



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FINANCIERAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE

ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS
MYPES, SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE EN
EL DISTRITO DE TUMBES, 2021**

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

AUTORA

CRUZ VALDIVIEZO, GRECIA GERALDINEN

ORCID: 0000-0003-4485-4596

ASESOR

ESCOBEDO GÁLVEZ, JOSÉ FERNANDO

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Cruz Valdiviezo, Grecia Geraldinen

ORCID: 0000-0003-4485-4596

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Tumbes, Perú

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
contables financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Tumbes, Perú

JURADO

Rosillo De Purizaca, Maria Del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José German

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, Maria Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

ROSILLO DE PURIZACA MARIA DEL CARMEN
PRESIDENTE

SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN
MIEMBRO

MINO ASECIO MARIA ISABEL
MIEMBRO

JOSÉ FERNANDO ESCOBEDO GÁLVEZ
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Y a mí asesor el MGTR. José Fernando Escobedo Gálvez por su apoyo y tiempo brindado para la elaboración de mi Tesis.

DEDICATORIA

Este informe de tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino y a mis padres y hermano, por su apoyo que me dan cada día, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos. Y a la universidad por formarnos como profesionales.

RESUMEN

En el presente Trabajo denominado, Gestión de calidad y competitividad de la Mype, sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021. Tuvo como problema ¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de la Mype sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021? en el cual tuvo objetivo general: Describir la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de la Mype. sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021. El cual se determinó mediante el estudio de investigación. Con una metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental; con una población de 10 Mype y una muestra de 68 clientes utilizando la encuesta como instrumento de recolección de datos, con los siguientes resultados: el 74% (50) clientes manifestaron que la calidad de servicio en este hospedaje si es la adecuada y el 26 % (18) manifestaron que la calidad de servicio en el hospedaje no es la adecuada. Luego de aplicar la encuesta a los clientes 100% (68); el 79% (61) clientes manifestaron que el hospedaje si es competitivo en el mercado y el 21% (7) manifestaron que el hospedaje no es competitivo en el mercado. Concluyendo que los clientes manifestaron que si son muy bien atendidos por el personal, les explican sobre los servicios que brindan los hospedajes y están dispuestos ayudarlos en todo, la mayoría de estos hospedajes si tienen una buena imagen y dan un buen servicio de calidad hacia sus clientes.

Palabras clave: Gestión de calidad, Competitividad Y Mype

ABSTRACT

In the present Work called, Management of quality and competitiveness of the Mype, service sector, lodging item in the District of Tumbes, 2021. It had as a problem ¿What is the characterization of the quality management and competitiveness of the Mype service sector, item lodging in the District of Tumbes, 2021? in which he had general objective: Describe the characterization of the quality management and competitiveness of the Mype. service sector, lodging category in the District of Tumbes, 2021. Which was determined through the research study. With a descriptive research methodology, quantitative level and non-experimental design; with a population of 10 MSEs and a sample of 68 clients using the survey as a data collection instrument, with the following results: 74% (50) clients stated that the quality of service in this accommodation is adequate and 26 % (18) stated that the quality of service in the accommodation is not adequate. After applying the survey to customers 100% (68); 79% (61) clients stated that the accommodation is competitive in the market and 21% (7) stated that the accommodation is not competitive in the market. Concluding that the clients stated that if they are very well attended by the staff, they explain them about the services that the lodgings provide and are willing to help them in everything, most of these lodgings do have a good image and give a good quality service towards their customers.

