



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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

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

AUTOR

CABRERA ROSALES, LESLY ELIZABETH

ORCID: 0000-0002-1707-0959

ASESOR

EZCURRA ZA VALETA, GHENKIS AMILCAR

ORCID: 0000-0002-9894-2180

TUMBES – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Cabrera Rosales, Lesly Elizabeth

ORCID: 0000-0002-1707-0959

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

ASESOR

Ezcurra Zavaleta, Ghenkis Amilcar

Orcid: 0000-0002-9894-2180

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias contables
financieras y Administración, Escuela Profesional de Administración, Tumbes,

Perú

JURADO

Guerrero García, Galvani

ORCID: 0000-0003-1038-1866

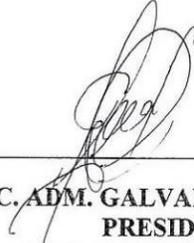
Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert

ORCID: 0000-0001-6721-620X

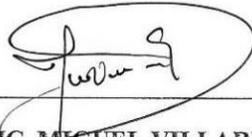
Villarreyes Guerra, Domingo Miguel

ORCID: 0000-0001-6769-1959

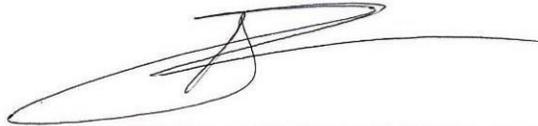
HOJA DE FIRMA DE JURADO



**MGTR. LIC. ADM. GALVANI GUERRERO GARCIA.
PRESIDENTE
ORCID 0000-0003-1038-1866**



**MGTR. LIC. MIGUEL VILLARREYES GUERRA
MIEMBRO
ORCID 0000-0001-6769-1959**



**MGTR. LIC. ADM. DARWIN AGUILAR CHUQUIZUTA
MIEMBRO
ORCID 0000-0001-6721-620X**



**MGTR. LIC. ADM. EZCURRA ZAVALA GHENKIS AMILCAR.
ASESOR
ORCID 0000-0002-9894-2180**

DEDICATORIA

A DIOS

Dedico este informe de proyecto de tesis a Dios ya que me ha dado salud, gracias a ello me ha permitido avanzar con mi proyecto para poder alcanzar mis objetivos, ha estado conmigo de manera incondicional demostrándome su amor y bondad.

A MIS PADRES

Porque me han demostrado su apoyo, gracias por cómo me han ido formando mediante ha ido avanzando el tiempo, gracias a sus consejos porque me han servido de mucha ayuda.

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradecer a Dios por mantenernos con vida junto a nuestros seres queridos y encaminarnos por un camino de bien de mucha felicidad, también le doy gracias a mi familia ya que me demuestran su apoyo día a día para seguir adelante.

RESUMEN

En la presente investigación denominado “CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES. SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE TUMBES, 2017”. Tuvo como problema **Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017 en el cual tuvo como objetivo general** describir las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES, sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017. En el cual se determinó mediante el estudio de investigación. Con una metodología de tipo descriptivo, 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 características de gestión de calidad que presentan en la actualidad las MyPes del rubro asciende a un promedio del 0.81 % .Los clientes calificaron que los indicadores en las MyPes del rubro hospedajes asciende en un promedio de 0.80 %. Con respecto a las características de la competitividad los clientes manifestaron que las MyPes rubro hospedajes ascienden a un promedio de 0.81%. Las estrategias de la competitividad de las MyPes del rubro hospedajes asciende en un promedio de 0.83% que son flexibles ante la necesidad del cliente.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Competitividad y Mypes

ABSTRACT

In the present investigation called "CHARACTERIZATION OF QUALITY MANAGEMENT AND COMPETITIVENESS OF THE MYPES. SERVICE SECTOR, RUBRO HOSPEDAJE IN THE DISTRICT OF TUMBES, 2017 ". He had as a problem What is the characterization of the management of quality and competitiveness of the MYPES service sector, lodging sector in the district of Tumbes, 2017 in which the general objective was to describe the main characteristics of the management of quality and competitiveness of the MYPES , service sector, lodging sector in the district of Tumbes, 2017. In which was determined through the research study. With a methodology of descriptive type, quantitative level and non-experimental design. With a population of 10 MYPES and a sample of 68 clients using the survey as a data collection instrument: concluding that the quality management characteristics currently presented by the MyPes of the item amounts to an average of 0.81%. The clients rated the indicators in the MyPes of the lodging category as an average of 0.80%. With regard to the characteristics of competitiveness, clients said that the MyPes lodging business amounted to an average of 0.81%. The strategies of the competitiveness of the MyPes of the lodging category ascend in an average of 0.83% that are flexible before the necessity of the client.

Keywords: Quality Management, Competitiveness and Mypes

ÍNDICE DE CONTENIDO

TÍTULO	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DE JURADO.....	iii
HOJA DE DEDICATORIA Y/O AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y CUADROS	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	12
III. HIPÓTESIS	26
IV. METODOLOGÍA.....	27
4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
4.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	27
4.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	27
4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	28
4.5 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	30
4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
4.7 PLAN DE ANÁLISIS	32
4.8 MATRIZ DE CONSISTENCIA	33
4.9 PRINCIPIOS ÉTICOS	34
V. RESULTADOS.....	35
5.1. RESULTADOS.....	35
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	54
VI. CONCLUSIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59

ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y CUADROS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Considera que las habitaciones son adecuadas?	35
Tabla 2 ¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?	36
Tabla 3 ¿Considera que el hospedaje cumple con las normas de gestión de calidad?	37
Tabla 4 ¿Considera usted que la empresa aplica la administración de calidad total?.....	38
Tabla5 ¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el hospedaje?	41
Tabla 6 ¿El personal de atención muestra empatía al momento de la recepción?.....	42
Tabla 7 ¿Cree usted que el recepcionista utiliza un lenguaje claro?	43
Tabla 8 ¿El hospedaje cubre sus expectativas?.....	44
Tabla 9 ¿Considera que los procesos para la solución de problemas son coordinados?.....	45
Tabla 10 ¿Considera usted que la empresa es flexible a los cambios?	46
Tabla 11 ¿Usted ha percibido que la empresa utiliza recursos naturales apropiados?.....	47
Tabla 12 ¿Considera que la empresa a realizado progreso a nivel tecnológico?.....	48
Tabla 13 ¿Considera usted que el hospedaje tiene definido su segmento en el mercado?.....	49
Tabla 14 ¿Considera usted que la empresa ofrece un servicio diferenciado respecto a la competencia?	50
Tabla 15 ¿La empresa presenta precios acordes a la competencia?.....	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 ¿Considera que las habitaciones son adecuadas?	35
Gráfico 2 ¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?	36
Gráfico 3 ¿Considera que el hospedaje cumple con las normas de gestión de calidad?	37
Gráfico 4 ¿Considera usted que la empresa aplica la administración de calidad total?	38
Gráfico 5 ¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el hospedaje?	39
Gráfico 6 ¿El personal de atención muestra empatía al momento de la recepción?	40
Gráfico 7 ¿Cree usted que el recepcionista utiliza un lenguaje claro?	41
Gráfico 8 ¿El hospedaje cubre sus expectativas?	42
Gráfico 9 ¿Considera que los procesos para la solución de problemas son coordinados?	43
Gráfico 10 ¿Considera usted que la empresa es flexible a los cambios?	44
Gráfico 11 ¿Usted ha percibido que la empresa utiliza recursos naturales apropiados?	45
Gráfico 12 ¿Considera que la empresa a realizado progreso a nivel tecnológico?	46
Gráfico 13 ¿Considera usted que el hospedaje tiene definido su segmento en el mercado?	47

Gráfico 14 ¿Considera usted que la empresa ofrece un servicio diferenciado respecto a la competencia?	48
Gráfico 15 ¿La empresa presenta precios acordes a la competencia?	49

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Datos de las mypes –hospedajes del distrito de tumbes	28
Cuadro 2 Operacionalización de variables	30
Cuadro 3 Matriz de consistencia	33
Cuadro 4 Resultados generales de la variable gestión de calidad	50
Cuadro 5 Resultados generales de la variable competitividad	52

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación titulada “CARACTERIZACION DE LA GESTION DE CALIDAD Y LA COMPETITIVIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2017”; tuvo como problema de investigación ¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017? Y como objetivo general se plantea lo siguiente Describir las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES, sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017. La metodología usada fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo de corte transversal, cuya población fue de 68 Mypes del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Tumbes la muestra tiene de 10 se usó como técnica de recolección de datos el cuestionario, y como instrumentos la encuesta. Tiene como conclusión de acuerdo al análisis de los resultados en las variables gestión de calidad y competitividad de las Mypes sector servicio, rubro hospedajes se puede concluir que: Respecto al Objetivo Específico 01 se describió que una de las principales características que presentan los hospedajes es que si cumplen con los tipos de gestión de calidad. Respecto al Objetivo Específico 02 se determinó que los hospedajes si cumplen con una buena atención al cliente hacia sus huéspedes. Respecto al Objetivo Específico 02 se conoció que una de las principales características que presentan los hospedajes es que si cumplen con los tipos de competitividad. Respecto al Objetivo Específico 03 se determinó que los hospedajes presentan estrategias de competitividad.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

Según Obregón (2017) en su investigación “Gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de independencia 2016” Tiene como propósito determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y competitividad de las micro pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler maquinaria y equipos de construcción en el distrito de independencia en el 2016 con un diseño de investigación descriptivo no experimental, correlacional y transversal, Una población Constituida por 230 directivos y trabajadores de las 7 micro empresas constructoras y alquiler de maquinarias con sede en la ciudad de Huaraz, Utilizando Encuesta como instrumento de recolección de datos concluyo que la mayoría de los clientes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcciones y alquiler de maquinaria de la ciudad de Huaraz están de acuerdo en que las micro empresas de construcción y alquiler de maquinaria tienen un direccionamiento parcial hacia la calidad; así como con la competitividad que muestran las micro empresas en el medio local relacionados a los elementos tangibles.

Seguidamente, Cruz (2016) “*Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro banano orgánico de tumbes, 2016*”. Tiene como propósito determinar las principales características de la competitividad y

gestión de calidad en las MYPES rubro banano orgánico en Tumbes, 2016 con un diseño no experimental, Una población 40 trabajadores entre personal administrativo y personal laboral, Utilizando Encuesta como instrumento de recolección de datos concluyo Uno de los factores competitivos en las MYPES es la innovación el cual arroja con mayor 58% el si lo cual indica que si tiene la necesidad de cambiar y ser competitivo de acuerdo a mi bases teóricas cárdenas Dávila Nelly las empresas se hacen competitivas al cumplirse dos requisitos fundamentales: primero, estar sometidas a una presión de competencia que las obligue a desplegar esfuerzos sostenidos por mejorar sus productos y su eficiencia productiva; y, segundo, estar insertas en redes articuladas dentro de las cuales los esfuerzos de cada empresa se vean apoyados por toda una serie de externalidades, servicios e instituciones. Se pone de manifiesto que son muchos los factores que inciden en el éxito competitivo de las micro y pequeñas empresas.

Por consiguiente, Pinedo (2016) en su investigación “*Gestión de Calidad y Competitividad de la MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, Año 2016*”. Tiene como propósito determinar características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de JUANJUÍ ,Año 2016 con un diseño de investigación no experimental – transversal descriptivo, Una población conformada por los propietarios de las MYPES, Utilizando Encuesta como instrumento de recolección de datos concluyo que la mayoría de los representantes de las MYPES del sector comercial de venta de

electrodomésticos del distrito de JUANJUÍ tienen de 31 a 50 años de edad . Son de sexo masculino, tienen instrucción superior universitaria y son Liv Administración.

Para Navarro (2016) en su investigación “*Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de transporte fluvial de la ciudad de Juanjui, provincia de mariscal Cáceres, región san Martín año 2015-2016*” Tiene como propósito determinar características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro transporte fluvial de la ciudad de Juanjui, año 2015-2016 con un diseño no experimental – descriptivo, Una población La población en estudio está conformada por los propietarios de las MYPES del sector comercial, rubro transporte fluvial de la ciudad de Juanjui que suma un total de 20 MYPES, Utilizando Encuesta como instrumento de recolección de datos concluyo Las principales características de las MYPES del ámbito de estudio son: El 75 % se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente, mientras tanto que el 83% son empresas informales solo el 33% tiene 2 trabajador permanente.

