



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CARACTERIZACION DE LA GESTION DE LA CALIDAD Y
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL GIRO HOSTALES
Y HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE CHICLAYO EN EL**

AÑO 2016

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

BR. FLORENCIO ABAD SANCHEZ

ASESOR:

MGTR. SEGUNDO JONATHAN SILVA VASQUEZ.

CHICLAYO - PERU

2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CARACTERIZACION DE LA GESTION DE LA CALIDAD Y
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL GIRO HOSTALES
Y HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE CHICLAYO EN EL**

AÑO 2016

**PROYECTO DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

BR. FLORENCIO ABAD SANCHEZ

ASESOR:

MGTR. SEGUNDO JONATHAN SILVA VASQUEZ.

CHIICLAYO - PERU

2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TÍTULO:

**CARACTERIZACION DE LA GESTION DE LA CALIDAD Y
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL GIRO HOSTALES Y HOSPEDAJES
EN EL DISTRITO DE CHICLAYO EN EL AÑO 2016**

AUTOR:

BR. FLORENCIO ABAD SANCHEZ

ASESOR:

MGTR. SEGUNDO JONATHAN SILVA VASQUEZ.

CHICLAYO - PERU

2017

TITULO:

**CARACTERIZACION DE LA GESTION DE LA CALIDAD Y
COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES DEL GIRO HOSTALES Y HOSPEDAJES
EN EL DISTRITO DE CHICLAYO EN EL AÑO 2016**

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Vilela Vargas Víctor.

Presidente.

Mgtr. Chumacero Ancajima Maritza Zelideth

Secretario.

Mgtr. Patiño Niño Víctor Helio.

Miembro.

Mgtr. Silva Vásquez Segundo Jonathan

Tutor

AGRADECIMIENTO

A mí amada familia:

Por su amor incondicional,
Por su apoyo y comprensión.

A mis docentes:

Quienes siempre me motivaron a seguir adelante y me facilitaron información, que me permitieron aprender, para cada día ser mejor y lograr mis objetivos.

DEDICATORIA

Dedicado a Dios el autor de
nuestras vidas y que guía a
diario nuestros pasos.

A mí amada esposa y adorado
hijo.

Y al esfuerzo de todos aquellos que
perseveran por alcanzar sus metas
y cumplir con sus objetivos a base
de esfuerzo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar las características de la gestión de la calidad y la competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo 2016. Para el desarrollo del presente trabajo se desarrolló la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal.

Obteniéndose como resultados principales que la mayoría de microempresarios encuestados el 85% (69), apuestan por la calidad del servicio y la buena atención a los clientes; el 12% (10) se orientan por una mayor publicidad y el 14% (12) se enfocan en el precio que ofrecen; en cuanto a los resultados de la competencia los microempresarios encuestados, el 40% (32) se enfocan al trato cordial que brindan a los clientes, el 54% (44) a las comodidades que solicitan los clientes y 6% (5) se enfocan a la seguridad de sus clientes y las instalaciones a diferencia de los competidores del mismo rubro.

La caracterización de la gestión de la calidad y competitividad influye positivamente en los beneficios de las Mypes del giro de hostales y hospedajes del Distrito de Chiclayo. Todos los microempresarios apuestan en ofrecer una mejor atención de calidad, mayor publicidad y servicios de seguridad en las instalaciones y clientes.

Palabras Claves: Gestión de la Calidad, Competitividad, Servicio

ABSTRACT

The present research work has as general objective to determine the characteristics of the quality management and the competitiveness of the Mypes of the hostels and lodges turn in the district of Chiclayo 2016. For the development of the present work, the methodology was developed of descriptive type, quantitative level, not experimental design, cross section.

The main results are that the majority of micro entrepreneurs surveyed 85% (69), are committed to quality of service and good customer service; 12% (10) are guided by greater advertising and 14% (12) focus on the price they offer; In terms of the results of the competition the micro entrepreneurs surveyed, 40% (32) focus on the cordial treatment provided to customers, 54% (44) to the amenities requested by customers and 6% (5) focus To the safety of its customers and facilities unlike competitors of the same industry.

The characterization of the quality management and competitiveness positively influences the benefits of the Mypes of the hostels and lodgings of the District of Chiclayo. All micro entrepreneurs are committed to providing better quality care, greater publicity and security services in facilities and clients.

Key Words: Management Quality, Competitiveness, Service

ÍNDICE

TITULO.....	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRAC.....	vi
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I.- INTRODUCCION.....	1
II.- REVISION DE LITERATURA	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Variable Gestión de la Calidad.....	7
2.1.2. Variable Competitividad.....	13
2.2.- Bases Teóricas.....	19
2.2.1. La Calidad	19
2.2.2. Técnicas Avanzadas de Gestión de Calidad	19
2.2.3.- Gestión De La Calidad Total.....	20
2.2.4.- Sistema De La Gestión De La Calidad Según ISO 90001:2000.....	21
2.2.2. La Competitividad	23
2.2.2.1 Factores que determinan la competitividad	24
2.2.2.2. Competitividad en las organizaciones	25
2.2.2.3 Características de la empresa competitiva.....	26
2.2.2.4 La competitividad y la estrategia empresarial	27
2.3. Marco Conceptual.....	27

2.3.1.- Micro y pequeña empresa (MYPE).....	27
2.3.2.- Importancia de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE).....	28
2.3.3.- Claves para el éxito de las MYPE del giro hostales y hospedajes	28
2.3.4.- Calidad y servicio de excelencia de los hostales y hospedajes	29
2.3.5.- Importancia de la calidad de servicio	31
2.3.6.- La estructura de la microempresa.....	32
2.3.7 Definición de Competitividad	33
2.3.8.- Reglamento de establecimiento de Hostales y Hospedajes.....	33
III.- METODOLOGIA	45
3.1.- Diseño de Investigación	45
3.2.- Diseño de Contrastación.....	45
3.3.- Población y Muestra.....	45
3.4.- Definición y Operacionalización de las Variables	46
3.5.- Técnicas e Instrumento de recolección de datos	47
3.6.-. Plan de Análisis	48
3.7.- Matriz de Consistencia.....	49
3.8.- Principios Éticos.....	50
IV.- RESULTADOS.....	51
4.1. Resultados.....	51
4.2 Análisis de los Resultados	68
4.2.1. De acuerdo a los Datos Generales	68
4.2.2. De acuerdo a la Variable Gestión de la Calidad.....	68
4.2.3 De acuerdo a la Variable Competitividad.....	70
V.- CONCLUSIONES.	71
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	72
ANEXOS	75

INDICE DE CUADROS

Índice de cuadros:

Cuadro N° 01: Edad del representante legal de la MYPE.....	51
Cuadro N° 02: Grado de instrucción de los administradores de la MYPES	52
Cuadro N° 03: Profesión de los microempresario	53
Cuadro N° 04: Calidad de los servicios.....	54
Cuadro N° 05: Ocupación de los administradores de las MYPES	55
Cuadro N° 06: Categoría de Hostales y Hospedajes	56
Cuadro N° 07: Tiempo de Funcionamiento.....	57
Cuadro N° 08: La Mype es formal o informal	58
Cuadro N° 09: Trabajadores permanentes.....	59
Cuadro N° 10: Trabajadores eventuales	60
Cuadro N° 11: La formalidad mejora la rentabilidad.....	61
Cuadro N° 12: Rentabilidad últimos dos años	62
Cuadro N° 13: Demanda de tipo de turistas	63
Cuadro N°14: Motivo de mayor demanda.....	64
Cuadro N° 15: Capacitación a los trabajadores	65
Cuadro N° 16: Valor agregado a los clientes	66
Cuadro N° 17: Diferencia de la competencia	67

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 01: Edad del representante legal de la Mype	51
Grafico N° 02: Grado de instrucción de los administradores de la MYPES	52
Grafico N° 03: Profesión de los microempresario	53
Grafico N° 04: Calidad de los servicios	54
Grafico N° 05: Ocupación de los administradores de las Mypes	55
Grafico N° 06: Categoría de Hostales y Hospedajes	56
Grafico N° 07: Tiempo de funcionamiento	57
Grafico N° 08: La Mype es formal o informal	58
Grafico N° 09: Trabajadores permanentes	59
Grafico N° 10: Trabajadores eventuales.....	60
Grafico N° 11: La formalidad mejora la rentabilidad.....	61
Grafico N° 12: Rentabilidad últimos dos años	62
Grafico N° 13: Demanda de tipo de turistas.....	63
Grafico N°14: Motivo de mayor demanda	64
Grafico N° 15: Capacitación a los trabajadores	65
Grafico N° 16: Valor agregado a los clientes	66
Grafico N° 17: Diferencia de la competencia.....	67

I.- INTRODUCCION.

IPE (2012). Manifiesta que en el Perú las MYPE también enfrentan diversos desafíos y limitaciones para su crecimiento y desarrollo, situación que genera preocupación por la vital importancia de estas organizaciones económicas en la estructura productiva de un país, ya que la reducción de su productividad afecta de manera significativa su situación económica. Dichas limitaciones están relacionadas a costos innecesarios por no contar con una óptima infraestructura tanto física como tecnológica condicionada por su pequeño tamaño el cual reduce su productividad convirtiéndolas en empresas poco competitivas.

Van Hoof & Gómez Samper (2011) cabe resaltar que las MYPE como organizaciones vinculadas estrechamente al mercado deben contar con personal capacitado de acuerdo a las necesidades de los clientes que acuden a dichas empresas, recordando también que la búsqueda de la calidad de servicio de forma constante es una manera de asegurar la fidelidad del cliente y por ende el crecimiento económico de las empresas. Pero ésta situación no se presenta de manera cotidiana en la realidad peruana ya que las MYPE contratan personal poco capacitado, que muchas veces no califica a la hora de ofrecer productos y servicios en mercados exigentes

Duran, (2009) Señala que esta situación implica tanto el Estado como las organizaciones privadas promuevan mejoras en aquellos factores que aseguren un servicio de calidad, reforzando aspectos tangibles como la gestión y equipamiento para el sostenimiento de las empresas hasta aspectos intangibles como la empatía y carisma del personal que atienden en éstas empresas; partiendo de su definición principal que va desde hacer las cosas bien desde la primera vez hasta lo que se entiende por Calidad Total la cual se concentra en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente externo e interno, siendo altamente competitivo y realizando una mejora continua.

Espinoza (2006) en su análisis del panorama e importancia de la micro y pequeña empresa relata que las experiencias internacionales muestran que en las primeras fases del crecimiento económico las Micros y Pequeñas Empresas cumplen un rol fundamental; pues con su aporte ya sea produciendo y ofertando bienes y servicios, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, constituyen un eslabón determinante en el encadenamiento de la actividad económica y la generación de empleo.

Villarán, (2007) Las MYPE surgen por la falta de puestos de trabajo ya que estas personas (que generalmente han perdido su trabajo o no pueden encontrarlo) guiadas por esa necesidad tratan de ver la manera de poder generar su propia fuente de ingresos, ya que esta necesidad no ha podido ser satisfecha por el Estado, en las últimas décadas las micro y pequeñas empresas (MYPE) han sido objeto de una gran atención tanto por investigadores y académicos, como por empresarios y políticos.

Actualmente las micro y pequeñas empresas (MYPE) son de vital importancia ya que se presentan como una de las principales fuente de desarrollo del sector privado, mejoran la distribución del ingreso, contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico del país; en la actualidad las MYPES enfrentan grandes desafíos para asegurar su crecimiento como organización empresarial, es por ello que se considera de gran importancia que los gerentes que las administran identifiquen y apliquen enfoques relacionados a las ciencias empresariales que permitan enfrentar al nuevo entorno competitivo, es por eso que **la caracterización de la gestión de la calidad y competitividad** se convierte en un elemento diferenciador de las empresas para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y las ayuda a ser mucho más competitivas.

Para lograr **la caracterización de la gestión de la calidad y competitividad**, el mayor desafío para las MYPE del Distrito de Chiclayo es ampliar su negocio,

expandir sus operaciones, incrementar las ventas, ampliar la base de clientes, adquirir inventarios, comprar equipos y herramientas para ofrecer al cliente una infraestructura adecuada de acuerdo al rubro en el que se desarrollan.

En un principio, los viajes están destinados sólo a comerciantes y a las clases más adineradas, que empiezan a salir de vacaciones fuera de sus ciudades y exigen unos establecimientos de acorde a sus posibilidades. En un principio surgen hoteles y restaurantes de lujo al alcance de las clases acomodadas que cobran unas tarifas que son imposibles de pagar para los demás, pero con el surgimiento de la sociedad del bienestar, comienzan a surgir otros lugares más modestos y al alcance de todos los bolsillos.

La evolución ha sido tan espectacular que actualmente casi todas las personas tienen acceso a viajar y alojarse en establecimientos dignos, lo que ha dado lugar a la creación de una de las industrias más poderosas del mundo: el turismo que está íntimamente relacionado con la hotelería.

En el Distrito de Chiclayo, existen grandes atractivos turísticos como Museos, el circuito de playas, gastronomía, artesanía, y otros atractivos que motivan a los turistas tanto nacionales como extranjeros visitar nuestra ciudad; haciendo uso de los servicios de alojamiento que existen, por esta razón las Mypes han prestado mayor atención en brindar los mejores servicios a los turistas.

Hoy podemos encontrar en cualquier sitio establecimientos hoteleros de todo tipo y la competencia del mercado es tan fuerte, que ha repercutido en que las tarifas se hayan ido abaratando en beneficio de los usuarios. Se trata de un sector que da trabajo a una gran parte de la población.

En la actualidad las Mypes del giro hostales y hospedajes se preocupan en la inversión por el mejoramiento de las infraestructuras físicas, inversión en equipos, capacitación de personal y demás factores que permitirán percibir la innovación y mejora en la calidad de sus servicios.

Unos de los problemas de las Mypes del giro hostales y hospedajes es la calidad de la fuerza laboral, porque constituye el centro de la actividad económica. Por otro lado, a pesar del considerable número de empleos que genera el sector, la calidad de los mismos es muy variada (Palacios, 2011).

EL Registro de las Micros y Pequeñas Empresas (REMYPE), administrado por el Ministerio de Trabajo, a partir de la reglamentación de la Nueva Norma será Administrado por la SUNAT. Además modifica la Ley del Impuesto a la Renta, estableciendo que los perceptores de rentas de tercera categoría cuyos ingresos brutos anuales no superen las 150 UIT, deberán llevar como mínimo un Registro de Ventas, un Registro de Compras y Libro Diario Formato simplificado y crea el Nuevo Régimen Único Simplificado (Nuevo régimen MYPE tributario) el mismo que comprenderá a las EIRL, antes solo era de aplicación a las personas naturales no a las personas jurídicas.

La Ley General de Turismo N° 29408, mediante DECRETO SUPREMO N° 001-2015 en la que se aprueba EL REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES establece los requisitos y procedimientos para autorizar la prestación del servicio de Hostales y Hospedajes, así como la obligatoriedad a todos los que inicien operaciones de presentar la Declaración Jurada de cumplimiento de las normas relativas a las condiciones del servicio que presten.

De acuerdo a un estudio del Ministerio de Trabajo se identifica que los trabajadores de las MYPE no perciben legalmente una remuneración conforme a ley, a pesar, que existen aspectos legales donde se encuentra la Remuneración Mínima Vital que es el monto mínimo mensual que debe percibir un trabajador de la actividad privada por una jornada de ocho horas. El requisito para percibirlo es laborar por lo menos 4 horas diarias o 24 horas semanales, así se desprende del Artículo 3° de la Resolución Ministerial N° 091-92-TR. El mismo que también establece que de trabajar menos de 4 horas diarias el sueldo será proporcional a la Remuneración Mínima. (Antón, 2015).

