Av. Circunvalación 3era cuadra, Temporal: Año 2019. en conclusión esta investigación se realiza con la finalidad de lograr determinar las características de las MYPE del rubro hoteles y la competitividad de la MYPE con otras empresas del mismo rubro hotelero.

## **II. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1 Gestión de calidad**

Gualpa (2016) ejecutó una investigación titulada “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el proyecto crecer gobierno provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008” en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, utilizó la metodología de investigación documental y también la experimental, cuyo objetivo es implementar un Sistema de Gestión de calidad en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador y se concluyó de que al realizar un análisis cualitativo y cuantitativo del Proyecto Crecer para determinar los beneficios que acarrearía el Sistema de Gestión de la Calidad, se descubrió que el costo de la gestión no es un factor que pueda poner en peligro la implementación, certificación y/o mantenimiento de estos sistemas. Además, la implementación del sistema diseñado promoverá la confianza en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, la mejora continua y la participación de todos los trabajadores.

Paredes (2015) en su tesis: “Determinar la importancia del control interno en el Hotel Venetur Maracaibo, C.A.” del colegio universitario hotel escuela de los andes venezolanos de la república bolivariana de Venezuela. Utilizó la metodología de tipo explicativa con diseño mixto (documental y de campo), tomando como población a todos los trabajadores del departamento de la administración del Hotel VENETUR Maracaibo y como muestra los trabajadores del área de contabilidad a los cuales se les aplicó una encuesta mixta . Cuyo objetivo fue Evaluar la importancia de la auditoría interna dentro del esquema administrativo y financiero del Hotel VENETUR Maracaibo, Señala que el sector hotelero constituye un sector fundamental en la

Economía de la mayoría de los países, esto obliga a que los hoteles deban prestar parte de su atención al cliente y, por lo tanto, necesiten información sobre sus necesidades, sus gustos, sus costumbres, su grado de satisfacción y cumplimiento de expectativas. En conclusión debe aplicarse un sistema de control de calidad para la aceptación del servicio la inexistencia de defectos o errores en la prestación del servicio.

Joubert (2014) realizó una investigación titulada “Los Sistemas de Gestión de Calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén” en la Universidad Nacional de Quilmes de Argentina, utilizó la metodología de investigación descriptiva de enfoque cualitativo con un proceso inductivo. El objetivo es implementar los sistemas de Gestión de calidad en la ciudad de Neuquén, y se concluyó de que la mayoría de los encargados de dirigir las empresas hoteleras, no tienen un conocimiento certero de los SGC e inclusive no poseen las bases suficientes como para poder iniciar un proceso de implementación, ya que, están orientados principalmente a resolver situaciones del momento y a adaptarse a lo que el entorno les va solicitando. Así, cabe pensar que los SGC se implementarían efectivamente si surgen como un requisito más dentro de las exigencias para poder permanecer en el mercado. La realidad permite concluir que serán aquellas organizaciones que se adapten con ímpetu al entorno y a las condiciones que este le imponga, asumiendo la innovación y el aprendizaje constante, serán las que encuentren la clave para alcanzar el éxito y una ventaja competitiva.

Fernando (2018), en su tesis titulada “Evaluación de la Calidad del Servicio del Hotel Girasoles Hotel, de la Ciudad de Lima, Utilizando Estándares derivados de las Buenas Prácticas, en el año 2015”, para optar el grado de Licenciadas en Administración Turística, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y



Administrativas, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; utilizó la metodología de investigación descriptiva de tipo cualitativo cuantitativo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al hotel “Girasoles Hotel” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. Su objetivo es generar una propuesta de gestión sostenible para un hotel de tres estrellas en el distrito de Miraflores de la ciudad de Lima, dicha propuesta estará orientada particularmente a una sola función administrativa, como es el caso de la “Planificación”

Se concluyó que los resultados obtenidos en la investigación mostraron que en términos generales, el hotel “Girasoles Hotel” cumple con el 98% de los estándares evaluados, lo que hace que la calidad que la empresa brinda a sus clientes sea buena y/o excelente, sin embargo existen leves situaciones por mejorar en la gestión sociocultural.

Perez (2015) en su tesis titulada “calidad de servicio desde la percepción del cliente relacionado con la gestión hotelera en los hoteles 4 estrellas de la ciudad de Puno, Agosto – octubre del 2015” presentada en la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velázquez”. Utilizó la metodología de investigación tipo descriptivo correlacional y el diseño transversal. La muestra fue conformada por 24 directivos y 339 clientes. Para la recolección de datos se aplicó el Test sobre Gestión Hotelera y el Cuestionario Servqual para evaluar las percepciones del cliente sobre calidad de servicio. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio desde la percepción del cliente con la gestión hotelera en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Puno. Se concluyó que los resultados obtenidos manifiestan que el 66.67% de

directivos respondieron que la gestión hotelera es eficiente, el 54.17% sobre la planificación respondieron que es eficiente

Espinoza (2017) en su tesis llamada “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2015”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, planteó el siguiente objetivo: Determinar las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las MYPES del sector servicios - rubro hostales. Se utilizó la metodología de investigación cuantitativa - descriptiva, de diseño no experimental - transversal, tomó una muestra de 15 MYPES, utilizó cuestionario de 19 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Se concluye que: La mayoría (85,7%) de las micro y pequeñas empresas encuestadas del sector servicios - rubro hostales, Casco urbano de distrito de Chimbote, año 2015. Si aplican el liderazgo empresarial.

Ballón (2016) realizó una investigación titulada “Evaluación En La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Los Hoteles De Dos Y Tres Estrellas De La Ciudad De Abancay”, la metodología es de diseño no experimental, tipo explicativo, enfoque cuantitativo, siendo el objetivo: Analizar las variables de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay. Llegó a las siguientes conclusiones: la variable de empatía fue la que mayor influencia tuvo en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay, después le siguió la capacidad de respuesta y finalmente elementos tangibles. Así también se verificaron las hipótesis con el análisis de regresión múltiple y se afirmaron lo siguiente los elementos tangibles, la capacidad

de respuesta y la empatía influyen en la satisfacción al cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay.

Tarrillo (2016) realizó una investigación titulada “Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el hotel Casa Andina Piura, año 2016”, trabajo presentado en la Universidad Cesar Vallejo. Piura. Perú. Empleando la metodología de estudio tipo descriptiva, transversal, diseño no experimental, considerando como muestra de estudio 82 colaboradores del hotel Casa Andina. Detalló como objetivo: Analizar la gestión del almacén y proponer un plan de 24 mejora de la productividad del hotel Casa Andina Piura 2016, se llegó a las siguientes conclusiones: el proceso de recepción de mercancías no se rige por el cumplimiento de la documentación y cantidades, el proceso de despacho de mercancías en el almacén del hotel casa andina no es la adecuado, el almacén no es eficiente, con un 55%, los colaboradores manifiestan que se presentan emergencias dejando de lado la preparación de pedidos, la eficacia del almacén es de 67.3%, se cumple con más de la mitad de los pedidos, por lo que los trabajadores consideran que el objetivo es cumplir con la entrega de todos los pedidos realizados por las áreas de la empresa.

Cueva (2015) realizó una investigación titulada “Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel los Portales a través de sus expectativas y percepciones”, de la universidad de Piura, la metodología aplicada es el modelo SERQUAL, a una típica empresa de servicios, de modo que se pueda determinar el grado de satisfacción de los clientes y pueda servir de herramienta a los directivos para implementar prácticas de mejora. Cuyo objetivo de este estudio es dar a conocer la escala SERVQUAL, una nueva metodología para medir la calidad de servicio, muy utilizada

en el mundo de servicios pero poco aplicada en nuestro país, y junto con ello, aplicar dicha metodología a una típica empresa de servicios, de modo que se pueda determinar el grado de satisfacción de los clientes y pueda servir de herramienta a los directivos para implementar prácticas de mejora, en conclusión las brechas permiten concluir acerca de la calidad de servicio que se ofrece a los clientes. Si el valor de la brecha es positivo, se puede concluir que las expectativas de los usuarios fueron superadas, y mientras más positiva sea la brecha, más sorpresa se generó en el cliente. En el caso contrario, en que la brecha tiene un valor negativo, se deduce que el cliente esperaba más acerca de su experiencia que lo que en realidad percibió o recibió.

Marchan (2015) presentó su tesis denominada “Evaluación de la Calidad del Servicio del Hotel Feijoo de la ciudad de Tumbes, utilizando Estándares derivados de las buenas practicas, en el año 2015”, para optar el grado de Licencia en Administración Turística, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Contables, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; La metodología de la investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación Como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. Como objetivo : Evaluar la calidad del servicio del hotel “FEIJOO” de la ciudad, Tumbes, en base al cumplimiento de los estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2014..En conclusión los resultados obtenidos en la investigación mostraron que en términos generales, el “Hotel Feijoo” cumple con el 88,36 % de los estándares evaluados, lo que hace que la calidad que la empresa brinda a sus clientes sea buena, sin embargo existen muchos aspectos por mejorar en la gestión administrativa, la gestión medioambiental y socio cultural.

### **2.1.2. Variable competitividad**

Perdomo (2014) En su tesis "Análisis de la competitividad hotelera de Cartagena dentro de los objetivos transversales del Plan Regional de Competitividad 2008-2032", en los MYPE del Centro y Bocagrande. Presentada para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas. La metodología para la siguiente investigación es descriptiva y longitudinal para la recolección de datos se utilizó por medio de una encuesta, como muestra tenemos a 200 empleados. Por la cual tuvo como objetivo: Analizar la competitividad hotelera de Cartagena dentro de los objetivos transversales del Plan Regional de Competitividad 2008-2032, en las MYPE del Centro y Bocagrande. Las principales conclusiones tenemos: Las condiciones para el negocio hotelero, según las encuestas, es favorable. A pesar de la mala ubicación de la ciudad de Cartagena en el índice de competitividad para hacer negocios, la percepción para el 61% de los hoteles es que las condiciones para crear un hotel son buenas. El 20% considera que son excelentes y solo el 19% consideran que son malas las condiciones.

Morán (2015) En su investigación denominada "Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz río hondo del 17 departamento de Zacapa" La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva, aplicándose un cuestionario dirigido al mando gerencial administrativo y operativo del hotel Objeto de estudio Conclusiones Se determinó que la percepción del clima organizacional del personal del hotel objeto de estudio, es favorable Cuyo objetivo fue Conocer la percepción del clima organizacional del personal de un hotel ubicado En Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zacapa, y con ello conocer los niveles de satisfacción o bien insatisfacción existente.

Se concluyó que los trabajadores del departamento de archivo perciben el clima organizacional de forma satisfactoria. Recomendó implementar una propuesta del plan de mejora continua periódicamente para que los empleados puedan tener más motivación y reforzamiento en los aspectos evaluados.

López (2015) Presentó, tesis titulada “Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hoteles, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2013” tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración .La metodología de la investigación fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, se aplicó un diseño no experimental–transversal,se utilizó una población muestral de10 micro y pequeñas empresas a quienes se le aplico un cuestionario estructurado de 15 preguntas a través de la técnica de la encuesta.La presente investigación, tuvo por objetivo determinar las principales características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2013.Se concluyó que el 67% de los representantes tienen la edad de 45 a 65 años.El 83%es de sexo masculino.

Araujo (2017) El presente trabajo de investigación titulado “Caracterización en Gestión de calidad y Competitividad de las MYPES, en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017” Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración .En la metodología de la investigación realizada se utilizó el diseño no experimental – descriptivo, porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto y descriptivo, porque sólo se describió las partes más relevantes de las variables en estudio. El objetivo es conocer las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de

Leoncio Prado periodo – 2017, Se concluyó que la innovación tecnológica permite mejorar los servicios existentes, según los encuestados, el 50% si implementa innovación tecnológica de acuerdo a la exigencia del cliente.

