



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y
GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE
TUMBES – 2017

TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR GRADO
ACADÉMICO DE BACHILER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTOR:

NAMUCHE SANDOVAL, RONNY KAROLL

ORCID: 0000-0002-5474-414X

ASESOR:

EZCURRA ZAVALAETA, GHENKIS AMILCAR

ORCID: 0000-002-9894-2180

TUMBES – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Namuche Sandoval, Ronny Karoll

ORCID: 0000-0002-5474-414X

**Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote,
Estudiante De Pregrado, Tumbes, Perú.**

ASESOR

Ezcurra Zavaleta, Ghenkis Amilcar

ORCID: 0000-002-9894-2180

**Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Facultad De
Ciencias Contables Financieras Y Administrativas, Escuela
Profesional De Administración, Tumbes, Perú**

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Villareyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

Aguilar Chuquizuta, Darwin Eberth

ORCID: 0000-0001-6721-620X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR



Galvani Guerrero García
Presidente



Darwin Ebert Chuquizuta Aguilar
Miembro



Domingo Miguel Villareyes Guerra
Miembro



Ghenkis Almicar Ezcurra Zavaleta
Ases

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme permitido lograr todo lo que me he propuesto, por acompañarme siempre, por la salud que hasta el día de hoy me ha brindado. Dios es aquel redentor que bendice es por ello que debemos de tener fe, para así poder recibir sus grandes bendiciones

A mis padres por darme la vida, por apoyarme en mis estudios y en todo que se me propone por todos sus consejos que han sabido guiarme para lograr todo lo que me he propuesto. También A Mi Docente Y Tutor Mgtr. Lic. Adm. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta Que Gracias A Su Conocimiento Y Ayuda Pude Concluir Con Éxito.

DEDICATORIA

En primer lugar, a dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, ser el manantial de vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi padre por su invaluable apoyo, ternura y cariño que siempre me ha ofrecido.

A mi madre por haberme dado la vida que es el tesoro más preciado del mundo y a mis hermanos por lo que representan para mí y por ser parte importante de una hermosa familia unida

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado, CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y GESTION DE CALIDAD DE LAS MYPES, SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2018. Tuvo como problema cuáles son las principales características de la competitividad y gestión de calidad de las MyPes del sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes 2018 en el cual tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MyPes del sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes 2018. En el cual se determinó mediante el estudio de investigación. Con una metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental; con una población de 10 MyPes y una muestra de 68 clientes utilizando la encuesta como un instrumento de recolección de datos: concluyendo que las estrategias de la competitividad que presentan en la actualidad las MyPes, rubro hospedajes determino que estas utilizan estrategias que ayudan a competir con otros hospedajes ascendiendo a un promedio del 0.58%, además los factores de la competitividad en las MyPes, rubro hospedajes determino que estas aplican factores competitivos ascendiendo a un promedio de 0.58%. Con respecto a los principios de la gestión de calidad los clientes manifestaron que las MyPes, rubro hospedajes determino que estas aplican principios ascendiendo en un promedio de 0.60%. Los niveles de satisfacción al cliente en las MyPes, rubro hospedajes determino que son flexibles ante la satisfacción al cliente ascendiendo en un promedio de 0.61%. Siendo así ágiles ante la competencia y mejorando continuamente.

Palabras claves: Competitividad, Gestión de Calidad y MyPes

ABSTRACT

The present research work called, CHARACTERIZATION OF COMPETITIVENESS AND QUALITY MANAGEMENT OF MYPES IN THE SERVICE SECTOR, BLOND HOSPITS IN THE DISTRICT OF TUMBES, 2017. The main characteristics of the competitiveness and quality management of the MyPes in the service sector were identified as a problem, in the category of accommodation in the district of Tumbes, 2017 in which it had as its general objective: Determine the characterization of the competitiveness and quality management of the MyPes of the service sector, category accommodation in the district of Tumbes 2017. In which it was determined through the research study. With a descriptive research methodology, quantitative level and non experimental design; with a population of 10 MyPes and a sample of 68 clients using the survey as a data collection tool: concluding that the competitiveness strategies currently presented by MyPes, categories of hosting, determined that these use strategies that help to compete with other lodgings averaging 0.58%, In addition to the factors of the competitiveness in the MyPes, category of lodging I determine that these apply competitive factors ascending to an average of 0.58%. With respect to the principles of quality management customers stated that MyPes, category hosting determined that these apply principles averaging 0.60%. The levels of satisfaction to the client in the MyPes, category of lodgings determined that they are flexible to the satisfaction to the client ascending on an average of 0.61%. Being agile in the face of competition and continuously improving.

Keywords: Competitiveness, Quality Management and MyPes

CONTENIDO

TITULO DE TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iv
RESUMEN Y ABSTRACT	vi
CONTENIDO	viii
INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS.....	ix
I. INTRODUCCION	12
II. REVISION LITERATURA	19
III. HIPOTESIS.....	35
IV. METODOLOGIA	36
4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACION	36
4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	36
4.3 DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES	38
4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	41
4.5 PLAN DE ANÁLISIS	41
4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA	42
4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS.....	43
V. RESULTADOS.....	44
5.1 RESULTADOS	44
5.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	64
VI. CONCLUSIONES.....	67
REFERENCIAS BIBLIOGRAFIAS	68
ANEXOS.....	71

INDICE DE TABLAS

Tabla 1¿Cree Ud. que una buena gestión ayuda a un buen funcionamiento de las MyPes?	44
Tabla 2¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, deben tener un buen ambiente laboral para sus trabajadores?	45
Tabla 3¿Cree Ud. ¿Que los trabajadores de las MyPes están capacitados para brindar un buen servicio?	46
Tabla 4¿Las MyPes, rubro hospedajes, brindan un innovador servicio para atender la demanda de sus clientes?	47
Tabla 5¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, utilizan la tecnología, para ser más competitivas?.....	48
Tabla 6¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, brindan un buen servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes?.....	49
Tabla 7¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, deben brindar un buen servicio a un precio cómodo?	50
Tabla 8¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, brindar servicio de calidad acorde con la exigencia del cliente?.....	51
Tabla 9¿Cree usted que los gerentes de las MyPes, rubro hospedajes, aplican liderazgo para crear un buen ambiente interno?.....	52
Tabla 10¿Cree usted que las MyPes, rubro hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la prestación del servicio?.....	53
Tabla 11¿Usted considera que el personal de las MyPes, rubro hospedajes, está comprometidos con su trabajo?	54
Tabla 12¿El personal de las MyPes, rubro hospedajes, aplican un proceso de gestión en el servicio que brindan?	55
Tabla 13¿Las MyPes, rubro hospedajes, se preocupan por la satisfacción del cliente?.....	56
Tabla 14¿Después de brindar un buen servicio a los clientes, mejora la imagen de la empresa?	57
Tabla 15¿Cuándo las MyPes, rubro hospedajes brindan un buen servicio se consolida la confianza de la empresa?	58
Tabla 16¿Cree usted que por la buena calidad del servicio la empresa mejora la posición del mercado?	59

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1¿cree Ud. que una buena gestión ayuda a un buen funcionamiento de las MyPes? ..	44
Grafico 2¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, deben tener un buen ambiente laboral para sus trabajadores?	45
Grafico 3¿Cree Ud. ¿Que los trabajadores de las MyPes están capacitados para brindar un buen servicio?.....	46
Grafico 4¿Las MyPes, rubro hospedajes, brindan un innovador servicio para atender la demanda de sus clientes?	47
Grafico 5¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, utilizan la tecnología, para ser más competitivas?.....	48
Grafico 6¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, brindan un buen servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes?	49
Grafico 7¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, deben brindar un buen servicio a un precio cómodo?	50
Grafico 8¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, brindar servicio de calidad acorde con la exigencia del cliente?	51
Grafico 9¿Cree usted que los gerentes de las MyPes, rubro hospedajes, aplican liderazgo para crear un buen ambiente interno?.....	52
Grafico 10¿Cree usted que las MyPes, rubro hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la prestación del servicio?	53
Grafico 11¿Usted considera que el personal de las MyPes, rubro hospedajes, está comprometidos con su trabajo?.....	54
Grafico 12¿El personal de las MyPes, rubro hospedajes, aplican un proceso de gestión en el servicio que brindan?.....	55
Grafico 13¿las MyPes, rubro hospedajes, se preocupan por la satisfacción del cliente?	56
Grafico 14¿Después de brindar un buen servicio a los clientes, mejora la imagen de la empresa?.....	57
Grafico 15¿Cuándo las MyPes, rubro hospedajes brindan un buen servicio se consolida la confianza de la empresa?	58
Grafico 16¿Cree usted que por la buena calidad del servicio la empresa mejora la posición del mercado?	59

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 MYPES, RUBRO HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE TUMBES	37
Cuadro 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA	42
Cuadro 3 RESULTADOS GENERALES DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD	60
Cuadro 4 RESULTADOS GENERALES DE LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD	62

I. INTRODUCCION

Esta investigación esta titulada “CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2017”; tuvo como problema de investigación, ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE TUMBES-2018? y como objetivo general se planteó el siguiente, Determinar la caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MyPes del sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017. La metodología usada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptiva, de corte transversal, cuya población fue de 10 MyPes del sector hospedajes del distrito de tumbes, la muestra fue de 68 clientes, se usó como técnica de recolección de datos el cuestionario y como instrumento la encuesta. Se justificó profesionalmente, en la medida en que me permitirá obtener el grado académico de bachiller en administración. Se justifica por convivencia porque permite conocer la realidad de la COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE CALIDAD del rubro de servicio de hospedaje en la provincia de Tumbes. Promoviendo el fortalecimiento de los integrantes de la MYPE.

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

CARACTERIZACION DEL PROBLEMA

Las MyPes se constituyen especialmente por estabilidad familiar ya que estas aparecen por las escasas fuentes de trabajo donde las personas por la necesidad de sobresalir buscan formas de poder sobrevivir y así generar sus propias fuentes de ingresos. En nuestro país, a pesar del valor que tiene las MyPes y el peso que representan para la economía de la nación, no se implementan políticas orientadas al fomento y desarrollo de este importante grupo empresarial en la actualidad las MyPes se han convertido en un fuente económica muy representativa para nuestro país ,actualmente son las principales generadoras de empleo a pesar del gran interés de estas empresas en tiempos tan competitivos se ha detectado que muy pocas de ellas logran mantenerse con éxito a largo plazo debido a que no llegan a adaptarse a los cambios de su entorno de acuerdo al ranking mundial echo por el world Economic Fórum 2007. Nuestro país se encuentra en el puesto 11 en competitividad en américa latina ocupando el puesto 86 en el ranking mundial en el año 2007, estas cifras muestran la necesidad de promover el aumento del tamaño competitivo de las empresas, a pesar de estas necesidades en el Perú las acciones referidas a la aceptación de estrategias que mejoren el desarrollo y competitividad de las MyPes, inclusive por el momento las acciones del estado no muestran resultados positivos sobre la mejora de la competitividad en las MyPes.

Los microempresarios no pueden triunfar en los negocios aun siendo personas con grandes iniciativas, creativas y sobre todo con la gran facilidad de superar cualquier obstáculo, son muy pocos los que crecen con sus micro y pequeñas debido a que no tienen el conocimiento necesarios para realizarlos, por ende muchas veces se arriesgan

sin saber nada del negocio planteado, a pesar de ello lo inician, teniendo así una mala administración de su dinero, esto contribuye a disminuir su capital y al cierre total de su empresa, es por ello que muchos empresarios son estafados con grandes pérdidas, materiales y económicas.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE TUMBES-2018?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Determinar la caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MyPes del sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes – 2018.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar las estrategias competitivas de las MyPes del sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de tumbes – 2018.
- Describir los factores de competitividad de las MyPes sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes – 2018.
- Conocer los principios de la gestión de calidad de las MyPes sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes – 2018.
- Determinar los niveles de satisfacción en las MyPes del sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes – 2018.

JUSTIFICACION

En el campo de la justificación de la presente investigación, se justifica en lo práctico, por que utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar a la **COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE CALIDAD** en la provincia de Tumbes.

Se justifica teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento de la **GESTIÓN DE CALIDAD, COMPETITIVIDAD**, teniendo como base el uso de herramientas como las principales características de la competitividad, atención al cliente, variedad de servicio y calidad de servicio (Miller y Salkiu,2002)

Tiene una justificación metodológica, por la aplicación sistematizada del proceso de la investigación, encaminada a la detección de datos cuantitativos que determinen las características sin vulneración alguna, y se recogen los datos en un solo momento, en este caso servicio hospedaje (Batista, 2006)

Institucionalmente este estudio beneficiara a la universidad, servirá de aporte para las bibliotecas constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen las futuras generaciones de estudiantes, además permitirá a la MYPE el manejo del negocio motivándolo al cambio, para una mejor prestación de los servicios (Batista, 2006)

Se justifica profesionalmente, en la medida en que me permitirá obtener el grado académico de bachiller en administración.

