



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES, SECTOR
SERVICIOS, RUBRO HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE
AGUAS VERDES 2017**

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

AUTOR:

LIZANO GUERRERO ROSA YANELA

ASESOR:

MGTR. ESCURRA ZA VALETA GHENKIS

TUMBES – PERÚ

2018

HOJA DE FIRMA DE JURADOS

Mg. Lic. Adm. Edita Jerid Periche Castro
PRESIDENTE DEL JURADO

Mg. Lic. Adm. Galvani Guerreño García
MIEMBRO

Lic. Adm. Pablo Santiago Becerra Ortiz
MIEMBRO

Mg.Lic Adm. Ecurra Zavaleta Ghenkis Amilcar
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios, por estar conmigo en cada momento ayudándome a fortalecer mis conocimientos, brindándome bendiciones para lograr alcanzar mis objetivos, a mi familia que me motiva a seguir adelante y son parte de mis propósitos a mejora.

A mi Asesor Mgtr. Escurra Zavaleta Ghenkis por su paciencia, dedicación, al poder contar con su ayuda y guía para el desarrollo de la presente investigación.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la Gestión de Calidad y Competitividad de las MyPes, Sector Servicios, Rubro Hospedajes, en el Distrito de Aguas Verdes, 2017”, la investigación fue de tipo descriptivo, y su diseño de investigación cuantitativo de nivel descriptivo no experimental, de un diseño descriptivo simple. En el trabajo de campo se utilizó un cuestionario de 20 preguntas sobre Gestión de Calidad y competitividad, con una muestra de 68 clientes. Para el análisis se utilizó el Programa Microsoft Excel 2010. Los resultados de la investigación, no se precisó que se establezca hipótesis porque que describió su realidad y detallo las participaciones de o estudiado. Se concluyó que el 84% de los clientes se encontraron satisfechos con la Gestión de Calidad que aplican los hospedajes, para el servicio que brinda, así mismo con el porcentaje más alto que es de un 62 %, los clientes consideraron que en los hospedajes si aplican estrategias para ser más competitivos. Po lo que se concluyó que los hospedajes si aplican la gestión de calidad, empleando estrategias. Que por lo tanto y de acuerdo a los resultados obtenidos, se conoce que, en el distrito de Aguas Verdea, los Hospedajes si cumple con la Gestión de calidad y aplican estrategias para ser más competitivos.

Palabra clave: Gestión de calidad, competitividad

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the Quality and Competitiveness Management of the MyPes, Services Sector, Rubro Hospedajes, in the Aguas Verdes District, 2017 ", the research was of a descriptive type, and its quantitative research design at a descriptive level was not experimental, of a simple descriptive design. In the fieldwork a questionnaire of 20 questions on Quality Management and Competitiveness was used, with a sample of 68 clients. The Microsoft Excel 2010 Program was used for the analysis. The results of the research did not specify that hypotheses were established because they described their reality and detailed the participations of or studied. It was concluded that 84% of the clients were satisfied with the Quality Management that the accommodations apply, for the service they provide, likewise with the highest percentage that is 62%, the clients considered that in the lodging if apply strategies to be more competitive. Po what was concluded that the lodges if they apply quality management, using strategies. Therefore, and according to the results obtained, it is known that in the district of Aguas Verdea, the Lodges do comply with the Quality Management and apply strategies to be more competitive.

Keyword: Quality management, competitiveness

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

HOJA DE FIRMA DE JURADOS.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE CUADROS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	3
2.1. Antecedentes de la investigación.....	3
2.1.1. Antecedentes Internacionales	3
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	4
2.1.3. Antecedentes Locales.....	4
2.2. Bases teóricas y conceptuales.....	5
2.2.1. Gestión de Calidad	5
2.2.2. Características del sistema de Gestión de Calidad:.....	6
2.2.3. Dimensiones de calidad.....	7
2.2.4. Principios de la gestión de calidad	8
2.2.5. Competitividad	9
2.2.6. Estrategias de competitividad:.....	9
2.2.7. Características:	9
2.2.8. Tipos:	10
2.2.9. MyPes.....	10
III. HIPÓTESIS	11
IV. METODOLOGÍA.....	12
4.1. Tipo de Investigación.....	12
4.1.1. Nivel de investigación.....	12
4.1.2. Diseño de investigación.....	12
4.2. Población y muestra	12
4.2.1. población.....	12
4.2.2. Muestra.....	12
4.3. Definición y operacionalización de variables	13
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	15

4.4.1.	técnicas.....	15
4.4.2.	Instrumentos.....	15
4.5.	Plan De Análisis	15
4.6.	Matriz de consistencia	16
4.7.	Principios Ético	17
V.	RESULTADOS	18
5.1.	Resultados.....	18
5.2.	ANÁLISIS DE RESULTADOS:.....	38
	CONCLUSIONES	40
	RECOMENDACIONES:.....	41
	BIBLIOGRAFIA.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿La gestión de calidad brindada por este hospedaje es la adecuada?.....	188
Tabla 2: ¿El personal que lo atendió le informó todo respecto a los servicios?.....	199
Tabla 3:¿El hospedaje ofrece servicios de calidad?	200
Tabla 4: ¿Considera usted que este ambiente es el adecuado?.....	211
Tabla 5: ¿Se ha sentido satisfecho con el servicio brindado por el hospedaje?	222
Tabla 6: ¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?.....	233
Tabla 7: ¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?.....	244
Tabla 8: ¿Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado?	255
Tabla 9: ¿El personal que labora en el hospedaje ha resuelto oportunamente la insatisfacción presentada?	266
Tabla 10: ¿Recomendaría usted el servicio brindado del hospedaje a otras personas?	277
Tabla 11: ¿Considera usted que el hospedaje está ubicado en un lugar accesible?.....	288
Tabla 12: ¿Cree usted que el hospedaje ofrece un servicio de calidad que a diferencia de su competencia?.....	299
Tabla 13: ¿Considera que los hospedajes implementan estrategias innovadoras?	300
Tabla 14: ¿Cree usted que el personal del hospedaje está debidamente organizado para la atención al cliente?	311
Tabla 15: ¿Cree usted que el hospedaje tiene suficiente demanda de cliente?.....	322
Tabla 16: ¿Cree usted que la atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?.....	333
Tabla 17: ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos servicios con los mismos beneficios?	344
Tabla 18: ¿Considera que el hospedaje utiliza precios competitivos?	355
Tabla 19: ¿Los hospedajes ofrecen constantes promociones, ofertas o beneficios adicionales que atraiga a los clientes?	366
Tabla 20: ¿Considera que los hospedajes son competitivos en el mercado?.....	377

INDICE DE CUADROS

Grafico 1: ¿La gestión de calidad brindada por este hospedaje es la adecuada?.....	188
Grafico 2: ¿El personal que lo atendió le informo de todo respecto a los servicios? ...	199
Grafico 3: ¿El hospedaje ofrece servicios de calidad?	200
Grafico 4: ¿Considera usted que este ambiente es el adecuado?.....	211
Grafico 5: ¿Se ha sentido satisfecho con el servicio brindado por el hospedaje?	222
Grafico 6: ¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?.....	233
Grafico 7: ¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?	244
Grafico 8: ¿Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado?	255
Grafico 9: ¿El personal que labora en el hospedaje ha resultado oportunamente la insatisfacción presentada?	266
Grafico 10: ¿Recomendaría usted el servicio brindado del hospedaje a otras personas?	277
Grafico 11: ¿Considera usted que el hospedaje está ubicado en un lugar accesible? ..	288
Grafico 12: ¿Cree usted que el hospedaje ofrece un servicio de calidad, que a diferencia de su competencia?.....	299
Grafico 13: ¿Considera que los hospedajes implementan estrategias innovadores?....	300
Grafico 14: ¿Cree usted que el personal del hospedaje está debidamente organizado para la atención al cliente?	311
Grafico 15: ¿Cree usted que el hospedaje tiene suficiente demanda de clientes?.....	322
Grafico 16: ¿Cree usted que la atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?.....	333
Grafico 17: ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos servicios con los mismos beneficios?	344
Grafico 18: ¿Considera que el hospedaje utiliza precios competitivos?	355
Grafico 19: ¿Los hospedajes ofrecen constantes promociones, ofertas o beneficios adicionales que atraiga a los clientes?	366
Grafico 20: ¿Considera que los hospedajes son competitivos en el mercado?	377

I. INTRODUCCIÓN

En el campo empresarial, tienden a tomar medidas necesarias para el buen desarrollo de la organización, para eso una de las medidas es la Gestión de Calidad, que ayuda a optimizar los procesos, teniendo como objetivo orientar la información, maquinaria y el trabajo de tal manera que los clientes estén conformes con los productos y/o servicios que adquieren. Así mismo la competencia en el mercado es frecuente por lo que todo empresario tiene que tener medidas y estrategias para lograr ser un competente fuerte.

En la actualidad, el trabajo que llevan a cabo las MyPes, son de incuestionable notabilidad, ya que genera empleos y participa en el desarrollo socioeconómico de las zonas donde se ubican. En este sentido el presente trabajo está relacionada a la Gestión de Calidad, Competitividad en el Servicio de Hospedaje en el Distrito de Aguas Verdes, teniendo como finalidad investigar acerca de sus variables sobre la Gestión de Calidad y la Competitividad y cómo influye a nivel internacional, nacional y local, ya que hoy en día la calidad de los servicios está ocupando un lugar esencial, logrando cambios en nuestra sociedad en la parte competitiva para las MyPes, estableciendo nuevas estrategias, para mejorar la atención al cliente, ya que cada cliente tiene un punto de vista diferente en la satisfacción de sus necesidades y si mismo sus expectativas.

La **calidad** en las empresas se considera un factor clave de éxito para mejorar la rentabilidad hotelera, logrando así aumentar la **competitividad** en todos los sentidos.

“La gestión de calidad pone en marcha un sistema que anima a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos del cliente, a definir unos procesos que proporcionen productos aceptables por el cliente y mantener el proceso bajo control.”. (José Manuel, 2017).

“La competitividad permite a una empresa ser exitosa en el mundo en que se desenvuelve. Una empresa es competitiva cuando logra desarrollar productos o servicios cuyos costos y calidad son comparables o superiores a los de sus competidores”. (Luis Rubio, Verónica Baz, 2004)

En el caso del Distrito de Aguas Verdes, para la realización de la investigación se consideró 10 empresas de hospedajes las cuales el que mejor brinde servicios, es de mayor acogida tiene y aún más por ser zona de frontera y comercial, obtenemos ingreso de turistas mayormente y son ellos quienes buscan lugares que estén adecuado a sus expectativas.

Los objetivos propuestos para la investigación se consideraron los siguientes: Objetivo general: Determinar la caracterización de Gestión de calidad, y competitividad de las MYPES, sector Servicio, rubro hospedaje del Distrito de Aguas Verdes- 2017; y los objetivos específicos:

- Determinar la caracterización de la gestión de calidad de las MYPES, sector Servicio, rubro hospedaje del Distrito de Aguas Verdes- 2017.
- Determinar la caracterización de la competitividad de las MYPES, sector Servicio, rubro hospedaje del Distrito de Aguas Verdes- 2017.

