



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD PARA LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO-RUBRO HOTEL CASO: MONTECARLO SUITS. S.A.C, LIMA**

**,2019**

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

**AUTOR**

**CASTILLON CANTO, CLARA FRANCESCA**

**ORCID: 0000-0002-6888-0636**

**ASESOR**

**RALLI MAGIPO, LIZBETH GIOVANNA**

**ORCID: 0000-0002-5034-7024**

**CAÑETE – PERÚ**

**2020**

## **1. Título**

CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD PARA LA GESTIÓN DE  
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
COMERCIO-RUBRO HOTEL CASO: MONTECARLO SUITS. S.A.C, LIMA ,2019.

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTOR:**

Castillon Canto, Clara Franchesca

ORCID: 0000-0002-6888-0636

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Cañete,

Perú

### **ASESOR:**

Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

ORCID: 0000-0002-5034-7024

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

### **JURADO**

Apellidos y nombres

Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

ORCID N° 0000-0001-6079-2319

Apellidos y nombres

Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID N°: 0000-0001-8852-1342

Apellidos y nombres

Espinosa Otoyá, Victor Hugo

ORCID N°: 0000-0002-7260-5581

### **3. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Dra. Zenozaín Cordero, Carmen Rosa

**Presidente**

---

Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

**Miembro**

---

Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo

**Miembro**

---

Mgtr. Ralli Magipo, Lizbeth Giovanna

**Asesora**

## **4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria**

### **Agradecimiento**

Este proyecto es el esfuerzo que realizaba día a día, agradezco a mis padres que estuvieron hay conmigo motivándome durante mi formación académica. De igual manera a la docente por orientarnos y también motivarnos a lo largo de

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación está dedicado primeramente a dios y luego a mis padres por haberme apoyado en el trayecto de la elaboración de mi proyecto, muchos de mis logros se los debo a ellos por motivarme y seguir adelante.

## 5. Resumen

Esta investigación tuvo como enunciado del problema ¿Cuáles son las características de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo suits, s.a.c, lima, 2019? y se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo suits, s.a.c. lima ,2019. La metodología es descriptivo, Nivel cuantitativo, diseño no experimental, Se estableció la Técnica la cual se encargara de realizar la entrevista y el instrumento es el cuestionario fue aplicada con 11 preguntas lo cual fue encuestado a 20 empleados del hotel. Se obtuvo como resultado en la variable de la competitividad de un total de 20 trabajadores, consideran que si se da el uso del sistema de tecnología donde el 85% (17 trabajadores) dicen excelente mientras que el 10% (2 trabajadores) indican regular y un 5% (1 trabajador) indica bueno el uso de las tecnología en el hotel Montecralo Suits, Respecto a la variable de gestión de calidad de un total de 20 trabajadores, consideran que el gerente es democrático el 65% (13 trabajadores) dicen bueno, mientras un 20% (4 trabajadores) dicen regular mientras un 15% (3 trabajadores) indican excelente. Finalmente como conclusión los empleados encuestados de la empresa demostraron que el hotel da el uso de las tecnologías pero por falta de compromiso de los dueños a veces no se da el uso de la tecnología y eso podría afectar al hotel en ser más competente dentro del mercado y obtener más ingresos.

**Palabras clave:** Competitividad, gestión de calidad, hotel,y Mype.

## **Abstract**

This research had as a statement of the problem: What are the characteristics of competitiveness for quality management in micro and small companies in the commerce sector - hotel category case: Montecarlo suits, s.a.c, lima, 2019? and the following general objective was proposed: Determine the characteristics of competitiveness for quality management in micro and small companies in the commerce sector - hotel category case: Montecarlo suits, s.a.c. Lima, 2019. The methodology is descriptive, quantitative level, non-experimental design, The Technique which will be in charge of conducting the interview was established and the instrument is the questionnaire was applied with 11 questions which were surveyed to 20 hotel employees. It was obtained as a result in the competitiveness variable of a total of 20 workers, they consider that if the use of the technology system occurs where 85% (17 workers) say excellent while 10% (2 workers) indicate regular and 5% (1 worker) indicates that the use of technology in the Montecralo Suits hotel is good. Regarding the quality management variable, a total of 20 workers consider that the manager is democratic 65% (13 workers) say good , while 20% (4 workers) say fair while 15% (3 workers) say excellent. Finally, as a conclusion, the surveyed employees of the company demonstrated that the hotel uses technologies but due to a lack of commitment from the owners, sometimes the use of technology is not given and that could affect the hotel to be more competent in the market and get more income.

**Keywords:** competitiveness and quality management, hotel, And Mypes.

## 6. Contenido

1. TITULO .....	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....	v
5. RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
6. CONTENIDO .....	viii
7. ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS .....	xi
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II.REVISIÓN DE LITERATURA .....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.1.1 Internacional .....	6
2.1.2 Nacional .....	10
2.1.3 Local .....	14
2.2 Bases teórica de la investigación.....	18
2.2.1 Gestión de calidad.....	18
2.2.2 Factores básicos de la gestión de calidad.....	19
2.2.3 Calidad.....	20

2.2.4 Calidad total.....	20
2.2.5 Importancia de la gestión de la calidad en la empresa.....	21
2.2.6 Sistema de Gestión de calidad según ISO-9001 .....	23
2.2.7 Competitividad.....	26
2.2.8 Importancia de la competitividad .....	26
2.2.9 Innovación en la competitividad.....	27
2.2.10 MYPE .....	30
2.2.11 Hotel.....	30
2.3 Marco conceptual .....	33
2.3.1 Microempresa .....	33
2.3.2 Gestión de calidad.....	33
2.3.3 Competitividad.....	34
III. HIPÓTESIS .....	35
IV. METODOLOGÍA .....	36
4.1. Diseño de la investigación.....	36
4.2. Población y muestra.....	36
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	37
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
4.5. Plan de análisis.....	38

4.6. Matriz de consistencia .....	39
4.7. Principios éticos.....	40
V. RESULTADOS .....	42
5.1 Resultados.....	42
5.2 Análisis De Resultado.....	53
VI. CONCLUSIONES .....	59
Referencias bibliográficas.....	63
ANEXOS.....	70
ANEXO 1 .....	70
ANEXO 3.....	71

## 7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

<b>Tabla 1.</b> <i>Los sistemas de tecnología facilitan los diferentes servicios.....</i>	42
<b>Tabla 2.</b> <i>El hotel ha implementado nuevos servicios .....</i>	43
<b>Tabla 3.</b> <i>Los costos de los servicios que brinda el hotel son bajos.....</i>	44
<b>Tabla 4.</b> <i>El hotel brinda un precio justo para los clientes .....</i>	45
<b>Tabla 5.</b> <i>Como empleados son amables con sus clientes .....</i>	46
<b>Tabla 6.</b> <i>Brinda las habitaciones en buen estado el hotel Montecarlo suits .....</i>	47
<b>Tabla 7.</b> <i>Los hoteles de la ciudad funciona con un sistema de organización .....</i>	48
<b>Tabla 8.</b> <i>El hotel utiliza las tecnologías en los sistemas de control de huéspedes ....</i>	49
<b>Tabla 9.</b> <i>El gerente del hospedaje es democrático.....</i>	50
<b>Tabla 10.</b> <i>Los clientes que ingresan al hotel Montecarlo suits son respetuosos. ....</i>	51
<b>Tabla 11.</b> <i>Identificar el desempeño de cada trabajador en sus horas de trabajo .....</i>	52

## Índice de gráficos

<b>Figura 1:</b> Los sistemas de tecnología facilitan los diferentes servicios .....	42
<b>Figura 2:</b> El hotel Montecarlo suits. s.a.c, ha implementado nuevos servicios.....	43
<b>Figura 3:</b> Los costos de servicios que brinda el hotel son cómodos para sus clientes .....	44
<b>Figura 4:</b> El hotel Montecarlo suits. s.a.c brinda un precio justo.....	45
<b>Figura 5:</b> Amabilidad.....	46
<b>Figura 6:</b> Habitación en buen estado.....	47
<b>Figura 7:</b> Sistema de organización.....	48
<b>Figura 8:</b> Sistema de control .....	49
<b>Figura 9:</b> Democrático .....	50
<b>Figura 10:</b> Respeto a los clientes .....	51
<b>Figura 11:</b> Desempeño laboral.....	52

## **I. Introducción**

Hoy en día en el mundo global son fuertemente competitivos donde hay empresas que son preparadas para enfrentarse dentro del mercado y enfrentar los desafíos tecnológicos que se presenten, los micros y pequeñas empresas deben enfrentar para que puedan mantenerse en un nivel alto en el mercado competitivo.

Hoy resulta ser muy importante la competitividad en el mercado es por ello, que esta investigación está denominada Caracterización de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro hotel caso:

Montecarlo suits. s.a.c lima, 2019, esta investigación está tomando en cuenta sus variables en la competitividad y gestión de calidad. Hoy en la actualidad hay mayor competencia de los hoteles en donde hay empresas que quieren ser más competentes y obtener más ingresos ellos deben mostrar calidad a sus clientes y así estén satisfecho del servicio brindado.

La MYPE en el Perú hoy en día a nivel nacional brinda un 80% que actualmente hay empresas que se encuentran activa y a la vez también presenta un 40% el producto bruto interno, los temas que se da a conocer son temas que están relacionadas con las variables del proyecto dentro de ello, se puede aplicar a la empresa y poder desempeñarla correctamente dentro de la misma y poder ampliar la cartera de los clientes. Por la cual, el proyecto de investigación se enfocó a la gestión de calidad y competitividad ya que contara con una visión que se podrá aplicar en la empresa y así implementar ciertas estrategias mejorando los establecimiento del hotel para que puedan cumplir con ciertos requisitos establecidos para brindar un buen servicio al clientes.

A nivel internacional la gestión de los servicios y atención al cliente es muy importante, porque reconocen que las MYPES también generan una gran demanda laboral, la gestión de calidad en otros países hay casos que se presenta que los trabajadores son despedidos de su campo laboral a veces por la misma empresa que se va a la quiebra y es ahí donde despiden a las personas que laboran.

En Europa, por ejemplo promocionan la calidad al cliente ofrecen sus productos con calidad y atención al cliente lo más importante es que se centran al cliente. Actualmente en Europa existen competencias en distintos rubros de hoteles y de restaurantes, eso también vemos en distintas partes del mundo. La calidad debe ser lo primordial dentro de una empresa ya que ayudara obtener clientes satisfechos del servicio brindado.

El turismo, considerado como una de las actividades de mayor expansión en el mundo, basado fundamentalmente en la prestación de servicios, representa para los países con vocación turística uno de los grandes retos para lograr la satisfacción del cliente e incrementar el número de visitantes.

A nivel nacional se brindan empleo y se crean propuestas que abarcan aspectos muy importante en nuestro país las MYPES en Perú muestran que en el producto interno bruto ha sido el 42% y mayormente el 98% fue representado de Perú y 80,96% la población está activa con su economía ya que en nuestro país abarca un 98.6% esto llega a poder impulsar a que las MYPES sigan aumentando en los rubro de hotel con un fin de poder brindar servicio al cliente y calidad para poder obtener más cliente en el sector hotelero.

En el ámbito económico la MYPE es un proceso que se estudia y se generan sobre el impacto económico en distintas partes del mundo que ofrecen alquiler de habitaciones

para ello el dueño del hotel debe usar alguna estrategia para atraer clientes y satisfacer las necesidades del cliente, en la micro y pequeñas empresas en el Perú mayormente se basan a empezar su trabajo propio con préstamos bancarios o también prestamos con sus amistades o algún familiar que tenga el alcance del dinero sin poder conocer las consecuencias que se puede tener a esos tipos de préstamos ya dado eso los empresarios deben analizar o tomar en cuenta la tasa de interés.

En el ámbito hotelero, la calidad está relacionada con la estrategia competitiva básica dados los beneficios tangibles y sostenibles que genera. Su gestión se ha convertido en un factor estratégico para la supervivencia de las empresas al mejorar su productividad, eficacia, imagen y el posicionamiento de sus productos. Las implicaciones decisivas que tienen para las empresas, tanto la calidad como la satisfacción, en términos de rentabilidad y fidelización, ha hecho que se hayan multiplicado los trabajos centrados en cada una de estas áreas y, más recientemente, en el estudio de su interrelación y de la vinculación de ambos con otros conceptos como las intenciones de compra.

En la actualidad, el turista ha dejado de preocuparse por los precios, tratando de satisfacer experiencias y vivencias únicas e irrepetibles en mejores escenarios naturales que ayuden a mejorar su calidad de vida, pero sobre todo buscando calidad que le brinda los servicios hoteleros.

En este proyecto de investigación se dará a conocer que el hotel Montecarlo suits s.a.c mejore su gestión de calidad a sus cliente y los personales del hotel estén altamente capacitados para una atención adecuada a sus clientes para así crear ciertas estrategias competitivas y ser sostenible con respecto a su competencia dentro del mercado. Como sabemos hoy en día escuchamos con frecuencia que algunos destinos buscan

diferenciarse de sus competidores a través de un servicio adecuado al cliente. Es por ello que se plantea el siguiente enunciado de problema de la investigación:

¿Cuáles son las características de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo suits, s.a.c, lima, 2019?

Para dar respuesta al planteamiento del problema se planteó el siguiente objetivo general:

- Determinar las características de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo suits, s.a.c. lima ,2019.

Para plantear el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos de la investigación:

- Determinar la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo suits, s.a.c, lima, 2019.
- Evaluar cómo es la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo suits, s.a.c, lima, 2019.

Este proyecto de investigación se justifica teóricamente debido a que en las organizaciones le servirá de ayuda esta información y nos permitirá determinar la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo suits, s.a.c, lima, 2019.

La investigación se justificó prácticamente porque nos permitirá aplicarlo en la vida práctica porque aquella información contenida servirá para tomar medidas en la mejora de la gestión de calidad y competitividad del servicio hotelero que se ofrece al cliente en

el hotel Montecarlo suits donde actualmente hay una buena demanda y debemos de capacitar a sus empleados para una buena atención a sus clientes ya que es lo primordial dentro del hotel y poder generar ingresos. Dentro de ello, al dueño de la empresa se especificara ciertas propuestas de mejora ya que serán los beneficiaron de este proyecto de investigación ya que tendrán una empresa de mayor solvencia y con una vigencia en el mercado asegurada.