Las Mypes del giro Hostales y Hospedajes en el Distrito de Chiclayo, carecen de la realidad de la exigencia, es decir falta de conocimiento del saber hacer bien las cosas desde la primera vez, en ello tiene que ver directamente en quienes dirigen estas Mypes, donde privan al personal de la especialización, por ello encuentran barreras gerenciales que los limita en el despliegue empresarial. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema del presente trabajo de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características de la gestión de la calidad y competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes del Distrito de Chiclayo en el año 2016?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

- Determinar las características de la gestión de la calidad y competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes en el Distrito de Chiclayo, 2016.

Para conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

- a) Determinar las características de la gestión de la calidad de las Mypes del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo.
- b) Determinar las características de la competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo.

Considerando la justificación de la investigación ésta se justifica de manera práctica, debido a que contribuirá al conocimiento de la caracterización de las Mypes del giro hostales y hospedajes específicamente en la gestión de la calidad y competitividad, contribuyendo en la toma de decisiones de los microempresarios.

La Justificación teórica que busca mediante la aplicación de la teoría y los conceptos y definiciones básicas de la caracterización de los medios y frecuencias de la calidad que permitan identificar la competitividad. Desde esta perspectiva su principal objetivo es ampliar y difundir el conocimiento (Albujar, Janampa, Odar, & Osorio, 2008)

Finalmente, la investigación se justificó Metodológicamente para cumplir los objetivos se recurrió a técnicas de investigación como de instrumentos que permitieron obtener información cuantitativa, con el uso de herramientas estadísticas y programas de Excel, que consolidaron las fuentes de información empleadas al logro de los objetivos específicos. Para la obtención de los datos, además se determinó el tamaño de la población y muestra, y se ha diseño un cuestionario para el recojo de información.

II.- REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Se han efectuado las consultas en diversas bibliotecas especializadas en administración y se logró encontrar los siguientes estudios similares o que han tratado el tema de manera genérica, pero de gran utilidad para nuestro trabajo de investigación.

2.1.1. Variable Gestión de la Calidad

Mendoza Castillo, M. (2011), en su tesis de pre grado de la Universidad Nacional de Trujillo, denominada “Calidad de Servicio y satisfacción de los clientes del Banco Azteca del Perú SA. Agencia Junín, Trujillo año 2011” afirma: La calidad del servicio es determinada por las diferencias entre las expectativas del cliente, del desempeño del proveedor de servicios y la evaluación del servicio. La adaptación consiste a las expectativas empieza con identificar y entender las expectativas del cliente. De este modo, las expectativas se transforman en una de las claves, o al menos uno de los factores importantes de la satisfacción del cliente.

En el mundo de hoy de intensa competencia, la clave para tener ventajas competitivas yace en entregar la alta calidad de servicios lo que resultará en clientes satisfechos. Así la calidad de servicio es utilizada para diferenciar y agregar valor a ofertas de servicio y, como una manera de ganar ventajas competitivas.

Por lo tanto, no hay duda acerca de la importancia de la calidad de servicio y satisfacción del cliente, como retos esenciales de los proveedores de servicio. De esta manera, uno de los retos que los administradores de servicios enfrentan hoy en día es como entregar servicios de alta calidad. Además, estudios han demostrado que las firmas que ofrecen un servicio superior; obtienen participaciones de mercado más altas que sus rivales. Por lo tanto, se concluye que la calidad del servicio influye de

manera significativa en la satisfacción de los clientes del Banco Azteca, agencia Junín – Trujillo año 2011.

Gildemeister Agreda, R. (2012), en su Tesis de Pre Grado de la Universidad Nacional de Trujillo, denominada “Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – Región La Libertad 2012 finalizó: De acuerdo con los resultados encontrados en esta investigación es decir que existe una correlación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, sin embargo se muestra que un grupo de usuarios se sienten satisfechos y otros insatisfecho, con las atenciones actuales, por lo cual la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Región La Libertad aplicaría una política favorable para el público usuario con respecto a los indicadores que generan grado de satisfacción.

Amaya Chávez, R. (2013) en su Tesis de pregrado de la Universidad Nacional de Trujillo, denominado “La Calidad de Servicio y la Satisfacción del cliente en la empresa Makro Supe mayorista SA. – Ciudad Trujillo 2013, llegó a la siguiente conclusión: El nivel de satisfacción de los clientes Makro Supermayorista, es favorable por la fiabilidad y un buen trato en todas sus áreas. La mayoría de clientes Makro Supermayorista, se encuentran en un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad en el servicio que reciben. Tienen opiniones muy favorables hacia los diferentes aspectos que componen el servicio.

El atributo mejor percibido lo constituye la capacidad de respuesta (deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida) como dimensión de la calidad del servicio porque representan un valor significativo para los clientes de Makro Supermayorista y además crean en ellos un alto nivel de expectativa a la hora de efectuar su elección.

Pro Inversión - Agencia de Promoción de la Inversión Privada, Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en su trabajo denominado “Análisis estratégico de 10 casos

MYPE en el año 2006” de acuerdo al problema investigado: La educación formal de los promotores, sus estudios superiores o la capacitación o la asesoría recibida sobre la Calidad en la Administración durante el desarrollo de su negocio, es reconocida por los microempresarios como un factor imprescindible para el fortalecimiento y la consolidación de sus empresas.

Conclusiones: La principal conclusión es que, a pesar de que muchas de estas empresas empezaron por necesidades personales de sus propietarios, prácticamente sin capital físico y con muy pocos conocimientos sobre negocios, sus promotores han demostrado una dosis inmensa de sentido común, y también una gran dedicación hacia su negocio y, en especial, hacia sus clientes. Cabe destacar la flexibilidad para adaptarse a situaciones cambiantes, y la confianza en sí mismos para resolver cada problema según se presente y no dejar nunca que las dificultades los paralicen.

También se nota un justificado orgullo por los diferentes logros obtenidos y la prioridad que cada uno ha puesto a su superación personal y educación en cuanto a la gestión administrativa de calidad, su paulatina profesionalización y el compartir tanto el esfuerzo como los éxitos con su familia y su personal. Estos son casos de negocios donde fácilmente se demuestra que la iniciativa y las capacidades personales logran sobreponerse a diversas dificultades por el debajo desarrollo de los mercados, como la escasez de financiamiento especializado o la falta de información comercial. Creemos que siempre, independientemente que se trate de las MYPE o de las grandes empresas, el lograr de los objetivos de cada etapa de un proyecto de inversión, dependerá de contar con una gerencia eficiente y eficaz. Si bien indudablemente las necesidades de financiamiento varían en cada negocio según la infraestructura productiva que se requiera, conseguir oportunamente los aportes societarios o los créditos necesarios en condiciones suficientemente buenas dependerá también de la capacidad del promotor mismo.

Rodríguez (2016), en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro grifos de la ciudad de Juanjuí, período 2015 - 2016. Obteniendo los siguientes resultados: Respecto al perfil del empresario del 100% de los representantes legales de las MYPES encuestados se puede afirmar que el 56 % de los representantes tienen entre 20 a 35 años, y el 67% son de género masculino, el 44% solo tienen estudios Superior no Universitario y el otro 22% de los representantes legales de las Mypes encuestados tienen secundaria completa. Respecto a las características de las Mypes.

Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: El 44% se dedica al negocio por más de 10 años respectivamente, mientras tanto que el 67% son empresas formales solo el 57% tiene trabajadores permanente. Concluyendo: Respecto al perfil del empresario: Del 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados se puede afirmar que el 56% de los representantes tienen entre 20 a 35 años, y el 67% son de género masculino, el 44% solo tienen estudios Superior no Universitario y el otro 22% de los representantes legales de las Mypes encuestados tienen secundaria completa.

Respecto a las características de las Mypes: Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: El 44% se dedica al negocio por más de 10 años respectivamente, mientras tanto que el 67% son empresas formales solo el 57% tiene trabajadores permanentes. Respecto a las características de la competitividad: Los empresarios encuestados manifestaron que respecto a la competitividad, el 78% si aprueba el buen desempeño de las Mypes, mientras que el 67% el vendedor sí asesora al comprador en las Mypes.

El 78% entrega el producto al cliente con la menor demora posible, el 78% procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores y el 56% responden con menor frecuencia a sus consultas o reclamos posteriores a la compra. Respecto a la característica de la gestión de calidad: De las Mypes en estudio el 67% utilizan las

Emails Corporativos y personales para atención al cliente, el 33% utiliza la radio para la publicidad del producto de las Mypes, el 45% cada mes el empleador capacita e incentiva al trabajador de las Mypes, el 44% considera que la infraestructura de las instalaciones es muy bueno, mientras que el 67% considera que el personal de ventas y servicios es honesto en la información que le proporciona al cliente.

Sandoval, (2016). En su tesis “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro imprentas de la ciudad de Juanjuí año 2015- 2016. Obteniendo los siguientes resultados: Del 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados se puede afirmar que el 42% de los representantes tienen entre 20 y 35 años, y el 75% son de género masculino, el 42% solo tienen estudios secundarios, el 42% de los representantes legales de las Mypes encuestados son técnicos, el 50% se dedica al negocio en antigüedad de tres años respectivamente, mientras tanto que el 83% son empresas formales solo el 42% tiene 2 trabajador permanente.

El 75% aprueban el buen desempeño de las Mypes, mientras que el 58% el vendedor asesora al comprador en las Mypes. El 42% entrega el producto al cliente con la menor demora posible, el 75% procesan el pago de los clientes de manera rápida y sin errores y el 50% responden con mayor frecuencia a sus consultas o reclamos posteriores a la compra. El 92% utilizan las redes sociales para atención al cliente, el 42% utiliza la radio para la publicidad del producto de las Mypes, el 58% cada un año el empleador capacita e incentiva al trabajador de las Mypes, el 50% considera que la infraestructura de las instalaciones es regular, mientras que el 67% considera que el personal de ventas y servicios no es honesto en la información que le proporciona al cliente. Llegando a las siguientes conclusiones:

RESPECTO AL PERFIL DEL EMPRESARIO: Del 100% de los representantes legales de las Mypes encuestados se puede afirmar que el 42% de los representantes tienen entre 20 y 35 años, y el 75% son de género masculino, el 42% solo tienen

estudios secundarios, el 42% de los representantes legales de las Mypes encuestados son técnicos.

RESPECTO A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MYPE Las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: El 50% se dedica al negocio en antigüedad de tres años respectivamente, mientras tanto que el 83% son empresas formales solo el 42% tiene 2 trabajador permanente.

RESPECTO A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

De las MYPES en estudio el 92% utilizan las redes sociales para atención al cliente, el 42% utiliza la radio para la publicidad del producto de las Mypes, el 58% cada un año el empleador capacita e incentiva al trabajador de las Mypes, el 50% considera que la infraestructura de las instalaciones es regular, mientras que el 67% considera que el personal de ventas y servicios no es honesto en la información que le proporciona al cliente. Por ser una investigación que se realiza en el Distrito de Juanjuí 2016 en donde no existe otros estudios similares en el rubro de servicio de venta de electrodomésticos, carecen de antecedentes por lo que se ha considerado, antecedentes internacionales y las variables de otros rubros, pero teniendo en cuenta la variable Gestión de Calidad

Según Pino (2008), en la investigación que realizó menciona notablemente acerca de la relación entre el sector industrial y el tamaño de empresa con las prácticas de la calidad total y el desempeño organizacional. Informa que la gestión de la calidad es un concepto que mejora el desempeño operacional de las organizaciones con relación a las prácticas de la calidad total. Su investigación se extiende a las siete ciudades del Perú que analizó el compromiso gerencial, el enfoque al cliente, administración de la calidad del proveedor, etc. Con lo cual obtuvo que la relación de las prácticas y el desempeño varíe entre las empresas productoras de servicios y las productoras de bienes, así como entre las pymes y grandes empresas.

2.1.2. Variable Competitividad

Ipanaqué (2011), realizó un investigación titulada “MYPE, competitividad, investigación e innovación, en la Universidad Nacional de Piura concluyeron que: La innovación, ciencia y tecnología implica la integración de estilos de trabajo entre los actores: las instituciones dedicadas a la investigación y transferencia tecnológica; las empresas, y los organismos públicos nacionales y regionales. Fomentar la alianza entre estos actores es un proceso que hay que dinamizar. La región tiene potencial, el gobierno regional puede incrementar sus aportes en la innovación, ciencia y tecnología como una herramienta estratégica en busca de la competitividad del sector empresarial en general y de las Mypes en particular. Se deriva pues la importancia de aumentar el rol y fondos del Instituto de Ciencia, Tecnología e Innovación de nuestra Región.

En el país hay buenas iniciativas de gobiernos regionales como de la Amazonía y Arequipa que han destinado en el año 2010 fondos considerables: en la Amazonía 10 millones de nuevos soles para proyectos de investigación y en Arequipa en el diseño de un parque tecnológico. La Empresa y la Universidad deben estrechar sus relaciones, generar confianza, complementar su capacidad y potencial. Piura es una región prometedora, su crecimiento será consistente si genera tecnología y conocimiento en beneficio de la sociedad.

Rosillo, M (2015) en su investigación denominada “La gestión de la calidad y su relación con la competitividad en las micro y pequeñas empresas – Mypes, del rubro Talleres de confecciones textiles, ubicadas en el mercado central de Piura, año 2015”; perteneciente a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Sede Sullana, cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la gestión de la calidad y la competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas - Mypes, del rubro Talleres de Confecciones Textiles ubicadas en el Mercado Central de Piura. La investigación tuvo un diseño no experimental, trasversal y correlacional.

Para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 30 MYPE a quien se aplicó un cuestionario de 24 preguntas cerradas y con la escala de Licker. Obteniéndose los siguientes resultados; el 67% de estas microempresas son lideradas por el género femenino; el 33% tienen secundaria completa, el 17 % tienen estudios universitarios, que tienen una edad comprendida entre 48 y 58 años de edad; el 40% tiene más de seis años en el negocio, tienen RUC y que cuentan entre 1 y 3 trabajadores en un 60%, también un 17 % con frecuencia introduce mejora en sus productos, la totalidad no cuenta con una certificación ISO, el 46% no utiliza herramientas de planificación, el 66% casi nunca comunican la visión, la misión y el 60% respondió que la gestión de calidad si tiene relación con la competitividad.

En conclusión la gestión de calidad si tiene relación con la competitividad en los Talleres de Confecciones Textiles ubicadas en el Mercado Central de Piura.

Burgos (2014), en su Tesis titulada “La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador-Lima Metropolitana”, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, empleó el diseño metodológico de la encuesta centrándose en las Mypes formales del sector madera, que se encuentran representadas en el distrito de Villa El Salvador, y que están inscritas en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa – REMYPE.

La población objetivo son los negocios de la actividad económica: Fabricación de muebles (CIIU 36104), Fabricación de otros productos de madera (CIIU 20293) y Fabricación de partes y piezas de carpintería (CIIU 20224) localizados principalmente en el Parque Industrial de Villa El Salvador. El marco base para la selección de la muestra es la información correspondiente a 179 establecimientos en la actividad económica: Fabricación de muebles, de otros productos de madera y de partes y piezas de carpintería inscritos en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa – REMYPE.

Dentro de las principales conclusiones se consideran: Que una política de capacitación debe ir acompañada de otros servicios complementarios que afecten la oferta, tales como: el acceso a financiamiento, encadenamiento con medianas o grandes empresas, mejoramiento de la calidad de los productos (innovación) y articulación al mercado (juntarse con otros mediante la asociación) principalmente. Es decir, la política de capacitación debería inscribirse en un enfoque que comprende una perspectiva equilibrada e integrada del desarrollo, considerando tres pilares: el crecimiento económico, el progreso social y los aspectos medioambientales. De esta forma, podrían promoverse empresas competitivas sostenibles.