El tipo de estudio de la presente investigación es cuantitativo, de nivel descriptivo con un diseño de investigación no experimental – descriptivo simple. La población y muestra está conformada por clientes que adquieren el servicio en los hospedajes del distrito de Aguas verdes.

En conclusión, la investigación realizada es importante ya que en base a los objetivos planteados se determinó el grado de Gestión de Calidad y Competitividad que manejan los hospedajes en el Distrito de Aguas Verdes, obteniendo como resultado un nivel medio de satisfacción de los clientes en cuestión de calidad, y que no para todos está muy bien empleado las estrategias competitivas ya que falta en su mayoría mejorar la Gestión de calidad y así pueda ser más competitivas.

Esta investigación se justificó ya que se pretendió llevar a conocer, como funciona la Gestión de Calidad y Competitividad que prestan las empresas hoteleras del Distrito de Aguas Verdes teniendo en cuenta que hoy en día es importante que todas las empresas deben tener planteado medidas estratégicas y una mejora continua para el buen acojo en el mercado ya que cada empresa maneja diferentes formas de atraer a su clientela, existiendo mucha competitividad en la actualidad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

Se ha revisado diferentes tipos de información en referencia al proyecto de investigación planteado con referencia a su variable, de las cuales tenemos:

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Jordi Garrido P. (Barcelona, 2012), en su Tesis “Las estrategias competitivas de las micro y pequeñas empresas ante la gran distribución”, tuvo como efectivo identificar las diferentes estrategias competitivas utilizadas en la distribución comercial para analizar posteriormente, de que forma la selección concreta de algunos de estas estrategias competitivas pueden ayudar a las micro y pequeñas empresas.

Ricard Santoma V.(España) en su investigación “Aspectos de la Gestión en la Calidad de Servicio en una aplicación de CONCEPT MAPPING al caso de las cadenas Hoteleras en España” tiene como el objetivo conocer “¿Cuáles son los aspectos de gestión que, según la opinión de los expertos directivos en gestión hotelera, llevarán a una cadena hotelera en España a mejorar su calidad de servicio”? Obteniendo resultados no favorables sobre el aspecto de Gestión en la calidad, para la mejora de calidad de la cadena de Hoteles en España, ya que hace mucha falta considerar los siguientes aspectos de gestión: Recursos Humanos, información sobre clientes marketing estratégico, gestión interna de calidad de la cadena hotelera. Por lo que en la gestión de calidad en los hoteles de España son escasos. Y la calidad en cualquier campo es muy importante para la mejora de una organización.

Ario G., Jorge M., Onésimo C. (España 20014). En su indagación “*Factores de Competitividad en las empresas Hoteleras de Tijuana, Baja California*”. Plantean como “Analizar diferentes factores de competitividad de las empresas hoteleras de tres, cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Tijuana, Baja California”.

En la competitividad de las empresas hoteleras influye mucho el personal que trabaja para dicha empresa por el cual se concluye en la investigación realizada por los autores antes mencionados, que los empleados requieren mayor nivel de calificación de acuerdo al puesto que ocupan dentro de la organización, faltando también enfocarse a lo que es las acciones de mejora continua de calidad en el servicio. Así también lo que corresponde al equipamiento de los hoteles que es necesario ser mejorados de manera urgente a pesar que cuenten con un nivel

aceptable, pero debe tener altos niveles de calidad para que los servicios que se prestan no se vean afectados. Estas empresas para ser competitivas tienen que mejorar el nivel de calidad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Doris Q, (Cajamarca 2014), En su indagación sobre “Servicio al cliente en hoteles de la ciudad de San Marcos” plantea como objetivo estudiar el servicio al cliente en empresas hoteleras de la ciudad de San Marcos, en el cual indica la falta de un buen servicio en su totalidad, aunque los dueños, trabajadores de las empresas digan que si aplican un buen servicio, a través de la investigación se determina todo lo contrario, ya que no cuentan con técnicas de servicio al cliente, siendo muy importante porque es un tema innovador, y para que esto mejore se tienen que reorganizar para que la gestión de calidad mejore en las empresas hoteleras, así como la capacitación de los colaboradores.

Raul J. Valencia B. (Perú – Lima 2012). En su investigación “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú, con énfasis en producción”, tuvo como objetivo conocer los requisitos y el proceso que deben seguir para la implementación exitosa del SGC ISO 9001:2008, con el cual se han identificado procesos de creación de valor, los cuales son cruciales en el aseguramiento de la calidad del producto, por lo que se requiere de mayor atención, así mismo estableciendo los procesos de diseño, producción y control de calidad, esta investigación es de tipo exploratoria y descriptiva, diseño no experimental, transaccional

2.1.3. Antecedentes Locales

Fajardo (2016), en su investigación denominada: “Caracterización de la competitividad y calidad de las MYPES rubro colegios privados en Tumbes, 2016”, donde su objetivo fue determinar las características de ambas variables estudiadas y el aprendizaje de las MYPES en los colegios privados de Tumbes. La investigación fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental; con una población de 20 centros educativos y su muestra fue de 76 docentes; y de acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicada se concluyó que es importante ayudarse de las estrategias de la competencia, utilizar las ventajas comparativas y modernizar estrategias para cautivar a nuevos clientes, ofrecer un mejor adiestramiento sin descuidar a los clientes existentes.

Yoselyn C. (Tumbes 2016), en su Informe de Tesis “Caracterización

Competitividad y Gestión de Calidad en las MyPes Rubro Banano Orgánico de Tucterísticas de la competitividad y gestión de calidad, de mencionada investigación, el diseño que se aplico es no experimentales, 2016”, esta investigación tuvo como objetivo determinar las principales cara, considerando una muestra de 40 trabajadores, y de acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas se concluy0 que es importante tener presente los factores de competitividad para así lograr una buena gestión de calidad.

Br. Thais E. D (Zarumilla 2015) en su investigación *“Evaluación de la calidad del servicio del hotel “BOULEVARD”, Provincia de Zarumilla, Departamento de tumbes, utilizando estándares de las Buenas Prácticas, durante el año 2014”*, tiene como objetivo la evaluación de calidad del servicio del hotel “BOULEVARD”, utilizando estándares de las Buenas Prácticas. El tipo de la investigación es descriptiva, nivel cuantitativo.

De acuerdo a la investigación realizada por Br. Thais E. Dioses (2015), indica que la empresa Hotelera Boulevard, no cuenta con la capacitación ni preparación de su personal para el desempeño en sus labores, aunque cuenta con los estándares necesarios para tener una dirección óptima, por lo que recomienda realizar capacitaciones para el personal asimismo implementación de monitoreo y supervisión.

Por ser una zona de frontera es muy importante que una empresa hotelera, implemente la gestión de calidad, y capacitación esto ayuda a mejorar en cuestión de rentabilidad de las empresas ya que los consumidores de este servicio mayormente son turistas.

2.2. Bases teóricas y conceptuales

2.2.1. Gestión de Calidad

Cuando nos referimos a CALIDAD, podemos encontrar varios aspectos de actividades de una empresa: producto o servicio, proceso, producción o sistema de presentación de servicio o bien. El cliente en la actualidad, se enfoca en la calidad, y la organización tiene que cumplir con las expectativas del cliente. Al pasar el tiempo el concepto de calidad ha venido evolucionado, para lograr renovar el producto o servicio y así mantener un ámbito y objeto de control para la mejor penetración y aceptación en el mercado.

Según, Feigenbaum (1986) la define como el resultante total de las características

del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente. (Cubillos & Rozo, 2009)

Hurtado, Rodriguez, Fuentes, & Galleguillos, (2009), consideran que la calidad, es una estrategia empleada en las empresas a largo plazo, regida a suministrar bienes y servicios para satisfacer completamente tanto a clientes internos como externos para adecuarse a sus perspectivas evidentes e implícitas, utilizando el conocimiento y destrezas de todos los trabajadores de la organización, con el fin de obtener de una sociedad particular, los ingresos financieros positivos para la empresa. (Hurtado, Rodriguez, Fuentes, & Galleguillos, 2009).

Camison, Cruz, & Gonzalez, (2006), La Gestión de Calidad, la definen como un conjunto de técnicas ventajosas de forma aleatoria, exacta y oportuna para diferentes aspectos del proceso administrativo. Asimismo, también se define como un área de especialización directiva y técnica, que ha dado lugar a la contratación creciente en las organizaciones de profesionales de la calidad. (Camison, Cruz, & González, 2006)

Normas ISO 9001: es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC). Esta acreditación demuestra que la organización está reconocida por más de 640.000 empresas en todo el mundo. (Carlo & Yáñez, n.d.)

2.2.2. Características del sistema de Gestión de Calidad:

El sistema de Gestión de Calidad se caracteriza por los diferentes aspectos que detallan su ejecución a paso a paso. Durante la ejecución de las actividades que realizan las empresas en el suministro de producto o servicio, el sistema de calidad ayuda a evadir los problemas que se presenten en el proceso, ya que la destilación de errores a través de las actividades de la empresa puede producir pérdidas numerosas. Este sistema también de caracteriza por tener un enfoque al cliente y

que el modelo es basado en procesos para la gestión de la calidad. Según (Carro & Carro, 2008)

- De acuerdo a las Normas ISO, el Sistema de Calidad se caracteriza por sostener 7 principios de gestión de calidad, los cuales pueden ser manejados por la alta dirección para lograr una mejora continua en la organización. Estos principios son: Enfoque al cliente, Liderazgo, compromiso con las personas, enfoque en procesos, la mejora, la toma de decisiones basadas en la evidencia y gestión de las relaciones. (Cruz, Lopez, & Consuelo, 2017)

2.2.3. Dimensiones de calidad

Para Suraman, A; Zeithaml, Valerie and Berry, Leonard. (1985), explica las dimensiones de calidad, siendo las siguientes:

- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.
- **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
- **Capacidad de respuesta:** disposición y atención mostradas por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes, incluya las dimensiones originales de accesibilidad comunicación y comprensión del clima.
- **Satisfacción:** Los clientes satisfechos, optarán por consumir de nuevo el producto o servicio que les agrado, así mismo estos clientes darán a conocer sobre estos productos/servicios que cumplido con sus expectativas, logrando ser un enlace para acoger más clientes.

Kotler (2003), sugiere que unas altas cuotas de satisfacción del cliente pueden constituir el mejor indicador de los beneficios futuros de una empresa.

Feigenbaum (2010); da a conocer que la opinión de los clientes es de importancia fundamental para toda organización que pretenda ser exitosa. Medir la Satisfacción de sus clientes es posible encontrarla, “sistema de gestión de la

calidad – fundamentos”, que la define como la “percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”, aclarando además un aspecto muy importante sobre Las quejas de los clientes.