Se justifica metodologicamente para que el hotel Montecarlo suits pueda aplicar ciertas estrategias competitivas dentro del mercado y puedan cumplir con sus objetivos.

Se obtuvo como resultado en la variable de la competitividad de un total de 20 trabajadores, consideran que si se da el uso del sistema de tecnología donde el 85% (17 trabajadores) dicen excelente mientras que el 10% (2 trabajadores) indican regular y un 5% (1 trabajador) indica bueno el uso de las tecnología en el hotel Montecralo Suits, Respecto a la variable de gestión de calidad de un total de 20 trabajadores, consideran que el gerente es democrático el 65% (13 trabajadores) dicen bueno, mientras un 20% (4 trabajadores) dicen regular mientras un 15% (3 trabajadores) indican excelente. Finalmente como conclusión los empleados encuestados de la empresa demostraron que el hotel da el uso de las tecnologías pero por falta de compromiso de los dueños a veces no se da el uso de la tecnología y eso podría afectar al hotel en ser más competente dentro del mercado y obtener más ingresos.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacional**

Benavides, (2017) Su tesis realizada *Análisis de la calidad del servicio del hotel perla verde de la ciudad de esmeraldas*. Para obtener su tesis de Magíster en Administración en la universidad católica del ecuador su objetivo general: Analizar cómo es la calidad que brinda un personal hacia a los clientes del hotel Perla de Esmeralda. Cuenta con una metodología de carácter cuanti-cualitativa, fruto de la interrelación humana, desarrollando los procesos que se llevan a cabo para certificar la calidad del servicio que presta el Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

Conclusión: El análisis FODA, identificó falencias como la deficiencia en la toma de decisiones de parte de la gerencia, una limitada planificación operativa, la falta de capacitación al personal del hotel, la inexistencia de manuales de procedimientos y de funciones y la falta de calidad en la entrega del servicio al cliente; la prestación de servicios carece de valor agregado. Al no tener suficiente información de la competencia, hay una limitada diferenciación del servicio brindado (hospedaje, alimentos y bebidas, eventos sociales, lavandería, internet, garaje, catering y seguridad), ya que no se nota una real preocupación por superar las expectativas de su cliente objetivo. Comentario: respecto al hotel de esmeralda la prioridad de implementar este soporte administrativo radica en que es necesario especificar las diversas alternativas de solución, conducentes a la eliminación de los problemas en la calidad del servicio que brinda el hotel a todos sus clientes.

Freyle, Carrillo, & Gómez, (2015) En su revista titulada *Gestión de la calidad y del conocimiento: dos enfoques complementarios* para optar su maestría en ingeniería de sistemas e informática de la universidad Industrial de Santander. Bucaramanga, Colombia. Genera mejores productos y servicios, reducción de costos, más clientes y empleados satisfechos, y mejor rendimiento financiero que a su vez conlleva ventajas competitivas. Sin embargo, en muchas ocasiones los esfuerzos realizados resultan en vano debido a que las organizaciones no cuentan con una cultura organizacional madura que las guíe para mantener las mejoras continuas, satisfacer las necesidades de los clientes también reducir la duplicidad de esfuerzos o en el rediseño de procesos, el trabajo en equipo y las relaciones cercanas con los proveedores. La gestión del conocimiento entendida como las actividades relativas a la creación, almacenamiento, transferencia y aplicación del conocimiento en las organizaciones surge como una posible solución a las dificultades adquiridas por la aplicación de la gestión de calidad.

Conclusiones: La QM es una filosofía aplicada a la gestión que promueve la mejora continua en los productos y servicios ofrecidos por las organizaciones, así como en sus procesos internos y en ese orden de ideas, su enfoque trae consigo una serie de beneficios que pueden traducirse en ventajas competitivas para las organizaciones expuestas a la volatilidad de los mercados.

Zambrano, (2015) En su tesis *Diseño de un plan para mejorar la calidad de los servicios en establecimientos hoteleros de segunda categoría del sector céntrico de la ciudad de Guayaquil*. Trabajo presentado previa a la obtención del grado académico de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Teniendo como objetivo General: Evaluar la situación actual de la calidad de

servicios en establecimientos hoteleros de segunda categoría del sector céntrico de la ciudad de Guayaquil para diseñar un gplan de mejora. La Metodología de investigación aplicada, seguido por las técnicas de análisis y recolección de información terminando con el análisis de resultados de las encuestas.

La investigación llevo a la principal conclusión que la tesis se muestra la importancia de la Industria del turismo en el desarrollo económico y social del país, siendo uno de los sectores estratégicos que está impulsando el actual Gobierno con la nueva matriz productiva. Por lo que entre otros sectores que conforman esta industria, el hotelería ha reflejado un incremento de turistas hospedados en hoteles de diferentes categorías dependiendo de su preferencia y poder adquisitivo.

Joubert, (2015) En su tesis *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*. Trabajo Profesional de Tesis de Maestría en la Universidad Nacional de Quilmes. En este trabajo, el autor propone como Objetivo General: Indagar sobre la potencialidad y la factibilidad de aplicar SGC en los hoteles de la ciudad de Neuquén y, a partir del análisis, sugerir propuestas que permitan a los gerentes y/o dueños involucrarse paulatinamente en el proceso de implementación de estos. Se llevó a cabo una investigación cualitativa de carácter descriptivo. Se concluyó que a medida que se fue realizando el análisis de la información, se fueron comprobando cada una de las hipótesis planteadas. Se puede confirmar que la investigación contribuye a dar un panorama cierto de la situación hotelera de la ciudad de Neuquén, así como de las opiniones y percepciones de los gerentes y dueños acerca de la implementación de los SGC. En estos últimos años, la ciudad de Neuquén se ha posicionado como un gran

centro de referencia empresarial, administrativo y comercial, que alberga una gran cantidad de servicios, infraestructura y equipamiento, propiciando el desarrollo de sedes de grandes empresas relacionadas, principalmente, con las actividades petrolera, gasífera, minera, hidroeléctrica y estatal. Asimismo, se ha fortalecido como una ciudad de paso para aquellos que se dirigen a los destinos turísticos de la provincia, a quienes provee un servicio de “pernocte” con estadías de una noche, además de otros servicios necesarios propios de una gran ciudad.

Morán, (2015) En su tesis titulado *Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz río hondo del departamento de zacapa*. Para optar el título de psicólogo industrial / organizacional en el grado académico de licenciado. Se planteó como objetivo general, conocer la percepción del clima organizacional del personal de dicho hotel, y con ello conocer los niveles de satisfacción o bien insatisfacción existente. Para el desarrollo del trabajo de campo se aplicó un cuestionario a los veintidós colaboradores del hotel, mismo que contenía veintidós preguntas de escala de Likert, con este instrumento se conoció los niveles de satisfacción del personal y que tan satisfechos se sienten dentro de su puesto de trabajo. Se determinó que la percepción del clima organizacional del personal del hotel objeto de estudio, es favorable, ya que la opinión que tienen los empleados sobre cada uno de los indicadores estudiados al ser promediado son positivos, no así a la hora de ponderar indicador por indicador.

Conclusión: Se determinó que la comunicación que practican los empleados en el hotel objeto de estudio es desfavorable, ya que algunas veces se comunican y la información no es clara, no existe confianza entre los colaboradores, y la empresa no

alienta a todos los colaboradores a compartir y consideran que casi siempre es abierta la comunicación para la ejecución correcta de cada una de sus tareas.

### **2.1.2 Nacional**

Gavilán, (2014) En su tesis *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014*. Para optar el título profesional de licenciada en administración tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro lencería del mercado Modelo del distrito de Chimbote, 2014. La investigación fue cuantitativa-descriptiva de diseño no experimental, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 10 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, a través de la técnica de la encuesta.

Conclusión: La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro comercialización de lencería del mercado modelo, Chimbote, 2014, no tienen conocimiento sobre gestión de calidad y no cuentan con un plan estratégico, sin embargo la mayoría enfatiza en diferenciarse mediante sus productos de calidad. Comentario: esta empresa debe de implementar y también ejecutar el sistema de gestión de calidad en sus negocios para que puedan tener más ventas e ingresos en el mercado.

Bances, (2018) En su tesis *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las mype de servicios, rubro hoteles de sechura (piura), 2018*. para optar el título profesional de licenciada en administración. Cuyo objetivo general fue: Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro hoteles de

Sechura (Piura), 2018 Metodología fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas, con 15 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario.

Conclusión: En relación a los factores básicos para lograr la gestión de calidad en los hoteles de la ciudad de Sechura se aplican las normas establecidas por escrito para difundir los procesos, los valores contando con personal de confianza, la tecnología como un sistema de control y servicio al cliente y los recursos humanos por sus conocimientos y valores. Comentario: Se recomienda al hotel tener las herramientas más necesarias ya que no cuenta con mucha tecnología avanzada de hoy en día se sugiere a los hoteles de sechura .

López, (2018) En su tesis *Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro hoteles en la provincia de Leoncio prado periodo 2017*. Para optar el título profesional de licenciado en administración. Cuyo objetivo general fue: Determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso de la competitividad de las MYPES del sector comercio, rubro Hoteles en la provincia de Leoncio prado – Tingo María 2017. En su metodología se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo – cuantitativa. En la Población: La población en estudio está conformada por los propietarios de las MYPES del sector comercial, rubro de Hoteles de la ciudad de Tingo María que suma un total de 18. Muestra: La muestra fue de 8 MYPES.

Conclusión: Respecto a los Empresarios de los representantes legales de las MYPES encuestados: el 62.5% tienen el promedio de 36 a 50 años de edad, el 62.5% son del sexo masculino, el 75% tienen grado de instrucción superior universitario y el 50% son casados.

Rodríguez, (2017) su tesis realizada *Caracterización de la gestión de calidad bajo el método kaizen en las micro y pequeña empresa del sector servicios-rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015*. Para optar el título profesional de licenciada en administración su objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las micro y pequeña empresa del sector servicios- rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz, 2015. En su metodología utilizó un diseño no experimental transaccional porque se recolectó los datos en un solo momento en un período único, el nivel de investigación fue cuantitativa porque fueron procesados y examinados estadísticamente, la información es un cuestionario estructurado y para el tipo de investigación fue descriptivo porque se buscó describir la gestión de calidad bajo el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las Micro y Pequeña Empresa (MYPE) del sector servicios - rubro hoteles de dos estrellas del distrito de Huaraz.

Conclusión: La gestión de calidad es esencial para esta investigación es entendida como el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz; en respuesta a este objetivo los gerentes y colaboradores tienen diferente percepción de la realidad donde hay un alto grado de deficiencia respecto a la gestión de calidad porque no aplican las 5 “S” en su totalidad, no hay un interés sincero por una mejora continua en los distintos aspectos

evaluados. Comentario: La gestión de calidad es esencial para esta investigación es entendida como el método kaizen aplicado a las 5 “S” en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hotel de dos estrellas del distrito de Huaraz; en respuesta que no hay un alto grado de deficiencia respecto a la gestión de calidad porque no aplican las 5 “S”.

Espinoza, (2019) En su tesis *Gestión de calidad en la competitividad y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio; rubro hoteles; urbanización buenos aires, nuevo chimbote, año 2017* para optar el título profesional de licenciada en administración en la universidad catolica los angeles de chimbote, obtuvo como objetivo general : Determinar las características de la gestión de calidad en la competitividad y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro hoteles; urbanización buenos aires, nuevo chimbote, año 2017. En su metodología el diseño de la investigación será, No Experimental – Transversal – Descriptivo la población está conformada por los propietarios de las MYPES y la muestra está constituida por el 100% de la población, donde participaron 10 micro y pequeñas empresas del sector servicio; rubro hotelero, donde los representantes estuvieron disponibles para proporcionar la información de las MYPES.

Conclusion: La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro hoteles, Urbanización Buenos Aires afirman que conocen el término de Gestión de Calidad, y la minoría conoce la técnica del outsourcing, esto debido que mayoría relativamente tiene un aprendizaje lento. La mayoría relativamente utiliza la observación como técnica de medición del rendimiento, debido a esto la totalidad afirma que esto no mejora el rendimiento del negocio. Comentario: se recomienda al hotel capacitar a los

representantes sobre la aplicación y la importancia de la gestión de calidad, ya que hay falta de interés en la implementación y ejecución de la gestión de calidad en la MYPEs. Esto ayudara que la empresa tenga una idea clara hacia dónde va dirigida.

### **2.1.3 Local**

Nizana, (2017) En su tesis *La calidad percibida del servicio hotelero y su relación en la percepción del cliente, miraflores, 2016.caso: hotel de 3 estrellas león de oro suites, área de front desk*. Tesis para optar el grado académico de maestra en marketing turístico y hotelero. Esta investigación tiene como objetivo el análisis de la calidad del servicio en Hotel León de Oro Suites & Inn. Se tendrá las dimensiones de confiabilidad, empatía y diligencia. Se usa como instrumento útil al cuestionario que asemeja al modelo de SERVQUAL en la medición de calidad del servicio en cualquier rubro; a través de la brecha entre las expectativas y percepciones de los huéspedes. La metodología de la investigación es mixta, de diseño no experimental, de tipo descriptivo – correlacional, en la cual se ha analizado la variable calidad del servicio y es de tipo observacional.

La investigación concluye con que Hotel León de Oro Suites & Inn tiene un óptimo nivel de calidad del servicio, sin embargo, existen ciertos puntos por mejorar, tal como la mejora en la infraestructura y mantenimiento de las instalaciones; siempre tomando en cuenta las expectativas de los huéspedes; obtenidas del análisis de los resultados.

Beraun, (2016) En su tesis *Percepción de la Calidad del Servicio de un hotel tres estrellas en el distrito de Independencia, 2016*. Trabajo presentado para optar el grado Académico de Maestra en Administración de Negocios en la Universidad César

Vallejos. En este trabajo, el autor tiene como Objetivo General: Proponer un plan para mejorar la calidad de servicio del Hotel tres estrellas en el distrito de Independencia”. En la investigación se usó una metodología de tipo cualitativo y un diseño no experimental - transversal.

Se concluyó con lo siguiente:

Primera: En relación con la calidad de servicio del hotel de tres estrellas el 68% de los clientes encuestados lo califica como bueno. La fiabilidad del instrumento fue medida en base al alfa de cronbach dando como resultado 0.834 siendo este el límite permitido.

Segunda: Con respecto a la dimensión elementos tangibles del hotel de tres estrellas el 66% de la población encuestada lo califica como bueno, el 30% como regular y para el 4% es pésimo.