Multinovich (2015) tesis titulada “La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles en el distrito de Nuevo Chimbote, 2014.” Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo y de diseño no experimental/ transversal, se tomó una población muestral de 11 MYPES, a la cual se aplicó dos cuestionarios estructurados a través de la técnica de la encuesta. La presente investigación tuvo por objetivo: Determinar las principales características de la competitividad en la Micro y pequeña empresa del sector servicios rubro hoteles, distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Se concluye que se observa que el 50% de las personas encuestadas del sector servicio- rubro hotelería oscila entre las edades de 45 a 65 años. Se demostró que el 80% de los encuestados la mayoría son del sexo masculino. El 40% de las personas encuestadas tienen estudio secundario y el 10% tienen estudio superior universitario

Guanilo (2017) realizó su trabajo de investigación titulado “Caracterización de la Competitividad Y Calidad Del Servicio De Las MYPE rubro hoteles, distrito Pariñas - provincia Talara Año 2017” Tesis Para Optar El Título Profesional de Licenciada en Administración. Por ello el objetivo: de la presente investigación es: Identificar las características que tiene la competitividad y la calidad del servicio en las MYPE, rubro hoteles distrito Pariñas – Provincia Talara, Año 2017. El diseño que se utilizó en la investigación fue descriptiva de nivel cuantitativo de diseño no experimental. Para llevar a cabo la investigación se cogió una población de 32 MYPE. El recojo de la información se realizó aplicando como instrumento al cuestionario, el que consta de

12 preguntas para la variable Competitividad y 13 preguntas para la variable Calidad del Servicio, dirigidas a los clientes de los hoteles, Se concluye que el 96% de los clientes son clientes frecuentes, y el 4 % que no son clientes frecuentes, el 71% de los hoteles NO cuentan con personal necesario para la atención. Lo cual afecta a la calidad del servicio, 51% del personal de atención NO se encuentra capacitado, lo cual afecta a la calidad del servicio.

Romero (2016) en su tesis denominada: “Diseño de un plan de servicio para una mejora de gestión competitiva en las empresas hoteleras en la región Tumbes - 2016”, La metodología de la investigación fue de tipo de descriptivo, explicativo, en la que su población y muestra estaba constituida por las 93 empresas hoteleras. La recolección de la información se realizó mediante la técnica de la encuesta, de la cual luego de analizado Se estableció como objetivo de la investigación diseñar el plan de servicios que le permita mejorar la gestión de la competitividad. Los resultados concluye que: hay una comunicación pobre con el personal y los clientes, no están de acuerdo con lo que la tecnología les puede facilitar, no podrán desarrollarse y crecer empresarialmente, consideran necesario contar con un plan para el mejoramiento de la competitividad.

Palacios (2017) En su Tesis “Caracterización de la competitividad y calidad del servicio de las MYPES rubro hoteles, distrito Pariñas - provincia Talara año 2017. Presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración, filial Piura, Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a las variables: competitividad, calidad del servicio. Teniendo como objetivo general identificar las características que tiene la competitividad y la calidad del servicio en



Las MYPES, rubro hoteles distrito Pariñas – Provincia Talara, año 2017. Como conclusión tenemos: Las MYPES del rubro hoteles del distrito de Pariñas – Provincia Talara ubicadas en la Avenida Carlos A. Salaverry (Avenida “G”) buscan una posición competitiva favorable en su sector, para esto han logrado alcanzar características diferenciales con respecto de sus competidores.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión de calidad**

#### **2.2.1.1. Definición**

Un Sistema de Gestión de calidad puede ser considerado Como la manera o estrategia por el cual una organización desarrolla la Gestión empresarial en todo lo relacionado con la calidad de sus productos y servicios (Gonzales, 2016)

#### **2.2.1.2. Características de la gestión de calidad**

Las principales características de un Sistema de Gestión de Calidad son las siguientes:

Sistemas ISO 9001, personalizados 100% a las necesidades de cada cliente y a su actividad, diseñando nuevos procesos, indicadores y operativas o adaptando los ya existentes; Gestiona y controla los procesos, definiendo las actividades o procesos (diseño, prestación del servicio, formación, compras...) desarrollados por la organización y su interacción con el resto de los procesos; Garantiza el cumplimiento de los requisitos de los clientes al ser el elemento de entrada para el diseño y definición de los procesos productivos; Aumenta la relación y control de proveedores con el objetivo de garantizar la correcta prestación del servicio.; Seguimiento y medición de los procesos a través de indicadores diseñados para los procesos. Base para el análisis de la eficacia y eficiencia del sistema de cara a la mejora del mismo.

#### **2.2.1.3. Dimensiones de la gestión de calidad**

Garvin (2015) propuso 8 componentes o dimensiones de la Gestión de calidad, de las cuales son:

Desempeño, lo cual está asociado a las características operacionales del producto

Características (Funciones Adicionales), son aquellas que contribuyen a complementar el funcionamiento del producto o servicio. Fiabilidad, que trata del desempeño y las características de un producto o servicio durante un momento específico de su vida útil. Conformidad al diseño, es el nivel de cumplimiento de las especificaciones diseñadas del producto. Durabilidad, se refiere a la vida útil Del producto. Calidad de servicio, aquella que trata de la rapidez, el costo, la competencia, la facilidad de reparación. Estética, es aquella que es percibida por los sentidos: tacto, gusto, oído y olfativo. Calidad Percibida, es la impresión que tiene el cliente acerca Del producto servicio, como resultado de la publicidad, promoción de la marca.

#### **2.2.1.4. Principios de la gestión de calidad**

Sánchez (2017) establece que según la Norma ISO (9001-2015) en el comercio Se ofrecerá una visión práctica de la calidad en el comercio, analizando los principales criterios para implantar un programa de calidad total. Existen 8 principios de la gestión de calidad de las cuales son las siguientes:

Principio 1: Enfoque al cliente, las empresas dependen de sus clientes, por la cual deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes.

Principio 2: Liderazgo, los líderes establecen propósitos y orientación de la empresa, por la cual deben de crear y mantener un ambiente interno, es por ello que se debe de fomentar el liderazgo a todos los directivos de una empresa.

Principio 3: Participación del personal, la motivación del personal a participar es indispensable para la empresa, por la cual la empresa debe disponer de un plan de incentivos y reconocimientos.

Principio 4: Enfoque basado en procesos; un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Principio 5: Enfoque de sistemas para la gestión .identificar y gestionar los procesos interrelacionados Como un Sistema, contribuyendo a la eficiencia y eficacia.

Principio 6: Mejora continua, que tiene que ver con el desempeño general de las empresas, como planificar, hacer, verificar y actuar.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones. Que se basa al análisis de los datos y la información.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Desarrollando alianzas estratégicas con los proveedores, para mejorar las relaciones interpersonales

#### **2.2.1.5. Importancia de la gestión de calidad**

De manera genérica, un buen sistema de gestión de la calidad nos ayuda a mejorar nuestra posición competitiva e imagen tanto interna como externamente. Es importante por:

Mejora la organización de la compañía, al ayudarnos a sistematizar operaciones suelen producirse innovaciones que nos ayudan a hacer más eficientes los procesos de la empresa. No sólo nos referimos a diferentes maneras de hacer las cosas, sino también a posibles ahorros de costes, detectar recursos ociosos, pasos de los procesos que no generan valor, etc.

Permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma. El sistema de gestión de la calidad nos ayuda a cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con nuestros productos y servicios.

Mejora la capacitación de los trabajadores de la empresa. Al tener más información de los procesos, éstos los conocen mejor y pueden abordar su ejecución de manera más ágil, con menos mermas, etc. Además, el hecho de mantener un buen flujo de información con la plantilla ayuda a incrementar la motivación y compromiso de ésta. Los sistemas de gestión de la calidad tienen muy en cuenta los requisitos y expectativas del cliente, por lo que su implantación incide positivamente en su satisfacción y, por tanto, en su fidelización.

Mejorar la imagen de nuestros productos y servicios y, a medio plazo, la de nuestra organización. Esta mejora de la imagen incide en una mejor posición de mercado respecto a la competencia. Incluso podría suponer un revulsivo para empezar una trayectoria de internacionalización si fuera el caso. Adoptar un sistema de gestión de la calidad es lanzar una señal a todos los agentes que interactúan con nuestra organización sobre nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua.

Promover la innovación y el aprendizaje organizacional. Incrementar, al fin y al cabo, la posición competitiva de la empresa, sus posibilidades de sostenibilidad en el tiempo y su liderazgo (Deusto Formación, 2017)

## **2.2.2. Competitividad**

### **2.2.2.1. Definición**

La competitividad no es un asunto de naciones, sino de empresas. Ningún país es “poco competitivo” o “muy competitivo”. Por lo general las empresas son competitivas como resultados de la combinación de sus propias fortalezas y del entorno en que operan (Rubio & Baz 2015).

Según Cann (2016) destaca que al estimar la competitividad de un país, sus instituciones y sus políticas son recursos de los cuales dispone un gobierno para enfrentar el entorno y sus desafíos, por la cual se toma en cuenta el contexto global, bajo la premisa de incrementar su productividad, es decir identificando áreas estratégicas y reconociendo sus limitantes, considerando que con ello mejorarán las condiciones de vida de sus habitantes y su bienestar que es su objetivo.

### **2.2.2.2. Características de la competitividad**

Según Camisón (citado en Villalta, 2016) la competitividad asociada al éxito empresarial crea capacidad para competir lo que se traduce en éxito competitivo. Ser competitivo significa la capacidad de una empresa para configurar una oferta de productos que resulte atractiva para una cuota significativa del mercado, y le permita, en rivalidad con otras empresas, desarrollar una ventaja competitiva que sea sostenible en el tiempo y le haga capaz de alcanzar una posición competitiva favorable, al tiempo que logra unos resultados financieros superiores y un crecimiento satisfactorio de las rentas generadas (Villalta, 2016)

Porter (citado en Villalta, 2016) El ser competitivo hoy en día significa tener características especiales que nos hacen ser escogidos dentro de un grupo de empresas que se encuentran en un mismo mercado buscando ser los seleccionados. Es

diferenciarnos por nuestra calidad, por nuestras habilidades, por nuestras cualidades, por la capacidad que tengamos de cautivar, de seducir, de atender y de asombrar a nuestros clientes, sean internos o externos, con nuestros bienes y servicios, lo cual se traduciría en un generador de riquezas (Villalta, 2016). Porter (2015) expresa que la competitividad de un país necesita de la capacidad de su industria para innovar y mejorar, es decir las compañías a su vez ganan ventajas sobre los mejores competidores del mundo debido a la presión y al reto, utilizando más eficientemente sus recursos en comparación con empresas semejantes en el resto del mundo durante un cierto periodo de tiempo.

Por lo tanto, una empresa es competitiva de acuerdo con las medidas relevantes en su sector o actividad puede ser exitosa si existen condiciones en el medio en que opera para acrecentar su competitividad, o puede fracasar cuando las condiciones del medio hacen imposible su éxito (Rubio & Baz, 2015).

### **2.2.2.3. Niveles de competitividad**

Podemos por tanto diferenciar tres niveles de análisis en el estudio de la competitividad de la empresa: Competitividad Nacional, Competitividad Sectorial, Competitividad Empresarial

La competitividad nacional, donde englobaríamos los factores de carácter macroeconómico. Esta medición tradicional de la competitividad se asocia por tanto a la teoría de la ventaja comparativa, que establece que los costes y precios relativos son los principales factores determinantes de la capacidad de competir. Encuadramos aquí las teorías del comercio internacional, desarrolladas en un marco de competencia perfecta, en el que la conducta de la empresa es pasiva en tanto en cuanto no tiene capacidad para influir sobre su entorno.

Los autores de estas teorías clásicas se referían a la competencia entre países sin entrar en la de las empresas. Pese a esto, sus trabajos han sido considerados como punto de partida para otros más recientes en los que se considera que las empresas pueden obtener ventajas competitivas por el mero hecho de realizar sus operaciones en un determinado país al poder aprovechar las ventajas comparativas del mismo. En este sentido, durante bastante tiempo esta idea se centró en la posibilidad de tener un acceso más favorable en términos de coste a los recursos productivos (mano de obra, tierra, capital). Sin embargo, las últimas investigaciones apuntan hacia un papel más complejo del país en el éxito de las empresas, una de las más completas es la propuesta por Porter y que él mismo denomina la estructura del diamante.