Se justifica por convivencia porque permite conocer la realidad de la **COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE CALIDAD** del rubro de servicio de hospedaje en la provincia de Tumbes. Promoviendo el fortalecimiento de los integrantes de la MYPE.

Desde los factores metodológicos de la investigación esta es descriptiva; de nivel: cuantitativo; con diseño no experimental y de corte transversal dado que las características se recogerán sin variación alguna, y se obtendrán en un solo momento; las variables de la investigación o palabras claves son: Competitividad y Gestión de Calidad, las unidades económicas objeto de la investigación son 68 clientes dedicadas al sector y rubro en estudio; la población de la variable Gestión de Calidad, por naturaleza de sus objetivos específicos es infinita, involucrando a los gerentes y trabajadores, con respecto a la variable competitividad la muestra es infinita la aplicación de la muestra se aplicará fórmula para la segunda variable, de otro lado la recolección de información se aplicará a través de encuesta por medio del instrumento del cuestionario.

II. REVISION LITERATURA

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Para, Feijoo (2016) En su investigación “*Caracterización de la capacitación y competitividad en las MyPes comerciales rubro electrodomésticos en Tumbes, 2016*”, tiene como propósito, Determinar las características de la capacitación y la competitividad en las MyPes comerciales rubro electrodomésticos en la ciudad de Tumbes, 2016 con un diseño de investigación de carácter descriptivo, con una población de 4 MyPes constituyendo las Unidades de Investigación del sector comercio, rubro electrodoméstico en la ciudad de 39 Tumbes, aplicando encuestas y cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyo que en las MyPes rubro electrodoméstico de la ciudad de Tumbes se realizan los tipos de capacitación para el trabajo y para el desarrollo, debido a que a los trabajadores solo los capacitan de manera anual los impulsores de las marcas que ofrecen.

Seguidamente, Cruz (2016). En sui investigación “*Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MyPes rubro banano orgánico en Tumbes - 2016*” Tiene como propósito determinar las principales características de la competitividad y la gestión de calidad en las mypes rubro banano orgánico en Tumbes - 2016 con un diseño de investigación de carácter descriptivo, con una población de 4 empresas bananeras aplicando cuestionarios y encuestas como instrumento de recolección de datos, concluye que con respecto a la infraestructura arroja que el 48 cda 2 a 4 años las empresas actualizan su infraestructura y su mantenimiento cada año de acuerdo al uso de la maquinaria para lograr altos niveles de satisfacción a sus clientes.

Por otro lado, Fajardo (2016). En su investigación “*Caracterización de la competitividad y calidad de las mypes rubro colegios privados en Tumbes, 2016*”,

tiene como propósito Determinar las características de la competitividad y calidad en la enseñanza de las Mypes del rubro de los colegios privados en la ciudad de Tumbes 2016”. Con un diseño de investigación de carácter descriptivo, con una población de 20 colegios del rubro privado en la Ciudad de Tumbes, aplicando en encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyo que entre la identificación de los factores de estrategias de competitividad, los más utilizados son los factores internos del aula (recursos disponibles para la enseñanza por la docencia) y factores de la institución (proyectos de mejoramiento) con un 60% de efectividad, estos son mayormente asociados a la enseñanza y desempeño de los alumnos.

Según, Villalta (2016). En su investigación *“Caracterización de la competitividad y capacitación de las MyPes rubro metal mecánica en Tumbes, 2016”* Tiene como propósito, determinar las características de la competitividad y capacitación de mypes rubro metal mecánica en tumbes, 2016, con un diseño de investigación de carácter descriptivo, con una población de 8 Mypes del rubro metal mecánica en tumbes, aplicando encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyo que dentro de la selección del personal las Mypes realizan una motivación más intrínseca logrando una mejor calidad de vida, ya que realizan capacitaciones especializadas para nuevos puestos de trabajo; se va fortalecido por una percepción favorable en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como en el nivel de la interacción social.

Seguidamente, Osorio (2014). En su investigación *‘Factores tangibles e intangibles de competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa en el estado de colima’*, tiene como propósito Mejorar el conocimiento de la estructura empresarial del estado de Colima en función de factores tangibles e intangibles de competitividad, utilizando como 8 criterio de evaluación el sector económico y tamaño de la unidad económica,

para proporcionar información en el diseño de instrumentos y política con el fin de desarrollar la actividad empresarial y su competitividad., con un diseño de investigación de carácter descriptivo, con una población de 2,671 empresas, aplicando encuesta como instrumento de recolección de datos, concluyo que la teoría económica ha evolucionado, aunque sin llegar a un consenso, en el entendimiento del complejo concepto de competitividad empresarial, desarrollando un marco teórico que ha pasado de suponer que la competitividad procede de factores externos, derivado de la estructura de mercado de la industria, a otro donde se considera, preponderantemente, a factores internos de la empresa como los principales determinantes de competitividad empresarial, derivado de las condiciones de sus activos tangibles e intangibles, que hace diferente a cada unidad económica.

Por consiguiente, Gonzales (2014). En su investigación *“Gestión Empresarial y Competitividad en las MyPes del Sector Textil en el Marco De la ley N° 28015 en el Distrito de la Victoria-año 2013”* Tiene como propósito determinar la influencia de la gestión empresarial en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector textil en el marco de la ley n 28015 en el distrito de la victoria-2013, con un diseño de investigación de carácter descriptivo con una población de 64 mypes, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos, concluye que el mayor porcentaje de las empresas de este rubro no cuenta con una adecuada aplicación de los factores como tecnología, capacidad de gestión, logística empresarial e innovación lo que no favorece la evaluación de la gestión empresarial.

Para, Martínez (2014). En su investigación *“Gestión de calidad y formalización de las MyPes del sector comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013”* Tiene como propósito determinar la relación que existe entre la Gestión de Calidad y la formalización de las MYPE del sector comunicaciones del rubro

transportes de pasajeros de la Ciudad Piura, año 2013 con un diseño de investigación de carácter descriptivo, con una población de 15 MYPE del rubro servicio de Transporte de pasajeros de Piura, aplicando encuestas y entrevistas como instrumentos de recolección de datos, concluye que las características de manejo en gestión de calidad de las MYPE en el rubro transporte de pasajero no es la más adecuada. Son varios aspectos negativos como: la mala atención al cliente en el servicio que se brinda y poca responsabilidad por capacitarse.

Por otro, lado Rubio (2014) En su investigación *“Caracterización del Financiamiento y la Gestión de Calidad en las MyPes del Sector - Comercio Rubro - Venta de Productos Agropecuarios, Equipos e Insumos del Distrito de Chimbote, año 2011”*, tiene como propósito Determinar las principales características del financiamiento y la gestión de calidad de las MYPES (Micro y Pequeñas empresas) del sector - comercio rubro - venta de productos agropecuarios, equipos e insumos en el Distrito de Chimbote, año 2011 con un diseño de investigación de carácter transversal y descriptivo con una población de 18 Mypes del sector de comercialización – rubro venta de productos agropecuarios, equipos e insumos de Chimbote, aplicando un software Microsoft Word como instrumento de recolección de datos, concluyo que las mediciones del desempeño de los procesos han permitido determinar si han alcanzado los objetivos planificados y que los objetivos de calidad han permitido a la empresa lograr la mejora continua.

Así mismo, Vilela (2014). En su investigación *“Caracterización de la competencia laboral y competitividad en las MyPes, rubro Courier de Piura, año 2014”*, Tiene como propósito analizar las características que tiene la competencia laboral y la competitividad en las MyPes, rubro Courier de Piura - año 2014 con un diseño de investigación de carácter descriptiva con una población de 8 mypes (smp, olva Courier,

koalas del norte, enlace, lara Courier, paloma exprés, señor de sipán y serpost) del rubro Courier de la ciudad de Piura, aplicando una guía de observación como instrumento de recolección de datos concluyo que las competencias requeridas por las MYPE rubro Courier de Piura, son los conocimientos técnicos, la solución de problemas, información clara, orientación al cliente, liderazgo, trabajo en equipo, excelencia, resistencia a la tensión, planificación, negociación; que se llegaron a determinar por el tipo de perfil que buscan los empleadores de las empresas Courier; y se obtuvo que la mayoría de los trabajadores de las empresas Courier de Piura no cuentan con estas competencias.

Según, Espinoza (2014). En su investigación *“Caracterización de la formalización y gestión de calidad de las MyPes comerciales rubro calzado (Piura) año 2013”* Tiene como propósito Identificar las principales ventajas de la formalización y el logro de la gestión de la calidad, de las MYPE comerciales rubro calzado (Piura), Año 2013” con un diseño de investigación de carácter descriptivo, con una población de 15 MYPE, del rubro calzado (Piura), Año 2013, aplicando encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos, concluyo que la formalización si crea ventajas competitivas, en las MYPE del rubro calzado del mercado modelo de Piura, donde los pequeños empresarios expresan que la formalización les permite alcanzar nuevas alternativas para conectarse con el mercado actual, interactuando, aprendiendo, diseñando y aplicando estrategias que le han permitido competir con las grandes empresas.

Así mismo, Guzmán (2014). En su investigación *“Caracterización gestión de calidad y formalización de las MyPes rubro librerías (ciudad Piura) año 2013”* Tiene como propósito Conocer las características de la gestión de calidad y formalización en las MYPE rubro librerías de la ciudad de Piura, año 2013, con un diseño de investigación de carácter descriptivo, con una población de 46 personas de las cuales 18 son

empresarios 28 colaboradores de la ciudad de Piura, aplicando encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos concluyo que no hay una buena relación entre la calidad de gestión y formalización, por la falta de capacitaciones en atención al cliente.

Para, Navarrete (2013) En su investigación *“Caracterización de la formalización y la competitividad de las mypes del sector industria - rubro panificadoras del distrito de nuevo Chimbote, periodo 2010-2011”* Tiene como propósito determinar las principales características de la formalización y la competitividad de las mypes del sector industria–rubro panificadoras del distrito de nuevo Chimbote, periodo 2010-2011, con un diseño de investigación de carácter descriptivo, con una población de 34 panificadoras del distrito de nuevo Chimbote, periodo 2010-2011, aplicando encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyo que el total de mypes encuestadas del rubro panificadoras del distrito de nuevo 47 Chimbote, tienen conocimiento del término competitividad, además manifiestan que son competitivas, en aspectos tales como la calidad, el precio de sus productos y la atención al cliente.

Por consiguiente, Aguirre (2012). En su investigación *“Caracterización de la formalización y la competitividad en las mypes del sector comercio – rubro licorerías del distrito de nuevo Chimbote, periodo 2010 – 2011”* Tiene como propósito determinar la principales características de la formalización y la competitividad en las MyPes del sector comercio – rubro licorerías del distrito de nuevo Chimbote, con un diseño de investigación de carácter cuantitativo, con una población 74 licorerías del sector comercio – rubro licorerías del distrito de nuevo Chimbote en el periodo 2010 – 2011, aplicando cuestionario como instrumento de recolección de datos concluyo que de los datos obtenidos a través del trabajo de campo se puede apreciar que la gran

mayoría de los encuestados resultan ser varones mayores de 46 años con estudios superiores universitarios incompletos.

Según, Bustos (2010) en su investigación *“Propuesta acerca de cómo aumentar la competitividad de CAESCA S.A., a través del mejoramiento y fortalecimiento de la cultura de servicio”*. Tiene como propósito elaborar una propuesta acerca de cómo aumentar la competitividad de CAESCA S.A. a través del mejoramiento y fortalecimiento de la cultura de servicio., con un diseño de investigación de carácter descriptivo, con una población de un total de 79 funcionarios de CAESCA S.A., aplicando encuesta como instrumento de recolección de datos, concluyo que se hallaron varias fallas a nivel interno que estaban afectando el desempeño de los trabajadores. Al analizar los resultados de las encuestas se encontraron algunas fallas en los ejes de administración del talento humano, comunicación e integración, trabajo en grupo y medio ambiente físico. Debido a esto fue necesario profundizar en el tema para hallar las causales de dichos problemas y así, poder plantear soluciones al respecto.

BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

COMPETITIVIDAD

DEFINICIÓN

Para Anzil, Federico (2008) La competitividad es la capacidad que tiene una organización o país de lograr rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad necesita de la relación entre el valor y la proporción del producto brindado y los insumos necesarios para conseguirlo y la productividad y diferentes referentes del mercado.

Para Mathews Juan C. (2009) La competitividad es la capacidad que tiene una empresa, pública o privada, ya sea con o sin fines de ganancia, de conseguir y sostener ventajas que le proporcionen consolidar y mejorar su posición en el campo socioeconómico en el que se desenvuelve. Estas ventajas están conceptualizadas por sus recursos y habilidad para lograr rendimientos mayores a los de sus competidores.

