



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**CARACTERIZACIÓN DE GESTION DE CALIDAD Y
COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIOS,
RUBRO HOTELES DE SECHURA (PIURA), 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:
EIRA JAHAYRA BANCES TUME**

**ASESORA:
DTRA. MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO**

PIURA-PERU

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESORA

Mgtr. Adm. Víctor Hugo Vilela Vargas
Presidente

Mgtr. Adm. Víctor Helio Patiño Niño
Secretario

Lic. Adm. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima
Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por otorgarme vida, salud y entereza para seguir adelante

A mis padres..... por darme la vida, buena educación y valores

A la Universidad Uladech, por acogerme y llenarme de conocimientos.

A los docentes por entenderme y comprenderme y darme de sus experiencias y enseñanzas.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios y a mis padres por haber estado conmigo en todos los momentos de alegría y dificultades, dándome valor para seguir en la búsqueda de lo que más tarde significa bienestar y prosperidad para mi vida.

RESUMEN

El desarrollo del trabajo de tesis se denomina: Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018 tuvo como objetivo general: 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. Luego de las aplicaciones de análisis de los resultados se concluyó: que los factores básicos de la gestión de calidad son 74% de aplicación de procesos por escrito, 69% de los recursos humanos con valores y de confianza; en relación de las necesidades el 79% satisface sus necesidades de hospedaje por la mejora del servicio, 62% por el cumplimiento del personal en sus tareas y la característica de amabilidad. Siguiendo con la variable competitividad se tiene que en lo referido a la innovación prima los sistemas de tecnología facilitando los servicios de internet, los bajos costos, personal preparado, en cuanto a los tipos de competitividad conocen con mayor acercamiento la ambiental y la dinámica.

Palabras claves: Gestión de Calidad y Competitividad

SUMMARY

The development of the thesis work is called: Characterization of quality management and competitiveness in the service MSEs, Sechura hotels sector (Piura), 2018 had as a general objective: Characterization of quality management and competitiveness in the service MYPEs, item hotels of Sechura (Piura), 2018 Methodology was descriptive, level-quantitative, non-experimental design and cross-section. The population was considered three economic units, with 15 workers, of infinite character for the two variables, being the results of the sample obtained, 84 clients, using the technique of the survey, with the questionnaire instrument. After the applications of analysis of the results, it was concluded: that the basic factors of quality management are 74% of the application of processes in writing, 69% of human resources with values and trust; in relation to the needs, 79% satisfy their lodging needs for the improvement of the service, 62% for the fulfillment of the personnel in their tasks and the characteristic of kindness. Continuing with the variable competitiveness, it has to do in terms of innovation, technology systems providing internet services, low costs, trained personnel, in terms of the types of competitiveness they know the environment and dynamics more closely.

Keywords: Quality Management and Competitiveness

CONTENIDO

1. Título de tesis
2. Hoja de firma del jurado y asesor
3. Hoja de agradecimiento
4. Hoja de dedicatoria
5. Resumen
6. Abstract
7. Contenido
8. Índice de tablas
9. Índice de cuadros
 - I. Introducción
 - II. Revisión de literatura
 - III. Hipótesis
 - IV. Metodología
 - 4.1 Diseño de la investigación
 - 4.2 Población y muestra
 - 4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores
 - 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos
 - 4.5 Plan de análisis
 - 4.6 Matriz de consistencia
 - 4.7 Principios éticos
 - V. Resultados
 - 5.1 Resultados
 - 5.2 Análisis de resultados
 - VI. Conclusiones
- Aspectos complementarios
- Referencias bibliográficas
- Anexos

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01 ¿Considera usted que en los hoteles de la ciudad de Sechura se aplica todo un sistema de organización?

Tabla 02 ¿Cree usted que los hoteles de Sechura se utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?

Tabla 03 ¿El personal que atiende en los hoteles de Sechura es personal de confianza?

Tabla 04 ¿Considera usted que el personal que trabaja en los hoteles de Sechura tiene formación educativa?

Tabla 05 ¿Considera que en los hoteles de Sechura, los procesos son establecidos mediante normas escritas?

Tabla 06 ¿Considera que en los hoteles de Sechura, los gerentes tienen liderazgo para gerenciar?

Tabla 07 ¿El personal de servicio de los hoteles de Sechura es dedicado a su trabajo?

Tabla 08 ¿Generalmente los ambientes de los hoteles de Sechura se encuentran debidamente organizados?

Tabla 09 ¿El personal de la administración de los hoteles de Sechura atienden siempre con amabilidad?

Tabla 10 ¿Cuándo usted llama por teléfono a un hotel de Sechura es atendido con rapidez?

Tabla 11 ¿Considera que en los hoteles de Sechura mejoran el servicio en base a los requerimientos de los huéspedes?

Tabla 12 ¿Considera que los costos de los servicios que brindan los hoteles de Sechura son bajos)

Tabla 13 ¿Considera que es atendido con calidad en los hoteles de Sechura?

Tabla 14 ¿Considera que el personal de los hoteles de Sechura se encuentra bien preparado para brindar una atención de calidad?

Tabla 15 ¿Cree usted que los sistemas de tecnología que aplican los hoteles de Sechura facilitan los diferentes servicios?

Tabla 16 ¿Cree usted que en los hoteles de Sechura se implementan nuevos servicios?

Tabla 17 ¿Considera que los trabajadores de los hoteles de Sechura están alerta para atender las necesidades de los huéspedes

Tabla 18 ¿Considera que en los hoteles de Sechura existe conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?

Tabla 19 ¿El personal de los hoteles de Sechura cuentan con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?

Tabla 20 ¿Cree usted que los hoteles de Sechura son realmente competitivos?

Tabla 21 ¿La gerencia de los hoteles de Sechura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01 Relación de MYPEs

Cuadro N° 02 Población y muestra

Cuadro N° 03 Cronograma de actividades

Cuadro N° 04 Presupuesto

Cuadro N° 05 Validación de expertos

Cuadro n° 06 Encuesta

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como variables Gestión de calidad y competitividad en el rubro hoteles de Sechura dado que como distrito posee potencial turístico debido a los variados recursos como las playas ,manglares de Yllescas, museo de Chusis lo que también influyen en su demografía (Municipalidad provincial de Sechura 2012).

Hoy en día en este mundo globalizado y fuertemente competitivo, donde sólo perduran las empresas preparadas para enfrentar grandes desafíos tecnológicos, los micros y pequeña empresas (MYPE) Deben enfrentar estos grandes desafíos para mantenerse dentro del mercado competitivo. La mayor parte de microempresas Sechuranas presentan limitaciones en su Desempeño como consecuencia de la baja calificación de los empresarios y dueños de las mismas, así como la mano de obra no calificada y a la vez la escasa inversión de activos fijos que poseen, generando una caída en la productividad de la empresa, trayendo como resultado niveles de desempleo, informalidad y pobreza para los trabajadores de este tipo de sector de empresas, afectando de manera directa. Sin embargo, no todo es negativo las microempresas muestran ventajas competitivas Como: capacidad de personal, capacidad de adaptación, flexibilidad, interrelaciones, contacto directo con el empresario y el cliente así como el empresario y los Trabajadores, ventajas que si son aprovechadas de manera correcta se puede sacar a flote a la organización.

Así mismo Las Microempresas y las Pequeñas y Medianas empresas son capaces de generar servicios competitivos de manera colectiva. Por otro lado, si

consideramos que sólo alrededor del 20% del producto bruto mundial se comercializa internacionalmente podemos tener una clara visión de la importancia de la actividad local de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas en el desarrollo de los países latinoamericanos (Zevallos, 2009).

Según (Infante, 2006). Las MYPE, actualmente juegan un rol muy importante en la economía no sólo del Perú, sino en todos los países del mundo, porque generan más empleos que las empresas grandes o el propio Estado (más del 70% de peruanos trabajan en una MYPE), además por su contribución al Producto Bruto Interno del valor total de bienes y servicios finales producidos dentro del territorio nacional, el 42% es producido por las MYPES.

Por otro lado (Neira, 2009) Hoy en día las MYPES hoteleras tienen la necesidad de transformar y modernizar sus sistemas de gerencia, administración y producción para enfrentar la competencia en el nuevo contexto de apertura externa y de liberación de los precios y mercados. En estas condiciones sus posibilidades de desarrollo dependen de la creación de ventajas competitivas, que a su vez estén en función del conocimiento tecnológico incorporado al proceso de gestión y producción de la organización.

Según López J. (2010). Hoy en día las Organizaciones se desarrollan en un ambiente de constantes cambios, es por eso la importancia de analizar los diferentes factores que se manifiestan alrededor de ellas. Es interesante conocer estos cambios debido a que las organizaciones deben estar conscientes de que sus competidores están constantemente buscando estrategias para generar ventaja competitiva. Una ventaja que se tiene al ser pequeña empresa es la flexibilidad, la

cierta simplicidad y las relaciones personales que pueden llegar a ser una ventaja competitiva con base a una administración adecuada. Lo anterior nos puede hacer reflexionar en que no solo las 3 grandes empresas tienen todas las ventajas de mercado, y cabe recalcar que muchas empresas pequeñas no tienen éxito debido a que no son capaces de competir con los grandes competidores

Así mismo La República (2016) la Superintendencia Nacional de Registros públicos (SUNARP) brinda los servicios de inscripción de actos y derechos que cumplen los requisitos de ley y publicidad registral. Al registrar una propiedad se acredita el derecho sobre ella, protegiéndola de cualquier acto que atente contra el derecho de propiedad. También al inscribir la propiedad se está sujeto a crédito bancario, pudiendo así gestionar préstamos o créditos personales para mejorar la casa o emprender el negocio. Así mismo aumenta el valor de la propiedad al estar saneada, permitiendo una adecuada y fácil transferencia de la propiedad. En este aspecto se observa que algunas de las MYPE en estudio están registradas en la SUNARP, pues los propietarios MYPE buscan cuidar su negocio.

Por otro lado Bardales (2015) dice que para la autorización y funcionamiento de estos establecimientos deberán estar inscritos en el Registro Único del Contribuyentes (RUC) para obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales. Además deberán contar con la licencia de Funcionamiento. Los datos presentados por los titulares estarán sujetos a la presunción de veracidad. Ciertas MYPE cuentan con su debida licencia de funcionamiento y apertura de local puesto que a menudo son supervisadas por la Municipalidad. La Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE) es el ente promotor del financiamiento y desarrollo de las micro financieras, en tal sentido se

han desarrollado estrategias para su crecimiento, así como una oferta de productos y servicios financieros que permitan atender los requerimientos específicos del sector, con la finalidad de lograr negocios más productivos, competitivos y activos en el sistema financiero nacional.

Por otro lado López (2014) infiere en las maneras de conseguir financiación que pueden adaptarse o no a las diferentes situaciones de cada emprendedor. Las entidades financieras que existen son: Caja Municipal de Sullana, Caja Piura, Mi Banco, Scotiabank, Interbank, Banco del Crédito del Perú, Banco de la Nación, Banco Financiero, Caja Trujillo, Caja Paita, Financiera Confianza. Sin contar que existen un sinnúmero de usureros que pueden brindar financiamiento, de acuerdo al estudio se puede observar que estas MYPE si hacen uso de créditos de acuerdo a las necesidades que presenten en la entidad financiera que le brinde tasa de interés baja y crédito inmediato, así mismo en algunos casos recurren a familiares o amigos para ser financiados

En cuanto a la economía peruana estaría creciendo 5.8% durante los primeros cinco meses del año. Ligeramente debajo de los pronósticos oficiales del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), y del Banco Central de Reserva (BCR). Los mercados laborales todavía caminan bien, reflejándose esto en empleo e ingresos, los cuales a su vez sostienen el consumo. Sin embargo, para los siguientes meses se empezarán a notar los efectos reales de las exportaciones y los menores precios de las materias primas. Como reflejo de las políticas monetarias expansivas en los países desarrollados se viene produciendo una fuerte entrada de capitales, que puede contrastar los efectos contractivos observados en el sector exportador. Esto repercute en las MYPE ya que a medida que la economía crece, los ingresos de la

población aumentan y la necesidad de viajar es frecuente, por ellos los hospedajes tendrán mayor demanda.

El enunciado se formula con la siguiente pregunta ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE servicios rubro hoteles de Sechura año 2018?, y el objetivo general que se pretende alcanzar es Determinar qué Características tiene la Gestión de calidad y competitividad de las PYME servicio rubro Hoteles de Sechura Año 2018, y como objetivos específicos tenemos Como: (a) Determinar los factores básicos para lograr la excelencia en la Gestión de calidad en las MYPE Hoteleras del , Distrito de Sechura, Año 2018 , (b) Identificar las necesidades de la Gestión de calidad en las MYPE Hoteleras del, Distrito de Sechura, Año 2018 , (c) Identificar la innovación de la competitividad en las MYPE Hoteleras del Distrito de Sechura, Año 2018 y (d). Determinar los tipos de la competitividad en las MYPE Hoteleras del, Distrito de Sechura, Año 2018, Seguidamente la investigación queda delimitada desde la perspectiva: 1) Temática, Variables Gestión de calidad y Competitividad. 2) Pictográfica Población MYPE: Servicio de Habitaciones, Rubro HOTELES. 3) Geográfica: Sechura, 4) Temporal: año 2018

Hoy en día los pequeños negocios y/o empresas (Mype) han decaído en el rubro de hoteles en los Asentamientos humanos de Sechura -Piura ya que se encuentran las (Mype) una de ellas es el hotel el príncipe y otro el Ideal ya que Tiene muchas ventajas porque queda en el Propio centro de Sechura y también es el más moderno que cuenta con mucha tecnología y eso afecta a los demás hoteles ya

que no cuenta con toda esa capacidad las cuales están acogiendo gran Demanda, en el cual pone en una gran desventaja a la Mypes en el ámbito económico.