Keywords: Quality management, Competitiveness and Mype

INDICE

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE.....	viii
INDICE DE TABLAS	x
INIDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
II. REVISION DE LITERATURA	19
2.1. Antecedentes	19
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes nacionales	22
2.1.3. Antecedentes Locales	24
2.2. Bases Teóricas.....	28
2.2.1. Gestión de calidad.....	28
2.2.1.1. Definición:.....	28
2.2.1.2. Características	28
2.2.1.3. Tipos.....	29
2.2.1.4. Principios	29
2.2.1.5. Dimensiones.....	30
2.2.1.5.1. Atención al cliente:	30
2.2.2. Competitividad.....	30
2.2.2.1. Definición.....	31
2.2.2.2. Características	31
2.2.2.3. Tipos.....	31
2.2.2.4. Principios	32
2.2.2.5. Dimensiones.....	33
2.2.2.5.1. Precio.....	33
2.2.3. MyPes	33

2.2.4.	Hospedajes	33
2.2.5.	Cliente	34
III.	HIPÓTESIS	35
IV.	METODOLOGIA.....	36
4.1.	Diseño de investigación	36
4.2.	Población y muestra	36
4.3.	Definición y operacionalización de variables	37
4.4.	Técnica e instrumentos de recolección de datos	38
4.5.	Plan de análisis.....	38
4.6.	Matriz de consistencia.....	39
4.7.	Principios éticos	40
V.	RESULTADOS	41
5.1.	Resultados	41
5.2.1.	Respecto al objetivo específico 1: Determinar las características de la atención al cliente en la gestión de calidad de las Mype sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes 2021.....	57
	Respecto al objetivo específico 2: Determinar las características de los precios en la competitividad de las Mype sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes ,2021.....	59
VI.	CONCLUSIONES	61
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	63
	ANEXOS	69
	Anexos 01: Encuesta.....	69
	Anexo 02: Validaciones.....	71
	Anexo04:Turnitin.....	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 4. ¿El personal que lo atendió le informa todo respecto a los servicios?	41
Tabla 5 ¿La atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?	42
Tabla 6. ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los huéspedes?	43
Tabla 7. ¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?	44
Tabla 8. ¿El hospedaje ofrece calidad en su servicio?	45
Tabla 9. ¿La calidad de servicio en este hospedaje es la adecuada?	46
Tabla 10. ¿La infraestructura del hospedaje es buena?	47
Tabla 11. ¿Los servicios de limpieza son oportunos y eficiencias durante su estadía?..	48
Tabla 12. ¿La relación entre la calidad / precios brindados por este hospedaje es accesible?	49
Tabla 13. ¿El precio es competitivo con los demás hospedajes?	50
Tabla 14. ¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado? 51	51
Tabla 15. ¿Le parece cómodo el precio que ofrece el hospedaje?	52
Tabla 16. ¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?	53
Tabla 17. ¿El servicio de alojamiento que brinda le gusta?	54
Tabla 18. ¿Considera usted que el hospedaje es competitivo en el mercado?	55
Tabla 19. ¿La Mype se preocupa por la satisfacción del cliente?	56

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 El personal que lo atendio le informa todo respecto a los servicios.....	41
Figura 2 La atencion del personal es mejor en relacion a otros hospedajes	42
Figura 3 El personal se muestra dispuesto a ayudar a los huespedes	43
Figura 4 El personal da una imagen de honestidad y confianza	44
Figura 5 El hospedaje ofrece calidad en sus servicio	45
Figura 6 La calidad de servicio en este hospedaje es la adecuada	46
Figura 7 La infraestructura del hospedaje es buena	47
Figura 8 Los servicios de limpieza son oportunos y eficiencias durante su estadia	48
Figura 9 La relacion entre calidad /precios brindados por este hospedaje es accesible ..	49
Figura 10 El precio es competitivo con los demas hospedajes	50
Figura 11 Cree usted que el precio del servicio esta acorde con el servicio brindado	51
Figura 12 Le parece comodo el precio que ofrece el hospedaje	52
Figura 13 Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio	53
Figura 14 El servicio de alojamiento que brinda le gusta	54
Figura 15 Considera usted que el hospedaje es competitivo en el mercado	55
Figura 16 La Mype se preocupa por la satisfaccion del cliente	56