Tercera: La fiabilidad del hotel de tres estrellas ha sido calificada como buena por un total del 50% de los encuestados, para el 49% es regular y para el 1% es pésimo.

Cuarta: Se describe la capacidad de respuesta del hotel tres estrellas como buena por un total del 60% de los clientes y para el 40% es regular.

Quinta: Respecto a la dimensión empatía del hotel de tres estrellas los clientes encuestados la han calificado como buena con un 53% y regular con un 47%.

Sexta: La dimensión seguridad del hotel de tres estrellas ha sido calificada como buena por un 54% y regular por un 46% del total de los encuestados.

Séptima: La calidad de servicio es determinada por los clientes, quienes lo califican desde su percepción, son ellos quienes identifican si es bueno o malo.

Octava: El plan de mejora se ha plasmado en base a la realidad económica y a las acciones que se pueden tomar de manera inmediata, así como de corto, mediano o largo plazo.

Condori, (2017) En su investigación denominada *La competitividad en las micros y pequeñas empresas del sector servicio- rubro hospedaje, del distrito de quilmaná, provincia de cañete, departamento de lima, periodo 2017* para optar el título profesional de licenciado en administración. La investigación tiene como objetivo general:

Determinar las principales características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hospedaje del distrito de Quilmaná, provincia de Cañete, departamento de Lima, periodo 2017, de tipo cuantitativo y cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal; para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 7 MYPES, lo que representa el total de la población, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta.

Conclusión: Las Mypes encuestadas en su mayoría han creado su negocio con su capital propio los cuales, invierten en este negocio porque lo vieron un buen mercado por explorar, des mismo modo dicen que se encuentran en un posicionamiento medio, el cual creen que los clientes prefieren sus hospedajes es: por el un trato o servicio que brindan hacia ellos. Comentario: respecto a este tema sobre la competitividad es muy importante tambien aplicar ciertas estrategias para ser mas competente dentro del mercado asimismo como para generar un ingreso extra las mypes.

Callupe, (2018) En su investigación denominada *Capacitación y competitividad en las mypes del sector servicio - rubro hospedajes de la urbanización jorge Chávez, del*

*distrito de callao, lima 2018* para optar el título profesional de licenciada de administración. El estudio tiene por finalidad este objetivo general: Determinar las principales características de la capacitación y la competitividad en las Mypes del sector servicio, rubro hospedajes de la Urbanización Jorge Chávez, del Distrito del Callao, 2018. En su metodología el estudio de enfoque cuantitativa, la investigación es de nivel descriptiva – correlacional. El diseño de la investigación corresponde a no experimental – transversal. La población corresponde a los Hospedajes de la Urbanización Jorge Chávez, del Distrito de Callao.

Conclusión: Los resultados indican que el personal requiere capacitación en diferentes actividades y conocimiento propio de los procesos de tesorería, lenguaje que debe utilizar el personal, vocabulario del servicio, mecánica operativa también los empleados que atienden no son proactivos, pero antes deben conocer las actividades propias del área. Comentario: el hotel debe evaluar periódicamente el proceso de capacitación logrando obtener elementos que puedan servir de retroalimentación hacia los empleados.

Siguas, (2015) En su tesis *Sistema computarizado para la administración del rubro hotelero de la empresa de serv. turístico princess s.a. chincha alta –2015*. Presentado para optar el título profesional de ingeniería de sistemas. La cual tiene como objetivo general: implementar un sistema de información, para lograr un mejor manejo del Área del hotel de la empresa. las metodologías que se utilizarán para la solución, los objetivos generales y específicos del Proyecto, los instrumentos de recolección de información que se utilizaron para el proyecto, los materiales que serán requeridos para el proyecto,

los antecedentes de algún tipo de proyecto, también se realizará un cronograma con el cual se tendrá un mejor control de la duración del proyecto.

Conclusión: con la implementación del Sistema Computarizado para la Administración del Rubro Hotelero de la Empresa de Serv. Turístico Princess S.A., se han obtenido resultados satisfactorios, con lo que se cumple con el objetivo general ya que ha contribuido de manera eficiente en la automatización de la información y la administración de la empresa. Comentario: dentro del sistema computarizado en los hoteles nos permite ver la necesidad automatizar las demás áreas de la empresa. Por lo que se recomienda crear una cartera de proyectos el cual le permita identificar, priorizar, administrar y controlar para lograr los objetivos de la empresa.

## **2.2 Bases teórica de la investigación**

### **2.2.1 Gestión de calidad**

Bolaños, (2015) La gestión de calidad son pasos a seguir ya que nos permite organizar, planear, ejecutar y poder controlar el desarrollo, la misión a través de poder prestar servicios de buena calidad la cual, está medido a través de los indicadores de satisfacción al cliente hace unos años hubo más empresas que comercializan sus propios productos y servicios es de algún modo que se presentó la competencia en los mercados. (p.3)

En el Perú cuenta con diecinueve tratados de comercio libre (TLC) vigentes, su objetivo principal es beneficiar ya que con estas iniciativas, se busca que millones de consumidores en el mundo puedan conocer y a la vez acceder a los productos y servicios elaborados en esta Nación. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2014)

Según Cuatrecasas (2012). Afirma que “La gestión de calidad total irá encaminada a gestionar todos los procesos de una empresa, basándose en la calidad, y permitirá obtener el máximo de ventajas competitivas y la satisfacción total de los clientes” (p. 578).

### **2.2.2 Factores básicos de la gestión de calidad**

Deming (1982), Estableció cuatro fases muy importante para la gestión de calidad como: planificar, hacer, verificar y actuar, nos manifiesta que dentro de la gestión de calidad se establecen cinco fuerzas tales como:

#### **- Proceso**

Está relacionada con la organización, sistemas, planeación, dirección, control y diseño.

#### **- Auditoria**

“Como una medida de vigilancia permanente de las acciones que desarrollan las personas que integran la estructura de la organización, involucra directamente a las personas”.

#### **- Tecnología**

Está encargada en la parte de todas las operaciones de producción de la empresa y la explotación.

#### **- Estructura**

Se refiere a las divisiones de trabajo y la manera de cómo se distribuye cada actividad dentro de la empresa.

#### **- Personas**

Están altamente centrados en su trabajo, innovación o algún cambio.

### **2.2.3 Calidad**

Nava (2005) Dice que “Constituye un conjunto de cualidades que representan a una persona o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto Moderno” (p.12).

La Calidad está relacionada con un conjunto de características inherentes que busca satisfacer a los clientes de algún servicio brindado a un costo menor. Lo cual, dentro de ello se da a conocer tres temas importantes de la gestión de calidad que son: expectativas, cliente y menor costo. Un producto que muestra calidad a los clientes busca minimizar las perdidas dentro de la empresa y la sociedad.

### **2.2.4 Calidad total**

Para Deming “la calidad total debe tener un objetivo las necesidades del usuario, presentes y futuras”.

La calidad total está referida en diferentes aspectos ya sea interno o externo que se encuentra dentro de una organización y existen cadenas de proveedores y clientes es por ello, que cada empleado está siendo un cliente anterior que recibe sus entradas y un proveedor por lo cual, entrega su salida es decir, que cada idea del cliente y del proveedor se llega a formar un núcleo de la calidad total (Chiavenato, 2007, p.506)

Según camisión, (2007) “Es una filosofía de dirección que afecta a todas las actividades, la cual permite satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de la comunidad y lograr objetivos de la organización de la manera más eficiente (p.264)

### **2.2.5 Importancia de la gestión de la calidad en la empresa**

La administración de calidad se convierte en una búsqueda inmutable de desarrollo con el objetivo de situarnos en una posición favorable, ganando una situación vital en nuestra área (Molina, 2017, p.14)

Hoy buscamos artículos garantizados de calidad confiamos en que lo que pagamos se debe en gran medida a su dureza, su facilidad de uso e incluso el cumplimiento dado por lo que hemos comprado. Algunas veces esperamos que la calidad sea costosa. En cualquier caso, ¿Diría que no es progresivamente costoso comprar algo que no me funciona o que no me anticipan exactamente?

Normalmente, reprimimos los marcos de calidad para crear más trabajo, administrativo y más problemas en la actividad de una organización. En cualquier caso, un marco bien supervisado, en actividad interesante y modificación mantiene una distancia estratégica de numerosas decepciones a la organización.

Un marco de administración es un trabajo infinitamente incompleto. Esto debería estar disponible para todos los especialistas interesados, e incluso para proveedores y clientes. En caso de que ese marco que controla un elemento, decente o administrativo sea valioso, cumplirá con la organización, los trabajadores, los proveedores y, obviamente, el cliente, que después de todo es el gerente a la sombra de cualquier organización.

#### **Principios de la gestión de calidad**

La calidad aparece como el comienzo de una organización en el siglo XXI y está conectada a esa asociación que intenta solidificarse, desarrollarse y crear para tener

éxito. Los estándares de valor de la junta son las premisas extraordinarias que la alta administración de la asociación utiliza para transmitir (Maseda, 1988).

Los estándares de valor que los ejecutivos no pueden cerrar, cuando ISO 9001 se actualiza, la organización no debe desdeñar. Todos juntos para que este estándar sea valioso para la asociación, no deben tomarse como un marco que debe actualizarse aún como una fuente de marco de perspectiva. Es atractivo que sea un procedimiento de mejora constante donde la norma ISO 9001 se desarrolla un aspecto importante de la guía de asociación de valores los cuales guiaran a la organización a un buen desempeño.

### **1: Enfoque al cliente**

Están encargadas con las organizaciones que deberían comprender las necesidades actuales y futuras para, satisfacer los requisitos del cliente.

### **2: Liderazgo**

“Crear y mantener un ambiente interno en el cual las personas pueden llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”.

### **3. Participación de las personas**

Representa en todos los niveles, donde el aporte de sus habilidades será mayor conforme mayor sea el grado de compromiso.

### **4. Enfoque de sistema para la gestión**

Contribuye a la eficacia y eficiencia de las organizaciones en el logro de sus objetivos.

### **5. Enfoque de sistema para la gestión**

Contribuye en el logro de sus objetivos.

### **6. Control de calidad**

Para llegar a la meta planteada un pequeño grupo de trabajadores de un Mismo grupo, las cuales, se reúnen en forma Voluntaria para resolver los problemas que presentan los niveles operativos de las organizaciones.

### **2.2.6 Sistema de Gestión de calidad según ISO-9001**

ISO (2008) Menciona lo siguiente sobre el Sistema de Gestión de calidad ISO-9001 “Es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad” (p.9)

Este sistema se encarga en los centros de la gestión de calidad dentro de la empresa la cual, este sistema debe contar con un sistema que les permita administrar la empresa y poder mejorar la calidad de los productos o servicios que brindan a los clientes.

#### **La mejora continua y la calidad**

Ambas siguen un proceso de ciertas etapas:

##### **-Elección del área de mejora**

Se refiere a la reducción al tiempo de la producción o paradas de las maquinas.

##### **-Equipo de trabajo que trata de la mejora**

La calidad total y la mejora continua colocan fuertes énfasis en el trabajo.

##### **-Identificación de los benchmarks**

Está relacionada que se debe identificar los casos con una guía.

##### **-Análisis del método actual**

El equipo de mejora está encargada de analizar los métodos actuales para una comparación y luego es verificada.

##### **-Estudio piloto de mejora**

Se encarga de solucionar los problemas luego de una prueba piloto para mejorar la calidad.

### **-Implementación de las mejoras**

Las mejoras fortalecen a las empresas competitivas dentro de la organización y aumenta la motivación de las personas que están siendo involucradas.

### **Mejoramiento de la calidad**

Está relacionada con la gestión de calidad que nos ayudara a aumentar la capacidad y poder cumplir con ciertos requisitos que exige la calidad. Lo más importante que presenta la calidad es la mejora continua o cualquier plan o sistema de calidad es por ello, que tienen un objetivo de poder implementar alguna mejora de la estructura, dado en los procesos que se ira trabajado y en algunos resultados que se obtengan, ya que busca establecer todo sobre los niveles y nos permita mejorar en la calidad (Durán, 1992, p. 26).

### **La Gestión de la calidad en la organización hotelera y turística**

Todas las empresas dependen de una forma directa de calidad de servicio, ya que una adecuada gestión los ayudara a suministrar los medios para poder conocer y satisfacer a los clientes a un mínimo costo debe haber un mayor compromiso e interés (Molina, 2017, p. 25)

De manera similar Uribe “En las empresas hoteleras la calidad funciona como un elemento clave de diferenciación y su ventaja principal es la mejora de la calidad de los productos como servicios, por lo que contribuye a aumentar la satisfacción de los clientes.”

### **Teorías de calidad**

Robinson (2005) Hace referencia a eso: una de las necesidades básicas de la "publicidad de calidad completa" esta es una forma para establecer una relación, previamente o durante el procedimiento comercial, mientras que los acuerdos justos serán frecuentemente secuela innegable de una mala relación. (p. 85).

Parasuraman, Zeithaml y Berry, (1993). Expresaron que: estas dimensiones de la calidad de la administración: después de analizar con cautela estas consultas varias veces, resultó ser cierto que un criterio general similar detrás de las reuniones de direcciones en administración explícitas que aseguraron las cuatro partes. Distinga diez criterios o medidas generales y llámelos componentes inconfundibles, calidad inquebrantable, capacidad de respuesta, habilidad pulida, cortesía, validez, seguridad, apertura, correspondencia y a la vez tener comprensión del cliente. (p.23). A fin de evaluar la naturaleza de la administración, se deben construir criterios según la verdad o las circunstancias de la administración. Debe considerarse que dichos criterios deben ser establecidos por clientes similares, ya que ellos son los que obtienen la administración y los que pueden estimarlos por último, puede estimarse muy bien.

### **Teoría gestión de calidad**

Deming (1989) Indica que esta teoría expresa el propósito de poder analizar y mejorar un producto para que las empresas sean más competitivos, y poder establecerlo en el negocio y facilitar sitio de trabajo.

Juran (1990) Esta teoría nos especifica que las empresas deben brindar un producto que satisfaga al cliente estableciendo un precio adecuado a los clientes ya que nos señala que la calidad demuestra hacer un buen negocio.