Estos grandes hoteles tienen una gran ventaja ya que cuentan con mayor capital y su mayor Preocupación es el cliente capacitan a su personal constantemente conocen la metodología Para llegar al cliente, hacen publicidad para que así los cliente lleguen como sean turista que llegan de otros sitios se les brinda un buen servicio esto les permite tener una mayor acogida y quienes resultan afectadas son las Mypes de los asentamientos humanos de Sechura, ya que les genera una gran inestabilidad otra de las problemáticas es que la mayoría de las Mypes en nuestro país fracasan es Porque no desarrollaron una visión estratégica de la gestión del negocio, y se dan cuenta de esto luego de uno o dos años de haber iniciado su proyecto. La razón principal del fracaso de cualquier emprendimiento es la falta de visión estratégica del negocio. Al iniciar un negocio, casi siempre nos enfocamos en un solo aspecto, que puede ser el productivo, administrativo o comercial. Lastra, (2013)

Las empresas se enfrentan a nuevos problemas, dentro de los cuales se puede destacar que al Introducir al mercado un nuevo producto, y desarrollar eficientemente sistemas de gestión de calidad, lograremos un mejor nivel de incremento en las organizaciones. Las Mype hoy en día cuentan con personal que tienen potencial pero no son adecuadamente motivadas y orientados para una debida competencia así como los propietarios deberían también ser guiados en la gestión de calidad del servicio que se brinda. La satisfacción del cliente es considerada objetivo de prioridad para la gestión de la calidad total. En primer lugar, basta con

aprender a escuchar para poder comprender las necesidades y las Expectativas del cliente y de esta forma poder llegar a tener buenos resultados. Martínez (2010)

Las MYPES no cuentan con el suficiente poder de negociación tanto con los clientes como con los proveedores, debido a los pocos recursos que poseen las MYPES y a su Reducido volumen de compra, con lo cual los proveedores deciden atender mercados donde la demanda de sus productos sea mucho mayor es decir atender a los clientes más "grandes" con lo cual los emprendedores MYPES no son tratados como clientes importantes para los proveedores, en tanto el poder de negociación con los clientes también se presenta como un problema debido a que las necesidades de estos están en constante evolución, otra de los problemas que afectan a las MYPES es el no debido análisis y contención de la competencia, así como También los productos sustitutos existentes o que vayan saliendo al mercado que podrían Poner en riesgo la actividad en dichas empresas.

Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del rubro Hoteles de la ciudad de Juanjuí año 2015- 2016. Obteniendo los siguientes resultados: Del 100% de Los representantes legales de las MYPE encuestados se puede afirmar que el 42% de los Representantes tienen entre 20 y 40 años, y el 75% son de género femenino, el 42% de género masculino y tienen estudios secundarios y universitarios. El 75% aprueban el buen desempeño en su trabajo de las MYPE. Sandoval (2016).

Más (2012) los datos provistos por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), Mediante la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) del 2011, en el Perú existen alrededor de 6.2 millones de micro y pequeñas empresas, de las

que casi la totalidad tienen menos de 10 trabajadores. Representan un incremento del 0.2% con respecto al año anterior, un 4% con relación al 2009 y un 7.6% de acuerdo al 2007. Cabe señalar que, hace cinco años, en el país existían 5.8 millones de establecimientos con estas características.

El microempresario exitoso, debe tener la experiencia plena y los objetivos bien planteados para llevar a cabo un buen negocio. Es importante capacitar y seleccionar correctamente a sus trabajadores, tales como motivarlos brindarles confianza para así ayudar en la gestión de calidad y competitividad que se espera lograr. La MYPE investigada rubro hoteles están ubicadas en Sechura se destaca por un ambiente amplio y cómodo, cuenta con camas de plaza y media como de dos plazas, Cómodas, veleros Televisor, mesa .silla, ventiladores cosas de aseo cuenta con baño personal por cada Dormitorio, la atención a los clientes es rápida para que así puedan sentirse satisfecho.

Las Mypes en investigación en la ciudad de Sechura desde el factor político, presentan un sistema de regulación del gobierno local, están debidamente formalizadas, son fuentes generadoras de empleo, contribuyen en el crecimiento del Producto Bruto Interno, albergan ingentes cantidades de trabajadores de la zona, y de turistas, la regulación del gobierno está dada mediante leyes que establecen las características fundamentales de las MYPES.

Los Hospedajes han generado cambios bruscos en las costumbres del huésped, ellos se adaptan a la manera de las habitaciones, se limitan a lo que encuentran en el dormitorio, a lo poco que en muchos casos les ofertan, al sistema de alimentación que les ofertan en cada hotel. Sin embargo se debe decir que es

necesario que estos deben pasar inspecciones sanitarias, lo cual no sucede, por la falta de articulación organizacional para realizar trabajo conjunto.

El reglamento de hospedajes es aprobado mediante Decreto Supremo N° 029-2004-mincetur, documento en el cual se dan todas las disposiciones a que deben sujetarse los hospedajes.

Internacionalmente los servicios de los hoteles vienen albergando a cantidad de personas que prestan sus servicios en las mineras, en muchos de los casos las habitaciones son contratadas por la prestación mensual, garantizando así el huésped un lugar seguro donde poder vivir.

Las políticas gubernamentales están referidas a la regulación de las autorizaciones, funcionamientos de los hospedajes salvaguardando la infraestructura, equipamientos, servicios, y todos los requisitos señalados por el artículo 113 de la Ley 27444- Ley del Procedimiento Administrativo General.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas, se espera que la economía local crezca considerablemente arriba del 4%, liderada por la Inversión privada en un contexto de mejora en la confianza empresarial. Para impulsar el Crecimiento económico y garantizar la efectiva recuperación de la demanda interna Privada.(La Republica 2017)

Para lograr el desarrollo sostenido y el ingreso definitivo a la formalidad; estas Empresas a las cuales referimos, son la MYPE (Micro y Pequeñas Empresas). Todo ello Se debe que estas empresas pueden contribuir al crecimiento económico

Desde el factor socio cultural, debido a las diversas fiestas patronales que hay en el distrito de Sechura, llegan gran cantidad turistas, lo que les permite tener una mayor ventaja a los hoteles. La población de Sechura se caracteriza por ser exigente, que le brinden un buen servicio Donde queden satisfechos en la atención al cliente. Las empresas implantadas en el Servicio De Hoteles de Sechura brindan un servicio de calidad, ya que en algunos casos. Llegan turista De visita, como pueden ser familias se les brinda un buen servicio, es

Importante tener Amabilidad al momento de atender al cliente ya que el horario de atención es las 24 horas del día sobretodo tener un buen equipo de trabajadores capacitados.

En relación al factor tecnológico ayudan a mejorar el entorno empresarial. A medida que la Tecnología Avanza, una empresa se ve obligada a mantener el ritmo. En los hoteles de Sechura los clientes hacen recepciones de habitaciones ya que Confían en la buena Calidad del servicio, con el uso de las redes sociales, el servicio de internet. La tecnología es un factor de suma importancia en la actualidad, permitiendo así ofrecer un servicio de calidad. De tal manera que aumente la eficiencia y eficacia de los Procesos productivos y poder administrar el negocio

Enunciado del Problema: ¿Qué características tiene la Gestión de calidad y competitividad en las MYPES Hoteleras, Distrito Sechura, Año 2018? Objetivos de la investigación se identifican dos tipos de objetivos, a saber: el Objetivo general: Determinar las características que tiene la Gestión de calidad y competitividad en las MYPE Hoteleras del, Distrito de Sechura, Año 2018. Los objetivos específicos quedan delimitados:

(a) Determinar los factores básicos para lograr la excelencia en la Gestión de calidad en las MYPE Hoteleras del, Distrito de Sechura, Año 2018, (b) Identificar las necesidades de la Gestión de calidad en las MYPE Hoteleras del, Distrito de Sechura, Año 2018, (c) Identificar la innovación de la competitividad en las MYPE Hoteleras del Distrito de Sechura, Año 2018 y (d). Determinar los tipos de la competitividad en las MYPE Hoteleras del, Distrito de Sechura, Año 2018,

La presente investigación se justifica de manera práctica porque contribuye a la aplicación de cálculos y métodos para la obtención de la información relevante. Así mismo se justifica de manera Teórica por que suma ingente cantidades de conocimiento sobre la temática de la gestión de calidad y la competitividad vinculada a los servicios de hospedajes en la ciudad de Sechura. Por otro lado se justifica de manera social por ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado, son un segmento importante en la generación de empleo y se justifica metodológicamente porque aporta un método para el desarrollo de los resultados de la investigación.

II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

5.1 Antecedentes

Variable Gestión de calidad

Al respecto Carrillo & Gómez (2012), En su estudio titulado “Gestión de la calidad y del conocimiento en las organizaciones” Genera mejores productos y servicios, reducción de costos, más Clientes y empleados satisfechos, 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 que las guíe para mantener las mejoras continuas, para satisfacer las necesidades de los clientes para que así se sientan satisfechos. La gestión del conocimiento entendida como las actividades relativas en las organizaciones surge como una posible solución a las dificultades adquiridas por la gestión de calidad. En este artículo se muestran las dificultades y oportunidades generadas por la gestión de la calidad y cómo estas pueden ser sorteadas y aprovechadas por la implementación de estrategias de gestión del conocimiento

Quispe, (2014) en su tesis titulada “Diagnóstico del clima organizacional, para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Agropecuaria chimú SRL, Trujillo – 2014” tenía como Gran objetivo Demostrar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Agropecuaria Chimú SRL, si se incrementará a través del diagnóstico del clima organizacional. Se diseñó un estudio descriptivo, donde el universo de estudio consto de los 41 trabajadores activos al momento de la recolección de la información. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por el equipo de trabajo para medir el clima organizacional en la

empresa. Se concluyó que el clima organizacional de la Agropecuaria no es satisfactorio, siendo la variable responsabilidad la que mejor calificación obtuvo. El personal considera que los directivos de la empresa no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño generando así escasa motivación y poco compromiso laboral en la empresa.

De igual manera Gastañaudi (2011) Su tesis titulada “Los estilo de liderazgo y su influencia en el clima organizacional en el sector hotelero tres estrellas en la ciudad de Trujillo-Perú” En el periodo 2011. Tenía como objetivo determinar qué Factores del clima organizacional repercuten negativamente en el desenvolvimiento del Trabajador. Para lo cual aplicó una Investigación descriptiva con un instrumento de 57 preguntas cerradas a 37 colaboradores. Se concluye que el clima organizacional de la empresa repercute positivamente en el desenvolvimiento de los trabajadores para un 50% de los aspectos evaluados. Entre los aspectos que repercuten de forma positiva están el compañerismo, ambiente de trabajo, relación entre el jefe y el trabajador, confianza motivación hacia el trabajo; y por el contrario, en forma negativa se posicionó la satisfacción laboral, prestaciones, seguridad y apoyo. Concluyó el estudio que existen factores que no repercuten en el clima, como el horario de trabajo. Y recomienda revisar los planes de prestaciones adicionales para cubrir las necesidades reales del equipo de trabajo.

De igual manera Landero, (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” 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 maestra 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 obteniéndose los siguientes resultados. El 80% son de género femenino. El 70% de los representantes tienen educación mínima de nivel secundario. El 80% de las empresas son dirigidas por sus propios dueños. El 50% de las empresas tienen un mínimo de 7 años de experiencia en el rubro. El 80% de las empresas son formales. El 60% se creó para generar ganancias. El 80% tienen de 1 a 3 trabajadores. El 80% de los representantes de las empresas no conocen el término gestión de calidad. El 70% de ellos no tienen un plan estratégico para la conducción de su empresa. Se concluye que los micros y pequeñas empresas no han adoptado los instrumentos de gestión De calidad como una herramienta muy importante en su negocio y no la consideran como una Buena inversión y para hacer la diferenciación en el mercado es necesario implementar Constantemente técnicas de calidad que nos permitan desarrollar una buena conducción en la Organización y lograr que el cliente y el personal se identifique con la empresa.

Además Centurión (2013), en su tesis “Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013)”, describe las principales características de la gestión de calidad, la formalización, el financiamiento, la competitividad, la

capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas, estudio cuantitativo de diseño no experimental. Para ello utilizó un muestreo no probabilístico intencional, se extrajo una muestra de 160 Mypes, en 13 Mypes se establecieron las características de la gestión de calidad; en 49 Mypes, las características de la formalización; en 50 Mypes, las características de competitividad; en 97 Mypes, las características del financiamiento; en 100 Mypes, las características de la capacitación y en 11 Mypes las características de rentabilidad, utilizó como instrumento un cuestionario estructurado aplicado a los representantes de las Mypes mediante la técnica de la encuesta y se llegó a las siguientes conclusiones: las Mypes en la provincia del Santa en su mayoría son dirigidas por personas adultas de sexo femenino, con instrucción secundaria y superior técnica, y están en el mercado por más de 4 años. Son formales y fueron creadas para obtener ganancia. La formalización les proporciona ventajas como aumento de sus ventas y obtención de créditos, ayudándoles a posesionarse en el mercado. En la competitividad, la mayoría de las Mypes no cuenta con un plan estratégico, conoce a sus competidores y percibe que es competitivo. En el financiamiento, las Mypes han solicitado créditos más de una vez a terceras personas a una tasa de más del 20% anual, invirtiéndolo en compra de activos y capital de trabajo. En la capacitación, las Mypes consideran que esta es una inversión; por ello, han capacitado a su personal más de una vez en atención al cliente. En la rentabilidad, se percibe que las Mypes son rentables, han mejorado su infraestructura. Respecto de la gestión de calidad, a pesar de que tienen dificultades del personal con poca iniciativa y no se adapta al cambio y la aplicación de una adecuada gestión de calidad, han mejorado el rendimiento del negocio.