Para Pérez (2008) la competitividad es un concepto relativo, muestra la posición comparativa de los sistemas (empresas, sectores, países) empleando la misma medida de referencia. Podemos decir que es un concepto en desarrollo no acabado y sujeto a muchas interpretaciones y formas de medición. Dependiendo de la dimensión a la que pertenezcan los sistemas organizativos, se utilizaran unos indicadores distintos para medirla (citado por Ortiz, 2015)

De las definiciones previas podemos concluir que la competitividad es la capacidad de una empresa para brindar un producto o servicio cumpliendo o rebasando las expectativas de sus consumidores a través del uso más eficaz de todos los recursos los cuales se relacionan con distintas MyPes del sector

IMPORTANCIA

“La Competitividad de una empresa es la capacidad que tiene para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente sus recursos, en comparación con empresas semejantes en el resto del mundo durante un cierto periodo de tiempo”. (Oster, 2015).

“La Competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar; las compañías a su vez ganan ventajas sobre los mejores competidores del mundo debido a la presión y al reto”. (Porter, 2015)

VENTAJAS

La competitividad es un indicador muy importante para todas las MyPes que quieren alcanzar el éxito, pues nos ayudara a:

- Se afianza la iniciativa en las áreas organizativas dándose así procedimientos de alta competitividad.
- El progreso se da en un periodo corto y con resultados resaltantes.
- Mejora en la acomodación de los avances tecnológicos.
- Posibilita la eliminación de los procesos repetitivos de un mínimo acatamiento anunciando así pagos recargados,

DESVENTAJAS

Por otro lado, en la competitividad también existen desventajas tales como.

- Tiene que realizarse inversiones importantes u relevantes
- Los gerentes son muy conservadores, lo que hace una mejora continua al largo plazo.
- Para lograr el éxito se debe la participación de los trabajadores de la organización.

- El mejoramiento se da en un área resaltante de la empresa donde se pierde el perfil de la interdependencia de todos los integrantes de la organización

TIPOS O CLASES

La competitividad se divide en 2 tipos:

- Competitividad interna:

Podemos citar un concepto sobre competitividad interna:

Es aquella capacidad que tiene una empresa para explotar eficientemente y de forma positiva aquellos recursos con los que cuenta. La competitividad interna resalta entonces la fuerza de superación que tiene por sí misma y su capacidad evolutiva para ser más eficiente. (concepto, 2019)

- Competitividad externa:

Podemos citar un concepto sobre competitividad externa:

Entonces, podemos decir que la competitividad externa se encuentra en dependencia del modelo de mercado en cual se halla inmersa dicha empresa, que deberá analizar entonces el dinamismo de la industria, la innovación, etcétera, para lograr un nivel de competitividad que le permita subsistir. (concepto, 2019)

ESTRATEGIAS COMPETITIVAS

“Las empresas pueden utilizar algunos de estas 3 estrategias competitivas lo cual permite diferenciarse de la competencia para así poder ser superior a las demás”. (Porter, 1985)

1. Estrategia de liderazgo en costes:
 - Esta estrategia se enfoca en vender los servicios o productos a un costo menor que su competencia.
2. Estrategia de diferenciación:

- Esta estrategia se enfoca en otorgar una cualidad única al producto o servicio que sea apreciada por los clientes lo cual permita recaudar montos elevados.

3. Estrategia del enfoque:

- Esta estrategia se enfoca en darle prioridad a una parte determinada del mercado diseñando productos y servicios para satisfacer sus necesidades.

FACTORES COMPETITIVOS

Las MyPes de hoy en día buscan crecer y para lograr triunfar está deber ser competitiva, si la empresa no está capacitada para competir no podrá lograr el éxito.

Lo factores competitivos pueden ser determinantes para lograr el éxito:

- Crecimiento económico:

Este factor nos ayudara a comprobar el desarrollo de la empresa mediante la rentabilidad y posicionamiento de la empresa en el mercado.

- Productividad:

Este factor nos ayudara a saber sobre los recursos con lo que cuenta y los que ha utilizado la empresa para lograr los objetivos eficientemente.

- Calidad y servicio:

Este factor nos ayudara a saber la capacidad de la empresa para lograr la satisfacción de los clientes mediante los productos y servicios que esta les brinda

- Innovación y mejora continua:

Este factor nos ayudara a saber la capacidad de la empresa para poder establecer procesos internos más eficientes.

- Poder de negociación:

Este factor nos ayudara a saber la capacidad de negociación de la empresa frente a la relación con sus proveedores y clientes.

- Posicionamiento de la marca:

Este factor nos ayudara a saber el reconocimiento de la marca de la empresa y el nivel de aprobación entre los consumidores.

GESTIÓN DE CALIDAD

DEFINICIÓN

Podemos citar una definición sobre gestión de calidad

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, son aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad. (Ucha, 2011)

En su tesis titulada Gestión de calidad y marketing en los centros residenciales para personas mayores en la universidad del país de vasco euskal herriko unibersitatea. Los modelos de calidad más importantes que se han establecido en el sector se han basado en los modelos y sistemas genéricos de la calidad, que, con mayor o menor acierto, se han adecuado al servicio determinado que se presta a las personas mostrándose contradictorio que se ay brindado una atención, mucho menos a los modelos de calidad especializados en el sector, los cuales tienes una cierta tradición en distintos países como Alemania, Reino unido Dinamarca o Suecia. (osaba, 2011)

La gestión de calidad total, además de incorporar los avances del enfoque anterior, en cuanto a garantizar productos o servicios acorde con los objetivos de la empresa, necesita el involucramiento de todos los miembros de la organización en la mejora de todos los procesos con el propósito de aumentar de modo continuado, la eficacia y la eficiencia de los mismos tomando así como punto de referencia la actuación o los requerimientos de los agentes del entorno competitivo, especialmente los clientes sin olvidar a otros grupos de interés o a los competidores. (Moreno, 2001)

IMPORTANCIA

“el objetivo principal es crear un producto o servicio de alta calidad y alto rendimiento que cumpla y supere las expectativas de los clientes internos y externos. Cuando las empresas se centran en la gestión de la calidad, crean un plan para el éxito”. (Riquelme, 2019)

VENTAJAS

La gestión de calidad nos admite corregir el enfoque competitivo de manera externo e interno, pero nos ofrece las siguientes ventajas.

- Refuerza la comprobación en el trabajo de los conocimientos y de la ordenación en sí mismo
- Aumenta la formación de la empresa
- Aumenta el desempeño laboral en los trabajadores de la organización
- Realza el perfil de nuestros servicios y productos de nuestra organización
- Fomenta la creación y la ilustración organizacional
- Incrementa las posibilidades de sustento con su liderazgo y con su tiempo

DESVENTAJAS

En la gestión de calidad es muy importante resaltar las siguientes desventajas:

- Demanda de una gran voluntad y tiempo para cumplir con el propósito
- En la gestión de calidad se provoca una irrefutable administración
- Demanda de bastantes recursos.
- Concibe excesiva documentación

TIPOS O CLASES

La gestión de calidad se divide en 2 tipos:

Calidad interna:

Podemos citar como concepto de calidad interna:

corresponde al mejoramiento de la operación interna de una compañía. El propósito de la calidad interna es implementar los medios para permitir la mejor descripción posible de la organización y detectar y limitar los funcionamientos incorrectos. Los beneficiarios de la calidad interna son la administración y los empleados de la compañía. La calidad interna pasa generalmente por una etapa participativa en la que se identifican y formalizan los procesos internos. (Villagómez, 2017)

Calidad externa:

Podemos citar como concepto de calidad externa:

corresponde a la satisfacción de los clientes. El logro de la calidad externa requiere proporcionar productos o servicios que satisfagan las expectativas del cliente para fidelizarlos y de ese modo mejorar su participación en el mercado. Los beneficiarios de la calidad externa son los clientes y los socios externos de una compañía. Por lo tanto, este tipo de procedimientos requiere escuchar a los clientes y también permitir que se consideren las necesidades implícitas que los beneficiarios no expresan. (Villagómez, 2017)

PRINCIPIOS DE GESTION DE CALIDAD

Podemos citar como concepto de principios de gestión de calidad:

La calidad aparece como principio de una organización en el siglo XXI y está vinculado a aquella empresa moderna que busca consolidarse, crecer y desarrollarse para tener éxito. Los principios de organización son las grandes premisas a transmitir por la alta dirección de la empresa. (blogdecalidadiso, 2015)

- **Enfoque al cliente:**
Se basa en satisfacer todas las necesidades de sus clientes
- **Liderazgo:**
Se basa en crear y conservar un ambiente interno adecuado el cual permita a los colaboradores conseguir los objetivos de la empresa.
- **Participación del personal:**
Se basa en motivar a los colaboradores con el fin de que estos estén comprometidos con la empresa
- **Enfoque basado en procesos:**
Se basa en el resultado eficiente que origina una gestión por procesos
- **Enfoque de sistema para la gestión:**
Se basa en identificar, comprender y gestionar los procesos como un sistema con el fin de cumplir con los objetivos de la empresa
- **Mejora continua:**
Se basa en el desempeño de la empresa mediante la planificación, organización, control y dirección.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:**
Se basa en la investigación de los datos e información.
- **Relaciones mutuamente favorables con el proveedor:**

Se basa en establecer estrategias con el proveedor con el fin de aumentar la capacidad de la empresa.

NIVELES DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

“el nivel de estado de ánimo de una persona es el resultado del rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (kotler, 2009)

- **Insatisfacción:**

Esto se origina cuando el servicio o producto adquirido por el cliente no cumple con sus expectativas

- **Complacencia:**

Esto se origina cuando el servicio o producto adquirido por el cliente supera sus expectativas

- **Satisfacción:**

Esto se origina cuando el servicio o producto adquirido por el cliente concuerda con sus expectativas

MYPES

“La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. (Emprender, 2019)

III. HIPOTESIS

Dicho por Fidiás (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGIA

4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACION TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue de tipo descriptiva, su propósito es describir realidades, hechos, fenómenos, buscando especificar sus características (Rodríguez, 2010)

NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de nivel cuantitativo, por que confirma la obtención de datos sin manipularlos. Bernal (2010)

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de diseño no experimental dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad. Bernal (2010). El diseño de la investigación será no experimental descriptivo de corte transversal.

Donde:

M = Muestra conformada por los clientes del servicio de hospedajes

O = Observación de las variables: competitividad y gestión de calidad

M

O

4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA POBLACION

P1: la población para la variable competitividad se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes del servicio de hospedajes, diez (10) MyPes dedicados al servicio de hospedajes.

P2: la población para la variable gestión de calidad se considera infinita y está conformada por los clientes del servicio de hospedajes.

Cuadro 1 MYPES, RUBRO HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE TUMBES

CUADRO DE LAS MYPES, RUBRO HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE TUMBES				
Ord.	Razón Social	Gerentes	Trabajadores	Total
1	LAS LOMAS	1	10	11
2	LOS ANDES	1	2	3
3	EL ENSUENO	1	5	6
4	EL OVNI	1	3	4
5	FLORIAN	1	6	7
6	LM	1	4	5
7	TOLOA	1	2	3
8	AMAZONAS	1	5	6
9	FANTASIA	1	3	4
10	PARAISO	1	6	7
			46	56

MUESTRA

Por otra parte, Hernández, Fernández y baptista, (2010) dicen que cuando. Las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de las variables Competitividad y Gestión de calidad, en ambos casos se aplicó la siguiente formula estadística finita.

