



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y
GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MYPES DEL SECTOR
SERVICIO RUBRO HOSPEDAJES EN EL CERCADO DE
TUMBES, 2018.**

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

AUTORA

AVALO REGALADO, YAJAIRA YADIRA

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSE FERNANDO

TUMBES-PERÚ

2018

HOJA DE FIRMA DEL JURADO



Mgtr. Lic. Adm. Edita Jerid Periche Castro

Presidenta



Mgtr. Lic. Adm. Galyani Guerrero García

Miembro



Lic. Adm. Pablo Santiago Becerra Ortiz

Miembro



Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez

Asesor

AGRADECIMIENTO

El presente estudio de Tesis , primeramente, me gustaría agradecerle a mi Dios por darme fuerzas día a día, porque estado conmigo en los momentos que siempre lo necesite, porque hiciste real mi meta a pesar de las barreras que tuve que pasar, lo cual junto a ti lo he logrado. A la universidad ULADECH católica por brindarme la oportunidad de estudiar, para adquirir todos los conocimientos y herramientas importantes, para ser un profesional de éxito.

E igual manera a mi profesor de Investigación del curso de Tesis MGTR José Fernando Escobedo Gálvez, por su visión crítica para adquirir conocimientos necesarios, por su rectitud en su profesión como docente y por ayudarnos a formarse como persona e investigador.

DEDICATORIA

Dedico este informe de tesis, a mis padres y a mis hermanos, a dios porque ha estado conmigo día a día, protegiéndome y mostrándome la fuerza para seguir adelante, a mis padres, lo cuales son, Lizardo avalo atoché y Elvira regalado hidalgo, quienes al desarrollo de mi vida han visto por mi salud y educación siendo mi soporte mutuo en todo minuto, y en todo instante. Mostrándome su entera confianza en mí, en cada barrera que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi conocimiento y capacidad, lo cual gracias a ellos he cumplido lo que les prometí, es por ellos que los amo con mi vida ya que son un tesoro muy valioso.

RESUMEN

En la presente investigación denominada “Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes del Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Cercado de Tumbes, 2018”; Tuvo como objetivo general: Determinar la Caracterización de la Competitividad y la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado de Tumbes, Año 2018, y su enunciado de investigación: ¿Cuáles son las características de la Competitividad y la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Cercado de Tumbes, Año 2018?. Utilizando como metodología el tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, y mediante la utilización de la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos para una muestra de 68 clientes de las 10 MyPes tomadas a criterio del investigador dedicadas al Rubro Hospedajes, Se concluye que los clientes del rubro Hospedajes se identificó que están tomando mucho énfasis en los factores de la competitividad, porque es lo más importante al momento de la calidad del servicio, en donde cuenta con un proceso mediante un sistema de organización, que cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente, además utilizan la tecnología como un sistema de control, contando con valores éticos e implementación de nuevos servicios para la satisfacción del cliente, y así cuenta con un sistema de seguridad ante un posible extravió o sustracción por parte del cliente, así mismo muestran una dinámica para mejorar el servicio a los usuarios.

Palabras claves: Competitividad, Gestión de Calidad y MyPes.

ABSTRACT

In the present investigation called "Characterization of the Competitiveness and Quality Management of the MyPes of the Sector Service Sector Accommodation in the Cercado de Tumbes, 2018"; Its general objective was to: Determine the Characterization of Competitiveness and the Quality Management of the MyPes, in the Sector Services Sector Accommodation in the Cercado de Tumbes, Year 2018, and its research statement: What are the characteristics of the Competitiveness and the Quality Management of the MyPes, in the Sector Service Sector Accommodation in the Cercado de Tumbes, Year 2018 ?. Using as a methodology the type of descriptive research, quantitative level and non-experimental design, and by using the survey and questionnaire as data collection instruments for a sample of 68 clients of the 10 MyPes taken at the discretion of the researcher dedicated to the Accommodation Sector , It is concluded that the customers of the Hospedajes item identified that they are taking a lot of emphasis on the factors of competitiveness, because it is the most important at the moment of the quality of the service, where there is a process through an organization system, which counts with the necessary tools to overcome environmental problems, they also use technology as a control system, counting on ethical values and implementation of new services for customer satisfaction, and thus have a security system against a possible loss or theft by part of the client, likewise show a dynamic to improve the service to users.

Keywords: Competitiveness, Quality Management and MyPes.

INDICE

HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE CUADROS	ix
I. INTRODUCCION.....	11
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	16
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	16
2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES.....	28
2.2.1. COMPETITIVIDAD	28
2.2.2. GESTIÓN DE CALIDAD	34
2.2.3. MYPES	38
2.2.4. HOSPEDAJES.....	39
III. HIPÓTESIS	41
IV. METODOLOGÍA.....	42
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	42
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	42
4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	42
4.5. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	45
4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
4.7. PLAN DE ANALISIS	47
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	48
4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	49
V. RESULTADOS	50
5.1. PRESENTACION DE RESULTADOS	50
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	58
VI. CONCLUSIÓN.....	66

VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
VIII.	ANEXOS	75
	ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	75
	ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	76
	ANEXO 03: ENCUESTA	77
	ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS.....	79
	ANEXO 05: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS	91
	ANEXO 06: LIBRO DE CÓDIGOS	93
	ANEXO 07: ALBÚM DE FOTOGRAFÍAS.....	96
	ANEXO 08: EVIDENCIA TURNITIN.....	97

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Población	43
Cuadro 2: Operacionalización de variables	45
Cuadro 3: Matriz de consistencia	48
Tabla 1: ¿Considera usted que los Hospedajes son competitivos por la calidad de los servicios y la atención que ofrecen?	50
Tabla 2: ¿Considera usted que los Hospedajes funcionan como un sistema de organización?	50
Tabla 3: ¿El personal del Hospedaje cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	50
Tabla 4: ¿Cree usted que los Hospedajes si utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	50
Tabla 5: ¿Considera que el personal es ético al momento que brinda la orientación?	51
Tabla 6: ¿Cree usted que se implementan nuevos servicios?	51
Tabla 7: ¿Considera usted que en el Hospedaje Proporcionan al cliente instrumentos de indicación como medida de seguridad ante un posible extravío o sustracción?.....	51
Tabla 8: ¿La gerencia de los Hospedajes viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	51
Tabla 9: ¿Considera usted que el Hospedaje lo diferencia de su competencia por que es mucho más innovador?.....	52
Tabla 10: ¿Considera que es atendido con calidad y que le demuestran eficiencia en su atención?.....	52
Tabla 11: ¿El personal de atención le brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitación para poder realizar la reservación en el Hospedaje?	52
Tabla 12: ¿Considera que el personal del Hospedaje se encuentra bien capacitado para brindar una atención de calidad?	52
Tabla 13: ¿Considera usted que el Hospedaje tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente?	53
Tabla 14: ¿Considera usted que el Hospedaje mantenga un proceso de actividades de desempeño de la manera más eficiente para una mejor atención?	53
Tabla 15: ¿Considera usted que el Hospedaje debe llevar a cabo auditoria, para llegar a las necesidades reales e innovadoras de los clientes?	53
Tabla 16: ¿Considera usted que es importante la publicidad de los hospedajes a través de las páginas de internet?	53
Tabla 17: ¿Se le entrego las políticas de calidad para cumplir con las normas de seguridad?	54
Tabla 18: ¿Considera usted que en los Hospedajes de tumbes se establece el cumplimiento de la legislación que establece la igualdad y prohíbe las discriminaciones?	54

Tabla 19: ¿En el establecimiento se encuentran sistemas de señalización de emergencia?	54
Tabla 20: ¿El personal utiliza un lenguaje comprensible e intenta transmitirle de forma sencilla y clara sus explicaciones?.....	54
Tabla 21: ¿Ha tenido la oportunidad usted de comprobar que el personal cuenta con sus materiales para llevar a cabo su trabajo?	55
Tabla 22: ¿El personal muestra un aspecto limpio y aseado al momento de atención?	55
Tabla 23: ¿Considera usted que el Hospedaje debería tener su ciclo de evaluación según sus políticas y planes de calidad?.....	55
Tabla 24: ¿Cuándo usted acude al servicio, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas?.....	55
Tabla 25: ¿Considera usted que la percepción de la calidad se relaciona a los elementos de seguridad con el nivel de satisfacción esperada de los clientes en el Hospedaje?.....	56
Tabla 26: ¿Cuándo usted llama por teléfono a un Hospedaje es atendido con rapidez?	56
Tabla 27: ¿El servicio se adapta y satisface perfectamente sus necesidades como cliente?	56
Tabla 28: ¿Le parece el precio del servicio más aceptables que de los otros hospedajes de competencia?	56
Tabla 29: ¿Se le da atención, consideración y amabilidad por parte del personal?.....	57
Tabla 30: ¿Los reclamos y sugerencia de los clientes son atendidos inmediatamente?	57
Tabla 31: ¿El servicio se adapta perfectamente a sus necesidades como cliente?	57
Tabla 32: ¿El personal del Hospedaje brinda un servicio amable y cortés?.....	57

I. INTRODUCCION

El presente trabajo denominado “Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes del Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Cercado de Tumbes, 2018” La presente investigación proviene de las líneas que han sido asignadas por la Escuela Profesional de Administración y comprenden el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

Las unidades económicas materia de trabajo son MyPes del centro de Tumbes, dedicadas entre otras actividades al rubro de hospedajes; en el Cercado de Tumbes, se han identificado que existen 68 clientes a las (10) MyPes dedicadas a este rubro objeto de la investigación, el estudio parte del problema del Competitividad y Gestión de Calidad en el Cercado de Tumbes, en donde se pretende investigar ¿Cuáles son las características de la Competitividad y la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Cercado de Tumbes, Año 2018? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación Determinar la Caracterización de la Competitividad y la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado de Tumbes, Año 2018, Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas Hospedajes sea factible para la comodidad de los propietarios, para así posteriormente se hace poder determinar diferentes características que ayuden a la Competitividad y la Gestión de Calidad en el mercado y así poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación.

Dentro del entorno externo las MyPes les comprometen investigar los aspectos claves del entorno que envuelve el negocio y que actúa de manera directa e indirecta, empleando el método PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal).

En el ámbito *político*: Nos dice el gobierno apoya a los emprendedores de diferentes niveles de gobierno, brinda una mayor oportunidad para que las MyPes aprovechen de la mejor manera posible el acceso a ese mercado. Por lo tanto las políticas en las MyPes se desarrollan con el fin de lograr determinados objetivos, los cuales se encuentran en función de lo que quiere alcanzar cada país en el sector Hospedaje. Sin embargo se podría considerar que el objetivo fundamental de la política turística en el sector hospedajes es promover el crecimiento del ingreso de turistas al país, así como también procurar la calidad de los diferentes destinos turísticos ofrecidos, (*Petitjean, 2018*). El Perú ha venido desarrollando durante las dos últimas décadas un periodo de estabilidad democrática y económica que ha favorecido una mayor participación en las MyPes. (*Negrón & García, 2017*).

En el ámbito *económico*: Nos dice que las MyPes generan un gran impacto económico, los préstamos que se generan en la intermediación financiera no bancaria tienen mayores posibilidades crediticias a corto o largo plazo, el crédito de mayor movimiento es de corto plazo les permite flujo de dinero, es por ello que la economía peruana en las MyPes representa, confianza estabilidad, economía, frente a un mercado globalizado, competitivo, es ahí donde la rentabilidad económica o de la inversión, muestra el rendimiento de los activos

de una MyPes independientemente de la financiación que esta haya obtenido en un determinado periodo, determinando eficiencia empresarial, (Quispe, 2018).

Las políticas económicas son herramientas que permiten a un estado poder participar en la economía, de manera que esta pueda alcanzar determinados objetivos que son fundamentalmente mantener crecimiento económico, conseguir la estabilidad de precios y alcanzar el pleno empleo,(Espriella & quintero, 2017).

En el ámbito *social*: Las MyPes forman parte de un sector importante generando fuentes de ingreso económico importante, empleo para los jóvenes mejorando así directamente la calidad de vida de estas personas. Las migraciones de las personas de las zonas de sierra y selva, cada día acrecienta el desarrollo del comerciante, es vital sobrevivir y por ello se genera un tipo de negocio en el marco de su cultura y sus valores, los que en el camino del cambio se modelan y mejoran, como también el turismo rural o agroturismo se representa como otra alternativa que permite a los campesinos generar su propia economía, a partir de los recursos naturales y manifestaciones culturales con las que cuenta en su zona. (Noziglia & Crosby & barrón & infante, 2017). La naturaleza de una MyPe, nace para satisfacer las exigencias de la población, en la búsqueda de una mejor atención en el desarrollo económico de sus localidades y acercarse a nuevas formas de vida, los cambios en el nivel o grado de educación de la población, afirman desde ya una estructura de control de las obras que se ejecutan, ya que cada 100 puesto de trabajo se generan gracias a la actividad de las micro y pequeñas empresas, es por ello que genera el interés de impulsar el desarrollo y asociatividad de las MyPes

para que puedan seguir creciendo y posteriormente se conviertan en medianas y grandes empresas, (*Chau, 2018*).