I. INTRODUCCIÓN

Estos últimos tiempos la mayoría de organizaciones del mundo incluso las de Venezuela cuentan con un procedimiento en gestión de calidad como un medio para llegar ampliar toda satisfacción del cliente y así mejorar su imagen en el mercado, es así que a medida que las organizaciones se adecuen a cosas nuevas debido a los avances tecnológicos que tenemos, la evolución financiera, y la calidad se tendrá mayor tiempo de subsistir en el medio siendo así posible tener la oportunidad de brindar productos y servicios en otros países y si fuera así esto hace que estas organizaciones se lleguen a enfrentar a normas internacionales de materia de calidad que forman en si un requerimiento para ayudar a entrar a los mercados internacionales , regionales y nacionales. Teniendo en claro que el éxito en estos mercados no solo depende de calidad que tienen sus productos sino también de las cuestiones financieras y del mercadeo asociado a la capacidad de ajustarse a la competencia. (Sanchez, 2006)

En una investigación realizada en Venezuela se indicó que la gestión del conocimiento como un mecanismo principal de competitividad en las organizaciones de tal manera que orientan sus estrategias gerenciales a aumentar las competencias de la potencia de trabajo y así desarrollar la innovación, así para tal sentido se llegan a implementar métodos que originan cambios como: la cultura organizacional, la indagación, la estimulación, la preparación. Es así que en los últimos tiempos se ve como a nivel mundial las grandes empresas que usan la gerencia del conocimiento estas se han revalorizado en el mercado gracias a su eficacia en la fuerza del trabajo que producen y crean, transforman lo que hacen generar valor a la empresa, muy aparte el mundo empresarial las pequeñas empresas han tomado interés en las nuevas economías posmodernas como en los países altamente desarrollados. (Hernandez y Nava, 2009)

En Colombia, las Pymes en los sectores de servicios de Medellín son más importante para la economía del país ya que este aporta en los empleos con un 69% y cuenta con un 61% de colaboración en la economía del país según la información dada de Mincetur, la gestión de mercadeo y la competitividad se relacionan con, un 31,7% de los que administran los cargos de las Pymes de los servicios de Medellín considerando así que el mercado es una plaza muy competitiva. (Franco, Restrepo, y Sanchez, 2014)

En una investigación sobre la NTC- ISO/TS16949 es un modelo internacional que afirma la calidad de los productos brindados por las industrias automotrices. Este patrón fue creado a través de (International Automotive Task Force) y así apoyar avances en el abastecimiento y certificar los métodos de negocios a nivel mundial. A la industria se considera un sector de clase mundial, sin embargo, se dice que este enfrenta retos como lo es la globalización, la mantenibilidad y el inicio a mercados mundiales, estas organizaciones comprenden que la competitividad como precio, calidad y creación son los principales en el desarrollo del producto. Es así que Colombia simboliza una de las partes esenciales para el progreso económico ya que el país posee la proporción de promover el sistema de autopartes y producir un monto US\$ 3.4 mil millones en ventas, aumentando el sector 2.3 veces y formando 12 mil nuevos empleos en el año 2032, atravesando en 22 a 34 mil personas situadas en el sector. (Yepes, Lopez, Quintero, y Gonzales, 2014)

En averiguación se supo que el mercado peruano la principal dificultad no es el desempleo, sino el subempleo pues esto genera un trabajo de baja calidad y bajo ingreso para el trabajador ya que esto es una ocupación por tiempos no completos, la mayor parte del subempleados laboran en las PYME estas tienen el 82% de los trabajadores ocupados en toda la nación, es así que tenemos que formar puestos de calidad para los obreros de las pequeñas empresas. (Sierra y Sato, 2004)

En el Perú existe un debilitamiento arriesgado pues si estas no llegaran a mejorar harían retroceder al país respecto a los avances alcanzados, se dice que una de las principales debilidades que poseen estas organizaciones para obtener su progreso se debe a la poca competitividad entre estas. Pues el Perú no tiene ni una política ni estrategias a largo plazo en lo que es competitividad por lo tanto la economía no tiene un rumbo determinado, esto no es solo responsabilidad del estado, así como de los habitantes y de los inversionistas. (Garcia y Sotomayor, 2013)