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

Donde:

n = a ser estudiada

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

p = probabilidad 0.5%

q = No probabilidad (donde Q = 1- p)

q = 0.5%

e = error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera

$$n = \frac{1.645^2 (0.50) (0.50)}{(0.1)^2}$$

$$n = \frac{2.706025 (0.25)}{0.01}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

$$n = 67.650625$$

$$n = 68 \text{ clientes}$$

4.3 DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPETITIVIDAD	Garcés (2005) define que el ser Competitivo significa tener características especiales. Es diferenciarnos por nuestra calidad, por nuestras habilidades, por nuestras cualidades, por la capacidad que tengamos de cautivar, de seducir, de atender y asombrar a nuestros clientes, sean internos o externos, con nuestros bienes y servicios, lo cual se traduciría en un generador de riquezas	Se pretenderá determinar, describir las características de la competitividad de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de Interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	ESTRATEGIAS DE LA COMPETITIVIDAD	Eficiencia	¿Cree Ud. ¿Que una buena gestión ayuda a un buen funcionamiento de las MyPes?	ESCALA NOMINAL
				ambiente	¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, deben tener un buen ambiente laboral para sus trabajadores?	ESCALA NOMINAL
				capacitación	¿Cree Ud. ¿Que los trabajadores de las MyPes están capacitados para brindar un buen Servicio?	ESCALA NOMINAL
				tecnología	¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, utilizan la tecnología, para ser más Competitivas?	ESCALA NOMINAL
			FACTORES DE LA COMPETITIVIDAD	Poder de negociación	¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, deben brindar un buen servicio a un precio cómodo?	ESCALA NOMINAL
				innovación	¿Las MyPes, rubro hospedajes, brindan un innovador servicio para atender la demanda de sus clientes?	ESCALA NOMINAL
				Calidad y servicio	¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, brindan un buen servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes?	ESCALA NOMINAL
				posicionamiento	¿Cree usted que por la buena calidad del servicio la empresa mejora la posición del Mercado?	ESCALA NOMINAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD	Uribe (2011). La gestión de la calidad proporciona una herramienta para asegurar la calidad en todos y cada uno de Los procesos de la organización.	Se pretenderá determinar, describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	cliente	¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, brindar servicio de calidad acorde con la exigencia del cliente?	ESCALA NOMINAL
				personal	¿Usted considera que el personal de las MyPes, rubro hospedajes, está comprometidos con su trabajo?	ESCALA NOMINAL
				mejora continua	¿Cree usted que las MyPes, rubro hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la Prestación del servicio?	ESCALA NOMINAL
				liderazgo	¿Cree usted que los gerentes de las MyPes, rubro hospedajes, aplican liderazgo para crear un buen ambiente interno?	ESCALA NOMINAL
			NIVELES DE SATISFACCION	Calidad de servicio	¿El personal de las MyPes, rubro hospedajes, aplican un proceso de gestión en el servicio que brindan?	ESCALA NOMINAL
				insatisfacción	¿Después de brindar un buen servicio a los clientes, mejora la imagen de la empresa?	ESCALA NOMINAL
				complacencia	¿Cuándo las MyPes, rubro hospedajes brindan un buen servicio se consolida la confianza de la empresa?	ESCALA NOMINAL
				satisfacción	¿Las MyPes, rubro hospedajes, se preocupan por la satisfacción del cliente?	ESCALA NOMINAL

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS

Para Alelu, Lopes & Rodrigues, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los clientes de los diez hospedajes de la ciudad de Tumbes durante el año 2018.

INSTRUMENTOS

Para García, (2002) el cuestionario viene a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra

4.5 PLAN DE ANÁLISIS

Para Alarcón & Gutiérrez el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables Competitividad y Gestión de Calidad, y como serán presentadas indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes se usó el programa de hojas de cálculo, Excel 2013. Luego se realizó el análisis del instrumento Programa SPSS versión 21 y validado por expertos mediante la técnica de (método de juicio por experto) por especialistas.

4.6 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE CALIDAD DE MYPES, SECTOR SERVICIO, RUBRO

HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE TUMBES – 2017

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	METODO Y DISEÑO	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
¿Cuáles son las principales características de la competitividad y gestión de calidad de la MyPes del sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes-2017?	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MyPes del sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes – 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar las estrategias competitivas de las MyPes del sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes – 2017. Describir los factores de competitividad de las MyPes sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes – 2017. Conocer los principios de la gestión de calidad de las MyPes sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes – 2017. Determinar los niveles de satisfacción a los clientes establecidos de las MyPes del sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes – 2017.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL Dicho por Fidias (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.</p>	<p>VARIABLE 1: Competitividad</p> <p>VARIABLE 2: Gestión de Calidad</p>	<p>POBLACION: Son infinitas para las dos variables</p> <p>MUESTRA: 68 clientes</p>	<p>TIPO: Descriptiva</p> <p>NIVEL: cuantitativo</p> <p>DISEÑO: No experimental</p>	<p>Procesamiento de los datos Se desarrollará cálculo para describir a través de tablas y figuras de frecuencias múltiples y simples utilizando el programa Microsoft office Word, Microsoft office Excel.</p>

4.7 PRINCIPIOS ÉTICOS

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, existen sin embargo numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). En la presente investigación se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos.

- **Accesibilidad:** acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- **Búsqueda de la verdad:** forman la mente con lo que se dice o se siente.
- **Coherencia:** relación de una cosa con otras.
- **Compromiso:** palabra dada o fe
- **Perseverancia:** firmeza en la consecuencia de los propósitos

V. RESULTADOS

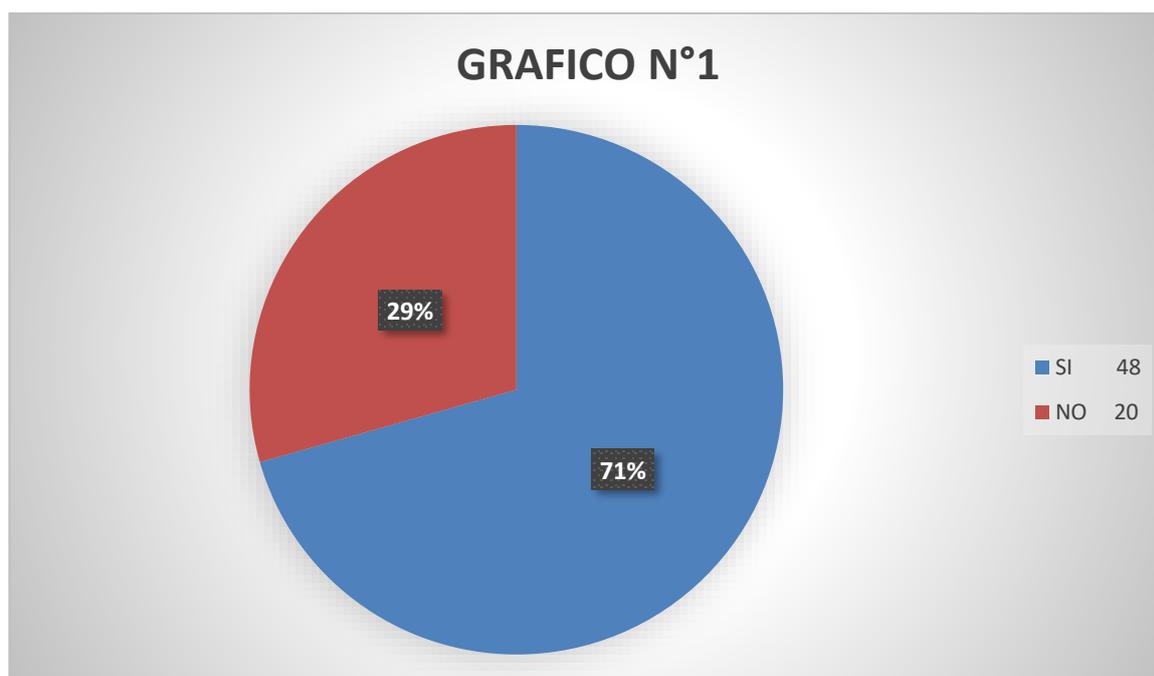
5.1 RESULTADOS

Tabla 1; Cree Ud. que una buena gestión ayuda a un buen funcionamiento de las MyPes?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	48	71%
No	20	29%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 1; cree Ud. que una buena gestión ayuda a un buen funcionamiento de las MyPes?



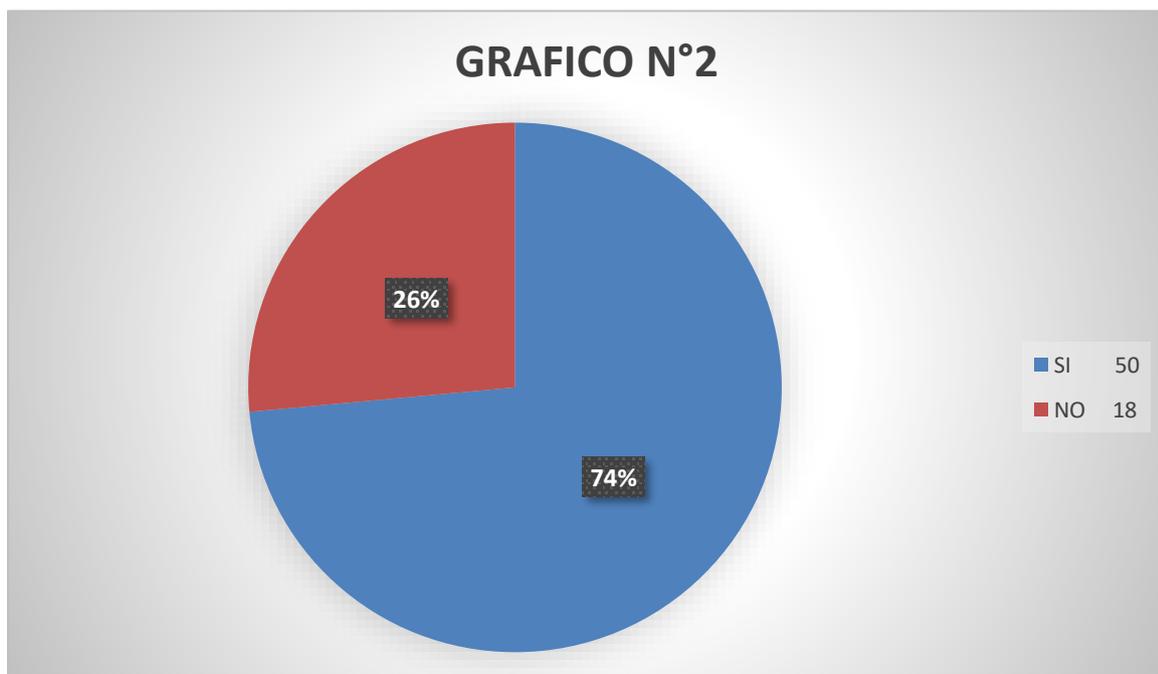
Fuente: Elaboración propia

Tabla 2¿ Considera que las MyPes, rubro hospedajes, deben tener un buen ambiente laboral para sus trabajadores?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	50	74%
no	18	26%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 2¿ Considera que las MyPes, rubro hospedajes, deben tener un buen ambiente laboral para sus trabajadores?



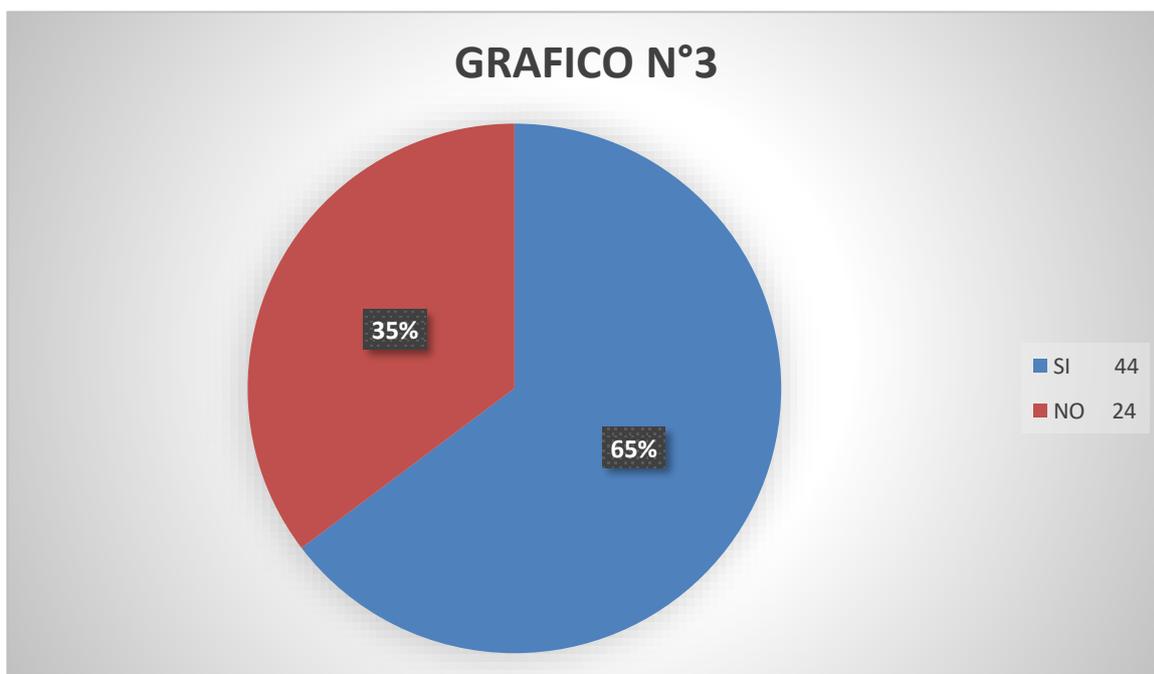
Fuente: Elaboración propia

Tabla 3 ¿Cree Ud. ¿Que los trabajadores de las MyPes están capacitados para brindar un buen servicio?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	44	65%
no	24	35%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 3 ¿Cree Ud. ¿Que los trabajadores de las MyPes están capacitados para brindar un buen servicio?