En el ámbito *tecnológico*: Nos dice que el 2017 la tecnología en las MyPes dejó una huella considerable en la economía mundial, muchos hoteles de todos los tamaños se han dado cuenta de la importancia de ofrecer una experiencia de calidad a los huéspedes y están poniendo todo su empeño en conseguirlo. En particular se han propuesto simplificar los procesos operativos y facilitar la comunicación entre los trabajadores tanto como sea posible gracias a sistemas de gestión. (*Forbes, 2017*). Por lo tanto la tecnología ha avanzado a pasos acelerados en la última década, sobre todo en el ámbito de la información y las comunicaciones. Las tecnologías móviles, internet, las redes social; han modificado los mercados en los que compiten las MyPes actualmente, ofreciendo nuevas alternativas para llegar al cliente, (*Flores, 2017*).

En el ámbito *ecológico*: Nos dice que en el entorno ecológico las MyPes han tenido un gran avance en lo que se refiere a la conciencia ecológica, esto permite promover la reducción del calentamiento global y generar un turismo sano y confortable en un ambiente natural, ya que los turistas hoy en día buscan nuevos MyPes que brinden un mejor servicio, y a su vez disfrutar de las nuevas innovaciones, (*Brieet & Díaz & Villanueva & Higa, 2017*).

Seguidamente la ley de protección de ambiente: en la ley N° 28611, el causante de la degradación del ambiente y de sus componentes, sea una persona natural o jurídica, pública o privada, está obligada a adoptar inexcusablemente las medidas para su restauración , rehabilitación o reparación según corresponda o,

cuando lo anterior no fuera posible, a compensar en términos ambientales los daños generados, sin perjuicio de otras responsabilidades administrativas, civiles o penales a que hubiera lugar, (*soto, 2018*).

En el ámbito **legal**: Nos dice que el gobierno peruano para su territorio legisla leyes en beneficio de las MyPes, la ley N°30056 “ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, entre ellas la ley N° 28015- ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa, y decreto legislativo N° 1086, ley de promoción de la competitividad, formalización y de desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente aprobado con decreto supremo. N° 007 – buscado impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. (*Guerrero, 2018*). Por lo tanto la implementación de las leyes que se aplicaran para el desarrollo del sector hospedajes, lo cual va a permitir un control óptimo. Entre las leyes tenemos la ley de ambiente que permite cumplir con las normas de conciencia ecológica y de desarrollo de las mismas. La ley de turismo permitirá regir normas que sean favorables a esta actividad del turismo, los reglamentos establecidos permiten dar seguridad al visitante. Además que es obligación que cada empresa que brinde actividades relacionadas con el turismo deben cumplir con la misma para tener un control y generar rentabilidad en general, (*Ana yajahuanca & maría yajahuanca, 2016*).

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Según; Soto (2018), en su investigación “*Caracterización del Clima Laboral y Gestión de Calidad De Las MyPes del Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Distrito De Tumbes, 2018*” Informe de tesis para optar título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Expresa que la presente investigación tuvo por finalidad determinar la caracterización del clima laboral y gestión de calidad de las MyPes, sector servicio rubro hospedajes del distrito de tumbes, 2018. Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas distribuidoras sea factible para la comodidad del cliente, para así posteriormente se hace determinar diferentes características que ayuden al clima laboral y gestión de calidad en el mercado y así poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación. Con una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de 25 trabajadores para la variable clima laboral y 68 clientes para la variable gestión de calidad; utilizando la encuesta y cuestionario como técnicas e instrumentos de recolección de datos; se concluyó que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores, además concluyo que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial, por último los trabajadores muestra empatía al momento de realizar sus actividades laborales.

Seguidamente; Acosta Aldana (2018), En su Investigación “*Caracterización del Financiamiento y Rentabilidad de las MyPes del Sector servicio Rubro Hospedajes en el Cercado de tumbes, 2018*” Tesis de grado, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Manifestó que la presente investigación tuvo por finalidad determinar la caracterización del financiamiento y rentabilidad de las MyPes, sector servicio rubro hospedajes en el cercado de tumbes, 2018. Haciendo ello que el servicio que brindan dichas empresas sea factible para el crecimiento de las empresas, para así posteriormente se hace poder determinar diferentes características que ayuden al financiamiento en el mercado y así poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación. Con una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental; con una población de 12 propietarios de los Hospedajes del cercado de tumbes del presente año, utilizando la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección y técnicas de recolección de datos; se concluyó que se describió que los obstáculos que tiene una entidad financiera sería los registros crediticios, además se concluye que el financiamiento permite mayor capacidad para la MYPE.

Seguidamente; Lozada (2018), en su Investigación “*Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad en las MYPES del Sector Servicio, en el Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, Año 2017*” Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad los Ángeles de Chimbote; Expresa que tiene como objetivo general determinar las características

de la capacitación y rentabilidad en las MYPES del Sector Servicios, en el Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, Año 2017, su Metodología es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La población es para la variable capacitación de tipo finita conocida y en el caso de la variable rentabilidad es finita, se utilizó la técnica de la encuesta, y el instrumento del cuestionario, realizándose tres: uno para los gerentes, el segundo para los trabajadores y el tercero para los clientes.

Además, Navarrete & Pupuche & Villalobos (2017) en su Investigación *“Calidad en las Empresas del Sector Hotelero de la Región Lambayeque”* Tesis para optar el Grado de Magister en Administración estratégica de empresas, en la Universidad Católica Del Perú; Expresa que La presente investigación, utilizo como guía el modelo TQM (total Quality Management), con el propósito de medir el nivel de calidad en las empresas del sector hotelero en el Departamento de Lambayeque, e identificado el nivel de cumplimiento en cada uno de los nueve factores de éxito a través de un cuestionario de 35 preguntas acerca de la implementación del TQM. El cuestionario se aplicó a los gerentes y representantes de atención al cliente, en una muestra de 146 Hoteles con clasificación de entre 3 a 5 estrellas, y utilizándose el programa estadístico SPSS para el análisis de los datos. La confiabilidad de las preguntas del cuestionario se realizó calculando el coeficiente Alpha de cronbach. Los resultados permitieron contrastar el propósito de esta investigación a través de la medición del cumplimiento de los factores de éxito del TQM, pudiendo identificarse un alto

desempeño de los nueve factores de calidad, mostrando a su vez que solo los hoteles costa del sol, casa andina y los portales, presentaron acreditaciones altas de calidad y que en la actualidad han permitido encaminar su proceso de certificación, se puede identificar, que las empresas del sector hotelero en el departamento de Lambayeque no cuentan con un sistema de gestión de calidad certificado, pero es importante destacar que la evaluación del nivel de cumplimiento brinda resultados que facilitarían la implementación del mismo.

Además, Pereyra (2017) en su Investigación *“Interacción del Nivel Competitivo y Percepción de los Empresarios de Hoteles Categorizados”* Tesis para obtener el Título de Ingeniero Comercial, en la Universidad Privada de Tacna. Expresa que en el sector económico hotelero está en crecimiento tratando de implementar un adecuado producto turístico. Para impulsar el turismo, se necesita un servicio de calidad. Sin embargo, en la situación actual, la mayoría de hoteles tiene una categoría de dos estrellas, lo que está generando una brecha en la Competitividad del sector. Para que las empresas puedan mejorar su nivel de competitividad, los gerentes deben tener una percepción competitiva alta, es por ellos que el objetivo de este estudio es explicar cómo la percepción competitiva genera un cambio en el nivel de competitividad empresarial.

Seguidamente; Noel & Serna (2017), en su investigación *“Gestión del Talento humano y la Calidad del Servicio en Hoteles Tres Estrellas del Distrito de Zorritos – 2015”* Tesis para Optar el Título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Tumbes, Tiene por objetivo determinar cómo es la

gestión del talento humano y la calidad del servicio en Hoteles tres estrellas del Distrito de Zorritos 2015. Durante todo el proceso de investigación la muestra fue de 165 visitantes(turistas), 25 colaboradores (trabajadores) y 2 gerentes, siendo una investigación de tipo aplicada y nivel descriptivo, debido a que analiza y logra caracterizar el talento humano para determinar la incidencia en la calidad del servicio y aplicando la técnica de cuestionario, bajo la modalidad de encuestas directas a los gerentes y trabajadores respecto de la gestión del talento humano y a los clientes para medir el nivel de satisfacción en la calidad del servicio, es por ello de los resultados obtenidos, es importante resaltar que la gestión del talento humano es un factor crítico a la hora de mantener una ventaja competitiva y tener éxito en el mercado; por lo que se recomienda generar un reclutamiento interno, practicar una comunicación abierta y participativa y una atención adecuada a las necesidades más personales del talento humano.

Por consiguiente; D´Ambrosio & Zamora (2017), En su Investigación “*Hotel y Resort 4 Estrellas en la Ciudad de Zorritos – Tumbes*” Tesis para optar el Título Profesional de Arquitectas, en la Universidad Ricardo Palma, Expresa que en el Perú, el desarrollo de la demanda turística se debe a que las personas dedicadas al turismo anhelan mejorar su calidad de vida, indagando donde encontrar lugares de refugio en el mar o en el campo como secuela de una vida urbana que se encuentra ampliamente contaminada. También se tiene que la falta de este tipo de lugares arquitectónicos en la ciudad, los obliga a encontrar lugares de descanso, serenidad y recreación en lugares geográficamente alejados de la

ciudad. Por ello, pensamos que el servicio de Hospedajes en una zona cercana a las playas del litoral debe ser de calidad que contenga habitaciones cómodas y ambiente agradable, el proyecto “ Hotel Resort 4 estrellas en Tumbes” se enmarca dentro del campo de la Arquitectura Turística, se ípretende generar un establecimiento orientado a turistas vacacionales extranjeros y nacionales en tumbes, el cual brindara los servicios necesarios para disfrutar de las riquezas naturales del entorno , además de las actividades culturales y de aventura, también se creó áreas que sirvan para decepcionar eventos de diferente índole, además de una zona dedicada al ocio con spa, discoteca, cásico.

Además; Balladares (2017), En su Investigación “*Caracterización de la Gestión de Calidad y Capacitación de las MyPes el Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes,2017*” informe de tesis para optar título profesional de licenciada en administración, en la universidad católica los ángeles de Chimbote; Manifestó que el presente trabajo de investigación, Cuyo problema general es ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y capacitación en las MyPes el sector servicio rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2017?, tiene como objetivo general determinar la caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las MyPes el Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes,2017.El tipo de investigación del trabajo es descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño es no experimental de corte transversal; para este trabajo se usó una población de 15 Hospedajes, a quienes se les aplico el cuestionario usando la encuesta como técnica. En donde se concluye que las ventajas de la capacitación en las MyPes

del rubro, se ha encontrado que la mayoría de trabajadores no se identifica con la empresa; sin embargo, la mayoría de ellos han señalado que la empresa cumple con capacitarlos y mucho señalan que pueden tomar sus propias decisiones en el trabajo, aunque también consideran que no pueden desarrollar el máximo de sus habilidades.

Seguidamente; Pérez (2017), En su Investigación Titulada “*Caracterización de la Gestión de Calidad y Confiabilidad De Las MyPes Sector Turismo Rubro Hoteles del Distrito de Zorritos-Tumbes, Año 2017*”. Tiene como objetivo determinar las características de la Gestión de Calidad y confiabilidad en la microempresa en el sector turismo rubro hotel, en su método de tipo descriptivo, nivel cuantitativo con diseño no experimental, conformado por 03 microempresas y una población de 43 clientes utilizando la técnica de recolección de datos a través de encuesta. Concluye se ha logrado reconocer que los facilitadores que simbolizan el apoyo a los usuarios y clientes en el sector turismo en el servicio hotelero de la ciudad de zorritos son: el área de personal como uno de los pilares, además de los facilitadores de calidad, infraestructura, nos indica los facilitadores baja aceptación en cuanto al transporte y el mercado; en cuanto al sector turismo rubro hotelero en la población de zorritos se ha identificado que la gestión en el servicio del proceso de atención al usuario y cliente es la recepción, los dormitorios, la limpieza, la estancia, la reserva y con poca aceptación la seguridad y la comunicación.

Además; Vásquez (2016), En su Investigación *“Impacto del Turismo en el Perú, como Actividad Económica, en el Hotel Tres Estrellas “LUCKY STAR” de la Ciudad de Chiclayo”* Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos, en la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo; Expresa que La investigación se basó en la identificación del impacto económico del turismo en el Perú, en el hotel tres estrellas “LUCKY STAR” de la ciudad de Chiclayo. El tipo de estudio fue ex post facto. La población, estuvo conformada por dos elementos, los cuales contribuyeron con el acopio de datos e información, para esta investigación se aplicó la técnica de investigación documental. La conclusión del estudio fue que la administración del hotel no aprovecho las oportunidades presentadas por el turismo, ya que los resultados fueron pésimo, en el caso del plan de análisis de los datos, fue a través del análisis estadístico, mediante el programa Microsoft Excel 2010; es por ello que se recomienda ser más estrictos en el reclutamiento de personal, ya que la persona que se contrata para la administración del hotel, es pieza clave para el aprovechamiento de las oportunidades que brinda el sector turismo y repercutirá en el crecimiento del establecimiento, el cual se ve reflejado en los resultados mensuales y anuales.