2.2.4. Principios de la gestión de calidad

Según *blog calidad ISO (2018)*, Se consideran 8 principios de gestión de calidad:

1. Enfoque al Cliente: las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Este principio, toma en cuenta que la prioridad siempre será el cliente, ya que se debe de conocer la necesidad, presente y futura, cambiante de los consumidores.

2. Liderazgo: los líderes estableen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en los objetivos a cumplir de la organización.

3. Participación del personal: el personal de atención al cliente es la esencia de la organización, tienen que tener entrega total al y comprometerse con sus actividades laborales, llegar al cliente y convencerlo de adquirir el producto o servicio.

4. Enfoque basado en procesos: un resultado se alcanza más eficiente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso.

5. Enfoque de sistema para la gestión: “Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”.

6. Mejora continua: en este principio se toma en cuenta, mejorar, ya sea en la parte administrativa, y de acuerdo a la necesidad del cliente se realiza la mejora en producto o servicio de acuerdo a la necesidad del cliente, previo estudio.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: “Una organización

y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor”.

2.2.5. Competitividad

Según **Elda Monterroso (2016)**, “La competitividad es un aspecto central en la sustentabilidad y éxito de una organización y, como tal, debe ser integrada al análisis estratégico. A fin de contribuir a una mejor comprensión de los aspectos ligados a la competitividad.

Para que una organización sea exitosa tiene que ser competitiva, por el cual es necesario, implementar ya sea el producto o servicio que se ofrece.

Ibarra, González, & Demuner, (2017), lo definen como un ligado de instituciones, políticas y elementos que establezcan el nivel productivo de un país. El aumento de la productividad permitirá que el nivel de ingresos de un país acreciente; logrando bienestar para los ciudadanos mediante un aumento en los niveles de calidad de vida. (Ibarra, González, & Demuner, 2017)

Monterroso (2016), Competitividad se puede determinar como la colocación de una empresa en relación a las otras, asociándose a la estabilidad en el mercado y a la generación del valor para el consumidor, por el cual busca el éxito a empleando estrategias de mejora para la empresa. (Monterroso, 2016)

2.2.6. Estrategias de competitividad:

Michael Porter, describe, la estrategia competitiva como las acciones ofensivas o defensivas de una empresa para crear una posición defensiva dentro de una industria.

Porter, indico tres estrategias genéricas que podían usarse individualmente o en un conjunto, para crear en el largo plazo es posición defendible que sobrepasara el desempeño de los competidores en una industria. Esas tres estrategias genéricas fueron:

- **El liderazgo en costos totales bajos:** lograr una posición de costo total bajo, frecuentemente requería una alta participación relativa de mercado.
- **La diferenciación:** era la de crearle al producto o servicio algo que fuera percibido en toda la industria como único.
- **El enfoque:** consistía en concentrarse en un grupo específico de clientes

2.2.7. Características:

Según Angie (2009), La competitividad se caracteriza por su:

- Eficiencia: por su productividad y el control de costos
- Calidad: por la seguridad, constancia y un producto atractivo.
- Innovación: agilidad, diferenciación y flexibilidad
- Sustentabilidad: una limpia producción

Se caracteriza por optimizar la capacidad de innovación de empresas, asimismo estimular el acrecentamiento de la productividad de las empresas y de las industrias que por ende originan la competencia. (Suñol, 2006)

2.2.8. Tipos:

Existe diferentes tipos de competitividad: (Perea, 2011)

- Competitividad nacional: aquí se ve involucrados cuatro elementos: El uso y la dotación de factores; la competencia y rivalidad entre las empresas; la formación de la demanda interna, y los sectores de apoyo y conexos.
- Competitividad Sistemática: esta competencia se trata sobre el desarrollo industrial de mucho éxito que se estipula por el lanzamiento de factores a nivel micro y macroeconómico.
- Competitividad estructural: se origina como un resultado de las ventajas competitivas nacionales. Se especifica en especializar la innovación tecnológica, la economía, los factores de localización y la calidad de las redes de distribución, todo esto forma parte del estado de suministro de servicios y bienes.

2.2.9. MyPes

El estado peruano emite esta norma con la finalidad de promover la competitividad y promocionar el desarrollo de las MyPes, logrando así su formalización y contribución en el desarrollo en nuevas fuentes de trabajo, por lo tanto de acuerdo a la Ley N° 28015, la Micro y Pequeña Empresa - MyPes, en el artículo 2°, la define como unidad económica formada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier gestión empresarial basado en la legislación vigente, “teniendo como objeto el desarrollo de actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestaciones de servicios. En el mismo artículo se muestra los niveles de ventas anuales: la micro empresa un máximo de 150 UIT, y las pequeñas empresas desde el monto indicado en la microempresa hasta 850 UIT. (Congreso de la Republica del Perú, 2013)

III. HIPÓTESIS

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

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de Investigación.

Por naturaleza del problema este proyecto de investigación es de carácter descriptivo por lo que tratara de determinar los niveles de competitividad y gestión de calidad, los cuales serán obtenidos de la aplicación del instrumento “encuesta”.

4.1.1. Nivel de investigación.

Debido a que solo se aplicara la encuesta y se obtendrán los datos, el nivel de investigación es no experimental, no se utilizara laboratorio ni análisis pre y post.

4.1.2. Diseño de investigación.

El tipo de diseño para este estudio cualitativo de acuerdo a las características de las variables competitividad y gestión de calidad.

4.2. Población y muestra

4.2.1. población.

La población de estudio está conformada por 12 MyPes del sector servicio rubro Hospedajes del Distrito de Aguas Verdes, Región Tumbes, información que se obtuvo de Iperu.

N°	Nombre comercial
01	Camber Inn
02	Hostal North
03	Hspedaje Imperial
04	Internacional Francis
05	Internacional Francis II
06	Lotte Suites
07	Judea
08	Hospedaje Secreto
09	Hospedaje el conductor Silencioso
10	Gran Hotel Bonanza
11	Hospedaje Lima
12	Hospedaje Jassol

4.2.2. Muestra.

La muestra es de tipo no probabilístico, ya que se encuestaron a 68 clientes de 10 hospedajes.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 2. Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTION DE CALIDAD	Feigebaum (1996) (1997), lo define como "un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a nivel que permitan la satisfacción del cliente"	En toda organización es importante mantener la calidad de gestión para lograr el crecimiento y evolución tanto del producto como servicio para satisfacer las necesidades de los clientes, así mismo logrando que las empresas tengan mayores ingresos monetarios como introducción y aceptación en el mercado.	Características de Gestión de Calidad	Atención Presentación Satisfacción	¿El personal que lo atendió le informo todo respecto a los servicios?	NOMINAL
					¿Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado?	
					¿La gestión de calidad brindada por este hospedaje es la adecuada?	
					¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?	
					¿El hospedaje ofrece servicios de calidad?	
					¿Se ha sentido satisfecho con el servicio brindado por el hospedaje?	
					¿Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado?	
					¿El personal que labora en el hospedaje ha resuelto oportunamente la insatisfacción presentada?	
					¿Recomendaría usted el servicio brindado del hospedaje a otras personas?	
					¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?	
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN

COMPETITIVIDAD	Sharon Oster, determina que "es la capacidad que tiene para producir bienes con patrones de calidad específicas, utilizando más específicamente sus recursos en comparación con organizaciones semejantes en el resto del mundo durante un cierto periodo de tiempo	Si no hay competencia no hay evolución, el ser competitivo es tener habilidades y la capacidad para superar al resto de las empresas, innovando tanto en producción o servicio, y todo empresario desde estar informado del mercado y su competencia	Características de Competitividad	<ul style="list-style-type: none"> - Costos - Precios Competitivos - Innovación 	¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos costos por sus servicios?	NOMINAL
					¿Los hospedajes ofrecen constantes promociones ofertas o beneficios adicionales que atraiga a los clientes?	
					¿Cree usted que los hospedajes tienen suficiente demanda de cliente?	
					¿Considera que el hospedaje utiliza precios Competitivos?	NOMINAL
					Cree usted que este hospedaje ofrece servicio que su competencia?	
					¿Considera usted que los hospedajes implementan estrategias innovadoras?	NOMINAL
					¿Considera usted que los hospedajes son competitivos en el mercado?	
					¿Cree usted que la atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?	
					¿Considera usted que este hospedaje está ubicada en un lugar accesible?	
					¿Cree usted que el personal de los hospedajes está debidamente organizado para la atención al cliente?	

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.4.1. técnicas

Las técnicas a utilizar en el proyecto de investigación será la técnica de la observación directa, la cual permite identificar las características de los encuestados.

4.4.2. Instrumentos.

El instrumento a utilizar es la encuesta conformado por 10 interrogantes y los instrumentos bibliográficos los cuales permitirán obtener resultados fidedignos y veraces para la obtención de los resultados.

4.5. Plan De Análisis

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

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 02. Matriz de consistencia del proyecto de investigación

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Metodología
¿Cuál es la Caracterización de Gestión de Calidad, y Competitividad, de las MYPES, Sector Servicios, Rubro Hospedajes, en el Distrito de Aguas Verdes, 2017?	Objetivo General: Determinar la caracterización de Gestión de calidad, y competitividad de las MYPES, sector Servicio, rubro hospedaje del Distrito de Aguas Verdes- 2017	De acuerdo a lo indicado por Hernández Sampieri (2012), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.	Gestión de Calidad	10 MyPes del sector servicio rubro Hoteles del Distrito de Aguas Verdes, Región Tumbes.	TIPO: Descriptiva NIVEL: Cualitativa DISEÑO: No experimental POBLACION: 12 hospedajes MUESTRA: 10 hospedajes TECNICAS: Cuestionario
	Objetivo Específico: Determinar la caracterización de la gestión de calidad de las MYPES, sector Servicio, rubro hospedaje del Distrito de Aguas Verdes- 2017				
	Objetivo Específico: Determinar la caracterización de la competitividad de las MYPES, sector Servicio, rubro hospedaje del Distrito de Aguas Verdes- 2017		Competitividad		

Fuente: Elaboración propia

4.7. Principios Ético

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

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1: ¿La gestión de calidad brindada por este hospedaje es la adecuada?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	57	84
No	11	16
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 1: ¿La gestión de calidad brindada por este hospedaje es la adecuada?