#### **2.2.2.4. Importancia de la competitividad**

La competitividad es de vital importancia para la organización, ya que permite mantener un buen desarrollo frente sus competidores, es por ello que le permitan disfrutar y sostener una posición destacada en el entorno socio económico en que actúa. También se puede definir como la capacidad que tiene una empresa para poder ampliar su participación en un mercado. La importancia de la competitividad radica en saber cómo administrar los recursos de la empresa, incrementar su productividad y estar prevenido a los requerimientos del mercado. Para Benzaquen (2015) la ventaja competitiva se fundamenta en la “productividad” y en los factores que la determinan dentro de la empresa; debido a ello es necesario saber que la productividad es la relación entre la producción obtenida mediante un sistema de producción de bienes y/o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, es decir su uso eficiente o la relación entre los resultados obtenidos con respecto a los recursos usados y el tiempo que toma conseguirlos.



El objetivo principal de la competitividad es crear ventajas comparativas que permitan sostener y mejorar la posición que tenga la empresa en el entorno socioeconómico al que pertenezca y enfatizar en ellas en el momento de crear y ejecutar iniciativas de negocios. La competitividad es parte importante en la toma de decisiones gerenciales en la medida en que se relaciona con la eficiencia y eficacia internas de la organización. Poder reconocer a tiempo las ventajas comparativas que posee la empresa, por ejemplo mediante el análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) permite obtener mejores rendimientos en aquellos aspectos en que la empresa sea más fuerte en comparación con sus competidores y corregir falencias que puedan afectar su estabilidad en el corto o largo plazo dentro del mercado.

La globalización ha aumentado el campo de batalla empresarial hasta extremos impensables hace tan solo 20 años y actualmente son numerosas las empresas que no compiten sólo con rivales de su zona, sino de todo el globo, por lo que dejar de lado las novedades de su sector puede ser un factor clave que afecte su competitividad.

Una característica de las empresas competitivas es que nunca están conformes con su posición de liderazgo ni con el éxito alcanzado. La competitividad empresarial implica que siempre habrá una nueva empresa queriendo alcanzar lo que nosotros tenemos. Así mismo implica la constante lucha por alcanzar lo que aún no tenemos. Teniendo como objetivo general identificar las características que tiene la competitividad y la calidad del servicio en las MYPES, rubro hoteles distrito Pariñas – Provincia Talara, año 2017.

### **2.2.2.5. Factores que determinan la competitividad**

Porter (2016) Identifica cuales son los factores que determinan la competitividad de la empresa, entre ellas tenemos:

Capacidades directivas, los directivos de la empresa deben de implementar distintas opciones estrategias. Calidad de producción, se debe diferenciar por la calidad habilidades, cualidades, capacidades de cautivar, atender Ventajas competitivas (costo-calidad) existen 2 tipos de ventas competitivas, las cuales las ventajas competitivas de costo están asociadas de ofrecer al cliente un producto al mínimo costo, en cambio las ventajas competitivas de valor se basan en la oferta de un producto o servicios con atributos. Recursos tecnológicos, en donde se incluye el stock de tecnologías, la experiencia y los medios humanos, científicos para su desarrollo.

### **2.2.2.6. Estrategias competitivas**

Torres (2016) Según los autores nos indican las principales y más importantes estrategias que se deben aplicar para aspirar al éxito. Estrategia de líder en costes, consiste en producir con los costes más bajos posibles, es decir de manera que se pueda ofrecer el producto a un precio inferior al de la competencia, por medio de una ventaja a escala productiva u operativa.

Estrategia de diferenciación, la cual busca hacer que el producto sea significativamente diferente al de los competidores, es decir único.

Estrategia de enfoque, también se denomina de alta segmentación y consiste en centrarse en un segmento del mercado, aplicando la diferenciación o el liderazgo en costes. De esta forma, se aplica la estrategia competitiva más conveniente a cada segmento del mercado.

### **III. HIPÓTESIS**

La presente investigación por ser de tipo descriptiva no presenta hipótesis. Hernández (2015), busca definir las propiedades importantes, las características y los perfiles de persona, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un estudio.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

La investigación es de tipo descriptiva por que se encarga de puntualizar las características de la población que se está estudiando, en este caso se está estudiando una población de 4 MYPE. Según Muñoz (2015) diseña un proceso para describir las características o propiedades de determinados grupos, individuos o fenómenos, lo cual estas correlaciones le ayudan a determinar o a describir el comportamiento de la población.

La investigación es de tipo cuantitativa por que se da la información de datos estadísticos que son interpretados para dar noticia de las poblaciones investigadas. Morales (2016) la metodología cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística. Se centra en los aspectos observables susceptibles de cuantificación, y utiliza la estadística para el análisis de los datos.

Diseño de investigación se va a recoger los datos y la información sobre el objeto de estudio en forma directa es por ello que Muñoz (2015) define diseño de investigación como un procedimiento, supone que el investigador recoge los datos y la información de interés sobre el objeto de estudio en forma directa, es decir parte de la información de primera mano, para la cual requiere de grandes recursos y muchas veces de complejos equipos de trabajo.

Corte transversal, la investigación es de corte transversal por que se aplicó las encuestas en un día, por la cual se relaciona con Velasco (2017) en donde establece

que la investigaciones de corte transversal por que se medirá a l vez la prevalencia de la exposición y el efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal ,es decir permite estimarla magnitud y características

Población, para la variable Gestión de calidad se aplicó 10 encuestas formuladas para los trabajadores. La población para la variable competitividad se aplicó 10 encuestas formuladas para los clientes.

González (2015) población se define como la totalidad de los valores posibles (mediciones o conteos) de una característica particular de un grupo especificado de personas, animales o cosas que se desean estudiar en un momento determinado, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones. El universo de esta investigación está integrada por 4 MYPES de la Av. Circunvalación Piura 2019.

#### 4.2. Población y muestra

Gonzalez (2015) población se define como la totalidad de los valores posibles (mediciones o conteos) de una característica particular de un grupo especificado de personas, animales o cosas que se desean estudiar en un momento determinado, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones. El universo de esta investigación está integrado por 4 MYPES de la Av. Circunvalación Piura 2019

Item	Nombre	Ru c	N° trabajador e s	Direcció n
1	Hotel las Orquídeas	10028376761	9	Avenida Circunvalación, 1868 - Urb. San José - Piura,
2	Hotel la costanera	20100098041	8	Av. Circunvalación 874, Piura
3	Hostal leodo s.a.c	20526090897	6	Av. Circunvalación ,Jirón Tambo grande-Piura

4	Hotel Iris	20484345687	6	s/n, <i>Piura</i> 000
---	------------	-------------	---	-----------------------

**Muestra:**

Pedraza (2015) muestra es un conjunto de medidas que constituyen casi siempre una parte de la población, como de una población puede tomarse una serie de muestras, puede pensarse que la población es estable, en tanto que las muestras varían, al obtener una muestra de una población, cada observación registrada puede reponerse a la población.

Donde:

Z=Valor estadístico	1.96
P=personas que no utilizan el servicio de hospedaje (50%)	0.50
q=personas que utilizan el servicio de hospedaje (50%)	0.50
e=Margen de error (5%)	0.05
Nivel de confianza (95%)	0.95

n=Tamaño de la muestra

P=Variable negativa q=Variable positiva

z=Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es el valor constante que si no tiene su valor se toma en relacional 95% de confianza equivale a 1,96 o en relación a 99% de confianza que equivale a 2,58 valor que queda criterio del investigador.

e=Límite aceptable de error.

Tamaño de muestra para la población infinita según Ochoa (2015) Aplicando la fórmula:

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

$$n = \frac{1.96 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 384 \text{ clientes}$$

Por la presente investigación se hará el cálculo de la muestra utilizando la fórmula de población infinita para estudiarlas variables de Gestión de calidad y Competitividad en la que se obtuvo una muestra de 384 personas a encuestar



### 4.3 Matrix Definición y operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacionalización	Indicadores	Fuente	técnica	Escala
Gestión de calidad	Filosofía de gestión empresa que considera inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa, asegura eficacia máxima dentro de la empresa y afianza el liderazgo comercial (BQA, 2016)	Dimensiones	La Dimensión “Dimensión” se medirá con sus indicadores desempeño, fiabilidad, Conformidad de diseño, calidad de servicio, durabilidad, Estética	desempeño	Clientes	Encuesta	nominal
				fiabilidad			
				Conformidad de diseño			
				calidad de servicio			
				durabilidad			
				Estética			
		Principios	La dimensión “Principios” se medirá con los indicadores Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal.	Enfoque al Cliente	Clientes		
				Liderazgo			
			Participación del Personal				

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacionalización	Indicadores	Fuente	tecnic	Escala
Competitividad	La competitividad es la habilidad y capacidad que tiene una empresa de obtener rentabilidad en el mercado en relación a Sus competidores (Moreno,2015)	Factores	La dimensión factores” se medirá con sus indicadores, capacidad directiva, calidad de producción Ventajas competitivas Recursos tecnológicos	Capacidad directiva	Clientes	Encuesta	nominal
				Calidad de producción			
				Ventajas competitivas			
				Recursos tecnológicos			
		Estrategia	La dimensión” Estrategias” se medirá con sus indicadores: Estrategia de líder en costos, estrategia de diferenciación, estrategia de enfoque	Estrategia de liderazgo encostes	Clientes		
				Estrategia de diferenciación,			
Estrategia de enfoque							

#### **4.4 Técnicas e instrumentos**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicará la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modificará el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Los datos se obtendrán a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. Es por ello que el cuestionario se obtendrá a partir de la Operacionalización de las variables, se utilizara un listado de preguntas escritas que se entregarán a los clientes, a fin de que las contesten lo requerido.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo, para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel, Windows 8. Sirve de guía para recoger aquello que se da por válido en base a la conducta y principios éticos de los que participan en entregar la información.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivo	Hipotesis	Variable	Técnicas	Metodología
<p>Gestión de Calidad y competitividad de las MYPE, rubro hoteles en la AV. Circunvalación Piura, año 2019</p>	<p>Qué características tiene la Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019</p>	<p>Qué características tiene la Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019</p>	<p>Según Fernández Sampiere(2016), las investigaciones por ser de tipo descriptiva, no registra hipótesis</p>	<p>V1: Gestión de calidad</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Tipo cuantitativo  Nivel Descriptivo  Diseño: no experimental</p>
		<p><b>O.E.1</b> -Determinar las dimensiones de calidad en las MYPE, rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura</p>				
		<p><b>O.E.2</b> -Conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019.</p>				
		<p><b>O.E.3</b> Determinar los factores de la competitividad de las MYPE, rubro hoteles en la Av Circunvalación Piura, año 2019.</p>				
		<p><b>O.E.4</b> - Determinar las estrategias competitivas de las MYPE, rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019</p>				

#### **4.7. Principios éticos**

Naranjo (2016) Los principios son verdades profundas, de aplicación universal, por la cual aplican a las familias, los matrimonios y organizaciones de todo tipo, es decir las directrices para la conducta humana han demostrado tener un valor duradero. Teniendo en cuenta este fundamento, la investigación se hará respetando la norma APA, si las fuentes referenciadas son citadas debe ser auténtica, referenciada y no plagiada, dado que los datos no se han manipulado en beneficio del autor.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1. Resultados de la variable gestión de calidad

Tabla 1

*¿Cree usted que los trabajadores muestran un buen desempeño en el servicio?*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	250	65.10%
NO	134	34.90%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia del investigador

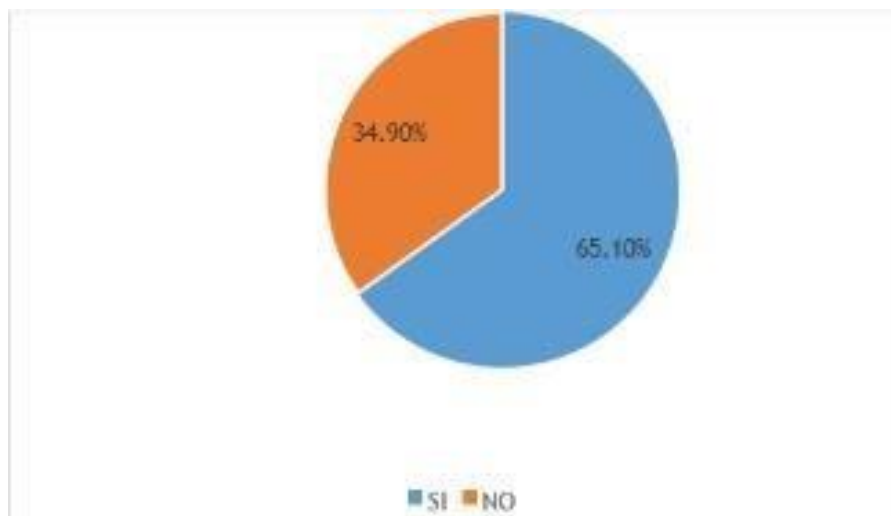


Figura 1: Gráfico circular que representa a la pregunta Cree usted que los trabajadores muestran un buen desempeño en el servicio?