Seguidamente; Ramos & Romero (2016), En su Investigación *“Diseño de un Plan de Servicio para una Mejor Gestión Competitiva en las Empresas Hoteleras de las Región de Tumbes – 2016”* Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Tumbes; Expresa

que las empresas de hoy en día buscan ser más competitivas en todos los aspectos, desde la calidad del servicio hasta crear un buen ambiente laboral para el desempeño del personal que labora en ellas, ya que el plan establece los objetivos de la organización y define los procedimientos adecuados para alcanzarlos; es la guía para que la organización obtenga y aplique los recursos para el logro de los objetivos y para que los miembros de la organización tomen decisiones congruentes con los objetivos y procedimientos escogidos; es por ello que en la investigación se ha podido lograr el objetivo sobre diseñar un plan de servicios para mejorar la gestión competitiva en las MyPes Hoteleras, a fin que las mismas mantengan posicionamiento empresarial en el mercado del sector, teniendo en cuenta que Tumbes es zona de frontera y que contamos con los suficientes atractivos turísticos y que además el clima es tan cálido como para que estos tipos de empresas se mantengan en actividad por todo el año.

Seguidamente, Castro & García (2016) En su Investigación *“Manual de Calidad para la Mejora del Servicio Aplicado a la Empresa Hotelera Gran Sipán. Chiclayo. Febrero, 2015-Juntio, 2015”* Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración Hotelera, Turismo, Ecoturismo y Gastronomía con mención en Hotelería y Gastronomía, en la Universidad Privada Juan Mejía Baca. Expresa, que en El presente informe de investigación tuvo por finalidad diseñar un manual de calidad para la mejora del servicio aplicado a la empresa Hotelera Gran Sipán. Chiclayo 2015. La investigación surgió de la observación de un problema que se manifestó en la empresa Hotelera Gran Sipán y que está

relacionado con la deficiencia en la calidad de servicio en los meses de diciembre, 2014-Febrero, 2015, para dicha investigación se buscó trabajar con una muestra de 90 clientes, utilizando como tipo y diseño de investigación no experimental: transeccional descriptivo, asimismo, para el procesamiento de información se utilizaron métodos como es análisis documental y técnicas de gabinete (fichaje) y de campo (observación, entrevista) junto a instrumentos empleados como cuestionario, a los clientes de la empresa hotelera gran Sipán , además se utilizó el programa WORD, EXCEL Y EL SPSS. Toda esta metodología le da a este informe de investigación el respaldo, sustento y seriedad respectiva.

Seguidamente, Feijoo (2016) En su Investigación *“Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las MyPes Comerciales Rubro Electrodomésticos en Tumbes, 2016”* Informe final para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Expresa que la presente investigación titulada *“caracterización de la capacitación y competitividad en las MyPes comerciales rubro electrodomésticos en Tumbes, 2016, estableció como objetivo general determinar las características de la capacitación y la competitividad en las MyPes comerciales rubro electrodomésticos en la ciudad de Tumbes, 2016. Se empleó la metodología de tipo descriptiva porque permite hacer un diagnóstico de las variables en estudio: capacitación y competitividad, el diseño de investigación es no experimental ya que se observa los fenómenos tal y como se dan el contexto natural, también será de corte transversal y el nivel es cuantitativo porque se*

evaluara de manera cuantitativa, mediante gráficos y estadísticas, para lo cual se utilizó un instrumento como lo es la encuesta que nos permitirá obtener resultados de los puntos más resaltantes a evaluar. Se considera necesario que uno de los proyectos inmediatos que se debe realizar en las MyPes en estudio, es la implementación de cursos o programas de capacitación donde se detalle los procesos y pautas a seguir para efectuar de manera eficiente las actividades encomendadas a cada uno de los trabajadores para poder brindar un buen servicio a los clientes.

Seguidamente; Guerrero (2015), En su Investigación *“Evaluación de la Calidad del Servicio del Hotel “Boulevard”, de la Provincia de Zarumilla, Departamento de Tumbes, utilizando estándares de las Buenas Practicas, Durante el Año 2014”* Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración Turística, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio del hotel “Boulevard” de la ciudad de Zarumilla, utilizando estándares derivados de las buenas practicas. La investigación fue de tipo cualitativo – cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al Hotel “Boulevard” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. La recolección de datos se dio en tres etapas: la primera consistió en la entrevista a la gerente general de la empresa, quien proporciono datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa con el fin de

obtener un perfil del personal, los resultados obtenidos en la investigación mostraron que en términos generales, el “Boulevard” cumple con el 95,01% de los estándares evaluados, lo que hace que la calidad que la empresa brinda a sus clientes sea buena, sin embargo existen muchos aspectos por mejorar en la gestión administrativa, la gestión medioambiental y socio cultural.

Seguidamente; Torres Fernández & Francesca de Lourdes (2015), En su Investigación *“Aplicación de Materiales Sostenibles en la Espacialidad Bioclimática de la Propuesta de Diseño de APART-HOTEL 4 Estrellas-Playa Hermosa, Tumbes”* Tesis para optar el Título Profesional de Arquitecto, en la Universidad Privada del Norte; Expresa, que el presente informe se refirió a la aplicación de materiales sostenibles en el diseño de espacios con espacialidad bioclimática para un apart-hotel en playa hermosa provincia de tumbes y tuvo como propósito hacer una investigación sobre las pautas de diseño de la espacialidad bioclimática donde se crearon microclimas en los diferentes ambientes de la propuesta. Se tomó como referencia uno de los principios de la arquitectura bioclimática, que es el uso de los materiales sostenibles, para minimizar la agresión al medio ambiente y el ahorro energético del proyecto, en el proyecto con la intención de minimizar el impacto ambiental se busca realizar una construcción haciendo uso de los materiales del lugar y los criterios ambientales del entorno.

2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. COMPETITIVIDAD

2.2.1.1. DEFINICIÓN:

Porter (1991-1998), “La Competitividad para una MyPes, ayuda a mejorar la estrategia de una empresa u organización para incrementar continuamente y conservar ventajas comparativas que le permita desarrollar en una perspectiva favorable en el entorno en el que actúa; para, generar recursos, rentabilidad, habilidades, conocimientos y adjetivos que hagan posible la obtención de unos resultados superiores a sus competidores.

Krugman (1994), “La Competitividad es la estrategia de una organización con o sin fines de obtener rentabilidad para competir. En el ámbito económico la competitividad cumple un rol fundamental en empresas, definiendo así la capacidad de cada uno para poder conservarse en el mercado. Las ventajas comparativas intervienen de forma precisa ya que las mismas proporcionarán el alcance, sostenimiento y mejoramiento en cuanto a la posición socioeconómica en que se encuentre.

Tari (2000), “La Competitividad es la superioridad que distingue a la organización, es decir su valor distintivo. Ya que una ventaja competitiva procede de las capacidades centrales de la organización, con el fin de adoptar la forma de aptitudes de la organización; es decir hace algo que las otras no pueden hacer o lo hace mejor que las demás.

2.2.1.2.CARACTERÍSTICAS DE LA COMPETITIVIDAD

Baena (2010), expresa que:

- ✓ Las empresas son precio, aceptantes: Muchas sociedades compiten en el mercado y por tanto se resisten a un número revelador de competidores directos. Como cada empresa vende una proporción suficientemente pequeña de la producción total del mercado, sus decisiones no influyen en el precio del mercado, por tanto se considera que son precio, aceptantes.
- ✓ Igualdad del producto, es decir, los productos son iguales o muestran unas características muy parejas. En este caso, los productos son sustitutivos perfectos, por lo que ninguna empresa puede tener un precio superior al de otras sin perder negocio.
- ✓ Libertad de entrada y salida, Figura que no hay un precio específico que haga difícil para una nueva empresa entrar en una industria y producir, o salir si no puede obtener beneficios.
- ✓ Lucidez en el mercado, Todos los participantes del mercado, compradores y vendedores, tienen pleno conocimiento de las condiciones generales en las que maneja el mercado, disponiendo de información suficiente sobre las características de precio y calidad de los productos y servicios.

2.2.1.3.FACTORES DE LA COMPETITIVIDAD

Michael Porter (1990), “Los Factores en la Competitividad son una pieza clave para el desarrollo, crecimiento y sustentabilidad de las MyPes, manteniendo un factor clave, que es la calidad de servicio lo cual los clientes se inclinan a ello para poder satisfacer su necesidad que pueda brindar dicha organización, y así poder describir los factores a través de esta investigación realizada, lo cual se aprecia que desde el inicio de los negocios de los empresarios y en el transcurrir de los Años, las MyPes perciben que los factores sean muy resaltantes en la competitividad con el fin de desarrollar estrategias que les permitan permanecer en el mercado, ya que estos factores están relacionados con mejoras de calidad de servicio, estrategias de diferenciación y segmentación de mercado.

Sánchez (2009), “Los Factores que influyen en la competitividad son:

- ✓ Nuevos servicios
- ✓ Innovación y tecnología
- ✓ Nuevas formas de organización del trabajo
- ✓ Nuevos materiales

Ya que el grande reto de las MyPes es mantener la competitividad en un mercado donde las grandes empresas tienen ventajas competitivas por el poderío económico.

Garelli (2007), “Los Factores de competitividad son aquellos que contribuyen a la competitividad de su unidad productiva y empresa artesanal, y por ello se debe precisar que cosa de ese factor en las MyPes es lo que se va a mejorar, es decir que es lo que va a cambiar o variar con el fin de mejorar la calidad del servicio brindado en dicha organización, es por ello el los factores en la competitividad son un enorme potencial para elaborar un tejido empresarial eficiente, competitivo, adaptable y flexible a los cambios que se deán.

2.2.1.4.CRITERIOS DE LA COMPETITIVIDAD

Haaz (2010), “Los Criterios se definen como aquella condición que debe cumplir una determinada actividad, actuación o proceso para ser considerada de calidad. Es decir que perseguimos, cual es el objetivo, que pretendemos teniendo en cuenta aquellas características que mejor presenta lo que deseamos lograr, los criterios se confeccionan a partir de la información que recojamos de encuestas, cualquier otro método de análisis del comportamiento de la clientela, de la competencia, por lo general los criterios de calidad parten de la combinación de las necesidades reales y de las demandas de la clientela, con el conocimiento de las ofertas y productos de organizaciones de la competencia y las posibilidades que nuestra organización posee para satisfacer esas necesidades y expectativas o para procurar en la medida de lo posible o aconsejable.

Messner & Meyer (1994), “Un buen criterio en la competitividad debe reunirse, y tener en cuenta:

- Ser explícito, es decir debe dejar muy claro y sin lugar a dudas a que se refiere, que se pretende. Debe estar expresado con claridad y objetividad.
- Aceptado por los diferentes interesados (productos, clientes) siempre es deseable que todos los implicados acepten el criterio y que se comprometan a alcanzarlo.
- Debe ser flexible, capaz de adaptarse a cambios difícilmente previsibles.
- Aceptable por el cliente

Además, Los criterios establecen 21 pilares que definen la competitividad de un país, se seleccionaron tres: innovación, infraestructura y sostenibilidad, como factores relevantes para analizar y evaluar el nivel competitividad.

Mertens (2005), “Ocho criterios en la competitividad en las MyPes”:

- Tener una empresa que ofrece formalmente en el momento del estudio, con el objeto de solo considerar a los negocios formales
- Poseer 50% o más de la propiedad del negocio (acciones, participaciones con derecho a voto o actividad empresarial como persona natural), sin hacer distinciones por la forma a través de la que se adquirió la propiedad
- Tener más de dos empleados , con el objeto de distanciar el estudio del autoempleo
- Que sus negocios tengan dos años o más de funcionamiento formal, con el objetivo de distinguir oportunidades de corto plazo de compromisos de largo plazo con el negocio

- Tener un rol importante en la empresa en el momento del estudio
- Trabajar a tiempo completo en su empresa
- Recibir de su empresa la mayoría de sus ingresos
- Estar vinculado con la empresa por un tiempo mínimo de dos años.

2.2.1.5.TEORÍA DE LA COMPETITIVIDAD

Porter (1991), Teoría de la Competitividad, enuncia: "La prosperidad de una nación depende de su competitividad, la cual se basa en la productividad con la cual esta produce bienes y servicios. Políticas macroeconómicas e instituciones legales sólidas y políticas estables, son condiciones necesarias pero no suficientes para asegurar una economía próspera. La competitividad está fundamentada en las bases microeconómicas de una nación: la sofisticación de las operaciones y estrategias de una compañía y la calidad del ambiente microeconómico de los negocios en la cual las compañías compiten. Entender los fundamentos microeconómicos de la competitividad es vital para la política económica nacional".

Rojas & Sepúlveda (1999), Las teorías económicas clásicas son las que en realidad dieron su verdadera forma al concepto de la competitividad, pero que con el paso del tiempo la tendencia ha ido modificando las condiciones a las que los participantes deben de adaptarse, desde el nivel internacional hasta el doméstico, incorporando nuevos elementos en su terminología, tales como los cambios tecnológicos, productivos y organizacionales.

Canales (2007), Algunos de los indicadores publicados en materia de competitividad, sirven de guía para que los gobiernos puedan implementar políticas

públicas, en orden de que puedan atender factores relacionados con la capacidad de atracción y el fomento de las inversiones y desarrollo; lo cual crea una sana competencia entre gobiernos por mejorar sus políticas a través del desarrollo “imitado”, identificando las mejores prácticas, como una de las teorías de la competitividad “Modelo de las cinco fuerzas competitivas, lo cual Describe las cinco fuerzas que influyen en la estrategia competitiva de una compañía que determinan las consecuencias de rentabilidad a largo plazo de un mercado, o algún segmento de éste: amenaza de nuevos competidores, amenaza de productos sustitutos, intensidad de la rivalidad de los competidores, poder de negociación de los proveedores y poder de negociación de los clientes.