Pupuche (2015) en su tesis de investigación para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración titulado “Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mypes comerciales rubro ópticas centro Piura 2015”, estableció como objetivo determinar las Características que tiene la Capacitación y Competitividad en las Mypes Comerciales, Rubro Ópticas Centro (Piura), Año 2015, se empleó la metodología de tipo correlacional, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, llegando a la conclusión: muchos microempresarios piuranos se iniciaron con una empresa porque tuvieron una idea de negocio, pero no contaban con la experiencia y capacitación necesaria para formarla.

Con respecto al comercio y administración, poseen una administración independiente procedente de la capacidad y experiencia de su propietario(s), operan en un ámbito local, poseen escasa especialización en el trabajo, no emplean técnicas de gestión, dependen en gran medida de la mano de obra familiar, su actividad no es intensiva en capital, pero sí en mano de obra, sin embargo no cuentan con mano de obra fija o estable, tienen acceso reducido a la tecnología, no separan las finanzas del hogar y las de los negocios, tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad.

Gutiérrez (2011), realizó la Tesis titulada “Propuesta para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del área metropolitana centro occidente amco”, la que se presentó en la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA, (Colombia), se llevó a cabo una investigación de tipo descriptiva, donde se identifican las características de las empresas comerciales y se analizan los modelos de competitividad existentes para finalmente diseñar una propuesta que permite medir o identificar la misma en diferentes empresas del sector y hacer comparativos bajo las mismas variables de medición, los métodos de investigación es, inductivo por que se parte de la observación de lo general, para lograr describir lo particular que para esta investigación será la propuesta de competitividad para las empresas del sector comercial y analítico: porque la información se analiza para generar una propuesta para identificar la competitividad de las empresas del sector comercial.

Se llegó a la conclusión que se adolece de una definición de competitividad aplicable a este tipo de organizaciones en particular; por ello se planteó una donde se reúnen cuatro factores esenciales para su determinación: Gestión Gerencial, Logística Integral, Gestión Financiera y Talento Humano. Tras haber realizado una investigación exhaustiva se encontraron modelos que miden la competitividad a nivel nacional, regional y empresarial, sin embargo, no existe uno que esté enfocado sólo en el sector comercial. El grado de competitividad de una empresa se ve altamente influenciado por el contexto en el cual se desenvuelve, es decir, el tamaño, el sector al cual pertenece, la ubicación, el entorno competitivo, el comportamiento del mercado, entre otros.

Zapata (2016), realizó una Tesis titulada “Caracterización de la capacitación y competitividad en las Mypes de servicios rubro picanterías de La Legua– Piura, año 2014”, que fue presentada en la UNIVESIDAD CATÓLICA ÁNGELES DE CHIMBOTE, la metodología presenta un nivel descriptivo y un diseño no experimental y transversal, la población de la investigación está conformada por las 10 MYPE del rubro picanterías de La Legua (Piura), donde la muestra para la

variable capacitación está conformada por los 45 trabajadores de las picanterías; y para la variable competitividad se conforma por los 10 representantes legales y los clientes de las Mypes.

La técnica de recolección de datos es la encuesta mediante el instrumento el cuestionario. Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la capacitación se tiene que la actividad más representativa es la alimentación, reciben capacitaciones de forma anual, por medio de cursos, con un desempeño bueno, y un manejo de recursos bueno, se controla los inventarios y que si cumple con el nivel de ventas. En cuanto a la competitividad se aprecia que se cuenta con conocimientos del rubro, las ventas se basan en los precios, se cuenta con personal calificado, y los recursos adecuados para la atención al cliente, y que consideran que su marca es reconocida en el mercado; por su parte los clientes aprecian la calidad del producto y el sabor, con una capacidad de respuesta buena, y una percepción del servicio buena

Mendo, C (2014) presentó la Tesis denominada “Caracterización del financiamiento y competitividad de micro y pequeñas empresas de Licorerías”, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo general fue determinar y describir las características del financiamiento y la competitividad de las Mypes del sector comercio - rubro licorerías del distrito de Coishco, periodo 2010 - 2011. El diseño de la investigación fue no experimental – 32 transversal – descriptiva, para el recojo de la información se escogió una muestra dirigida equivalente al 100 % de una población de 9 Mypes, a quienes se le aplicó un cuestionario de 16 preguntas entre abiertas y cerradas, utilizando la técnica de la encuesta.

Siendo estos los principales resultados: durante el periodo 2010 – 2011, el 100 % de las Mypes aseguran haber solicitado crédito, durante el periodo 2010 – 2011, el 56 % de las Mypes recurrieron a entidades bancarias para solicitar crédito distribuyéndose de la siguiente manera: BCP (44%), Scotiabank (11%) y el 67% de las Mypes

invertieron el crédito solicitado en capital de trabajo. El 78 % de las Mypes consideran sobresalir ante su competencia en el rubro. Se concluye que durante el periodo 2010 – 2011 más de la mitad o mayoría de las Mypes recurrieron a entidades bancarias para solicitar crédito, consideran que mejoraron su servicio de atención al cliente.

Saavedra, M (2012) presentó la investigación denominada “Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana”, presentada en la Universidad Autónoma de México; cuyo objetivo general fue proponer una metodología que permita determinar el nivel de competitividad de la pyme, identificando por áreas el nivel en que se encuentra la misma, considerando criterios tanto internos como externos. El método seguido consistió en la revisión de la literatura acerca de la competitividad empresarial, así como de los estudios empíricos que han intentado medirla, con el fin de identificar los indicadores que se utilizarían en la metodología propuesta.

Dentro de las conclusiones se determinó que el concepto de competitividad empresarial es muy complejo. La mayoría de los autores han señalado como indicadores de medición únicamente aspectos internos a la organización; así mismo, los trabajos empíricos en la mayoría de los casos han sido aplicados tomando en cuenta solo los indicadores que son controlables por la propia organización. Sin embargo, la revisión de la literatura nos indica que no es posible manejar la competitividad empresarial sin considerar los aspectos del entorno que afecta a la organización.

De este modo, en este trabajo se concluye con la propuesta metodológica para la determinación de la competitividad empresarial que considera tanto los factores internos de la pyme, utilizando el mapa del BID, como sus factores externos, utilizando el enfoque de Competitividad Sistémica de la CEPAL.

2.2.- Bases Teóricas

2.2.1. La Calidad

Un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio.

Un buen sistema de calidad del servicio se puede constituir en el diferenciador de los servicios que se ofrecen, dado que se pueden percibir como “comodities”, los cuales deben distinguirse por los niveles de satisfacción de los clientes y por el sistema que soporta esos índices de desempeño que se informan con puntualidad, validez y pertinencia a los clientes.

La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad, referentes al ciclo de servicio. La satisfacción es más inclusiva, influye sobre ellas las percepciones de la calidad en el servicio, la calidad del producto y el precio, lo mismo que factores situacionales y personales. La evaluación de la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio. Así pues, la percepción de la calidad en el servicio es un componente de la satisfacción del cliente.

En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos. Los clientes evalúan la calidad del servicio a dos niveles diferentes. Un nivel es el del servicio “regular” y un segundo nivel es cuando ocurre un problema o una excepción con el servicio regular.

2.2.2. Técnicas Avanzadas de Gestión de Calidad

Entre las técnicas avanzadas de gestión de calidad se puede mencionar las siguientes:

Benchmarking¹

El Benchmarking es un proceso en virtud del cual se identifican las mejores prácticas en un determinado proceso o actividad, se analizan y se incorporan a la operativa interna de la empresa. El Benchmarking como proceso clave de gestión a aplicar en la organización para mejorar su posición de liderazgo necesita de los elementos clave:

- a) Competencia, que incluye un competidor interno y una organización admirada dentro del mismo sector.
- b) Medición, tanto del funcionamiento de las propias operaciones como de la empresa.
- c) Representa mucho más que un análisis de la Competencia, examinándose no sólo la aceptación de la organización, del servicio o producto en el mercado sino las prácticas de negocio de grandes compañías que satisfacen las necesidades del cliente.
- d) Satisfacción de los clientes, entendiendo mejor sus necesidades.
- e) Apertura a nuevas ideas, adoptando una perspectiva más amplia y comprendiendo que hay otras formas, y tal vez mejores, de realizar las cosas.
- f) Mejora Continua, el Benchmarking es un proceso continuo de gestión y auto-mejora.

2.2.3.- Gestión De La Calidad Total

La Gestión de Calidad Total ha sido uno de los elementos que ha concitado mayor interés en los últimos tiempos en el campo de la gestión empresarial. El interés despertado tiene su origen en los cambios producidos en el entorno, como son la globalización de la economía, una competencia creciente, la difusión de las innovaciones acompañada de una aceleración del progreso tecnológico, y un

¹ http://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=f1b06546-2488-453f-96fd-54d3ed5e6a30&groupId=10128

movimiento generalizado de los consumidores de productos y servicios en orden a demandar mayores niveles de calidad.

Lo anterior, unido al hecho de resultados a veces insatisfactorios en la gestión de sistemas de la calidad existentes en las empresas, para dar respuesta adecuada a la necesidad de mejoras en su competitividad, y la existencia de incertidumbres derivadas de la propia turbulencia del entorno, ha propiciado este nuevo paradigma de la gestión de la calidad total.

Así pues, ante la constatación de la insuficiencia de los sistemas existentes para dar respuesta a los nuevos retos, surge la necesidad de desarrollar un sistema de gestión de la calidad que superando los enfoques basados en el “control” y en el “dominio de los procedimientos”, introduzca una visión estratégica de la calidad que integre la misma dentro del sistema de gestión de las empresas.

Existen diversos modelos de Gestión de la Calidad Total. De entre los mismos, nos vamos a centrar en el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad Total, desarrollado por la European Foundation for Quality Management (EFQM), por las siguientes razones:

- Ser el modelo imperante en nuestro ámbito territorial.
- Constituir el camino europeo (european way) hacia la calidad, propiciado por la Comisión Europea.
- El alto interés despertado por el mismo.

2.2.4.- Sistema De La Gestión De La Calidad Según ISO 9001:2000²

Norma ISO 9001 - Gestión de la Calidad

² <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>

ISO 9001 es la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo. Pertenece a la familia ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad (junto con ISO 9004), y ayuda a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios.

Un sistema de gestión ISO 9001 le ayudará a gestionar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos. Como norma de gestión de la calidad de mayor reconocimiento en el mundo, así como el estándar de referencia, describe cómo alcanzar un desempeño y servicio consistentes.

¿Cuáles son los beneficios de la norma ISO 9001 de Gestión de la Calidad?

- Le permitirá convertirse en un competidor más consistente en el mercado
- Mejorará la Gestión de la Calidad que le ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes
- Tendrá métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos
- Mejorará su desempeño operativo, lo cual reducirá errores y aumentará los beneficios
- Motivará y aumentará el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes
- Aumentará el número de clientes valiosos a través de un mejor servicio de atención al cliente
- Ampliará las oportunidades de negocio demostrando conformidad con las normas ISO

La norma ISO 9001 es la decisión correcta para pequeñas y grandes empresas, con las mismas ventajas para todas ellas. La Gestión de la Calidad en su organización le ayudará a ahorrar dinero, aumentar sus beneficios, obtener más oportunidades de negocio y satisfacer a más clientes.

Dirección es la persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización. Cliente es la organización o persona que recibe un producto/servicio. Proveedor es la organización o persona que proporciona un producto/servicio.

Tanto los proveedores como los clientes pueden ser internos o externos a la organización. Parte interesada es cualquier persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización. La norma utiliza la expresión producto para designar el resultado de un proceso.

El SGC (sistema de gestión de la calidad) es aquella parte del sistema de gestión enfocada a dirigir y controlar una organización en relación con la calidad. Un enfoque para desarrollar e implementar un SGC (o para mantener y mejorar uno ya existente) comprende diferentes etapas tales como:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.
- Determinar procesos y compromisos necesarios para lograr los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para lograr los objetivos de la calidad.
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.
- Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del SGC.

2.2.2. La Competitividad³

La competitividad es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores. La competitividad

³ <http://www.webyempresas.com/la-competitividad-segun-michael-porter/>

depende de la relación entre el valor y la cantidad del producto ofrecido y los insumos necesarios para obtenerlo (productividad), y la productividad de los otros oferentes del mercado.

El concepto de competitividad se puede aplicar tanto a una empresa como a un país. La competitividad, es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no de mantener sistemáticamente ventajas comparativas, es decir sus habilidades, recursos, conocimientos y atributos que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno económico. (Porter, 2010).

Se define por la productividad con la que un país utiliza sus recursos humanos, económicos y naturales. Para comprender la competitividad, el punto de partida son las fuentes subyacentes de prosperidad que posee un país. El nivel de vida de un país se determina por la productividad de su economía, que se mide por el valor de los bienes y servicios producidos por unidad de sus recursos humanos, económicos y naturales. La productividad depende tanto del valor de los productos y servicios de un país medido por los precios que se pagan por ellos en los mercados libres, como por la eficiencia con la que se pueden producirse. La productividad también depende de la capacidad de una economía para movilizar sus recursos humanos disponibles. (Porter, 2010)

2.2.2.1 Factores que determinan la competitividad

La competitividad se puede determinar en base a una serie de rasgos. En concreto, y según el autor existen fundamentalmente cuatro factores que son la clave en la determinación de la competitividad. En un primer lugar situaría la dotación del país. Es importante determinar cuál es la cantidad y la calidad de los factores productivos de tipo básico; recursos naturales, capitales, infraestructuras y tejido empresarial. Conocer, de este modo, los recursos humanos, es decir, habilidades, conocimientos y tecnologías utilizadas ya que estos serán el sustrato del cual se beneficiará la organización empresarial.

En segundo lugar, hablaríamos de la demanda interna. En este sentido, es fundamental conocer cuál es la necesidad del producto en relación con la oferta existente. Es muy importante que haya una demanda exigente en busca de artículos que se superen y se anticipen a las necesidades.

El punto tres es determinar si realmente existe una estructura productiva con empresas de todos los tamaños, con relaciones entre ellas tanto horizontales como verticales y que fomente la competitividad creando una oferta que fomente la innovación. Cuatro. Predisposición social hacia la innovación, esto además incluye el trato legal a la innovación y todas las medidas que dificulten o faciliten las mismas. La innovación es un valor extremadamente positivo para cualquier empresa, mejores productos significa mayores ventas.

Según Porter este tipo de puntos son los que vienen a determinar si la competitividad en una nación es verdaderamente real o no. Desde esta perspectiva, distinguir que la competitividad es 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, en segundo determina la existencia de estrategias de comercialización avanzadas en las cuales trabajar (para mejorarlas), por último y no menos importante, nos habla de una estructura tanto a nivel de productores como de profesionales en el sector que pueden sernos de suma utilidad en la búsqueda.

2.2.2.2. Competitividad en las organizaciones

La competitividad sostenible de las organizaciones en la actualidad depende en gran medida del nivel de compromiso de sus competidores. Esta afirmación encierra en sí una de las claves del éxito de las empresas en el futuro. El compromiso es un factor para la aportación de valor a la competitividad sostenible en las organizaciones. Esto se explica por cuanto el entorno de actuación de las empresas, y en general de todas las organizaciones, presenta un nivel creciente de complejidad y eficiencia que se ve agravado en épocas de turbulencias. La exigencia de una creciente competitividad es un proceso que no parece que remita ni que se pueda resolver simplemente aportando más recursos. Los diversos cambios producidos en el concierto internacional

presagian cambios sociales y económicos que suponen nuevas formas de actuar y de relacionarse entre las personas y sobre todo nuevas formas de operar en el mundo empresarial.