Según Kano (2016) “ *Gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro panaderías , en el distrito de nuevo Chimbote – 2016*” tiene como propósito determinar el nivel de gestión de calidad que se aplica en la atención al cliente en micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro panaderías, en el distrito de nuevo Chimbote – 2016 con un diseño de investigación no experimental , transaccional, Una población de 60 clientes ,

Utilizando Cuestionario , Encuesta y Observación como instrumento de recolección de datos concluyo determinar el nivel de gestión de calidad que se aplica en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro panaderías , en el distrito de nuevo Chimbote – 2016.

Es por ello que Goicochea (2016) en su investigación “*La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de villa maría del triunfo, provincia de lima, periodo 2015*” tiene como propósito determinar las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de villa maría del triunfo, provincia de lima, departamento de lima , periodo 2015 con un diseño de investigación no experimental – transversal- descriptiva con una población constituida por 10 micro y pequeñas empresas utilizando Encuesta como instrumento de recolección de datos concluyo que la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen funcionamiento en el mercado por más de 7 años a mas, y la cantidad de trabajadores que cuentan estas MYPE son de 1 a 4 , siendo la gran mayoría trabajadores permanentes.

Según Gonzales (2016) en su investigación “*Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz 2016*”. Tiene como propósito determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas

del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de HUARAZ con un diseño de investigación no experimental – transaccional o transversal con una población que fueron los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros del cual se eligió a 47 empresas de transporte terrestre utilizando Encuesta como instrumento de recolección de datos concluyo que en la relación a las características de los gerentes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz, un gran porcentaje de ellos tienen un grado de institución de nivel superior no universitario . Esto nos permite observar que este grupo de personas en particular consideran importante el desarrollo de la actividad de servicio de transporte.

Cabe mencionar a Hernández (2015) *“Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Año 2014”* Tiene como propósito determinar las características del marketing de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza; Año 2014 con un diseño de investigación no experimental, descriptivo, Una población de 120 MYPES dedicadas al rubro restaurantes del distrito la esperanza, Utilizando Encuesta y Observación como instrumento de recolección de datos concluyo que en el estudio realizado podemos concluir que en el marketing y competitividad de las MYPES rubro restaurantes son dos puntos que aún están muy lejos de estar

en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión de los negocios.

Para Campos(2015) en su investigación “*Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES rubro restaurantes cevichería del asentamiento humano la primavera castillas, 2015*” Tiene como propósito determinar la manera en la cual influye la gestión de la calidad y competitividad en las MYPES rubro restaurantes cevichería asentamiento humano la primavera castilla, 2015 con un diseño de investigación no experimental, Una población basada en tres MYPES, Utilizando Encuesta como instrumento de recolección de datos concluyo que la Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES rubro restaurantes cevicherías asentamiento humano la primavera castilla, se concluye que si influye la gestión de calidad en la competitividad pero no hay interés por los propietarios y/o administradores ya que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia dirigida al éxito competitivo de la empresa.

Además Berrú (2014) en su investigación “*Caracterización de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercial, Rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014*”. Tiene como propósito determinar la caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES, en el sector comercial, rubro zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014 con un diseño de investigación no experimental descriptivo, Una población conformada un total de 40 personas de las MYPES del sector comercial, rubro de zapatería de la ciudad de Sullana utilizando Encuesta como instrumento de recolección de datos concluyo que las principales

características de las MYPES del ámbito de estudio son: El 37.50% se dedica al negocio por más de 03 años respectivamente mientras tanto que el 50% tiene 1 trabajador permanente.

Según Almache (2013) elaboró un sistema de gestión de calidad y se implementó un cronograma orientado hacia un planteamiento de procesos que garanticen las características de dichas prendas y antes y durante su fabricación para aumentar y así lograr su competitividad en el mercado.

Para Ortiz (2013) en su investigación "*Gestión de calidad y competitividad de las MYPES comercializadoras de limón en Cieneguilla centro - Sullana Año 2013*". Tiene como propósito determinar de qué manera incide Gestión de Calidad en la Competitividad de las MYPES comercializadoras de Limón en Cieneguilla Centro – Sullana, Año 2013 con un diseño de investigación descriptiva, Una población de 20 propietarios de las MYPES comercializadoras de limón de Cieneguilla centro de la provincia de Sullana, región Piura. Año 2013 utilizando Cuestionario como instrumento de recolección de datos concluyo que la Gestión de calidad constituye una buena herramienta que deben utilizar las MYPES para mejorar su nivel de competitividad en el mercado y así alcanzar las metas y objetivos trazados.

Según Crecendo (2013) en su investigación "*Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa 2013*" tiene como propósito determinar las principales características de la gestión de calidad, formalización, competitividad, el financiamiento, la capacitación y la

rentabilidad en las MYPES de la provincia del santa 2013 con un diseño de investigación cuantitativo de nivel descriptivo con una población de 356 MYPES utilizando técnicas de análisis estadísticos como instrumento de recolección de datos concluyo que la mayoría de las MYPES de la provincia del santa tiene permanencia en el rubro de 4 años a mas, son formales y fueron creadas para obtener ganancias.

Además Ugaz(2012) en su investigación *“Propuesta de diseño e implementación su sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de lejías”* tiene como propósito analizar la situación actual del sistema de gestión de calidad con un diseño considerada de la empresa de lejías , aplicando documentos y normas como instrumentos de recolección de datos concluyo que la implementación de un sistema de gestión de calidad mejoraría la imagen corporativa la empresa, y fortalezas los vínculos de confianza y fidelidad de los clientes con la organización.

Seguidamente Salas (2010) en su investigación *“Diseño de un sistema de gestión de calidad para una microempresa”* Tiene como propósito mejorar el funcionamiento interno e incrementar las ventas de la empresa refaccionaria master motor, a través de la implementación de un sistema de gestión de la calidad con base a la norma ISO 9001 – 2000 con un diseño de investigación entrevistas como instrumentos de recolección de datos concluyo que el descenso de ventas que presenta la microempresa comercial refaccionario master motor, así como las deficiencias en el funcionamiento, se encuentran ligados am factores internos y externos que la impactan negativamente.