2.2.2. GESTIÓN DE CALIDAD

2.2.2.1. DEFINICION

Oakland (1990), “La Gestión de la Calidad es el conocimiento de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las de los objetivos planeados de la empresa, lo cual asegura eficacia máxima dentro de la empresa, Se centra en la calidad de un producto o un servicio que le puede dar al cliente con el fin de que el cliente se sienta satisfecho del servicio adquirido.

Gestión de Calidad también se conoce como una herramienta y estrategia que permitirá a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios que brindan con altos logros de calidad, para una mejor satisfacción de los clientes, llevando a cabo aspectos nuevos de acuerdo a una mejor calidad en los servicios

brindados por las organizaciones, los cuales esto permitirá que sean medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios.

James (1997), La Gestión de Calidad es una filosofía de gestión de las empresas en la cual se consideran inseparables las metas de la organización y la satisfacción del cliente, esta tiene impacto directo en la eficacia y en el liderazgo comercial mediante el funcionamiento de procesos orientados a la mejora continua y que impiden errores.

Fleitman (2005), “La Gestión de Calidad, Es la diversidad de normas que permanecen a una organización y a las que están vinculadas entre sí, por lo tanto gestión de calidad es todo lo que se planea en una organización con el fin de cumplir los objetivos mediante una mejora continua, esto significa que para el bien de la empresa se tiene que aplicar no solo un plan estratégico que lleve a tener una buena administración dentro de ella, si no que al aplicarlo en los diferente medios conlleva, atención, servicios, buen trato, mayor rapidez.

2.2.2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Joseph M. Juran (s.f), expresa que las características de la gestión de calidad son:

- ✓ La gestión de calidad consiste en aquellas características de producto o servicio que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto o servicio.
- ✓ Gestión de calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

Deming (s.f), expresa que las cinco características de la calidad son:

- ✓ Tecnología (fuerza)
- ✓ Psicología (belleza)
- ✓ Temporal (fiabilidad)
- ✓ Contractual (garantía)
- ✓ Ética (atención al cliente)

2.2.2.3.POLÍTICAS DE CALIDAD

ISO (9000), “Las Políticas de Calidad ayudan a la organización a orientar y dirigir mejor sus esfuerzos, facilitando que todo el personal colabore y trabaje en pos de un mismo objetivo, Tiene por objetivo asegurar unos mínimos de calidad establecidos por la empresa para conseguir clientes satisfechos con el producto o servicio adquirido, ya que la satisfacción de los clientes es probablemente uno de los factores de mayor interés para la dirección de una empresa.

Las Políticas de Calidad, son las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la calidad, expresados de manera formales un elemento de la política corporativa y es aprobada por la alta gerencia.

2.2.2.4.SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Kotler (2005), “Define la Satisfacción del Cliente como el nivel del estado de animo de una empresa que resulta de comparar el rendimiento percibido de

un producto o servicio con sus expectativas, también se define la satisfacción del cliente como un requisito indispensable para ganarse un lugar en la mente de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo es mantener satisfecho a cada cliente.

Borrego (2009), “Define la Satisfacción del Cliente como la percepción que el cliente tiene de que fueron alcanzados o sobre pasadas sus expectativas en relación al producto o servicio. En otras palabras es el conjunto de sensaciones que tiene el cliente sobre el bien que compro.

2.2.2.5.TEORÍA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

William Ouchi (2002), La teoría Z proporciona medios para dirigir a las personas de tal forma que trabajen más Eficazmente en equipo. Las lecciones básicas de esta teoría que pueden aprovecharse para el desarrollo armónico de las organizaciones son:

- ✓ Confianza en la gente y de ésta para la organización
- ✓ Atención puesta en las sutilezas de las relaciones humanas
- ✓ Relaciones sociales más estrechas

Philip (s.f), Teoría de la gestión de calidad, Es una estrategia de gestión orientada a crear conciencia de la calidad en todos los procesos organizacionales

- ✓ La Administración Total de Calidad (TQM): Es una serie de principios a seguir por toda la organización a priori de conseguir calidad y productividad bajo la correcta administración de la compañía. Algunos

lo ven como maximizar productividad mientras se minimizan los costos.

Juran (1924), Teoría de la gestión de calidad, es la actividad de desarrollo de los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.

- ✓ De terminar quienes son los clientes
- ✓ Determinar las necesidades de los clientes
- ✓ Desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los clientes
- ✓ Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto
- ✓ Transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas.

2.2.3. MYPES

Ley N° 30056, ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, el panorama para las pequeñas y microempresas sea distinto este año. “la ley ataca varios de los problemas de las MyPes, como la informalidad, la falta de capital humano capacitado, los altos costos para innovar”, dice el bicentenario de industria y MyPes, Francisco Grippa.

Puntos importantes sobre los cambios de esta norma:

- Ya no se definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino solo por el tamaño de sus ventas. De este modo la microempresa podrá contratar más personas que las diez a las que antes estaba limitada. Desde a hora una microempresa será la que tiene ventas anuales hasta por un

máximo de 150 UIT (s/. 555 mil) y una pequeña empresa la vende entre 150 UIT (s/. 555 mil) y 1.700 UIT (s/. 6' 290.00).

- Si una microempresa supera el monto de ventas que manda la ley podrá tener plazo de un año para pasar ya como pequeña empresa al régimen laboral especial que le correspondería. De igual modo, si una pequeña empresa vende más de lo establecido tendrá hasta tres años para pasar al régimen general.
- Las pequeñas empresas, medianas y microempresas que capaciten a su personal podrán deducir este gasto del pago del impuesto a la renta por un monto máximo similar al 1% del costo de su planilla anual.

2.2.4. HOSPEDAJES

Devonshire (1760), “Establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento, en habitaciones privadas o colectivas; con servicio sanitario privado o colectivo. El Hospedaje o pensión podrá ofrecer servicios de alimentación cumpliendo con requisitos mínimos de acuerdo a su categoría. Su tarifa de alojamiento podrá ser periódica, diaria, semanal, quincenal o mensual, y de acuerdo al tipo de habitación o por cama”.

Gestión de hoteles (2009), Los Hospedajes están caracterizados por la presentación de un conjunto de servicios claramente diferenciados, dedicados principalmente a las actividades de alojamiento y restauración, estas empresas ofrecen una extensa variedad de servicios combinables entre sí, completamente heterogénea e intangible en su mayoría. Esta característica principal de los hospedajes

comporta la necesidad en un cálculo exhaustivo de los costos que incurre para un conocimiento íntegro de su gestión en áreas de una mejora del proceso de toma de decisión.

Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y Ley N° 26961, Ley para el Desarrollo de la Actividad Turística, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, es el ente rector a nivel nacional competente en materia turística, tiene entre sus atribuciones la elaboración normativa, fiscalización, gestión y administración de toda la actividad turística, realizando las coordinaciones que para su aplicación resulten necesarias, Hospedajes son todos aquellos establecimientos que se dedican profesional habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario.

III. HIPÓTESIS

Dicho por Fidias (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

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

4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

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

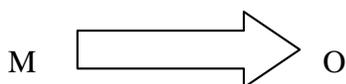
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

La investigación es de diseño no experimental dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad. Bernal (2010). El diseño de la investigación será NO EXPERIMENTAL descriptivo, de corte Transversal.

Dónde:

M = Muestra conformada los clientes del servicio de Hospedajes.

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



4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA:

Población:

P1: La población para la variable competitividad se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes del servicio de Hospedajes, que a criterio del investigador se tomaron (10) MyPes dedicadas al servicio Hospedajes.

P2: La población para la variable, Gestión de Calidad está conformada por los clientes del servicio de Hospedajes, en la Ciudad de Tumbes, que a criterio del investigador se tomaron (10) MyPes dedicadas al servicio del Rubro ya mencionado.

Cuadro 1: Población

CUADRO DE PERSONAS INTEGRANTES DE EMPRESA				
Ord.	Razón Social	Gerentes	Trabajadores	Total Personas
1	El Amanecer	1	2	3
2	La Caleta	1	2	3
3	Italia	1	3	4
4	Kikos	1	3	4
5	Los Andes	1	2	3
6	El Imperial	1	1	2
7	Punto G	1	2	3
8	Susy	1	2	3
9	Las Lomas	1	2	3
10	El Encanto	1	2	3

Muestra:

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de las variables Competitividad y Gestión de Calidad, en ambos casos se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

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

Donde:

n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z= 1.645)

p = Probabilidad 0.5%

q = No probabilidad (donde Q= 1-P)

q = 0.5%

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.645^2 (0.50) (0.50)}{(0.1)^2}$$

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

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

$$n = 67.650625$$

$$n = 68 \text{ clientes}$$

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

4.5. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Cuadro 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPETITIVIDAD	Porter (1991-1998), "La Competitividad para una MyPes, ayuda a mejorar la estrategia de una empresa u organización para incrementar continuamente y conservar ventajas comparativas que le permita desarrollar en una perspectiva favorable en el entorno en el que actúa; para, generar recursos, rentabilidad, habilidades, conocimientos y adjetivos que hagan posible la obtención de unos resultados superiores a sus competidores.	Se pretenderá determinar, describir las características de la Competitividad de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	Factores de la competitividad	Calidad de servicio	¿Considera usted que los Hospedajes son competitivos por la calidad de los servicios y la atención que ofrecen?	NOMINAL
				Proceso	¿Considera usted que los hospedajes funcionan como un sistema de organización?	NOMINAL
				Ambiental	¿El personal del Hospedaje cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	NOMINAL
				tecnología	¿Cree usted que los Hospedajes si utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	NOMINAL
				valores	¿Considera que el personal es ético al momento que brinda la orientación?	NOMINAL
				Nuevos servicios	¿Cree usted que en el hospedaje se implementan nuevos servicios?	NOMINAL
				seguridad	¿Considera usted que en el Hospedaje Proporcionan al cliente instrumentos de indicación como medida de seguridad ante un posible extravío o sustracción?	NOMINAL
				Dinámica	¿La gerencia de los Hospedajes hace esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	NOMINAL
			Criterios de la competitividad	Innovación	¿Considera usted que el Hospedaje lo diferencia de su competencia por que es mucho más innovador?	NOMINAL
				Beneficios	¿Considera que es atendido con calidad y que le demuestran eficiencia en su atención?	NOMINAL
				Información	¿El personal de atención le brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitación para poder realizar la reservación en el Hospedaje?	NOMINAL
				Conocimientos	¿Considera que el personal del Hospedaje se encuentra bien capacitado para brindar una atención de calidad?	NOMINAL
				Cultura	¿Considera usted que el Hospedaje tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente?	NOMINAL
				eficiente	¿Considera usted que el Hospedaje mantenga un proceso de actividades de desempeño de la manera más eficiente para una mejor atención?	NOMINAL
				Auditoria	¿Considera usted que el Hospedaje debe llevar a cabo auditoria, para llegar a las necesidades reales e innovadoras de los clientes?	NOMINAL
Neutro	¿Considera usted que es importante la publicidad de los Hospedajes a través de las páginas de internet?	NOMINAL				

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD	Según, Oakland (1990) , "La Gestión De La Calidad es el conocimiento de gestión empresarial que considera inseparables las necesidades del cliente y las de los objetivos planeados de la empresa, lo cual asegura eficacia máxima dentro de la empresa. Se centra en la calidad de un producto o un servicio que le puede dar al cliente con el fin de que el cliente se sienta satisfecho del servicio adquirido.	Se pretenderá determinar, describir las características de la Gestión de Calidad de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	Políticas de calidad	Normas	¿Se le entrego las políticas de calidad para cumplir con las normas de seguridad?	NOMINAL
				Equidad	¿Considera usted que en los Hospedajes de Tumbes establecen el cumplimiento de la legislación que establece la igualdad y prohíbe las discriminaciones?	NOMINAL
				señalización	¿En el establecimiento se encuentran sistemas de señalización de emergencia?	NOMINAL
				personal	¿El personal utiliza un lenguaje comprensible e intenta transmitirle de forma sencilla y clara sus explicaciones?	NOMINAL
				Materiales	¿Ha tenido la oportunidad usted de comprobar que el personal cuenta con sus materiales para llevar a cabo su trabajo?	NOMINAL
				Limpieza	¿El personal muestra un aspecto limpio y aseado al momento de atención?	NOMINAL
				Evaluación	¿Considera usted que el Hospedaje debería tener su ciclo de evaluación según sus políticas y planes de calidad?	NOMINAL
			Contactar	¿Cuándo usted acude al servicio, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas?	NOMINAL	
			Satisfacción del cliente	Percepción	¿Considera usted que la percepción de la calidad se relaciona a los elementos de seguridad con el nivel de satisfacción esperada de los clientes en el Hospedaje?	NOMINAL
				Conducta	¿Cuándo usted llama por teléfono a un Hospedaje es atendido con rapidez?	NOMINAL
				Satisfacción	¿El servicio se adapta y satisface perfectamente sus necesidades como cliente?	NOMINAL
				Fidelidad	Le parece el precio del servicio más aceptables que de los otros Hospedajes de competencia	NOMINAL
				Atención	¿Se le da atención, consideración y amabilidad por parte del personal?	NOMINAL
				Capacidad de respuesta	¿Los reclamos y sugerencia de los clientes son atendidos inmediatamente?	NOMINAL
				Servicio	¿El servicio se adapta perfectamente a sus necesidades como cliente?	NOMINAL
Empatía	¿El personal del Hospedaje brinda un servicio amable y cortes?	NOMINAL				

4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

TÉCNICAS:

Para Alelu, López, & Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los clientes de los quince centros de servicio hospedajes del cercado de Tumbes, 2018.