Según, Rubio, F. (2010), en su trabajo de investigación “Gestión de calidad y formalización de las Mypes en el Perú”, cuyo objetivo fue comprobar que la gestión de calidad y formalización, son las ideas prevalecientes entre los administradores de las Mypes del país, en una investigación a “nivel descriptivo”, de tipo aplicada, diseño investigación por objetivos; enfatiza que el objeto de nuestro estudio son las Mypes a nivel nacional y por áreas geográficas. Añade, que es importante analizar la estrecha relación existente entre los “microempresarios emergentes” y sus heterogéneos niveles de formación educativa, dicha relación es también clave para explicar el nivel de éxito alcanzado en sus emprendimientos, así como su permanencia en la economía frente a la creciente competitividad. Indica que las herramientas modernas de gestión otorgarán competitividad a la microempresa en sus diferentes ideas de gestión: Producir el bien o servicio que se ofrecerá en el mercado. Dirigir al grupo humano; su uso eficiente y motivado es el principal y decisivo, Factor productivo y una de las claves del éxito. Organizar y administrar los recursos físicos, logrando la eficiencia y el uso racional de los mismos. Usar adecuadamente los recursos financieros. Planificar y evaluar los próximos pasos, mirando al futuro con conocimiento y solvencia. Innovar, desplegando la máxima creatividad propia y del grupo humano. Ofrecer calidad en sus productos finales y a lo largo de sus procesos de producción o Comercialización

Seguidamente Morán (2015) En su investigación denominada “Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz río hondo del

departamento de Zacapa” cuyo objetivo fue Conocer la percepción del clima organizacional del personal de un hotel ubicado En Santa Cruz Río Hondo del departamento de Zacapa, y con ello conocer los niveles de satisfacción o bien insatisfacción existente La presente investigación fue de tipo descriptiva Aplicándose un cuestionario dirigido al mando gerencial administrativo y operativo del hotel Objeto de estudio Conclusiones 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 que se tienen resultado desde desfavorable hasta muy favorable. Se concluye que los sujetos de estudio del hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo están Satisfechos con su puesto de trabajo ya que cubre las necesidades básicas y opinan que el trabajo es muy importante, estos elementos influyen muy favorablemente en la satisfacción de los empleados del hotel, 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, la motivación del personal del hotel es desfavorable ya que muy pocas veces se fomenta la motivación y elogian por la ejecución de las tareas designadas Las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo se lleva de manera favorable porque existe apoyo entre los compañeros para realizar el trabajo

Por ello Carrillo & Gómez (2012), Colombia, en su estudio titulado “Gestión de la calidad y del conocimiento: dos enfoques complementarios”, La gestión de la

calidad aplicada en las organizaciones genera mejores productos y servicios, reducción de 32 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, 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. En este artículo se muestran las dificultades y oportunidades generadas por la gestión de la calidad y cómo estas pueden ser sorteadas y aprovechadas por la implementación de estrategias de gestión del conocimiento.

De igual forma Barreto & Sierra (2010) En su investigación denominada “Análisis del clima organizacional en empresas del sector hotelero de la ciudad Cartagena”

Cuyo objetivo fue Analizar el clima organizacional en empresas del sector hotelero de la Ciudad De Cartagena. Para lo cual se aplicó una investigación de carácter analítico descriptivo a una muestra de 538 trabajadores de 4 hoteles de la ciudad Conclusión Los investigadores obtuvieron para los tres factores que afectan el clima organizacional en las cuatro empresas del sector hotelero de la ciudad de Cartagena, un promedio de 5.85 en el indicador medianamente gratificante en una escala de 0 a 10. En la percepción de los trabajadores

encuestados, cada trabajador objeto de estudio arrojó puntuaciones de igual forma medianamente gratificante. Para el factor carácter organizacional se obtuvo una calificación de 6.04. Para el factor carácter interpersonal de 5.91 y para el factor carácter físico de 4.28 en una escala de 0 a 10

Además Moliner & Berenguer (2011), Colombia, en su estudio titulado “El Efecto de la satisfacción del cliente En la lealtad: aplicación en establecimientos minoristas”, Este trabajo analiza el papel de la satisfacción en la formación de la lealtad del cliente. Identifica los antecedentes más relevantes de la satisfacción y determina su influencia en la lealtad a través de los juicios de satisfacción, la performance y la des confirmación. Distingue entre lealtad actitudinal, intenciones positivas o negativas, y lealtad conductual, o compra efectiva. Estudia una muestra de compradores en establecimientos minoristas de ropa y alimentos empleando la metodología del efecto mediador. Los resultados de las regresiones muestran que la satisfacción es un elemento mediador entre los efectos de la performance y sobre las intenciones positivas, así como la lealtad conductual. No se encontró ninguna relación entre la satisfacción y las intenciones negativas.

Variable Competitividad

Al respecto Oropeza, (2014), Los resultados obtenidos son los siguientes: con respecto a los datos generales del representante de la empresa: el 63% son mayores de 40 años, el 88% son de género masculino y el 93% estudiaron hasta educación secundaria; con respecto a las principales características de las micro y pequeñas empresas (MYPES): el 69% tienen una antigüedad menor de 3 años y el 100% cuenta con más de 10 trabajadores; con respecto a las principales

características de la competitividad: el 100% de las micro y pequeñas empresas (MYPES) son competitivas en el mercado, el 69% utiliza estrategias competitivas y del 81% su servicio cuenta con valor agregado; con respecto a las principales características de la rentabilidad: el 81% de las micro y pequeñas empresas (MYPES) obtienen rentabilidad y esta ha mejorado, además el 63% no usa indicador para medir su rentabilidad. Llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes son mayores de 40 años, la mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPES) tienen menos de 3 años en la actividad empresarial y cuentan con más de 10 trabajadores, la totalidad de las micro y pequeñas empresas (MYPES) son competitivas en el mercado y su servicio es de calidad, la mayoría de las micro y pequeñas empresas utiliza estrategias competitivas, la mayoría relativa aseguran que sus micro pequeñas empresas (MYPES) es rentable y ha mejorado en el año 2012 y la mayoría de las micro y pequeñas empresa no utilizan indicador para medir su rentabilidad.

Seguidamente Bernuy (2013), en su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración con su informe titulado: “Caracterización de la competitividad empresarial y rentabilidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, año 2013” llego a las siguientes resultados: el 39% el nivel de los competidores potenciales es nivel medio, el 38% de las negociación de los proveedores el nivel es de nivel bajo, segmentación de mercado es el 46% es de nivel bajo, la diferenciación en liderazgo en costo es alto en 54%, la medida de eficiencia económica es de nivel alto en 54%, la variación de ventas es de nivel bajo en 46%, la evaluación de rentabilidad financiera es baja en 46%. Conclusión:

Competitividad empresarial y rentabilidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Huaraz es de nivel bajo.

De igual forma Huamachuco, (2014), Se obtuvo los siguientes resultados: El 39 % de micro y pequeñas empresas (MYPES) encuestadas del rubro Courier y mensajería del Distrito de Chimbote, se encuentran formalizadas, siendo que el 100 % de las micro y pequeñas empresas (MYPES) encuestadas se encuentran inscritas en la SUNAT, un 61.54 % no pagan el total de sus impuestos y un 53.85% cuentan con personal sin ningún tipo de contrato. En cuanto a la competitividad, el 84.62% de MYPES encuestadas del rubro Courier y mensajería del Distrito de Chimbote, son competitivas, por la calidad de servicio, precio y adecuados canales de distribución. Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de las micro y pequeñas empresas (MYPES) encuestadas del rubro Courier y mensajería del Distrito de Chimbote, se encuentran totalmente formalizadas y son competitivas en el mercado.

Además Vilela (2014), Piura realizó la investigación titulada “Caracterización de la competencia laboral y competitividad en las MYPE, rubro Courier de Piura, año 2014.”, estableció como objetivo determinar las características que tiene la competencia laboral de los trabajadores y la competitividad de las MYPE rubro Courier de Piura, año 2014, para ello se empleó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, a quienes se les aplicó una guía de observación. Obteniéndose los siguientes resultados: con la variable competencia laboral; que el 63 % de los trabajadores si cumple con asegurar la satisfacción de las

necesidades de los clientes de manera adecuada. Con respecto a la variable competitividad, que el 73% de los propietarios y/o administradores no cumplen con vender a un bajo precio el servicio que ofrecen, sin tener que descuidar la calidad. Finalmente las conclusiones son: que la mayoría de los trabajadores no cuenta con competencias laborales adquiridas y que solo la minoría cuenta con competencias laborales desarrolladas; además que la mayoría de las MYPE Courier no son competitivas y que solo la minoría considera que la competitividad es importante.

Por otra parte Huamán, (2013) En la ciudad de Lima realizó la investigación Gestión del proceso logístico para mejorar la competitividad en el control de los bienes patrimoniales de la policía nacional - 2012, donde concluyó De las investigaciones se ha obtenido resultados que muestran con claridad que la división de bienes patrimoniales de la DIRLOG-PNP, cuenta con deficiencias de orden logístico, económicas, financieras y de personal, que no permiten que desarrolle sus labores con eficiencia y eficacia en el cumplimiento de su misión y funciones dando lugar a que la administración de los bienes patrimoniales se ejecute con vacíos.

Por su parte **Gonzales (2014)** en su investigación denominada “Gestión empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el distrito de la victoria – año 2013”, tesis presentada en la Universidad San Martín de Porres – Lima; concluyó que el mayor porcentaje de las empresas del rubro de estudio no cuenta con una adecuada aplicación de los factores como tecnología, capacidad de gestión, logística empresarial e innovación lo que no favorece la evaluación de la 30 gestión empresarial la gran mayoría de las empresas

cuentan con un deficiente o inexistente planeamiento empresarial lo que hace que influya negativamente en el mercado local y extranjero. Asimismo considera que la mayoría de las empresas no cuentan con una apropiada política empresarial, lo que les lleva a dejar de lado oportunidades de atender grandes pedidos, desaprovechando la oportunidad de asociarse con otras empresas e imposibilitando acceder a un financiamiento a través de las diversas entidades financieras. La investigación fue de diseño no experimental de corte transversal correlacionar, tipo investigación aplicada y nivel descriptivo.

Por otro lado Arias (2014) en su tesis titulada “Caracterización del financiamiento y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios -rubro restaurantes de comidas criollas, del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, departamento de Lima - período 2013-2014 ”, presentada en la Universidad los Ángeles Chimbote - Lima; concluyó que no existe una adecuada promoción de esta actividad ni una cultura de capacitación que permitan el desarrollo de estas, pues no se aprecia iniciativas concretas tanto de la Municipalidad Provincial de Cañete para la gestión de planes y programas activos que promuevan adecuadamente esta actividad como alternativa para obtener empleo, no obstante que las MYPE del rubro restaurantes de comidas criollas ha incrementado ya que San Vicente de Cañete es un lugar turístico generando más puestos de trabajo gracias a la iniciativa y esfuerzo de emprendedores que buscan un mejor destino para sus familias. Con respecto a la situación de competitividad, la mayoría reconoce la necesidad de capacitación como por ejemplo de las buenas prácticas de manufactura para mejorar la calidad de la producción, también el mismo porcentaje de encuestados considera que las 31 iniciativas de apoyo estatal son importantes para

mejorar el nivel de eficiencia de las MYPE tanto por las autoridades locales como de los mismo empresarios, en su totalidad consideran que la competitividad impulsa a mejorar la calidad de producción empresarial, en lo relacionado al comportamiento, los hábitos de consumo y preferencias en comidas criollas se colige que el mercado de dicha ciudad es favorable a la actividad comercial de venta de comidas criollas gracias al movimiento social naturales del lugar y por el turismo el diseño de la investigación fue no experimental transversal de tipo descriptivo.

Finalmente Fernández (2005), Este hecho es debido a que "mejorar el conocimiento sobre el Comportamiento de las empresas nunca ha sido prioridad de los economistas". La consecuencia directa es que cuando se han tenido que identificar las bases de la Competitividad, se ha dirigido la atención hacia niveles superiores, como los países y regiones, o las industrias. Concepto competitividad. Matices. La Asociación Española de Contabilidad y Administración (AECA, 2010) define competitividad como la capacidad de una organización para obtener y mantener sistemáticamente unas ventajas comparativas que le permiten alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico en que actúa. La Organización para la Competitividad y Desarrollo Económico (OECD, 2010) La Define como el grado en que bajo condiciones de libre mercado, un país puede Producir bienes y servicios, que superen el examen de la competencia internacional, y que permite mantener el crecimiento sostenido de la renta nacional. Como matices principales tenemos: Concepto ambiguo por la multiplicidad de factores. Se puede aplicar a cualquier organización. Se requiere un esfuerzo permanente del equipo directivo. Obstáculos de los agentes

2.2 BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACION

2.2.1.- GESTIÓN DE CALIDAD

Definiciones

Deming (1947) desarrolló este Control Estadístico de la Calidad orientándolo, en los años 40, hacia las operaciones que se desarrollaban en el ámbito de la administración de la empresa, demostrando que era tan efectivo como en el ámbito industrial.

Juran (1974) aptitud para el uso propósito, calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de un cliente. La calidad es no presentar deficiencias, y tener una organización que trabaje con calidad.

Crosby (1979) calidad es la conformidad a los requerimientos, que es medida por el costo, son los clientes los que definen la aceptación del producto.

Deming (1986) dijo de la calidad, es predecible el grado de uniformidad los costos bajos y la utilidad de estos en el mercado.

2.2.1.1 FACTORES BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Deming (1982), quien además de sus cuatro fases primordiales de la gestión de la calidad como: planificar, hacer, verificar y actuar, manifiesta que la gestión de la calidad utiliza cinco factores como.

- **Proceso**, el cual involucra 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**, vista desde la parte de las operaciones de producción y la explotación de las diferentes fuentes de información.
- **Estructura**, corresponde a la división del trabajo y la manera como se han distribuido las responsabilidades dentro de la empresa, tienen relevancia la comunicación.
- **Personas**, centrada en el trabajo en equipo, formación educativa, desarrollo e innovación, incentivos y cambio.

Herrera (2008) precisa que la gestión de calidad viene desde muchos años operando con diversos factores, tales como:

- Valores visibles de la empresa
- Principios aceptados
- Normas debidamente tipificadas para responder al que hacer
- Aceptación de los diferentes criterios de calidad.

Angulo, Girón & Aguilar (2011) comentan sobre algunos factores claves en un modelo de gestión que logra el éxito, siendo estos:

- Logros balanceados. Referido al logro de resultados que están en la línea de la visión y la misión de una organización.
- Inclusión de valor agregado. Permanentemente se debe estar diseñando nuevas propuestas de valor agregado a los clientes.

- Enfrentar retos visionarios. Se requiere contar con un liderazgo sostenible apoyado en las capacidades del Líder.
- Transversalidad funcional. Gestionar a la empresa por resultados, para lograr una multifuncionalidad de los colaboradores.
- La persona como recurso. Es el establecimiento de programas que balanceen las necesidades organizacionales, expectativas y aspiraciones del trabajador.
- Determinación. Para desarrollar la creatividad, innovación en base al trabajo corporativo.

2.2.1.2. NECESIDADES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Arias (s.f) sólo los clientes son los únicos cuáles son sus necesidades, ellos son libres de identificarlas, la empresa desde su perspectiva de comercializar, debe en primera acción identificar ¿Qué quiere el cliente?, ¿Qué prefiere el consumidor?, para ello es necesario que recurra a una investigación de mercado, donde mediante métodos podrá lograr extraer información de los consumidores de acuerdo al o los segmentos que le interesan.

$$NECESIDADES + RESPUESTA = BENEFICIO$$

Necesidad: viene a ser lo que los consumidores requieren a un precio determinado el cuál están dispuestos a poder pagar.