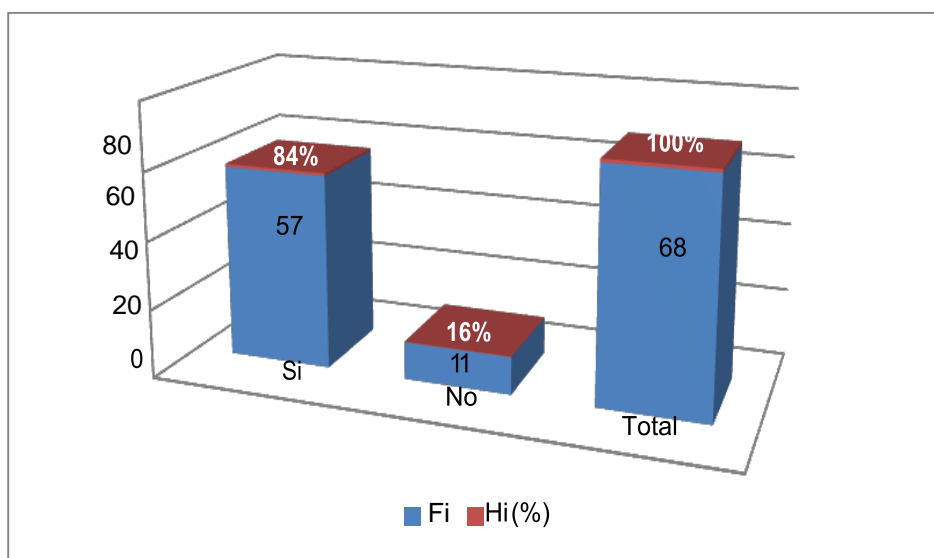


Tabla 2: ¿El personal que lo atendió le informó todo respecto a los servicios?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	59	87
No	9	13
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 2: ¿El personal que lo atendió le informó de todo respecto a los servicios?

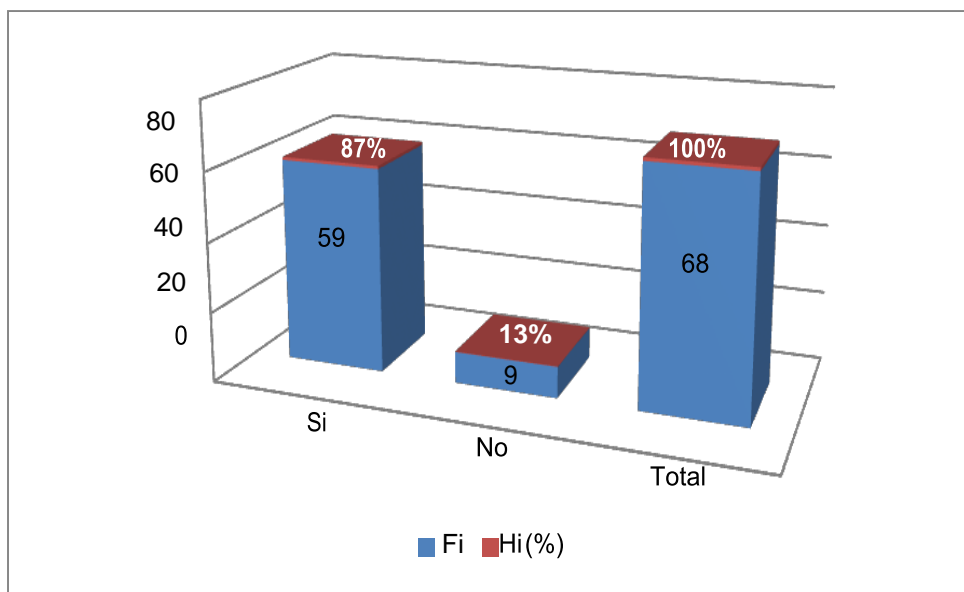


Tabla 3: ¿El hospedaje ofrece servicios de calidad?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	57	84
No	11	16
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 3: ¿El hospedaje ofrece servicios de calidad?

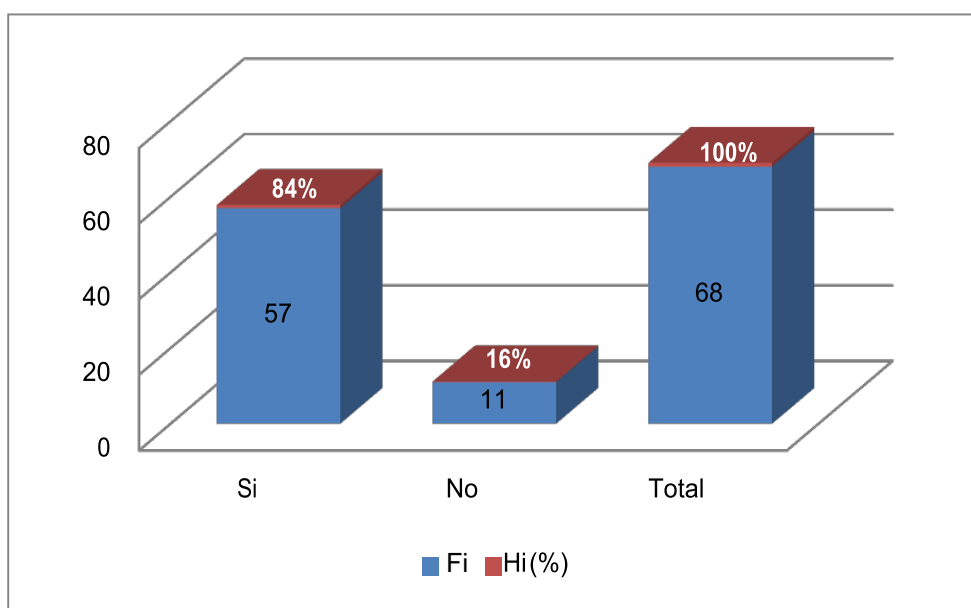


Tabla 4: ¿Considera usted que este ambiente es el adecuado?

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

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 4: ¿Considera usted que este ambiente es el adecuado?

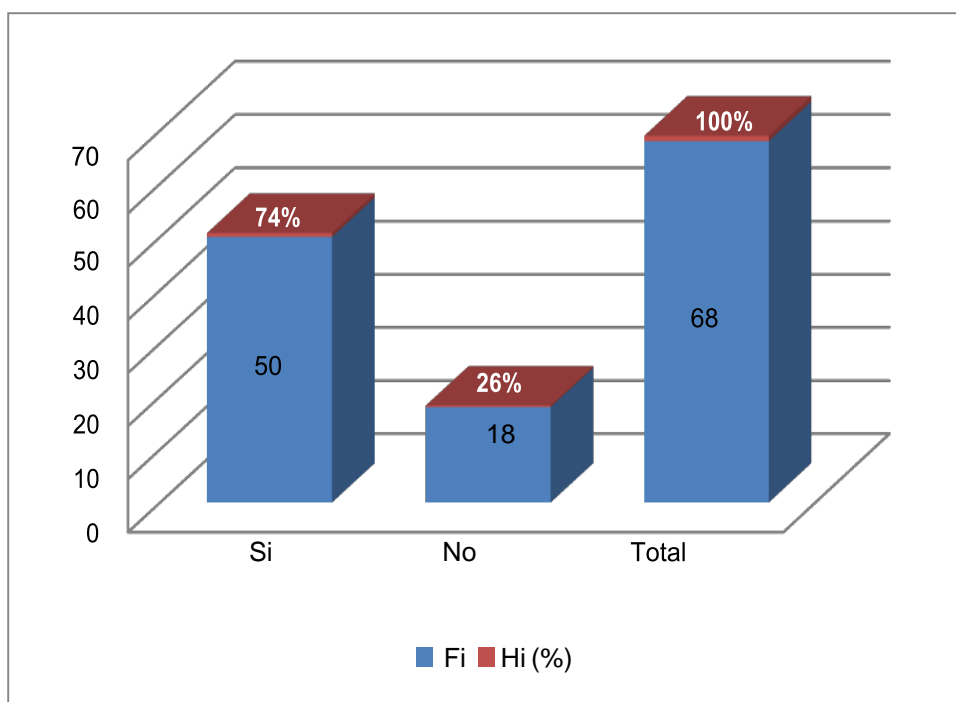


Tabla 5: ¿Se ha sentido satisfecho con el servicio brindado por el hospedaje?

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

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 5: ¿Se ha sentido satisfecho con el servicio brindado por el hospedaje?

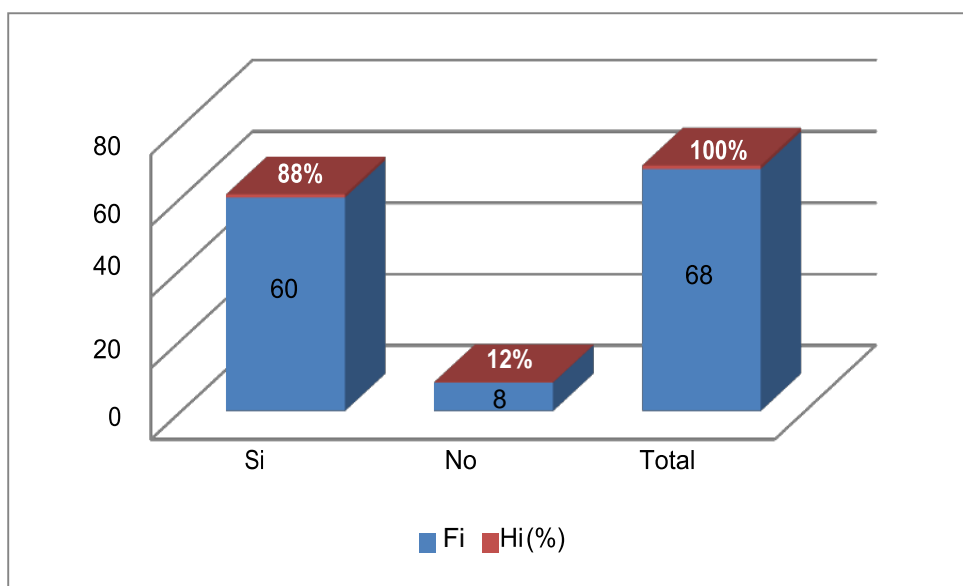


Tabla 6: ¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	59	87
No	9	13
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 6: ¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?

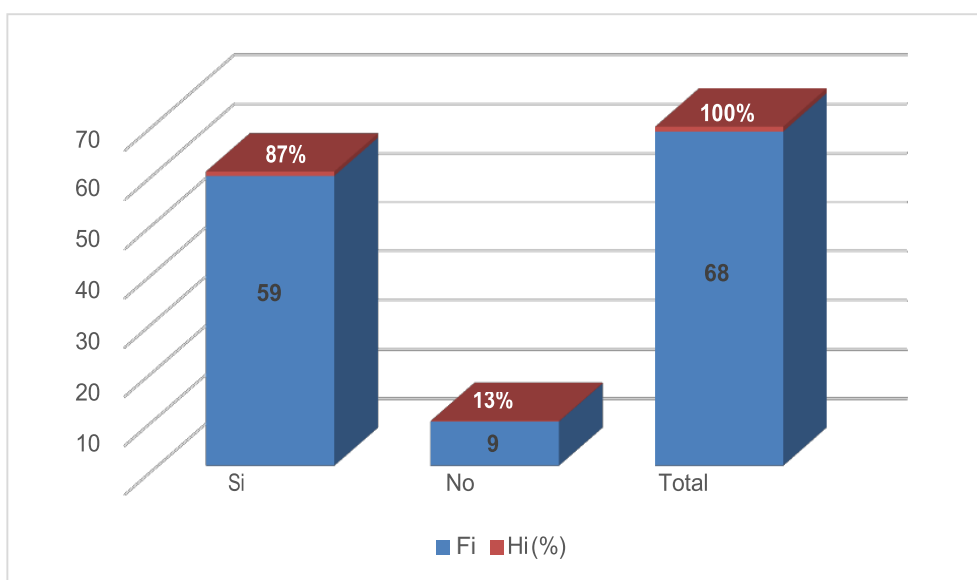


Tabla 7: ¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?