El rubro textil es uno de los más importante en el sector manufacturero en la representación de la mayoría de compañías y solo el 0,4% está unido con grandes empresas el 94,7% son microempresas. Según la sunat indica que dicha sección está constituida por 20755 empresas formales, los cuales un 51% está situado en Lima y Callao y la población económicamente activa relacionada se aprecia un promedio de 139456 habitantes. Es así que en el Perú existe una parte dividida de Mype poco competitivas y con una débil posición financiera lo que lleva que las exportaciones se reúnan en pocas empresas, habitualmente de gran tamaño. (Bonilla, 2015)

Hoy en día las empresas exportadoras de prendas en sus procesos planean instrucciones de calidad para así ayudar a las Mype de confecciones para que éstas mejoren su calidad y por consiguiente sus procesos. Pues se habla que estas carecen de un personal técnico para controlar su calidad. Las Mype están constituidas ya sea por una persona natural o jurídica, la microempresa incluye hasta un promedio de 10 trabajadores y sus ingresos son 150 UIT y las pequeñas empresas abarcan hasta 100 trabajadores y sus ingresos son hasta 1700 UIT. El principal problema que encuentran las empresas exportadoras de confección cuando tienen que contratar a las Mypes de confecciones, es que el momento de las entregas estas se atrasan y tienen un bajo nivel en su calidad. (Perez, 2017)

Una investigación se indicó que uno de los elementos de competencia de las Micro y pequeña empresa el cambio en estas, las empresas se hacen más competitivas cuando estas están en presión de competencia lo que hace que mejoren sus productos y su eficacia productiva. También tienen que ver mucho con su infraestructura ya que las empresas el 48% en cada cierto tiempo renuevan su instalaciones y mantenimientos cada periodo de acuerdo a las máquinas que usan para lograr sus objetivos en su producción, así mismo para que estas logren ventajas competitivas serán capaz de brindar perennemente productos o servicios con mejoras estimados por sus compradores. La calidad también tiene que ver mucho en esto, pero sobre todo la calidad del lugar en el que se trabaja, la seguridad de su personal es decir la calidad total de estos pues esto implica un compromiso ético. (Cruz, 2016)

Hoy en día la Mype en el rubro hospedaje toman mucha importancia a lo que es la atención al cliente ya que al momento de ofrecer sus servicios tienen que hacerlo lo mejor posible para que sus clientes se sientan muy a gusto con el servicio que ellos brindan y de tener todo bajo control como sus habitaciones limpias, infraestructura en buen estado y su personal sea calificado para ofrecer el servicio y así en general para que así sus clientes se encuentren satisfechos con lo brindado por estos hospedajes. Esto es muy importante pues si ofrecen un buen servicio serán mucho más competitivos en el mercado y serán mejor vistos. (Namucho, 2018)

En una investigación realizada en las ciudad de Tumbes se encontró que las Mype poseen mejor gestión de calidad en los servicios que ofrecen en sus restaurantes estos producen una buena impresión a la humanidad ya que les permite estar satisfechos, en los servicios brindados así mismo son muy competitivos en sus precios y productos que ofrecen a pesar de que predominan sus precios altos en la zona por donde estos se encuentran. (Ortiz, 2018)

Se realizó una investigación en Tumbes en donde se concluyó que las Mype acerca del rubro ferreterías sus productos son competitivos porque son de buena calidad, estos venden productos parecidos a los de su competencia y sus clientes los adquieren porque ya conocen sus productos que estas ofrecen, las Mype ofrecen costos mejores a los de su competencia pues crean conocimiento a sus clientes que sus productos son de excelente calidad y así obtendrá ganancias notables para la comercialización de sus mismos productos. (Avalos, 2018)

Para definir el problema ¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de la Mype sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021? Así mismo se formuló el objetivo general: Describir la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de la Mype. sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021. Y objetivos específicos: Determinar las características de la atención al cliente en la gestión de calidad de las Mype sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021. Determinar las características de los precios en la competitividad de las Mype sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.