Respuesta: es la acción conjunta entre el vendedor y el comprador donde se establece claramente, lo que desea el consumidor y el precio que está dispuesto a cancelar. Generalmente las organizaciones se ubican en la detección de las necesidades reales de los clientes. La expectativa de una respuesta positiva se centra en la calidad del producto, en el precio cuyos pilares son la formación y la

experiencia de los que intervienen en el proceso productivo de un determinado producto o servicio.

Beneficio: dado por la satisfacción que recibe el comprador al satisfacer su necesidad.

Arias (s.f) Las organizaciones deben invertir para detectar las necesidades de sus clientes, no debe ser preocupación aquel cliente que siempre muestra satisfacción de los productos por que cubren su necesidad, de ahí que preocupación debe ser la insatisfacción del cliente por un producto, por ello se debe poner especial énfasis en:

- **Desempeño:** tiempo que se dedica para un producto o servicio frente a la demanda.
- **Características:** centrado en los valores referidos a la atención directa y personalizada el cliente.
- **Conformidad:** es el despliegue de trabajo en el desarrollo del proceso productivo para tener la certeza de haber respetado cada paso del proceso productivo.
- **Fiabilidad:** centrada en la capacidad para garantizar los productos y servicios realizados, como certificar garantías por las fallas que se presenten.
- **Durabilidad:** vinculado a la vida útil del producto.
- **Flexibilidad:** capacidad para resolver los errores del proceso y aplicar de manera rápida la retroalimentación.
- **Estética:** es el contexto externo del producto que en apariencia muestra, cumplir con los requisitos.

Arias (s.f) Las organizaciones cada día ven que es más difícil identificar y medir las necesidades de los compradores, esto como consecuencia del variado comportamiento de los clientes, por ello es necesario considerar ante esta necesidad algunas dimensiones de la calidad que contribuyen en la identificación de las necesidades de los consumidores, a saber de algunas de las dimensiones:

- **Tiempo:** ciclo de realización temporal del servicio.
- **Exactitud en la entrega:** no se puede dejar de lado las expectativas del cliente.
- **Cortesía:** Una sonrisa en parte interesante de generar un buen intercambio.
- **Consistencia:** velar por la exactitud de la calidad de los productos
- **Accesibilidad y conveniencia:** siempre pensando en lo que importa para el cliente y la organización.
- **Correcto:** aplicación de técnicas que orientan a error cero.
- **Capacidad de respuesta:** atender la demanda

Dicho por el autor Arias, manifiesta que además de lo manifestado se debe considerar adicionalmente necesidades de gestión de calidad determinantes que actúan en la prestación de un servicio de calidad estos se denominan: El desempeño; la conducta del empleado y la velocidad de la transacción.

- **El desempeño.** Es relevante que los emprendedores estén al cuidado de las necesidades de sus clientes en lo que a calidad se refiere, por ello en este espacio se indica como cubrir adecuadamente la necesidad de atender bien al cliente, prima la fijación del objetivo de la organización, identificación de actividades y que se debe priorizar en beneficio del cliente, el interes de

aprender a aprender permanentemente para una mejor atención al consumidor y enfocarse en una comunicación abierta con los clientes internos y externos.

- **La conducta del empleado.** Esta debe mostrarse siempre orientada hacia el colaborador, generalmente un cliente espera de la organización: ser atendido con dinamismo, ver personal proactivo, que se anticipen a lo que pueda requerir y ver que el negocio mejora continuamente.
- **La velocidad de la transacción.** Consistente en revisar permanentemente las acciones que se han realizado para ver donde hay que mejorar y aprovechar las oportunidades de la empresa para fortalecer en capacidades al personal y ser rápidos en la atención de la demanda por parte del cliente.

2.2.1.3. Importancia de la gestión de calidad

Boisier (2005), afirma que el servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, los clientes tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de ir mejorando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir:

- La competencia es cada vez mayor, por los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.
- Los competidores se van equiparando en calidad, servicio y precio, por lo que se hace necesario buscar diferencias.

- Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, servicio sino también, una buena atención, un ambiente agradable, buen trato de parte del trabajador.
- Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o servicio.

2.2.1. 4. Principios de la gestión de calidad

Saucedo (2012), determina que Para lograr conducir una organización de manera eficiente y eficaz es necesario controlar en forma sistemática con e implementación de un sistema, para así funcionar a la organización de una manera en que esté enfocada a la mejora continua y centrándose en los clientes. La norma internacional ISO 9001: 2008 se basa en los principios de gestión de calidad, los cuales guiaran a la organización a un buen desempeño.

1: Enfoque al cliente: Las organizaciones deberían comprender las necesidades actuales y futuras para, satisfacer los requisitos del cliente y el objetivo principal debe ser conseguir la satisfacción plena 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. Existiendo mayor integración y alineación de los procesos para mejores resultados

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. Tienen como objetivos Principal -Aumentar el compromiso de los trabajadores brindar confianza trabajo en equipo para

2.2.- LA COMPETITIVIDAD:

Definiciones.

Porter (1990) La capacidad de sostener e incrementar la participación en los mercados internacionales, con una elevación paralela del nivel de vida de la población. El único camino sólido para lograrlo se basa en el aumento de la productividad.

OCDE (1996) La habilidad de las firmas industriales, regiones, naciones de generar altos niveles de empleo y de ingreso de los factores, mientras están expuestas a la competencia internacional.

Martínez (2010), es la capacidad de demostrar la validación de la competitividad por medio de los recursos internos de la empresa para lograr una ventaja competitiva, dando mayor validez a mi modelo propuesto para eficientes los recursos y alcanzar las metas de la Empresa.

2.2.1. INNOVACIÓN EN LA COMPETITIVIDAD.

Shapiro (2005) define a la innovación como la fortaleza y capacidad que tiene una empresa para incorporarse en el cambio de manera repetida y rápidamente

persiguiendo lograr valor agregado para sus productos o servicios en beneficio de los clientes.

Gordon (2014) las empresas y los países están involucradas en el desenvolvimiento y desarrollo, en la búsqueda de resolver problemas de necesidad de las personal, la globalización es el mecanismo que acelera la integración de las personas que tienen la responsabilidad de dirigir organizaciones a interiorizarse en el cambio. La competencia es la principal preocupación para todas aquellas organizaciones que no se involucra en el cambio, con el riesgo de poder desaparecer.

Gordon (2014) La competencia efectiva en un mercado se presenta cuando las empresas venden el mismo producto y hacen esfuerzos para manejar los volúmenes de ventas, y que estas sean las mayores, la diferencia de precios no necesariamente representa una diferencia en la calidad.

2.2.1.1.- BENEFICIOS DE LA INNOVACIÓN DESDE LA CADENA DE VALOR.

Segú el investigador Rodriguez (2003) dijo que los integrantes de una organización, los proveedores y los clientes externos son generadores de diversos cambios que al final generan beneficios significativos entre los cuales se puede mencionar:

- Disminución de la gestión de trámite.
- Transacciones a menor costo.
- Fortalece y cambia la información.
- Mejora el mecanismo de proceso de conocimiento del mercado.
- Incrementa que los clientes tengan mayor confiabilidad.

- El cambio ayuda a la modificación y crecimiento de la eficiencia.
- Crecimiento de la eficiencia
- Manejo simplificado de los procedimientos
- Simplificación de la cadena de procesos
- Incremento de resultados
- Mejor monitoreo de las actividades

2.2.1.2.- EL CONOCIMIENTO Y LA TECNOLOGIA EN LA INNOVACIÓN

Mathison, Gandara, Primera & García (2007) dicen que las empresas generadoras de economía tienen éxito por el uso y aplicación de la tecnología y el conocimiento, no siendo estos factores limitantes en ninguno de los casos, no detiene el avance, mejora y cambio de sus procesos, precisando que el conocimiento es clave para la mayor generación de riqueza.

Por otro lado según López, Montes & Vásquez (2003) expresan que la innovación generalmente acerca al trabajo corporativo debido a que engloba diversidad de actividades de acuerdo a la magnitud de la implementación de la tecnología, viéndola como un proceso lineal que ayuda a resolver.

2.2.1.3. PROCESOS EMPRESARIALES Y LA INNOVACIÓN

Todas las organizaciones hacen esfuerzos para combinar y articular los elementos de la innovación, estos deben actuar paralelamente en el marco de la complejidad de la gestión de la innovación, los procesos de gestión de innovación se agrupan en dos los primeros están conectados directamente a la innovación y los segundos son los que contribuyen en el éxito de los primeros.

a) Directamente conectados con la innovación:

- Desarrollo de nuevos productos

- Innovación de procesos

b) Necesarios para el éxito, sustentados en la planificación

- Estrategia tecnológica

- Adquisición de tecnología

2.2.1.4. FASES DE LA INNOVACIÓN.

Los componentes esenciales de la innovación como el conocimiento y la tecnología, llevan consigo un proceso innovador consistente en la interacción de recursos y capacidades que las empresas deben poseer para el desarrollo de la variedad de productos. Las capacidades organizacionales se sustentan en el establecimiento de estructuras organizacionales, la misma que se soporta en las personas y los recursos. Para que una empresa inicie su proceso innovador debe necesariamente conocer las movidas del mercado, las necesidades del consumidor, además de analizar los recursos financieros, los costos y beneficios que se pretende obtener, por ello es necesario conocer las fases de la innovación siendo estas:

- Necesidades latentes del mercado

- Ideas para atender las necesidades

- Identificación de la mejor idea

- Identificar las características de la idea

- Aplicación de los modelos
- Desarrollo del modelo.

2.2.2. TIPOS DE COMPETITIVIDAD

Díaz & Bautista, (2006). Es un proceso de creación de ventajas competitivas, donde es importante la capacidad de innovar dichos puntos para obtener saltos tecnológicos, al tener la capacidad de innovar en aspectos tecnológicos y además anticipar las necesidades de los consumidores; se obtiene la capacidad de organización, infraestructura y un marco jurídico. No sólo es un problema de tipo tecnológico y económico, sino involucra una gran variedad de aspectos como: territorio, sociales, ambientales y políticas

La competitividad se define como la capacidad de mantener y ampliar la participación de las empresas en los mercados locales e internacionales de una manera lucrativa que permita su crecimiento.

Competitividad nacional: Se determina en gran medida la competitividad de los niveles inferiores. Un asunto fundamental con respecto a la cuestión de la competitividad nacional es si los países realmente compiten es una forma inadecuada de evaluar la salud general de una Economía. Se puede argumentar que los países compiten por captar capitales de inversión externos. David Murillo, (2008).

Competitividad global: La competencia global es la competitividad empresarial para lograr una rentabilidad de igual magnitud en los mercados

nacionales así como en los internacionales, lo cual va a proveer un buen entendimiento durante el plazo.

David Murillo, (2008).

Competitividad ambiental.

Surge justificadamente como respuesta a la aun precaria concientización ambiental dentro de las empresas, con la finalidad de contribuir con el desarrollo así mismas; brindándole un conocimiento de las herramientas ambientales adecuadas, una correcta adecuación a la normativa ambiental nacional vigente, así como su acceso a los mercados

Competitividad estática.

Es un tipo de competitividad que hoy en día no es útil para esta época en la que según sectores la oferta iguala a la demanda, y a veces hasta la supera. Al invertir en activos fijos, estos se convierten en obsoletos; en un entorno variable este tipo de competitividad no hace tener buenos resultados en la empresa.

Competitividad dinámica.

En la actualidad el elemento “marketing” de las empresas es determinante; y los esfuerzos deben enfocarse en mejorar constantemente el servicio al cliente, para que si los clientes se sientan satisfechos con el servicio brindado. Eso es el tipo de competitividad dinámica.

III. HIPOTESIS

No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigación de tipo descriptivo) no las requiere es suficiente plantear algunas preguntas de investigación (GALAN AMADOR.2009)

IV. METODOLOGIA

La metodología de la investigación para la caracterización de Gestión de calidad y Competitividad en las Mype de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura) ,2018

4. 1. 1. Tipo de la investigación

El tipo de la investigación es descriptiva ya que permite detallar situaciones y eventos es decir como es y cómo se manifiesta determinado fenómeno busca especificar datos importantes de personas grupos o comunidades o cualquier otro fenómeno (SAMPURI, 1998)

4. 1 .2 El nivel de investigación

El tipo de la investigación fue descriptiva debido a que se ha basado en describir las principales características de las variables de estudio. El nivel de investigación será cuantitativo porque se va a medir el comportamiento de las variables con sus características.

4. 1. 3. Diseño de la investigación :

El diseño que se utilizó en la investigación es de tipo no experimental transaccional correlacionar este diseño describe relación entre dos o más variables en un momento determinado. Los diseños transaccionales descriptivo

tiene como objeto indagar la incidencia y valores es que se manifiesta una o más variables (SAMPIERI 2001)

- Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental.

- No experimental: porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

4.2.Población y muestra

El universo bajo estudio está constituido por la MYPE rubro hospedajes ubicada en el distrito de Sechura. La población de nuestro estudio está conformada de 3 micros y pequeñas empresas prestadoras de servicios de HOTELES.

4.2.1. La población viene a ser un conjunto de individuos que la conforman (Wigodski 2010) para el presente caso la población para ambas variables gestión de calidad y competitividad son infinitas, no se tiene conocimiento de algunas de las probabilidades de características positivas o negativas.

4.2.2. Siendo así la muestra a determinar se aplica mediante una fórmula estadística. Para Walabonso, A. (2011) la muestra es una parte del universo o un subconjunto de unidades que se identifican de acuerdo a las propiedades. Para el presente caso se aplica fórmula infinita.