Estos cambios interactúan con los avances tecnológicos. Dichos avances, además de suponer una nueva forma de hacer negocios, revolucionan las relaciones humanas al generar redes sociales capaces de interconectar en momento real a personas localizadas en lugares muy alejados entre sí. Por otro lado dicha tecnología permite depurar los procesos de las organizaciones, con lo que se consigue que estos ganen en eficiencia y por lo tanto en productividad y competitividad. Sin embargo, si bien la tecnología es importante, no lo es todo. Hay y siempre habrá un espacio crítico para el factor humano en las organizaciones. Por ello no solo no hay que obviarlo, sino que se le debe otorgar especial atención, ya que sin duda es el motor y el factor de diferenciación en las organizaciones y contribuye a que el futuro de las empresas no solo exista sino que además sea sostenible. (Araujo Montahud & Brunet Icart, 2012)

2.2.2.3 Características de la empresa competitiva

- **Eficiencia:** productividad y control de costos.
- **Calidad:** confiabilidad, durabilidad y estética del producto.
- **Innovación:** diferenciación, agilidad y flexibilidad.
- **Sustentabilidad:** producción limpia.

Lograr empresas con estas características exige una transformación profunda en siete aspectos esenciales:

- Gerencia o dirección estratégica
- Información oportuna
- Innovación permanente

- Mejoramiento continuo de los recursos humanos
- Inserción de la empresa en el entorno competitivo
- Cooperación horizontal y vertical
- Producción limpia

2.2.2.4 La competitividad y la estrategia empresarial

Señala que la competitividad no es producto de una casualidad ni surge espontáneamente, se crea y se logra a través de un largo proceso de aprendizaje y negociación por grupos colectivos representativos que configuran la dinámica de conducta organizativa, como los accionistas, directivos, empleados, acreedores, clientes, por la competencia y el mercado, y por último, el gobierno y la sociedad en general. Así mismo considera que una organización, cualquiera que sea la actividad que realiza, si desea mantener un nivel adecuado de competitividad a largo plazo, debe utilizar antes o después, unos procedimientos de análisis y decisiones formales, encuadrados en el marco del proceso de "planificación estratégica".

La función de dicho proceso es sistematizar y coordinar todos los esfuerzos de las unidades que integran la organización encaminados a maximizar la eficiencia global. Este autor explica dicha eficiencia, considerando los niveles de competitividad, la competitividad interna y la competitividad externa. La competitividad interna, se refiere a la capacidad de organización para lograr el máximo rendimiento de los recursos disponibles, como personal, capital, materiales, ideas y los procesos de transformación. Al hablar de la competitividad interna nos viene la idea de que la empresa ha de competir contra sí misma, con expresión de su continuo esfuerzo de superación (Pelayo, 2010).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1.- Micro y pequeña empresa (MYPE)

Definición: La micro y pequeña empresa es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión

empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (SUNAT, 2016).

2.3.2.- Importancia de la Micro y Pequeña Empresa (MYPE)

La micro y pequeña empresa (MYPE) en el Perú, son un componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del producto bruto interno (PBI). Es indudable que abarcan varios aspectos importantes de la economía de nuestro país, entre las más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. (Sánchez, 2008).

2.3.3.- Claves para el éxito de las MYPE del giro hostales y hospedajes

En general, las actuaciones de renovación exitosas incluyen acciones que trascienden a la intervención física y, por supuesto, a la neta restitución edificatoria, que comprende la obra de estricto mantenimiento (conservación). así, los procesos de renovación deben afrontar cambios e innovaciones en los distintos ambientes o áreas de los alojamientos, como el modelo de negocio, la forma de gestión empresarial, la estructura organizativa y de los recursos humanos, etc. de esta manera, a partir del diseño de los modelos de negocio más adecuados para cada alojamiento, la renovación se plantea en torno a actuaciones de innovación y de creación de nuevos productos que sean atractivos, distinguidos y que estén dirigidos a diversos segmentos de clientes.

Este plan integral de actuación va a determinar, entre otros aspectos, las reformas físicas en los establecimientos de alojamiento. De esta manera, los actuales procesos de renovación y formulación que requieren las actuales tendencias del giro hostales y hospedajes.

El plan de modernización, mejora e incremento de la competitividad y cualquier proceso de renovación, es tarea constante de todos los microempresarios de los establecimientos de alojamiento. Así, los objetivos son los siguientes:

- Dotar de valor a los procesos de renovación de los alojamientos turísticos acometidos.
- Analizar desde una perspectiva interdisciplinar las nuevas tendencias de materia de renovación de los alojamientos turísticos.
- Aportar las buenas prácticas y los criterios necesarios para integrar tales tendencias en los procesos de diseño de estrategias y acciones de renovación de los alojamientos turísticos en definitiva, se pretende poner a disposición de los profesionales, responsables públicos, empresarios e investigadores del sector turístico un conjunto de conocimientos, prácticas, metodologías, conceptos y reflexiones útiles para la toma de decisiones, a la vez que contribuir a formar profesionales en esta materia y poner en valor los procesos de renovación turística.

2.3.4.- Calidad y servicio de excelencia de los hostales y hospedajes⁴

El cliente al llegar a un establecimiento de servicio, obviamente necesita o desea un servicio, pero sobre todo busca felicidad, seguridad, confort de las habitaciones y en todas las áreas del alojamiento. Cualquier técnica o ciencia aplicada a la dirección hotelera será efectiva si se logra que todos los trabajadores entiendan la necesidad de obtener un servicio de excelencia.

Es importante señalar que las habitaciones dentro del alojamiento cumplen con determinados parámetros de confort que garanticen el bienestar de nuestros clientes (físicos, sensoriales, funcionales, ambientales, ergonómicos y otros). No debemos olvidar que existen aspectos personales, que influyen en la satisfacción del cliente, sus gustos, preferencias y las expectativas del cliente.

Fundamentar la importancia de la calidad de las habitaciones y la necesidad de lograr el servicio de excelencia, es de vital importancia para fidelizar la clientela y lograr clientes satisfechos de verdad.

⁴ <https://www.gestiopolis.com/calidad-habitaciones-hotel-y-servicio-de-excelencia/>

La limpieza y preparación de una habitación: Es especialmente importante, ya que el nuevo huésped estará dispuesto a una experiencia agradable, que no debemos defraudar. Los clientes se forman ideas inmediatas desde el momento que entran a la instalación. Estas impresiones se acentúan, confirman o desaparecen en el recorrido que los clientes hacen desde la recepción, luego a lo largo del pasillo hasta la habitación asignada.

La **camarera** es la responsable de la limpieza, el acondicionamiento, la estética de habitaciones y proveerlas completamente con los suministros necesarios así como reportar sus desperfectos y averías encontradas. Su misión es garantizar la higiene y confort en todos los ambientes, es un elemento importante en la gestión de la calidad de la instalación hotelera. La responsable de esta labor debe reunir cualidades y características específicas y necesarias para cumplir con estas tareas y responsabilidades.

Hoy en día el concepto de calidad ha dado un gran giro, el cliente define cuáles son sus necesidades y el microempresario tiene que conocer cuáles son esas necesidades y satisfacerlas de forma inmediata.

Existen diferentes niveles de exigencias para cada producto o servicio, una calidad para cada necesidad. Realizando un análisis en esta dirección la calidad ya no solo es una propiedad del producto o servicio ajena a quién la va a consumir, sino que está orientada totalmente a las necesidades del consumidor.

Los clientes del presente son cada vez más exigentes y los microempresarios deben cambiar para ajustarse a ello, agregando siempre mayor valor a los productos y servicios que venden. Los estudios de expertos de la calidad demuestran que los clientes de hoy desean la selección exacta de productos y servicios que contribuyan a ofrecerle la solución total que tienen en mente.

En la actualidad la frase “**calidad en el servicio**” tiene mucho significado en los hoteles modernos, los cuales se esmeran en brindar al huésped la mayor comodidad con ambientes agradables y limpios, pues saben que la pulcritud que reflejen, motivará a los clientes a regresar.

La calidad en los servicios es valorada mediante la satisfacción del cliente o usuario. Sin embargo, el hecho de que el servicio es producido y consumido al mismo tiempo imposibilita el control de su calidad antes de la venta o prestación, es decir, el error una vez cometido no puede subsanarse. El cliente está presente en todo el proceso y mientras mayor sea la duración del servicio, más posibilidades habrá de que se cometan errores. Por ello, se puede afirmar que, en la prestación de los servicios, es fundamental “hacerlo bien desde el inicio.

2.3.5.- Importancia de la calidad de servicio

- El 96% de los clientes insatisfechos nunca se quejan, simplemente se van y nunca vuelven.
- Los clientes muy satisfechos, transmiten su satisfacción a 3 o menos personas.
- Los clientes insatisfechos, transmiten su insatisfacción a 9 o más personas, porque siempre una mala experiencia será un buen motivo de conversación.
- Cuesta hasta 5 veces más conseguir un nuevo cliente que venderle a un cliente. Porque para venderle a un desconocido tengo que hacer publicidad, promoción, descuentos, regalos, etc.
- El cliente tiene un valor de por vida, que es todo lo que el cliente puede consumir de lo que nosotros vendemos durante toda su vida. Perder una venta es insignificante comparado con la pérdida de un cliente.

2.3.6.- La estructura de la microempresa⁵

En principio, es necesario señalar que la estructura, las funciones y los procedimientos no pueden ser aplicados mecánicamente ni, mucho menos, copiados entre las diferentes microempresas. La estructura es el esqueleto en el que se apoyan todas las decisiones y actividades que tienen lugar en ella. A nivel de microempresa la estructura se suele adaptar a las características del emprendedor que la gestiona, al desarrollo de la empresa y al giro del negocio; es decir, que el diseño organizacional termina por personalizarse en todos sus niveles y para cada una de sus actividades. Cada microempresa deberá determinar el tipo de estructura que le resulte más conveniente en relación con su nivel de desarrollo, actividad, composición interna y objetivos. Esta estructura organizacional irá cambiando en función de la evolución de la misma lo largo del tiempo. Diseñar una estructura apropiada es el primer paso de la organización empresarial. Este consiste básicamente en:

- Asignar a cada empleado tareas individuales.
- Establecer o definir las relaciones entre las diferentes personas que deben realizar las tareas establecidas.

En la actualidad las micro y pequeñas empresas de los sectores comercio, servicio y producción de la Provincia de Chiclayo actúan de forma empírica, aunque conocen de parte de muchos medios de comunicación de los cuales reciben información de cómo organizar su negocio y gestionar las actividades diarias por medio de amigos, familiares que han tenido alguna asesoría, o por televisión o por internet, tips de como dirigir la tesorería y el manejo del recurso humano. La mayoría lleva una contabilidad simple y empírica, para solo determinar las ganancias que obtendrán pues su único enfoque es la venta.

⁵<http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2014/01/20/162855/16285520150119105713.pdf>

Las Mypes a la vista del estado son necesarias para que éstas en su etapa de creación estén formalizadas; pero al generarse los primeros años de crecimiento es duro y crítico la formalización fue producto de una etapa posterior. La formalización de las mypes debe darse una cuestión paulatina, esto conllevaría a que la creación sea por hitos e intereses de desarrollo comercial.

Las Mypes en el desarrollo del manejo de precios es interesante entender, ya en el momento de la venta pueden ofrecer descuentos flexibles pues existe una pequeña negociación. La visión es 100% al bienestar y satisfacción de los clientes. Satisfacción de los clientes en cada compra que realizan. Sin embargo, no existe un sistema de retención de clientes.

2.3.7 Definición de Competitividad

La competitividad de calidad y de precios se define como la capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad, o sea, la optimización de la satisfacción o el precio fijados algunos factores. Frecuentemente se usa la expresión pérdida de competitividad para describir una situación de aumento de los costes de los servicios brindados, ya que eso afectará negativamente al consumidor, sin aportar mejoras a la calidad del producto empresa.

2.3.8.- Reglamento de establecimiento de Hostales y Hospedajes

**LEY N° 29408 LEY GENERAL DE TURISMO; DECRETO SUPREMO N° 001-2015-
MINCETUR APRUEBAN REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES**

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1°.- Objeto

El presente Reglamento establece las disposiciones administrativas para la clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de los establecimientos de hospedaje del país; asimismo establece los órganos competentes en dicha materia.

Artículo 2°.- Ámbito de Aplicación.

Quedan sujetos a las normas del presente Reglamento los siguientes

Establecimientos de Hospedaje:

- a) Hostales;
- b) Hospedajes
- c) Albergues; y
- d) Alojamiento Básico.

Artículo 3°.- Definiciones.

Para los efectos del presente Reglamento y sus Anexos, se entiende por:

a) **Establecimiento de Hospedaje:** Es el establecimiento destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, a efecto que sus huéspedes pernocten en dicho local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente convenida.

b) **Categoría:** Son los rangos en estrellas definidos por este Reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de Establecimiento de Hospedaje, las condiciones de funcionamiento y servicios que éstos deben ofrecer, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Sólo se categorizan la clase de Hotel, Apart- Hotel, Hostal y Resort.

c) **Hotel:** Establecimiento de Hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los Hoteles son de categorías de 1 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan en el Anexo N° 1 del presente Reglamento.

d) **Apart - Hotel:** Establecimiento de Hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los Apart-Hoteles pueden ser categorizados de 3 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan en el Anexo N° 2, de presente Reglamento.

e) **Hostal:** Establecimiento de Hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los Hostales pueden ser categorizados de 1 a 3 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan en el Anexo N° 3, del presente Reglamento.

f) **Resort:** Establecimiento de Hospedaje ubicado en zonas de playas, lagos, ríos y de entorno natural, que ocupa la totalidad de un conjunto de edificaciones, que posee una extensión de áreas libres alrededor del mismo.

Los Resorts pueden ser categorizados de 3 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan en el Anexo N° 4 del presente Reglamento.

g) **Contrato de Hospedaje:** Es la relación jurídica que se genera entre los huéspedes y el establecimiento de hospedaje, por la sola inscripción y firma del Registro de Huéspedes, regulada por el Título VII del Código Civil y por el Reglamento Interno de los Establecimientos de Hospedaje.

h) **Registro de Huéspedes:** Registro llevado en fichas o libros, en el que obligatoriamente se inscribirán, por lo menos, el nombre completo del huésped, sexo, nacionalidad, documento de identidad, dirección habitual, fecha de ingreso, fecha probable de salida, medio de transporte utilizado, el número de la habitación asignada y la tarifa correspondiente, con indicación de los impuestos y sobrecargos que se cobren adicionalmente (o que estén incluidos en la tarifa)

i) **Día hotelero:** Período de 24 horas dentro del cual el huésped podrá permanecer en el establecimiento a efectos de fijar la tarifa respectiva.

j) **Servicios higiénicos:** Es el ambiente que cuenta como mínimo con un lavatorio, inodoro, tina y/o ducha (lo último no necesario si se trata de medio baño),

iluminación eléctrica, tomacorriente y un espejo. Las paredes deben estar revestidas con material impermeable de calidad comprobada de acuerdo a lo establecido en los Anexos del presente Reglamento.

k) **Guardarropa:** mueble cerrado para ser usado dentro de las habitaciones para guardar la ropa u otros objetos.

l) **Closet:** Mueble empotrado con puertas y anaqueles o perchas para guardar ropa y otros objetos.

m) **Personal Calificado:** Aquel que está capacitado o cuenta con experiencia demostrada para trabajar en un Establecimiento de Hospedaje.

n) **Recepción y Conserjería:** Servicios ubicados en el Área de Recepción, la misma que deberá ser suficientemente espaciosa para permitir la presencia de no menos del 10% del número total de huéspedes que pueda albergar el Establecimiento de Hospedaje.