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

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 7: ¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?

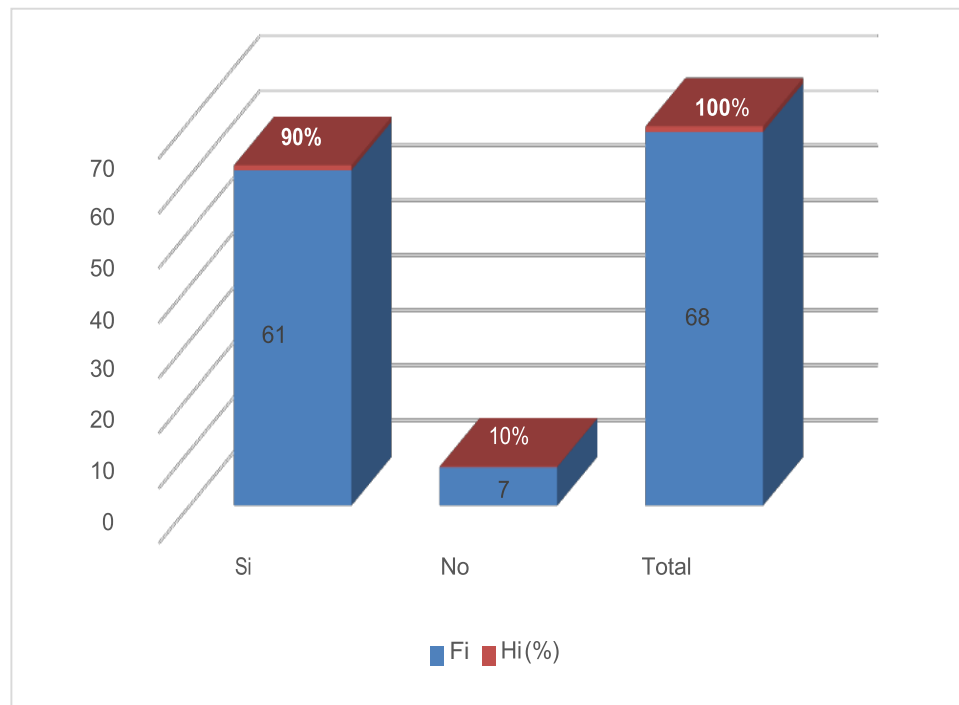


Tabla 8: ¿Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado?

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

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 8: ¿Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado?

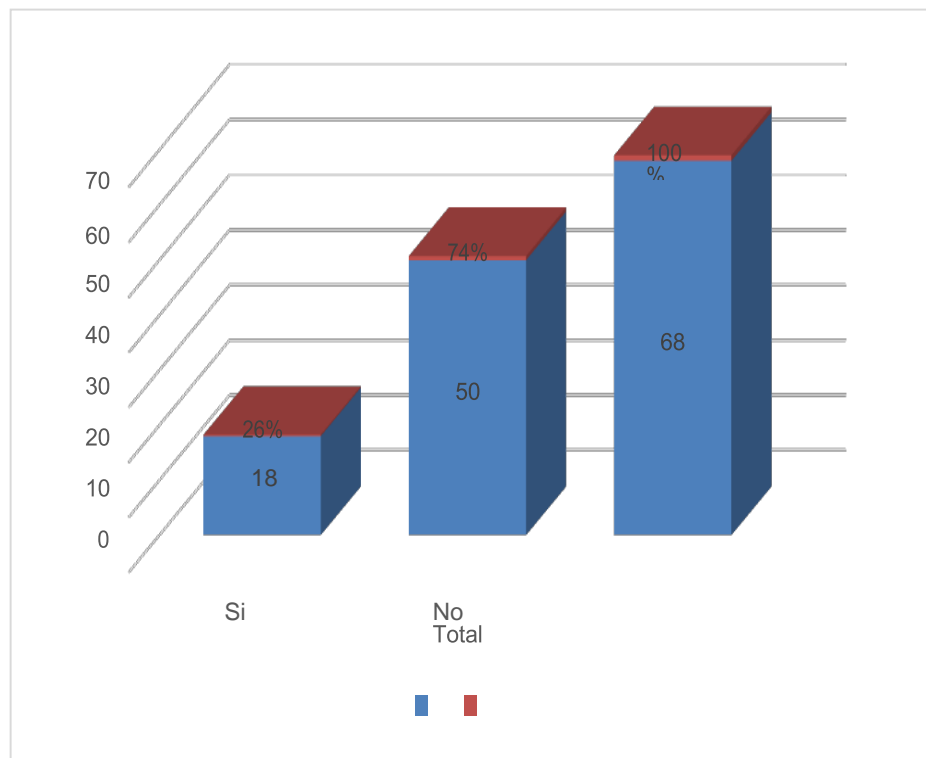


Tabla 9: ¿El personal que labora en el hospedaje ha resuelto oportunamente la insatisfacción presentada?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	15	83
No	3	17
Total	18	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 9: ¿El personal que labora en el hospedaje ha resultado oportunamente la insatisfacción presentada?

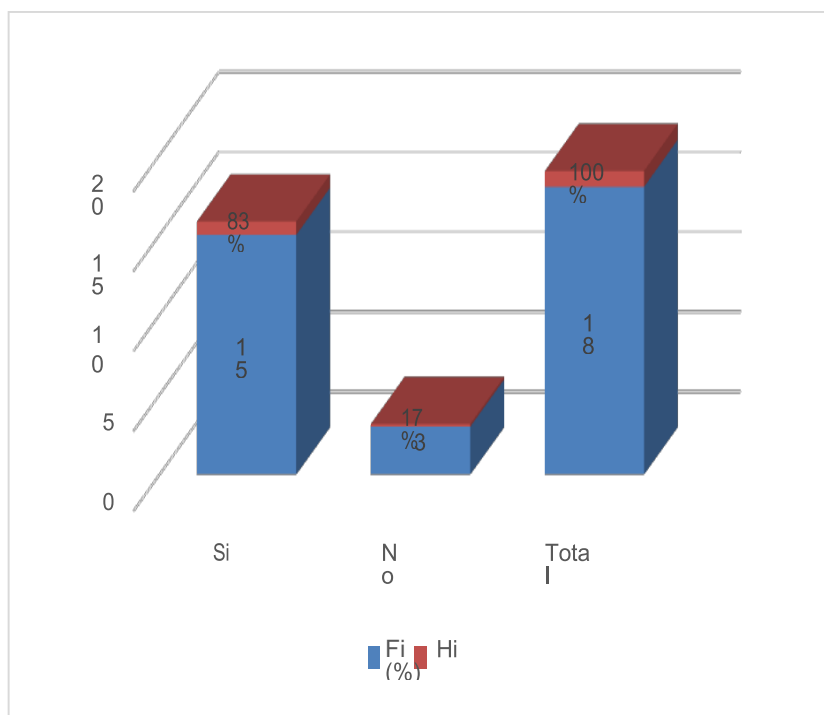


Tabla 10: ¿Recomendaría usted el servicio brindado del hospedaje a otras personas?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	57	84
No	11	16
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 10: ¿Recomendaría usted el servicio brindado del hospedaje a otras personas?

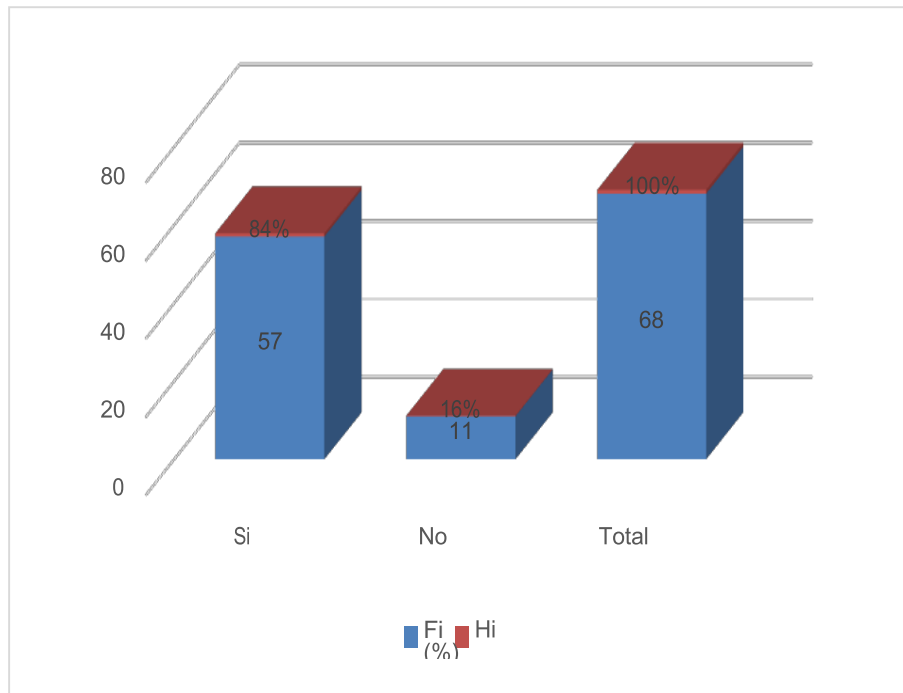


Tabla 11: ¿Considera usted que el hospedaje está ubicado en un lugar accesible?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	62	91
No	6	9
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 11: ¿Considera usted que el hospedaje está ubicado en un lugar accesible?