Se requiere identificar la participación de los clientes de los hoteles de Sechura, donde la data es la siguiente:

Z = nivel de confianza, 90% = 1.645

P = 0.5 probabilidad de éxito (variable positiva)

Q = 0.5 probabilidad de fracaso (variable negativa)

E = 9% precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

Formula es:

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

$$n = \frac{(1.645)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.09)^2}$$

$$n = \frac{2.706025 * 0.5 * 0.5}{0.0081}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.0081}$$

$$n = 83.51929012$$

Finalmente la muestra para aplicar es a 84 clientes de los hoteles de la Ciudad de Sechura:

Orden	Detalle	Categoría	Trabajadores
01	Hotel El Príncipe	Cuatro estrellas	40
02	Hotel San Martin	Tres estrellas	30
03	Hotel Ideal	Tres estrellas	28
	Total de trabajadores		98

4.3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN - GESTIÓN DE CALIDAD

Autora: EIRA JAHAYRA BANCES TUME

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicadores	Preguntas	Escala	Fuente	Metodología
GESTIÓN DE CALIDAD	Viene a ser lo que se percibe, el grado de uniformidad en sus características, el bajo costo, y la utilidad de éstos en el mercado (Deming 1986)	Factores básicos	La dimensión factores básicos se medirán con los indicadores: proceso, tecnología, valores, personas, normas y liderazgo. Con la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario	Proceso	¿Considera usted que los hoteles de la ciudad de Sechura funcionan como un sistema de organización?	Nominal	cliente	tipo descriptiva
				Tecnología	¿Cree usted que los hoteles de Sechura se utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	Nominal	cliente	
				Valores	¿El personal que atiende en los hoteles de Sechura es personal de confianza?	Nominal	cliente	Nivel cuantitativo
				Personas	¿Considera usted que el personal que trabaja en los hoteles de Sechura tiene valores?	Nominal	cliente	
				Normas	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los procesos son establecidos mediante normas escritas?	Nominal	cliente	
				Liderazgo	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los gerentes tienen liderazgo democrático?	Nominal	cliente	Diseño no experimental
		Necesidades	La dimensión necesidades se medirán con los indicadores: desempeño, conducta y transacción Con la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario	Desempeño	¿El personal de servicio de los hoteles de Sechura es cumplidor a su trabajo?	Nominal	cliente	Población infinita
					¿Generalmente los ambientes de los hoteles de Sechura se encuentran debidamente organizados?	Nominal	cliente	
				Conducta	¿El personal de la administración de los hoteles de Sechura atienden siempre con amabilidad?	Nominal	cliente	Técnica encuesta Instrumento Cuestionario
					¿Cuándo usted llama por teléfono a un hotel de Sechura es atendido con rapidez?	Nominal	cliente	
				Transacción	¿Considera que en los hoteles de Sechura mejoran el servicio en base a los requerimientos de los huéspedes?	Nominal	cliente	

4.3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN - COMPETITIVIDAD

Autora: EIRA JAHAYRA BANCES TUME

VARIABLES	Definición conceptual	Dimensiones	Definición operacional	INDICADORES	Pregunta	Escala	Fuente	Metodología
COMPETITIVIDAD	Es la capacidad de demostrar por medio de los recursos internos de la empresa lograr una ventaja competitiva,(Martínez 2010)	innovación	La dimensión innovación de la gestión de calidad se medirán con los indicadores: beneficios, conocimiento, tecnología, procesos, y fases. Con la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario	Beneficios	¿Considera que los costos de los servicios que brindan los hoteles de Sechura son bajos?	Nominal	cliente	tipo descriptiva
					¿Considera que es atendido con calidad en los hoteles de Sechura?	Nominal	cliente	
				Conocimiento	¿Considera que el personal de los hoteles de Sechura se encuentra bien preparado para brindar una atención de calidad?	Nominal	cliente	Nivel cuantitativo
				Tecnología	¿Cree usted que los sistemas de tecnología que aplican los hoteles de Sechura facilitan los diferentes servicios?	Nominal	cliente	
				Proceso	¿Cree usted que en los hoteles de Sechura se implementan nuevos servicios?	Nominal	cliente	
		Fases	¿Considera que los trabajadores de los hoteles de Sechura están alerta para atender las necesidades de los huéspedes	Nominal	cliente	Diseño no experimental		
		Tipos	La dimensión tipos de la gestión de calidad se medirán con los indicadores: ambiental, global y dinámica. Con la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario	Ambiental	¿Considera que en los hoteles de Sechura existe conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	Nominal	cliente	Población infinita
					¿El personal de los hoteles de Sechura cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	Nominal	cliente	
				Global	¿Cree usted que los hoteles de Sechura son realmente competitivos?	Nominal	cliente	Técnica encuesta Instrumento Cuestionario
		Dinámica	¿La gerencia de los hoteles de Sechura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	Nominal	cliente			

4.4. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Autora: EIRA JAHAYRA BANCES TUME

Título	Problema-Enunciado	Objetivo general	Objetivo específicos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro Hoteles de Sechura (Piura), 2018	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro Hoteles de Sechura (Piura), 2018?	Determinar que Características tiene la gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro Hoteles de Sechura (Piura), 2018	Determinar los factores básicos para lograr la gestión de calidad en las MYPEs de servicios, rubro Hoteles de Sechura (Piura), 2018	llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigación de tipo descriptivo) no las requiere es suficiente plantear algunas preguntas de investigación (Galán Amador.2009)	Gestión de calidad	Viene a ser lo que se percibe, el grado de uniformidad en sus características, el bajo costo, y la utilidad de estos en el mercado (Deming 1986)	Factores básicos	Proceso, tecnología, valores, personas, normas y liderazgo	tipo descriptiva
			Identificar las necesidades de la gestión de calidad en las MYPEs de servicios, rubro Hoteles de Sechura (Piura), 2018				Necesidades	Desempeño, conducta y transacción	Nivel cuantitativo
			Identificar la innovación de la competitividad en las MYPEs de servicios, rubro Hoteles de Sechura (Piura), 2018		Competitividad	Es la capacidad de demostrar por medio de los recursos internos de la empresa lograr una ventaja competitiva,(Martínez 2010)	Innovación	Beneficio, tecnología, conocimiento, procesos y fases	Diseño no experimental
			Determinar los tipos de la competitividad en las MYPEs de servicios, rubro Hoteles de Sechura (Piura), 2018				Tipos	Ambiental, dinámica y global	Técnica encuesta Instrumento Cuestionario

4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

Para esta investigación se aplica la técnica de la encuesta, lo que pretendemos es recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación. Los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos (Robles & Rojas 2015)

4.6 PLAN DE ANÁLISIS:

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso del análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel. Sirve de guía para recoger aquello que se da por válido en base a la conducta y principios éticos de los que participan en entregar información. (Porto & Merino, 2013)

V. RESULTADOS

5.1 RESULTADOS - TABLAS

V RESULTADOS 5.1. RESULTADOS TABLAS

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD		
TABLA 1		
Funcionan como un sistema de organización		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	46	55%
NO	38	45%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura

En la tabla denominada: Funcionan como un sistema de organización se observa que 55% de los clientes consideran que los hoteles funcionan como un sistema de organización

TABLA 2		
Sistema de control de Huéspedes		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	54	65%
NO	30	35%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura

En la tabla denominada: Sistema de organización se observa que 65% de los clientes consideran que los hoteles tienen sistema de organización

TABLA 3		
Personal de Confianza		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	58	69%
NO	26	31%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura

En la tabla denominada: Personal de confianza se observa que 69% de los clientes consideran que los hoteles tienen personal de confianza

TABLA 4		
Valores		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	54	64%
NO	30	36%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura

En la tabla denominada: Valores se observa que 64% de los clientes considera que los hoteles tienen personal que tiene valores

TABLA 5		
Normas escritas		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	62	74%
NO	22	26%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura

En la tabla denominada: Normas escritas se observa que 74% de los clientes considera que los hoteles hacen sus procesos mediante normas escritas

TABLA 6		
Liderazgo democrático		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	42	50%
NO	42	50%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura

En la tabla denominada: Liderazgo democrático se observa que 50% de los clientes considera que los hoteles creen que los gerentes tienen liderazgo democrático

TABLA 7		
Personal de servicio		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	52	62%
NO	32	38%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura

En la tabla denominada: Personal de servicio se observa que 62% de los clientes considera que los hoteles tienen personal de servicio que haga su trabajo

TABLA 8		
Ambientes organizados		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	48%
NO	44	52%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura

En la tabla denominada: Ambientes organizados se observa que 48% de los clientes considera que los hoteles tienen ambientes debidamente organizados

TABLA 9		
Amabilidad		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	52	62%
NO	32	38%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura

En la tabla denominada: Amabilidad se observa que 62% de los clientes considera que los hoteles atienden con amabilidad

TABLA 10		
Rapidez		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	48	57%
NO	36	43%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura
 En la tabla denominada: Rapidez se observa que 57% de los clientes considera que los hoteles atienden con rapidez

TABLA 11		
Requerimientos de los huéspedes		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	66	79%
NO	18	21%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura
 En la tabla denominada: Requerimientos de los huéspedes se observa que 79% de los clientes considera que los hoteles están al pendiente de los requerimientos de los huéspedes

VARIABLE: COMPETITIVIDAD

TABLA 12		
Precios bajos		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	56	67%
NO	28	33%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura
 En la tabla denominada: Precios bajos se observa que 67% de los clientes considera que los hoteles de Sechura tienen precios bajos

TABLA 13		
Calidad		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	44	52%
NO	40	48%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura
 En la tabla denominada: Calidad se observa que 52% de los clientes considera que los hoteles atiendan con calidad

TABLA 14		
Atención de calidad		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	48	57%
NO	36	43%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura
 En la tabla denominada: Atención de calidad se observa que 57% de los clientes considera que los hoteles tienen una atención de calidad

TABLA 15		
Tecnología		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	60	71%
NO	24	29%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura
 En la tabla denominada: Tecnología se observa que 71% de los clientes considera que los hoteles tienen tecnología que facilita los servicios

TABLA 16		
Nuevos servicios		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	48%
NO	44	52%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura
 En la tabla denominada: Nuevos servicios se observa que 48% de los clientes considera que los hoteles implementan nuevos servicios

TABLA 17		
Necesidades		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	46	55%
NO	38	45%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura
 En la tabla denominada: Necesidades se observa que 55% de los clientes considera que los hoteles están alertas a las necesidades

TABLA 18		
Medio ambiente		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	50	60%
NO	34	40%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura
 En la tabla denominada: Medio ambiente se observa que 60% de los clientes considera que los hoteles tienen conciencia del cuidado del medio ambiente

TABLA 19		
Herramientas		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	48	57%
NO	36	43%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura

En la tabla denominada: Herramientas se observa que 57% de los clientes considera que los hoteles tienen las herramientas necesarias para solucionar problemas de ambiente

TABLA 20		
Competitivos		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	40	48%
NO	44	52%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura

En la tabla denominada: Competitivo se observa que 48% de los clientes considera que los hoteles son competitivos

TABLA 21		
Mejorar servicios		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	56	67%
NO	28	33%
SUMAS	84	100%

Fuente: cuestionario aplicado a clientes de los hoteles del centro de Sechura

En la tabla denominada: Mejorar servicios se observa que 67% de los clientes considera que los hoteles tratan de mejorar sus servicios

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 01 denominada: Funcionan como un sistema de organización, el 55% de los encuestados respondieron que si consideran que los hoteles establecen procesos como sistemas de organización. Un 45 dijeron que no. Resultado diferente al de Carrillo & Gómez (2012) quien dice sobre las dificultades y oportunidades generadas por la gestión de la calidad y como pueden ser aprovechadas para implementar estrategias de gestión. Por otra parte Deming (1982) habla del proceso como factor de la gestión de calidad.

Tabla 02 denominada: Sistema de control de huéspedes, el 65% dijeron que si se utiliza tecnología en los hoteles. U 35% dicen que no. Resultado cercano con Landero (2014) quien dijo que las MYPEs adoptan instrumentos de gestión de calidad como una herramienta fuerte en el negocio viéndola como la mejor inversión. Por otra parte Deming (1982) quien ve a la tecnología como factor de la gestión de calidad.

Tabla 03 denominada: Personal de confianza, el 69% dijeron que en los hoteles atienden personal de confianza. Un 31% dicen que no. Resultado contrario a Quispe (2014) quien precisa que la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño generando escasa motivación. Por otra parte Herrera (2008) se centra en los valores como uno de los principales factores de la gestión de calidad.

Tabla 04 denominada Valores, el 64% dicen que los trabajadores tienen valores. El 36% dicen que no. Resultado coincidente con Rubio (2010) dice que la herramienta de gestión de calidad en sus diferentes ideas produce el bien o servicio, dirigido por un grupo humano eficiente y motivado por ser reconocido por el cliente.

Por otra parte Angulo, Girón & Aguilar (2011) se abocan los recursos humanos como factores primordiales de la gestión de calidad.

Tabla 05 denominada: Normas escritas, un 74% respondieron que los procesos son establecidos en normas escritas. El 26% dicen que no. Resultado cercano a Moran (2015) quien dijo que la comunicación que practican los empleados cubren las necesidades de la información. De otro lado Herrera (2008) comenta sobre las normas como factor preponderante en la gestión de calidad.

Tabla 06 denominada: Liderazgo democrático, el 50% de los encuestados dijeron que existe liderazgo democrático en los hoteles. La misma cifra 50% dijeron que no. Resultado cercano a Carrillo & Gómez (2012) quien dijo que con una buena herramienta de gestión de calidad se pueden implementar estrategias de gestión del conocimiento fortaleciendo el liderazgo. De otra parte Angulo, Girón & Aguilar (2011) consideran que el liderazgo es un factor de la gestión de calidad.

Se observa que el 74% apuestan por las normas establecidas para difundir los procesos, un 69% afirma que existe personal de confianza, el 65% de los empresarios apuestan por la tecnología y el 64% confirman que los hoteles de Sechura tienen personal con valores.

Carrillo & Gómez (2012) considera que las Mypes de Hoteles de Sechura deben saber aprovechar estrategias; de otro lado Landero (2014) considera que no deben dejar de invertir en la tecnología y verla siempre como la mejor inversión. A si mismo con Quispe (2014) recomienda reconocer la existencia permanente de un buen desempeño para incrementar la motivación, finalmente con Moran (2015)

considera que las Mypes deben reconocer la comunicación como uno de los mejores valores que puede tener toda organización.

Acudiendo a Carrillo & Gómez, Landero, Quispe y Moran (2015) se reconoce que las Mypes de hoteles de la ciudad de Sechura deben implementar, mejorar el trabajo en liderazgo, en ser un sistema organizado como proceso abierto. La gerencia debe tener mayor apertura en especial hacia el cliente interno y externo.

Tabla 07 denominada: Personal de servicio, el 62% respondieron que el personal es cumplidor con su tarea. Un 38% dijeron que no. Resultado cercano con Landero (2014) quien precisó que el personal se idéntica con la organización permitiendo un buen desarrollo de la gestión de calidad. De otro lado Arias (s/f) hablo sobre el desempeño como parte de las grandes necesidades de toda organización.