INSTRUMENTOS:

Para García (2002) El cuestionario viene a ser preguntas formuladas de manera ordenada, de las dimensiones de cada una de las variables en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

4.7. PLAN DE ANALISIS

Para Alarcón & Gutiérrez, el plan de análisis detalla Las medidas de resumen de las variables Competitividad y Gestión de Calidad, y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta), se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se usó del programa de hojas de cálculo Excel 2013. Luego se realizó el análisis del instrumento. Programa SPSS versión 21 y validado por expertos mediante la técnica de (método de juicio por experto) por especialistas.

4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 3: Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODO Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTO
<p>¿Cuáles son las características de la competitividad y la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Cercado de Tumbes, Año 2018?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Determinar la Caracterización de la Competitividad y la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado de Tumbes, Año 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir los Factores de la Competitividad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018. • Determinar los Criterios de la Competitividad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018. • Describir las Políticas de Calidad en la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018. • Determinar la Satisfacción de los Clientes en la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018. 	<p>Dicho por Fidias (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.</p>	<p>VARIABLE 01: Competitividad</p> <p>VARIABLE 02: Gestión de Calidad</p>	<p>TIPO: Descriptiva.</p> <p>NIVEL: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal.</p>	<p>Se utilizó el Word para desarrollar el proyecto investigativo, Microsoft Excel para elaborar las tablas, PowerPoint para mi ponencia, y por último el programa Turnitin que es para detectar el plagio de nuestra tesis.</p>

4.9. PRINCIPIOS ÉTICOS

Entendiendo a los principios éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta, Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). En la presente investigación se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos:

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

V. RESULTADOS

5.1. PRESENTACION DE RESULTADOS

Según El Objetivo Especifico 01

Tabla 1: ¿Considera usted que los Hospedajes son competitivos por la calidad de los servicios y la atención que ofrecen?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 2: ¿Considera usted que los Hospedajes funcionan como un sistema de organización?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 3: ¿El personal del Hospedaje cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?

OPCION	fi	Hi
SI	50	74%
NO	18	26%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 4: ¿Cree usted que los Hospedajes si utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 5: ¿Considera que el personal es ético al momento que brinda la orientación?

OPCION	fi	Hi
SI	55	81%
NO	13	19%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 6: ¿Cree usted que se implementan nuevos servicios?

OPCION	fi	Hi
SI	62	91%
NO	6	9%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 7: ¿Considera usted que en el Hospedaje Proporcionan al cliente instrumentos de indicación como medida de seguridad ante un posible extravío o sustracción?

OPCION	fi	Hi
SI	63	93%
NO	5	7%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 8: ¿La gerencia de los Hospedajes viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?

OPCION	fi	Hi
SI	62	91%
NO	6	9%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Según el Objetivo Específico 02

Tabla 9: ¿Considera usted que el Hospedaje lo diferencia de su competencia por que es mucho más innovador?

OPCION	fi	Hi
SI	48	71%
NO	20	29%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los propietarios de los restaurantes.

Tabla 10: ¿Considera que es atendido con calidad y que le demuestran eficiencia en su atención?

OPCION	fi	Hi
SI	63	93%
NO	5	7%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 11: ¿El personal de atención le brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitación para poder realizar la reservación en el Hospedaje?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 12: ¿Considera que el personal del Hospedaje se encuentra bien capacitado para brindar una atención de calidad?

OPCION	fi	Hi
SI	61	90%
NO	7	10%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 13: ¿Considera usted que el Hospedaje tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente?

OPCION	fi	Hi
SI	55	81%
NO	13	19%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 14: ¿Considera usted que el Hospedaje mantenga un proceso de actividades de desempeño de la manera más eficiente para una mejor atención?

OPCION	fi	Hi
SI	63	93%
NO	5	7%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 15: ¿Considera usted que el Hospedaje debe llevar a cabo auditoria, para llegar a las necesidades reales e innovadoras de los clientes?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 16: ¿Considera usted que es importante la publicidad de los hospedajes a través de las páginas de internet?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Según el Objetivo Específico 03

Tabla 17: ¿Se le entrego las políticas de calidad para cumplir con las normas de seguridad?

OPCION	fi	Hi
SI	63	93%
NO	5	7%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 18: ¿Considera usted que en los Hospedajes de tumbes se establece el cumplimiento de la legislación que establece la igualdad y prohíbe las discriminaciones?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 19: ¿En el establecimiento se encuentran sistemas de señalización de emergencia?

OPCION	fi	Hi
SI	63	93%
NO	5	7%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 20: ¿El personal utiliza un lenguaje comprensible e intenta transmitirle de forma sencilla y clara sus explicaciones?

OPCION	fi	Hi
SI	61	90%
NO	7	10%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 21: ¿Ha tenido la oportunidad usted de comprobar que el personal cuenta con sus materiales para llevar a cabo su trabajo?

OPCION	fi	Hi
SI	64	94%
NO	4	6%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 22: ¿El personal muestra un aspecto limpio y aseado al momento de atención?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 23: ¿Considera usted que el Hospedaje debería tener su ciclo de evaluación según sus políticas y planes de calidad?

OPCION	fi	Hi
SI	50	74%
NO	18	26%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 24: ¿Cuándo usted acude al servicio, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas?

OPCION	fi	Hi
SI	0	0%
NO	68	100%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Según el Objetivo Específico 04

Tabla 25: ¿Considera usted que la percepción de la calidad se relaciona a los elementos de seguridad con el nivel de satisfacción esperada de los clientes en el Hospedaje?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 26: ¿Cuándo usted llama por teléfono a un Hospedaje es atendido con rapidez?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 27: ¿El servicio se adapta y satisface perfectamente sus necesidades como cliente?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 28: ¿Le parece el precio del servicio más aceptables que de los otros hospedajes de competencia?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 29: ¿Se le da atención, consideración y amabilidad por parte del personal?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 30: ¿Los reclamos y sugerencia de los clientes son atendidos inmediatamente?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 31: ¿El servicio se adapta perfectamente a sus necesidades como cliente?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

Tabla 32: ¿El personal del Hospedaje brinda un servicio amable y cortes?

OPCION	fi	Hi
SI	68	100%
NO	0	0%
Total	68	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de los Hospedajes.

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Según el Objetivo Específico 01

En la tabla 01. Se aprecia que la dimensión de factores en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) considera que los Hospedajes son competitivos por la calidad de los servicios y la atención que ofrecen y el 0% (0) considera que no son competitivos por la calidad de los servicios y la atención que ofrecen.

En la tabla 02. Se aprecia que la dimensión de factores en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) considera que los Hospedajes funcionan como un sistema de organización y el 0% (0) considera que los Hospedajes no funcionan como un sistema de organización.

En la tabla 03. Se aprecia que la dimensión de factores en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 74% (50) consideran que El personal del Hospedaje cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente y el 26% (18) consideran que El personal del Hospedaje no cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente.

En la tabla 04. Se aprecia que la dimensión de factores en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) consideran que los Hospedajes si utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes y el 0% (0) consideran que los Hospedajes no utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes.

En la tabla 05. Se aprecia que la dimensión de factores en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el

81% (55) Considera que el personal es ético al momento que brinda la orientación y el 19% (13) Considera que el personal no es ético al momento que brinda la orientación.

En la tabla 06. Se aprecia que la dimensión de factores en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 91% (62) consideran que si se implementan nuevos servicios y el 9% (6) consideran que no se implementan nuevos servicios.

En la tabla 07. Se aprecia que la dimensión de factores en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 93% (63) Considera que en el Hospedaje si Proporcionan al cliente instrumentos de indicación como medida de seguridad ante un posible extravío o sustracción y el 7% (5) Considera que en el Hospedaje no Proporcionan al cliente instrumentos de indicación como medida de seguridad ante un posible extravío o sustracción.

En la tabla 08. Se aprecia que la dimensión de factores en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 91% (62) consideran que La gerencia de los Hospedajes si viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan y el 9% (06) consideran que La gerencia de los Hospedajes no viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan.

Según el Objetivo Específico 02

En la tabla 09. Se aprecia que la dimensión de criterios en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 71% (48) Consideran que el Hospedaje si se diferencia de su competencia por que es mucho más innovador y el 29% (20) Considera que el Hospedaje no se diferencia de su competencia.

En la tabla 10. Se aprecia que la dimensión de criterios en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (63 clientes) manifiestan que; el 93% (63) Consideran que si son atendidos con calidad y que le demuestran eficiencia en su atención y el 7% (5) Consideran que no son atendidos con calidad y que no le demuestran eficiencia en su atención.

En la tabla 11. Se aprecia que la dimensión de criterios en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) consideran que El personal de atención si les brindan toda la información respecto a los precios, tipos de habitación para poder realizar la reservación en el Hospedaje y el 0% (0) consideran que El personal de atención no les brindan toda la información respecto a los precios, tipos de habitación para poder realizar la reservación en el Hospedaje.

En la tabla 12. Se aprecia que la dimensión de criterios en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 90% (61) Consideran que el personal del Hospedaje si se encuentran bien capacitados para brindar una atención de calidad y el 10% (07) Consideran que el personal del Hospedaje no se encuentran bien capacitados para brindar una atención de calidad.

En la tabla 13. Se aprecia que la dimensión de criterios en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 81% (55) Consideran que el Hospedaje si tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente y el 19% (13) Consideran que el Hospedaje no tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente.

En la tabla 14. Se aprecia que la dimensión de criterios en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el

93% (63) Consideran que en el Hospedaje si mantienen un proceso de actividades de desempeño de la manera más eficiente para una mejor atención y el 7% (5) Consideran que en el Hospedaje no mantienen un proceso de actividades de desempeño de la manera más eficiente para una mejor atención.

En la tabla 15. Se aprecia que la dimensión de criterios en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) Consideran que en el Hospedaje si se deben llevar a cabo auditoria, para llegar a las necesidades reales e innovadoras de los clientes y el 0% (0) Consideran que en el Hospedaje no se deben llevar a cabo auditoria, para llegar a las necesidades reales e innovadoras de los clientes.

En la tabla 16. Se aprecia que la dimensión de criterios en relación a la variable Competitividad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) Consideran que si es importante la publicidad de los hospedajes a través de las páginas de internet y el 0% (0) Consideran que no es importante la publicidad de los hospedajes a través de las páginas de internet.

Según el Objetivo Específico 03

En la tabla 17. Se aprecia que la dimensión de políticas de calidad en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 93% (63) Consideran que si le entregaron las políticas de calidad, para cumplir con las normas de seguridad y el 7% (5) Consideran que no le entregaron las políticas de calidad, no cumpliendo así con las normas de seguridad.

En la tabla 18. Se aprecia que la dimensión de políticas de calidad en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) Consideran que en los Hospedajes de tumbes si se establece el cumplimiento de la legislación que establece la igualdad y prohíbe las

discriminaciones y el 0% (0) Consideran que en los Hospedajes de tumbes no se establece el cumplimiento de la legislación que establece la igualdad y prohíbe las discriminaciones.

En la tabla 19. Se aprecia que la dimensión de políticas de calidad en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 93% (63) consideran que en el establecimiento si se encuentran sistemas de señalización de emergencia y el 7% (5) consideran que en el establecimiento no se encuentran sistemas de señalización de emergencia.

En la tabla 20. Se aprecia que la dimensión de políticas de calidad en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 90% (61) considera que el personal si utiliza un lenguaje comprensible e intenta transmitirle de forma sencilla y clara sus explicaciones y el 10% (07) considera que el personal no utiliza un lenguaje comprensible e intenta transmitirle de forma sencilla y clara sus explicaciones.

En la tabla 21. Se aprecia que la dimensión de políticas de calidad en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 94% (64) consideran que si Han tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con sus materiales para llevar a cabo su trabajo y el 06% (04) consideran que no Han tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con sus materiales para llevar a cabo su trabajo.

En la tabla 22. Se aprecia que la dimensión de políticas de calidad en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) consideran que el personal si muestra un aspecto limpio y aseado al momento de atención y el 0% (0) consideran que el personal no muestra un aspecto limpio.

En la tabla 23. Se aprecia que la dimensión de políticas de calidad en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 74% (50) Consideran que el Hospedaje si debería tener su ciclo de evaluación según sus políticas y planes de calidad y el 26% (18) Consideran que el Hospedaje no debería tener su ciclo de evaluación según sus políticas y planes de calidad.

En la tabla 24. Se aprecia que la dimensión de políticas de calidad en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 0% (0) consideran que Cuando acuden al servicio, si tienen problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a sus demandas y el 100% (68) consideran que Cuando acuden al servicio, no tiene problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a sus demandas.

Según el Objetivo Específico 04

En la tabla 25. Se aprecia que la dimensión de satisfacción al cliente en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) Consideran que la percepción de la calidad si se relaciona a los elementos de seguridad con el nivel de satisfacción esperada de los clientes en el Hospedaje y el 0% (0) Consideran que la percepción de la calidad no se relaciona a los elementos de seguridad con el nivel de satisfacción esperada de los clientes en el Hospedaje.