2.2 BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1 GESTIÓN DE CALIDAD

2.2.1.1 DEFINICIÓN:

Define a la gestión de calidad como un conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas, o que sería lo mismo expresado en terminología adaptada a lo cotidiano, la prestación de los mejores servicios posibles con un presupuesto determinado, entendiendo que no se trata de trabajar más o de gastar más, se trataría de hacerlo de una forma más racional y que cubra las necesidades de nuestros clientes, con efectividad obteniendo los mejores resultados asistenciales que satisfagan las necesidades de nuestro cliente. (Wikipedia)

Además, para Juran (s.f.) define “que la ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es adecuarse al uso.”

2.2.1.2 IMPORTANCIA:

Es muy importante la gestión de calidad en nuestra empresa porque podemos lograr la fidelidad y la confianza de cada cliente y así podemos ser líderes en el mercado con nuestro buen trabajo y tener una buena trayectoria en el transcurso del tiempo. (Business school, s.f.)

2.2.1.3 VENTAJAS:

Las ventajas se pueden definir:

“Multiplicación de la producción económica, favorece la imagen de la empresa, crecimiento de la utilidad y decadencia en los costos, mejoramiento de una buena satisfacción hacia los clientes”. (Escuela Management)

2.2.1.4 DESVENTAJAS:

Se requiere de gastos, se llegan a concentrar en una sola área de la empresa se puede perder de vista a otras áreas, se requiere de un cambio en toda la organización ya que si se requiere tener un éxito deben participar todos. (Galeon, s.f.)

2.2.1.5 TIPOS:

Calidad de producto.

¿Qué es calidad de producto?

“La calidad de producto es la representación que el cliente tiene del mismo, es una fijación intelectual del consumidor que logra una aceptación con dicho producto y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades”.

(Wikipedia, 2008)

Calidad de servicio.

¿Qué es calidad de servicio?

La calidad de servicio es la satisfacción de las necesidades de cada cliente ya que cada cliente exige un buen trato al adquirir un producto o servicio ya que la calidad de servicio es intangible.

Normas ISO.

¿Qué es la ISO?

Es una organización internacional que está encargada de hacer las normas (estándares, lineamientos, documentos donde están los requisitos de un producto).

TQM. (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)

¿Qué es gestión de calidad total?

“La calidad total es un sistema que mejora la producción y ayuda alcanzar metas propuestas, a disminuir costos y ayuda a aumentar la productividad empresarial”. (Esan)

2.2.1 COMPETITIVIDAD

2221 DEFINICIÓN:

“No obstante lo anterior, cabe mencionar también que no existe una definición única de competitividad existiendo varias interpretaciones y formas de medición que dependen del contexto en que se analice (empresarial, deporte, relaciones internacionales, etc”. (Economipedia)

“Consideran que la competitividad es la capacidad de competir se relaciona con las ventajas que tienen los agentes que están compitiendo. Se señalan los conceptos de ventaja absoluta, ventaja comparativa y ventaja competitiva”. (Cabrera, López & Ramírez, 2011)

2222 IMPORTANCIA:

La importancia de la competitividad establece en cómo administrar la empresa, incrementar su productividad y estar prevenido a la formalidad del mercado.

2223 VENTAJAS:

“Se consiguen las mejoras de los resultados en corto plazo. Permiten eliminar procesos repetitivos y que generen gastos. Contribuye la conformación de avances tecnológicos”. (Anjeyol)

2224 DESVENTAJAS:

Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa. Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel. En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el Mejoramiento Continuo se hace un proceso muy largo. (Anjeyol)

2225 TIPOS:

Competitividad Sistémica:

“Competitividad sistémica enfatiza la importancia de aquellos factores que determinan la evolución de los sistemas económicos y que no son sistemáticamente tratados por los enfoques convencionales de la macro y microeconomía”. (Utopia)

Competitividad Estática / Dinámica:

La competitividad dinámica se somete a una conducta con estrategias por parte de la empresa a través del cual examina y compara continuamente a

sus competidores. La competitividad dinámica se interpreta en el desplazamiento estratégico, en el desplazamiento que desarrolla la empresa con la finalidad de desarrollar o mejorar la posición que tiene en el mercado con relación a sus competidores.

Competitividad Espuria:

“La competitividad espuria utiliza recursos naturales y el costo se realiza sobre las remuneraciones laborales”. (Utopia)

Competitividad Auténtica:

La competitividad auténtica es la primordial fuente de mejora en los niveles de rendimiento laboral, es aquella que accede una mayor introducción en los mercados de productos con un elevado contenido tecnológico y significativo. De esta manera se desarrolla un crecimiento mucho mayor en la producción y promueve un aumento económico sostenible.

III. HIPÓTESIS

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.

IV. METODOLOGÍA

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

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

4.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

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

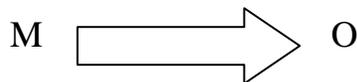
4.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

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.

Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes del servicio de hospedaje.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Competitividad.



4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA:

Población:

P1: La población para la variable gestión de calidad se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes del servicio de hospedajes, diez (10) MYPEs dedicadas al servicio hospedajes.

P2: La población para la variable, competitividad está conformada por los clientes del servicio de hospedajes, en la ciudad de Tumbes, siendo diez (10) MYPEs dedicadas al servicio del rubro ya mencionado.

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

CUADRO DE PERSONAS INTEGRANTES DE EMPRESA				
Ord.	Razón Social	Gerentes	Trabajadores	Total Personas
1	Toloa	1	2	3
2	El gran imperio	1	2	3
3	Las lomas	1	3	4
4	3R	1	2	3
5	LM	1	2	3
6	Miguel Ángel	1	1	2
7	Los Andes	1	3	4
8	Florián	1	1	2
9	Amazonas	1	2	3
10	San Francisco	1	3	4

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 Gestión de Calidad y Competitividad, en ambos casos se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

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

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:

$$n = \frac{1.645^2 (0.5) (0.5)}{(0.1)^2}$$

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

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

Según Hernández considera que de acuerdo al instrumento la muestra asciende a 68 clientes quienes serán encuestados para ambas variables de investigación.