Hernández (2014) Citado Dr. Joseph M. Juran. Esta teoría se enfoca a la calidad, para Juran hay dos significados que presenta y son críticos ya que no solo es de poder planear la calidad sino también de poder nosotros planificar de cómo se presenta la estrategia empresarial esto quiere decir, que la ausencia puede optar unos fallos durante los servicios que son realizados ya sea en facturas incorrectas o también la cancelación de algunas ventas realizadas. Su Misión de Juran es de poder planificar la calidad y así no poder presentar crisis en la calidad de los productos. (pag.12).

### **2.2.7 Competitividad**

Para Sharon “La Competitividad de una empresa es la capacidad que tiene para producir bienes con patrones de calidad específicos, utilizando más eficientemente sus recursos, en comparación con empresas semejantes en el resto del mundo durante un cierto periodo de tiempo” (p.39).

Martínez (2010), “Es la capacidad de poder demostrar la validación de la competitividad por medio de los recursos internos de la empresa para lograr una ventaja competitiva.” (p.12)

Para Michael Porter “La Competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar; las compañías a su vez ganan ventajas sobre los mejores competidores del mundo debido a la presión y al reto” (p. 18)

### **2.2.8 Importancia de la competitividad**

La competitividad es muy importante para la empresa ya que nos ayuda a incrementar su productibilidad y a la vez poder prevenir los requerimientos de los mercados, como nos: Enrigh, et al. (Citado en Labarca 2007) Que las empresas de un país puedan

protegerse contra las amenazas de la economía internacional. En efecto, la competencia internacional se ha vuelto más feroz que nunca. Menores costos de transporte y comunicación, barreras arancelarias más bajas y la difusión de la tecnología se han combinado para hacer más aguda la competencia en el ámbito internacional (Labarca, 2007, p.17).

### **2.2.9 Innovación en la competitividad**

La innovación competitiva está establecida como capacidad y fortaleza que muestra una empresa para poder tener un cambio ya sea en una manera repetida.

Según pecyt señala “Respecto de la competitividad de las empresas es de la mayor urgencia que estas incrementen su esfuerzo tecnológico y de innovación para reinvertir los efectos de la apertura y de la globalización y poder elevar la competitividad” (p.22)

Para poder elevar la competitividad y la innovación empresarial se tiene que incrementar las inversiones que se van desarrollando dentro de ello también está incluida la formación del personal y los servicios tecnológicos necesarios, así como también se podrá incrementar en el sector privado aumentara su inversión en las actividades tecnológicas o científicas (Treviño, 2012, p. 56).

Como lo indima Medellín “Hoy en día la innovación es un proceso clave de las empresas que permite la creación de ventajas competitivas gracias a la introducción de productos y servicios nuevos, que respalda su eficiencia productiva y organizacional gracias a la introducción”. (p. 21)

### **El conocimiento y la tecnología en la innovación**

Está relacionada con las empresas que tiene un éxito dentro del mercado a la vez por el uso de las tecnologías ya que cada año va avanzando y de igual manera el conocimiento, no siendo estos factores no puede detener a que la empresa avance y mejore, precisando el conocimiento ya que es la clave que está referido como riqueza .

Por otra parte, para López, Montes, y Vázquez (2003), expresan “La innovación engloba un amplio conjunto de actividades dentro de las empresas, que contribuyen a generar nuevos conocimientos tecnológicos o a mejorar la utilización de los ya existentes estos conocimientos se aplica para obtención de nuevos bienes y servicios”

(p.72)

### **Tipos de competitividad**

#### **Nacional**

Incorpora todo un país, para ello se utiliza la piedra preciosa nacional.

#### **Sistemática**

Se describe al tener una mejora moderna excepcionalmente efectiva que está dictada por el impulso de los componentes a escala miniaturizada y a nivel macroeconómico.

#### **Auxiliar**

Este tipo de intensidad comienza debido a las manos nacionales superiores.

#### **Comercial**

Este tipo de intensidad alude a todos los demás a los que se hace referencia, en vista del hecho de que en las organizaciones hay varios tipos de agresividad, esto depende del grupo de espectadores al que se tiende, también en el caso de que tengan tarifas e importaciones.

### **Las estrategias competitivas**

Las estrategias competitivas debe utilizar la empresa para poder mantener y tener ventaja competitiva a un largo tiempo.

#### **-La estrategia de liderazgo en costes**

Esta estrategia se basa en poder obtener el precio total hacia los competidores. Se dice que esta estrategia mayormente está basada en poder lograr la calidad y un precio adecuado para poder alcanzar mayores ventas y crecimiento en el mercado.

#### **-La Estrategia de Diferenciación**

La estrategia se diferencia cuando una empresa vende un producto o servicio a un cliente para que así pueda conseguir una contratación en el mercado.

#### **-La Estrategia de Enfoque**

Nos da a conocer esta estrategia que busca de lograr una ventaja competitiva en las empresas ya que nos ayuda de poder conseguir que la empresa se pueda centrar en un grupo de compradores.

#### **Teoría de la competitividad**

Porter (1991), Presentó las bases de lo que sería una teoría de la competitividad, “La prosperidad de una nación depende de su competitividad, la cual se basa en la productividad que produce bienes y servicios la calidad del ambiente microeconómico de los negocios que las compañías compiten”

Para Ivancevich y Lorenzi (1997), “La competitividad se refiere al grado en que una nación es capaz de producir bienes y servicios que, bajo condiciones de mercado libre, puedan pasar de manera satisfactoria la prueba que emana de los mercados internacionales”

### **2.2.10 MYPE**

La Micro y Pequeña Empresa está conformada por una persona natural o jurídica la cual tiene como objeto desarrollar las actividades de producción y de comercialización.

Para los autores Maldonado & León, (2008), “las MYPE tienen el potencial para implementar políticas de RSE, existen barreras como la inexistencia de un marco institucional adecuado, la debilidad de las organizaciones empresariales y el bajo nivel de productividad de un estrato importante de estas empresas”

### **2.2.11 Hotel**

Organización Mundial del Turismo (2011), “Es el Servicio que se brinda en un lugar determinado con no más de diez dormitorios, que ha cimentado para abastecer esencialmente hospedaje, de alimento, y los servicios demandantes de los usuarios (turista)”.

Barragán (2005), define “Sitio en donde brinda alimentación, alojamiento, un punto de distracción para el turista, un inmueble conocido, un establecimiento se de servicios domésticos, realizando bajo la finalidad de obtener ganancia”

### **Tipos de hoteles**

Las clasificaciones son las extensiones caracterizadas para separarse dentro de cada reunión de fundaciones, los solaces y las administraciones que deben ofrecer son los indicados por los requisitos básicos establecidos en la guía. La caracterización es la indicada por la cantidad de habitaciones y administraciones otorgadas a estas fundaciones.

a) Hoteles: se agrupan en clases de 1 a 5 estrellas y deben satisfacer las necesidades básicas

b) Apart-Hotel: se agrupan en clases de 3 a 5 estrellas, y deben satisfacer las necesidades básicas.

c) Albergues: están organizados en clasificaciones de 1 a 3 estrellas, y deben satisfacer las necesidades básicas.

d) Hostales: son nombrados por la metodología básica o marca registrada que prevalece y permite a los individuos invertidos reconocer el tipo de fundación a la que se hace referencia.

### **Teorías administrativas**

Stoner, Freeman y Gilbert (2009) Expresan literariamente que: La gerencia con respecto a cuatro elementos explícitos de los supervisores: planificación, asociación, junta y control. De esta manera, debe decirse que la organización es el camino hacia la organización, clasificación, coordinación y control de los ejercicios de los individuos de la asociación y la utilización de todos los demás activos jerárquicos, para lograr los objetivos establecidos para la asociación. Un procedimiento es un método deliberado para hacer las cosas. (p.11).

Chiavenato (2006), Especifica que el ejecutivo satisface tres capacidades principales: hacer que los activos autorizados sean rentables monetariamente, limitando los peligros y aumentando las aperturas. Considere que los recursos humanos son beneficiosos, haga que las personas cooperen por ocasión social en un encargo típico de sus habilidades y aprendizaje individuales, y haga que sus cualidades sean rentables y sus defectos superfluos. Desempeñe una capacidad abierta: el supervisor es inconfundible y tiene una

imagen en la red. El presidente es el componente principal de la administración en esta sociedad ordenada y estandarizada ya que la capacidad oficial del director habla desde tres puntos de vista: es una capacidad para la cual, los destinos e instrumentos son vitales; una capacidad requiere calidad y habilidad; y es una capacidad donde depende decidir. Estas cualidades caracterizan el trabajo del supervisor. (p.132).

### **Teorías administrativas hoteleras**

La capacidad de la posada está firmemente conectada a la industria de viajes, en la medida en que se pasean por el escenario mundial simultáneamente, con el objetivo de que lo que sucede a uno influya en el otro. Los especialistas en alojamiento prescriben que estos dispositivos electrónicos deben estar disponibles en las habitaciones, ya que harán que la estadía del cliente sea un encuentro, y sin duda se inclinarán hacia nuestra posada en su próxima escapada (Flores, 2016, p.24)

Cuando es supervisado por un propietario similar, implica que él reclama la organización, la mayoría de las veces los alojamientos o las pequeñas cabañas están controladas por familiares y trabajan sin el aporte de nadie, en cualquier caso, hay grandes propiedades con el Hotel Marriot y The Hilton que son compañías privadas, sin embargo, son de grandes organizaciones con varias posadas en todo el mundo, que cubren algunos mercados de vecindarios, nacionales y mundiales. (Carrasco, 2011, p. 13)

La organización de alojamiento, es la administración que cubre varias regiones para satisfacer una razón solitaria, las regiones están relacionadas con lo siguiente: contabilidad, administración de limpieza, oficina de alimentación y bebidas, los

ejecutivos, la recuperación y el apoyo, cada uno de estos están interrelacionados para dar una administración ideal.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Microempresa**

Las micros y pequeñas empresas están relacionada con cierto número de empleos ya que hay empresas más grandes que están con un número más alto de empleo, hay una gran diferencias con las empresas más grandes en las microempresas el propietario de la empresa llega ser el administrador lo cual el asume varios cargos dentro de la pequeña empresa (Herrera, 2013)

Las Pequeñas Y Medianas Empresas (PYME): son empresas grandes que usan mayor número de empleados con el fin de poder cumplir su objetivo y a la vez tener más ganancias o beneficio.

Las Micro Pequeñas Y Medianas Empresas (MIPYME): están asociadas a micros y pequeñas empresas es decir que se relaciona con las empresas familiares que buscan desarrollar algún negocio que le favorezcan algún movimiento económico y puedan generar alguna ganancia y brinden sus empleos.

### **2.3.2 Gestión de calidad**

Es muy importante dentro de la empresa, nos permite poder controlar los procesos u organizaciones la cual nos ayuda a poder cumplir de una manera correcta con los productos a la vez generando satisfacción a los clientes y la fidelización con el producto y la marca. A través de la gestión de calidad la empresa empieza a asegurar sus productos o los servicios que se ha producido único y diferente sus característica al ser

vendido a los consumidores esto puede llevar a la empresa al éxito si logra de implementarse de una manera eficaz (Cantos, 2001)

### **2.3.3 Competitividad**

La competitividad es un proceso que se relaciona dentro de la empresa ya que esto ayudara a la empresa que sea competentes dentro del mercado, es por ello que todas las empresas que quieren tener un éxito en sus productos o servicios deben elaborar ciertas estrategias competitivas es por ello que también se relaciona la fortaleza y el entorno que opera para que tengan un éxito.

Está relacionada con la capacidad de poder satisfacer a los clientes con un precio adecuado, si una empresa brinda una buena calidad a sus clientes el cliente puede que vuelva por segunda vez por un servicio.

### **Gestión**

La calidad consta en poder planificar la calidad y las estrategias empresariales para poder controlar la función dentro de la empresa que está relacionada por un conjunto de acciones que son imprescindibles si se desea lograr obteniendo un objetivo de calidad.

### **Calidad total**

La calidad total está relacionada en un conjunto de actividades y no solo está relacionado en los productos o servicios que se brinda a los clientes sino que también a los procesos, a los medios de producción.

### **III. Hipótesis**

Esta investigación está denominada “Caracterización de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro hotel caso: Montecarlo suits. s.a.c lima, 2019”

Según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) consideran que no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis ya que en esta investigación se describirá las características más importantes referente a las variables y también depende del alcance del estudio que se va a realizar (p.104)

Por lo tanto, la presente investigación no plantea hipótesis por ser una investigación de nivel descriptivo y de tipo cuantitativo.

## **IV. Metodología**

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

En este proyecto se aplicó el diseño transversal – no experimental - descriptivo

En el diseño transversal está basado en poder analizar puntos que han sido recolectadas ya que tiene un inicio y a la vez un final que presenta la investigación.

Hernández, Fernández y Baptista. (2010). "Los exámenes claros buscan determinar las propiedades significativas de individuos, grupos o cualquier otra investigación que haya sido expuesta a la investigación". (pág.60)

Se determinó si la competitividad incide en la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo suits, s.a.c, lima, 2019.

Fue no experimental porque la investigación se realizó sin poder moverlo o manipular ya que se evaluó tal y como está.

### **4.2. Población y muestra**

La población está constituida por 40 hoteles que están inscritas en MYPES del sector servicio- rubro hotel. Lima, 2019. (M.T.P, 2015)

La muestra fue muestreo no probabilístico por lo cual se realizó a 20 trabajadores operativo de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-Rubro hotel Montecarlo suits s.a.c lima, 2019.

Para Walabonso, (2011) “La muestra es una parte del universo o un sub conjunto de unidades que se identifican de acuerdo a las propiedades. Para el presente caso se aplica formula infinita” (pag.14)

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Definición de dimensiones	Indicadores	Escala de Likert
<b>Competitividad</b>	Es "la capacidad que tiene una industria de alcanzar sus objetivos, de forma superior al promedio del sector en referencia y de forma sostenible" (Morales, 2011).	Innovación	La innovación competitiva está establecida como capacidad y fortaleza que muestra una empresa para poder tener un cambio ya sea en una manera repetida. Treviño (2012)	Tecnología	<b>Likert</b>
				Proceso	
				Beneficio	
		Ventaja competitiva	Es un proceso muy importante donde lo primordial es la capacidad de innovar dichos puntos para obtener saltos tecnológicos. Díaz & Bautista, (2006)	Disminución de costos	<b>Likert</b>
				Mejoras en el servicio al cliente	
				Calidad de producto	
<b>Gestión de calidad</b>	La gestión de calidad “es una colección de métodos, utilizables puntual y aisladamente para el control de la calidad de productos y procesos” (Camisón, 2006).	Factor básico	Según Deming (1982), estableció cuatro fases muy importantes para la gestión de calidad como: planificar, hacer, verificar y actuar estas fases se aplica a las empresas para que así puedan cumplir sus objetivos que se propongan.	Proceso	<b>Likert</b>
				Tecnología	
				Liderazgo	
		Necesidad	La necesidad nos ayudara que se midan con los indicadores: desempeño, conducta ya que es muy importante dentro de las empresas y dar a conocer la satisfacción de los clientes. Arias (2016)	Conducta	<b>Likert</b>
				Desempeño	

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó para la recolección de la información del proyecto de investigación se utilizó la encuesta a los 20 trabajadores operarios.