En la tabla 26. Se aprecia que la dimensión de satisfacción al cliente en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) consideran que Cuando llaman por teléfono a un Hospedaje si son atendidos con rapidez y el 0% (0) Cuando llaman por teléfono a un Hospedaje no son atendidos con rapidez.

En la tabla 27. Se aprecia que la dimensión de satisfacción al cliente en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) consideran que el servicio si se adapta y satisface perfectamente sus necesidades como cliente y el 0% (0) consideran que el servicio no se adapta y satisface perfectamente sus necesidades como cliente

En la tabla 28. Se aprecia que la dimensión de satisfacción al cliente en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) considera que el precio del servicio si son más aceptables que de los otros hospedajes de competencia y el 0% (0) considera que el precio del servicio no son más aceptables que de los otros hospedajes de competencia.

En la tabla 29. Se aprecia que la dimensión de satisfacción al cliente en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) consideran que si Se le da atención, consideración y amabilidad por parte del personal y el 0% (0) consideran que no Se le da atención, consideración y amabilidad por parte del personal.

En la tabla 30. Se aprecia que la dimensión de satisfacción al cliente en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) consideran que Los reclamos y sugerencia de los clientes si son atendidos inmediatamente y el 0% (0) consideran que Los reclamos y sugerencia de los clientes no son atendidos inmediatamente.

En la tabla 31. Se aprecia que la dimensión de satisfacción al cliente en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) consideran que el servicio si se adapta perfectamente

a sus necesidades como cliente y el 0% (0) consideran que el servicio no se adapta perfectamente a sus necesidades como cliente.

En la tabla 32. Se aprecia que la dimensión de satisfacción al cliente en relación a la variable Gestión de Calidad del total de encuestados el 100% (68 clientes) manifiestan que; el 100% (68) consideran que el personal del Hospedaje si brinda un servicio amable y cortés y el 0% (0) consideran que el personal del Hospedaje no brinda un servicio amable y cortés.

VI. CONCLUSIÓN

- ✓ Se concluye que los clientes del rubro Hospedajes se identificó que están tomando mucho énfasis en los factores de la competitividad, porque es lo más importante al momento de la calidad del servicio, en donde cuenta con un proceso mediante un sistema de organización, que cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente, además utilizan la tecnología como un sistema de control, contando con valores éticos e implementación de nuevos servicios para la satisfacción del cliente, y así cuenta con un sistema de seguridad ante un posible extravío o sustracción por parte del cliente, así mismo muestran una dinámica para mejorar el servicio a los usuarios.
- ✓ Se determina que las características de los criterios de la competitividad hoy en día son muy exigentes por parte de los usuarios modernos, en cuanto a una mejora continua, llevando a cabo una auditoria para llegar así a las necesidades reales de los cliente, para eso debe contar con personal capacitado, tener criterios de eficiencia para una mejor atención, con beneficios de calidad y que el personal brinde información necesario a los usuarios.
- ✓ Se pudo describir que las políticas de calidad que utilizan las MyPes del Rubro Hospedajes en Tumbes cumplen con las normas, y mostrando equidad, describiendo de que el personal utilice un lenguajes comprensible, contando así con sistemas de señalización, y materiales para llevar a cabo una mejor de atención al cliente, mostrando así el personal un aspecto limpio y aseado, evaluando planes de calidad, y poder así contactar algún problema en el Hospedajes que puedan responder a sus demandas, para una mejor satisfacción al cliente.
- ✓ Se pudo determinar que la satisfacción al cliente los Hospedajes si se adaptan perfectamente a las necesidades de los usuarios, además que la percepción de la

calidad si se relaciona con los elementos de seguridad, mostrando así un servicio con rapidez, empatía, y un precio aceptable que otros Hospedajes, y que sus reclamos por parte de los clientes si son atendidos inmediatamente cual hace que puedan satisfacer sus necesidades.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Peralta Petitjean, Luis Jesús (2018), En su Investigación *“turismo y crecimiento económico: un análisis empírico del impacto del turismo receptivo en la economía peruana en el periodo”* (pág. 62) trabajo de investigación para optar el título profesional de economista, en la universidad de lima.

Jiménez Negrón Roberto Antonio & Simunich García, Sergio Zvonko (2017), En su Investigación *“desarrollo inmobiliario de un hotel (4 estrellas)”* (pág. 8) tesis para optar el grado de magister en gestión y dirección de empresas constructoras e inmobiliarias, universidad politécnica de Madrid.

Vilca Quispe, Filber miguel (2018), En su Investigación *“caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las MyPes del sector servicios, rubro restaurantes de la ciudad de lampa”* (pág. 50) tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, en la universidad católica los ángeles de Chimbote.

Helmut Restan De La Espriella & Zarco Quintero, Sebastián (2017), en su investigación *“la inversión extranjera directa en el sector hotelero y su impacto sobre el crecimiento económico de Cartagena”* (pág. 7) trabajo de grado para obtener el título de economista, en la universidad de Cartagena.

Brassi Noziglia, Juan Alberto & García Crosby, Jimena & Quezada Barrón, Luz Marina & Zevallos Infante, Erik Jhony (2017), en su investigación *“planeamiento estratégico de la provincia de Huallaga”* (pág. 67) tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas, en la universidad católica del Perú.

Estefanía (2018), en su investigación *“Micro y pequeñas empresas aportan el 24% al PBI nacional, emprendimiento empresarial de la micro y pequeña empresa”* andina, agencia peruana de noticias.

<https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>

Chau (2018), en su investigación *“micro y pequeñas empresas aportan el 24% al PBI nacional, emprendimiento empresarial de la micro y pequeña empresa”* andina, agencia peruana de noticias.

<https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>

Avilés Flores, Miguel Ángel (2017), En su investigación *“análisis estratégico del sector turístico en la ciudad de baños, con el fin de establecer un modelo de gestión hotelera sustentable, tomando como referencia al hotel villa santa clara”* (pág. 36) proyecto de grado para la obtención del título de magister en administración de negocios, en la universidad internacional del ecuador.

Briete, Piet Hein & Díaz Díaz, Aníbal & Lobos Villanueva, Fanny & Mesías Higa, Cesar (2017) En su Investigación *“Plan estratégico”* (pág.84) tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas, en la universidad católica del Perú.

León Soto, Cesar Atilio (2018), En su Investigación *“Caracterización del Clima Laboral y Gestión de Calidad de las MyPes del Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2018”* (pág. 16) Informe de Tesis para optar Título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los ángeles de Chimbote.

Ortiz Guerrero, Cecilia Yarett (2018), En su Investigación *“Caracterización de la Gestión de Calidad y la Competitividad de las Mypes del Sector Servicios, Rubro Restaurant del Centro de Tumbes”* (pag.18) Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Castro yajahuanca, Ana Cecilia & Castro Yajahuanca, María Raquel (2016), En su Investigación *“Plan de Negocio para la Implementación de una Hostería Ubicada en la Ciudad de Lambayeque”* (Pag.25) Tesis para Optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Acosta Aldana, Manuel Edgardo (2018), En su Investigación *“Caracterización del Financiamiento y Rentabilidad de las Mypes del Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Cercado de Tumbes, 2018”* Tesis de grado, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Pérez Lozada, Luis Martin (2018), En su Investigación *“Caracterización de la Capacitación y Rentabilidad en las MYPES del Sector Servicio, en el Rubro Hoteles en el Distrito de Zorritos, Año 2017”* (pág. 5) Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad los Ángeles de Chimbote.

Navarrete García, Eduardo Leoncio & Pupuche Senador, Cesar Augusto & Villalobos Linares, Pedro Javier (2017) en su Investigación *“Calidad en las Empresas del Sector Hotelero de la Región Lambayeque”* (pag.2) Tesis para optar el Grado de Magister en Administración estratégica de empresas, en la Universidad Católica Del Perú.

Pereyra Dávila, Edd Brady (2017) en su Investigación *“Interacción del Nivel Competitivo y Percepción de los Empresarios de Hoteles Categorizados”* (pag.16) Tesis para obtener el Título de Ingeniero Comercial, en la Universidad Privada de Tacna.

Noel Puyen, María Alejandra & Serna Farfán, Yohana Esmith (2017), En su Investigación *“Gestión del Talento humano y la Calidad del Servicio en Hoteles Tres Estrellas del Distrito de Zorritos – 2015”* (pag.12) Tesis para Optar el Título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Tumbes.

D´Ambrosio Rivero, lizeth Stefanny & Zamora Martínez, Ana Paula (2017), En su Investigación “*Hotel y Resort 4 Estrellas en la Ciudad de Zorritos – Tumbes*” (pag.8) Tesis para optar el Título Profesional de Arquitectas, en la Universidad Ricardo Palma.

Balladares Paredes, Florinda (2017), En su Investigación “*Caracterización de la Gestión de Calidad y Capacitación de las MyPes el Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2017*”(pag.5) informe de tesis para optar título profesional de licenciada en administración, en la universidad católica los ángeles de Chimbote.

Pérez (2017), En su Investigación Titulada “*Caracterización de la Gestión de Calidad y Confiabilidad De Las MyPes Sector Turismo Rubro Hoteles del Distrito de Zorritos-Tumbes, Año 2017*”.

Gonzales Vásquez, Zuly Mabel (2016), En su Investigación “*Impacto del Turismo en el Perú, como Actividad Económica, en el Hotel Tres Estrellas “LUCKY STAR” de la Ciudad de Chiclayo*” (pag.5)Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos, en la Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.

Ramos Zarate, Katherin & Romero García, Juan Manuel (2016), En su Investigación “*Diseño de un Plan de Servicio para una Mejor Gestión Competitiva en las Empresas Hoteleras de las Región de Tumbes – 2016*” (pag.2) Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Tumbes.

Castro Chicoma, Brenda Lucia & García Vega, Yrma Yrene (2016) En su Investigación “*Manual de Calidad para la Mejora del Servicio Aplicado a la Empresa Hotelera Gran Sipán. Chiclayo. Febrero, 2015-Juntio, 2015*” (pag.6) Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración Hotelera, Turismo, Ecoturismo y Gastronomía con mención en Hotelería y Gastronomía, en la Universidad Privada Juan Mejía Baca.

Feijoo Barreto, Bessabeth Yasmin (2016) En su Investigación “*Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las MyPes Comerciales Rubro Electrodomésticos en Tumbes, 2016*” (pag.6) Informe final para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Dioses Guerrero, Thais Eliana (2015), En su Investigación “*Evaluación de la Calidad del Servicio del Hotel “Boulevard”, de la Provincia de Zarumilla, Departamento de Tumbes, utilizando estándares de las Buenas Practicas, Durante el Año 2014*” (pag.5) Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración Turística, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Torres Fernández & Francesca de Lourdes (2015), En su Investigación “*Aplicación de Materiales Sostenibles en la Espacialidad Bioclimática de la Propuesta de Diseño de APART-HOTEL 4 Estrellas-Playa Hermosa, Tumbes* “ (pag.9) Tesis para optar el Título Profesional de Arquitecto, en la Universidad Privada del Norte.

Tesis-Doctorales *la competitividad según Porter* Recuperada del sitio web:
<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/eea/Competitividad.htm>

Económicas.uba.ar *Concepto de competitividad según Krugman* recuperada del sitio web:
<http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2016/03/CENES15.pdf>.