ñ) **Inspector:** Funcionario Público autorizado por el Órgano Regional Competente, para verificar el cumplimiento de las condiciones y requisitos mínimos exigidos según la clase y/o categoría.

o) **Supervisor:** Funcionario público designado por el Órgano Regional Competente, que ejerce la supervisión de la labor efectuada por el inspector.

p) **MINCETUR:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

q) **DNDT:** Dirección Nacional de Desarrollo Turístico.

r) **Órgano Regional Competente:** Las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobierno Regionales.

Capítulo II

De La Competencia y Funciones

Artículo 4°.- Competencia

Los Órganos Regionales Competentes para la aplicación del presente Reglamento, son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo, dentro del ámbito de su jurisdicción administrativa, en primera instancia; y la autoridad inmediata superior del Gobierno Regional, en segunda y última instancia.

Artículo 5°. - Funciones del Órgano Regional Competente.

Corresponde al Órgano Regional Competente las siguientes funciones:

- a) Otorgar la clasificación y/o categorización a los Establecimientos de Hospedaje.
- b) Modificar, según el caso, la clase y categoría otorgada.
- b) Resolver los recursos de carácter administrativo que formulen los Establecimientos de Hospedaje en relación con el funcionamiento, la clasificación y categorización que se les haya asignado, de conformidad con el presente Reglamento.
- c) Supervisar el estado de conservación y presentación de los Establecimientos de Hospedaje, así como las condiciones y la calidad de los servicios.
- e) Llevar y mantener actualizado el Directorio de Establecimientos de Hospedaje.
- f) Solicitar mensualmente a los Establecimientos de Hospedaje, la entrega del Formato de la "Encuesta Mensual de Establecimientos de Hospedaje", aprobado por el INEI, debidamente llenado.
- g) Solicitar la entrega del Formato "Encuesta Económica Anual de Establecimientos de Hospedaje, aprobado por el INEI, debidamente llenado.
- h) Remitir a la DNDT, copia actualizada del Directorio de Establecimientos de Hospedaje.
- i) Ejercer las demás atribuciones que establezca el presente Reglamento y las disposiciones legales vigentes.
- j) Coordinar con otras entidades para fines del cumplimiento del presente Reglamento.

Capítulo III

De La Autorización y Funcionamiento

Artículo 6°.- Requisitos para el inicio de actividades.

Los Establecimientos de Hospedaje para el inicio de actividades deberán estar inscritos en el Registro Único de Contribuyentes a que se refiere la Ley N°26935, Ley sobre Simplificación de Procedimientos para obtener los registros administrativos y las autorizaciones sectoriales para el inicio de actividades por las empresas; deberán contar con el Certificado de Clasificación y/o Categorización expedido por el Órgano Regional Competente y con la Licencia de Apertura expedida por la Municipalidad correspondiente.

Artículo 7°.- Requisitos de la solicitud de Clasificación y/o Categorización

En el caso de nuevos establecimientos, que solicitan por primera vez el certificado de clasificación y/o categorización, el interesado debe presentar al Órgano Regional Competente una solicitud adjuntado lo siguientes documentos:

- a) Copia simple del RUC;
- b) Copia de la Licencia de Construcción o aprobación de ejecución de obra, expedida por la Municipalidad correspondiente;
- c) Formato según modelo que aparece en el Anexo N° 8 del presente Reglamento, en el que se precise en detalle que el establecimiento cumple con los requisitos y condiciones mínimas exigidas para ostentar la clase y/o categoría solicitada;
- d) Copia simple del Certificado de Defensa Civil vigente, en el que se señale que el local reúne los requisitos de seguridad para brindar el servicio de hospedaje;
- e) Si el establecimiento se ubicara en zonas que correspondan a Patrimonio Monumental, Histórico, Arqueológico, o cualquier otra zona de características similares, se requerirá adjuntar a la solicitud, los informes favorables de las entidades competentes.
- f) Copia del recibo de pago por derecho de trámite, establecido en el TUPA correspondiente.

Adecuación de establecimientos en funcionamiento que cuentan con Certificado de Clasificación y/o Categorización

En el caso de establecimientos en funcionamiento que cuentan con Certificado de Clasificación y/o Categorización, el interesado deberá presentar al Órgano Regional Competente una solicitud adjuntando los documentos siguientes:

- a) Formato según modelo que aparece en el Anexo N° 8 del presente Reglamento, en el que se precise en detalle que el establecimiento cumple con los requisitos y condiciones mínimas exigidas para ostentar la clase y/o categoría solicitada;
- b) Copia simple del Certificado de Defensa Civil vigente, en el que se señale que el local reúne los requisitos de seguridad para brindar el servicio de hospedaje;
- c) Si el establecimiento se ubicara en zonas que correspondan a Patrimonio Monumental, Histórico, Arqueológico, o cualquier otra zona de características similares, se requerirá adjuntar a la solicitud, los informes favorables de las entidades competentes, sólo en el caso que se hubieren realizado modificaciones en la infraestructura del establecimiento;
- d) Copia del recibo de pago por derecho de trámite, establecido en el TUPA correspondiente.

Establecimientos en funcionamiento que no cuentan con el Certificado de Clasificación y/o Categorización:

En el caso de establecimientos en funcionamiento, que no cuenten con el Certificado de Clasificación y/o Categorización, el interesado deberá presentar al Órgano Regional Competente una solicitud adjuntando los documentos siguientes:

- a) Copia simple del RUC;
- b) Copia de la Licencia de Apertura de establecimiento otorgado por la Municipalidad correspondiente;
- c) Formato según modelo que aparece en el Anexo N° 8 del presente Reglamento, en el que se precise en detalle que el establecimiento cumple con los requisitos y condiciones mínimas exigidas para ostentar la clase y/o categoría solicitada;
- d) Copia simple del Certificado de Defensa Civil vigente, en el que se señale que el local reúne los requisitos de seguridad para brindar el servicio de hospedaje;

e) Si el establecimiento se ubicara en zonas que correspondan a Patrimonio Monumental, Histórico, Arqueológico, o cualquier otra zona de características similares, se requerirá adjuntar a la solicitud, los informes favorables de las entidades competentes.

f) Copia del recibo de pago por derecho de trámite, establecido en el TUPA correspondiente.

Artículo 8°.- Presentación del Certificado de Clasificación y/o Categorización para el trámite de Licencia de Apertura.

En cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, Ley N° 26935, Ley de sobre Simplificación de procedimientos para obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el inicio de Actividades de las Empresas, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 024-98-ITINCI, para el otorgamiento de la Licencia de Apertura que otorgan los Gobiernos Locales, el interesado deberá presentar el Certificado de Clasificación y/o Categorización expedido por el Órgano Regional Competente.

Artículo 9°.- Procedimiento para otorgar el Certificado de Clasificación y/o Categorización.

Revisada la solicitud y la documentación presentadas, el Órgano Regional Competente procederá a su evaluación y emitirá el Informe Técnico que corresponda.

Si el Informe Técnico no contempla ninguna observación a la documentación presentada, se procederá a realizar una inspección, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos para la clase y/o categoría solicitadas, así como las condiciones establecidas en el presente Reglamento.

El plazo máximo para expedir el Certificado de Clasificación y/o Categorización será de treinta (30) días calendario contados a partir de la presentación de todos los requisitos señalados en el artículo 7°.

Transcurrido el plazo antes indicado, sin que el Órgano Regional Competente emita pronunciamiento alguno, operará el silencio administrativo positivo.

Artículo 10°.- Subsanación de observaciones a la documentación

Si alguno de los documentos presentados requiriese de una aclaración o ampliación en cuanto a su formalidad o contenido, o cuando se considere necesario que el solicitante subsane una falta, se otorgará un plazo no mayor de diez (10) días hábiles para subsanar la observación. Si al vencimiento del referido plazo el interesado no presentara la documentación solicitada, el Órgano Regional Competente dictará resolución declarando improcedente la solicitud presentada.

Artículo 11°.- Subsanación de observaciones formuladas en el Acta de Inspección

Si en la visita de inspección se verifica que algunos de los requisitos exigidos para ostentar la clase y/o categoría solicitada no se cumplen, el Órgano Regional Competente otorgará un plazo no mayor de sesenta (60) días calendario, para que el interesado proceda a realizar la subsanación correspondiente.

La subsanación será comunicada al Órgano Regional Competente a fin que realice la inspección de verificación que corresponde, para cuyo efecto el interesado deberá adjuntar copia del comprobante de pago del derecho de inspección de acuerdo al TUPA respectivo.

En caso que no se subsanen las observaciones formuladas en el Acta de Inspección, vencido el plazo otorgado para tal efecto, el Órgano Regional Competente dictará resolución declarando improcedente la solicitud presentada.

Artículo 12°.- Vigencia del Certificado de Clasificación y/o Categorización.

El Certificado tendrá una vigencia de cinco (5) años renovables.

Artículo 13°.- Renovación del Certificado de Clasificación y/o Categorización

Vencido el plazo de vigencia del Certificado, el interesado podrá solicitar su renovación. Para tal efecto, deberá presentar con sesenta (60) días de anticipación, una solicitud al Órgano Regional Competente adjuntando la documentación señalada en el TUPA respectivo.

La solicitud de renovación es de aprobación automática, y el Órgano Regional Competente expedirá el Certificado de renovación correspondiente en el plazo de diez (10) días y efectuará las acciones de fiscalización que correspondan de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 27444.

En caso el interesado no presentara la solicitud y los requisitos antes señalados antes del vencimiento del Certificado, éste caducará automáticamente, no estando autorizado el establecimiento para funcionar, hasta que obtenga nuevamente el Certificado correspondiente.

Artículo 14°.- Placa Indicativa.

Los Establecimientos de Hospedaje deberán mostrar en un lugar visible en el exterior del establecimiento, la placa indicativa que dé cuenta de la clasificación y/o categorización otorgada por el Órgano Regional Competente. Dicha placa indicativa deberá cumplir con la forma y características señaladas en el Anexo N° 9 del presente Reglamento.

Artículo 16°.- Naturaleza de la clasificación y/o categorización.

La clasificación y/o categorización recae sobre el inmueble, equipamiento y servicios, considerando las condiciones que corresponde a la clase y categoría que ostenta, independientemente de la persona natural o jurídica a cuyo favor se haya extendido el Certificado correspondiente.

Capítulo IV

De La Inspección y Supervisión

Artículo 17°. - Visitas de Inspección

El Órgano Regional Competente, tendrá la facultad de efectuar de oficio, a pedido de parte o por denuncia, las inspecciones que sean necesarias para la verificación del cumplimiento permanente de las condiciones, requisitos y servicios mínimos exigidos que debe ofrecer el establecimiento de hospedaje, según su clase y categoría.

Para tal efecto, el Órgano Regional Competente podrá solicitar el apoyo de la Policía Nacional, así como de la autoridad municipal, de sanidad, seguridad y Defensa Civil.

Artículo 19°.- Obligaciones del Conductor del Establecimiento

Las personas naturales o jurídicas responsables del establecimiento de hospedaje objeto de inspección o supervisión, se encuentran obligadas a:

1. Designar un representante o encargado de acompañar y controlar las acciones desarrolladas durante la inspección o supervisión. La negativa a realizar tal designación por la ausencia o impedimento del representante o encargado, no constituirá obstáculo para realizar la diligencia de inspección, estando obligados los presentes en la misma, a facilitar el desempeño de dicha labor.
2. Permitir el acceso inmediato al establecimiento de hospedaje, a los inspectores o supervisores o funcionarios debidamente acreditados por el Órgano Regional Competente.
3. Proporcionar toda la información y documentación que le sea solicitada para llevar a cabo la labor de inspección o la supervisión, dentro de los plazos y formas que establezca la autoridad.
4. Conservar por un período no menor de tres (3) años después de originada, toda la información operativa relacionada con el servicio de hospedaje, tales como tarifas, facturación, registro y demás rubros relacionados con la prestación del servicio.
5. Brindar a los inspectores o supervisores todas las facilidades necesarias para el desempeño de sus funciones.

Capítulo VI

Del Régimen De Atención y Registro De Huéspedes

Artículo 26°.- Condiciones de las instalaciones.

Las instalaciones de los Establecimientos de Hospedaje deberán estar en óptimas condiciones de conservación, presentación, funcionamiento, limpieza y seguridad, de modo que permita su uso inmediato y la prestación adecuada de los servicios ofrecidos desde el día que inicia sus operaciones.

Artículo 27°.- Atención de huéspedes.

Los Establecimientos de Hospedaje deben brindar atención permanente a sus huéspedes y mostrar en forma visible tanto en la Recepción como en las habitaciones, las tarifas, la hora de inicio y el término del día hotelero y demás condiciones del contrato de hospedaje.

Artículo 28°.-Registro de Huéspedes.

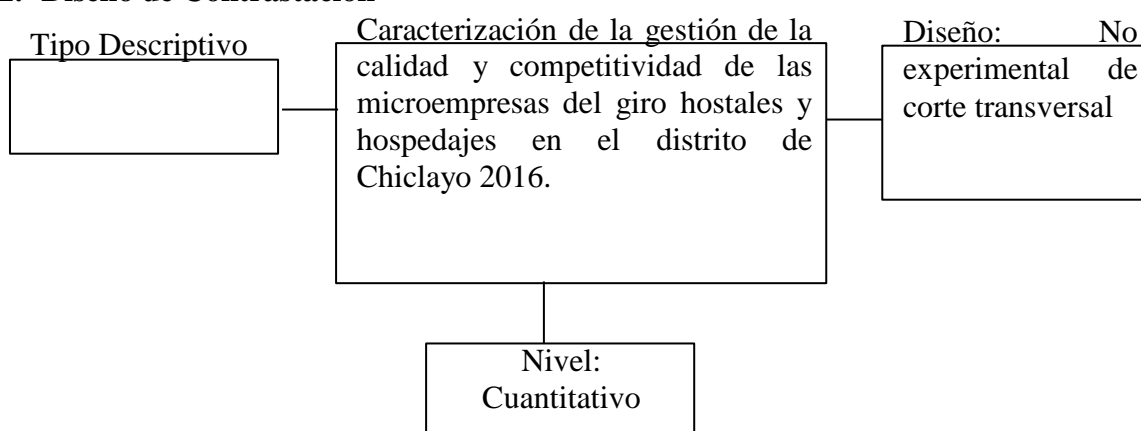
Son requisitos indispensables para ocupar las habitaciones, la inscripción previa de los clientes en el Registro de Huéspedes, acreditando su identidad y demás información, según lo establecido en el inciso 1) del Artículo 3° del presente Reglamento.

III.- METODOLOGIA

3.1.- Diseño de Investigación

El tipo de investigación es descriptiva, nivel cuantitativo de corte transversal porque nos permitió conocer, sus actividades, su rentabilidad y su crecimiento económico en estos últimos años.

3.2.- Diseño de Contrastación



3.3.- Población y Muestra

La población del presente estudio de investigación estuvo conformada por los hostales y hospedajes del distrito de Chiclayo, el cual tiene una población de 120 microempresarios dedicados a este negocio.