Hernández & Aptista (2010), “Las encuestas tiene un propósito dar al investigador la seguridad de que variables extrañas, conocidas o desconocidas, no afectarán de manera sistemática los resultados del estudio.” (p. 138)

El instrumento utilizado es un cuestionario que fue elaborado de 11 preguntas que fue distribuida en dos partes, la primera fueron datos de la competitividad la cual contiene 6 preguntas y la segunda fue sobre la gestión de calidad que contiene 5 preguntas.

Gómez B (2012), “Es de gran utilidad en la investigación científica ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos.”(p. 58)

#### **4.5. Plan de análisis**

Para la elaboración de este proyecto de investigación se utilizó el cuestionario para poder obtener información la cual se fue ordenando, tabulado y divididos en cuadros estadísticos.

Posteriormente se utilizó el Excel para elaborar la tabla de resultado y de esa misma forma el análisis de resultado.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivo de la investigación	Variable	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnica e instrumento
<p>¿Cuáles son las características de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: MONTECARLO SUITS, S.A.C, lima, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las características de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo Suits, S.A.C. lima ,2019</p> <p><b>Objetivo específico:</b></p>	<p><b>Competitividad</b></p>	<p>“Según, Hernández S. Fernández C. y Baptista L. (2014).”No se planteó hipótesis ya que es un tipo de investigación descriptivo.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b>  Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de investigación:</b>  Descriptivo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b>  <b>Transversal.</b> Porque será realizado en un determinado tiempo y espacio.</p> <p><b>No Experimental.</b> Porque no se cambiará nada en absoluto con respecto a la realidad.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Según el Ministerio de Trabajo y Promoción de empleo menciona que existen 40 hoteles Registrados en la REMYPE.</p> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra es no probabilística, estará conformada por 20 Trabajadores, de la Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio-Rubro Hotel Caso Montecarlo Suits Lima,2019</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
	<p><b>1.</b>Determinar la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo Suits, S.A.C, lima ,2019</p> <p><b>2.</b>Evaluar cómo es la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo Suits, S.A.C, lima, 2019</p>	<p><b>Gestión de calidad</b></p>				

#### **4.7. Principios éticos**

Según el código de ética de la universidad católica los ángeles de Chimbote ULADECH se utilizaron estos principios éticos.

**Protección a las personas:** En esta investigación este principio se protegió la identidad de las personas a través del consentimiento informado se trabajó con personas que se están respetando su dignidad humana, la identidad y también la privacidad. (Uladech, 2019).

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Las investigaciones que están siendo realizadas se respetó el cuidado del medio ambiente y respetar la dignidad de los animales. (Uladech, 2019).

**Libre participación y derecho a estar informado:** Para realizar esta investigación se llegó a tomar en cuenta la libre participación y también la voluntad propia de los encuestados ya que estuvieron de acuerdo con participar en esta investigación. La cual, las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (Uladech, 2019).

**Beneficencia no maleficencia:** En esta investigación se aseguró la felicidad de las personas que están participando en esta investigación ya que la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas que se generan: no provocar daños y buscar maximizar los beneficios. (Uladech, 2019).

**Justicia:** En esta investigación el investigador ha tomado siempre en cuenta las precauciones necesarias para asegurarse que su integridad y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento. (Uladech, 2019).

Integridad científica: En esta investigación se dio a conocer todos los riesgos a lo que se somete la investigación y también dentro de ello está relacionado que debemos de cuidar nuestra integridad en el momento que estamos realizando las investigaciones a las personas que están participando en esta investigación. (Uladech, 2019).

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

#### Resultados de la variable de la competitividad

Tabla 1. Los sistemas de tecnología facilitan los diferentes servicios

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	0	0 %
Regular	2	10 %
Bueno	1	5 %
Excelente	17	85 %
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Elaboración propia

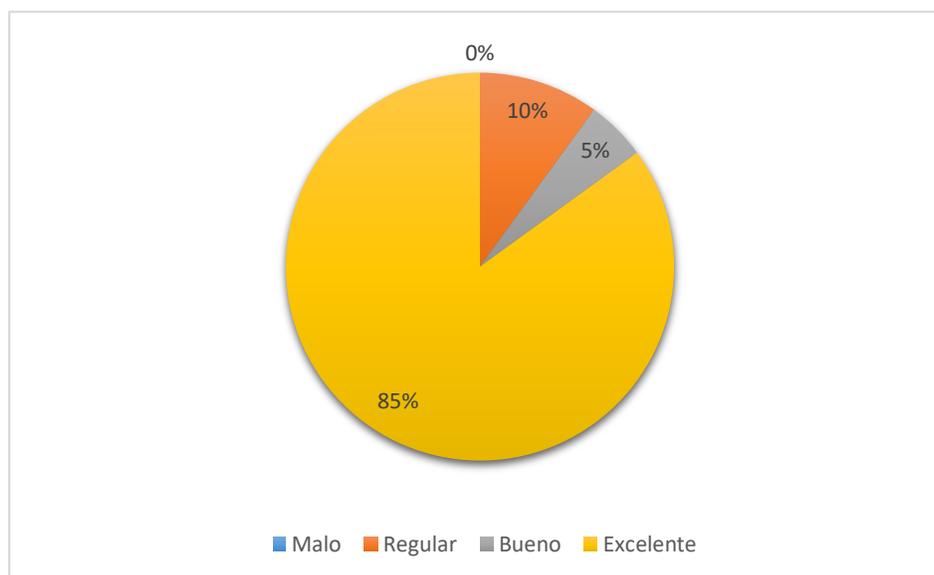


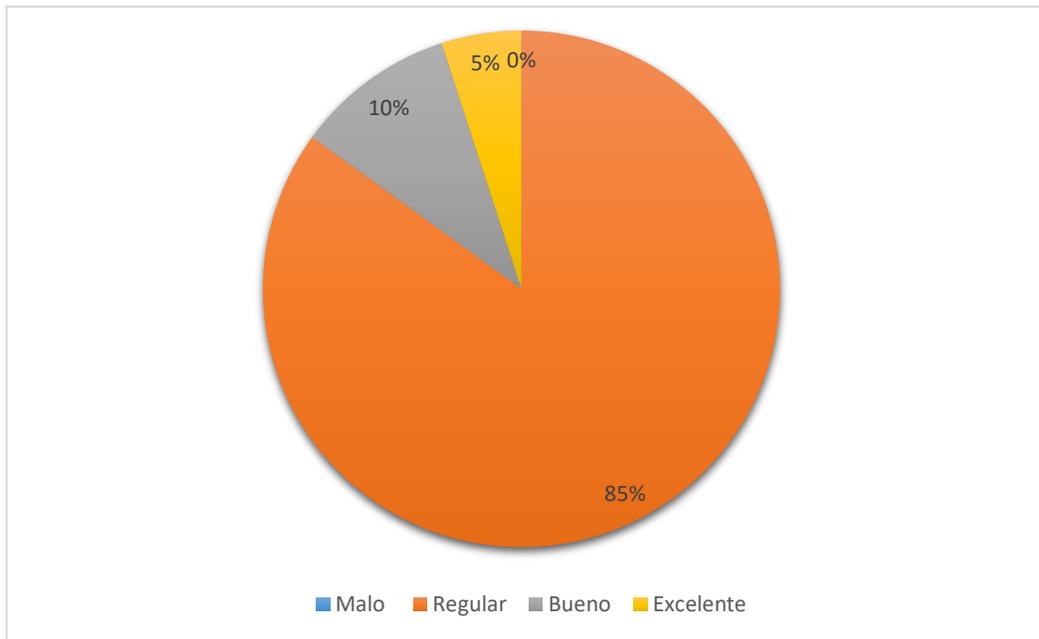
Figura 1: Sistemas de tecnología

*Interpretación de la figura 1:* De acuerdo a la encuesta realizada en la tabla se observa que el 85% los empleados optaron que el hotel tiene la tecnología que facilita los diferentes servicios, el 10% regular y un 5% bueno.

**Tabla 2. El hotel ha implementado nuevos servicios**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Malo	0	0 %
Regular	17	85 %
Bueno	2	10 %
Excelente	1	5 %
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 2: Nuevos servicios*

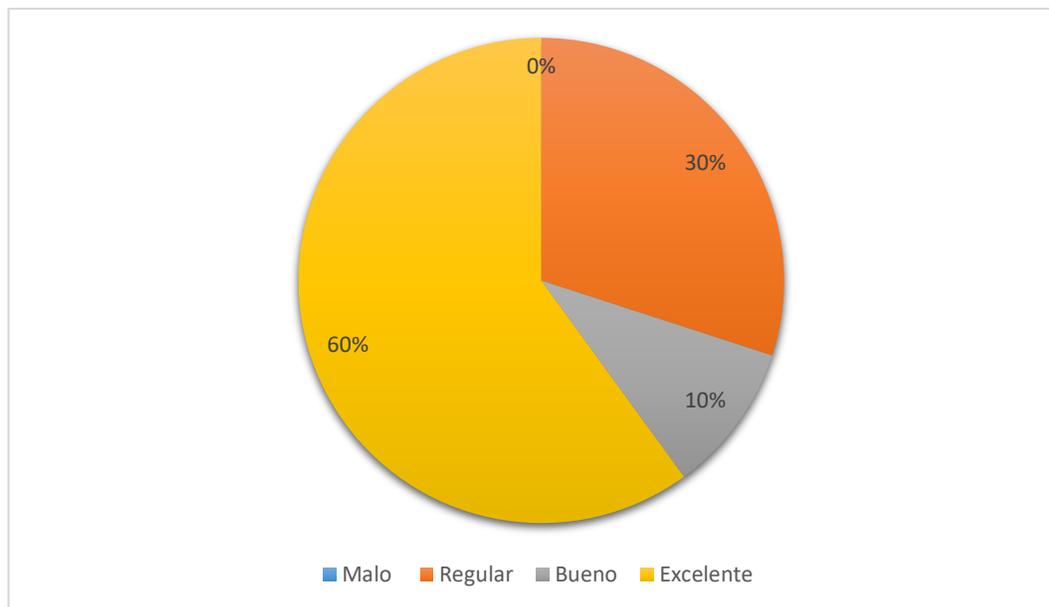
*Interpretación de la figura 2:*

En la tabla denominada se observa que 85% de los empleados consideran que los hoteles implementan nuevos servicios, 10% bueno y un 5% excelente.

**Tabla 3. Los costos de los servicios que brinda el hotel son bajos**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	0	0 %
Regular	6	30 %
Bueno	2	10 %
Excelente	12	60 %
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 3: Los costos de los servicios que brinda el hotel Montecarlo suits. s.a.c son cómodos para sus clientes*

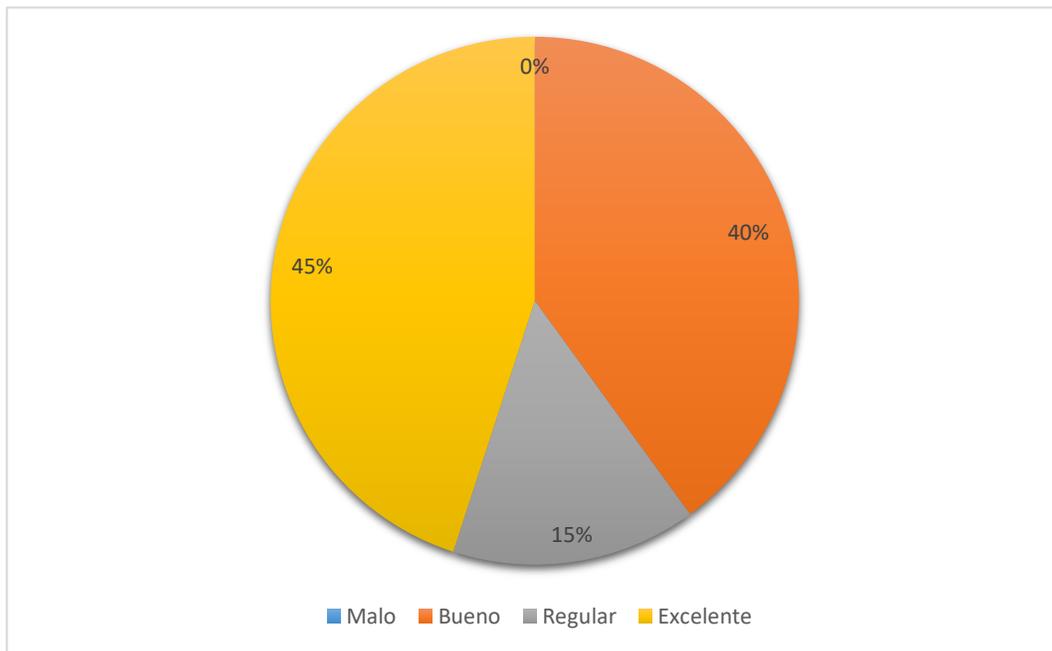
*Interpretación de la figura 3:*

Se aprecia que los encuestados optaron por un 60% de los empleados manifestaron que sus precios son excelente para el cliente ya que buscan satisfacer, 30% fue regular y se obtuvo un 10% bueno.