Tesis.uson. *Concepto de Competitividad y Algunos Estudios Regionales sobre el Sistema VID de Mesa según Tari* Recuperada del sitio web:
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/18941/Capitulo1.pdf>

Obs-edu.com *Diamante de Porter Componentes, Usos y Beneficios* Recuperada del sitio web:
<https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/direccion-general/diamante-de-porter-componentes-usos-y-beneficios>

Dialnet- *Competitividad y Factores de Éxito en Empresas Desarrolladoras de Software*

Recuperada del sitio web:

file:///C:/Users/Tumbes/Downloads/Dialnet-

CompetitividadYFactoresDeExitoEnEmpresasDesarrolla-
5101928%20(2).pdf

Haaz-calidad.blogspot.com *Criterios, Indicadores y Estándares de Calidad*

Recuperada del sitio web:

<https://haaz-calidad.blogspot.com/2010/05/criterios-indicadores-y-estandares-de.html>

Scielo.org.co *Marco analítico de la competitividad Fundamentos para el estudio de la competitividad regional* recuperada del sitio web:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762009000100002

Eumed.net *Estrategias de competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas vinícolas de la ruta del vino del valle de Guadalupe, en baja california, México* recuperada del sitio web:

<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2014/lmr/marco-teorico.htm>

Uv.mx *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para una Microempresa* Recuperada del sitio web:

<https://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/MIRIAM-HERRERA-MENDOZA.pdf>

Repo.uta.edu.ec *Modelo de Gestión de Calidad y su Efecto en las Ventas de la Finca el Moral de la Parroquia el Triunfo del Cantón Patate* Recuperada del sitio web:

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1436/1/258%20Ing.pdf>

Dime.gov.ar *Que es la Política de Calidad y Para Qué Sirve* Recuperada del sitio web:

<http://www.dime.gov.ar/web/que-es-la-politica-de-la-calidad-y-para-que-sirve/>

Promonegocios.net *la Satisfacción del cliente* Recuperada del sitio web:

<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Gestiopolis.com *Teorías de la Gestión de Calidad* Recuperada del sitio web:

<https://www.gestiopolis.com/teoria-y-gestion-de-la-calidad-total/>

Prezi.com *Teoría de Gestión de Calidad* Recuperada del sitio web:

<https://prezi.com/vn5mbeo3ceko/teoria-de-gestion-de-calidad/>

Academia.edu *Gestión de Calidad* Recuperada del sitio web:

https://www.academia.edu/28382651/Gesti%C3%B3n_de_la_Calidad_-_Joseph_Juran

Catarina.udlap.mx *Definición de Hospedaje* Recuperada del sitio web:

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/rios_o_mb/capitulo2.pdf

Biblio3.url.edu.gt *Servicio al cliente en Hoteles de la Ciudad de San Marcos* Recuperada del sitio web:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Quiroa-Dorys.pdf>

Apoturperu.org *Reglamento de Establecimiento de Hospedaje* Recuperada del sitio web:
<http://apoturperu.org/wp-content/uploads/2014/11/REGLAMENTO-DE-ESTABLECIMIENTO-DE-HOSPEDAJE.pdf>

VIII. ANEXOS

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2018					
	OCT.					
	21	01	02-07	08	14	15
Inicio de clases	X					
Inicio de clase	X					
Pre banca		X				
Levantamiento de observaciones			X			
Sustentación				X		
Termino de clase					X	
Termino de clase						X

ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO TOTAL
MATERIALES	100 unid	HOJAS BOND	4.00
	2 unid	LAPICERO	1.00
	1 caja	GRAPAS	2.00
		MATRICULA	200.00
		PENSIONES	1800.00
		TURNITIN	100.00
SERVICIOS		USO DE INTERNET	50.00
	100 unid	FOTO COPIAS	10.00
	30 unid	IMPRESIONES	15.00
MOVILIDAD		MOVILIDAD INTERNA	30.00
TOTAL			2,212.00

ANEXO 03: ENCUESTA

ENCUESTA SOBRE COMPETITIVIDAD

A continuación se presentan un conjunto de opciones entre las que debe ubicarse, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a la Competitividad.

COMPETITIVIDAD	SI	NO
1. ¿Considera usted que los Hospedajes son competitivos por la calidad de los servicios y la atención que ofrecen?		
2. ¿Considera usted que los hospedajes funcionan como un sistema de organización?		
3. ¿El personal del Hospedaje cuentan con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?		
4. ¿Cree usted que los Hospedajes si utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?		
5. ¿Considera que el personal es ético al momento que brinda la orientación?		
6. ¿Cree usted que en el hospedaje se implementan nuevos servicios?		
7. ¿Considera usted que en el Hospedaje Proporcionan al cliente instrumentos de indicación como medida de seguridad ante un posible extravío o sustracción?		
8. ¿La gerencia de los Hospedajes hacen esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?		
9. ¿Considera usted que el Hospedaje lo diferencia de su competencia por que es mucho más innovador?		
10. ¿Considera que es atendido con calidad y que le demuestran eficiencia en su atención?		
11. ¿El personal de atención le brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitación para poder realizar la reservación en el Hospedaje?		
12. ¿Considera que el personal del Hospedaje se encuentra bien capacitado para brindar una atención de calidad?		
13. ¿Considera usted que el Hospedaje tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente?		
14. ¿Considera usted que el Hospedaje mantenga un proceso de actividades de desempeño de la manera más eficiente para una mejor atención?		
15. ¿Considera usted que el Hospedaje debe llevar a cabo auditoria, para llegar a las necesidades reales e innovadoras de los clientes?		
16. ¿considera usted que es importante la publicidad de los Hospedajes a través de las páginas de internet?		

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD

A continuación se presentan un conjunto de opciones entre las que debe ubicarse, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su opinión en cuanto a la

GESTION DE CALIDAD	SI	NO
17. ¿Se le entrego las políticas de calidad para cumplir con las Normas de seguridad?		
18. ¿Considera usted que en los Hospedajes de Tumbes establecen el cumplimiento de la legislación que establece la igualdad y prohíbe las discriminaciones?		
19. ¿En el establecimiento se encuentran sistemas de señalización de emergencia?		
20. ¿El personal utiliza un lenguaje comprensible e intenta transmitirle de forma sencilla y clara sus explicaciones?		
21. ¿Ha tenido la oportunidad usted de comprobar que el personal cuenta con sus materiales para llevar a cabo su trabajo?		
22. ¿El personal muestra un aspecto limpio y aseado al momento de atención?		
23. ¿Considera usted que el Hospedaje debería tener su ciclo de evaluación según sus políticas y planes de calidad?		
24. ¿Cuándo usted acude al servicio, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas?		
25. ¿Considera usted que la percepción de la calidad se relaciona a los elementos de seguridad con el nivel de satisfacción esperada de los clientes en el Hospedaje?		
26. ¿Cuándo usted llama por teléfono a un Hospedaje es atendido con rapidez?		
27. ¿El servicio se adapta y satisface perfectamente sus necesidades como cliente?		
28. Le parece el precio del servicio más aceptables que de los otros Hospedajes de competencia		
29. ¿Se le da atención, consideración y amabilidad por parte del personal?		
30. ¿Los reclamos y sugerencia de los clientes son atendidos inmediatamente?		
31. ¿El servicio se adapta perfectamente a sus necesidades como cliente?		
32. ¿El personal del Hospedaje brinda un servicio amable y cortes?		

ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, SOSA ORELLANA, CRISTIAN.....

Identificado con DNI. 00373944..... Carnet de Colegio N° 007335.....

Con el grado de: Maestría en Finanzas y Licenciado en Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el **Br. Yajaira Yadira Avalo Regalado**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado de Tumbes, Año 2018**; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Noviembre del 2018



Mgtr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA
NÚMERO DE COLEGATURA 007335
MAGISTER EN FINANZAS

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios rubro Hospedajes en el cercado de Tumbes, Año 2018									
AUTOR: Br Yajaira Yadira Avalo Regalado									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta ---NN	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
COMPETITIVIDAD									
10E	Describir los Factores de la Competitividad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.								
1	¿Considera usted que los Hospedajes son competitivos por la calidad de los servicios y la atención que ofrecen?	/		/		/		/	
2	¿Considera usted que los Hospedajes funcionan como un sistema de organización?	/		/		/		/	
3	¿El personal del Hospedaje cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	/		/		/		/	
4	¿Cree usted que los Hospedajes si utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	/		/		/		/	
5	¿Considera que el personal es ético al momento que brinda la orientación?	/		/		/		/	
6	¿Cree usted que se implementan nuevos servicios?	/		/		/		/	
7	¿Considera usted que en el Hospedaje Proporcionan al cliente instrumentos de indicación como medida de seguridad ante un posible extravío o sustracción?	/		/		/		/	
8	¿La gerencia de los Hospedajes viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	/		/		/		/	
20E	Determinar los Criterios de la Competitividad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.								
9	¿Considera usted que el Hospedaje lo diferencia de su competencia por que es mucho más innovador?	/		/		/		/	
10	¿Considera que es atendido con calidad y que le demuestran eficiencia en su atención?	/		/		/		/	


 CRISNA ROSA ORELLANA
 NÚM. RD DE COLEGIATURA 167235
 MAESTRO EN FINANZAS

11	¿El personal de atención le brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitación para poder realizar la reservación en el Hospedaje?	/	/	/	/
12	¿Considera que el personal del Hospedaje se encuentra bien capacitado para brindar una atención de calidad?	/	/	/	/
13	¿Considera usted que el Hospedaje tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente?	/	/	/	/
14	¿Considera usted que el Hospedaje mantenga un proceso de actividades de desempeño de la manera más eficiente para una mejor atención?	/	/	/	/
15	¿Considera usted que el Hospedaje debe llevar a cabo auditoria, para llegar a las necesidades reales e innovadoras de los clientes?	/	/	/	/
16	¿Considera usted que es importante la publicidad de los hospedajes a través de las páginas de internet?	/	/	/	/
GESTIÓN DE CALIDAD					
30	Describir las Políticas de Calidad en la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.				
17	¿Se le entrego las políticas de calidad para cumplir con las normas de seguridad?	/	/	/	/
18	¿Considera usted que en los Hospedajes de Tumbes se establece el cumplimiento de la legislación que establece la igualdad y prohíbe las discriminaciones?	/	/	/	/
19	¿En el establecimiento se encuentran sistemas de señalización de emergencia?	/	/	/	/
20	¿El personal utiliza un lenguaje comprensible e intenta transmitirle de forma sencilla y clara sus explicaciones?	/	/	/	/
21	¿Ha tenido la oportunidad usted de comprobar que el personal cuenta con sus materiales para llevar a cabo su trabajo?	/	/	/	/
22	¿El personal muestra un aspecto limpio y aseado al momento de atención?	/	/	/	/
23	¿Considera usted que el Hospedaje debería tener su ciclo de evaluación según sus políticas y planes de calidad?	/	/	/	/
24	¿Cuándo usted acude al servicio, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas?	/	/	/	/
40	Determinar la Satisfacción de los Clientes en la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.				
25	¿Considera usted que la percepción de la calidad se relaciona a los elementos de seguridad con el nivel de satisfacción esperada de los clientes en el Hospedaje?	/	/	/	/


Srta. Crisltian Sosa Orellana
 NÚMERO DE COLEGATURA 087310
 MAGISTER EN FINANZAS

26	¿Cuándo usted llama por teléfono a un Hospedaje es atendido con rapidez?	/		/	/	/
27	¿El servicio se adapta y satisface perfectamente sus necesidades como cliente?	/		/	/	/
28	¿Le parece el precio del servicio más aceptables que de los otros hospedajes de competencia?	/		/	/	/
29	¿Se le da atención, consideración y amabilidad por parte del personal?	/		/	/	/
30	¿Los reclamos y sugerencias de los clientes son atendidos inmediatamente?	/		/	/	/
31	¿El servicio se adapta perfectamente a sus necesidades como cliente?	/		/	/	/
32	¿El personal del Hospedaje brinda un servicio amable y cortes?	/		/	/	/


MERY L. ASA, CRISTHAY SUSA ORELLANA
 NUMERO DE COLEGIATURA 087335
 BALMOR EN FINANZAS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Seferino Cameron Huaman

Identificado con DNI 40781740 Carnet de Colegio N° 08093

Con el grado de: Licenciado en Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el **Br. Yajaira Yadira Avalo Regalado**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado de Tumbes, Año 2018**, que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Noviembre del 2018.



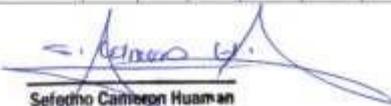
Seferino Cameron Huaman
Licenciado en Administración
CLAD 08093

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios rubro Hospedajes en el cercado de Tumbes, Año 2018									
AUTOR: Br Yajaira Yadira Avalo Regalado									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta — NN	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
COMPETITIVIDAD									
10E	Describir los Factores de la Competitividad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.								
1	¿Considera usted que los Hospedajes son competitivos por la calidad de los servicios y la atención que ofrecen?	/		/		/		/	
2	¿Considera usted que los Hospedajes funcionan como un sistema de organización?	/		/		/		/	
3	¿El personal del Hospedaje cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	/		/		/		/	
4	¿Cree usted que los Hospedajes si utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	/		/		/		/	
5	¿Considera que el personal es ético al momento que brinda la orientación?	/		/		/		/	
6	¿Cree usted que se implementan nuevos servicios?	/		/		/		/	
7	¿Considera usted que en el Hospedaje Proporcionan al cliente instrumentos de indicación como medida de seguridad ante un posible extravío o sustracción?	/		/		/		/	
8	¿La gerencia de los Hospedajes viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	/		/		/		/	
20E	Determinar los Criterios de la Competitividad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.								
9	¿Considera usted que el Hospedaje lo diferencia de su competencia por que es mucho más innovador?	/		/		/		/	
10	¿Considera que es atendido con calidad y que le demuestran eficiencia en su atención?	/		/		/		/	


Selimino Carrion Huaman
 Licenciado en Administración
 CLAD 08093

11	¿El personal de atención le brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitación para poder realizar la reservación en el Hospedaje?	/		/	/	/
12	¿Considera que el personal del Hospedaje se encuentra bien capacitado para brindar una atención de calidad?	/		/	/	/
13	¿Considera usted que el Hospedaje tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente?	/		/	/	/
14	¿Considera usted que el Hospedaje mantenga un proceso de actividades de desempeño de la manera más eficiente para una mejor atención?	/		/	/	/
15	¿Considera usted que el Hospedaje debe llevar a cabo auditoria, para llegar a las necesidades reales e innovadoras de los clientes?	/		/	/	/
16	¿Considera usted que es importante la publicidad de los hospedajes a través de las páginas de internet?	/		/	/	/
GESTIÓN DE CALIDAD						
3OE	Describir las Políticas de Calidad en la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.					
17	¿Se le entregó las políticas de calidad para cumplir con las normas de seguridad?	/		/	/	/
18	¿Considera usted que en los Hospedajes de tumbes se establece el cumplimiento de la legislación que establece la igualdad y prohíbe las discriminaciones?	/		/	/	/
19	¿En el establecimiento se encuentran sistemas de señalización de emergencia?	/		/	/	/
20	¿El personal utiliza un lenguaje comprensible e intenta transmitirle de forma sencilla y clara sus explicaciones?	/		/	/	/
21	¿Ha tenido la oportunidad usted de comprobar que el personal cuenta con sus materiales para llevar a cabo su trabajo?	/		/	/	/
22	¿El personal muestra un aspecto limpio y aseado al momento de atención?	/		/	/	/
23	¿Considera usted que el Hospedaje debería tener su ciclo de evaluación según sus políticas y planes de calidad?	/		/	/	/
24	¿Cuándo usted acude al servicio, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas?	/		/	/	/
4OE	Determinar la Satisfacción de los Clientes en la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.					
25	¿Considera usted que la percepción de la calidad se relaciona a los elementos de seguridad con el nivel de satisfacción esperada de los clientes en el Hospedaje?	/		/	/	/