Dónde:

- n =? Tamaño de la muestra
- N = 120 Universo
- Z = 1.96 Nivel de confianza
- P = 0.5 Probabilidad de que el evento ocurra

$Q = 0.5$ Probabilidad de que el evento no ocurra

$E = 0.05$ Error muestral

$$n = \frac{Z^2 P*Q*N}{E^2}$$

$$E^2 (n-1) + (Z^2 * P * Q)$$

$$n = 81$$

Teniendo como muestra en esta investigación a 81 hostales y hospedajes. Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Los datos se obtuvieron a partir de la realización de un cuestionario de 17 preguntas dirigidas a los microempresarios, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

3.4.- Definición y Operacionalización de las Variables

Definición de las Variables:

- **Variable:** Gestión de la Calidad
- **Variable:** Competitividad

Operacionalización de las Variables:

Tabla 1: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	INSTRUMENTO
Gestión de la Calidad	Es ajustarse a las especificaciones del cliente, es tanto realidad como percepción, es como el cliente percibe lo que ocurre basándose en sus expectativas de servicio.	<p>a) Las expectativas del cliente</p> <p>b) Desempeño del Proveedor del Servicio</p> <p>c) Evaluación del servicio</p>	<p>Enfoque Empresarial</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Capacitación</p>	<p>*Grado de instrucción (3).</p> <p>*Profesión- ocupación (4).</p> <p>*¿Qué valor agregado cree Ud. ¿Que podría brindar a sus clientes? (15)</p> <p>La Mype es formal- informal (7).</p> <p>¿Cuál es la categoría del hostel? (5)</p> <p>¿Cuál es la causa de la mayor demanda? (13).</p> <p>¿Qué cree Ud. que lo diferencia de la competencia? (16).</p> <p>¿Cuál es la categoría del hostel? (5).</p> <p>¿Qué tipo de turistas demandan sus servicios? (12)</p> <p>¿Qué valor agregado cree usted que podría brindar a sus clientes?)(15)</p>	Cuestionario
Competitividad	Es la capacidad que tiene una empresa o país de obtener rentabilidad en el mercado en relación a sus competidores..	<p>a) Público amplio para la venta de un determinado producto.</p> <p>b) Estrategias de comercialización avanzada.</p> <p>c) Necesidad de la oferta existente y la demanda del producto.</p>	<p>- Formalización</p> <p>- Infraestructura</p> <p>- Rentabilidad</p> <p>- Capacitación</p> <p>- Tecnología</p> <p>- Innovación</p>	<p>*La Mype es formal- informal (7)</p> <p>*¿Cree que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los 2 últimos años (11)</p>	Cuestionario

3.5.- Técnicas e Instrumento de recolección de datos

Técnicas:

- **Encuestas:** Las encuestas aplicadas fueron dirigidas a los microempresarios del giro hostales y hospedajes del Distrito de Chiclayo.

Instrumentos:

- **Cuestionario:** La elaboración de las preguntas se realizó de acuerdo a los indicadores de las variables, con la finalidad de determinar las características de la gestión de la calidad y la competitividad de las Microempresas del giro hostales y hospedajes del Distrito de Chiclayo.
- **La observación:** Esta técnica se aplicó realizando un recorrido por las diferentes avenidas y calles del Distrito de Chiclayo con la finalidad de identificar la ubicación, la infraestructura, categoría y sobre todo la operatividad de los hostales y hospedajes.

3.6.-. Plan de Análisis

En la ejecución del presente trabajo de investigación se recurrió a las técnicas e instrumentos siguientes:

a) Entrevistas:

Esta técnica se utilizó con el objetivo de tener una visión real sobre la situación organizacional de los hostales y hospedajes. La información recolectada es avalada por las encuestas correspondientes que se aplicaron a los microempresarios.

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta que buscó recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado para mantener el orden y posteriormente elaborar cuadros estadísticos mediante el programa estadístico SPSS, de los cuales se realizó el análisis y la interpretación de los datos, para la discusión de los resultados y la elaboración de las conclusiones, además para la tabulación, análisis e interpretación de los datos se ejecutaron haciendo uso del programa de Microsoft Excel 2016.

b) Análisis Documental:

En la oficina de INEI Chiclayo se logró obtener la siguiente información:

- El incremento del Flujo turístico en la ciudad de Chiclayo en los 02 últimos años
- Mayor incremento en vuelos nacionales e internacionales.
- Incremento de Pernoctaciones de turistas en los diversos establecimientos de hospedaje.

Y en la oficina MINCETUR Chiclayo se obtuvo la siguiente información:

- Relación de los hostales y hospedajes de la ciudad de Chiclayo.
- La encuesta Estadística Mensual de Establecimientos de Hospedaje - MINCETUR se logró información básica sobre las magnitudes e indicadores mensuales de la capacidad y uso de la oferta de alojamiento a nivel nacional, regional y local, útil para el apoyo a la toma de decisiones de los microempresarios.
- Además, se procedió a la consulta bibliográfica de textos relacionados al tema, revistas, tesis y otros documentos vinculados a la investigación.

3.7.- Matriz de Consistencia

Titulo	Problema de Investigación	Objetivos	Variables
	¿Cuáles son las características de la gestión de la calidad y competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes del Distrito de Chiclayo en el año 2016?	<p>General: Determinar las características de la gestión de la calidad y competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes en el Distrito de Chiclayo, 2016.</p> <p>Específicos: Determinar las características de la gestión de la calidad de las Mypes del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo Determinar las características de la competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo</p>	<p>Gestión de la Calidad</p> <p>Competitividad</p>

<p>Caracterización de la Gestión Calidad y Competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes en el Distrito de Chiclayo</p>	<p>¿Cuáles son las características de la gestión de la calidad y competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes del Distrito de Chiclayo en el año 2016?</p>	<p>General: Determinar las características de la gestión de la calidad y competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes en el Distrito de Chiclayo, 2016.</p> <p>Específicos: Determinar las características de la gestión de la calidad de las Mypes del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo</p> <p>Determinar las características de la competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo</p>	<p>Gestión de la Calidad</p> <p>Competitividad</p>
--	--	---	--

3.8.- Principios Éticos

El presente trabajo de investigación se realizó con transparencia, lo que implica que la información que contiene nuestro trabajo de investigación no ha sido plagiada de otros trabajos de investigación que existen, excepto por haber tomado como referencia datos de algunas tesis y artículos científicos ya existentes y/o libros que han escrito, relacionado con nuestro tema de investigación los cuales se encuentran citados.

IV.- RESULTADOS

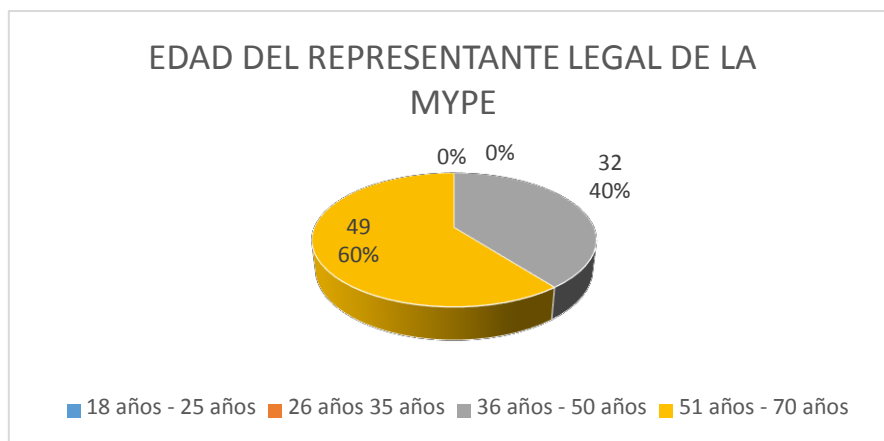
4.1. Resultados

CUADRO N° 01: EDAD DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA MYPE

EDAD	TOTAL	PORCENTAJE
18 años - 25 años	0	0%
26 años 35 años	0	0%
36 años - 50 años	32	40%
51 años - 70 años	49	60%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 01

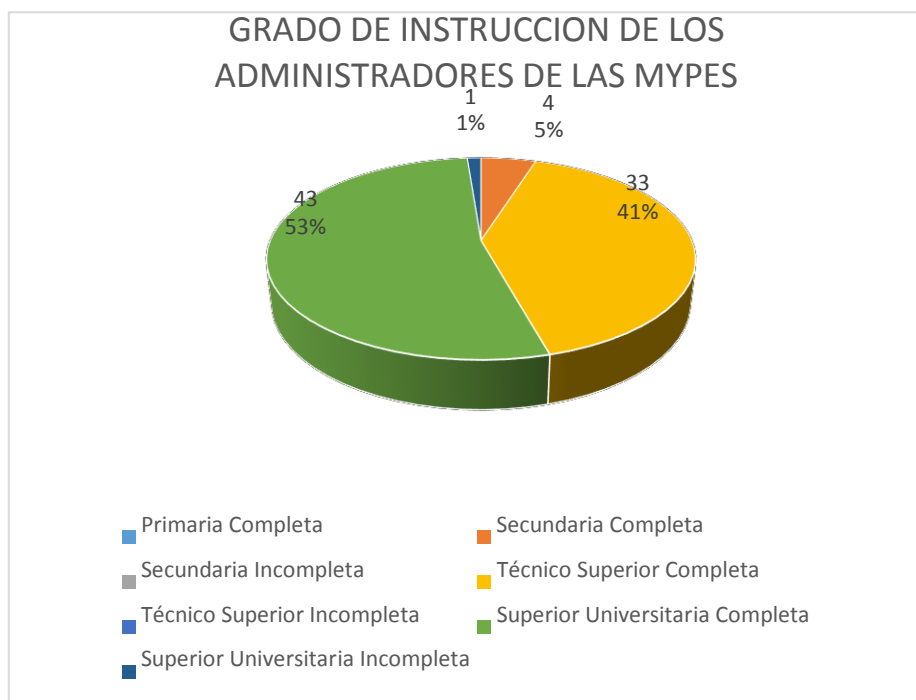


CUADRO N° 02: GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS ADMINISTRADORES DE LAS MYPES

GRADO DE INSTRUCCIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
Primaria Completa	0	0%
Secundaria Completa	4	5%
Secundaria Incompleta	0	0%
Técnico Superior Completa	33	41%
Técnico Superior Incompleta	0	0%
Superior Universitaria Completa	43	53%
Superior Universitaria Incompleta	1	1%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 02

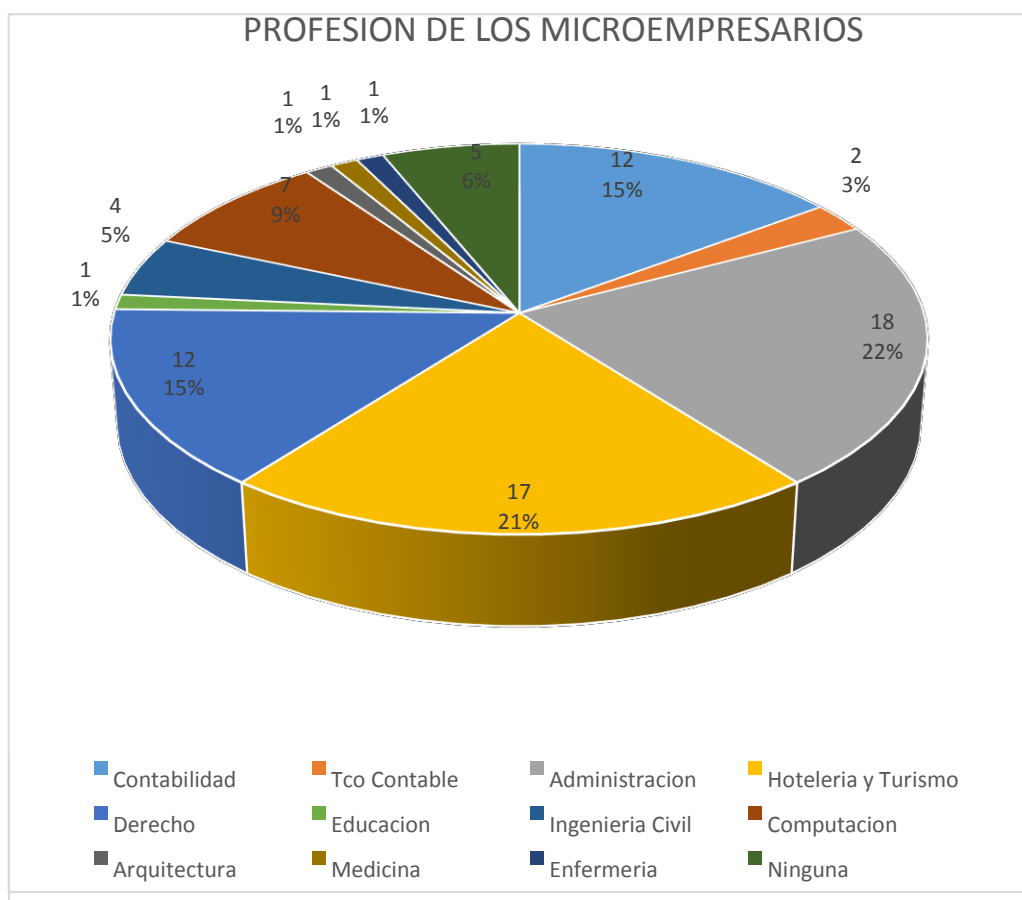


CUADRO N° 03: PROFESION DE LOS MICROEMPRESARIOS

PROFESION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Contabilidad	12	15%
Tco. Contable	2	2%
Administración	18	22%
Hotelería y Turismo	17	21%
Derecho	12	15%
Educación	1	1%
Ingeniería Civil	4	5%
Computación	7	9%
Arquitectura	1	1%
Medicina	1	1%
Enfermería	1	1%
Ninguna	5	6%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 03

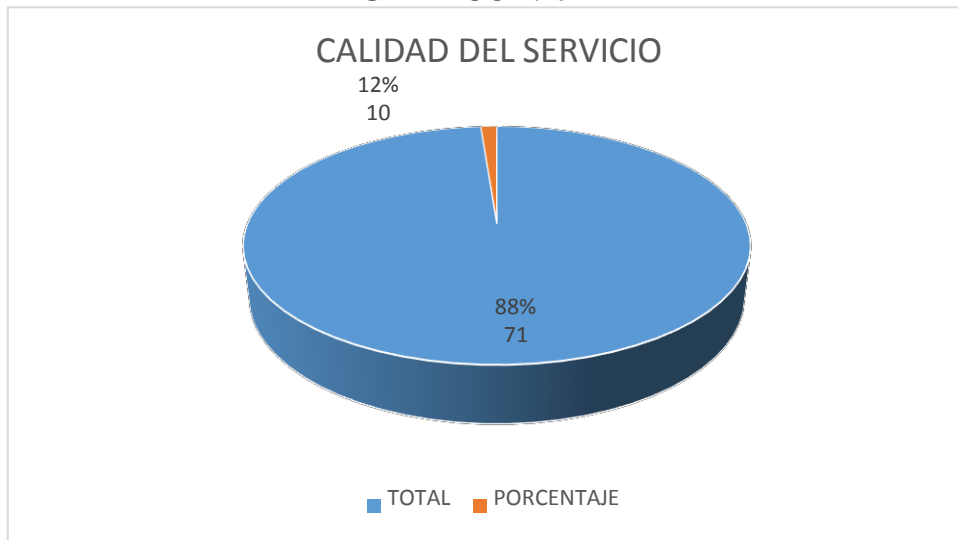


CUADRO N° 04: CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

CALIDAD DEL SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
Muy buena	71	88%
Buena	10	12%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N°04