**Tabla 4. El hotel brinda un precio justo para los clientes**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Malo	0	0 %
Regular	8	40 %
Bueno	3	15 %
Excelente	9	45 %
Total	20	100 %

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 4: El hotel Montecarlo suits. s.a.c brinda un precio justo*

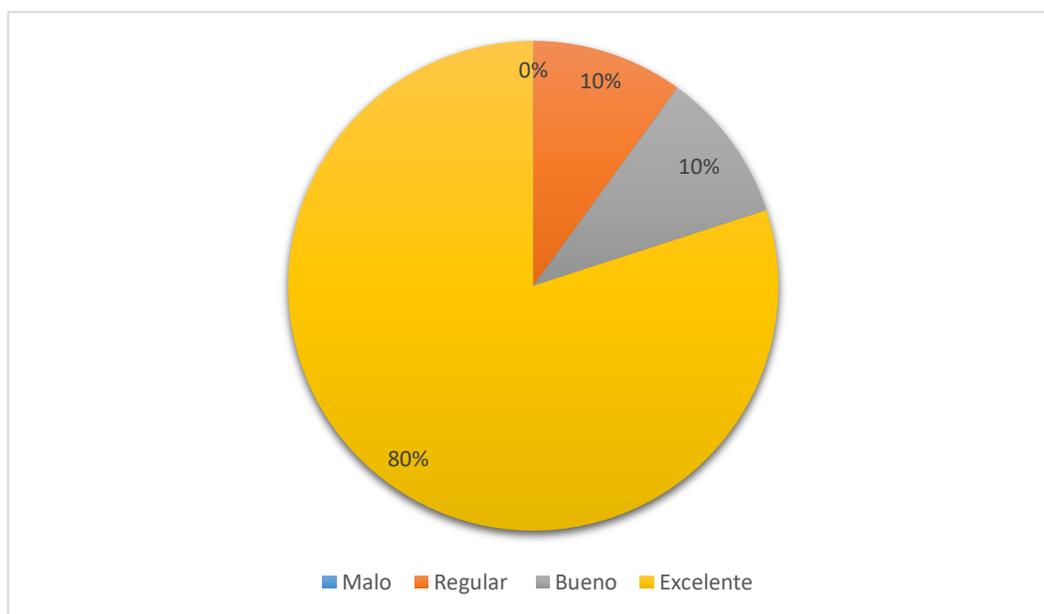
*Interpretación de la figura 4:*

En la encuesta realizada hubo un 45% dijeron que son excelente los costos cómodos y hubo un 40% que los empleados manifestaron que es bueno, el 40% regular y 15% bueno.

**Tabla 5. Como empleados son amables con sus clientes**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Malo	0	0 %
Regular	2	10 %
Bueno	2	10 %
Excelente	16	80 %
<b>total</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 5: Amabilidad*

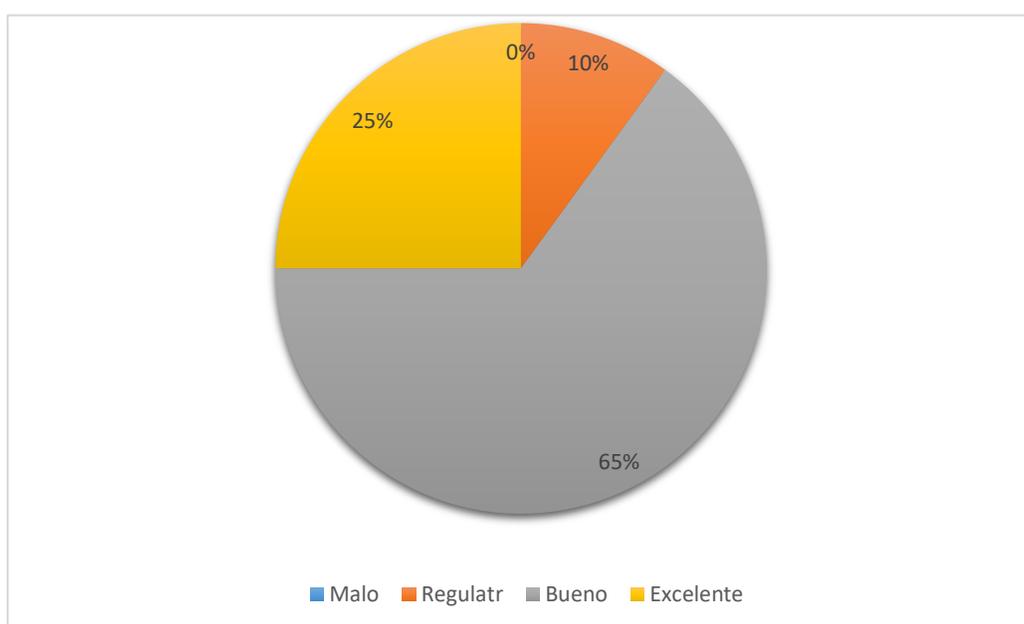
*Interpretación de la figura 5:*

En el gráfico N° 5 el 80% dijeron que son amables con los clientes que ingresan al hotel ya que eso es lo más importante para el hotel y los clientes se sientan satisfechos, 10% fue bueno y un 10% regular.

**Tabla 6. El hospedaje Montecarlo suits brinda las habitación en buen estado**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	0	0 %
Regular	2	10 %
Bueno	13	65 %
Excelente	5	25 %
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 6: Habitaciones en buen estado*

*Interpretación de la figura 6:*

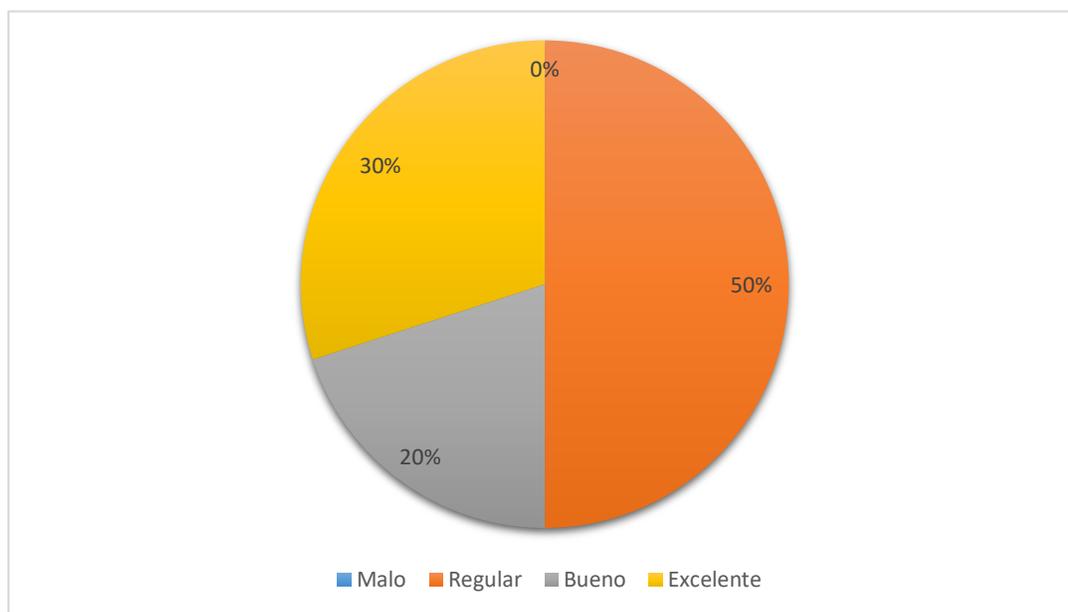
Se aprecia que en la encuesta realizada el 65% optaron que muestran un buen servicio a sus clientes mientras que el 25% dijeron que un excelente servicio brinda lo que es calidad para que así tengan más clientes y un 10% regular.

## Resultados de la variable de la gestión de calidad

**Tabla 7. Los hospedajes que están dentro de la ciudad creen que funciona con un sistema de organización**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	0	0 %
Regular	10	50 %
Bueno	4	20 %
Excelente	6	30 %
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 7: Sistema de organización*

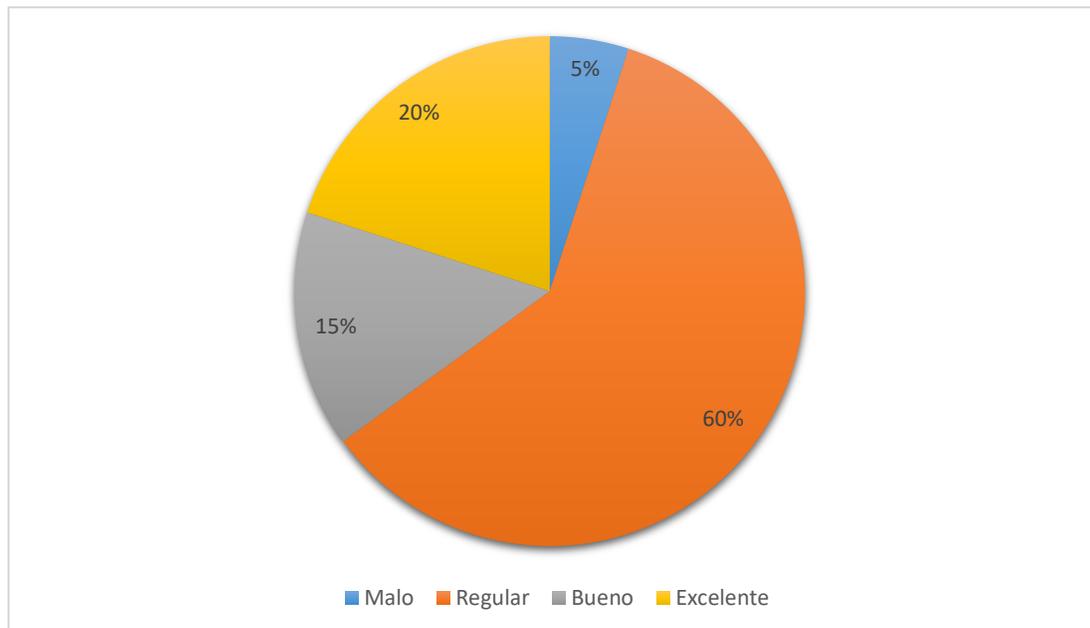
*Interpretación de la figura 7:*

En el gráfico N° 7 el 50% nos dijeron que es regular que los hospedajes cuentan con un sistema de organización y el 20% bueno mientras que el 30% dijeron que excelente ya que las empresas buscan eficientemente con cumplir sus objetivos.

**Tabla 8. El hotel utiliza las tecnologías en los sistemas de control de huéspedes**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	1	5 %
Regular	12	60 %
Bueno	3	15 %
Excelente	4	20 %
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 8: sistema de control*

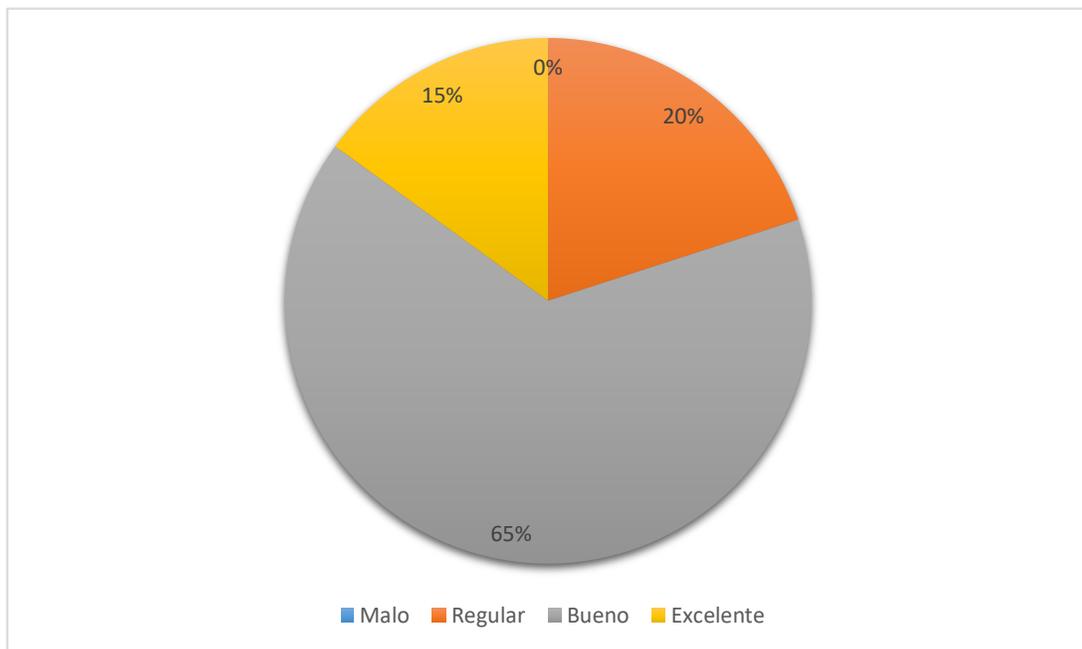
*Interpretación de la figura 8:*

En la figura N° 8 el 60% dijeron que es regular que se utilizan los sistemas de control de huéspedes y el 20% optaron excelente ya que utilizan los sistemas de control como también señalaron que un 15% bueno.

**Tabla 9. El gerente del hospedaje es democrático**

<b>CATEGORIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Malo	0	0 %
Regular	4	20 %
Bueno	13	65 %
Excelente	3	15 %
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 9: Democrático*

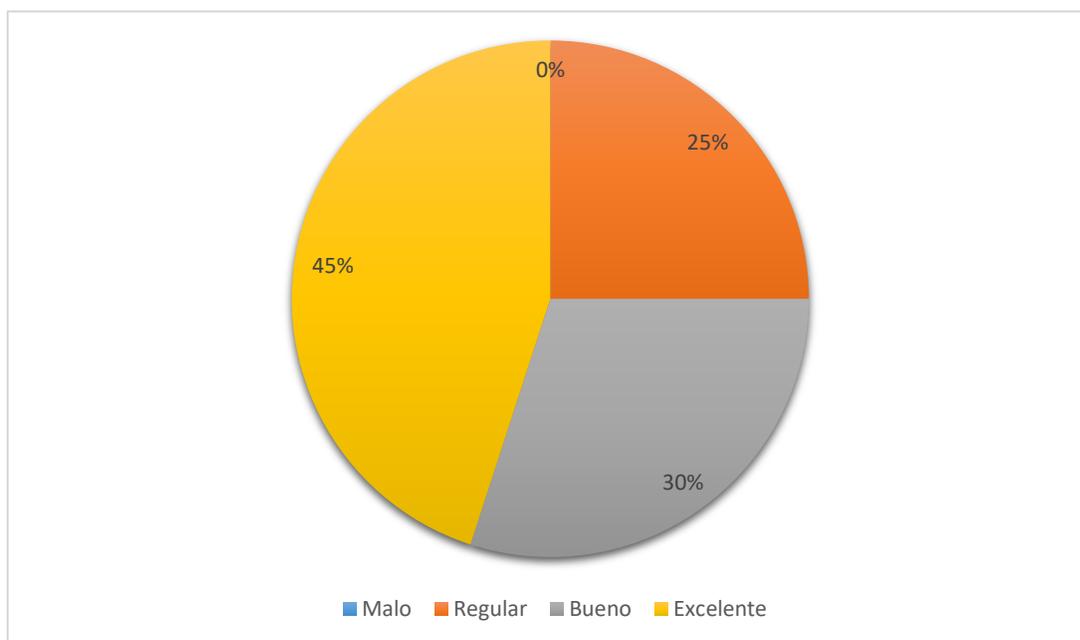
*Interpretación de la figura 9:*

En la figura N° 9 el 65% señalaron que el gerente muestra democracia hacia los empleados y el 20% regular como también un 15% excelente de un total de 20 empleados del sector servicio hotel Montecarlo Suits.