Con una metodología de investigación de Tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental; con una población de 10 Mype y una muestra de 68 clientes utilizando la encuesta como instrumento de recolección de datos, con los siguientes resultados: El 74% (50) clientes manifestaron que la calidad de servicio en este hospedaje si es la adecuada y el 26 % (18) manifestaron que la calidad de servicio en el hospedaje no es la adecuada. Luego de aplicar la encuesta a los clientes 100% (68); el 79% (61) clientes manifestaron que el hospedaje si es competitivo en el mercado y el 21% (7) manifestaron que el hospedaje no es competitivo en el mercado.

Concluyendo que los clientes manifestaron que si son muy bien atendidos por el personal, les explican sobre los servicios que brindan los hospedajes y están dispuestos

ayudarlos en todo, la mayoría de estos hospedajes si tienen una buena imagen y dan un buen servicio de calidad hacia sus clientes.

Este trabajo finalmente , se justifica de manera teórica que mi proyecto de investigación va a servir a muchas personas para solucionar la problemática en los hospedajes dando así un gran aporte a esta situación que se ve para conseguir una mejor atención y aumentar una mejor calidad de hospedaje y que las personas que vayan se sientan a gusto y así los empresarios puedan visualizar la importancia de la gestión de calidad y competitividad y de este modo puedan adquirir y aplicar los conocimientos en su empresa.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Torres (2020) El presente proyecto de investigación denominado Sistema de gestión de calidad para los hoteles de la parroquia Chanduy Cantón Santa Elena, año 2020 tiene como objetivo principal “Desarrollar estrategias de Calidad que fortalezcan el servicio hotelero para impulsar el turismo en la Parroquia Chanduy, Cantón Santa Elena”. La investigación fue exploratoria y de enfoque cuantitativa, además e llevo a cabo la aplicación de una encuesta como método de recolección de datos e información adecuada para poder sacar conclusiones. La investigación nos dio como resultado que los diferentes hoteles que existen en la Parroquia Chanduy deben mejorar su servicio brindado y nada mejor que aplicar estrategias de calidad correctamente planteadas y elaboradas para de esta manera incrementar el número de turistas que visitan la Parroquia de manera anual, ya que con mejores hoteles y lugares donde hospedarse se llama mucho la atención de los diferentes visitantes que vienen tanto del interior como del exterior del país.

Lucero, Gette, Salgado, Sánchez, y Peralta (2018) en su investigación estudiaron Un método de evaluación para modelo de gestión de calidad en empresas de SSI. Los modelos de calidad son referencias que las organizaciones utilizan para mejorar su gestión. Los modelos, a diferencia de las normas, no contienen requisitos que deben cumplir los sistemas de gestión de la calidad sino directrices para la mejora. Existen modelos de calidad orientados a la calidad total y la excelencia, modelos orientados a la mejora, modelos propios de determinados sectores e incluso modelos de calidad que desarrollan las propias organizaciones. Por ello, se propone un modelo de gestión de la calidad orientado a empresas del sector software y servicios informáticos, basado en los

7 principios de la calidad de las organizaciones: Enfoque al cliente, Liderazgo, Enfoque a procesos, Compromiso de las personas, Mejora, Toma de decisiones basada en la evidencia y Gestión de las relaciones. El objetivo del modelo es brindar a las empresas de desarrollo de software de la región una herramienta que les permita posicionarse en un nivel altamente competitivo en el mercado actual, mediante la producción de software de calidad. El objetivo del presente trabajo es evaluar, mediante un método englobado en las herramientas prospectivas como es el método Delphi, las características del Modelo de Gestión de la Calidad orientado a empresas de SSI de la República Argentina.