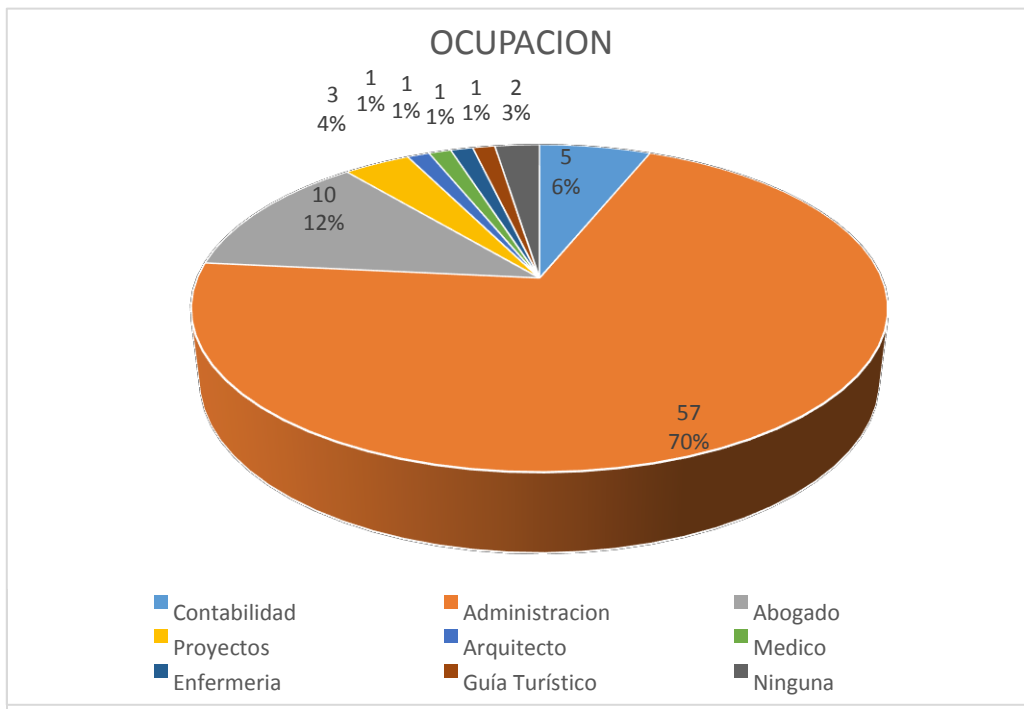


CUADRO N° 05: OCUPACION DE LOS ADMINISTRADORES DE LAS MYPES

OCUPACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Contabilidad	5	6%
Administración	57	70%
Abogado	10	12%
Proyectos	3	4%
Arquitecto	1	1%
Medico	1	1%
Enfermería	1	1%
Guía Turístico	1	1%
Ninguna	2	2%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 05

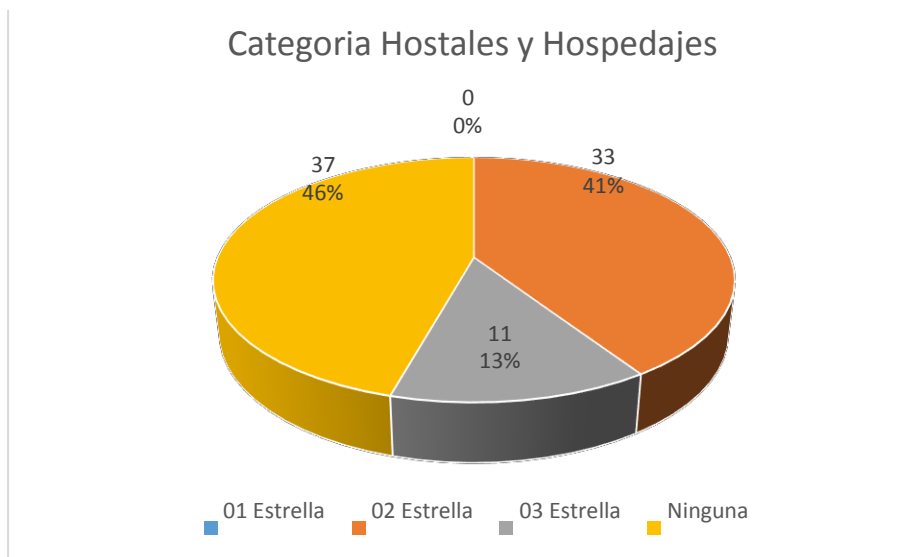


CUADRO N° 06: CATEGORIA DE HOSTALES Y HOSPEDAJES

CATEGORIA DE HOSTALES Y HOSPEDAJES	CANTIDAD	PORCENTAJE
01 Estrella	0	0%
02 Estrella	33	41%
03 Estrella	11	14%
Ninguna (Hospedajes)	37	46%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 06

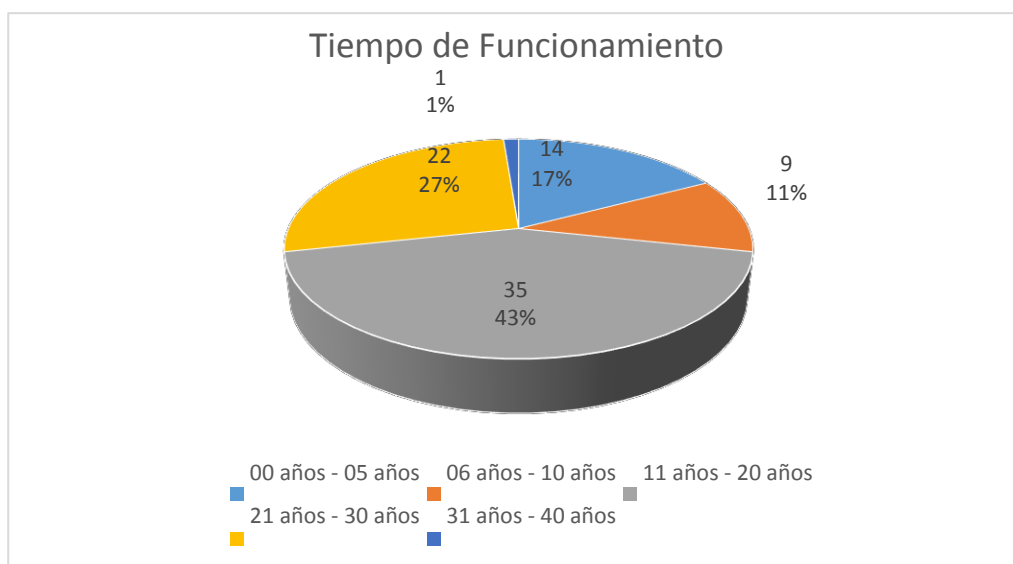


CUADRO N° 07: TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO

TIEMPO DE FUNCIONAMIENTO	CANTIDAD	PORCENTAJE
00 años - 05 años	14	17%
06 años - 10 años	9	11%
11 años - 20 años	35	43%
21 años - 30 años	22	27%
31 años - 40 años	1	1%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 07



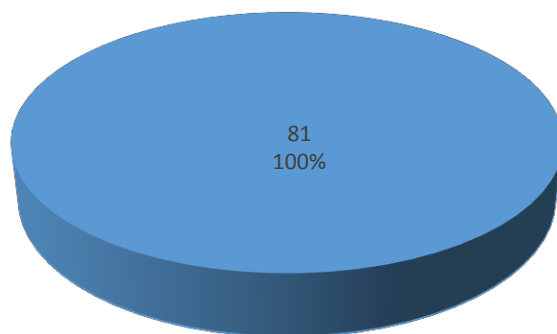
CUADRO N° 08: LA MYPE ES FORMAL O INFORMAL

MYPE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Formal	81	100%
Informal	0	0%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 08

Mype es formal o informal



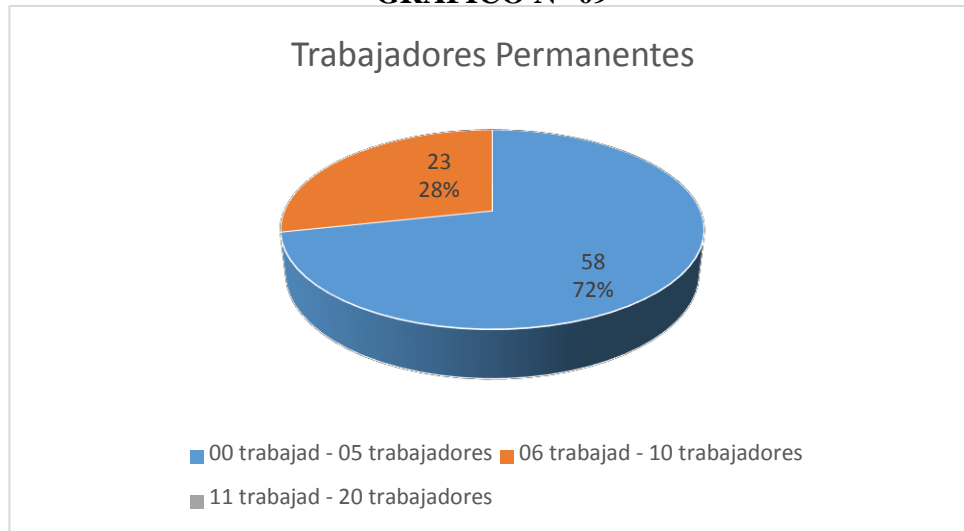
■ Formal

CUADRO N° 09: TRABAJADORES PERMANENTES

TRABAJADORES PERMANENTES	CANTIDAD	PORCENTAJE
00 trabajad - 05 trabajadores	58	72%
06 trabajad - 10 trabajadores	23	28%
11 trabajad - 20 trabajadores	0	0%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 09

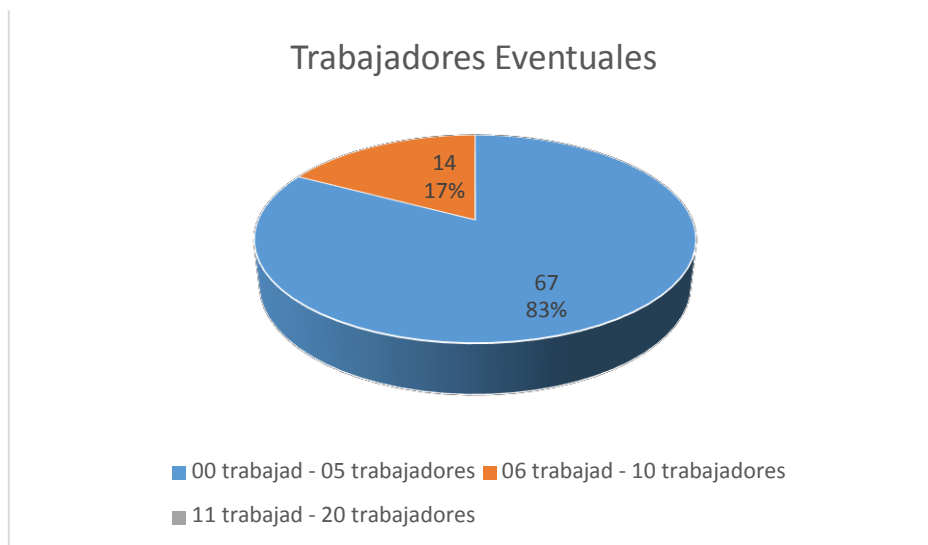


CUADRO N° 10: TRABAJADORES EVENTUALES

TRABAJADORES EVENTUALES	CANTIDAD	PORCENTAJE
01 trabajad - 05 trabajadores	67	83%
06 trabajad - 10 trabajadores	14	17%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 10



CUADRO N° 11: LA FORMALIDAD MEJORA LA RENTABILIDAD

FORMALIDAD MEJORA RENTABILIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	81	100%
No	0	0%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 11

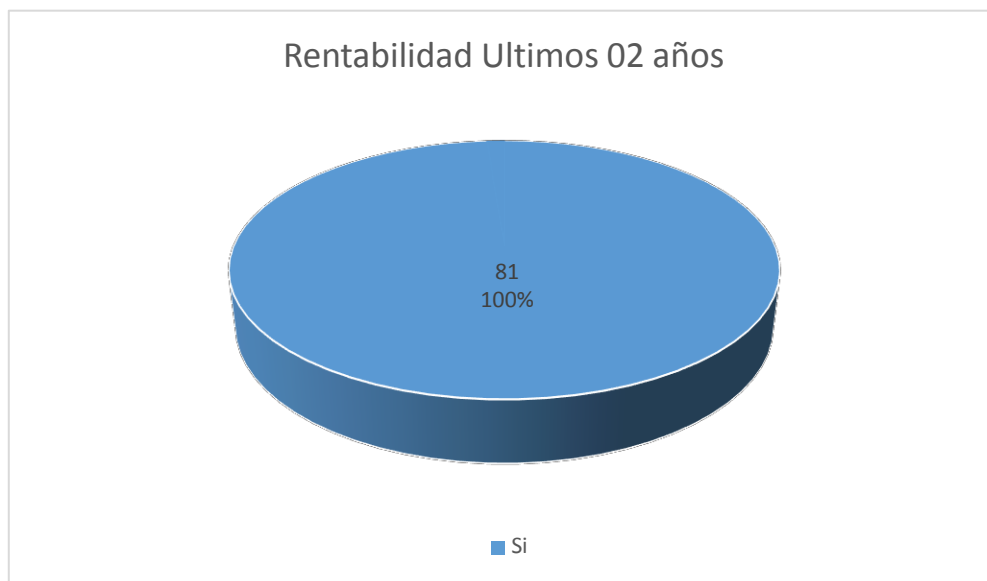


CUADRO N° 12: RENTABILIDAD ULTIMOS 02 AÑOS

RENTABILIDAD ULTIMOS 02 AÑOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	81	100%
No	0	0%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 12



CUADRO N° 13: DEMANDA DE TIPO DE TURISTAS

DEMANDA DE TIPO DE TURISTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Nacionales	72	90%
Extranjeros	9	10%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 13

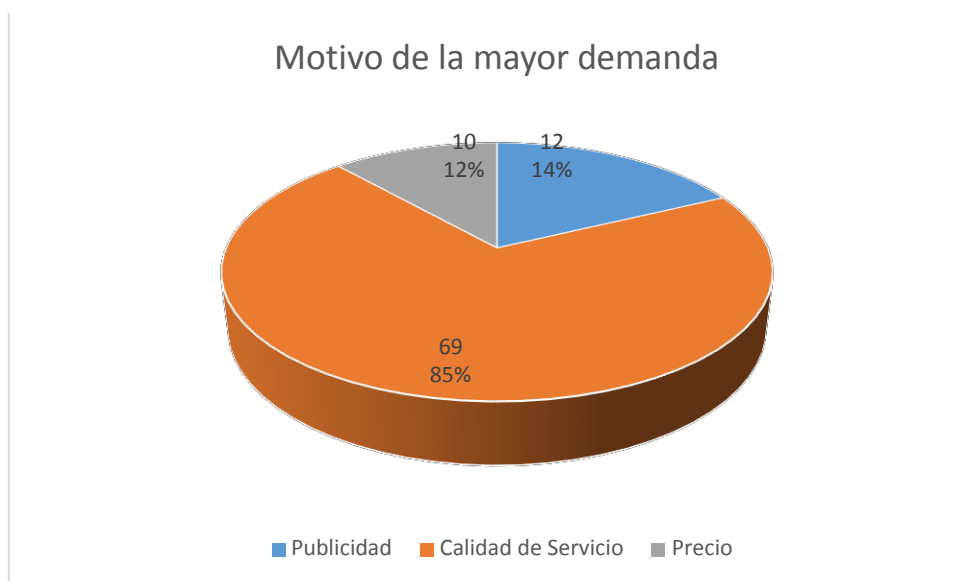


CUADRO N° 14: MOTIVO DE LA MAYOR DEMANDA

MOTIVO DE MAYOR DEMANDA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Publicidad de los servicios	10	12%
Calidad de Servicio a los clientes	69	85%
Precio	12	14%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 14