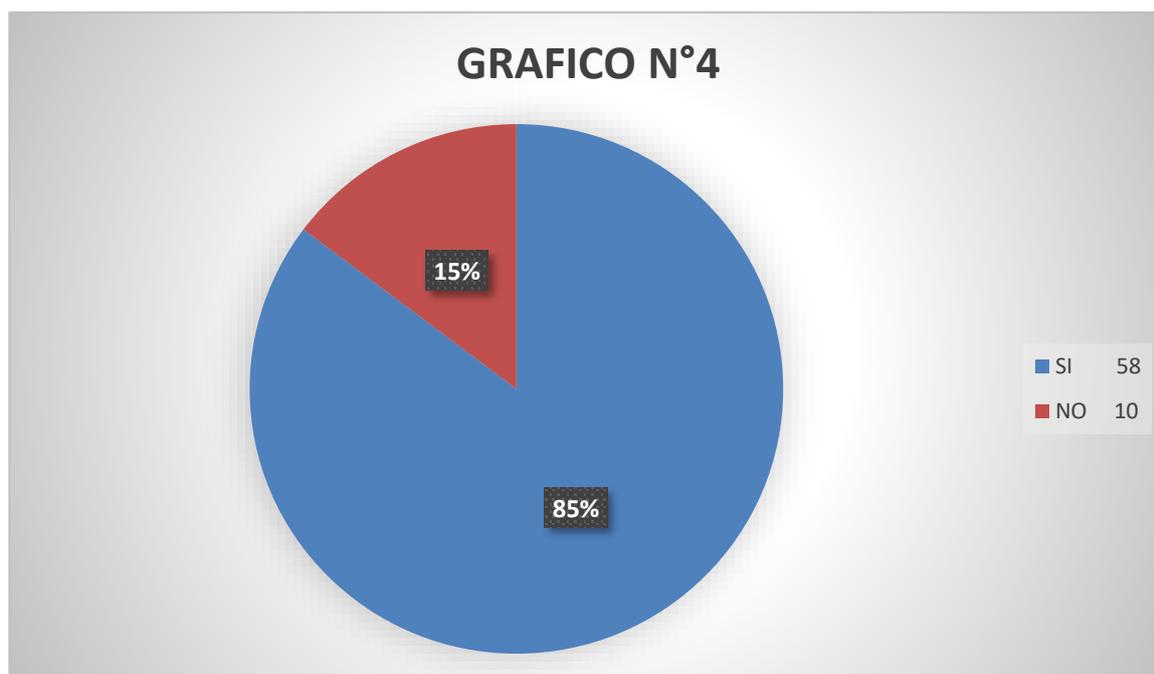
Fuente: Elaboración propia

Tabla 4¿Las MyPes, rubro hospedajes, brindan un innovador servicio para atender la demanda de sus clientes?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	58	85%
no	10	15%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 4¿Las MyPes, rubro hospedajes, brindan un innovador servicio para atender la demanda de sus clientes?



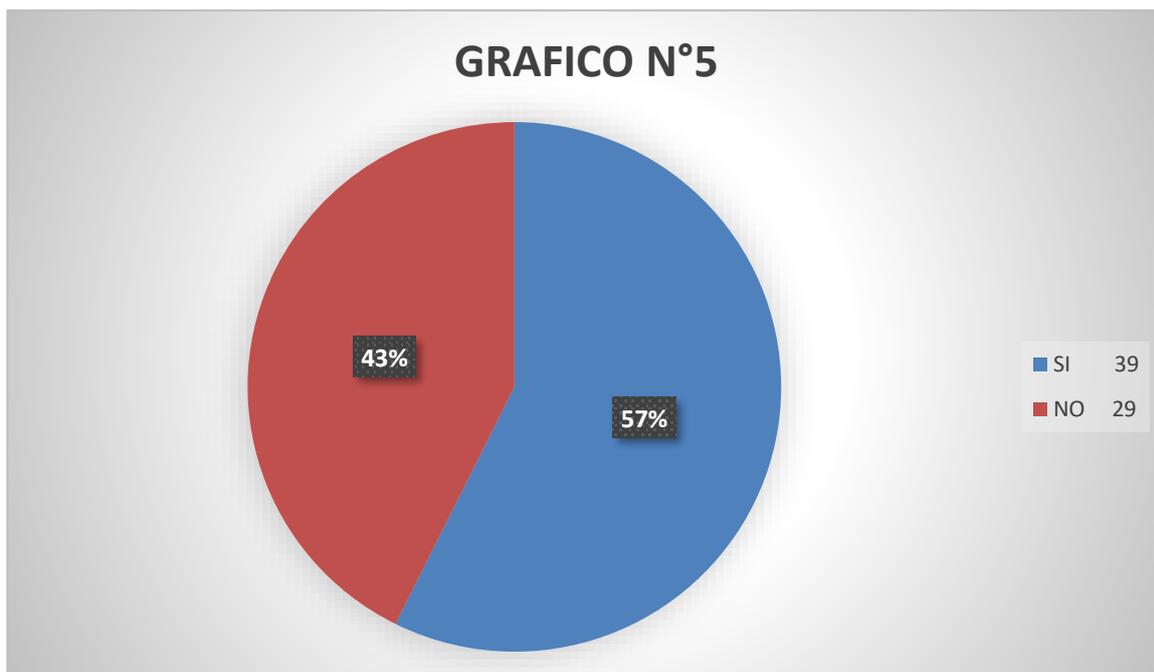
Fuente: Elaboración propia

Tabla 5¿ Considera que las MyPes, rubro hospedajes, utilizan la tecnología, para ser más competitivas?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	39	57%
no	29	43%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 5¿ Considera que las MyPes, rubro hospedajes, utilizan la tecnología, para ser más competitivas?



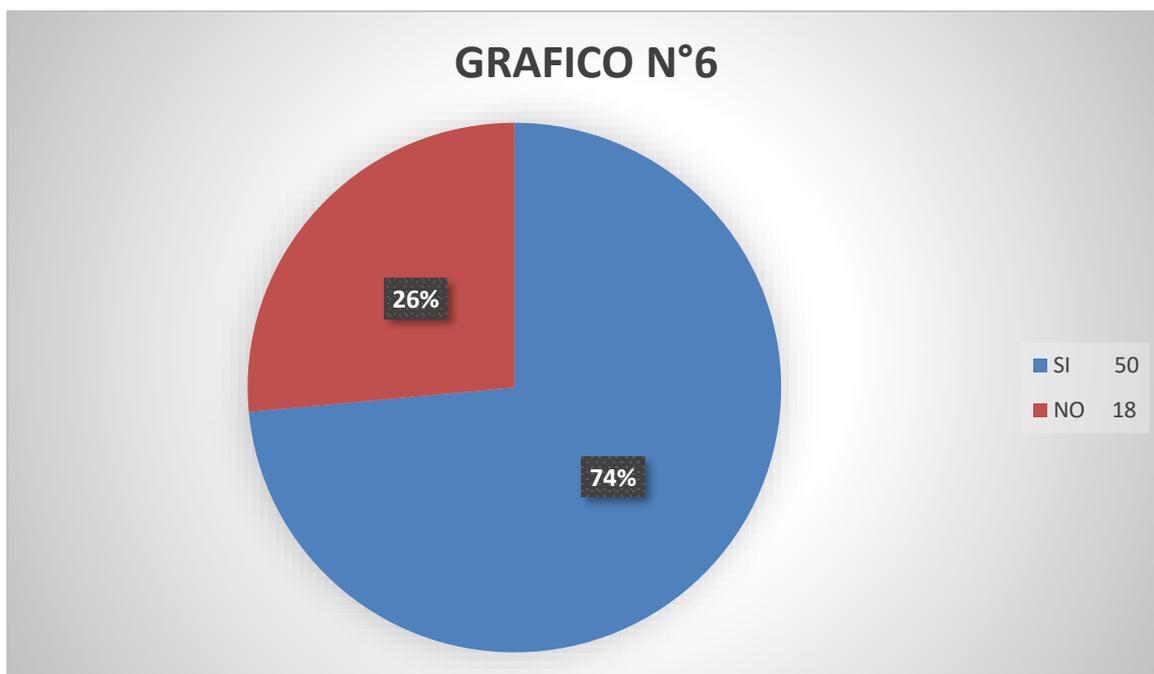
Fuente: Elaboración propia

Tabla 6¿ Considera que las MyPes, rubro hospedajes, brindan un buen servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	50	74%
no	18	26%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 6¿ Considera que las MyPes, rubro hospedajes, brindan un buen servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes?



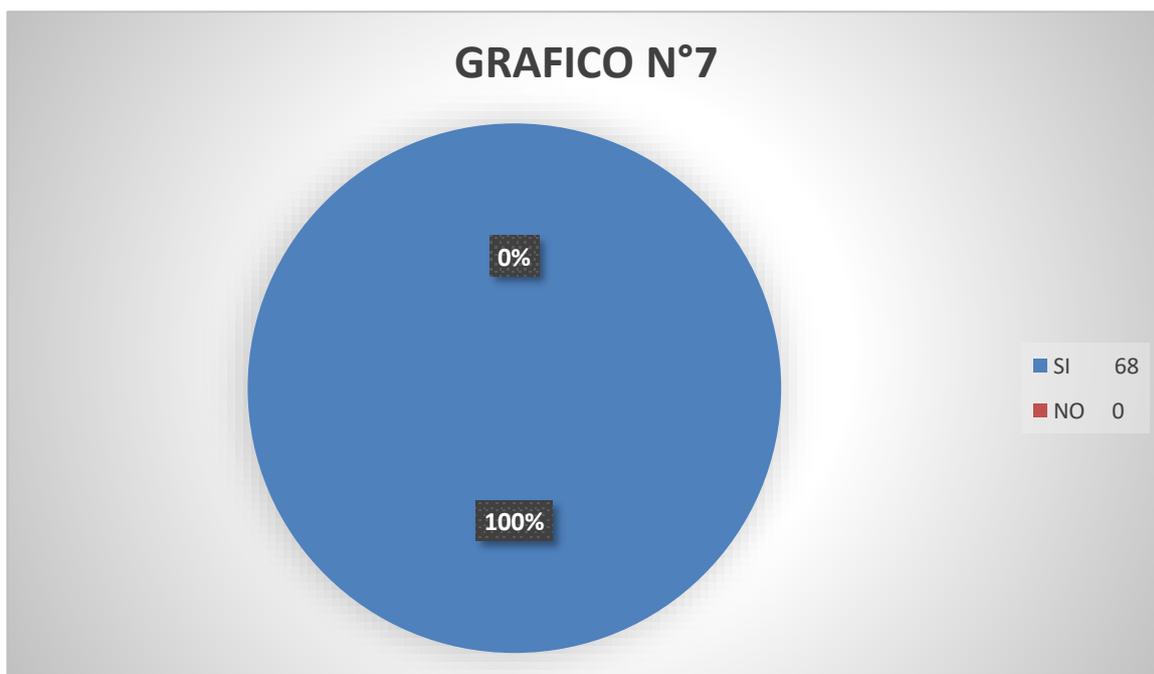
Fuente: Elaboración propia

Tabla 7¿ Considera que las MyPes, rubro hospedajes, deben brindar un buen servicio a un precio cómodo?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	68	71%
no	0	29%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 7¿ Considera que las MyPes, rubro hospedajes, deben brindar un buen servicio a un precio cómodo?



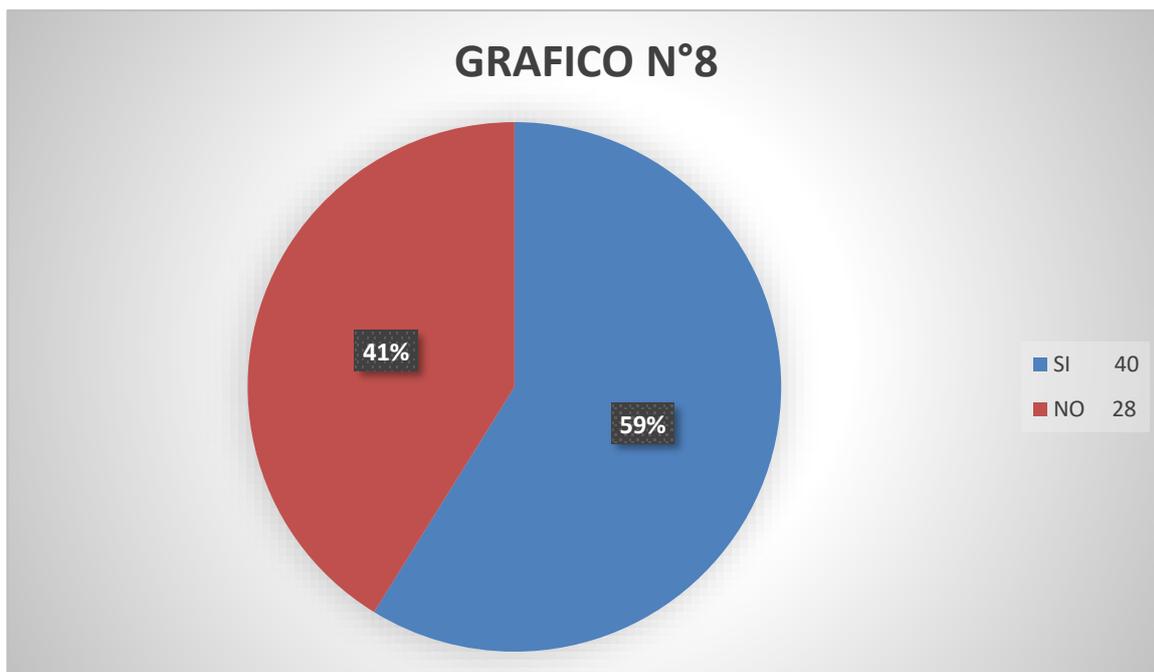
Fuente: Elaboración propia

Tabla 8¿ Considera que las MyPes, rubro hospedajes, brindar servicio de calidad acorde con la exigencia del cliente?