4.5 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Cuadro 02 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD	Según Torre (s.f.) Define a la gestión de calidad como un conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades	Se pretenderá determinar, describir las características del financiamiento de las MYPES de materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	Tipos de la Gestión de Calidad	Calidad de producto	¿Considera que las habitaciones son adecuadas?	ESCALA DE LIKERT
				Calidad de servicio	¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?	ESCALA DE LIKERT
				Normas ISO	¿Considera que el hospedaje cumple con las normas de gestión de calidad?	ESCALA DE LIKERT
				T.Q.M	¿Considera usted que la empresa aplica la administración de calidad total?	ESCALA DE LIKERT
			Atención al Cliente	Orientación	¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el hospedaje?	ESCALA DE LIKERT
				Empatía	¿El personal de atención muestra empatía al momento de la recepción?	ESCALA LIKERT
				Tipo de lenguaje	¿Cree usted que el recepcionista utiliza un lenguaje claro?	ESCALA DE LIKERT
				Satisfacción	¿El hospedaje cubre sus expectativas?	ESCALA DE LIKERT

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPETITIVIDAD	Según Riquelme (s.f.) Definió a la competitividad como un rasgo positivo para cualquier mercado por una serie de razones. En primer lugar significa que hay un público amplio para la venta de un determinado producto,	Se pretenderá determinar, describir las características de la rentabilidad de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	Tipos de competitividad	Competitividad Sistémica	¿Considera que los procesos para la solución de problemas son coordinados?	ESCALA DE LIKERT
				Competitividad Dinámica	¿Considera usted que la empresa es flexible a los cambios?	ESCALA DE LIKERT
				Competitividad Espuria	¿Usted ha percibido que la empresa utiliza recursos naturales apropiados?	ESCALA DE LIKERT
				Competitividad Auténtica	¿Considera que la empresa a realizado progreso a nivel tecnológico?	ESCALA DE LIKERT
			Estrategias de competitividad	Enfoque	¿Considera usted que el hospedaje tiene definido su segmento en el mercado?	ESCALA DE LIKERT
				Diferenciación	¿Considera usted que la empresa ofrece un servicio diferenciado respecto a la competencia?	ESCALA DE LIKERT
				Liderazgo en costos	¿La empresa presenta precios acordes a la competencia?	ESCALA DE LIKERT

4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1 TÉCNICAS:

Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los clientes de los diez centros de servicio hospedajes del distrito de Tumbes, 2017.

4.6.2 INSTRUMENTOS:

Para García (2002) El cuestionario vienen 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

4.7 PLAN DE ANÁLISIS

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla Las medidas de resumen de las variables Gestión de Calidad y Competitividad, 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 del 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.

4.8 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 03 MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTO
<p>¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL. Describir las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las MyPes, sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir los tipos de la gestión de calidad de las MYPES. Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017. • Determinar la atención al cliente de gestión de calidad de las MYPES Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017. • Conocer los tipos de competitividad de las MYPES Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017. • Determinar las estrategias de competitividad de las MYPES. Sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017. 	<p>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 01: Gestión de Calidad</p> <p>VARIABLE 02: Competitividad</p>	<p>TIPO: Descriptiva.</p> <p>NIVEL: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal.</p> <p>POBLACIÓN: 10 Mypes</p> <p>MUESTRA: 68 clientes.</p>	<p>Se utilizó el Word para desarrollar el proyecto investigativo, Microsoft Excel para elaborar las tablas, power point para mi ponencia, y por último el programa turnitin que es para detectar el plagio de nuestra tesis.</p>

4.9 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:

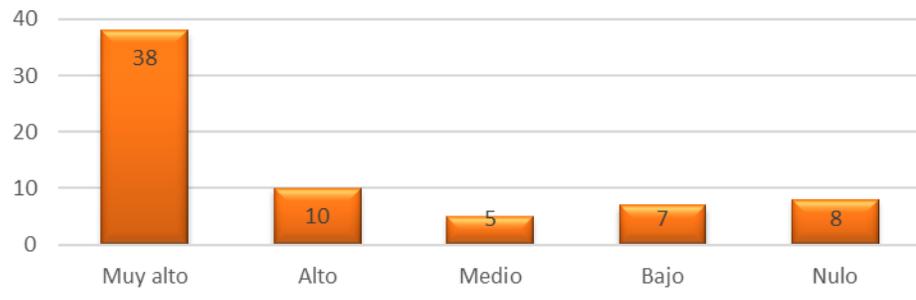
- Accesibilidad: acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- Búsqueda de la verdad: forman la mente, con lo que se dice o se siente.
- Coherencia: relación de una cosa con otras.
- Compromiso: palabra dada o fe.
- Perseverancia: Firmeza en la consecución de los propósitos.

V. RESULTADO
5.1 RESULTADOS

Tabla 1 ¿Considera que las habitaciones son adecuadas?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	38	55.88%
Casi siempre	10	14.71%
A veces	5	7.35%
Pocas veces	7	10.29%
Casi nunca	8	11.76%
Total	68	100%

Gráfico 1 ¿Considera que las habitaciones son adecuadas?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 2 ¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muy alto	40	58.82%
Alto	10	14.71%
Medio	4	5.88%
Bajo	5	7.35%
Nulo	9	13.24%
Total	68	100%

Gráfico 2 ¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?

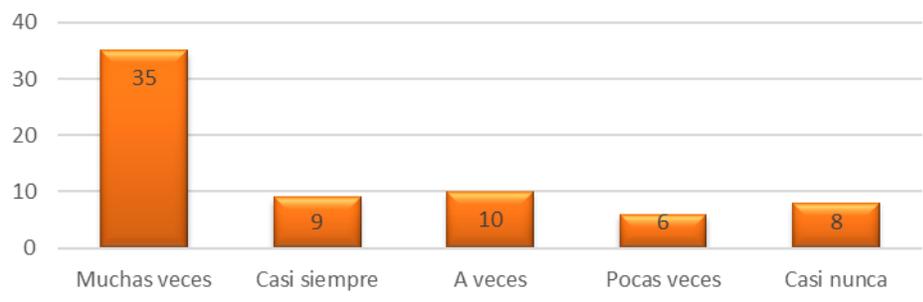


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 3 ¿Considera que el hospedaje cumple con las normas de gestión de calidad?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	35	51.47%
Casi siempre	9	13.24%
A veces	10	14.71%
Pocas veces	6	8.82%
Casi nunca	8	11.76%
Total	68	100%

Gráfico 3 ¿Considera que el hospedaje cumple con las normas de gestión de calidad?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 4 ¿Considera usted que la empresa aplica la administración de calidad total?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	50	73.53%
Casi siempre	8	11.76%
A veces	10	14.71%
Pocas veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Total	68	100%

Gráfico 4 ¿Considera usted que la empresa aplica la administración de calidad total?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 5 ¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el hospedaje?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	30	44.12%
Casi siempre	9	13.24%
A veces	9	13.24%
Pocas veces	10	14.71%
Casi nunca	10	14.71%
Total	68	100%

Gráfico 5 ¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el hospedaje?