En la tabla 1 y figura 1, se observa que el 65.10% de los encuestados si creen que los trabajadores muestran un buen desempeño en el servicio, mientras que el 34.90% considera lo contrario.

**Tabla 2**

*¿Cree usted que las características de la MYPE son mejores que la competencia?*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	230	59.90%
NO	154	40.10%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia del investigador

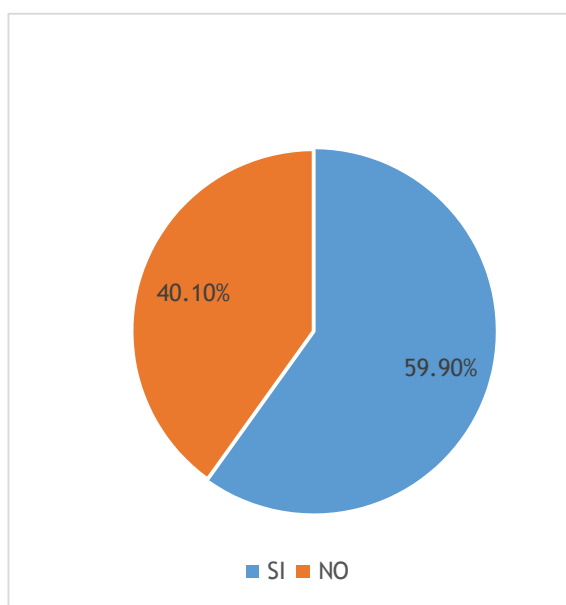


Figura 2: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Cree usted que las características de la MYPE son mejores que la competencia?

En la tabla 2 y figura 2, se observa que el 59.90% de los encuestados considera que las características de la empresa son mejores que la competencia, mientras que el 40.10% considera lo contrario

**Tabla 3:**

*¿Usted cambiaría el servicio por otro mejor?*

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	291	52.08%
NO	93	47.9%
TOTAL	384	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia del investigador

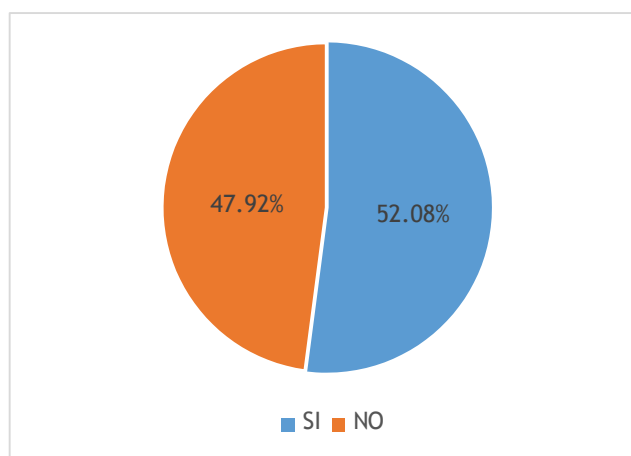


Figura 3: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Usted cambiaría el servicio por otro mejor?

En la tabla 3 y figura 3, se observa que el 52.08% de los encuestados considera que sí cambiaría el servicio por otro mejor, mientras el 47.92% lo contrario



**Tabla 4**

*¿Usted estuvo conforme con la habitación que le brindaron?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	203	52.86%
NO	181	47.14%
TOTAL	384	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Propia del investigador

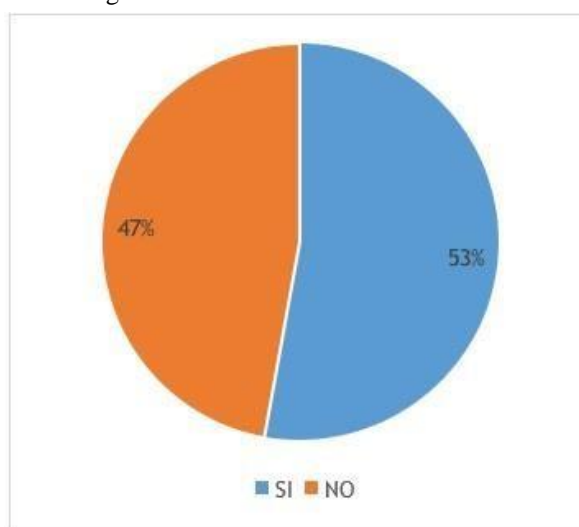


Figura 4: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Usted estuvo conforme con la habitación que le brindaron?

En la tabla 4 y figura 4, se observa que el 52.86% de los encuestados muestran que si estuvieron conforme con la habitación que le brindaron, mientras que el 47.14% afirman que no.

**Tabla 5**

*¿Cree usted que se hace una limpieza adecuada en las habitaciones?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	267	69.53%
NO	117	30.47%
TOTAL	384	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración: Propia del investigador

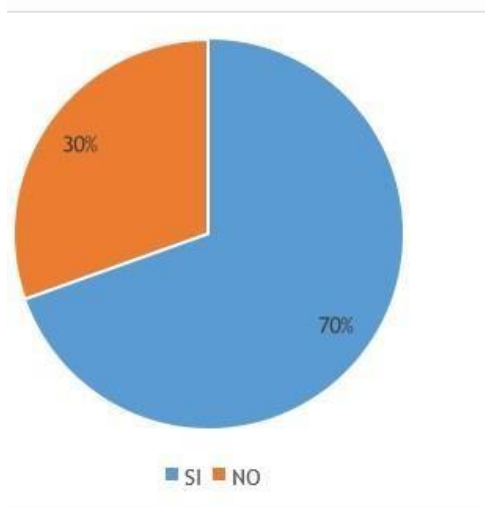


Figura 5: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Cree usted que se hace una limpieza adecuada en las habitaciones?

En la tabla 5 y figura 5 se observa que el 72.92% de los encuestados consideran que si se hace una limpieza adecuada en las habitaciones, mientras que el 16.67% afirman que no.

**Tabla 6:**

*¿Considera usted que el personal de la MYPE muestra un buena disposición de ayudarlo a los requerimientos que usted necesite ?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	285	78.13%
NO	99	27.88%
TOTAL	384	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

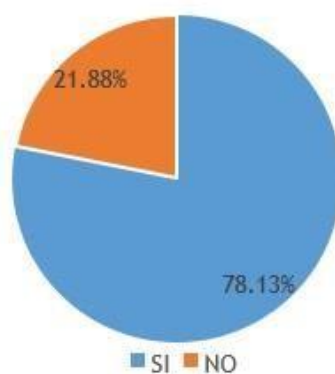


Figura 6: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Considera usted que el personal de la MYPE muestra un buena disposición de ayudarlo a los requerimientos que usted necesite ?

En la tabla 6 y figura 6, se observa que el 78.13% de los encuestados considera que el personal de la MYPE ,muestra una buena disposición de ayudarlo a los requerimientos que usted necesite, mientras que el 21.88% señala lo contrario

**Tabla 7:**

*¿Cree usted que la decoración de la habitación es adecuada?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	220	57.29%
NO	164	42.71%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

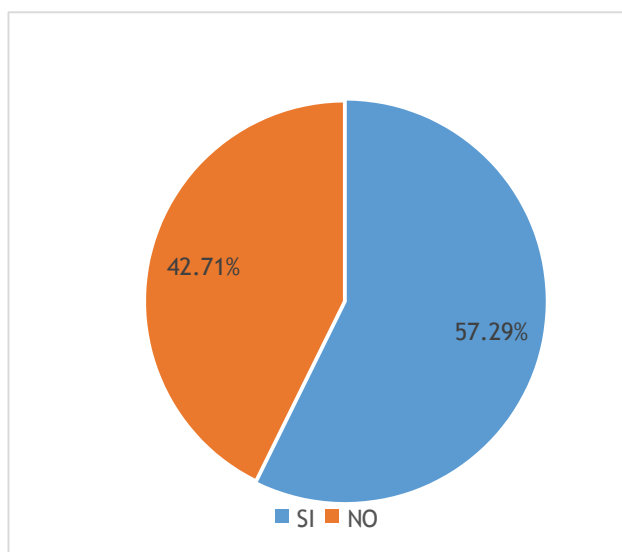


Figura 7: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Cree usted que la decoración de la habitación es adecuada?

En la tabla 7 y figura 7, se observa que el 57.29% de los encuestados afirman que la decoración es adecuada, mientras que el 42.71% manifiesta lo contrario.

**Tabla 8:**

*¿Usted percibe que la calidad del hotel es diferente a la de la competencia?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	260	67.71%
NO	124	32.29%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

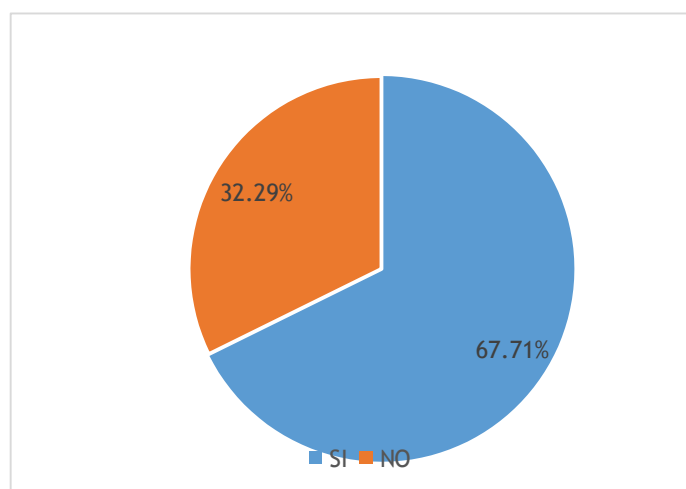


Figura 8: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Usted percibe que la calidad del hotel es diferente a la de la competencia?

En la tabla 8 y figura 8, se observa que el 67.71% de los encuestados percibe que la calidad del hotel es diferente a la de la competencia, mientras que el 32.29% afirman lo contrario.

**Tabla 9:**

*¿Por qué usted eligió este hotel de la competencia?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por su calidad de servicio	205	53.39%
Por comodidad de precios	179	46.61
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

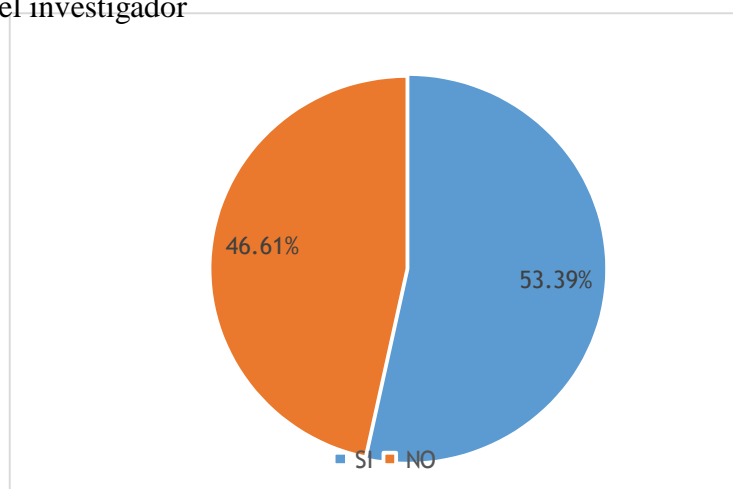


Figura 9: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿ Por qué usted eligió este hotel de la competencia?