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

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 8¿ Considera que las MyPes, rubro hospedajes, brindar servicio de calidad acorde con la exigencia del cliente?



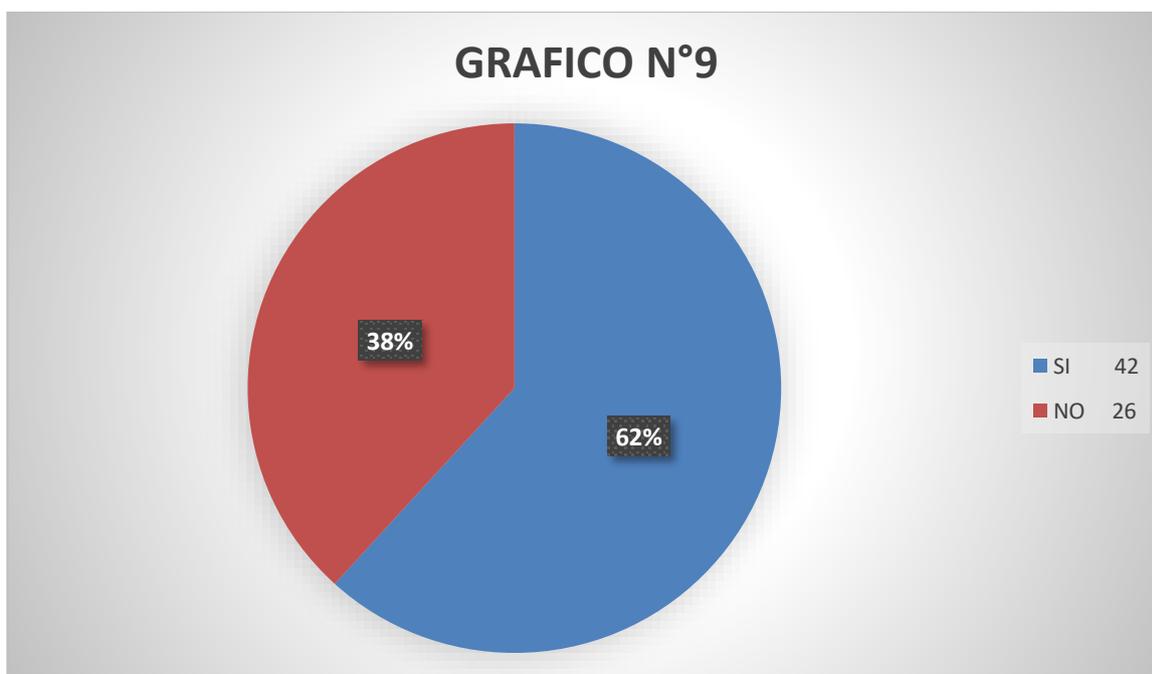
Fuente: Elaboración propia

Tabla 9; Cree usted que los gerentes de las MyPes, rubro hospedajes, aplican liderazgo para crear un buen ambiente interno?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	42	62%
No	26	38%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 9; Cree usted que los gerentes de las MyPes, rubro hospedajes, aplican liderazgo para crear un buen ambiente interno?



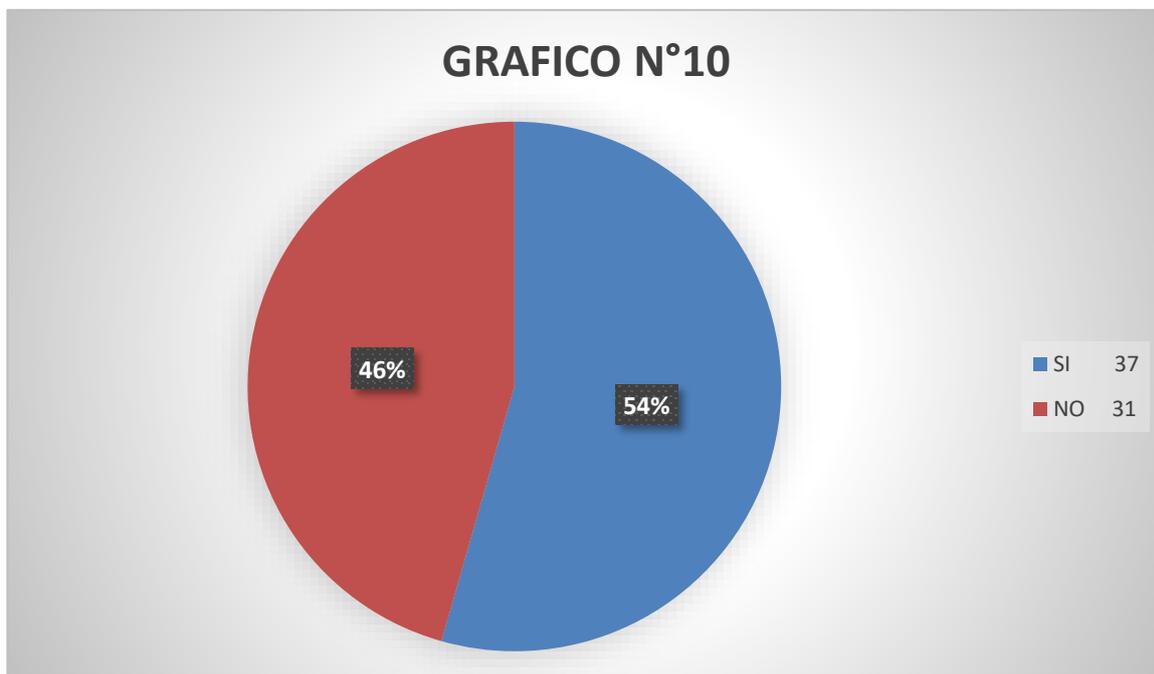
Fuente: Elaboración propia

Tabla 10¿ Cree usted que las MyPes, rubro hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la prestación del servicio?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	37	54%
No	31	46%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 10¿ Cree usted que las MyPes, rubro hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la prestación del servicio?



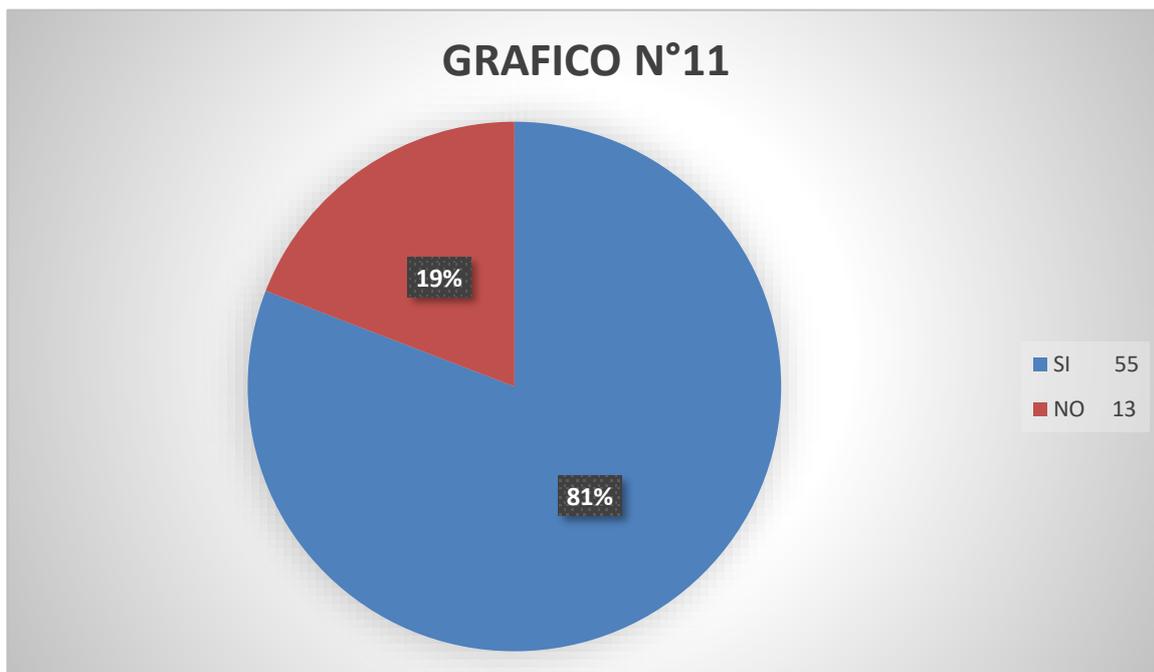
Fuente: Elaboración propia

Tabla 11 ¿Usted considera que el personal de las MyPes, rubro hospedajes, está comprometidos con su trabajo?

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

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 11 ¿Usted considera que el personal de las MyPes, rubro hospedajes, está comprometidos con su trabajo?



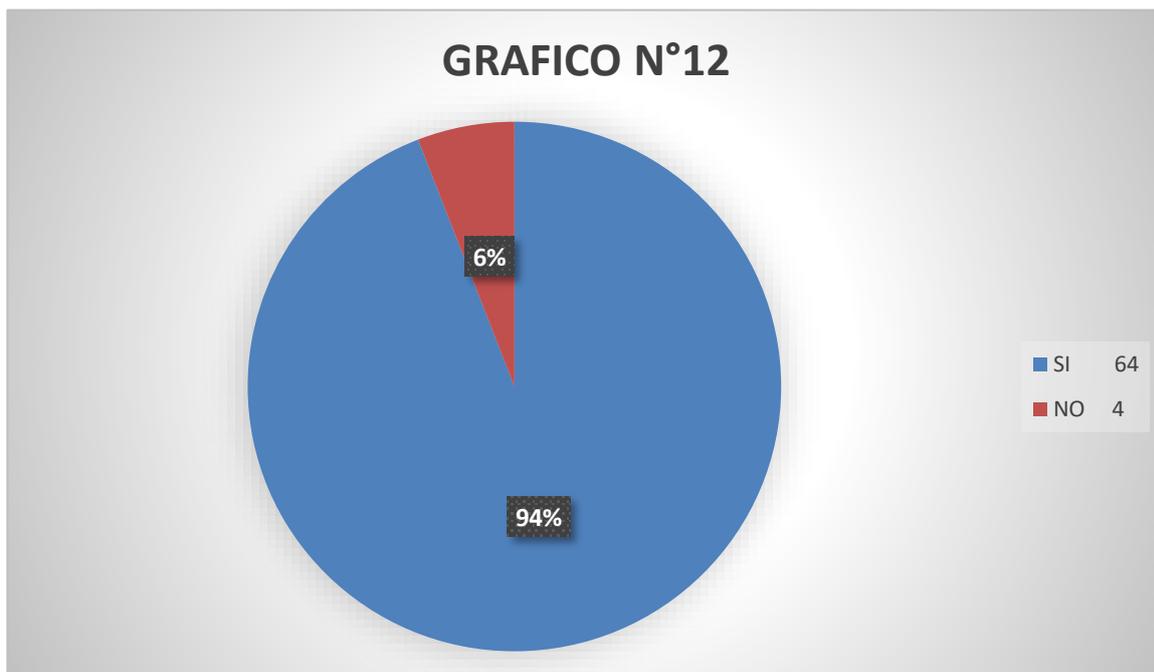
Fuente: Elaboración propia

Tabla 12 ¿El personal de las MyPes, rubro hospedajes, aplican un proceso de gestión en el servicio que brindan?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	64	94%
No	4	6%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 12 ¿El personal de las MyPes, rubro hospedajes, aplican un proceso de gestión en el servicio que brindan?