Seferino Carrizosa Huaman
 Licenciado en Administración
 CLAD 08093

26	¿Cuándo usted llama por teléfono a un Hospedaje es atendido con rapidez?	/		/		/		/
27	¿El servicio se adapta y satisface perfectamente sus necesidades como cliente?	/		/		/		/
28	¿Le parece el precio del servicio más aceptables que de los otros hospedajes de competencia?	/		/		/		/
29	¿Se le da atención, consideración y amabilidad por parte del personal?	/		/		/		/
30	¿Los reclamos y sugerencia de los clientes son atendidos inmediatamente?	/		/		/		/
31	¿El servicio se adapta perfectamente a sus necesidades como cliente?	/		/		/		/
32	¿El personal del Hospedaje brinda un servicio amable y cortes?	/		/		/		/


Selferino Cameroñ Huamán
 Licenciado en Administración
 CLAD 08093



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo... *Milagros Julissa Machado Panto*

Identificado con DNI... *72322772* Carnet de Colegio N°... *11021*

Con el grado de: *Licenciado en Administración*

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el **Br. Yajaira Yadira Avalo Regalado**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado de Tumbes, Año 2018**, que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Noviembre del 2018


Milagros Julissa Machado Panto
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD - 11021
Sello y Firma.

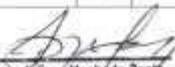
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios rubro Hospedajes en el cercado de Tumbes, Año 2018									
AUTOR: Br Yajaira Yadira Avalo Regalado									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta — NN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la reducción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
COMPETITIVIDAD									
10E	Describir los Factores de la Competitividad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.								
	1 ¿Considera usted que los Hospedajes son competitivos por la calidad de los servicios y la atención que ofrecen?	/		/		/		/	
	2 ¿Considera usted que los Hospedajes funcionan como un sistema de organización?	/		/		/		/	
	3 ¿El personal del Hospedaje cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	/		/		/		/	
	4 ¿Cree usted que los Hospedajes si utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	/		/		/		/	
	5 ¿Considera que el personal es ético al momento que brinda la orientación?	/		/		/		/	
	6 ¿Cree usted que se implementan nuevos servicios?	/		/		/		/	
	7 ¿Considera usted que en el Hospedaje Proporcionan al cliente instrumentos de indicación como medida de seguridad ante un posible extravío o sustracción?	/		/		/		/	
8 ¿La gerencia de los Hospedajes viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	/		/		/		/		
20E	Determinar los Criterios de la Competitividad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.								
	9 ¿Considera usted que el Hospedaje lo diferencia de su competencia por que es mucho más innovador?	/		/		/		/	
	10 ¿Considera que es atendido con calidad y que le demuestran eficiencia en su atención?	/		/		/		/	


 Miliagro Jufissa Wachsado Panta
 LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD - 19071

11	¿El personal de atención le brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitación para poder realizar la reservación en el Hospedaje?	/	/	/	/
12	¿Considera que el personal del Hospedaje se encuentra bien capacitado para brindar una atención de calidad?	/	/	/	/
13	¿Considera usted que el Hospedaje tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente?	/	/	/	/
14	¿Considera usted que el Hospedaje mantenga un proceso de actividades de desempeño de la manera más eficiente para una mejor atención?	/	/	/	/
15	¿Considera usted que el Hospedaje debe llevar a cabo auditoria, para llegar a las necesidades reales e innovadoras de los clientes?	/	/	/	/
16	¿Considera usted que es importante la publicidad de los hospedajes a través de las páginas de internet?	/	/	/	/
GESTIÓN DE CALIDAD					
3OE	Describir las Políticas de Calidad en la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.				
17	¿Se le entregó las políticas de calidad para cumplir con las normas de seguridad?	/	/	/	/
18	¿Considera usted que en los Hospedajes de tumbes se establece el cumplimiento de la legislación que establece la igualdad y prohíbe las discriminaciones?	/	/	/	/
19	¿En el establecimiento se encuentran sistemas de señalización de emergencia?	/	/	/	/
20	¿El personal utiliza un lenguaje comprensible e intenta transmitirle de forma sencilla y clara sus explicaciones?	/	/	/	/
21	¿Ha tenido la oportunidad usted de comprobar que el personal cuenta con sus materiales para llevar a cabo su trabajo?	/	/	/	/
22	¿El personal muestra un aspecto limpio y aseado al momento de atención?	/	/	/	/
23	¿Considera usted que el Hospedaje debería tener su ciclo de evaluación según sus políticas y planes de calidad?	/	/	/	/
24	¿Cuándo usted acude al servicio, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis dudas?	/	/	/	/
4OE	Determinar la Satisfacción de los Clientes en la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.				
25	¿Considera usted que la percepción de la calidad se relaciona a los elementos de seguridad con el nivel de satisfacción esperada de los clientes en el Hospedaje?	/	/	/	/


Milagros Julissa Machado Pantoja
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD - 19821

26	¿Cuándo usted llama por teléfono a un Hospedaje es atendido con rapidez?	/		/	/	/
27	¿El servicio se adapta y satisface perfectamente sus necesidades como cliente?	/		/	/	/
28	¿Le parece el precio del servicio más aceptables que de los otros hospedajes de competencia?	/		/	/	/
29	¿Se le da atención, consideración y amabilidad por parte del personal?	/		/	/	/
30	¿Los reclamos y sugerencia de los clientes son atendidos inmediatamente?	/		/	/	/
31	¿El servicio se adapta perfectamente a sus necesidades como cliente?	/		/	/	/
32	¿El personal del Hospedaje brinda un servicio amable y cortés?	/		/	/	/


Milagros Julissa Machado Panto
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
CLAD-1921

ANEXO 05: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS																	
TÍTULO: Caracterización de la Competitividad y la Gestión de Calidad de las MyPes, en Sector Servicios rubro Hospedajes en el Cercado de Tumbes, Año 2018																	
AUTOR: Yajaira Yadira Avalo Regalado																	
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN															
		¿Es pertinente con el concepto?				¿Necesita mejorar la redacción?				¿Es tendencioso asquiescente?				¿Se necesita más ítems para medir el concepto?			
		Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	Expert o 3	TOTAL
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
COMPETITIVIDAD																	
10E	Describir los Factores de la Competitividad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.																
1	¿Considera usted que los Hospedajes son competitivos por la calidad de los servicios y la atención que ofrecen?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
2	¿Considera usted que los Hospedajes funcionan como un sistema de organización?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
3	¿El personal del Hospedaje cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
4	¿Cree usted que los Hospedajes si utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
5	¿Considera que el personal es ético al momento que brinda la orientación?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
6	¿Cree usted que se implementan nuevos servicios?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
7	¿Considera usted que en el Hospedaje Proporcionan al cliente instrumentos de indicación como medida de seguridad ante un posible extravío o sustracción?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
8	¿La gerencia de los Hospedajes viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
20E	Determinar los Criterios de la Competitividad de las MyPes, en Sector Servicios Rubro Hospedajes en el Cercado Tumbes, Año 2018.																
9	¿Considera usted que el Hospedaje lo diferencia de su competencia por que es mucho más innovador?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
10	¿Considera que es atendido con calidad y que le demuestran eficiencia en su atención?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
11	¿El personal de atención le brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitación para poder realizar la reservación en el Hospedaje?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
12	¿Considera que el personal del Hospedaje se encuentra bien capacitado para brindar una atención de calidad?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
13	¿Considera usted que el Hospedaje tiene una cultura de mejora continua en la prestación de sus servicios de atención al cliente?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
14	¿Considera usted que el Hospedaje mantenga un proceso de actividades de desempeño de la manera más eficiente para una mejor atención?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
15	¿Considera usted que el Hospedaje debe llevar a cabo auditoria, para llegar a las necesidades reales e innovadoras de los clientes?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12
16	¿Considera usted que es importante la publicidad de los hospedajes a través de las páginas de internet?	1	1	1		1	1	1		1	1	1		1	1	1	12

ANEXO 06: LIBRO DE CÓDIGOS

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
Nº	ITEM'S		1-68	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿Considera usted que los Hospedajes son competitivos por la calidad de los servicios y la atención que ofrecen?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
2	¿Considera usted que los Hospedajes funcionan como un sistema de organización?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
3	¿El personal del Hospedaje cuenta con las herramientas necesarias para superar problemas de ambiente?	SI	50	50	68	73.52941176	100
		NO	18	18		26.47058824	
4	¿Cree usted que los Hospedajes si utilizan la tecnología en el sistema de control de los huéspedes?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
5	¿Considera que el personal es ético al momento que brinda la orientación?	SI	55	55	68	80.88235294	100
		NO	13	13		19.11764706	
6	¿Cree usted que se implementan nuevos servicios?	SI	62	62	68	91.17647059	100
		NO	6	6		8.823529412	
7	¿Considera usted que en el Hospedaje Proporcionan al cliente instrumentos de indicación como medida de seguridad ante un posible extravío o sustracción?	SI	63	63	68	92.64705882	100
		NO	5	5		7.352941176	
8	¿La gerencia de los Hospedajes viven haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan?	SI	62	62	68	91.17647059	100
		NO	6	6		8.823529412	
9	¿Considera usted que el Hospedaje lo diferencia de su competencia por que es	SI	48	48	68	70.58823529	100
		NO	20	20		29.41176471	
10	¿Considera que es atendido con calidad y que le demuestran eficiencia en su	SI	63	63	68	92.64705882	100
		NO	5	5		7.352941176	
11	¿El personal de atención le brinda toda la información respecto a los precios,	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
12	¿Considera que el personal del Hospedaje se encuentra bien capacitado para	SI	61	61	68	89.70588235	100
		NO	7	7		10.29411765	
13	¿Considera usted que el Hospedaje tiene una cultura de mejora continua en la	SI	55	55	68	80.88235294	100
		NO	13	13		19.11764706	
14	¿Considera usted que el Hospedaje mantenga un proceso de actividades de	SI	63	63	68	92.64705882	100
		NO	5	5		7.352941176	
15	¿Considera usted que el Hospedaje debe llevar a cabo auditoria, para llegar a	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
16	¿Considera usted que es importante la publicidad de los hospedajes a través de las páginas de internet?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
17	¿Se le entrego las políticas de calidad para cumplir con las normas de seguridad?	SI	63	63	68	92.64705882	100
		NO	5	5		7.352941176	
18	¿Considera usted que en los Hospedajes de Tumbes se establece el cumplimiento de la legislación que establece la igualdad y prohíbe las discriminaciones?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
19	¿En el establecimiento se encuentran sistemas de señalización de emergencia?	SI	63	63	68	92.64705882	100
		NO	5	5		7.352941176	
20	¿El personal utiliza un lenguaje comprensible e intenta transmitirle de forma sencilla y clara sus explicaciones	SI	61	61	68	89.70588235	100
		NO	7	7		10.29411765	
21	¿Ha tenido la oportunidad usted de comprobar que el personal cuenta con sus materiales para llevar a cabo su trabajo?	SI	64	64	68	94.11764706	100
		NO	4	4		5.882352941	
22	¿El personal muestra un aspecto limpio y aseado al momento de atención?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
23	¿Considera usted que el Hospedaje debería tener su ciclo de evaluación según sus políticas y planes de calidad?	SI	50	50	68	73.52941176	100
		NO	18	18		26.47058824	
24	¿Cuándo usted acude al servicio, no tengo problema alguno en contactar con la persona que pueda responder a mis demandas?	SI	0	0	68	0	100
		NO	68	68		100	
25	¿Considera usted que la percepción de la calidad se relaciona a los elementos de seguridad con el nivel de satisfacción esperada de los clientes en el Hospedaje?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
26	¿Cuándo usted llama por teléfono a un Hospedaje es atendido con rapidez?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
27	¿El servicio se adapta y satisface perfectamente sus necesidades como cliente?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
28	¿Le parece el precio del servicio más aceptables que de los otros hospedajes de competencia?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
29	¿Se le da atención, consideración y amabilidad por parte del personal?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
30	¿Los reclamos y sugerencia de los clientes son atendidos inmediatamente?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
31	¿El servicio se adapta perfectamente a sus necesidades como cliente?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	
32	¿El personal del Hospedaje brinda un servicio amable y cortes?	SI	68	68	68	100	100
		NO	0	0		0	

ANEXO 07: ALBÚM DE FOTOGRAFÍAS



ENCUESTA DIRIGIDA AL CLIENTE



ANEXO 08: EVIDENCIA TURNITIN

INFORME DE TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir bibliografía

Activo

Excluir coincidencias

< 4%