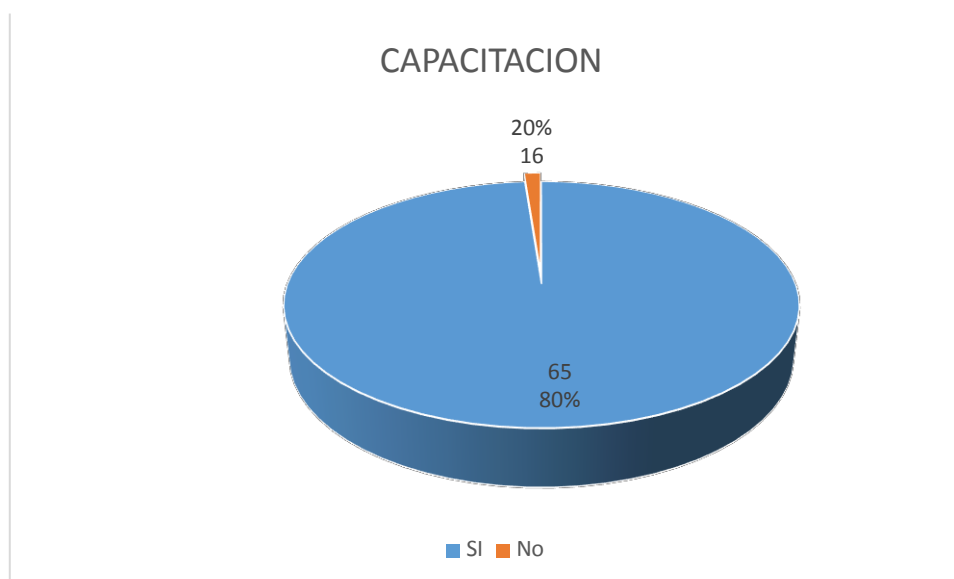


CUADRO N° 15: CAPACITACION A LOS TRABAJADORES

CAPACITACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	65	80%
NO	16	20%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 15



CUADRO N° 16: VALOR AGREGADO A LOS CLIENTES

VALOR AGREGADO A LOS CLIENTES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Movilidad	35	43%
Comisión a los taxistas	12	15%
Brindar desayunos	14	18%
Obsequios	19	23%
Descuentos especiales	1	1%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 16

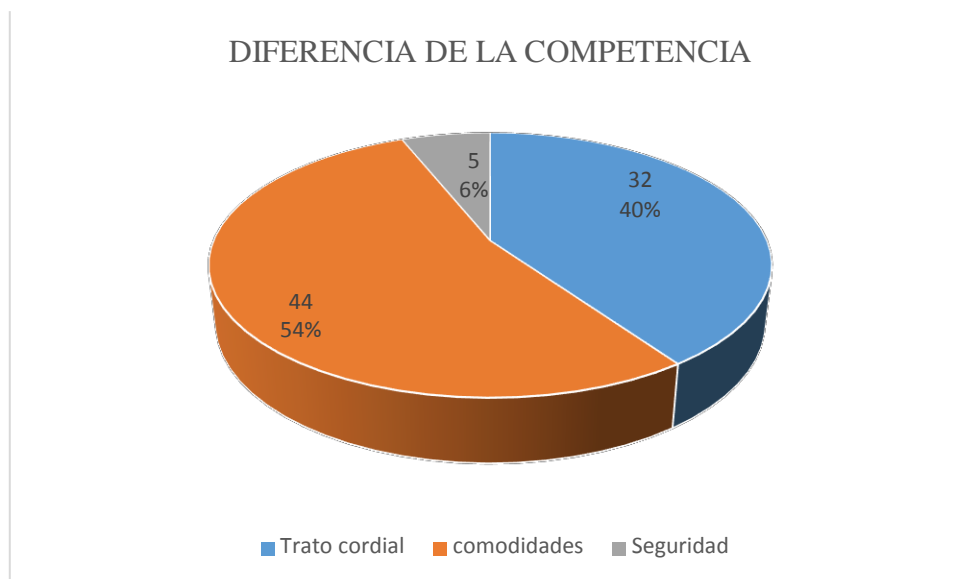


CUADRO N° 17: DIFERENCIA DE LA COMPETENCIA

DIFERENCIA DE LA COMPETENCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Buen Trato	32	40%
Comodidades	44	54%
Seguridad	5	6%
TOTAL	81	100%

Fuente: Elaboración Propia

GRAFICO N° 17



4.2 Análisis de los Resultados

4.2.1. De acuerdo a los Datos Generales

Según los resultados de las encuestas aplicadas a los Administradores de las Mypes del Giro Hostales y Hospedajes del Distrito de Chiclayo, se determinó en el Cuadro N° 01 respecto a la edad del Representante Legal de la Mype, que el más resaltante es el 60% (49) sus edades oscilan entre 51 a 70 años, y el 40% (32) tienen de 36 a 50 años. Los resultados de Rosillo, M (2015) en su investigación denominada “La gestión de la calidad y su relación con la competitividad en las micro y pequeñas empresas – MYPE, del rubro Talleres de confecciones textiles, ubicadas en el mercado central de Piura, año 2015”; perteneciente a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Sede Sullana expresan algo similar donde se evidencia que los trabajadores tienen una edad comprendida entre 48 y 58 años de edad.

También en el Cuadro N° 02, en cuanto al grado de instrucción de los administradores de las Mypes se evidencia que del total de encuestados, el 53% (43) tiene estudios superiores universitarios completos, el 41% (33) tienen estudios técnico superior completo, el 5% (4) solo tienen estudios secundarios completos. Comparando con Rosillo (2015) quien determinó que el 33.3% tienen secundaria completa, el 17 % tienen estudios universitarios.

Demostrando una de las características sobre el grado de instrucción de los trabajadores de la MYPE, correspondiente a las unidades de investigación prestadoras de servicio de fotocopiado en el asentamiento humano Santa Rosa.

4.2.2. De acuerdo a la Variable Gestión de la Calidad

Respecto a la Variable de Gestión de Calidad se considera la definición Mendoza Castillo, M. (2011), quien expresa que la calidad del servicio es determinada por las diferencias entre las expectativas del cliente, del desempeño del proveedor de servicios y la evaluación del servicio.

Además de ello expresan en el Cuadro N° 05 del total encuestados el 88% que representa 71 encuestados considera que el servicio que se brinda en las Mypes del

giro Hostales y Hospedajes es muy buena y el 12% que representa 10 encuestados es buena. Estos resultados permiten inferir que generalmente las mismas personas realizan varias funciones es decir la atención al cliente y el cobro del servicio.

Respecto a la capacitación se considera la definición de Rodríguez & Morales (2008) quien expresa que la capacitación, debe entenderse como una forma de educación a través de la cual se logra una cultura de identidad, teniendo como fundamento el soporte a la calidad y la productividad.

Además expresan que el elemento esencial en muchos programas de capacitación es el contenido, donde las informaciones son genéricas, referentes al trabajo; y también puede cobijar también la transmisión de nuevos conocimientos, entre los temas que el personal son capacitados tenemos: Atención al cliente, Calidad Total, Técnicas de Innovación del Servicio y otros. Por ende en el Cuadro N° 15 sobre la Capacitación manifestaron que del total de encuestados el 80% que representa 65 encuestados SI reciben capacitación y el 20% que representa 16 encuestados NO recibe Capacitación. Esto se puede comparar con Zapata (2016) quien estableció para la variable capacitación está conformada por los 45 trabajadores de las picanterías se observa que el 67% de los colaboradores encuestados, consideran haber recibido capacitación por parte del Restaurante, 13% indican que lo hizo con ayuda organizaciones o instituciones y el 20% señalan que se capacitan por su propia cuenta. Entre las organizaciones contratadas que brindan capacitación a los trabajadores de las Mypes del rubro Hostales y Hospedajes son: Sapience Human, Manpower, Adecco y Profesionales Coaching.

Burgos (2014) señala que una política de capacitación debe tener en cuenta que habilidades se desea generar en los trabajadores y cuales en los conductores. No necesariamente las habilidades deben ser las mismas, por ejemplo podría tenerse como objetivo generar en los trabajadores habilidades en cuanto a técnicas productivas y en los conductores habilidades empresariales, administrativas y gerenciales así como las técnicas para encontrar nuevos mercados. El grado de capacitación de los conductores de la Mype, es principalmente en temas productivos.

Sólo el 34.8% de los conductores de la Mype No recibieron capacitación y el 44.4% de los conductores de la Mype recibieron algún tipo de capacitación.

4.2.3 De acuerdo a la Variable Competitividad

Rodríguez (2016) señala que de acuerdo a la variable competitividad, las principales características de las Mypes del ámbito de estudio son: El 44% se dedica al negocio por más de 10 años respectivamente, mientras tanto que el 67% son empresas son formales, solo el 57% tiene trabajadores permanente, lo que se puede comparar con Sandoval, (2016) que coincide que el 83% son empresas formales solo el 42% tiene 2 trabajador permanente; esta información es obtenida en el **Cuadro N° 07** sobre el tiempo de funcionamiento en el rubro, en la que señala que el 43% de los encuestados tiene entre 11 y 20 años de funcionamiento o se dedica al negocio del giro hostales y hospedajes seguido de un 27% de encuestados que manifiesta que se encuentra dedicado al negocio entre 21 y 30 años.

Teniendo en consideración el **Cuadro N° 08** si la Mype es Formal o Informal se manifestó según el total de encuestados (81) de los microempresarios encuestados, el 100% son formales lo que afirma que la formalidad forma parte de la competitividad; así mismo revisando el **Cuadro N° 09** sobre los trabajadores permanentes podemos apreciar que del total encuestados, el 72% que representan 58 encuestados cuentan con un máximo de 5 trabajadores permanentes, el 28% que representan 23 encuestados cuentan con 6 a 10 trabajadores permanentes.

Sin embargo esta información se puede comparar según lo manifestado por Rosillo (2015) señala que el 40% tiene más de seis años en el negocio, tienen RUC y que cuentan entre 1 y 3 trabajadores en un 60%, también un 17 % con frecuencia introduce mejora en sus productos.

El Cuadro N° 17 sobre lo que Diferencia de la Competencia se debe a las Comodidades que ofrecen a sus clientes que representan un 54% equivalente a 44 encuestados, 40% indica que Buen Trato es parte de la competitividad que ofrecen a diferencia de los competidores que representa aproximadamente 32 encuestados y un 6% que representan a 05 encuestados señala que la seguridad en sus instalaciones es una de competencias que tienen para ofrecer a sus clientes.

V.- CONCLUSIONES.

La Caracterización de la gestión de la calidad actúa positivamente en las Mypes del giro de hostales y hospedajes del Distrito de Chiclayo. Todos los microempresarios apuestan en ofrecer una mejor atención, calidad de servicio y capacitación a sus trabajadores.

Las Características de la competitividad se rigen de acuerdo a lo exigido por los clientes al momento de brindar los servicios, Siendo la misión principal de los hostales y hospedajes satisfacer todas las expectativas requeridas por los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Mendoza Castillo, M. (2011), en su tesis de pre grado de la Universidad Nacional de Trujillo, denominada “Calidad de Servicio y satisfacción de los clientes del Banco Azteca del Perú SA. Agencia Junín, Trujillo año 2011”

GILDEMEISTER AGREDA, R. (2012) en su Tesis de Pre Grado de la Universidad Nacional de Trujillo, “Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos – Región La Libertad 2012.

AMAYA CHÁVEZ, R. (2013) en su Tesis de pregrado de la Universidad Nacional de Trujillo, “La Calidad de Servicio y la Satisfacción del cliente en la empresa Makro Supermayorista SA. – Ciudad Trujillo 2013.

RODRIGUEZ (2016), en su tesis “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro grifos de la ciudad de Juanjuí, período 2015 – 2016

SANDOVAL, (2016). En su tesis “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro imprentas de la ciudad de Juanjuí año 2015- 2016.

Ipanaqué (2011), realizó una investigación titulada “MYPE, competitividad, investigación e innovación, en la Universidad Nacional de Piura.

Rosillo, M (2015) en su investigación denominada “La gestión de la calidad y su relación con la competitividad en las micro y pequeñas empresas – MYPE, del rubro Talleres de confecciones textiles, ubicadas en el mercado central de Piura, año 2015”

BURGOS (2014), en su investigación titulada “La política de capacitación como un mecanismo para la mejora de su competitividad: análisis del sector maderero en el distrito de Villa el Salvador-Lima Metropolitana”

PUPUCHE (2015) en su tesis de investigación para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración titulado “Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE comerciales rubro ópticas centro Piura 2015”

Gutiérrez (2011), realizo la Tesis titulada “Propuesta para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial del área metropolitana centro occidente amco”

Zapata (2016), realizo una Tesis titulada “Caracterización de la capacitación y competitividad en las MYPE de servicios rubro picanterías de La Legua– Piura, año 2014”, que fue presentada en la UNIVESIDAD CATÓLICA ÁNGELES DE CHIMBOTE

Mendo, C (2014) presentó la Tesis denominada “Caracterización del financiamiento y competitividad de micro y pequeñas empresas de Licorerías”, presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Saavedra, M (2012) presentó la investigación denominada “Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme latinoamericana”, presentada en la Universidad Autónoma de México

http://www.aec.es/c/document_library/get_file?uuid=f1b06546-2488-453f-96fd-54d3ed5e6a30&groupId=10128 <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/> <http://www.webyempresas.com/la-competitividad-segun-michael-porter/> <https://www.gestiopolis.com/calidad-habitaciones-hotel-y-servicio-de-excelencia/>
<http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2014/01/20/162855/16285520150119105713.pdf>

<http://erp.uladech.edu.pe/archivos/03/03012/documentos/repositorio/2014/01/11/162855/16285520150508092848.pdf>

<http://www.monografias.com/trabajos53/libro-gestion-empresarial/libro-gestion-empresarial2.html>

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Mypes para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Caracterización de la Gestión de la calidad y la Competitividad de las Mypes del giro Hostales y Hospedajes en el distrito de Chiclayo”.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

DATOS GENERALES DE LOS REPRESENTANTES LEGALES DE LAS MYPES

1. ¿Qué edad tiene el representante legal de la Mype?:
2. ¿Cuál es el grado de instrucción de los Administradores de las Mypes?:
Primaria: Completa.....
Secundaria completa.....
Secundaria Incompleta.....
Técnico superior Completa.....
Técnico superior Incompleta.....
Superior Universitaria Completa.....
Superior Universitaria incompleta
3. ¿Qué Profesión tienen los microempresarios?.....
4. ¿Cómo considera Ud. la calidad del servicio que brindan las Mypes?
Muy buena.....Buena.....

5. ¿Cuál es la Ocupación de los Administradores de las Mypes?.....

6. ¿Cuál es la categoría de los hostales y Hospedajes?

- a) 1 estrella c) 3 estrellas
- b) 2 estrellas e) Ninguna estrella

7. ¿Qué tiempo de funcionamiento tiene en este rubro las Mypes?.....

8. ¿Cuántas Mypes son formales e informales en Chiclayo?

Formal: Informal:.....

9. ¿Cuántos trabajadores permanentes tiene?.....

10. ¿Cuántos trabajadores eventuales tiene?.....

11. ¿Cree que la formalidad le ha permitido mejorar la rentabilidad?

Si..... No.....

12. ¿Cree Ud. que la rentabilidad de ha mejorado en los 2 últimos años?:

Si.....No.....

13. ¿Qué tipo de turistas Demandan sus servicios?

- a) Nacionales b) Extranjeros

14. ¿Cuál es motivo de la mayor demanda?

- a) Publicidad b) La calidad del servicio c) El precio

15. Se capacita a los trabajadores de las Mypes:

SI NO.....

16-¿Qué valor agregado cree usted que podría brindar a sus clientes?

.....
.....

¿Qué cree usted que lo diferencia de la competencia?

.....
.....