En la tabla 9 y figura 9, se observa que el 53.39% de los encuestados afirman que eligieron ese hotel de la competencia por su calidad de servicio, mientras que el 46.61% por la comodidad de sus precios

**Tabla 10:**

*¿Cree usted que el líder es amable con sus colaboradores?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	210	54.69%
NO	174	45.31%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

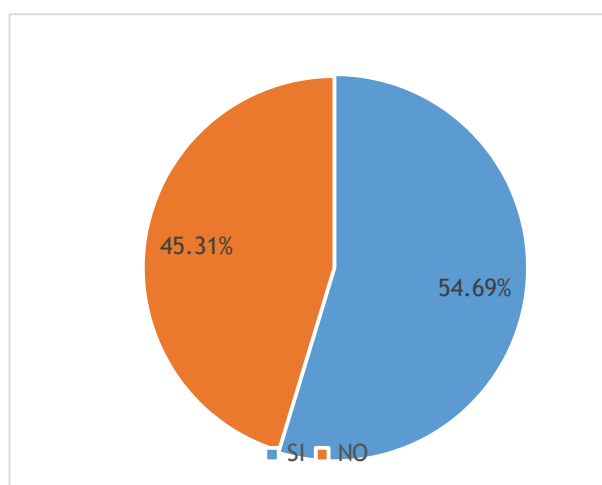


Figura 10: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Cree usted que el líder es amable con sus colaboradores?

En la tabla 10y figura 10, se observa que el 54.69% de los encuestados afirman que el líder si es amable con sus colaboradores, mientras que el 45.31% afirman lo contrario.

**Tabla 11:**

*¿Considera usted que los colaboradores desempeñan una buena función ?.*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	202	52.60%
NO	182	47.40%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

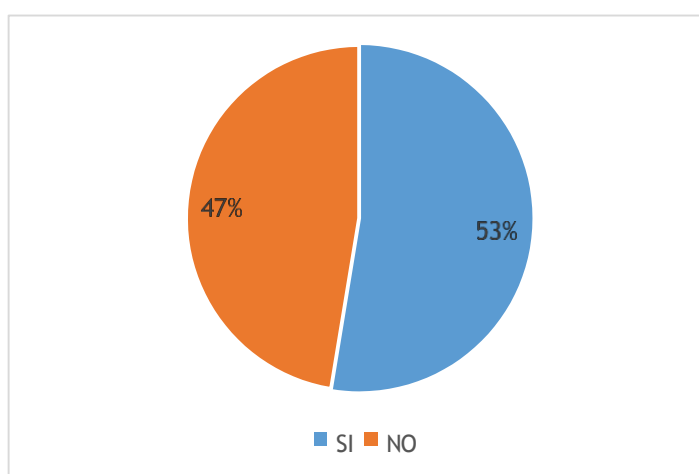


Figura 11: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Considera usted que los colaboradores desempeñan una buena función ?

En la tabla 11 y figura 11, se observa que el 52.60% de los encuestados afirman que los colaboradores desempeñan una buena función, mientras que el 47.40% afirma lo contrario



**Tabla 12:**

*¿Considera usted que el personal de limpieza es eficiente?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	201	52.34%
NO	183	47.66%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

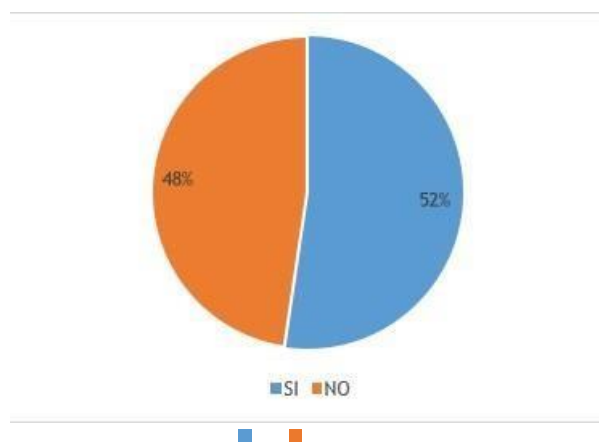


Figura 12: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Considera usted que el personal de limpieza es eficiente?

En la tabla 12 y figura 12, se observa que el 52.34% de los encuestados consideran que el personal de limpieza es eficiente, mientras que el 47.66% afirman lo contrario

**Tabla 13:**

*¿Cree usted que un sistema de gestión es indispensable para la MYPE?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	233	60.68%
NO	151	39.32%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

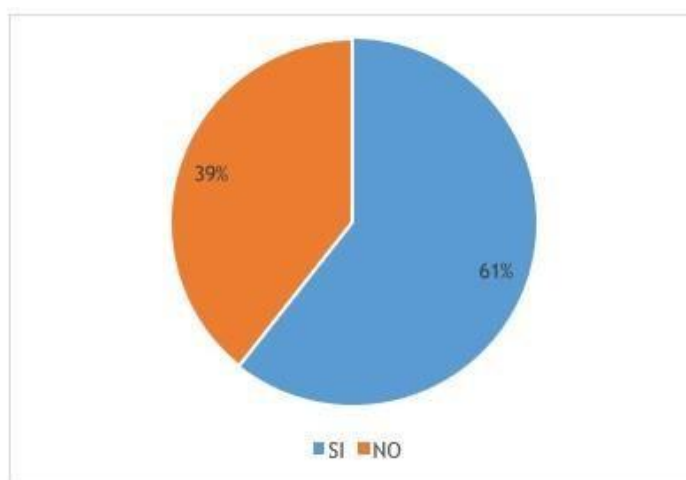


Figura 13: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Cree usted que un sistema de gestión es indispensable para la MYPE?

En la tabla 13 y figura 13, se observa que el 60.68% de los encuestados consideran que si un sistema de gestión es indispensable para la MYPE., Mientras que el 39.32% afirman lo contrario

**Tabla 14:**

*¿Cada vez que va al hotel ve algún cambio?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	206	53.65%
NO	178	46.35%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

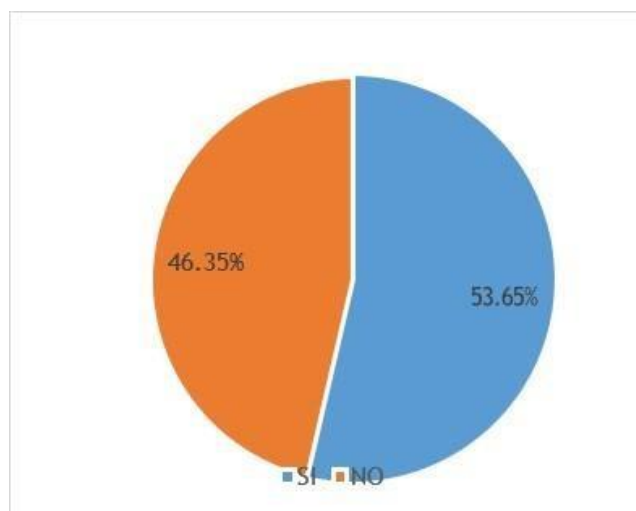


Figura 14: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Cada vez que vá al hotel vé algún cambio?

En la tabla 14 y figura 14, se observa que el 53.65% de los encuestados afirman que cada vez que van al hotel ven algún cambio, mientras que el 46.35% afirman lo contrario.

**Tabla 15:**

*¿Cuál fue el factor que decidió elegir este hotel?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por su infraestructura	212	55.21%
Por su competencia	172	44.79%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

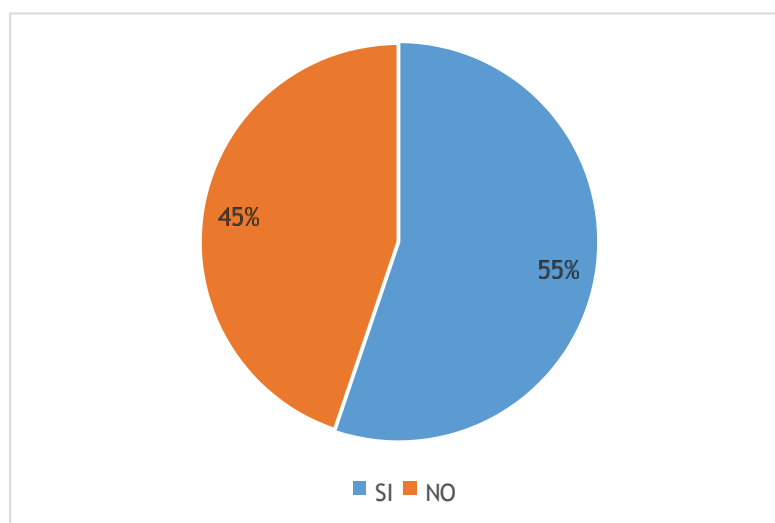


Figura 15: Gráfico circular que representa a la pregunta *¿Cuál fue el factor que decidió elegir este hotel?*

En la tabla 15 y figura 15, se observa que el 55.21% del factor por el que decidió elegir el hotel fue por su infraestructura, mientras que el 44.79% decidió elegir el hotel por su competencia

**Tabla 16:**

*¿Cree usted que los muebles de la habitación son de calidad?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	225	58.59%
NO	159	41.41%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

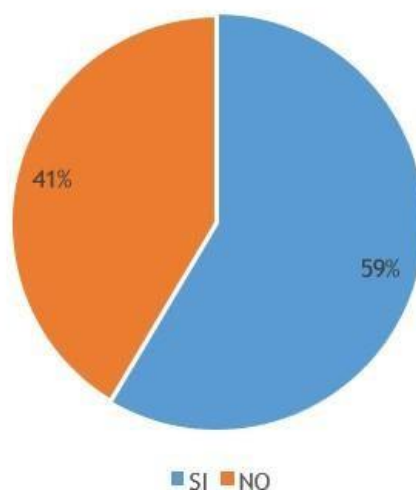


Figura 16: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Cree usted que los muebles de la habitación son de calidad?

En la tabla 16 y figura 16, se observa que el 58.59% de los encuestados afirma que si cree que los muebles de la habitación son de calidad, mientras que el 41.41% afirman lo contrario.

### 5.1.2. Resultados de la variable competitividad

Tabla 17:

*¿Usted está conforme con la entrega de la habitación?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	208	54.17%
NO	176	45.83%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

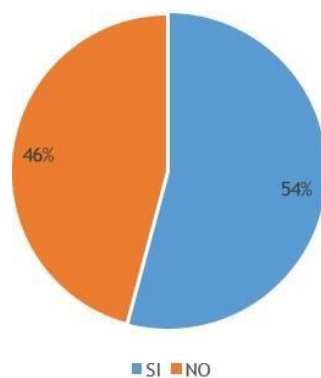


Figura 17: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Usted está conforme con la entrega de la habitación?

En la tabla 17 y figura 17, se observa que el 54.17% de los encuestados afirman que el administrador supervisa las actividades de los colaboradores en la MYPE, mientras que el 45.83% afirman lo contrario.

**Tabla 18:**

*¿Usted percibe que la calidad del hotel es diferente a la de la competencia?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	230	59.90%
NO	154	40.10%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

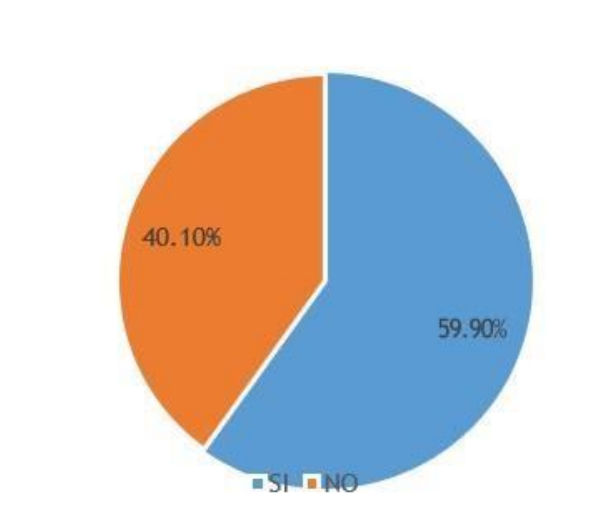


Figura 18: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Usted percibe que la calidad del hotel es diferente a la de la competencia?

En la tabla 18 y figura 18, se observa que el 59.90% de los encuestados considera que los costos de los precios de las habitaciones de la MYPE son accesibles, mientras que el 40.10% afirman lo contrario.