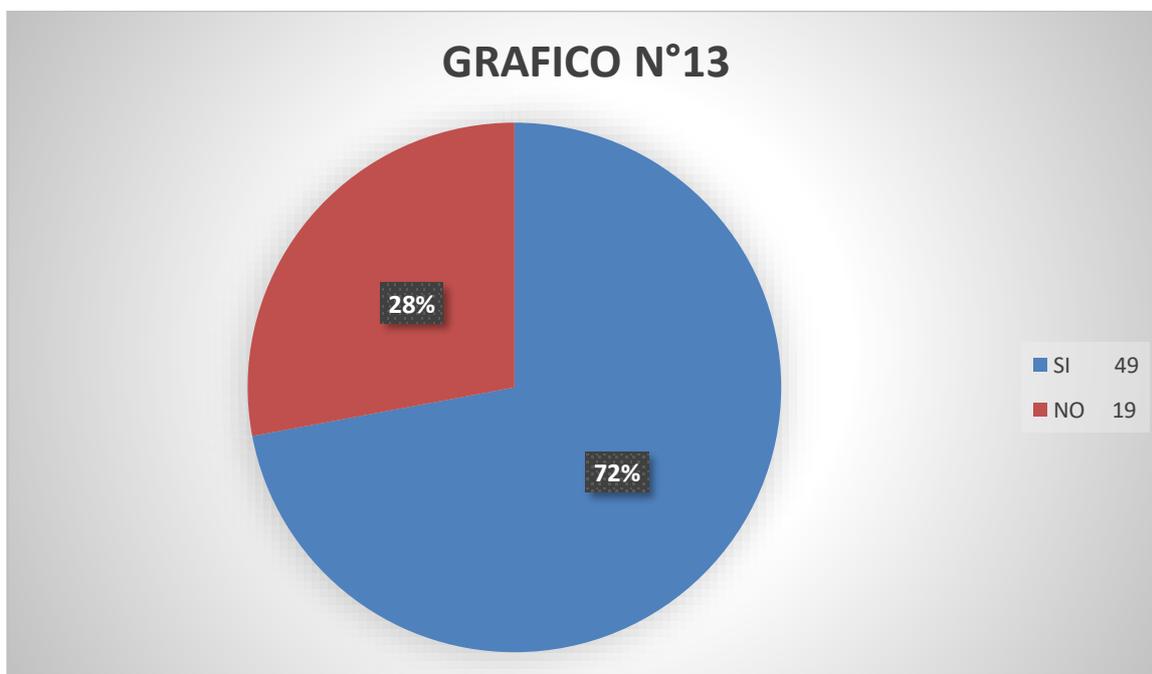
Fuente: Elaboración propia

Tabla 13 ¿Las MyPes, rubro hospedajes, se preocupan por la satisfacción del cliente?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	49	72%
no	19	28%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 13 ¿las MyPes, rubro hospedajes, se preocupan por la satisfacción del cliente?



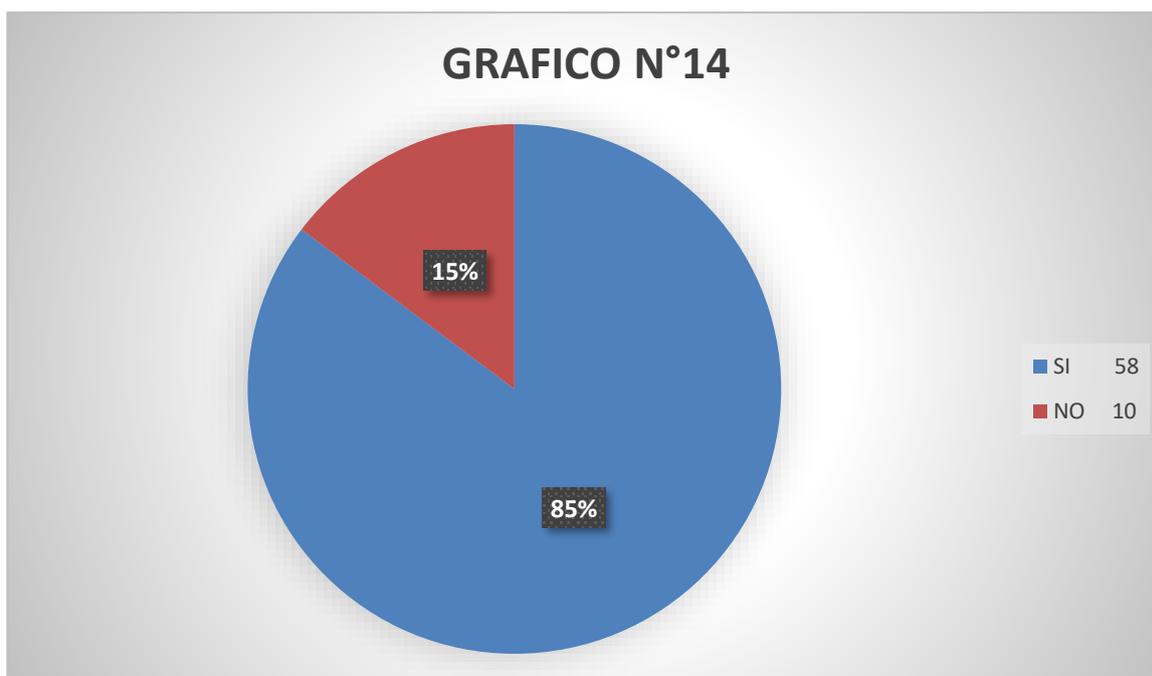
Fuente: Elaboración propia

Tabla 14 ¿Después de brindar un buen servicio a los clientes, mejora la imagen de la empresa?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	58	85%
no	10	15%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 14 ¿Después de brindar un buen servicio a los clientes, mejora la imagen de la empresa?



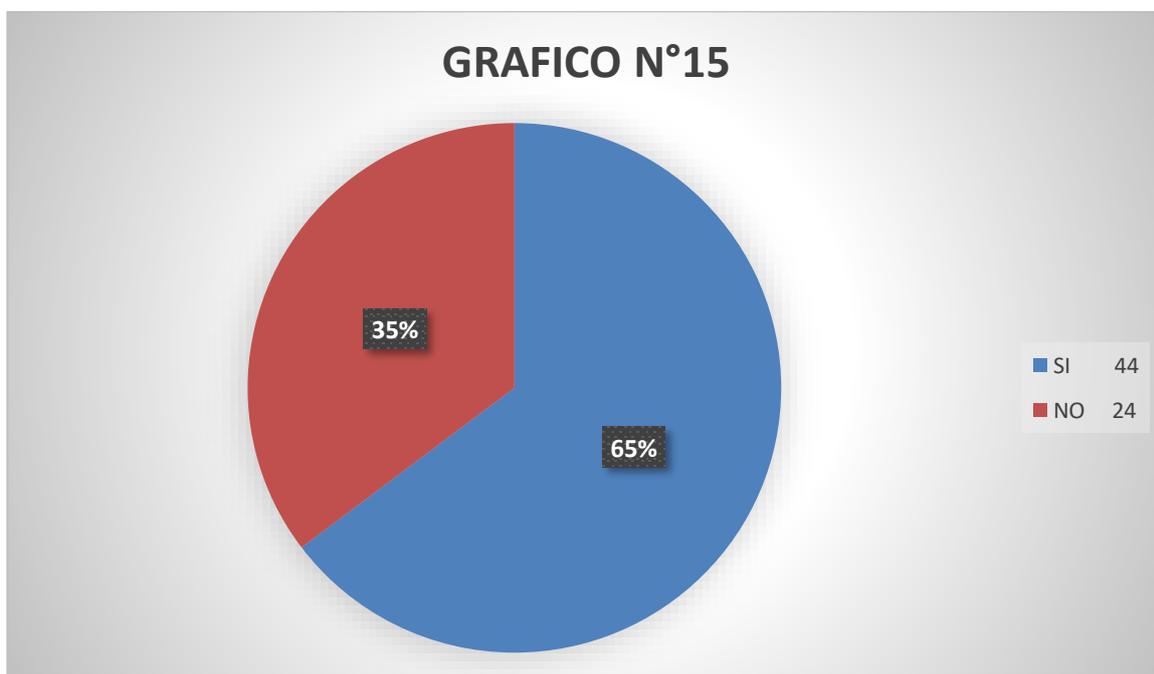
Fuente: Elaboración propia

Tabla 15 ¿Cuándo las MyPes, rubro hospedajes brindan un buen servicio se consolida la confianza de la empresa?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	44	65%
no	24	35%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 15 ¿Cuándo las MyPes, rubro hospedajes brindan un buen servicio se consolida la confianza de la empresa?



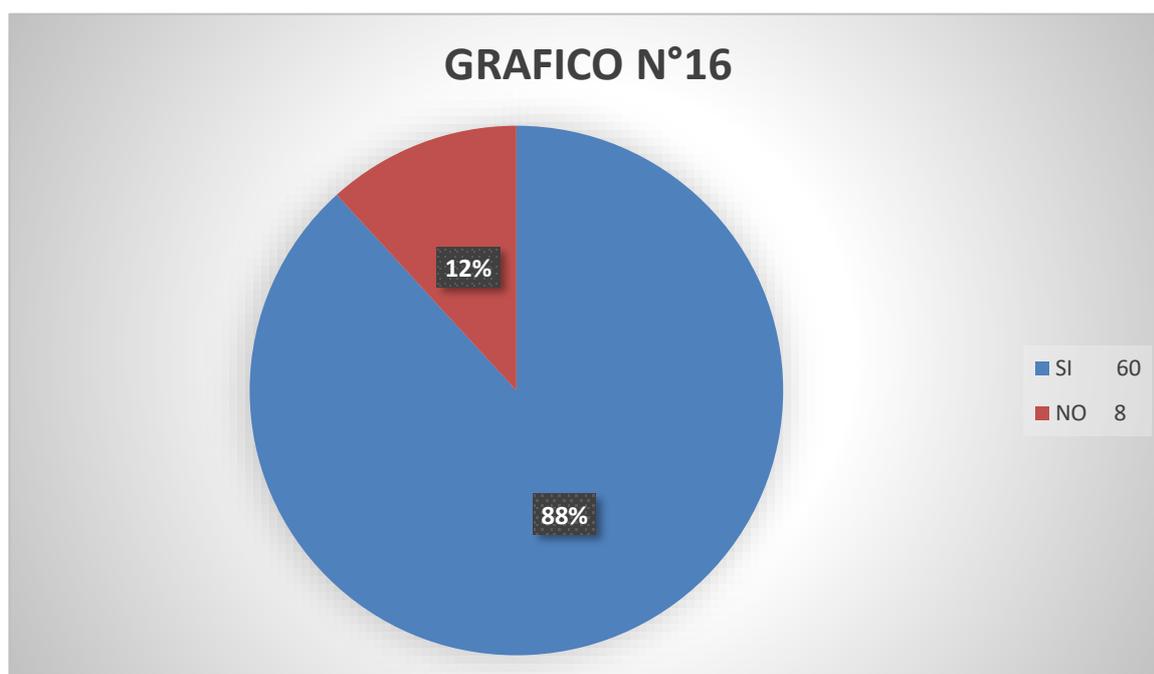
Fuente: Elaboración propia

Tabla 16¿ Cree usted que por la buena calidad del servicio la empresa mejora la posición del mercado?

OPCION	Fi	Hi (%)
Si	60	88%
no	8	12%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de los hospedajes del distrito de Tumbes, 2018

Grafico 16¿ Cree usted que por la buena calidad del servicio la empresa mejora la posición del mercado?



Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS GENERALES DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD

Cuadro 3 RESULTADOS GENERALES DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD

N°	ITEMS (PREGUNTA)	ALTERNATIVAS		RESULTADOS	MAXIMA CALIFICACION	CALIFICACION
		(2) SI	(1) No			
1	¿Cree Ud. ¿Que una buena gestión ayuda a un buen funcionamiento de las MyPes?	48	20	116	204	0.57
2	¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, deben tener un buen ambiente laboral para sus trabajadores?	50	18	118	204	0.58
3	¿Cree Ud. ¿Que los trabajadores de las MyPes están capacitados para brindar un buen servicio?	44	24	112	204	0.54
4	¿Las MyPes, rubro hospedajes, brindan un innovador servicio para atender la demanda de sus clientes?	58	10	126	204	0.61
5	¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, utilizan la tecnología, para ser más competitivas?	39	29	107	204	0.52
6	¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, brindan un buen servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes?	50	18	118	204	0.58
7	¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, deben brindar un buen servicio a un precio cómodo?	68	0	136	204	0.67
8	¿Considera que las MyPes, rubro hospedajes, brindar servicio de calidad acorde con la exigencia del cliente	40	28	108	204	0.53

RESULTADO DE LAS DIMENSIONES DE COMPETITIVIDAD

DIMENSIÓN 1: CARACTERÍSTICAS DE COMPETITIVIDAD

$$\bar{x} = \frac{0.57+0.58+0.54+0.61}{4} = 0.58$$

DIMENSIÓN 2: TIPOS DE COMPETITIVIDAD

$$\bar{x} = \frac{0.52+0.58+0.67+0.53}{4} = 0.58$$

RESULTADO DE LA VARIABLE DE COMPETITIVIDAD

$$\bar{x} = \frac{0.57+0.58+0.54+0.61+0.52+0.58+0.67+0.53}{8} = 0.58$$

RESULTADOS GENERALES DE LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD

Cuadro 4 RESULTADOS GENERALES DE LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD

N°	ITEMS (PREGUNTA)	ALTERNATIVAS		RESULTADOS	MAXIMA CALIFICACION	CALIFICACION
		(2) SI	(1) No			
1	¿Cree usted que los gerentes de las MyPes, rubro hospedajes, aplican liderazgo para crear un buen ambiente interno?	42	26	110	196	0.56
2	¿Cree usted que las MyPes, rubro hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la prestación del servicio?	37	31	105	196	0.54
3	¿Usted considera que el personal de las MyPes, rubro hospedajes, está comprometidos con su trabajo?	55	13	123	196	0.63
4	¿El personal de las MyPes, rubro hospedajes, aplican un proceso de gestión en el servicio que brindan?	64	4	132	196	0.67
5	¿las MyPes, rubro hospedajes, se preocupan por la satisfacción del cliente?	49	19	117	196	0.60
6	¿Después de brindar un buen servicio a los clientes, mejora la imagen de la empresa?	58	10	126	196	0.64
7	¿Cuándo las MyPes, rubro hospedajes brindan un buen servicio se consolida la confianza de la empresa?	44	24	112	196	0.57
8	¿Cree usted que por la buena calidad del servicio la empresa mejora la posición del mercado?	60	8	128	196	0.65

RESULTADO DE LAS DIMENSIONES DE GESTION DE CALIDAD

DIMENSIÓN 1: CARACTERISTICAS DE LA GESTION DE CALIDAD

$$\bar{x} = \frac{0.56+0.54+0.63+0.67}{4} = 0.60$$

DIMENSIÓN 2: TIPOS DE GESTION DE CALIDAD

$$\bar{x} = \frac{0.60+0.64+0.57+0.65}{4} = 0.61$$

RESULTADO DE LA VARIABLE DE GESTION DE CALIDAD

$$\bar{x} = \frac{0.56+0.54+0.63+0.67+0.60+0.64+0.57+0.65}{8} = 0.61$$

5.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS GENERAL DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD

Pregunta 1: Los clientes calificaron con 0.57 que una buena gestión ayuda a un buen funcionamiento de las MyPes.

Pregunta 2: Los clientes calificaron con 0.58 que las MyPes, rubro hospedajes deben tener un buen ambiente laboral para sus trabajadores.

Pregunta 3: Los clientes calificaron con 0.54 que los colaboradores de las MyPes rubro hospedajes deben estar capacitados para brindar un buen servicio.

Pregunta 4: Los clientes calificaron con 0.61 que las MyPes brindan un servicio innovador para atender la demanda de sus clientes.

Pregunta 5: Los clientes calificaron con 0.52 que las MyPes, rubro hospedajes, utilizan la tecnología, para ser más competitivas.

Pregunta 6: Los clientes calificaron con 0.58 que las MyPes, rubro hospedajes, brindan un buen servicio para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Pregunta 7: Los clientes calificaron con 0.67 que las MyPes, rubro hospedajes, deben brindar un buen servicio a un precio cómodo.

Pregunta 8: Los clientes calificaron con 0.53 que las MyPes, rubro hospedajes, brindar servicio de calidad acorde con la exigencia del cliente

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE COMPETITIVIDAD

DIMENSIÓN 1: ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD

Las estrategias de la competitividad aplicada a las MyPes, rubro hospedajes se calificó con un índice que asciende en 0.58.

DIMENSIÓN 2: FACTORES DE COMPETITIVIDAD

Los factores de la competitividad aplicada en las MyPes, rubro hospedajes se calificó con un índice q asciende en 0.58

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD

VARIABLE 1: La competitividad de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes se califica con un índice que asciende a 0.58

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS GENERAL DE LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD.

Pregunta 1: Los clientes calificaron con 0.56 que las MyPes, rubro hospedajes, aplican liderazgo para crear un buen ambiente interno.

Pregunta 2: Los clientes calificaron con 0.54 que las MyPes, rubro hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la prestación del servicio.

Pregunta 3: Los clientes calificaron con 0.63 que el personal de las MyPes, rubro hospedajes, está comprometidos con su trabajo.

Pregunta 4: Los clientes calificaron con 0.67 que las MyPes, rubro hospedajes, aplican un proceso de gestión en el servicio que brindan

Pregunta 5: Los clientes calificaron con 0.60 que las MyPes, rubro hospedajes, se preocupan por la satisfacción del cliente

Pregunta 6: Los clientes calificaron con 0.64 que las MyPes, rubro hospedajes después de brindar un buen servicio a los clientes, mejora la imagen de la empresa

Pregunta 7: Los clientes calificaron con 0.57 que las MyPes, rubro hospedajes brindan un buen servicio se consolida la confianza de la empresa.

Pregunta 8: Los clientes calificaron con 0.65 que la buena calidad del servicio la empresa mejora la posición del mercado

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE GESTION DE CALIDAD

DIMENSIÓN 1: PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD

Los principios de la gestión de calidad, aplicada en los hospedajes se calificaron con un índice que asciende en 0.60

DIMENSIÓN 2: NIVELES DE SATISFACCION

La satisfacción a la cliente considerada en los hospedajes se calificó con un índice q asciende en 0.61

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

VARIABLE 2: La gestión de calidad de las MYPES del sector servicio, rubro hospedajes se califica con un índice que asciende a 0.61

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que el 59% de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018. Nos permite determinar las características de la Competitividad la cual ayudara a brindar un servicio eficiente frente a sus competidores y la Gestión de Calidad las cual nos ayudara a brindar un servicio de calidad para satisfacer la necesidad de los clientes. Estas son fundamentales para que sean exitosas.

Se concluye que el 58% de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018. Nos permite determinar las estrategias competitivas las cuales ayudaran a desarrollar estrategias con el fin de ser superior a otras.

Se concluye que el 58% de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018. Nos permite describir los factores de la competitividad los cuales ayudaran a la mejora y buen rendimiento de la empresa.

Se concluye que el 60% de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018. Nos permite conocer los principios de Gestión de calidad los cuales ayudaran a controlar los procesos de la organización.

Se concluye que el 61% de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018. Nos permite determinar los niveles de satisfacción los cuales ayudaran a conocer, mejorar y satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS

- Bustos (2010).** En su investigación *“Propuesta acerca de cómo aumentar la competitividad de CAESCA S.A., a través del mejoramiento y fortalecimiento de la cultura de servicio”*. (Pág. 104) – Pontificia Universidad Javeriana.
- Aguirre (2012).** En su investigación *“Caracterización de la formalización y la competitividad en las MyPes del sector comercio – rubro licorerías del distrito de nuevo Chimbote, periodo 2010 – 2011”*. (Pág. 46) – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Coello (2013).** En su investigación *“Caracterización de la competitividad y la rentabilidad en las MyPes del sector comercio – rubro ferretero de la ciudad de nuevo Chimbote, año 2011”*. (Pág. 43) – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Navarrete (2013).** En su investigación *“Caracterización de la formalización y la competitividad de las MyPes del sector industria – rubro panificadoras del distrito de nuevo Chimbote, periodo 2010 – 2011”*. (Pág. 46) – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Osorio (2014).** En su investigación *“Factores Tangibles e Intangibles de competitividad de la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en el estado de Colima”*. (Pág. 93) – El Colegio de la Frontera Norte.

Gonzales (2014). En su investigación “*Gestión Empresarial y Competitividad en las MyPes del Sector Textil en el Marco De la ley n 28015 en el Distrito de la Victoria-año 2013*”. (Pág. 113)- Universidad San Martín de Porras.

Martínez (2014). En su investigación “*Gestión de Calidad y Formalización de las MyPes del sector comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013*”. (Pág. 46) – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Rubio (2014). En su investigación “*Caracterización del Financiamiento y la Gestión de Calidad en las MyPes del Sector - Comercio Rubro - Venta de Productos Agropecuarios, Equipos e Insumos del Distrito de Chimbote, año 2011*”. (Pág. 48) – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

Guzmán (2014). En su investigación “*Caracterización Gestión de Calidad y Formalización de las MyPes rubro librerías (ciudad Piura) año 2013*”. (Pág. 48) – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Espinoza (2014). En su investigación “*Caracterización de la Formalización y Gestión de Calidad de las MyPes comerciales rubro calzado (Piura) año 2013*”. (Pág. 57) – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Vilela (2014). En su investigación “*Caracterización de la Competencia Laboral y Competitividad en las MyPes, rubro Courier de Piura, año 2014*”. (Pág. 73) – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Cruz (2016). En su investigación “*Caracterización Competitividad y Gestión de Calidad en las MyPes rubro banano orgánico en tumbes – 2016*” (Pág. 106) – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Fajardo (2016). En su investigación “*Caracterización de la Competitividad y Calidad de las MyPes rubro colegios privados en tumbes, 2016*”. (Pág. 79) – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Feijo (2016) En su investigación “*Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las MyPes comerciales rubro electrodomésticos en tumbes, 2016*”. (Pág. 68) – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Villalta (2016). En su investigación, “*Caracterización de la Competitividad y Capacitación de las MyPes rubro metal mecánica en tumbes, 2016*”. (Pág. 46) – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

ANEXOS

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES DE LA TESIS	semanas															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
FASE DEL PLANTEAMIENTO																
Elección del tema del proyecto de tesis	X															
Planteamiento del problema		x	x	x	x											
Revisión de bibliografía				x	x	X										
Revisión de borrador con el asesor			x	x	x											
Elaboración del marco teórico			x	x	x	X										
Planteamiento de la hipótesis		x	x	x												
Diseño de instrumentos					x	X	x									
Diseño de muestra						X	x	X								
Elaboración, presentación y aprobación del proyecto							x	X	x	x						
FASE DE EJECUCIÓN																
Recolección de la información								x	x	x						
Organización de la información									x	x						
Aplicación de instrumentos										x	x	x				
Procesamiento de datos											x	x				
Análisis e interpretación de datos											x	x	x			
FASE DE COMUNICACIÓN																
Redacción inicial											x	x	x			
Elaboración del informe final												x	x			
Impresión y presentación													x	x	x	
Presentación y aprobación del informe de tesis														x	x	x

ANEXO 02: PRESUPUESTO DE LA INVESTIGACIÓN

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO (S/.)	PRECIO TOTAL
MATERIALES	1	Corrector	2.00	2.00
	1	Millar Hojas bond A4	11.00	11.00
	1	Lápiz	2.00	2.00
	2	Lapiceros	2.00	4.00
	1	Resaltador	3.50	3.50
	1	Engrapador	7.00	7.00
	1	Grapas	3.00	3.00
EQUIPOS	1	Laptop	2900.00	2900.00
SERVICIOS	1	Procesamiento informático	250.00	250.00
	1	Uso de Internet	400.00	400.00

	1	Refrigerio	120.00	120.00
	1	Fotocopias	50.00	50.00
	3	Impresiones (50 hojas)	1.00	150.00
MOVILIDAD	20	Movilidad Interna y Fronteriza	70.00	1400.00
TOTAL				5302.50

Fuente: elaboración propia

ANEXO 03: ENCUESTA

Sr. Marque con un aspa (x) (SI) o (NO) las preguntas del cuestionario aplicado por los estudiantes de la escuela profesional de administración la cual es anónima y solo con fines académicos.

¿Cree Ud. ¿Que las MyPes que brindan un servicio eficiente son exitosas?

SI

NO

¿Considera Ud. que la competencia es buena para el desarrollo de las MyPes?

SI

NO

¿Cree Ud. ¿Que los mínimos detalles de las MyPes son la diferencia entre una y otra?

SI

NO

¿Cree Ud. ¿Que una buena gestión ayuda a un buen funcionamiento de las MyPes?

SI

NO

¿Las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes, brindan un innovador servicio para atender la exigencia de la demanda de sus clientes?

SI

NO

¿Considera que las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes, utilizan la tecnología, para potenciar oportunidades en vías del desarrollo?

SI

NO

¿Considera que las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes, deben tener un buen ambiente laboral para sus trabajadores?

SI

NO

¿Considera usted que el proceso de logística es muy importante para las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes?

SI

NO

¿Cree usted que los gerentes de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes, aplican liderazgo para crear un buen ambiente interno, para lograr los objetivos?

SI

NO

¿Cree usted que las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes, tienen una cultura de mejora continua en la prestación del servicio?

SI

NO

¿Usted considera que el personal de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes, está comprometidos y ponen atención y dedicación a su trabajo?

SI

NO

¿El personal de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes, toma decisiones basándose en la información de la evaluación?

SI

NO

¿Dentro de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes, existe una comunicación fluida, así como las responsabilidades centradas en los objetivos?

SI

NO

¿Después de brindar un buen servicio a los clientes mejora la imagen de la empresa?

SI

NO

¿Cuándo las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes brindan un buen servicio se refuerza la confianza de la empresa?

SI

NO

¿Cree usted que por la buena calidad del servicio la empresa mejora la posición del mercado?

SI

NO

ANEXO 4: EVIDENCIAS