Tabla 08 denominada: Ambientes organizados, 48% de los encuestados afirmaron que los ambientes están organizados. Un 52% dijeron lo contrario es decir no. Resultado cercano con Quispe (2014) quien habló que la ineficiencia se parte de la falta de motivación. Por otra parte Arias (s/f) hablo sobre el desempeño como parte de las grandes necesidades de toda organización.

Tabla 09 denominada: Amabilidad, el 62% respondieron que el personal siempre atiende con amabilidad. Un 38% de los encuestados dicen que no. Resultado cercano con Rubio (2010) quien habló del actor conductual de las personas, expresada en la amabilidad a lo largo de su permanencia. De otra parte Arias (s/f) hablo sobre el desempeño como parte de las grandes necesidades de toda organización.

Tabla 10 denominada: Rapidez, el 57% de los encuestados dijeron que cuando llaman al hotel es atendido rápidamente. Un 43% dice lo contrario. Resultado cercano con Moran (2015) quien asevera que los empleados son la pieza clave de atención y amabilidad entre los clientes. Por otra parte Arias (s/f) hablo sobre el desempeño como parte de las grandes necesidades de toda organización.

Tabla 11 denominada. Requerimiento del huésped, se tiene que el 79% de los encuestados afirman que los hoteles mejoran el servicio en base a las exigencias del huésped. Un 21% dijeron que no. Resultado cercano con Carrillo & Gómez (2012) quien dijo que con una buena herramienta de gestión de calidad se pueden atender los servicios en base a las necesidades del huésped. Por otra parte Arias (s/f) hablo sobre el desempeño como parte de las grandes necesidades de toda organización.

En el análisis del segundo objetivo específico se obtuvo como resultado que el 79% de los clientes afirman que realizan sus transacciones por que el hotel se adecua a sus necesidades, el 62% se desarrolla adecuadamente en el desempeño para garantizar un buen servicio con la amabilidad que el huésped espera.

Según Landero (2014) se debe reconocer que las personas requieren de recurso humano identificado con la organización. Seguidamente se considera a Quispe (2014) para que las MYPEs destierren la ineficiencia de las personas y los procesos, Por otra parte Rubio (2010) considera que en las MYPES debe desaparecer la ineficiencia, finalmente Carrillo & Gómez (2012) considera que las necesidades del cliente deben ser atendidas prioritariamente con calidad.

Considerando lo dicho por Landero, Quispe, Rubio y Carrillo & Gómez las MYPEs deben reconocer que deben establecer un plan de trabajo que les permita identificar las necesidades de sus clientes apostando esencialmente en la mejora de los ambientes, mayor rapidez en la administración y fortalecer las capacidades del personal.

Tabla 12 denominada: Precios bajos, el 67% de los encuestados consideran que los costos son bajos. Un 33% dicen que no. Resultado cercano Oropeza (2014) quien afirma que las MYPEs en el mercado son competitivas y su servicio es de calidad. Por otra parte Rodriguez (2003) hablando de los beneficios que genera la innovación.

Tabla 13 denominada: Calidad, el 52% de los encuestados considera que es atendido con calidad en los hoteles del centro de Sechura. El 48% dice lo contrario. Resultado discrepante con Bernuy (2013) quien afirmó que la competitividad y rentabilidad de los hoteles de tres estrellas es de nivel bajo. Por otro lado Rodriguez (2003) hablando de los beneficios que genera la innovación.

Tabla 14 denominada: Atención con calidad, el 57% de los encuestados consideran que el personal de los hoteles se encuentran bien preparados para brindar atención de calidad. 43% dijeron que no. Resultado discrepante con Vilela (2014) quien dice que la mayoría de los trabajadores no cuentan con competencias laborales adquiridas. De otro lado Gordon (2014) quien habla del conocimiento como innovación en la competitividad.

Tabla 15 denominada: Tecnología, el 71% afirmó que los hoteles tienen sistema de tecnología. Un 29% dijeron que no. Resultado diferente al de Gonzales

(2014) cuando aseveró que las MYPEs cuentan con un deficiente o inexistente planeamiento empresarial, dejando de lado oportunidades. Por otra parte Mathison, Gandara & García (2007) comenta sobre la tecnología como herramienta estratégica de la innovación para ser competitivo.

Tabla 16 denominada: Nuevos servicios, el 48% respondieron que los hoteles vienen implementando nuevos servicios. Un 52% dicen que no. Resultado cercano con Arias (2014) considera que la competitividad impulsa a mejorar la calidad de producción empresarial. Por otra parte Rodriguez (2003) se centra en los procesos generadores de calidad en los servicios brindados.

Tabla 17 denominada: Necesidades, el 55% de los encuestados consideran que los trabajadores de los hoteles están alerta para atender las necesidades de los clientes. Un 45% dicen que no. Resultado cercano con Oropeza (2014) quien afirma que las MYPEs en el mercado son competitivas y su servicio es de calidad. Por otra parte López, Montes & Vásquez (2003) quien habló de las fases que se debe seguir para innovar en la necesidad de identificar las necesidades del cliente y anticiparse.

Se observa en el análisis del tercer objetivo específico que el 67% consideran que los costos son bajos, el 52% que son atendidos con calidad en los hoteles del centro de Sechura, el 57% consideran que el personal de los hoteles se encuentran bien preparados para brindar atención de calidad, el 71% afirmó que los hoteles tienen sistema de tecnología y el 48% dicen que los hoteles vienen implementando nuevos servicios y finalmente el 55% consideran que los trabajadores de los hoteles están alerta para atender las necesidades de los clientes.

Según Oropeza (2014) las MYPEs deben reconocer que son competitivas, de otro lado de lo dicho por el investigador Bernuy (2013) deben valorar que la competitividad tiene relación con la rentabilidad empresarial, seguidamente Vilela (2014) deben reconocer que los trabajadores requieren de un mejor plan de capacitación, de igual forma con Gonzales (2014) deben implementar un plan no pueden seguir adelante y finalmente con Arias (2014) recomienda que las capacidades de las personas ayudan a ser eficiente a la organización.

Considerando lo dicho por Oropeza, Bernuy, Vilela, Gonzales y Arias (2014) es relevante reconocer que las MYPEs de la ciudad de Sechura del rubro de servicio de Hoteles, deben apostar por implementar nuevos procesos de servicios en beneficio de los clientes, así como repotenciar las capacidades de los colaboradores, para generar el mejor desarrollo de sus capacidades y habilidades en la atención a los clientes.

Tabla 18 denominada: Medio ambiente, el 60% de los encuestados consideran que existe conciencia por parte de los trabajadores sobre el medio ambiente. El 40% dice que no. Resultado discrepante con Bernuy (2014) quien dice que las MYPEs son competitivas por la calidad de servicio, precio, adecuados canales de distribución. Por otra parte Díaz y Bautista (2006) quien habla del tipo de competitividad ambiental para proteger competitivamente el medio ambiente.

Tabla 19 denominada: Herramientas, donde el 57% de los encuestados considera que el personal de los hoteles de Sechura cuentan con las herramientas necesarias para superar cualquier problema del medio ambiente. U 43% dice que no. Resultado contrario a Vilela (2014) que la mayoría de los trabajadores no cuentan

con competencias laborales. Por otra parte Murillo (2008) habla del tipo de competitividad ambiental.

Tabla 20 denominada: Competitivos, el 48% de los encuestados cree que los hoteles de Sechura son realmente competitivos. Un 52% no lo creen así. Resultado cercano con Gonzales (2014) quien considera que la mayoría de las empresas no cuentan con una apropiada política empresarial, lo que les lleva a dejar de lado oportunidades de conocer las necesidades de los clientes. Por otra parte Murillo (2008) quien además habla del tipo de competitividad Global.

Tabla 21 denominada: Dinámica, donde el 67% respondieron que la gerencia de los hoteles de Sechura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan. Un 33% dijo que no. Resultado cercano con Arias (2014) quien considera que la competitividad impulsa a mejorar la calidad de producción empresarial, relacionada al comportamiento de los hábitos de consumo y preferencias de servicios. Por otra parte Murillo (2008) quien además habla del tipo de competitividad Dinámica.

Del análisis de los resultados del cuarto objetivo específico se tiene que el 60% consideran que existe conciencia por parte de los trabajadores sobre el medio ambiente, 57% considera que el personal de los hoteles de Sechura cuentan con las herramientas necesarias para superar cualquier problema del medio ambiente, el 48% cree que los hoteles de Sechura son realmente competitivos y el 67% consideran que la gerencia de los hoteles de Sechura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan.

Según Bernuy (2014) considera reconocer que son bajos los niveles de competitividad de los que gozan los hoteles de Sechura. Por otra parte se tiene a Vilela (2014) quien asegura es necesario trabajar para abandonar el bajo nivel de capacidades del personal y Según Gonzales (2014) considera reconocer que las empresas de hoteles de Sechura deben acceder a herramientas estratégicas a fin de lograr una óptima política empresarial, finalmente Arias (2014) considera que las empresas que apliquen herramientas de la competitividad logran impulsar y mejorar la calidad de producción empresarial, relacionada al comportamiento de los hábitos de consumo y preferencias de servicios.

Siguiendo a Bernuy, Vilela, Gonzales, y Arias, es vital reconocer que las MYPEs deben elevar los niveles de competitividad de los que gozan los hoteles de Sechura, abandonar el bajo nivel de capacidades del personal, acceder a herramientas estratégicas por una óptima política empresarial, e impulsar y mejorar la calidad de producción empresarial, relacionada al comportamiento de los hábitos de consumo y preferencias de servicios.

VI. CONCLUSIONES

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

Las necesidades identificada para el desarrollo de la gestión de calidad a través de la transacción comercial al requerir un hospedaje, el desempeño del personal del hotel siendo cumplidor de sus tareas y atender con amabilidad a los clientes

En relación de la identificación de la innovación para ser competitivos los hoteles de la ciudad de Sechura, 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.

Finalmente los tipos de competitividad a que se acceden las Mypes Hoteles de la ciudad de Sechura, a la competitividad dinámica haciendo esfuerzos permanentes por mejorar los servicios del hotel, la competitividad ambiental pues existe conciencia por parte del empresario y del personal en cuidar el medio ambiente y cuentan con las herramientas necesarias.

VII. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que en el distrito de sechura tenga a bien considerar el modelamiento de un sistema, así como el uso de herramientas tecnológicas similares a las descritas en la investigación, para que se logre mejorar los procesos hoteleros que se brindan, permitiéndoles tener un resguardo de información al alcance y en el momento solicitado.

- Se recomienda tener las herramientas más necesarias no cuenta con mucha tecnología avanzada de hoy en día se sugiere a los hoteles de sechura realizar una documentación respectiva a los procedimientos de implementación.

- Se sugiere a los hoteles de sechura. Difundir las ventajas y beneficios que brinda la presente investigación del modelamiento de un sistema, a los diferentes organismos de la entidad hotelera

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Carrillo & Gómez (2012), En su estudio titulado “Gestión de la calidad y del conocimiento en las organizaciones”

Quispe, (2014) en su tesis titulada “Diagnóstico del clima organizacional, para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Agropecuaria chimú SRL, Trujillo – 2014”

Gastañaudi (2011) Su tesis titulada “Los estilo de liderazgo y su influencia en el clima organizacional en el sector hotelero tres estrellas en la ciudad de Trujillo-Perú” En el periodo 2011.

Landero, (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”

Centurión (2013), en su tesis “Gestión de calidad, formalización, competitividad, financiamiento, capacitación y rentabilidad en micro y pequeñas empresas de la provincia del Santa (2013)”,

Rubio, F. (2010), en su trabajo de investigación “Gestión de calidad y formalización de las Mypes en el Perú”,

Morán (2015) En su investigación denominada “Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz río hondo del departamento de Zacapa”

Carrillo & Gómez (2012), Colombia, en su estudio titulado “Gestión de la calidad y del conocimiento: dos enfoques complementarios”, La gestión de la calidad

aplicada en las organizaciones genera mejores productos y servicios, reducción de 32 costos, más clientes y empleados satisfechos, y mejor rendimiento financiero que a su vez conlleva ventajas competitivas.

Barreto & Sierra (2010) En su investigación denominada “Análisis del clima organizacional en empresas del sector hotelero de la ciudad Cartagena”

Moliner & Berenguer (2011), Colombia, en su estudio titulado “El Efecto de la satisfacción del cliente En la lealtad: aplicación en establecimientos minoristas”,

Bernuy (2013), en su tesis titulado: “Caracterización de la competitividad empresarial y rentabilidad en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, año 2013”

Vilela (2014), Piura realizo la investigación titulada “Caracterización de la competencia laboral y competitividad en las MYPE, rubro Courier de Piura, año 2014.”,

Huamán, (2013) En la ciudad de Lima realizo la investigación Gestión del proceso logístico para mejorar la competitividad en el control de los bienes patrimoniales de la policía nacional - 2012,

Gonzales (2014) en su investigación denominada “Gestión empresarial y competitividad en las MYPES del sector textil en el marco de la Ley N° 28015 en el distrito de la victoria – año 2013”, tesis presentada en la Universidad San Martín de Porres – Lima;

Arias (2014) en su tesis titulada “Caracterización del financiamiento y la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios -rubro

restaurantes de comidas criollas, del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, departamento de Lima - período 2013-2014”,

Fernández (2005), Este hecho es debido a que "mejorar el conocimiento sobre el Comportamiento de las empresas nunca ha sido prioridad de los economistas".

ANEXO

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbotes									
Escuela Profesional de Administración									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Autora: EIRA JAHAYRA BANCES TUME									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	GESTIÓN DE CALIDAD								
OE 1	Determinar los factores básicos para lograr la excelencia en la Gestión de Calidad en las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018								
1	¿Considera usted que en los hoteles de la ciudad de Sechura se aplica todo un sistema de organización?								
2	¿Cree usted que los hoteles de Sechura se utiliza la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?								
3	¿El personal que atiende en los hoteles de Sechura es personal de confianza?								
4	¿Considera usted que el personal que trabaja en los hoteles de Sechura tiene formación educativa?								
5	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los procesos son establecidos mediante normas escritas?								
6	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los gerentes tienen liderazgo para gerenciar?								
OE 2	Identificar las necesidades en la Gestión de Calidad en las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018								
7	¿El personal de servicio de los hoteles de Sechura es dedicado a su trabajo?								
8	¿Generalmente los ambientes de los hoteles de Sechura se encuentran debidamente organizados?								