**Tabla 19:**

*¿Cree usted que el precio que paga justifica localidad que le brindan?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	226	58.85%
NO	158	41.15%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

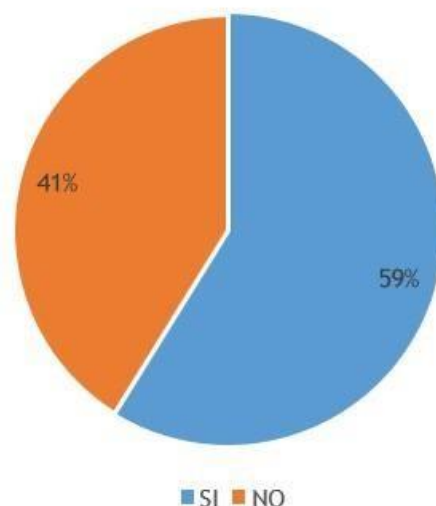


Figura 19: Gráfico circular que representa a la pregunta Cree usted que el precio que paga justifica localidad que le brindan?

En la tabla 19 y figura 19, se observa que el 58.85% de los encuestados considera que el precio que paga justifica la calidad que le brindan, mientras que el 41.15% afirma lo contrario.



**Tabla 20:**

*¿Considera que los recursos tecnológicos son importantes para la MYPE?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	221	57.55%
NO	163	42.45%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

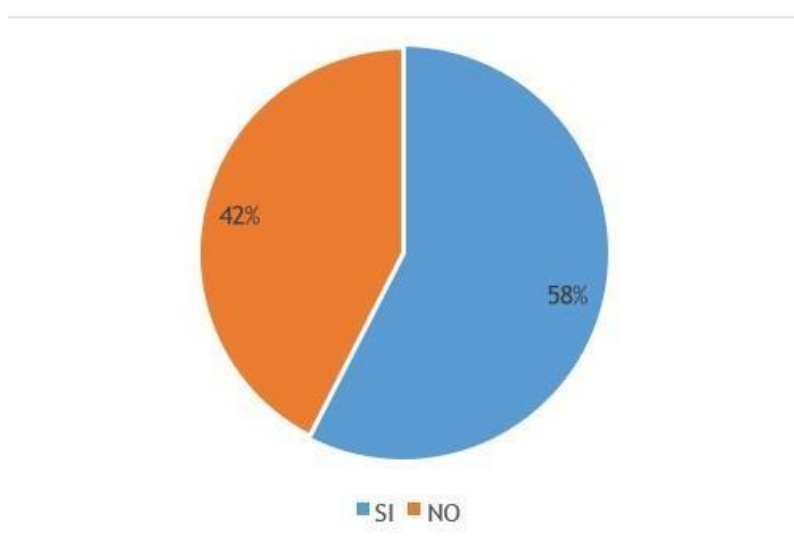


Figura 20: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Considera que los recursos tecnológicos son importantes para la MYPE?

En la tabla 20y figura 20, se observa que el 57.55% considera que los recursos tecnológicos son importantes para la MYPE, mientras que el 42.45% afirma lo contrario.

**Tabla 21:**

*¿Cree usted que este hotel lidera en coste frente a otros hoteles?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	218	56.77%
NO	166	43.23%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

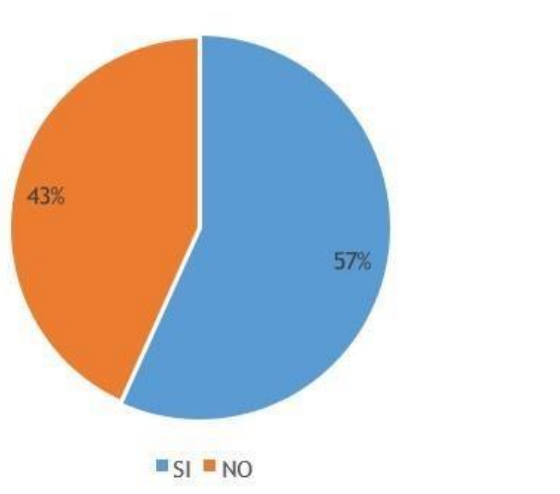


Figura 21: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Cree usted que este hotel lidera en coste frente a otros hoteles?

En la tabla 21 y figura 21, se observa que el 56.77% de los encuestados considera que el hotel lidera en costo frente a otros hoteles, mientras que el 43.23% afirman lo contrario

**Tabla 22:**

*¿Considera usted que el servicio que brinda la MYPE es eficiente a su competencia?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	227	59.11%
NO	157	40.89%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

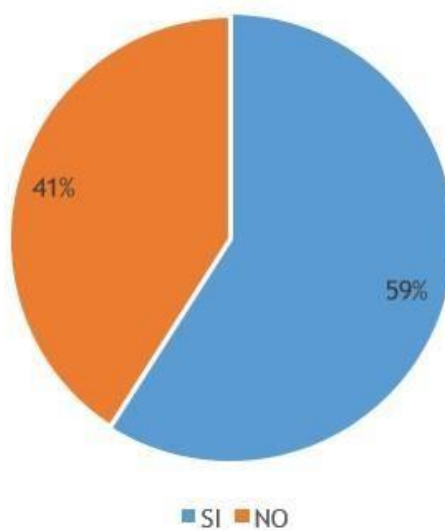


Figura 22: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Considera usted que el servicio que brinda la MYPE es eficiente a su competencia?

En la tabla 22y figura 22, se observa que el 59.11% de los encuestados considera que el servicio que brinda la MYPE es diferente a su competencia, mientras que el 40.89% afirma lo contrario.

**Tabla 23**

*¿Cree usted que el hotel se enfoca en satisfacer sus necesidades completamente?*

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	236	61.46%
NO	148	38.54%
TOTAL	384	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes Elaboración:  
Propia del investigador

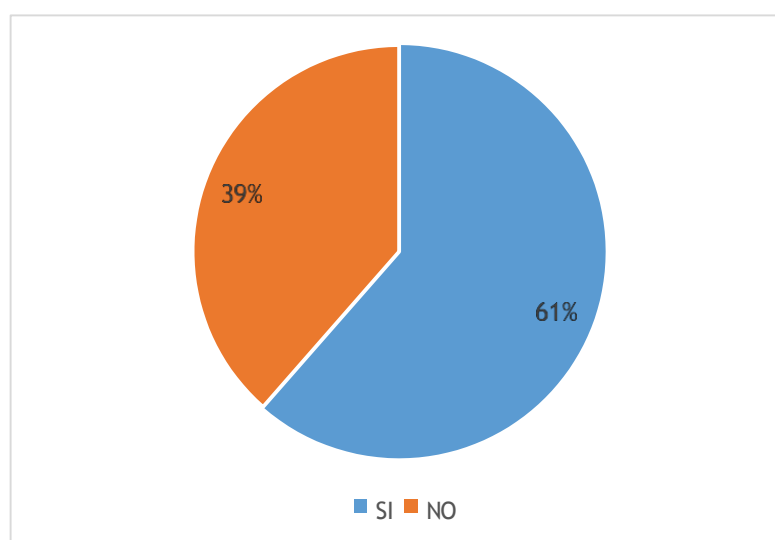


Figura 23: Gráfico circular que representa a la pregunta ¿Cree usted que el hotel se enfoca en satisfacer sus necesidades completamente?

En la tabla 23 y figura 23, se observa que el 61.46% de los encuestados considera que el hotel se enfoca en satisfacer sus necesidades completamente, mientras que el 38.54% afirma lo contrario

## **5.2. Análisis de resultados**

### **Objetivo 5.2.1: Dimensiones de la calidad**

#### **Variable: gestión de calidad**

En la tabla 1 y figura 1 denominada “desempeño en el servicio” se observa que el 65.10% de los clientes encuestados creen que los trabajadores muestran un buen desempeño y atención en el servicio. Dicho resultado concuerda con Cueva (2015) realizó una investigación titulada “Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel los Portales a través de sus expectativas y percepciones”, de modo que se pueda determinar el grado de satisfacción de los clientes y pueda servir de herramienta a los directivos para implementar prácticas de mejora. Según Garvin(2015)el desempeño está asociado a las características operacionales del producto.

En la tabla 2 y figura 2 denominada “característica “se observa que el 59.90% de los encuestados cree que las características de la MYPE son mejores que la competencia. Dicho resultado concuerda con Espinoza (2017) en su tesis llamada “Gestión de calidad bajo el enfoque del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hostales, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2015”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Según Garvin (2015) las características son aquellas que contribuyen a complementar el funcionamiento del producto o servicio.

En la tabla 3 y figura 3 denominada “cambiaría el servicio “se observa que el 52.08% de los encuestados si cambiaría el servicio por otro mejor. Dicho resultado concuerda con Fernando (2018), en su tesis titulada “Evaluación de la Calidad del Servicio del Hotel Girasoles Hotel, de la Ciudad de Lima, Utilizando Estándares derivados de las Buenas Practicas, en el año 2015”, para optar el grado de Licenciadas

en Administración Turística, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; la información presentada referente al hotel “Girasoles Hotel” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación. Según Garwin(2015) Fiabilidad es aquella que trata del desempeño y las características de un producto o servicio durante un momento específico de su vida útil.

En la tabla 4 y figura 4 denominada “Conformidad de servicio “se observa que el 52.86% de los encuestados si estuvieron conformes con la habitación que le brindaron. Dicho resultado concuerda con Pérez (2015) en su tesis titulada “calidad de servicio desde la percepción del cliente relacionado con la gestión hotelera en los hoteles 4 estrellas de la ciudad de Puno, Agosto – octubre del 2015” presentada en la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velázquez”. Según Garwin (2015) conformidad de diseño, que es el nivel de cumplimiento de las especificaciones diseñadas del producto.

En la tabla 5 y figura 5 denominada “limpieza de habitaciones” se observa que el 69.53% creen que si hacen una limpieza adecuada en las habitaciones. Dicho resultado concuerda con Tarrillo (2016) realizó una investigación titulada “Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el hotel Casa Andina Piura, año 2016”, trabajo presentado en la Universidad Cesar Vallejo. Piura Según Garwin (2015) Durabilidad se refiere a la vida útil del producto.

En la tabla denominada 6 y figura 6 “buen desempeño “se observa que el 78.13%de los encuestados consideran que el personal de la MYPE muestra una buena disposición de ayudarlo con los requerimientos que necesiten. Dicho resultado concuerda con Marchan (2015) presentó su tesis denominada “Evaluación de la

Calidad del Servicio del Hotel Feijoo de la ciudad de Tumbes, utilizando Estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2015”, para optar el grado de Licencia en Administración Turística, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Contables, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Según Garwin (2015) calidad de servicio es aquella que trata de la rapidez, el costo, la competencia, la facilidad de reparación.

En la tabla 7 y figura 7 denominada “decoración de habitaciones” se observa que el 57.29% de los encuestados considera que la decoración de la habitación es adecuada. Dicho resultado concuerda con Joubert (2014) realizó una investigación titulada “Los Sistemas de Gestión de Calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén” en la Universidad Nacional de Quilmes de Argentina, Según Garwin (2015) Estética es aquella que es percibida por los sentidos: tacto, gusto, oído y olfativo.

En la tabla 8 y figura 8 denominada “calidad del hotel” se observa que el 67.71% de los encuestados si percibe que la calidad del hotel es diferente a la de la competencia. Dicho resultado concuerda con Perez (2015) en su tesis titulada “calidad de servicio desde la percepción del cliente relacionado con la gestión hotelera en los hoteles 4 estrellas de la ciudad de Puno, Agosto– octubre del 2015” presentada en la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velázquez”. Según Garwin (2015) la calidad percibida, es la impresión que tiene el cliente acerca del producto y servicio, como resultado de la publicidad, promoción de la marca. Se observó que con respecto al primer objetivo específico, “desempeño en el servicio “de las MYPE rubro hoteles en la Av Circunvalación de Piura el 78.13% de los colaboradores de la MYPE muestra una buena disposición de ayudar a los requerimientos que los clientes necesiten.

### **5.2.2 Principio de la gestión de calidad**

En la tabla 9 y figura 9 denominada “elección del hotel” se observa que el 53.39% de los encuestados respondieron que eligieron este hotel de la competencia por la calidad de servicio. Dicho resultado concuerda con Ballón (2016) realizó una investigación titulada “Evaluación En La Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente en Los Hoteles De Dos Y Tres Estrellas De La Ciudad De Abancay”. Según Sánchez(2017)Principio de enfoque al cliente, las empresas dependen de sus clientes, por la cual deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes.