**Tabla 10. Los clientes que ingresan al hotel Montecarlo suits son respetuosos mientras que le atienden.**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	0	0 %
Regular	5	25 %
Bueno	6	30 %
Excelente	9	45 %
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 10: Respeto hacia los clientes*

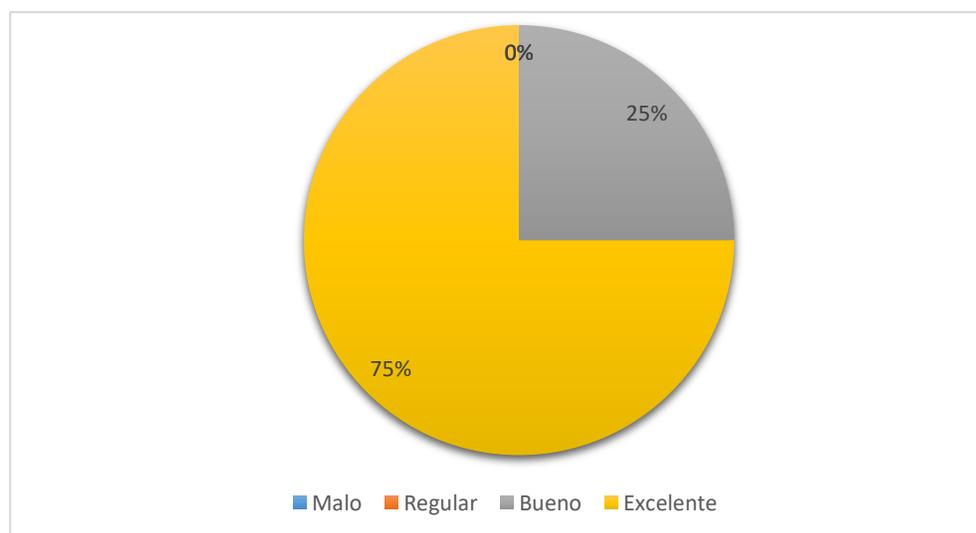
*Interpretación de la figura 10:*

En la figura N° 10 el 45% dijeron excelente ya que son amables los clientes y respetuosos mientras le atienden y el 30% bueno mientras, así como también hubo un 25% que señalaron regular de un total de 20 empleados.

**Tabla 11. Identificar el desempeño de cada trabajador en sus horas de trabajo**

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Malo	0	0 %
Regular	0	0 %
Bueno	5	25 %
Excelente	15	75 %
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Elaboración propia*



*Figura 11: Desempeño laboral*

*Interpretación de la figura 11:*

En la figura N°11 el 75% dijeron excelente ya que muestran desempeños en sus horas de trabajo es decir que los empleados del hotel Montecarlo suits demuestran su labor día a día para que la empresa también facilite lograr su éxito y cumplir sus objetivos y un 25% bueno.

## 5.2 Análisis De Resultado

**Con respecto al objetivo general:**

**Determinar las características de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro hotel caso: Montecarlo suits, S.A.C, lima, 2019.**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta realizada se pudo concluir las características competitivas para la gestión de calidad.

El 85% los empleados, respondieron que si consideran que el hotel da uso de los sistemas de tecnología. El resultado obtenido fue contrastado y no es exactamente igual al de Carrillo y Gómez (2015), en su tesis titulada *Gestión de la calidad y del conocimiento: dos enfoques complementarios* , cuyo resultados obtenidos no es exactamente igual su resultado fue quienes comentan sobre los problemas y aperturas que produce la gestión de la calidad y cómo se pueden utilizar para ejecutar los trámites ejecutivos. Por otra parte, Deming (1982) habla del ciclo como factor en la administración de la calidad. Se observa que 85% de los empleados consideran que los hoteles implementan nuevos servicios. Resultado muy cercano con Landero (2014) quien nos identifica que las MYPES admiten unos instrumentos de la gestión de calidad como una herramienta fuerte en el negocio y así obtengan una mayor inversión. Se aprecia que los encuestados optaron por un 60% de los empleados manifestaron que los precios son bajos. Resultado correspondiente a Gavilán, (2014) dice que el aparato de administración de la calidad en sus diversos pensamientos entrega la grandeza o administración, coordinada por un competente encuentro humano y propulsado para ser percibida por el cliente. El 45% dijeron que los costos son cómodos para los clientes que ingresan al hotel ya que

buscan satisfacerlos. Resultado cerca de Carrillo y Gómez (2015) quienes dijeron que con un instrumento de administración de calidad decente se puede actualizar las metodologías de información de los ejecutivos, reforzando la iniciativa. Por otra parte, Angulo, Girón y Aguilar (2011) consideran que la iniciativa es un factor en la gestión de la calidad. Se observa que el 74% apuesta por los estándares que se establecen para difundir los ciclos, el 69% afirma que hay personal confiable, el 65% de los gerentes de finanzas apuesta por la innovación y el 64% afirma que los alojamientos de Sechura tienen mano de obra con valores; luego nuevamente Landero (2014) piensa que no deben dejar de poner recursos en innovación y considerarla consistentemente como la mejor especulación. El 80% dijeron que son amables con los clientes que ingresan al hotel. Resultado cercano con Landero (2014) quien indicó que el personal es indistinguible con la asociación permitiendo una mejora digna de valor al directorio. El 65% optaron que muestran un buen servicio a sus clientes. Resultado cercano con Lopez (2018) quien habló sobre el entretenimiento social de los individuos, se comunicó con gentileza a lo largo de su residencia. El 50% nos dijeron que es regular que los hospedajes cuentan con un sistema de organización. Resultado cercano con Quispe (2014) quien dijo que la deficiencia proviene de la ausencia de inspiración. Por otra parte, Arias (s / f) habló sobre la ejecución como un aspecto importante de las increíbles necesidades de cada asociación. El 60% dijeron que es regular que se utilizan los sistemas de control de huéspedes. Como lo señala Carrillo (2015) considera percibiendo que las organizaciones de Sechura deben acceder a aparatos vitales para lograr una estrategia empresarial ideal, por fin Arias piensa que las organizaciones que apliquen instrumentos de intensidad tendrán la opción de avanzar y mejorar la naturaleza de la creación de empresas, identificado con la conducta de las

propensiones del comprador y las inclinaciones administrativas. El 65% señalaron que el gerente muestra democracia hacia los empleados.. El 45% dijeron excelente ya que son amables los clientes y respetuosos mientras le atienden. Cierre de conclusión con Carrillo y Gómez (2015) quienes dijeron que, con un dispositivo de administración de calidad decente, las administraciones pueden pasar a depender de los requerimientos del visitante .El 75% dijeron excelente ya que muestran desempeños en sus horas de trabajo es decir que los empleados del hotel Montecarlo suite demuestran su labor día a día para que la empresa también facilite lograr su éxito y cumplir sus Por otra parte, Callupe (2018), remarca que algo que más valoramos como clientes es la rapidez para entender nuestras preguntas y además nuestras objeciones.

**Con respecto al objetivo específico:**

**Determinar la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro hotel caso: Montecarlo suits, S.A.C. lima, 2019.**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la dimensión de innovación tenemos los siguientes resultados en la tabla 1, 2,3. El 85% los empleados, respondieron que si consideran que el hotel da uso de los sistemas de tecnología. El resultado obtenido fue contrastado y no es exactamente igual al de Carrillo y Gómez (2015), en su tesis titulada *Gestión de la calidad y del conocimiento: dos enfoques complementarios* , cuyo resultados obtenidos no es exactamente igual su resultado fue quienes comentan sobre los problemas y aperturas que produce la gestión de la calidad y cómo se pueden utilizar para ejecutar los trámites ejecutivos. Por otra parte, Deming (1982) habla del ciclo como factor en la administración de la calidad. Se observa que 85% de los empleados consideran que los hoteles implementan nuevos servicios. Resultado muy cercano con Landero (2014) quien

nos identifica que las MYPES admiten unos instrumentos de la gestión de calidad como una herramienta fuerte en el negocio y así obtengan una mayor inversión. Se aprecia que los encuestados optaron por un 60% de los empleados manifestaron que los precios son bajos. Resultado correspondiente a Gavilán, (2014) dice que el aparato de administración de la calidad en sus diversos pensamientos entrega la grandeza o administración, coordinada por un competente encuentro humano y propulsado para ser percibida por el cliente. Por último con la dimensión de las ventajas competitivas se puede apreciar en la tabla N° 4, 5,6. El 45% dijeron que los costos son cómodos para los clientes que ingresan al hotel ya que buscan satisfacerlos. Resultado cerca de Carrillo y Gómez (2015) quienes dijeron que con un instrumento de administración de calidad decente se puede actualizar las metodologías de información de los ejecutivos, reforzando la iniciativa. Por otra parte, Angulo, Girón y Aguilar (2011) consideran que la iniciativa es un factor en la gestión de la calidad. Se observa que el 74% apuesta por los estándares que se establecen para difundir los ciclos, el 69% afirma que hay personal confiable, el 65% de los gerentes de finanzas apuesta por la innovación y el 64% afirma que los alojamientos de Sechura tienen mano de obra con valores; luego nuevamente Landero (2014) piensa que no deben dejar de poner recursos en innovación y considerarla consistentemente como la mejor especulación. En sí mismo con Quispe (2014) sugiere percibir la presencia duradera de una exposición digna para generar inspiración.

**Con respecto al objetivo específico:**

**Evaluar como es la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro hotel caso: Montecarlo suits, S.A.C. lima, 2019**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión del factor básico de la tabla N° 7, 8,9. El 80% dijeron que son amables con los clientes que ingresan al hotel. Resultado cercano con Landero (2014) quien indicó que el personal es indistinguible con la asociación permitiendo una mejora digna de valor al directorio. El 65% optaron que muestran un buen servicio a sus clientes. Resultado cercano con Lopez (2018) quien habló sobre el entretenimiento social de los individuos, se comunicó con gentileza a lo largo de su residencia. Luego, nuevamente Arias (s / f) habló de la ejecución como una característica de las necesidades extraordinarias de cualquier asociación. El 50% nos dijeron que es regular que los hospedajes cuentan con un sistema de organización. Resultado cercano con Quispe (2014) quien dijo que la deficiencia proviene de la ausencia de inspiración. Por otra parte, Arias (s / f) habló sobre la ejecución como un aspecto importante de las increíbles necesidades de cada asociación. El 60% dijeron que es regular que se utilizan los sistemas de control de huéspedes. Como lo señala Carrillo (2015) considera percibiendo que las organizaciones de Sechura deben acceder a aparatos vitales para lograr una estrategia empresarial ideal, por fin Arias piensa que las organizaciones que apliquen instrumentos de intensidad tendrán la opción de avanzar y mejorar la naturaleza de la creación de empresas, identificado con la conducta de las propensiones del comprador y las inclinaciones administrativas. Siguiendo a Bernuy, Vilela, Gonzales y Arias, es crucial percibir que las MYPE deben elevar los grados de intensidad que deleitan las posadas de Sechura, abandonar el bajo grado de capacidad del personal, acceder a instrumentos vitales para una estrategia empresarial ideal, y avanzar y mejorar la naturaleza de la creación de empresas, identificado con la conducta de las propensiones del comprador y las inclinaciones administrativas. El 65% señalaron

que el gerente muestra democracia hacia los empleados. Resultado cercano con Siguas (2015) quien piensa que la competitividad impulsa a mejorar la naturaleza de la creación de empresas, identificado con la conducta de las propensiones al comprador y las inclinaciones administrativas. Y por último tuvimos de resultado la tabla N° 10,11 . El 45% dijeron excelente ya que son amables los clientes y respetuosos mientras le atienden. Cierre de conclusión con Carrillo y Gómez (2015) quienes dijeron que, con un dispositivo de administración de calidad decente, las administraciones pueden pasar a depender de los requerimientos del visitante y también piensan que las necesidades del cliente deben ir primero con calidad. El 75% dijeron excelente ya que muestran desempeños en sus horas de trabajo es decir que los empleados del hotel Montecarlo suite demuestran su labor día a día para que la empresa también facilite lograr su éxito y cumplir sus Por otra parte, Callupe (2018), remarca que algo que más valoramos como clientes es la rapidez para entender nuestras preguntas y además nuestras objeciones. Trate de no hacer que su cliente se quede quieto y reduzca los tiempos tanto como se pueda esperar.

## VI. Conclusiones

**Con respecto al objetivo general: Determinar las características de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro hotel caso: Montecarlo suits, S.A.C. lima, 2019.**

Correspondiendo a las características competitivas, la posada Montecarlo tiene como marco la innovación incentivando diversas administraciones a disposición del cliente, los gastos de administraciones son bajos, personal apto para atender al cliente en constante restauración de información y preparado para distinguir y atender las necesidades del visitante. Por fin, el tipo de intensidad a la que llegaron las posadas Mypes de la ciudad de Lima, seriedad dinámica que proponía perpetuos intentos de mejorar la gestión de las posadas, intensidad natural ante el hecho con respecto al negocio y al personal de la empresa.