9	¿El personal de la administración de los hoteles de Sechura atienden siempre con amabilidad?								
10	¿Cuándo usted llama por teléfono a un hotel de Sechura es atendido con rapidez?								
11	¿Considera que en los hoteles de Sechura mejoran el servicio en base a los requerimientos de los huéspedes?								
	COMPETITIVIDAD								
OE 3	Identificar la innovación en la competitividad de las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018								
12	¿Considera que los costos de los servicios que brindan los hoteles de Sechura son bajos)								
13	¿Considera que es atendido con calidad en los hoteles de Sechura?								
14	¿Considera que el personal de los hoteles de Sechura se encuentra bien preparado para brindar una atención de calidad?								
15	¿Cree usted que los sistemas de tecnología que aplican los hoteles de Sechura facilitan los diferentes servicios?								
16	¿Cree usted que en los hoteles de Sechura se implementan nuevos servicios?								
17	¿Considera que los trabajadores de los hoteles de Sechura están alerta para atender las necesidades de los huéspedes								
OE 4	Determinar los tipos de competitividad en las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018								
18	¿Considera que en los hoteles de Sechura existe conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?								
19	¿El personal de los hoteles de Sechura cuentan con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?								
20	¿Cree usted que los hoteles de Sechura son realmente competitivos?								
21	¿La gerencia de los hoteles de Sechura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?								

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

ANEXO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo,....., identificado con DNIMagister en.....Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. **Br. EIRA JAHAYRA BANCES TUME**, para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación:

CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIOS, RUBRO HOTELES DE SECHURA (PIURA), 2018, que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, Febrero 2018

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Autora: EIRA JAHAYRA BANCES TUME

Orden	Pregunta	¿Es pertinente con el concepto?						¿Necesita mejorar la redacción						¿Es tendencioso aquiescente?						¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?						Modificación de preguntas observadas
		Primer experto		Segundo experto		Tercer experto		Primer experto		Segundo experto		Tercer experto		Primer experto		Segundo experto		Tercer experto		Primer experto		Segundo experto		Tercer experto		
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	GESTIÓN DE CALIDAD																									
1	¿Considera usted que en los hoteles de la ciudad de Sechura se aplica todo un sistema de organización?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
2	¿Cree usted que los hoteles de Sechura se utiliza la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
3	¿El personal que atiende en los hoteles de Sechura es personal de confianza?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
4	¿Considera usted que el personal que trabaja en los hoteles de Sechura tiene formación educativa?		1	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
5	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los procesos son establecidos mediante normas escritas?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
6	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los gerentes tienen liderazgo para gerenciar?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
7	¿El personal de servicio de los hoteles de Sechura es dedicado a su trabajo?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		
8	¿Generalmente los ambientes de los hoteles de Sechura se encuentran debidamente organizados?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		

9	¿El personal de la administración de los hoteles de Sechura atienden siempre con amabilidad?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	¿Cuándo usted llama por teléfono a un hotel de Sechura es atendido con rapidez?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	¿Considera que en los hoteles de Sechura mejoran el servicio en base a los requerimientos de los huéspedes?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
COMPETITIVIDAD																			
12	¿Considera que los costos de los servicios que brindan los hoteles de Sechura son bajos)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	¿Considera que es atendido con calidad en los hoteles de Sechura?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	¿Considera que el personal de los hoteles de Sechura se encuentra bien preparado para brindar una atención de calidad?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	¿Cree usted que los sistemas de tecnología que aplican los hoteles de Sechura facilitan los diferentes servicios?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	¿Cree usted que en los hoteles de Sechura se implementan nuevos servicios?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	¿Considera que los trabajadores de los hoteles de Sechura están alerta para atender las necesidades de los huéspedes	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	¿Considera que en los hoteles de Sechura existe conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	¿El personal de los hoteles de Sechura cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

20	¿Cree usted que los hoteles de Sechura son realmente competitivos?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
21	¿La gerencia de los hoteles de Sechura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
	Totales	20	1	2	1	2	1	3	18	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
	Escala evaluativa																			
	Escala evaluativa EXCELENTE	3																		
	Escala evaluativa BUENO	2																		
	Escala evaluativa DEFICIENTE	1																		
	Nivel																			
	Escala evaluativa																			
	Sumatoria escala evaluativa																			
	¿Es pertinente con el concepto?	2.9		Excelente																
	¿Necesita mejorar la redacción?	2.8		Excelente																
	¿Es tendencioso aquiescente?	3.0		Excelente																
	¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	3.0		Excelente																

11.
8

LIBRO DE CODIGOS																																														
JAHAYRA BANCES																																														
VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42			
1	¿Considera usted que los hoteles de la ciudad de Sechura funcionan como un sistema de organización?	SI	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1			
	NO			2		2		2			2					2			2		2	2			1	1	1		2	2		2		2		2		2			2	2	2			
2	¿Cree usted que los hoteles de Sechura se utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	SI	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1			
	NO				2		2		2				2				2			2		2	2				2		2	2		2		2		2		2		2			2	2	2	
3	¿El personal que atiende en los hoteles de Sechura es personal de confianza?	SI	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	NO			2					2			2									2	2	2						2												2	2	2			
4	¿Considera usted que el personal que trabaja en los hoteles de Sechura tiene valores?	SI	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	NO			2			2		2		2										2	2	2					2														2	2	2		
5	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los procesos son establecidos mediante normas escritas?	SI	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	NO			2			2		2		2										2						2		2	2		2		2		2		2				2			2	
6	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los gerentes tienen liderazgo democratico?	SI	2	2	2		2	2	2		2					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	NO			2		2		2		2											2		2	2				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
7	¿El personal de servicio de los hoteles de Sechura es cumplidor a su trabajo?	SI	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	NO			2		2		2		2											2	2	2						2														2	2	2	
8	¿Generalmente los ambientes de los hoteles de Sechura se encuentran debidamente organizados?	SI	1	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	NO			2			2	2	2					2	2					2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	¿El personal de la administración de los hoteles de Sechura atienden siempre con amabilidad?	SI	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	NO			2			2		2		2										2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	¿Cuándo usted llama por teléfono a un hotel de Sechura es atendido con rapidez?	SI	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	NO				2		2		2					2							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	¿Considera que en los hoteles de Sechura mejoran el servicio en base a los requerimientos de los huéspedes?	SI	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	NO			2		2															2								2															2		
VARIABLE COMPETITIVIDAD																																														
12	¿Considera que los costos de los servicios que brindan los hoteles de Sechura son bajos?	SI				1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
	NO			2	2	2		2		2		2	2												2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	¿Considera que es atendido con calidad en los hoteles de Sechura?	SI	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	NO			2		2		2		2											2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
14	¿Considera que el personal de los hoteles de Sechura se encuentra bien preparado para brindar una atención de calidad?	SI	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	NO			2		2		2		2				2	2						2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	¿Cree usted que los sistemas de tecnología que aplican los hoteles de Sechura facilitan los diferentes servicios?	SI	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	NO													2							2			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
16	¿Cree usted que en los hoteles de Sechura se implementan nuevos servicios?	SI		1	1			1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	NO			2		2		2		2				2								2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	¿Considera que los trabajadores de los hoteles de Sechura están alertas para atender las necesidades de los huéspedes?	SI	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	NO			2		2		2		2				2							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	¿Considera que en los hoteles de Sechura existe conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	SI	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	NO			2			2		2		2										2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	¿El personal de los hoteles de Sechura cuentan con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	SI	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	NO			2		2		2		2				2							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	¿Cree usted que los hoteles de Sechura son realmente competitivos?	SI	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	NO			2		2		2		2				2							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	¿La gerencia de los hoteles de Sechura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	SI	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	NO			2		2		2		2				2							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD		43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84																																													
1	¿Considera usted que los hoteles de la ciudad de Secura funcionan como un sistema de organización?	SI	1	1	1				1	1		1	1	1	1								1	1	1	1			1	1		1	1	1	1	1	1						1		20																																											
		NO	2			2	2	2			2				2	2	2	2	2	2	2	2			2			2	2		2				2				2	2	2	2	2	2					22																																							
2	¿Cree usted que los hoteles de Secura se utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	SI	1	1	1			1	1	1	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1					1		28																																							
		NO				2	2	2					2				2			2		2					2	2	2								2				2		2		2					14																																						
3	¿El personal que atiende en los hoteles de Secura es personal de confianza?	SI	1		1	1		1		1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							1		26																																						
		NO	2			2		2		2				2						2	2	2	2			2			2	2		2					2					2	2	2	2	2	2				16																																					
4	¿Considera usted que el personal que trabaja en los hoteles de Secura tiene valores?	SI	1	1	1	1			1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			1		26																																					
		NO	2					2	2			2					2						2	2	2	2		2				2							2					2	2	2	2	2	2			16																																				
5	¿Considera que en los hoteles de Secura, los procesos son establecidos mediante normas escritas?	SI	1	1		1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		30																																						
		NO			2			2	2	2	2							2								2			2	2	2	2									2										12																																					
6	¿Considera que en los hoteles de Secura, los gerentes tienen liderazgo democrático?	SI				1			1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		22																																						
		NO	2	2	2			2	2	2			2									2	2	2	2	2	2	2	2				2	2	2	2	2	2	2				2			2	2	2	2		20																																					
7	¿El personal de servicio de los hoteles de Secura es cumplidor a su trabajo?	SI	1		1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		24																																					
		NO	2		2	2	2	2											2	2	2	2	2			2			2	2	2	2	2												2	2	2	2	2		18																																					
8	¿Generalmente los ambientes de los hoteles de Secura se encuentran debidamente organizados?	SI	1	1	1	1			1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		20																																					
		NO	2					2	2	2	2			2	2								2	2	2	2	2	2	2					2	2	2	2								2	2	2	2	2	2	2		22																																			
9	¿El personal de la administración de los hoteles de Secura atienden siempre con amabilidad?	SI	1	1				1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		24																																					
		NO			2	2	2	2			2	2										2	2	2	2	2	2	2				2	2	2	2	2	2								2	2	2	2	2	2	2		18																																			
10	¿Cuándo usted llama por teléfono a un hotel de Secura es atendido con rapidez?	SI	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		22																																						
		NO						2	2	2				2				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		20																																	
11	¿Considera que en los hoteles de Secura mejoran el servicio en base a los requerimientos de los huéspedes?	SI	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		30																																			
		NO			2	2	2												2	2						2	2	2	2																	2					12																																					
VARIABLE COMPETITIVIDAD																																																																																								
12	¿Considera que los costos de los servicios que brindan los hoteles de Secura son bajos?	SI							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																							30																																					
		NO	2	2	2	2						2	2												2	2	2	2	2																							12																																				
13	¿Considera que es atendido con calidad en los hoteles de Secura?	SI	1	1	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		22																																				
		NO	2																																																			20																																		
14	¿Considera que el personal de los hoteles de Secura se encuentra bien preparado para brindar una atención de calidad?	SI	1	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		26																																			
		NO			2	2	2										2	2								2	2	2	2																									16																																		
15	¿Cree usted que los sistemas de tecnología que aplican los hoteles de Secura facilitan los diferentes servicios?	SI	1	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		28																																			
		NO			2	2											2	2									2	2	2	2																								14																																		
16	¿Cree usted que en los hoteles de Secura se implementan nuevos servicios?	SI							1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		20																																		
		NO	2	2							2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		22																														
17	¿Considera que los trabajadores de los hoteles de Secura están alerta para atender las necesidades de los huéspedes?	SI	1	1						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		26																																		
		NO			2	2	2	2	2	2														2	2	2	2	2	2	2																				2	2			16																																		
18	¿Considera que en los hoteles de Secura existe conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	SI	1	1	1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		24																																		
		NO	2					2		2		2										2	2	2	2	2	2	2	2					2														2	2	2	2	2	2	2	2		18																															
19	¿El personal de los hoteles de Secura cuentan con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	SI	1							1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1																								26																																		
		NO	2		2	2	2	2	2		2	2																																													16																															
20	¿Cree usted que los hoteles de Secura son realmente competitivos?	SI	1	1						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																						1		22																																				
		NO	2			2	2	2	2									2	2							2	2	2	2	2																									20																																	
21	¿La gerencia de los hoteles de Secura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	SI																																																																																						

VARIABLE GESTION DE CALIDAD		1-42	43-84	TOTAL		PORCENTAJE	%
¿Considera usted que los hoteles de la ciudad de Sechura funcionan como un sistema de organización?	SI	26	20	46		54.76190476	
	NO	16	22	38	84	45.23809524	100
¿Cree usted que los hoteles de Sechura se utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	SI	26	28	54		64.28571429	
	NO	16	14	30	84	35.71428571	100
¿El personal que atiende en los hoteles de Sechura es personal de confianza?	SI	32	26	58		69.04761905	
	NO	10	16	26	84	30.95238095	100
¿Considera usted que el personal que trabaja en los hoteles de Sechura tiene valores?	SI	28	26	54		64.28571429	
	NO	14	16	30	84	35.71428571	100
¿Considera que en los hoteles de Sechura, los procesos son establecidos mediante normas escritas?	SI	32	30	62		73.80952381	
	NO	10	12	22	84	26.19047619	100
¿Considera que en los hoteles de Sechura, los gerentes tienen liderazgo democrático?	SI	20	22	42		50	
	NO	22	20	42	84	50	100
¿El personal de servicio de los hoteles de Sechura es cumplidor a su trabajo?	SI	28	24	52		61.9047619	
	NO	14	18	32	84	38.0952381	100
¿Generalmente los ambientes de los hoteles de Sechura se encuentran debidamente organizados?	SI	20	20	40		47.61904762	
	NO	22	22	44	84	52.38095238	100
¿El personal de la administración de los hoteles de Sechura atienden siempre con amabilidad?	SI	28	24	52		61.9047619	
	NO	14	18	32	84	38.0952381	100
¿Cuándo usted llama por teléfono a un hotel de Sechura es atendido con rapidez?	SI	26	22	48		57.14285714	
	NO	16	20	36	84	42.85714286	100
¿Considera que en los hoteles de Sechura mejoran el servicio en base a los requerimientos de los huéspedes?	SI	36	30	66		78.57142857	
	NO	6	12	18	84	21.42857143	100
VARIABLE DE COMPETIVIDAD							
¿Considera que los costos de los servicios que brindan los hoteles de Sechura son bajos?	SI	26	30	56		66.66666667	
	NO	16	12	28	84	33.33333333	100
¿Considera que es atendido con calidad en los hoteles de Sechura?	SI	22	22	44		52.38095238	
	NO	20	20	40	84	47.61904762	100
¿Considera que el personal de los hoteles de Sechura se encuentra bien preparado para brindar una atención de calidad?	SI	22	26	48		57.14285714	
	NO	20	16	36	84	42.85714286	100
¿Cree usted que los sistemas de tecnología que aplican los hoteles de Sechura facilitan los diferentes servicios?	SI	32	28	60		71.42857143	
	NO	10	14	24	84	28.57142857	100
¿Cree usted que en los hoteles de Sechura se implementan nuevos servicios?	SI	20	20	40		47.61904762	
	NO	22	22	44	84	52.38095238	100
¿Considera que los trabajadores de los hoteles de Sechura están alerta para atender las necesidades de los huéspedes?	SI	20	26	46		54.76190476	
	NO	22	16	38	84	45.23809524	100
¿Considera que en los hoteles de Sechura existe conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	SI	26	24	50		59.52380952	
	NO	16	18	34	84	40.47619048	100
¿El personal de los hoteles de Sechura cuentan con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	SI	22	26	48		57.14285714	
	NO	20	16	36	84	42.85714286	100
¿Cree usted que los hoteles de Sechura son realmente competitivos?	SI	18	22	40		47.61904762	
	NO	24	20	44	84	52.38095238	100
¿La gerencia de los hoteles de Sechura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	SI	28	28	56		66.66666667	
	NO	14	14	28	84	33.33333333	100