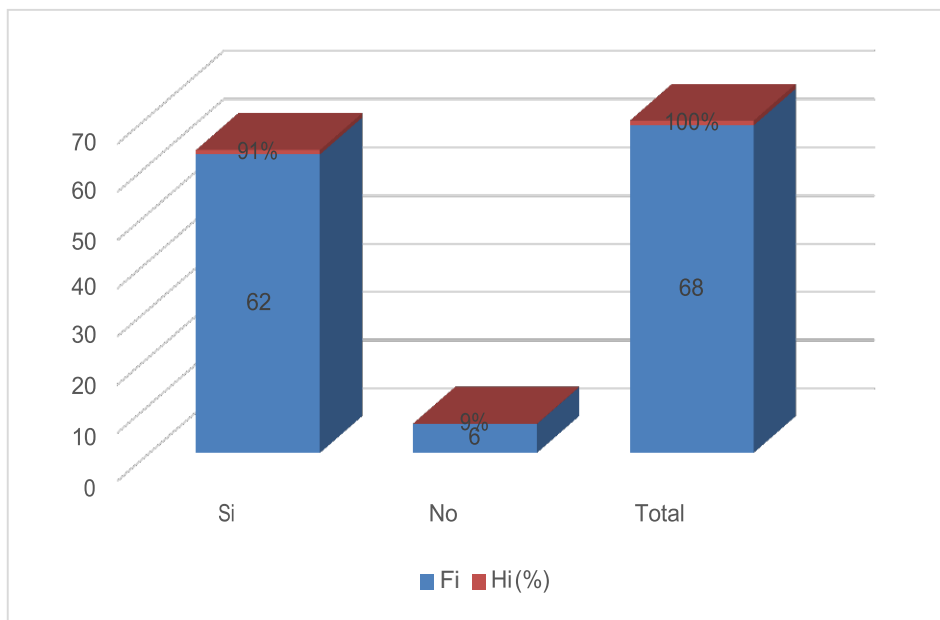


Tabla 12: ¿Cree usted que el hospedaje ofrece un servicio de calidad que a diferencia de su competencia?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	56	82
No	12	18
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 12: ¿Cree usted que el hospedaje ofrece un servicio de calidad, que a diferencia de su competencia?

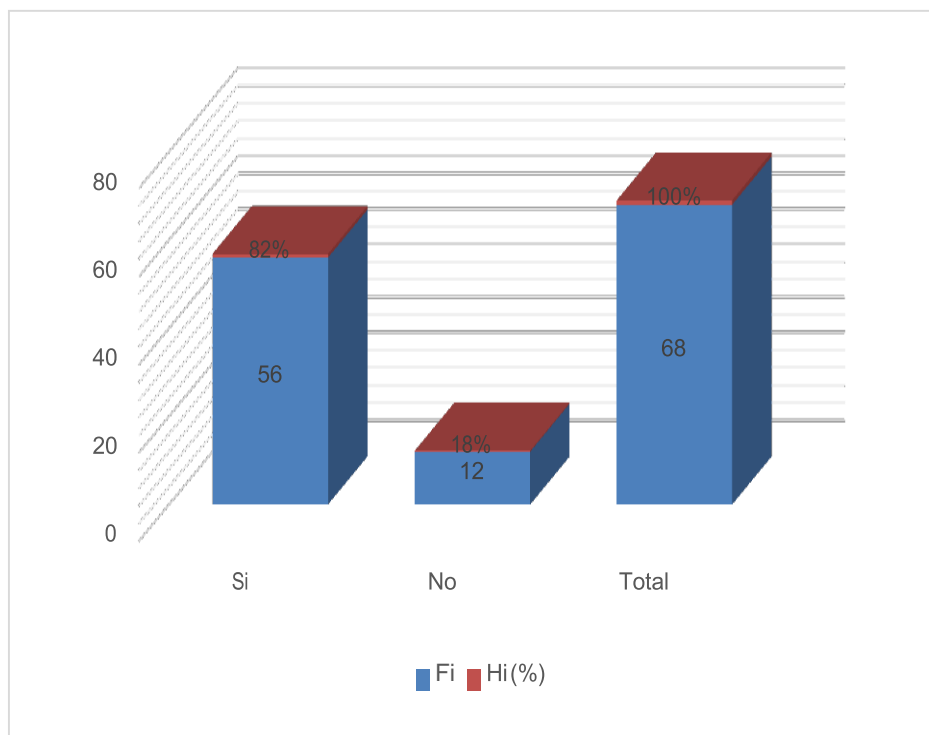


Tabla 13: ¿Considera que los hospedajes implementan estrategias innovadoras?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	30	44
No	38	56
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 13: ¿Considera que los hospedajes implementan estrategias innovadores?

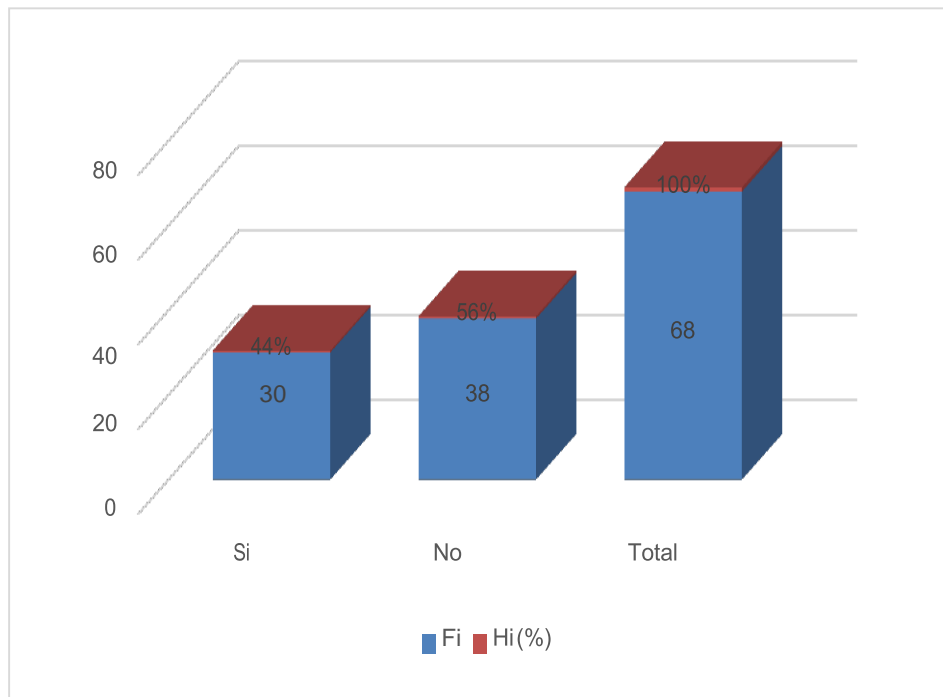


Tabla 14: ¿Cree usted que el personal del hospedaje está debidamente organizado para la atención al cliente?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	59	87
No	9	13
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 14: ¿Cree usted que el personal del hospedaje está debidamente organizado para la atención al cliente?

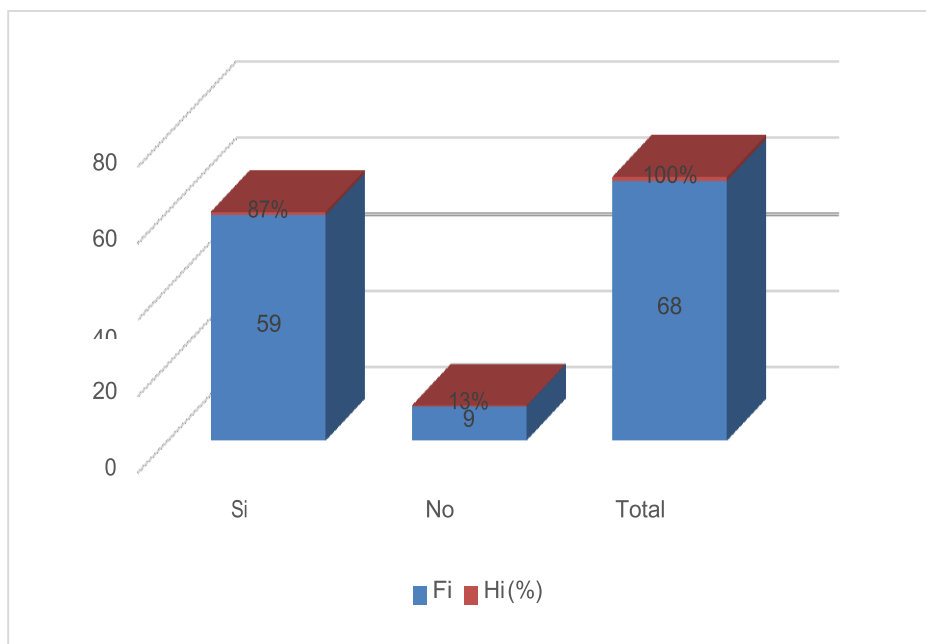


Tabla 15: ¿Cree usted que el hospedaje tiene suficiente demanda de cliente?

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

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 15: ¿Cree usted que el hospedaje tiene suficiente demanda de clientes?

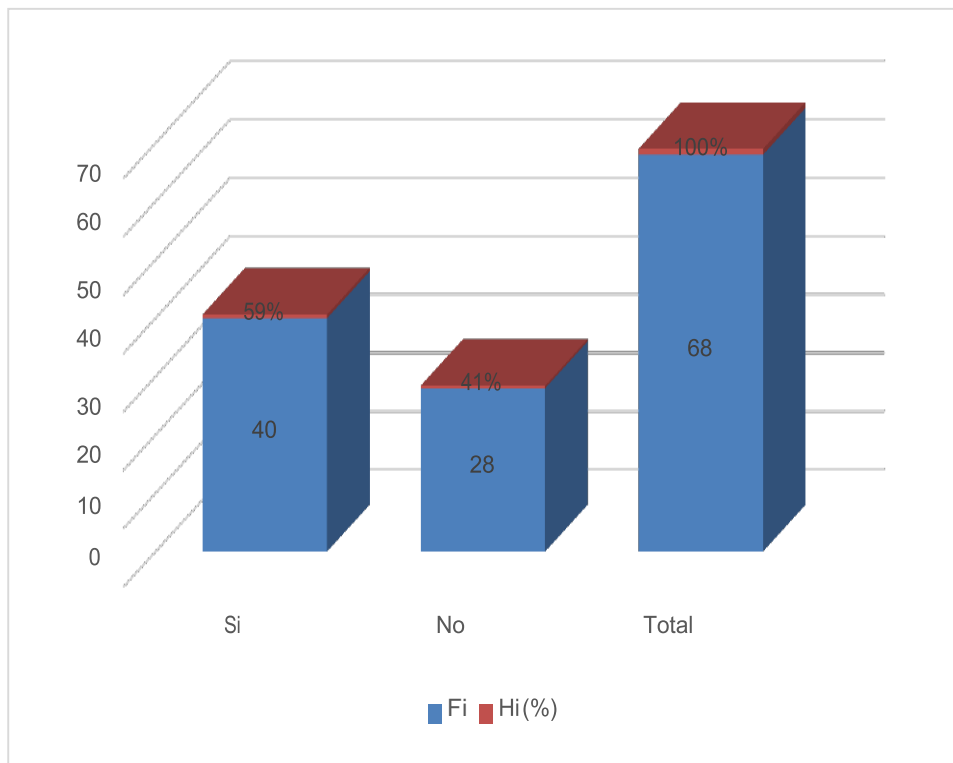


Tabla 16: ¿Cree usted que la atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?

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

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 16: ¿Cree usted que la atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?