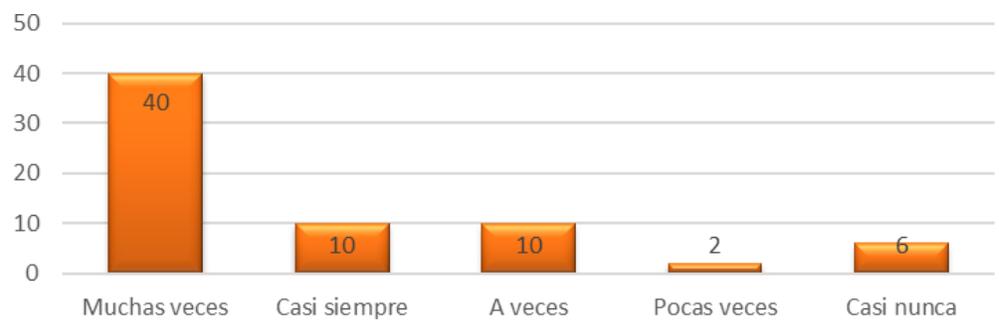


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 6 ¿El personal de atención muestra empatía al momento de la recepción?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	40	58.82%
Casi siempre	10	14.71%
A veces	10	14.71%
Pocas veces	2	2.94%
Casi nunca	6	8.82%
Total	68	100%

Gráfico 6 ¿El personal de atención muestra empatía al momento de la recepción?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 7 ¿Cree usted que el recepcionista utiliza un lenguaje claro?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	60	88.24%
Casi siempre	8	11.76%
A veces	0	0.00%
Pocas veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Total	68	100%

Gráfico 7 ¿Cree usted que el recepcionista utiliza un lenguaje claro?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 8 ¿El hospedaje cubre sus expectativas?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	32	47.06%
Casi siempre	8	11.76%
A veces	10	14.71%
Pocas veces	10	14.71%
Casi nunca	8	11.76%
Total	68	100%

Gráfico 8 ¿El hospedaje cubre sus expectativas?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 9 ¿Considera que los procesos para la solución de problemas son coordinados?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	30	44.12%
Casi siempre	12	17.65%
A veces	10	14.71%
Pocas veces	8	11.76%
Casi nunca	8	11.76%
Total	68	100%

Gráfico 9 ¿Considera que los procesos para la solución de problemas son coordinados?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 10 ¿Considera usted que la empresa es flexible a los cambios?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	24	35.29%
Casi siempre	13	19.12%
A veces	11	16.18%
Pocas veces	10	14.71%
Casi nunca	10	14.71%
Total	68	100%

Gráfico 10 ¿Considera usted que la empresa es flexible a los cambios?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 11 ¿Usted ha percibido que la empresa utiliza recursos naturales apropiados?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	50	73.53%
Casi siempre	5	7.35%
A veces	5	7.35%
Pocas veces	4	5.88%
Casi nunca	4	5.88%
Total	68	100%

Gráfico 11 ¿Usted ha percibido que la empresa utiliza recursos naturales apropiados?

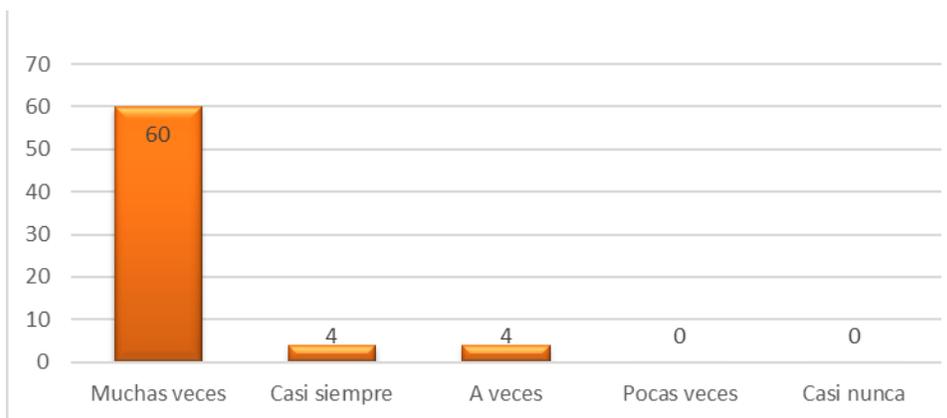


FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 12 ¿Considera que la empresa a realizado progreso a nivel tecnológico?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	60	88.24%
Casi siempre	4	5.88%
A veces	4	5.88%
Pocas veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Total	68	100%

Gráfico 12 ¿Considera que la empresa a realizado progreso a nivel tecnológico?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 13 ¿Considera usted que el hospedaje tiene definido su segmento en el mercado?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	45	66.18%
Casi siempre	4	5.88%
A veces	4	5.88%
Pocas veces	8	11.76%
Casi nunca	7	10.29%
Total	68	100%

Gráfico 13 ¿Considera usted que el hospedaje tiene definido su segmento en el mercado?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 14 ¿Considera usted que la empresa ofrece un servicio diferenciado respecto a la competencia?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	48	70.59%
Casi siempre	10	14.71%
A veces	8	11.76%
Pocas veces	2	2.94%
Casi nunca	0	0.00%
Total	68	100%

Gráfico 14 ¿Considera usted que la empresa ofrece un servicio diferenciado respecto a la competencia?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Tabla 15 ¿La empresa presenta precios acordes a la competencia?

ALTERNATIVA	Fi	Hi (%)
Muchas veces	35	51.47%
Casi siempre	9	13.24%
A veces	9	13.24%
Pocas veces	9	13.24%
Casi nunca	6	8.82%
Total	68	100%

Gráfico 15 ¿La empresa presenta precios acordes a la competencia?