Rodriguez (2018) en su investigación Diseño de un manual para la gestión de calidad de atención al cliente en los hostales de Leónidas plaza. El presente trabajo tiene como objetivo principal proporcionar un instrumento de consulta y guía, orientado a mejorar los procesos de atención y servicio al cliente en los hostales; permite además conocer las exigencias que cotidianamente se debe dar para un buen servicio; del mismo modo contar con ciertas reglas para mejorar la atención que se debe de brindar para la estancia de los huéspedes. Este tema es importante ya que permite conocer instrucciones básicas para una buena realización de cómo tratar al cliente en los hostales y utilizar buenas técnicas para la satisfacción de los clientes. También ayuda a que los directivos mejoren la calidad del servicio que ofrecen, ya que no es cuestión de elección, la vida de la organización depende de ello. Para el desarrollo de esta investigación se realizó búsqueda de información bibliográfica, seleccionando las fuentes más importantes, se aplicaron encuestas a clientes externos, se efectuó entrevistas a los gerentes de los hostales, finalmente se realizó una propuesta de un manual de gestión de calidad de atención al cliente, con la finalidad de que los diferentes hostales pongan en práctica todos

estos pasos y puedan mejorar sus servicios, consiguiendo así el grado de satisfacción que los clientes desean.

Ortiz (2019) El presente trabajo de investigación denominado Análisis de la gestión de calidad turística en los hoteles de tres y cuatro estrellas en la Ciudad de Ibarra. Ecuador cuenta con varios atractivos turísticos naturales y culturales, los cuales con el pasar del tiempo los han desarrollado con proyectos turísticos gubernamentales y privados. La industria turística ha contribuido positivamente al desarrollo económico de varios sectores del Ecuador. Al ser una de las principales fuentes generadoras de empleo ha mejorado la economía de muchas familias, es decir que, gracias al turismo muchos micro emprendimientos han mejorado las ventas de sus productos o servicios, al igual que ofrecen nuevas vacantes de trabajo, crece el mercado y la competencia turística. Uno de los sectores turísticos y económicos que ha dado pasos gigantados en innovación, fidelización de clientes y mejoramiento de la calidad es el servicio de alojamiento, como parte de la oferta turística. La presente investigación se orienta al análisis de la gestión de calidad que actual mente poseen los hoteles de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Ibarra. En tal virtud se intenta precisar el grado de satisfacción de los clientes y el cumplimiento de la ficha de requerimientos de categorización del Ministerio de Turismo. El estudio se realiza en base a los métodos teóricos y prácticos de la investigación: documental - bibliográfica, de campo, métodos: analítico sintético y técnicas: como encuestas, entrevistas y fichas de observación, los mismos que han brindado la información requerida para sustentar este trabajo; por ello, como resultado de la investigación se ha propuesto la elaboración de una guía básica de calidad para los establecimientos de alojamiento de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Ibarra, la cual ocupe información necesaria para identificar y mejorar la calidad, además de un modelo de instrumento para medir la calidad y mejorar el servicio que brindan.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Bances (2018) El desarrollo del trabajo de tesis se denomina: Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Mype de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018 tuvo como objetivo general: Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Mype de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018 Metodología fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas, con 15 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Luego de las aplicaciones de análisis de los resultados se concluyó: que los factores básicos de la gestión de calidad son 74% de aplicación de procesos por escrito, 69% de los recursos humanos con valores y de confianza; en relación de las necesidades el 79% satisface sus necesidades de hospedaje por la mejora del servicio, 62% por el cumplimiento del personal en sus tareas y la característica de amabilidad. Siguiendo con la variable competitividad se tiene que en lo referido a la innovación prima los sistemas de tecnología facilitando los servicios de internet, los bajos costos, personal preparado, en cuanto a los tipos de competitividad conocen con mayor acercamiento la ambiental y la dinámica.