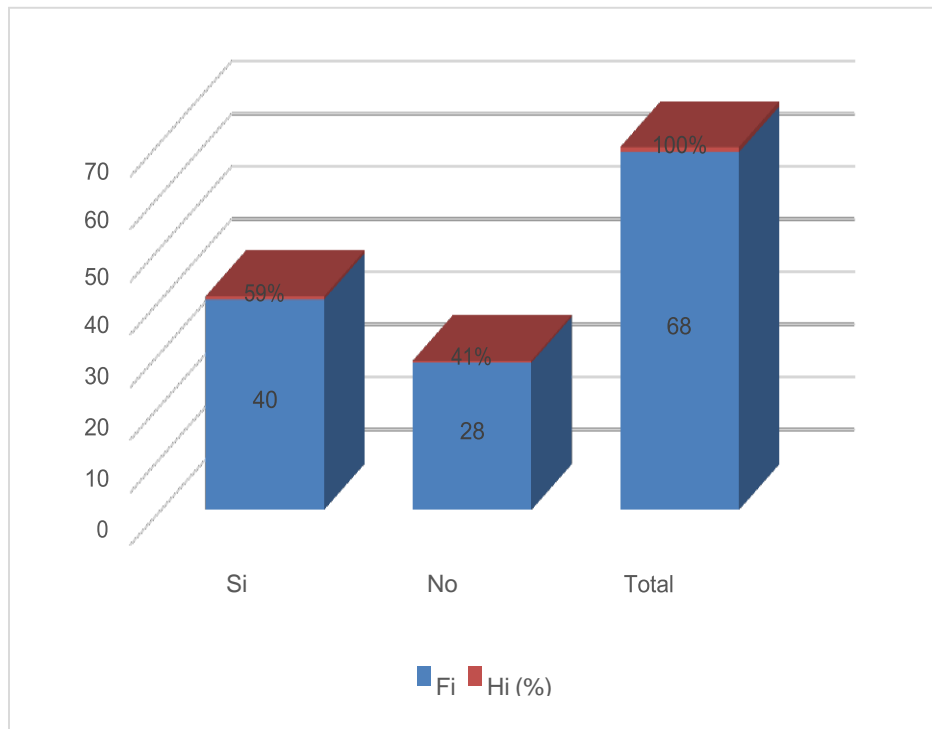


Tabla 17: ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos servicios con los mismos beneficios?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	11	16
No	57	84
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 17: ¿Conoce usted otro hospedaje que ofrezca los mismos servicios con los mismos beneficios?

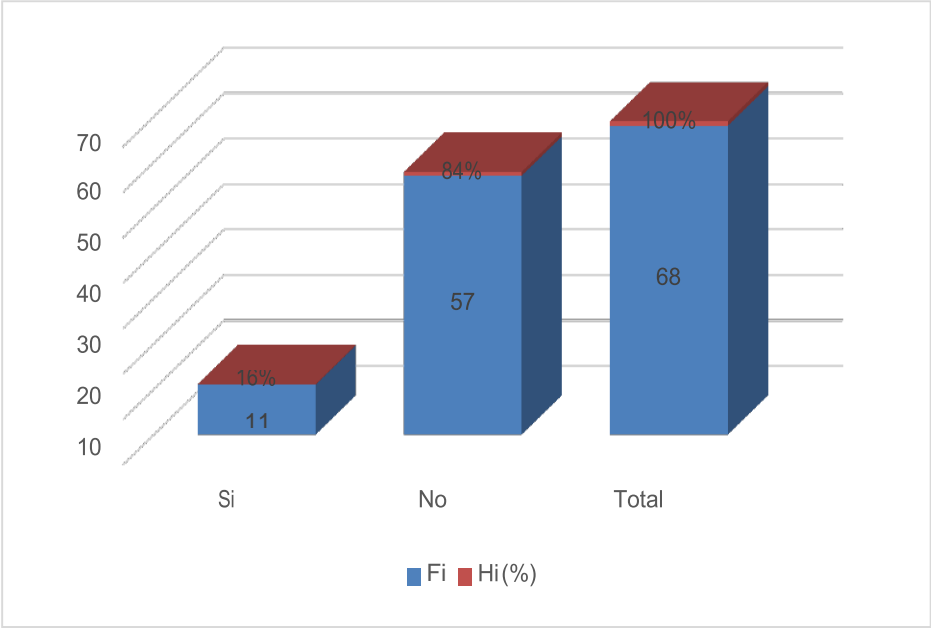


Tabla 18: ¿Considera que el hospedaje utiliza precios competitivos?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	50	75
No	18	25
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 18: ¿Considera que el hospedaje utiliza precios competitivos?

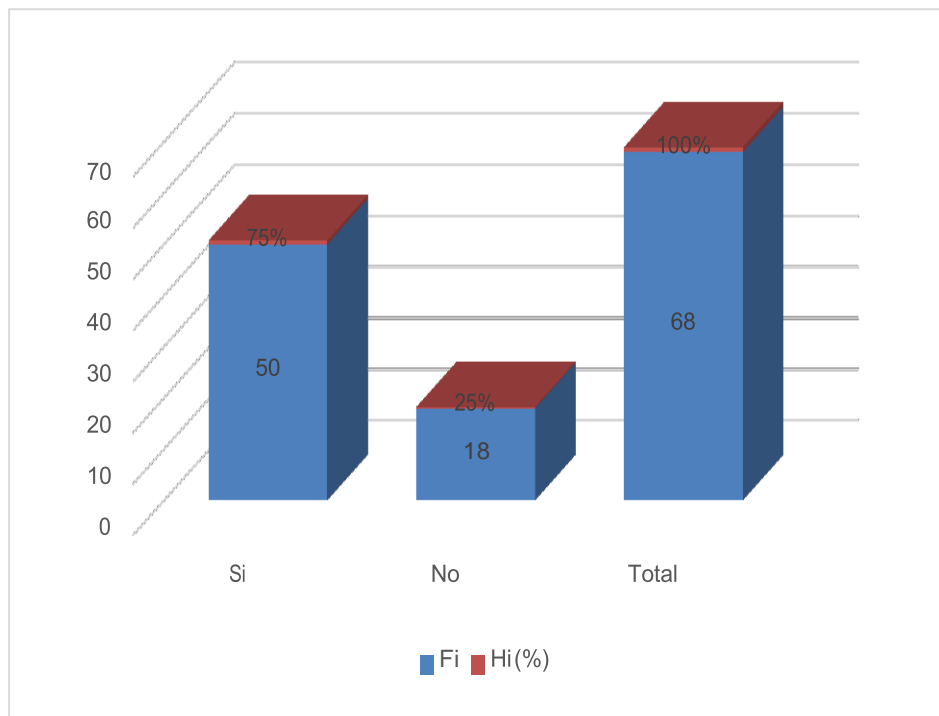


Tabla 19: ¿Los hospedajes ofrecen constantes promociones, ofertas o beneficios adicionales que atraiga a los clientes?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	40	71
No	28	29
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 19: ¿Los hospedajes ofrecen constantes promociones, ofertas o beneficios adicionales que atraiga a los clientes?

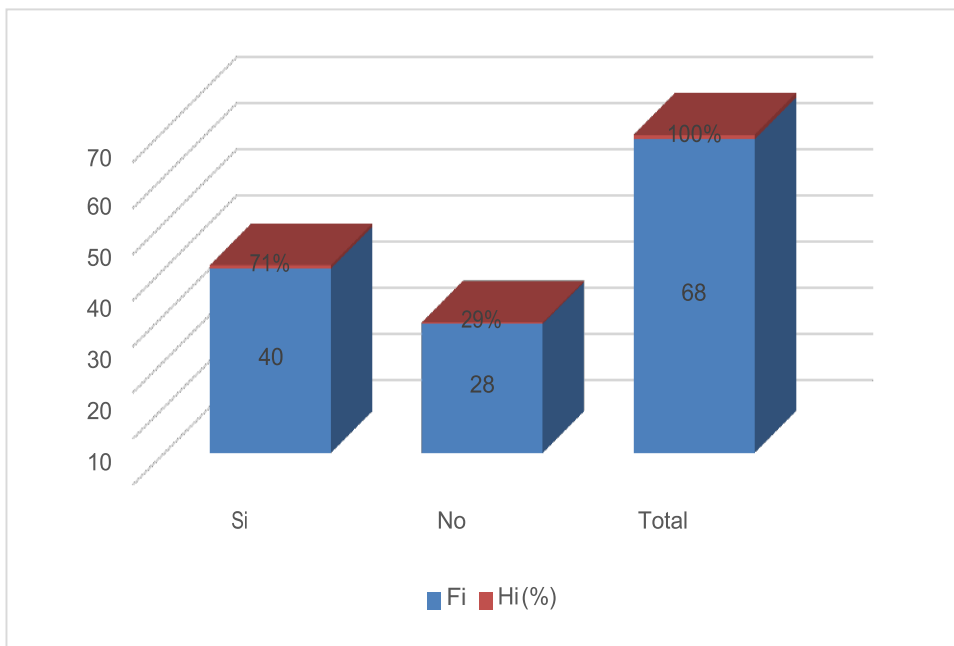
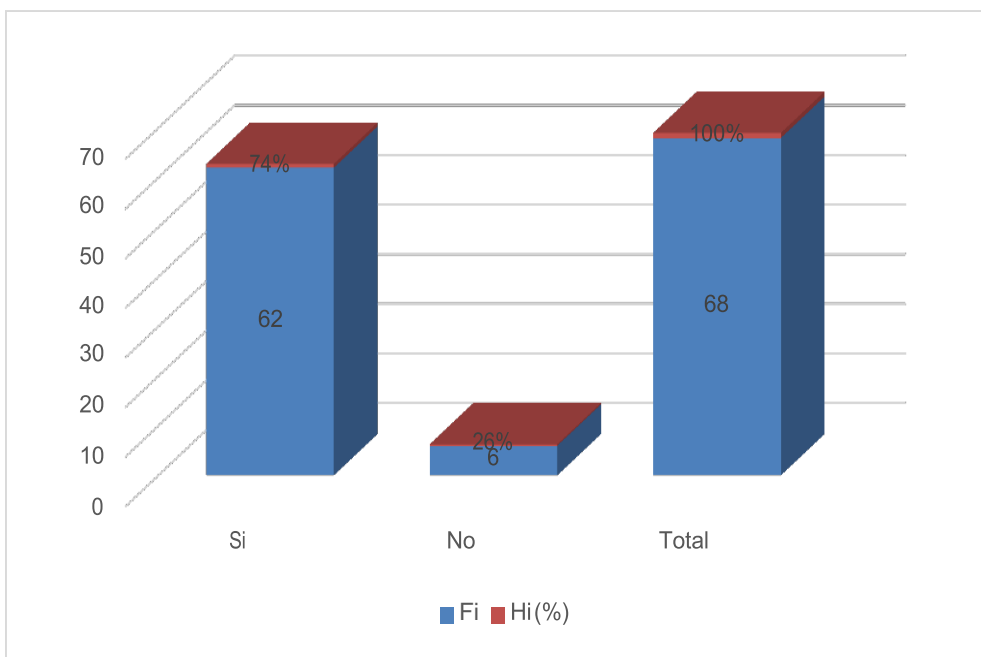


Tabla 20: ¿Considera que los hospedajes son competitivos en el mercado?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	62	74
No	6	26
Total	68	100%

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 20: ¿Considera que los hospedajes son competitivos en el mercado?