ALBUM FOTOGRAFICO



- ✓ Realizando la encuesta a la señora Carmen Castillo Pérez del hotel san Martín de sechura



- ✓ Realizando con la siguiente encuesta al señor Alfredo Chunga en el Hotel Ideal sechura



- ✓ Explicando la siguiente encuesta a la señora Rosa Eche De Paiva Dueña del Hotel San Martin



Esta es la bandeja de entrada de ejercicios. Para ver un trabajo, haga clic en el título del trabajo. Para ver un Reporte de Similitud, seleccione el icono de Reporte de Similitud del trabajo en la columna de similitud. Un icono atenuado indicará que el Reporte de Similitud no se ha generado todavía.

MARCO TEORICO

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS ▾

Entregar archivo Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TÍTULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	Nº DEL TRABAJO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Rosmary Chumacero Ho...	CHUMACERO HOLGUIN ROSMERY	0%			*		902632669 14-ene-2018
<input type="checkbox"/>	Jean Rivas Jean Riva...	jean rivas	0%			*		932141040 16-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Katherine Cordova Ka...	katherine cordova	0%			*		931817115 17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Leslie Garrido Lesli...	leslie garido	0%			*		931816862 17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Medina Vargas Medina...	medina vargas	0%			*		931793835 17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Gladys Martínez More...	gladys martinez more	4%			*		931817291 17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Martin Silva	martin silva zatan	5%			*		931813872 17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Yahaira Bancos Bance...	yahaira bancos	8%			*		931793245 17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Cruz Maria Cordova C...	acruz maria cordova	10%			*		932932944 19-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Eliana Pilar Orihuel...	ELIANA PILAR ORIHUELA APONTE	10%			*		932913345 19-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Karla Aidana Huaman ...	karla aidana huaman	10%			*		931968782 18-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Isolina Ramirez Isol...	isolina ramirez	11%			*		932912072 19-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Isabel Jimenez River...	isabel jimenez rivers	12%			*		931968974 18-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Flor Correa	flor correa	13%			*		931813569 17-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Mayra Gomez Moran	GOMEZ MORAN	13%			*		901843230 11-ene-2018
<input type="checkbox"/>	Edith Sandra Palomin...	edith sandra palomino chambi	14%			*		931969237 16-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Carmen Cecilia Suáre...	CARMEN CECILIA SUÁREZ HERRERA 6	25%			*		935283148 23-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Karina Saba Chulle K...	karina saba chulle	45%			*		934656838 22-mar-2018
<input type="checkbox"/>	Karina Saba Chulle5 ...	karina saba chulle5	45%			*		935083048 23-mar-2018

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

ANEXO

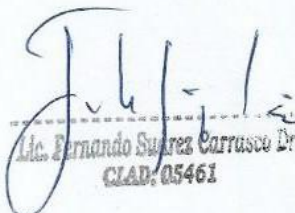
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI 02616283, Magister en Administración. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. **Br. EIRA JAHAYRA BANCES TUME**, para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación:

CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIOS, RUBRO HOTELES DE SECHURA (PIURA), 2018, que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, Febrero 2018


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD: 05461

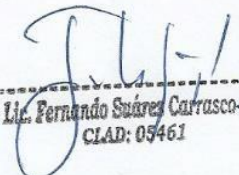
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Autora: EIRA JAHAYRA BANCES TUME

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso asquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTIÓN DE CALIDAD									
OE 1	Determinar los factores básicos para lograr la excelencia en la Gestión de Calidad en las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018.								
1	¿Considera usted que en los hoteles de la ciudad de Sechura ^{funcionan} aplica todo un sistema de organización? _{como un do}	X		X			X		X
2	¿Cree usted que los hoteles de Sechura se utiliza la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	X			X		X		X
3	¿El personal que atiende en los hoteles de Sechura es personal de confianza?	X			X		X		X
4	¿Considera usted que el personal que trabaja en los hoteles de Sechura tiene ^{una} formación educativa? _{Falta de USOLAS}		X						
5	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los procesos son establecidos mediante normas escritas?	X			X		X		X
6	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los gerentes tienen liderazgo ^{para gerenciar?} _{gerencia?}	X		X			X		X
OE 2	Identificar las necesidades en la Gestión de Calidad en las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018.								
7	¿El personal de servicio de los hoteles de Sechura es ^{complicado} dedicado a su trabajo? _{dedicado}	X		X			X		X
8	¿Generalmente los ambientes de los hoteles de Sechura se encuentran debidamente organizados?	X			X		X		X
9	¿El personal de la administración de los hoteles de Sechura atienden siempre con amabilidad?	X			X		X		X
10	¿Cuándo usted llama por teléfono a un hotel de Sechura es atendido con rapidez?	X			X		X		X
11	¿Considera que en los hoteles de Sechura mejoran el servicio en base a los requerimientos de los huéspedes?	X			X		X		X

J. H. 1
 Comité de Seguimiento
 N.º 05461

		COMPETITIVIDAD						
OE 3	Identificar la innovación en la competitividad de las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018							
12	¿Considera que los costos de los servicios que brindan los hoteles de Sechura son bajos)	X			X		X	X
13	¿Considera que es atendido con calidad en los hoteles de Sechura?	X			X		X	X
14	¿Considera que el personal de los hoteles de Sechura se encuentra bien preparado para brindar una atención de calidad?	X			X		X	X
15	¿Cree usted que los sistemas de tecnología que aplican los hoteles de Sechura facilitan los diferentes servicios?	X			X		X	X
16	¿Cree usted que en los hoteles de Sechura se implementan nuevos servicios?	X			X		X	X
17	¿Considera que los trabajadores de los hoteles de Sechura están alerta para atender las necesidades de los huéspedes?	X			X		X	X
OE 4	Determinar los tipos de competitividad en las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018							
18	¿Considera que en los hoteles de Sechura existe conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	X			X		X	X
19	¿El personal de los hoteles de Sechura cuentan con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	X			X		X	X
20	¿Cree usted que los hoteles de Sechura son realmente competitivos?	X			X		X	X
21	¿La gerencia de los hoteles de Sechura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	X			X		X	X


 Lluís Fernando Suárez Cattrusco-Dr.
 CLAD: 05461

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

ANEXO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, MANUEL GERARDO MERINO HINOSTROZA, identificado con DNI 02659237, Magister en Ciencias Políticas - Lic. Administración. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. **Br. EIRA JAHAYRA BANCES TUME**, para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación:

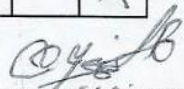
CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIOS, RUBRO HOTELES DE SECHURA (PIURA), 2018, que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, Febrero 2018


Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinostraza
CLAD 05862

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbotes									
Escuela Profesional de Administración									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Autora: EIRA JAHAYRA BANCES TUME									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso asquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	GESTIÓN DE CALIDAD								
OE 1	Determinar los factores básicos para lograr la excelencia en la Gestión de Calidad en las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018								
1	¿Considera usted que en los hoteles de la ciudad de Sechura se aplica todo un sistema de organización?	X			X		X		X
2	¿Cree usted que los hoteles de Sechura se utiliza la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	X			X		X		X
3	¿El personal que atiende en los hoteles de Sechura es personal de confianza?	X			X		X		X
4	¿Considera usted que el personal que trabaja en los hoteles de Sechura tiene formación educativa?	X			X		X		X
5	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los procesos son establecidos mediante normas escritas?	X			X		X		X
6	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los gerentes tienen liderazgo para gerenciar?	X			X		X		X
OE 2	Identificar las necesidades en la Gestión de Calidad en las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018								
7	¿El personal de servicio de los hoteles de Sechura es dedicado a su trabajo?	X			X		X		X
8	¿Generalmente los ambientes de los hoteles de Sechura se encuentran debidamente organizados?	X			X		X		X
9	¿El personal de la administración de los hoteles de Sechura atienden siempre con amabilidad?	X			X		X		X
10	¿Cuándo usted llama por teléfono a un hotel de Sechura es atendido con rapidez?	X			X		X		X
11	¿Considera que en los hoteles de Sechura mejoran el servicio en base a los requerimientos de los huéspedes?	X			X		X		X


 EIRA JAHAYRA BANCES TUME

COMPETITIVIDAD		X			X		X		X
OE 3	Identificar la innovación en la competitividad de las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018								
12	¿Considera que los costos de los servicios que brindan los hoteles de Sechura son bajos)	X			X		X		X
13	¿Considera que es atendido con calidad en los hoteles de Sechura?	X			X		X		X
14	¿Considera que el personal de los hoteles de Sechua se encuentra bien preparado para brindar una atención de calidad?	X			X		X		X
15	¿Cree usted que los sistemas de tecnología que aplican los hoteles de Sechura facilitan los diferentes servicios?	X			X		X		X
16	¿Cree usted que en los hoteles de Sechura se implementan nuevos servicios?	X			X		X		X
17	¿Considera que los trabajadores de los hoteles de Sechura están alerta para atender las necesidades de los huéspedes	X			X		X		X
OE 4	Determinar los tipos de competitividad en las MYPES Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018								
18	¿Considera que en los hoteles de Sechura existe conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	X			X		X		X
19	¿El personal de los hoteles de Sechura cuentan con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	X			X		X		X
20	¿Cree usted que los hoteles de Sechura son realmente competitivos?	X			X		X		X
21	¿La gerencia de los hoteles de Sechura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	X			X		X		X



Mg. Lic. Adm. Manuel G. Merino Hinostraza
CLAD 05862

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

ANEXO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Carlos Mauricio Gimocchio Veg, identificado con DNI 02867439, Magister en ADM. J. A. Z. & B. M. P. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. **Br. EIRA JAHAYRA BANCES TUME**, para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación:

CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DE SERVICIOS, RUBRO HOTELES DE SECHURA (PIURA), 2018, que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, Febrero 2018


c. Adm. Carlos M. Gimocchio Veg
CLAD. 0888


MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Autora: EIRA JAHAYRA BANCES TUME

Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso asquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTIÓN DE CALIDAD									
OE 1	Determinar los factores básicos para lograr la excelencia en la Gestión de Calidad en las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018								
1	¿Considera usted que en los hoteles de la ciudad de Sechura se aplica todo un sistema de organización?	/		/		/		/	
2	¿Cree usted que los hoteles de Sechura se utiliza la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	/		/		/		/	
3	¿El personal que atiende en los hoteles de Sechura es personal de confianza?	/		/		/		/	
4	¿Considera usted que el personal que trabaja en los hoteles de Sechura tiene formación educativa?	/		/		/		/	
5	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los procesos son establecidos mediante normas escritas?	/		/		/		/	
6	¿Considera que en los hoteles de Sechura, los gerentes tienen liderazgo para gerenciar?	/		/		/		/	
OE 2	Identificar las necesidades en la Gestión de Calidad en las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018								
7	¿El personal de servicio de los hoteles de Sechura es dedicado a su trabajo?	/		/		/		/	
8	¿Generalmente los ambientes de los hoteles de Sechura se encuentran debidamente organizados?	/		/		/		/	
9	¿El personal de la administración de los hoteles de Sechura atienden siempre con amabilidad?	/		/		/		/	
10	¿Cuándo usted llama por teléfono a un hotel de Sechura es atendido con rapidez?	/		/		/		/	
11	¿Considera que en los hoteles de Sechura mejoran el servicio en base a los requerimientos de los huéspedes?	/		/		/		/	

Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio V.
CLAD. 0888

COMPETITIVIDAD								
OE 3	Identificar la innovación en la competitividad de las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018							
12	¿Considera que los costos de los servicios que brindan los hoteles de Sechura son bajos)	/		/	/	/	/	/
13	¿Considera que es atendido con calidad en los hoteles de Sechura?	/		/	/	/	/	/
14	¿Considera que el personal de los hoteles de Sechura se encuentra bien preparado para brindar una atención de calidad?	/		/	/	/	/	/
15	¿Cree usted que los sistemas de tecnología que aplican los hoteles de Sechura facilitan los diferentes servicios?	/		/	/	/	/	/
16	¿Cree usted que en los hoteles de Sechura se implementan nuevos servicios?	/		/	/	/	/	/
17	¿Considera que los trabajadores de los hoteles de Sechura están alerta para atender las necesidades de los huéspedes?	/		/	/	/	/	/
OE 4	Determinar los tipos de competitividad en las MYPEs Hoteleras del Distrito de Sechura, año 2018							
18	¿Considera que en los hoteles de Sechura existe conciencia por parte del personal en el cuidado del medio ambiente?	/		/	/	/	/	/
19	¿El personal de los hoteles de Sechura cuentan con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	/		/	/	/	/	/
20	¿Cree usted que los hoteles de Sechura son realmente competitivos?	/		/	/	/	/	/
21	¿La gerencia de los hoteles de Sechura viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	/		/	/	/	/	/


 Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio
 CLAD. 0888