Carranza (2018) Estudio la Características de la competitividad y atención al cliente de las Mype del sector servicio, rubro hoteles del Casco Urbano del Distrito de Sullana, 2018 tuvo como objetivo general: describir las características de la competitividad y atención al cliente de las Mype del sector servicio rubro hoteles, del Casco Urbano del Distrito De Sullana, 2018. El tipo de investigación fue no experimental-transversal-descriptivo- cuantitativo. La población para el estudio, la variable de

competitividad está conformada por los clientes, es considerada como una variable infinita., Para la variable de atención al cliente la población será infinita, (clientes) a quienes se les aplicó un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta. Obteniendo como resultados sobre atención al cliente : 83% si conoce las ofertas que la empresa realiza ; el 67% si se preocupa por el servicio que brinda al cliente ; el 59% si brinda un servicio de acuerdo a lo que paga; el 82 % cree que realiza cambios innovadores; el 74% Si los hace sentir comfortable ; el 67% siente que si lo hace sentir comfortable ; el 69% si utiliza las redes sociales ; el 64 % cree que el servicio que brinda es profesional ; el 64 % menciona que brinda un servicio agradable . En conclusión si conoce las ofertas que la empresa realiza a diferencia de la competencia, si se preocupan por el servicio que usted necesita como cliente.

Granda (2018) Estudio la Caracterización de la competitividad y la capacitación de las Mype del sector hotelero categoría dos estrellas en el Distrito de Pariñas, Provincia de Talara, año 2018. Tiene objetivo general, Determinar las características principales de la competitividad y capacitación en Mype del sector hotelero categoría dos estrellas en el Distrito de Pariñas, año 2018. La Metodología de investigación, es de tipo descriptiva de nivel cuantitativo, Diseño no experimental transversal, la población para el estudio en la variable de competitividad la población es 05 Mype, considerando a los clientes. Y para capacitación está conformada por 46 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta obteniendo como resultado sobre competitividad. El 100% ofrece precios bajos. El 80% brinda un servicio diferente al de la competencia. El 80% usa estrategias para mantenerse en el mercado. Solo el 20% considera que sus trabajadores cuentan con la capacidad de trabajar en equipo. El 100% de los trabajadores muestra sus cualidades en cuanto a la atención al cliente. Factores y estrategias de competitividad de las Mype considera de

suma importancia ya que esta influye en relación de calidad al servicio que brinda a clientes tomando en cuenta expectativas de los clientes y competidores.

Jimenez (2019) La presente investigación titulada "Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro hoteles en la Av. Circunvalación, Piura año 2019, estableció como objetivo general identificar las características que tiene la gestión de calidad y competitividad en la Mype, rubro hoteles, la metodología utilizada para esta investigación es descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Se empleó como técnica la encuesta para la recolección de información y como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 384 clientes. de acuerdo con la investigación realizada a las mype bajo estudio respeto a la variable gestión de calidad el 78.13%, manifestó que el personal de la Mype muestra una buena disposición de ayudarlo a los requerimientos que usted muestra, por otro lado para la variable competitividad el 61.46% considera que el hotel se enfoca en satisfacer sus necesidades completamente ,de igual manera el 59.90% considera que los costos de los precios son accesibles, por lo tanto una buena atención y buen precio hace que los clientes visiten los hoteles.

2.1.3. Antecedentes Locales

Namuche (2018) Estudio la Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las Mype en el sector servicio, rubro hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2017 teniendo como problema: ¿cuáles son las principales características de la gestión de calidad y competitividad en las Mype en el sector servicio, rubro hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2017? y realizar los objetivos de la investigación. objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad y

competitividad en las Mype del sector servicio, rubro hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2017, el estudio de investigación es de tipo descriptivo, nivel de investigación es cuantitativo y el diseño es no experimental de corte transversal, teniendo en cuenta la población de 79 trabajadores de los hospedajes; a quienes en el transcurso de la investigación se les aplicara un cuestionario estructurado directamente sobre el tema de investigación a través de la técnica de la encuesta. en conclusión se identificó que los usuarios de las mype encuestadas manifiestan experimenta una buena sensación pero que existe inconveniente para contactarse con la persona idónea, brindado un servicio lento, con un lenguaje poco claro, y no promueve un servicio de calidad, así mismo le toman en cuenta a la competencia para mejorar el servicio e instalaciones, desarrollan capacitaciones que ayude a mejorar el servicio, considerando los jefes la empatía como la más importante, para brindar el servicio.