En la tabla 10 y figura 10 denominada “líder amable” se observa que el 54.69% de los encuestados respondieron que si creen que el líder es amable con su colaboradores. Dicho resultado concuerda con Paredes (2015) en su tesis: “Determinar la importancia del control interno en el Hotel Venetur Maracaibo, C.A.” del colegio universitario hotel escuela de los andes venezolanos de la república bolivariana de Venezuela. Según Sánchez en el liderazgo, los líderes establecen propósitos y orientación de la empresa, por la cual deben de crear y mantener un ambiente interno ,es por ello que se debe de fomentar el liderazgo a todos los directivos de la empresa.

En la tabla 11 y figura 11 denominada “desempeñan buena función “se observa que el 52.60% de los encuestados considera que los colaboradores desempeñan una Buena función .Dicho resultado concuerda con Marchan (2015) presentó su tesis denominada “Evaluación de la Calidad del Servicio del Hotel Feijoo de la ciudad de Tumbes, utilizando Estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2015”,Según Sánchez (2017)la participación del personal ,influye en la motivación del personal a participar ya que es indispensable para la empresa, por la cual la empresa debe disponer de una plan de incentivos y reconocimientos.



En la tabla 12 y figura 12 denominada “eficiente” Se observa que el 52.34% de los encuestados, considera que el personal de limpieza es eficiente. Dicho resultado concuerda con Tarrillo (2016) realizó una investigación titulada “Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el hotel Casa Andina Piura, año 2016”, trabajo presentado en la Universidad Cesar Vallejo. Piura. Perú. Según Sánchez (2017) Enfoque de sistemas de gestión, son aquellas que tienden a identificar y gestionar los procesos interrelacionados como un Sistema, contribuyendo a la eficiencia y eficacia.

En la tabla 13 y figura 13 denominada “ sistema de gestión” Se observa que el 60.68% de los encuestados afirman que un Sistema de gestión es indispensable para la MYPE, dicho resultado concuerda con Gualpa (2016) ejecutó una investigación titulada “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el proyecto crecer gobierno provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008” en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, Según Sánchez (2017) Enfoque de sistemas para la gestión Son aquellas que permiten identificar y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema ,contribuyendo a la eficiencia y eficacia.

En la tabla 14 y figura 14 denominada “ algún cambio“ Se observa que el 53.65% de los encuestados afirman que cuando van al hotel ve algún cambio. Dicho resultado concuerda con Cueva (2015) realizó una investigación titulada “Evaluación de la calidad percibida por los clientes del hotel los Portales a través de sus expectativas y percepciones”, de la universidad de Piura. Según Sánchez(2017) el enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, que se basan al análisis de los datos y la información.

En la tabla 15 y figura 15 denominada “elección del hotel“ Se observa que el 55.21% de los encuestados afirman que el factor que decidió por elegir el hotel fue por la competencia. Dicho resultado concuerda con Paredes (2015) en su tesis: “Determinar la importancia del control interno en el Hotel Venetur Maracaibo, C.A.” del colegio universitario hotel escuela de los andes venezolanos de la república bolivariana de Venezuela. Según Sánchez (2017) El enfoque basado en hechos para la toma de decisiones que se basan al análisis de los datos y la información.

En la tabla 16 y figura 16 denominada “calidad de los muebles“Se observa que el 58.59% de los encuestados creen que los muebles de la habitación son de calidad. Dicho resultado concuerda con Pérez (2015) en su tesis titulada “calidad de servicio desde la percepción del cliente relacionado con la gestión hotelera en los hoteles 4 estrellas de la ciudad de Puno, Agosto – octubre del 2015” presentada en la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velázquez”. Según Sánchez (2017) Las relaciones mutuamente con el proveedor son aquellas en donde se van desarrollando alianzas estratégicas con los proveedores, para mejorar las relaciones interpersonales. Se observó que con respecto al Segundo objetivo específico, “sistema de gestión “de las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación de Piura el 60.68% de los afirman que un Sistema de gestión es indispensable para la MYPE.

### **5.2.1.2 Competitividad**

#### **5.2.2.2 Factores de la competitividad**

En la tabla 17 y figura 17 denominada “supervisa actividades “Se observa que el 54.17% de los encuestados si están conformes con la entrega de la habitación. Dicho resultado concuerda con Palacios (2017) En su Tesis “Caracterización de la competitividad y calidad del servicio de las MYPES rubro hoteles, distrito Pariñas -

provincia Talara año 2017. Presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración, filial Piura. Según Porter (2016) calidad directiva, Es aquella donde los directivos de la empresa deben de implementar distintas opciones de estrategias.

En la tabla 18 y figura 18 denominada “Calidad de producción”. Se observa que el 59.90% de los encuestados considera que los costos de los precios de las habitaciones de la MYPE son accesibles. Dicho resultado concuerda con Guanilo (2017) realizó su trabajo de investigación titulado “Caracterización de la Competitividad Y Calidad Del Servicio De Las MYPE rubro hoteles, distrito Pariñas - provincia Talara Año 2017” Tesis Para Optar El Título Profesional de Licenciada en Administración. Según Porter(2017)Calidad de producción es aquella que permite diferenciar la calidad de habilidades ,cualidades, capacidades de cautivar, atender.

En la tabla 19 y figura 19 denominada “justificación de la calidad “Se observa que el 58.85% de los encuestados afirma que el justifica la calidad que le brindan% de los encuestados afirman que el precio que paga justifica la calidad de servicio que le brindan. Dicho resultado concuerda con Multinovich (2015) tesis titulada “La competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles en el distrito de Nuevo Chimbote, 2014.” Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Según Porter (2016) las ventajas competitivas (costo-calidad)afirma que existe 2 tipos de ventajas competitivas, las cuales tenemos las ventajas competitivas de costo, que están asociadas de ofrecer al cliente un producto al mínimo costo, en cambio las ventajas competitivas de valor se basan en la oferta de un producto o servicio con atributos.

En la tabla 20 y figura 20 denominada “recursos tecnológicos “Se observa que el 57.55% de los encuestados considera que los recursos tecnológicos son indispensable para la MYPE. Dicho resultado concuerda con López (2015) Presentó, tesis titulada “Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro hoteles, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2013” tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración. Según Porter(2016)Recursos tecnológicos, son aquellos donde se incluye el stock de tecnologías .la experiencia y los medios humanos, científicos para su desarrollo.

Se observó que, con respecto al tercer objetivo específico, “calidad de producción “de las MYPE rubro hoteles en la Av Circunvalación de Piura el 59.90% de los encuestados afirman que los costos de los precios de las habitaciones de la MYPE si son accesibles.

### **5.2.2.2 Competitividad**

#### **5.2.2.1 estrategias de la competitividad**

En la tabla 21y figura 21 denominada “liderazgo en costes“ Se observa que el 56.77% de los encuestados creen que el hotel lidera en costo frente a los otros hoteles.Dicho resultado concuerda con Morán (2015) En su investigación denominada “Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz río hondo del 17 departamento de Zacapa” .Según Porter(2016) Estrategia de líder en costes consiste en producir con los costes más bajos posibles,es decir de manera que se pueda ofrecer el producto a un precio inferior al de la competencia,por medio de una ventaja a escala productiva u operativa.

En la tabla 22 y figura 22 denominada “diferente a la competencia”. Se observa que el 59.11% de los encuestados considera que el servicio que brinda la MYPE es diferente a su competencia. Dicho resultado concuerda con Perdomo (2014) En su tesis “Análisis de la competitividad hotelera de Cartagena dentro de los objetivos transversales del Plan Regional de Competitividad 2008-2032”, en los MYPE del Centro y Boca grande. Presentada para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas. Según Porter (2016) Estrategia de diferenciación la cual busca hacer que el producto sea significativamente diferente al de los competidores, es decir único.

En la tabla 23 y figura 23 denominada “satisfacer necesidades”. Se observa que el 61.46% de los encuestados creen que el hotel se enfoca en satisfacer sus necesidades completamente. Dicho resultado concuerda con Araujo (2017) El presente trabajo de investigación titulado “Caracterización en Gestión de calidad y Competitividad de las MYPES, en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017” Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Según Porter (2016) Estrategia de enfoque ,también se denomina de alta segmentación y consiste en centrarse en un segmento del mercado, aplicando la diferenciación o el liderazgo en costes. De esta forma se aplícala estrategia competitiva más conveniente a cada segmento de mercado.

Se observó que con respecto al cuarto específico, “satisfacer necesidades “de las MYPE rubro hoteles en la Av Circunvalación de Piura el 61.46% de los encuestados afirman que el hotel si se enfoca en satisfacer las necesidades completamente de los clientes.

## VI. CONCLUSIONES

Respecto a la gestión de calidad las dimensiones que determinan la MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación tenemos que la calidad de servicio se refleja en cumplir las expectativas que tiene el cliente, Durabilidad implica en el buen funcionamiento y adecuado uso de las habitaciones del hotel, la calidad percibida que es la impresión que tiene el cliente del servicio, las características que son aquellas que describen el servicio o producto, estética que consiste en ser percibida por los sentidos en este caso el ambiente e infraestructura del hotel, Desempeño lo cual está asociado a las características del servicio, conformidad de diseño que es el nivel de cumplimiento de las especificaciones del producto o servicio, fiabilidad que implica la seguridad del cliente al reservar su habitación.

Con relación a los principios de la gestión de calidad de las MYPE, rubro hoteles se describe que el enfoque de sistema de gestión que identifica las gestiones y proceso en el hotel determinando la eficiencia y eficacia, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor en donde se desarrollan alianzas estratégicas, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones que se basan en análisis de datos en este caso cual fue la razón por que decidió elegir este hotel, liderazgo que consiste en crear propósitos que beneficien al hotel, mejora continua que tiene que ver con los cambios que el hotel hace ya sea en su infraestructura como en su calidad de servicio, enfoque al cliente ,en donde implica conocer las necesidades de los clientes del hotel, participación del hotel ya que son los pilares fundamentales en la atención del cliente, es por ellos que se les debe de incentivar con premios, enfoque basado en procesos que permite ordenar y gestionar las actividades de Trabajo de hotel.

Respecto a la variable competitividad a sus factores que determina la MYPE rubro hoteles en la Av Circunvalación tenemos la calidad de producción la cual refleja la calidad de habilidades ,capacidades de atender en el hotel, ventajas competitivas que implican en ofrecer a los clientes de los hoteles ofrecer un servicio que este acorde con sus necesidades, recursos tecnológicos que consiste en desarrollar habilidades de conocimiento de sistemas como internet ,wifi, cable en que tenga el hotel, capacidad directiva que conlleva a la implementación de estrategias.

Por ultimo tenemos las estrategias competitivas la cual implica estrategia de enfoque la cual se aplica la diferenciación o liderazgo en costes que el hotel tiene, estrategia de diferenciación la cual busca que el servicio del hotel sea diferente a sus competidores, y por ultimo estrategia líder en costos el costo bajo que ofrece el servicio del hotel.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Guanilo. (2015). la competitividad en la atención al cliente delamicro y pequeña empresa del sector servicio-Rubro hotelero de la ciudad denuevo Chimbote- 2014. Lima.
- Joubert. (2015).2015. Obtenido de [https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOURT.pdf?s: Joubert. \(2015\).](https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOURT.pdf?s:Joubert.(2015).)
- Marchan. (2015). <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/244>. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/244>
- Multinovich. (2015). <https://docplayer.es/136214337-Universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote.html>.
- Ortiz. (Enero de 2015). <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Moran-Sergio.pdf>. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Moran-Sergio.pdf>:
- Paredes. (Noviembre de 2014). <https://docplayer.es/22498990-Determinar-la-importancia-del-control-interno-en-el-hotel-venetur-maracaibo-c-a.html>.
- Ballón. (Diciembre de 2016). <http://repositorio.esan.edu.pe/handle/ESAN/588>. Obtenido de <http://repositorio.esan.edu.pe/handle/ESAN/588>



## ANEXOS



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad \_\_\_\_\_ Estado civil \_\_\_\_\_ Género \_\_\_\_\_

---

1-¿ Cree usted que los trabajadores muestran un buen desempeño en el servicio?

a) Si  b) no

2-¿ Cree usted que las características de la MYPE son mejores que la competencia?

a) Si  b) no

3-¿ Usted cambiaría el servicio por otro mejor?

a) Si  b) no

4-¿ Usted estuvo conforme con la habitación que le brindaron?

a) Si  b) no

5-¿Cree usted que se hace una limpieza adecuada en las habitaciones?