Finalmente en relación con el desempeño laboral está relacionada con las necesidades que se identificara para el desarrollo, siendo cumplidor con las tareas de la empresa y atender con amabilidad a sus clientes que ingresan en el hotel Montecarlo suits, ya que una atención adecuada a los clientes generaran satisfacción de los servicios que se brinda a los huéspedes

**Con respecto al objetivo específico: Determinar la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro hotel caso: Montecarlo suits, s.a.c. lima, 2019.**

Se concluye que los Estándares de Administración de Calidad a los que recurren los propietarios de las organizaciones de administración de los hoteles se centran en el cliente ya que cumple con los requisitos y supera o cumplir sus deseos, metodología

dependiente de medidas ya que la naturaleza de los rubros y administraciones son las correctas y piensan en el cliente como un componente significativo para el desarrollo de su negocio, también ha mejorado por el instrumento de trabajo que ha ejecutado, pero necesitan ser los primeros trabajos entre los hoteles de Lima. La identificación de la innovación para ser competitivos los hoteles de la ciudad de Lima, tiene la tecnología como un sistema facilitando diferentes servicios a disposición del cliente, los costos de los servicios son bajos, personal con apto para atender al cliente en constante renovación del conocimiento y listo para identificar y atender las necesidades del huésped.

En relación sobre la variable de gestión de calidad con unos de sus indicadores los factores básicos para poder lograr la gestión de calidad en el sector hotelero se deben establecer ciertas normas que buscare difundir los procesos, los valores que estarán relacionada con la confianza del personal y la tecnología se mostrara como un sistema de control y servicios al clientes ya que se encuentra relacionada con los conocimientos y los valores.

**Con respecto al objetivo específico: Evaluar como es la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro hotel caso: Montecarlo suits, S.A.C. Lima, 2019.**

Se ha visto que es fundamental para el Montecarlo planificar sistemas enfocados en expandir la confiabilidad del cliente, lo que generaría un acercamiento entre los dos actores y además los impulsaría a reforzar su inclinación por las administraciones, todo ello. Se logrará conociendo al cliente, ya que los datos permiten reconocer las necesidades y posibilidades de los clientes de manera individual y satisfacerlas, mediante la construcción de conexiones individuales que perduran después de algún tiempo, para

beneficio común y de manera productiva, con lo cual el ciclo de la fidelidad. Al tener el cliente inquebrantable, no buscará otras posadas y de esta manera será más serio.

En relación a los factores se puede concluir que la innovación dentro de la empresa es muy importante aplicarla para ser más competitivo dentro del mercado deben contar con ciertas tecnologías, el hotel Montecarlo suits usa los sistema de tecnología que facilita diferentes servicios, los costos de los servicios son bajos, el personal del hotel debe atender adecuadamente a sus clientes es por ello que deben estar apto para que atiendan a los clientes en constante renovación del conocimiento.

## **Aspecto complementario**

### **Recomendaciones**

Se establecen las siguientes recomendaciones para el hotel Montecarlo suits.

Dado que las propuestas y referencias externas son absolutamente críticas para los clientes, es importante mantener un nivel significativo de administración y atención al cliente, con el objetivo de que cada experiencia vivida en el hotel sea maravillosa para el visitante y sencilla de recomendar a otras personas.

Se sugiere al hotel Montecarlo suits considerar el modelamiento de un sistema , así como el uso de herramientas tecnológicas también tener una página mejorada para índices web y que tenga todas las necesidades importantes para tener la opción de atraer clientes y fomentar el ciclo de compra.

Capacitar y motivar al personal para dar a conocer más sobre el tema de competitividad y gestión de calidad y aplicar más el uso de la tecnología ya que eso ayuda bastante a la empresa dentro del mercado competitivo.

El hotel Montecarlo suits debe considerar el modelamiento de un sistema ya que eso servirá de mucha ayuda para ser más competente y de igual manera hacer el uso de sistema de tecnología, para que ayude al hotel mejorar los procesos que brinda de igual manera permitiendo el resguardo de las informaciones necesarias.

## Referencias bibliográficas

- Alejos, C. M. (2018). *caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo hotelqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de huaraz, 2016*. huaraz – obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/11116/1/mu%20c3%91oz%20benavides%20gira.pdf>.
- Arias, J. (2017). *implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa quality & consulting group s.a.s. conforme a la norma iso 90001:2008*. colombia: universidad libre de colombia – obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9057/proyecto%20final%20q%26cg.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Benavides, D. C. (2014). *calidad y eficiencia en el sector hotelero andaluz*. malaga. obtenido de <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5049/tesis%20doctoral%20de%20carlos%20guillermo%20benavides%20chic%20c3%b3n.pdf?sequence=1>
- Benavides, L. G. (2017). *análisis de la calidad del servicio del hotel perla verde de la ciudad de esmeraldas*. ecuador. obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37598078/articulo\\_7\\_-\\_zanfardini-argentina-servqual.pdf?response-content-](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/37598078/articulo_7_-_zanfardini-argentina-servqual.pdf?response-content-)
- Cadena Chávez, O. (2018). *gestión de la calidad y productividad*. ecuador: comisión editorial de la universidad de las fuerzas armadas espe. recuperado el 29 de 05 de

2020, de

<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15416/1/gestion%20de%20la%20calidad%20y%20productividad.pdf>

Chiavenato, I. (2007). *introduccion de la teoria general de la administracion* . mexico: internacional editores s.a de c.v- obtenido de

<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Durán, M. (1992). *gestión de calidad*. madrid: diaz santos s.a.c. recuperado el 29 de 05 de 2020, de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=horlegdlgxic&oi=fnd&pg=pr9&dq=factores+basicos+de+la+gestion+de+calidad+deming&ots=qg8jmxvzh&sig=tvgcz-pzqs88tk424hkdi5ojspw#v=onepage&q&f=false>

Espinoza, S. (2019). *gestión de calidad en la competitividad y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio; rubro hoteles; urbanización buenos aires, nuevo chimbote, año 2017*. chimbote : universidad catolica los angeles de chimbote. obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14384/calidad\\_competitividad\\_cabanillas\\_espinoza\\_susan\\_nathali.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14384/calidad_competitividad_cabanillas_espinoza_susan_nathali.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Flores, B. L., & Pariapaza, B. M. (2018). *marketing relacional y el valor de marca de los hoteles inversiones turísticas buganvilla s.a.c., servicios turísticos cumbaza s.r.l. y hotel boca ratón e.i.r.l., del distrito de tarapoto, periodo 2014*. tarapoto. obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6364/gestion\\_calidad\\_escalante\\_lopez\\_billy\\_michael.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6364/gestion_calidad_escalante_lopez_billy_michael.pdf?sequence=1&isallowed=y)

- Freyle, J., Carrillo, E., & Gomez, C. (2015). gestión de la calidad y del conocimiento: dos enfoques complementarios. *ad-ministe*, 71-85. recuperado el 10 de 11 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/3223/322327351005.pdf>
- Kafka, F. (2003). *el proceso* . el cid editor. obtenido de <http://web.seducoahuila.gob.mx/biblioweb/upload/kafka,%20franz%20-%20el%20proceso.pdf>
- Lopez, B. B. (2018). *gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro hoteles en la provincia de leoncio prado periodo 2017*. tingo maria. obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6364/gestion\\_calidad\\_escalante\\_lopez\\_billy\\_michael.pdf?sequence=4&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6364/gestion_calidad_escalante_lopez_billy_michael.pdf?sequence=4&isallowed=y)
- Mathison, L., Gándara, J., Primera, C., & García, L. (2007). innovación: factor clave para lograr ventajas competitivas. *negotium*( 7), 46-83. recuperado el 01 de 06 de 2020, de [https://www.researchgate.net/publication/28210629\\_innovacion\\_factor\\_clave\\_para\\_lograrventajas\\_competitivas/link/00463515dc7b45c63f000000/download](https://www.researchgate.net/publication/28210629_innovacion_factor_clave_para_lograrventajas_competitivas/link/00463515dc7b45c63f000000/download)
- Palacios, D. P. (2014). *evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de quibdó*. colombia. obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/45670/1/11799027.2014.pdf>
- Paredes, P. E. (2012). “*estudio de competitividad del sector*. ecuador: universidad nacional de loja. obtenido de

<http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/20372/1/patricia%20bustamante-ilovepdf-compressed.pdf>

Rodriguez, G. G. (2017). *caracterización de la gestión de calidad bajo el método kaizen en las micro y pequeña empresa del sector servicios-rubro hotel de dos estrellas del distrito de huaraz, 2015*. huaraz. obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4222/mypes\\_gestion\\_de\\_calidad\\_salazar\\_rodriguez\\_geysi%20garis.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4222/mypes_gestion_de_calidad_salazar_rodriguez_geysi%20garis.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Sánchez, J. C. (2004). *la tecnología* . ediciones díaz de santos. obtenido de

[https://ucu.edu.uy/sites/default/files/facultad/dcsp/concurso\\_2015/038\\_tecno2015\\_tecnologia\\_un\\_beneficio\\_o\\_una\\_adicci%c3%b3n.pdf](https://ucu.edu.uy/sites/default/files/facultad/dcsp/concurso_2015/038_tecno2015_tecnologia_un_beneficio_o_una_adicci%c3%b3n.pdf)

Speare, O. R. (2017). *liderazgo* . editorial alfil, s. a. de c. v. obtenido de

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>

Treviño, L. (2002). *innovacion y competitividad empresarial*. mexico: red aportes.

recuperado el 01 de 06 de 2020, de

<https://www.redalyc.org/pdf/376/37602005.pdf>

Tume, Y. (2018). *caracterización de gestion de calidad y competitividad en las mype de servicios, rubro hoteles de sechura (piura), 2018*. piura: universidad catolica los angeles de chimbote. obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3928/gestion\\_de\\_calidad\\_competitividad\\_bances\\_tume\\_eira\\_jahayra.pdf?sequence=4&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3928/gestion_de_calidad_competitividad_bances_tume_eira_jahayra.pdf?sequence=4&isallowed=y)

Vera, J. M. (2011). *trabajo en equipo*. esic editorial. obtenido de

<http://dgrh.salud.gob.mx/formatos/manual-de-trabajo-en-equipo-2012.pdf>

- Zanfardini, L. M. (2014). *calidad en hoteles de san martín de los andes, patagonia, argentina*.- argentina. obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/275344729\\_calidad\\_en\\_hoteles\\_de\\_san\\_martin\\_de\\_los\\_andes\\_patagonia\\_argentina](https://www.researchgate.net/publication/275344729_calidad_en_hoteles_de_san_martin_de_los_andes_patagonia_argentina)
- Bolaños, L. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015* (Vol. v.18). Universidad & Empresa. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604>
- Colina, J. M. (2009). *Las estrategias competitivas genéricas de Porter*. El Cid Editor | apuntes. Obtenido de <https://cepymenews.es/las-3-estrategias-competitivas-genericas-de-michael-porter/>
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/Calidad\\_productividad\\_y\\_competitividad.html?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Calidad_productividad_y_competitividad.html?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la gestion de calidad*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/Juran\\_y\\_la\\_planificaci%C3%B3n\\_para\\_la\\_calida.html?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Juran_y_la_planificaci%C3%B3n_para_la_calida.html?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

- Martínez, A. M., Alba, P. L., & Garnica, A. G. (2009). *Innovación y competitividad en la sociedad del conocimiento*. Plaza y Valdés, S.A. de C.V. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/Innovaci%C3%B3n\\_y\\_competitividad\\_en\\_la\\_socie.html?id=R75H9WkHlAsC&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Innovaci%C3%B3n_y_competitividad_en_la_socie.html?id=R75H9WkHlAsC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Maseda, Á. P. (1988). *Gestión de la calidad*. Marcombo. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Molina, P. G. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Mexico: Editorial Tutor Formación. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/Procesos\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_calidad\\_en\\_hoste.html?id=vaFQAgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&redir\\_esc=y#v=on](https://books.google.com.pe/books/about/Procesos_de_gesti%C3%B3n_de_calidad_en_hoste.html?id=vaFQAgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=on)
- Moran, S. (2015). *CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EL PERSONAL DE UN HOTEL UBICADO EN SANTA CRUZ RÍO HONDO DEL DEPARTAMENTO DE ZACAPA.*. Guatemala: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Moran-Sergio.pdf#page&q&f=false>
- Río, L. B. (2010). *Hotelería ,tipos y calidad* . Instituto Politécnico Nacional. Obtenido de <http://www.septemediciones.com/files/manual-resumen.pdf>
- Treviño, L. C. (2006). *Innovación y competitividad empresarial*. Red Aportes. Obtenido de

[http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Innovacion/\[PD\]%20Documentos%20-%20Innovacion%20y%20competitividad.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Innovacion/[PD]%20Documentos%20-%20Innovacion%20y%20competitividad.pdf)

# ANEXOS

## ANEXO 1



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO HOTEL CASO: MONTECARLO SUITS, S.A.C LIMA, 2019, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Determinar las características de la competitividad para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro hotel caso: Montecarlo suits, s.a.c. lima, 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de CORREO ELECTRONICO. Si desea, también podrá escribir al correo CASTILLONCLARA43@GMAIL.COM para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Sixto marialuon Quintanilla

Fecha: 07-10-2019

Correo electrónico: SIXTO\_24\_10@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

UNIVERSIDAD CATOLICA DE LOS ANGELES DE CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Título: CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO HOTEL CASO: MONTECARLO SUITS .S.A.C, CAÑETE 2019

Autora: castillon canto clara franchisesca

Preguntas	Escalas			
	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
¿Considera que los sistemas de tecnología faciliten los diferentes servicios?				X
¿El hotel ha implementado nuevos servicios?		X		
¿Cree usted que los costos de los servicios que brindan el hotel son bajos?				X
¿El hotel brinda costos cómodos a sus clientes?			X	
¿Usted como empleado del hotel son amables con los clientes?				X
¿El hotel brinda en un buen estado las habitaciones?				X
¿Los hoteles que están dentro de la ciudad funcionan con un sistema de organización?		X		
¿Considera que en el hotel se utiliza la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?		X		
¿El gerente del hotel tiene liderazgo democrático?				X
¿Los clientes que ingresan al hotel son respetuosos mientras usted le atiende?			X	
¿Usted pone un buen desempeño en sus horas de trabajo?				X

### ANEXO 3

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Desde el 20/10/2008)							
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20503460301	HOTEL JHONNY'S S.A.C.	27/12/2008	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	04/12/2015	ACREDITADO	-----	-----

REGISTRO NACIONAL DE EMPRESAS ACOGIDAS AL REGIMEN ESPECIAL LABORAL - LEY 28015 (Hasta el 19/10/2008)			
Nº DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	ESTADO	FECHA
NO SE ENCONTRARON RESULTADOS PARA ESTA BUSQUEDA			