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

5.1.1 RESULTADOS GENERALES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Cuadro 04 RESULTADOS GENERALES DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

N°	ITEMS (PREGUNTA)	ALTERNATIVAS					RESULTADOS	MÁXIMA CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN
		(5) Muchas Veces	(4) Casi Siempre	(3) A veces	(2) Pocas Veces	(1) Casi Nunca			
01	¿Considera que las habitaciones son adecuadas?	38	10	5	7	8	267	340	0.79
02	¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?	40	10	4	5	9	271	340	0.80
03	¿Considera que el hospedaje cumple con las normas de gestión de calidad?	35	9	10	6	8	261	340	0.77
04	¿Considera usted que la empresa aplica la administración de calidad total?	50	8	10	0	0	312	340	0.92
05	¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el hospedaje?	30	9	9	10	10	243	340	0.71
06	¿El personal de atención muestra empatía al momento de la recepción?	40	10	10	2	6	280	340	0.82
07	¿Cree usted que el recepcionista utiliza un lenguaje claro?	60	8	0	0	0	332	340	0.98
08	¿El hospedaje cubre sus expectativas?	32	8	10	10	8	250	340	0.74

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

5.1.1.1 RESULTADO DE LAS DIMENSIONES DE GESTIÓN DE CALIDAD.

DIMENSIÓN 1: CARACTERÍSTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

$$X = \frac{0.79 + 0.80 + 0.77 + 0.92}{4} = 0.82$$

DIMENSIÓN 2: ATENCIÓN AL CLIENTE.

$$X = \frac{0.71 + 0.82 + 0.98 + 0.74}{4} = 0.81$$

5.1.1.2 RESULTADO DE LA VARIABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD

$$X = \frac{0.79 + 0.80 + 0.77 + 0.92 + 0.71 + 0.82 + 0.98 + 0.74}{8} = 0.82$$

5.1.2. RESULTADOS GENERALES DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD
Cuadro 05 RESULTADOS GENERALES DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD

N°	ITEMS (PREGUNTA)	ALTERNATIVAS					RESULTADOS	MAXIAM CALIFICACIÓN	CALIFICACIÓN
		(5) Muchas veces	(4) Casi siempre	(3) A veces	(2) Pocas veces	(1) Casi nunca			
01	¿Considera que los procesos para la solución de problemas son coordinados?	30	12	10	8	8	252	340	0.74
02	¿Considera usted que la empresa es flexible a los cambios?	24	13	11	10	10	235	340	0.69
03	¿Usted ha percibido que la empresa utiliza recursos naturales apropiados?	50	5	5	4	4	297	340	0.87
04	¿Considera que la empresa a realizado progreso a nivel tecnológico?	60	4	4	0	0	316	340	0.93
05	¿Considera usted que el hospedaje tiene definido su segmento en el mercado?	45	4	4	8	7	276	340	0.81
06	¿Considera usted que la empresa ofrece un servicio diferenciado respecto a la competencia?	48	10	8	2	0	308	340	0.91
07	¿La empresa presenta precios acordes a la competencia?	35	9	9	9	6	262	340	0.77

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA.

5.1.2.1. RESULTADO DE LAS DIMENSIONES DE COMPETITIVIDAD

DIMENSIÓN 1: TIPOS DE COMPETITIVIDAD

$$X = \frac{0.74 + 0.69 + 0.87 + 0.93}{4} = 0.81$$

DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD

$$X = \frac{0.81 + 0.91 + 0.77}{3} = 0.83$$

5.1.2.2 RESULTADO DE LA VARIABLE DE COMPETITIVIDAD.

$$X = \frac{0.74 + 0.69 + 0.87 + 0.93 + 0.81 + 0.91 + 0.77 + 0.92}{7} = 0.82$$

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.2.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

5.2.1.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS GENERAL DE LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Pregunta 1: Los clientes calificaron con 0.79 considerando que las habitaciones son adecuadas.

Pregunta 2: Los clientes calificaron con 0.80 considerando que la empresa brinda un buen servicio de calidad.

Pregunta 3: Los clientes calificaron con 0.77 considerando que el hospedaje cumple con las normas de gestión de calidad.

Pregunta 4: Los clientes calificaron con 0.92 considerando que la empresa aplica la administración de calidad total.

Pregunta 5: Los clientes calificaron con 0.71 considerando que el personal brinda buena orientación respecto a los servicios.

Pregunta 6: Los clientes calificaron con 0.82 considerando que el personal tiene empatía al momento de la recepción.

Pregunta 7: Los clientes calificaron con 0.98 considerando que el recepcionista utiliza un lenguaje claro.

Pregunta 8: Los clientes calificaron con 0.74 considerando que el hospedaje cubre sus expectativas.

5.2.1.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE GESTIÓN DE CALIDAD

DIMENSIÓN 1: TIPOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

La gestión de calidad aplicada a los hospedajes se calificó con un índice que asciende a un 0.82.

DIMENSIÓN 2: ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención a la cliente aplicada a los hospedajes se calificó con un índice que asciende a un 0.81.

5.2.1.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD

VARIABLE 1: La Gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio, rubro hospedajes se califica con un índice que asciende a 0.82

5.2.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD.
5.2.2.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS GENERAL DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD.

Pregunta 1: Los clientes calificaron con 0.74 considerando que los problemas para la solución del hospedaje son coordinados.

Pregunta 2: Los clientes calificaron con 0.69 considerando que la empresa es flexible a los cambios.

Pregunta 3: Los clientes calificaron con 0.87 considerando que la empresa utiliza recursos naturales apropiados.

Pregunta 4: Los clientes calificaron con 0.93 considerando que el hospedaje a realizado un progreso a nivel tecnológico.

Pregunta 5: Los clientes calificaron con 0.81 considerando que el hospedaje si tiene un buen segmento en el mercado.

Pregunta 6: Los clientes calificaron con 0.91 considerando que el hospedaje ofrece un servicio diferenciado respecto a la competencia.

Pregunta 7: Los clientes calificaron con 0.77 considerando que la empresa presenta precios acordes a la competencia.

5.2.2.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES DE COMPETITIVIDAD

DIMENSIÓN 1: TIPOS DE COMPETITIVIDAD

La competitividad aplicada en los hospedajes se calificó con un índice que asciende en 0.81.