5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS:

Tabla 01: 57 clientes manifestaron que la gestión de calidad es la adecuada, y 11 manifestaron que no es la adecuada.

Tabla 02: 59 clientes manifestaron que el personal que los atendió si les informo todo al respecto del servicio, y 09 clientes no les informo sobre el servicio.

Tabla 03: 57 manifestaron que el hospedaje si ofrece servicio de calidad, y 11 manifestaron que no ofrecen servicio de calidad.

Tabla 04: 50, indicaron que los ambientes del hospedaje si son los adecuados, y 18 indicaron que los ambientes no eran los adecuados.

Tabla 05: 60 indicaron que, si se han sentido satisfechos con el servicio que brinda el hospedaje, y 8, indicaron que no se encuentran satisfechos.

Tabla 06: 59 clientes, manifestaron que el personal si está calificado para ofrecer el servicio, 09 clientes, manifestaron que el personal no está calificado.

Tabla 07: 61 manifestaron que el precio si está acorde con el servicio brindado, y 07, manifestaron que el precio no está acorde con el servicio brindado

Tabla 08: 18 manifestaron que, si han tenido insatisfacción con el servicio brindado, y el 50, manifestaron que no han tenido insatisfacción con el servicio brindado.

Tabla 09: 15, manifestaron que, si han resuelto la insatisfacción presentada, y 03, manifestaron que no han resuelto la insatisfacción presentada.

Tabla 10: 57, manifestaron que, si recomendarían el servicio del hospedaje, y 11, manifestaron que no recomendarían el servicio del hospedaje.

Tabla 11: 62, indicaron que el hospedaje si se encuentra en un lugar accesible, y 6, indicaron que el hospedaje no se encuentra en un lugar accesible.

Tabla 12: 56, indicaron que el hospedaje si ofrece mejores ambientes que la competencia, y 12, indicaron que el hospedaje si ofrece mejores ambientes que la competencia.

Tabla 13: 30 de clientes, manifestaron que el hospedaje si implementan estrategias innovadoras, y el 38, indicaron que el hospedaje no implementa estrategias innovadoras

Tabla 14: 59, indicaron que el hospedaje si se encuentra debidamente organizada para la atención al cliente, y 09, indicaron que el hospedaje no se encuentra debidamente organizada para la atención al cliente.

Tabla 15: 40 indicaron que el hospedaje si tiene suficiente demanda de cliente, y el 28, indicaron que el hospedaje no tiene suficiente demanda de cliente.

Tabla 16: 40 indicaron que el personal del hospedaje si tiene mejor atención en relación

a otros hospedajes, y 28, indicaron que el personal del hospedaje no tiene mejor atención en relación a otros hospedajes.

Tabla 17: 11 indicaron que, si conocen otros hospedajes que ofrecen los mismos servicios con los mismos beneficios, y 57, indicaron que no conocen otros hospedajes que ofrecen los mismos servicios con los mismos beneficios.

Tabla 18: 50 indicaron que, si consideran que ofrecen precios competitivos, y 18, indicaron que no consideran que ofrecen precios competitivos.

Tabla 19: 40, indicaron que los hospedajes si ofrecen constantes promociones, oferta o beneficios adicionales que atraigan a los clientes, y 28, indicaron que los hospedajes no ofrecen constantes promociones, oferta o beneficios adicionales que atraigan a los clientes.

Tabla 20: 62, manifestaron que los hospedajes si son competitivos en el mercado, y el 6, manifestaron que los hospedajes no son competitivos en el mercado.

CONCLUSIONES

En relación al objetivo general: Determinar la caracterización de Gestión de calidad, Competitividad de las MYPES, sector Servicio, rubro hospedaje del Distrito de Aguas Verdes- 2017.

- Se concluye que las principales características de la gestión de calidad de las MYPES, sector Servicio, rubro hospedaje del Distrito de Aguas Verdes, se puede determinar que dichas MyPes, cuentan con clientes fieles a su servicio los cuales siempre regresan por el servicio, los cuales no pueden dar fe de otros servicios en diferentes hospedajes del Distrito, ya que, en un mayor porcentaje se pudo verificar que los hospedajes del distrito de Aguas Verdes, se enmarcaron en la gestión de calidad, aplicando así mismo estrategias para ser más competitivos en el campo del mercado.

En relación al objetivo específico numero 1º: “Determinar la satisfacción de los clientes respecto a la Gestión de Calidad de los hospedajes del distrito de Aguas Verdes”.

- Habiendo realizado las encuestas se obtuvo como resultado que el 84% de los clientes se encontraron satisfechos con la Gestión de Calidad que aplican los hospedajes, para el servicio que brinda.

En relación al objetivo específico numero 2º: “Determinar si las MyPes del rubro hospedajes, aplican estrategias para ser competitivos en el distrito de Aguas Verdes.

- Habiendo aplicado las encuestas se obtuvo como resultado que un 62 %, de los clientes consideran que en los hospedajes si aplican estrategias para ser más competitivos, para mejorar los servicios que brindan los hospedajes.

RECOMENDACIONES:

- Para cumplir un 100% de satisfacción en los clientes sobre el servicio que se les brinda, se debe tomar en cuenta dentro de la gestión de calidad, mejorar los mobiliarios, y tener en cuenta al personal quien es el medio importante para la atención al cliente.
- Aplicar nuevas estrategias innovadoras para una mejora del hospedaje, ya sea en la parte administrativa, para el cliente y así ser una empresa fuerte en competencia.
- Un punto importante ser competitivo, es tener prioridad con los empleados, realizando programas de capacitación estructurado con bases simples pero puntuales en sus tareas y en la forma de aplicarlos.

BIBLIOGRAFIA

- ✓ Estrada (20014) *“Factores de Competitividad en las empresas Hoteleras de Tijuana, Baja California”* :
<http://www.redalyc.org/pdf/4561/456144904003.pdf>

- ✓ **Quiroa (2014)** *“Servicio al cliente en hoteles de la ciudad de San Marcos”*,
extraída de la página web:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Quiroa- Dorys.pdf>.

- ✓ **Dioses (2015)**, *“Evaluación de la calidad del servicio del hotel “BOULEVARD”*,
extraída de la página
web:http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/850/CALIDAD_BUENAS_PRACTICAS_DIOSES_GUERRERO_TAHIS_ELIANA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- ✓ Santoma V.(S.F) *“Aspectos de la Gestión en la Calidad de Servicio en una aplicación de CONCEPT MAPPING al caso de las cadenas Hoteleras en España”*,
extraída de la página web:
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9316/tesis_santoma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- ☐ <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
(Arturo Alcaraz (2012) calidad en el servicio)

- ✓ Valencia, Empresa y Calidad (2016) *“Importancia de la Gestión de Calidad”*
extraída de la página web: <http://www.fvq.es/>

- ✓ Passeno(S.F), *“Gestion de Calidad”*, extraída de la página web
https://www.intep.edu.co/Es/Usuarios/Institucional/file/SGC/2015-1/Capacitacion_Gestion_Calidad.pdf

satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “clinifer” Chiclayo – 2015”, extraída de la pagina web:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascaue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf;jsessionid=2B2DBAC1ED0A77425F72662F41629645?sequence=1>

- ✓ **Suñol (2006)** – “Aspectos teóricos de la competitividad”, extraída de la página web: <http://www.redalyc.org/pdf/870/87031202.pdf>
- ✓ Rubio (2014), “El Poder de la Competitividad”, extraída de la página web: http://www.cidac.org/esp/uploads/1/Competitividad_FINAL-Agosto_2004.pdf
- ✓ Porter (1980), “Estrategias competitivas de Michael Porter”, extraída de la pagina web: <https://es.slideshare.net/ophiuqusamfm/estrategias-competitivas-de-michael-porter>
- ✓ Gandhi (1869-1948), “importancia de la competitividad en un mundo globalizado”, extraída de la página web: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/loce/lozano_h_jm/capitulo2.pdf
- ✓ Galeano(2017), “Tipos de competitividad empresarial y ejemplos de cada una”, extraída de la pagina web: <http://utopia-consultores.com/tipos-de-competitividad-empresarial-y-ejemplos-de-cada-una/>
- ✓ Díaz (2011), “Cartilla Base para Mejorar la Calidad En Mini Empresas y Microempresas Comerciales Basada en la Norma ISO 9001”, <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/3307/1/monografia%20norma%20iso%209001.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO		
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3
TITULO, CONTENIDO, INTRODUCCION															
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION															
MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL															
METODOLOGÍA															
REFERENCIAS Y ANEXOS															

ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	C. UNITARIO (S/.)	COSTO PARCIAL (S/.)	COSTO TOTAL (S/.)
VIATICOS					210.00
Viáticos x 1 personas	01	01	7.00	70.00	
BINES DE CONSUMO					43.40
Papel Bond 60 Gramos	40	100	0.10	10.00	
Impresiones	40	40	0.50	20.00	
Bolígrafos	03	03	1.00	3.00	
Folder Manila	02	02	0.70	1.40	
Grapas	01 caja	01 caja	3.00	3.00	
Tablero Sujeta Papeles	01	01	4.00	4.00	
Lápiz	01	01	0.50	0.50	
Papelógrafo	03	03	0.50	1.50	
TOTAL					253.40

1.1. FINANCIAMIENTO

De acuerdo a lo presupuestado para el desarrollo del presente proyecto estará financiado por los recursos propios del investigador.

Cuestionario aplicado en a los clientes de los 10 hospedajes del distrito de Aguas Verdes

GESTION DE CALIDAD EN EL SERVICIO HOSPEDAJE

1. ¿La gestión de calidad brindada por este hospedaje es la adecuada?

SI

NO

2. ¿El personal que lo atendió le informo todo respecto a los servicios?

SI

NO

3. ¿El hospedaje ofrece servicios de calidad?

SI

NO

4. ¿Considera usted que este ambiente es el adecuado?

SI

NO

5. ¿Se ha sentido satisfecho con el servicio brindado por el hospedaje?

SI

NO

6. ¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?

SI

NO

7. ¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?

SI

NO

8. ¿Ha tenido alguna insatisfacción con el servicio brindado?

SI

NO

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

SI

NO

10. ¿Recomendaría usted el servicio brindado del hospedaje a otras personas?

SI

NO

COMPETITIVIDAD

11. ¿Considera usted que este hospedaje está ubicado en un lugar accesible?

SI

NO

12. ¿Cree usted que este hospedaje ofrece servicio calidad que su competencia?

SI

NO

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

SI

NO

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

SI

NO

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

SI

NO

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

SI

NO

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

SI

NO

18. ¿Considera que el hospedaje utiliza precios competitivos?

SI

NO

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

SI

NO

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

SI

NO

PANEL FOTOGRÁFICO