- a) Si b) no

6-¿Considera usted que el personal de la MYPE muestra una buena disposición de ayudarlo a los requerimientos que usted muestra?

- a) Si b) no

7-¿Cree usted que la decoración de la habitación es adecuada?

- a) Si b) no

8-¿Usted percibe que la calidad del hotel es diferente a la de la competencia?

- a) Si b) no

9-¿Por qué usted eligió este hotel de la competencia?

- a) Por calidad de servicio b) Por comodidad de sus precios

10-¿Cree usted que el líder es amable con sus colaboradores?

- a) Si b) no

11-¿Considera usted que los colaboradores desempeñan una buena función?

- a) Si b) no

12-¿Cree usted que el personal de limpieza es eficiente?

- a) Si b) no

13-¿Cree usted que un sistema de gestión es indispensable para la MYPE?

## **PRUEBA DE PILOTO**

Esta prueba de piloto se realiza con la finalidad de poder mejorar el cuestionario gracias a las dificultades identificadas en el momento de realizar la encuesta a la población colaboradora, así mismo esta es una herramienta muy importante, ya que me permite observar las limitaciones posibles que se pueden presentar en la realización del proyecto de investigación denominado "Gestión de calidad y competitividad" en la MYPE rubro hoteles en la Av Circunvalación en Piura, año 2019.

La cual consistía en ejecutar el cuestionario solamente al 10% de la muestra estimada de las MYPE del rubro hoteles y hacer un informe detallado de las incidencias que ocurrieron.

## **DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS**

La aplicación del cuestionario a clientes de la MYPE hoteles, antes de dar inicio a la encuestas con el debido respeto se les explicó a los clientes sobre el objetivo de la encuesta y cuál era nuestro fin y motivo para la aplicación de dicho cuestionario , detallando que es parte de nuestra carrera universitaria, iniciando un Proyecto de Tesis que solicita nuestra universidad, cediendo a los propietarios legales el debido permiso para el desarrollo de la encuesta, por lo tanto para los clientes no hubo ninguna dificultad en el desarrollo de la encuesta.

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 19-oct-2019 20:22 -05  
 Identificador: 1196185494  
 Número de palabras: 2854  
 Entregado: 1

pre banca Por Jacqueline Jimenez Sotomayor

Índice de similitud	Similitud según fuente
14%	Internet Sources: 26% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: 30%

[Incluir citas](#) [Incluir bibliografía](#) [Excluyendo las coincidencias < 4%](#) modo: [Ver informe en vista quickview \(vista clásica\)](#) [Change mode](#) [Imprimir](#) [Actualizar](#) [Descargar](#)

9% match (trabajos de los estudiantes desde 08-jun.-2019)  
 Submitted to Universidad Católica Los Angeles de Chimbo on 2019-06-08

5% match (trabajos de los estudiantes desde 17-feb.-2019)  
 Submitted to Universidad Católica Los Angeles de Chimbo on 2019-02-17

4. Introducción: La presente investigación titulada "Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura año 2019", proviene de la línea de investigación "Gestión de calidad y competitividad de las MYPE, línea que ha sido asignada por la Escuela de Administración y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE que es designada por la Escuela de Administración "ULADECH PIURA" y comprende el campo disciplinar: Promoción de las MYPE y se vincula con las variables que se utilizaron para realizar la investigación que son gestión de calidad y competitividad. Según Silipú (2016) el departamento de Piura cuenta con 58 mil 927 microempresas y 2 mil 193 pequeñas empresas, por otro lado, las MYPE mueven la economía regional y representan el 84% del total de las empresas en Piura. A nivel país, estas empresas aporta más del 40% de producción y generan el 70% de empleo, es por ello que los problemas a enfrentar son los siguientes estrategias para enfrentar problemas coyunturales como por ejemplo efectos del Niño Costero, falta de gestión empresarial, alta tasa de mortandad (especialmente en los primeros años de operación), el empresario dedica la mayor parte de su tiempo a actividades operativas y no directivas (se limita a administrar su liquidez y trabaja poco por la rentabilidad de la empresa), el empresario no delega responsabilidades, poca claridad en las funciones de los miembros de la empresa. La Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) brinda los servicios de inscripción de actos y derechos que cumplen los requisitos de ley y publicidad registral. Al registrar una propiedad se acredita el derecho sobre ella, protegiéndola de cualquier acto que atente contra el derecho de propiedad. También al inscribir la propiedad se está sujeto a crédito bancario, pudiendo así gestionar préstamos o créditos personales para mejorar la casa o emprender el negocio. (Diario La República, 2016) El problema identificado es: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro hoteles de la Av. Circunvalación Piura, año 2019? Así este problema permite señalar como objetivo general Identificar las características que tiene la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019. Los objetivos específicos son: (a) Determinar las dimensiones de calidad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación de Piura, año 2019; (b) Conocer la importancia de la adecuada Gestión de calidad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación de Piura, año 2019; (c) Conocer el nivel de competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación de Piura, año 2019; (d) determinar las estrategias competitivas en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación de Piura, año 2019. Se empleará la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos: encuesta, instrumento: cuestionario estructurado que contiene preguntas de escala nominal y ordinal para la variable gestión de calidad y competitividad. La investigación queda delimitada desde la perspectiva: -Temática por la variable gestión de calidad y competitividad. -Psicográfico: Microempresas rubro hoteles; Geográfica: Av. Circunvalación 3era cuadra Temporal: Año 2019. 4. Marco teórico y conceptual 4.1. Antecedentes 4.1.1. Variable: Gestión de calidad Cuaipa,( 2015)ejecutó una investigación titulada "Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, para el proyecto crear gobierno provincial del Azuay, según la normativa ISO 9001:2008" en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, utilizó la metodología de investigación documental y también la experimental y concluyó de que al realizar un análisis cualitativo y cuantitativo del Proyecto Crear para determinar los beneficios que acrecenta el Sistema de Gestión de Calidad, se

**LIBRO DE CODIGOS DE GESTION DE CALIDAD**

**O.E.1.**

**Determinar las dimensiones de Gestión de Calidad en las MYPE, rubro hoteles en la Av. Circunvalación, Año 2019.**

<b>PREGUNTA</b>	<b>ESCALA</b>	<b>CODIGO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJES</b>
1. ¿Cree usted que los trabajadores muestran un buen desempeño en el servicio?	SI	1	250	65.10%
	NO	2	134	34.90%
			384	100%
2. ¿Cree usted que las características de la MYPE son mejores que la competencia?	SI	1	230	59.90%
	NO	2	154	40.10%
			384	100%
3. ¿Usted cambiaría el servicio por otro mejor?	SI	1	291	52.08%
	NO	2	93	47.9%
			384	100%
4. ¿Usted estuvo conforme con la habitación que le brindaron?	SI	1	203	52.86%
	NO	2	181	47.14%
			384	100%
5. ¿Cree usted que se hace una limpieza adecuada en las habitaciones?	SI	1	267	69.53%
	NO	2	117	30.47%
			384	100%
6. ¿Considera usted que el personal de la MYPE muestra un buen disposición de ayudarlo a los requerimientos que usted necesite ?	SI	1	285	78.13%
	NO	2	99	27.88%
			384	100%
7. ¿Cree usted que la habitación de la decoración es adecuada?	SI	1	220	57.29%
	NO	2	164	42.71%

			384	100%
8. ¿Usted percibe que la calidad del hotel es diferente a la de la competencia?	SI	1	210	67.71%
	NO	2	174	32.29%
			384	100%
<b>O.E.2. Conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019</b>				
9. ¿Por qué usted eligió este hotel de la competencia?	SI	1	205	53.39%
	NO	2	179	46.61%
			384	100%
10. ¿Cree usted que el líder es amable con sus colaboradores?	SI	1	210	54.69%
	NO	2	174	45.31%
			384	100%
11. ¿Considera usted que los colaboradores desempeñan una buena función?	SI	1	250	52.60%
	NO	2	134	47.40%
			384	100%
12. ¿Considera usted que el personal de limpieza es eficiente?	SI	1	200	52.08%
	NO	2	184	47.92%
			384	100%
13. ¿Cree usted que un Sistema de gestión es indispensable para la MYPE?	SI	1	233	60.68%
	NO	2	147	39.32%
14. ¿cada vez que va al hotel ve algún cambio?			384	100%
	SI	1	206	60.68%
	NO	2	178	39.32%
				100%
	Por la competencia	1	212	55.21%

15. ¿Cuál fue el factor que decidió por elegir este hotel?	Por la calidad de servicio	2	172	44.79 %
			384	100%
16. ¿ Cree usted que los muebles de la habitación son de calidad?	SI	1	225	58.59 %
	NO	2	159	41.41 %
				1005
<b>O.E 3</b>				
<b>Determinar los factores de la competitividad en las MYPE, rubro hoteles en la AV. Circunvalación, año 2019</b>				
17. ¿Usted está conforme con la entrega de la habitación?	SI	1	208	54.17 %
	NO	2	176	45.83 %
			384	100%
18. ¿Considera que los costos de los precios de las habitaciones de la MYPE son accesibles?	SI	1	230	59.90 %
	NO	2	154	40.10 %
			384	100%
19. ¿Cree usted que el precio que paga justifica la calidad que le brindan?	SI	1	226	58.85 %
	NO	2	158	41.15 %
			384	100%
20. ¿Considera que los recurso tecnológicos son importantes para la MYPE?	SI	1	221	57.55 %
	NO	2	163	42.45 %
			384	100%

<b>O.3 4</b>				
<b>Determinar las estrategias de la competitividad en las MYPE, rubro hoteles en la Av. Circunvalación, año 2019</b>				
21. ¿Cree usted que Este hotel lidera en costo frente a los otros hoteles?	SI	1	218	56.77 %
	NO	2	166	43.23 %
			384	100%
22. ¿Considera usted que el servicio que Brinda la	SI	1	227	59.11 %
	NO	2	157	40.89 %



MYPE es eficiente a su competencia? .			384	100%
23. ¿Cree usted que el hotel se enfoca en satisfacer sus necesidades completamente?	SI	1	236	61.46 %
	NO	2	148	38.54 %
			384	100%

Titulo	Problema	Objetivo	Hipotesis	Variable	Técnicas	Metodología
<p>Gestión de Calidad y competitividad de las MYPE, rubro hoteles en la AV. Circunvalación Piura, año 2019</p>	<p>Qué características tiene la Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019</p>	<p>Qué características tiene la Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019</p>	<p>Según Fernández Sampiere(2016), las investigaciones por ser de tipo descriptiva, no registra hipótesis</p>	<p>V1: Gestión de calidad</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Tipo cuantitativo  Nivel Descriptivo  Diseño: no experimental</p>
		<p><b>O.E.1</b> -Determinar las dimensiones de calidad en las MYPE, rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura</p>		<p>v2: competitividad</p>		
		<p><b>O.E.2</b> -Conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019.</p>				
		<p><b>O.E.3</b> Determinar los factores de la competitividad de las MYPE, rubro hoteles en la Av Circunvalación Piura, año 2019.</p>				
<p><b>O.E.4</b> - Determinar las estrategias competitivas de las MYPE, rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019</p>						

USER: 45757402

Nro: 082019-00007807  
Fecha: 02-12-2019 17:54

## CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) JIMENEZ SOTOMAYOR JAQUELINE GRACIELA, con código de matrícula 0811120071, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 02 DE DICIEMBRE DEL 2019.

  
UNIVERSIDAD CATOLICA  
LOS ANGELES CHIMBOTE  
  
Juliana Lisseth Moscol Carbajo  
ESPECIALISTA C.I.R.

  
UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE  
FILIAL PIURA  
  
Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara  
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (\*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (\*)

(\*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.