DIMENSIÓN 2: ESTRATEGIAS DE COMPETITIVIDAD

Las estrategias de la competitividad consideradas en los hospedajes se calificaron con un índice q asciende en 0.83.

5223 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA VARIABLE COMPETITIVIDAD

VARIABLE 2: La Competitividad de las MYPES del sector servicio, rubro hospedajes se calificó con un índice que asciende a 0.82.

VI. CONCLUSIONES

- Respecto al Objetivo Específico 01 se describió que una de las principales características que presentan los hospedajes es que si cumplen con los tipos de gestión de calidad.
- Respecto al Objetivo Específico 02 se determinó que los hospedajes si cumplen con una buena atención al cliente hacia sus huéspedes.
- Respecto al Objetivo Específico 02 se conoció que una de las principales características que presentan los hospedajes es que si cumplen con los tipos de competitividad.
- Respecto al Objetivo Específico 03 se determinó que los hospedajes presentan estrategias de competitividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Aguirre (2014) “*Situación Competitiva del Perú y del Sector Empresarial Peruano, propuestas para mejorar nuestra Competitividad*”. Recuperado del sitio web: <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/01/29/krugman-porter-competitividad-peru/>
- Ávila (2014). En su investigación “*La Calidad y sus Sistemas de Gestión*” Universidad de las Américas México.
- Berrú (2014) en su investigación “*Caracterización de calidad y competitividad de las MYPES del sector comercial, Rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014*” (Pág. 75) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado del sitio web: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035816>
- Campos (2015) en su investigación “*Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPES rubro restaurantes cevichería del asentamiento humano la primavera castillas, 2015*”(Pág. 70). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado del sitio web: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039354>
- Castro (2010). En su investigación “*Estrategias Competitivas y su Importancia en la Buena Gestión de las empresas*” (Pág. 270). Ciencias Económicas. [ce=4&isAllowed=y](#)
- Crecendo (2013) en su investigación “*Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del santa 2013*” (Pág.164) In Crecendo. Institucional. Recuperado del sitio web: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/829/489>
- Cruz (2016) “*Caracterización competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro banana orgánico en tumbes, 2016*” (Pág. 106). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado del sitio web: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/590/CRUZ_MERINO_YOSELYN_FAVIOLA_COMPETITIVIDAD_GESTION_CALIDAD_BANANO_ORGANICO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz (2010) “*Calidad Total: Origen, Evolución y Conceptos*” Recuperado del sitio web: <https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

- Goicochea (2016) en su investigación *“La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de villa maría del triunfo, provincia de lima, periodo 2015”* (Pág. 93) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado del sitio web: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1083/GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_GOICOCHEA_FLORES_KARINA_ROSSI.pdf?sequence
- Gonzales (2016) en su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz 2016”* (Pág. 86) Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado del sitio web: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1072/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_GONZALES_TOLEDO_OLIVIA_ELISABET.pdf?sequen
- Hernández (2015) *“Gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Año 2014”* (Pág. 60). Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado del sitio web: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037811>
- Ibarra (2017) *“Competitividad Empresarial de las micro y pequeñas empresas manufactureras del bajo California”*. Recuperado del sitio web: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pip=s018769612017000100107&scrip=sciarttext>
- Kano (2016) *“Gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector industria – rubro panaderías, en el distrito de nuevo Chimbote – 2016”* (Pág.) Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado del sitio web: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043956>
- Navarro (2016) en su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de transporte fluvial de la ciudad de Juanjui, provincia de mariscal Cáceres, región san Martín año 2015- 2016”*(Pág. 55) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado del sitio web: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1475/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_NAVARRO_GUERRA_ALICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Obregón (2017) en su investigación “*Gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de independencia 2016*” (Pág. 110). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperada del sitio web: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1189/MYPE_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_GALLOZO_HUERTA_DIONEE.pdf?sequence=1
- Ortiz (2013) en su investigación “*Gestión de calidad y competitividad de las MYPES comercializadoras de limón en cieneguillo centro-Sullana Año 2013*” (pag.80). Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Recuperado del sitio web: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038446>
- Pinedo (2016) en su investigación en su investigación “*Gestión de Calidad y Competitividad de la MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjuí, Año 2016*” (Pàg.44) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado del sitio web: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041223>
- Salas (2010) en su investigación “*Diseño de un sistema de gestión de calidad para una microempresa*” (Pág38). Universidad Veracruzana. Recuperado del sitio web: <https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>
- Ugaz (2012) en su investigación “*Propuesta de diseño e implementación su sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de lejías*” (Pág. 93). Pontificia Universidad Católica Del Perú. Recuperado del sitio web: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1424/UGAZ_FLORES_LUIS_ISO_9001_2008.pdf?sequence=1

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 Y FINANCIAMIENTO:

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	70.00	1400.00
TOTAL				5302.50

ANEXO 03 ENCUESTA:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Encuesta dirigida a los trabajadores de las MYPES, del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017.

Marque con un (x) la alternativa que usted considere importante:

VARIABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD

¿Considera que las habitaciones son adecuadas?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

¿Considera que la empresa brinda un servicio de calidad?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

¿Considera que el hospedaje cumple con las normas de gestión de calidad?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

¿Considera usted que la empresa aplica la administración de calidad total?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

¿El personal de atención orienta respecto a todos los servicios que brinda el hospedaje?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

¿El personal de atención muestra empatía al momento de la recepción?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

¿Cree usted que el recepcionista utiliza un lenguaje claro?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

¿El hospedaje cubre sus expectativas?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

VARIABLE: COMPETITIVIDAD

¿Considera que los procesos para la solución de problemas son coordinados?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

¿Considera usted que la empresa es flexible a los cambios?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

¿Usted ha percibido que la empresa utiliza recursos naturales apropiados?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

¿Considera que la empresa a realizado progreso a nivel tecnológico?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

¿Considera usted que el hospedaje tiene definido su segmento en el mercado?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

¿Considera usted que la empresa ofrece un servicio diferenciado respecto a la competencia?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

¿La empresa presenta precios acordes a la competencia?

Muchas Veces () Pocas Veces () A Veces () Casi Nunca ()

ANEXO 04