Lizano (2018) La presente investigación tuvo como objetivo determinar la Gestión de calidad y competitividad de las Mype, sector servicios, rubro hospedajes, en el Distrito de Aguas verdes, 2017”, la investigación fue de tipo descriptivo, y su diseño de investigación cuantitativo de nivel descriptivo no experimental, de un diseño descriptivo simple en el trabajo de campo se utilizó un cuestionario de 20 preguntas sobre gestión de calidad y competitividad, con una muestra de 68 clientes para el análisis se utilizó el programa microsoft excel 2010 los resultados de la investigación, no se precisó que se establezca hipótesis porque que describió su realidad y detallo las participaciones de o estudiado. se concluyó que el 84% de los clientes se encontraron satisfechos con la gestión de calidad que aplican los hospedajes, para el servicio que brinda, así mismo con el porcentaje más alto que es de un 62 %, los clientes consideraron que en los hospedajes si aplican estrategias para ser más competitivos. por lo que se concluyó que los hospedajes si aplican la gestión de calidad, empleando estrategias que por lo tanto y de acuerdo a los

resultados obtenidos, se conoce que, en el distrito de aguas verdes, los hospedajes si cumple con la gestión de calidad y aplican estrategias para ser más competitivos.

Cabrera (2019) En la presente investigación denominado “Caracterización de gestión de calidad y competitividad de las Mype sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2017”. Tuvo como problema cuál es la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mype sector servicio, rubro hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2017 en el cual tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las Mype, sector servicio, rubro hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2017 en el cual se determinó mediante el estudio de investigación. con una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental. con una población de 10 Mype y una muestra de 68 clientes utilizando la encuesta como un instrumento de recolección de datos: concluyendo que las características de gestión de calidad que presentan en la actualidad las Mype del rubro asciende a un promedio del 0.81 % .Los clientes calificaron que los indicadores en las Mype del rubro hospedajes asciende en un promedio de 0.80 % con respecto a las características de la competitividad los clientes manifestaron que las Mype rubro hospedajes ascienden a un promedio de 0.81% las estrategias de la competitividad de las Mype del rubro hospedajes asciende en un promedio de 0.83% que son flexibles ante la necesidad del cliente.

Namuche (2019) El presente trabajo de investigación denominado, Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las Mype, sector servicio, rubro hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2018. Tuvo como problema cuáles son las principales características de la competitividad y gestión de calidad de las Mype del sector

servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes 2018 en el cual tuvo como objetivo general: determinar la caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las Mype del sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes 2018, en el cual se determinó mediante el estudio de investigación. con una metodología de investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental; con una población de 10 Mype y una muestra de 68 clientes utilizando la encuesta como un instrumento de recolección de datos: concluyendo que las estrategias de la competitividad que presentan en la actualidad las Mype, rubro hospedajes determino que estas utilizan estrategias que ayudan a competir con otros hospedajes ascendiendo a un promedio del 0.58%, además los factores de la competitividad en las Mype, rubro hospedajes determino que estas aplican factores competitivos ascendiendo a un promedio de 0.58%. con respecto a los principios de la gestión de calidad los clientes manifestaron que las Mype, rubro hospedajes determino que estas aplican principios ascendiendo en un promedio de 0.60%. los niveles de satisfacción al cliente en las Mype, rubro hospedajes determino que son flexibles ante la satisfacción al cliente ascendiendo en un promedio de 0.61%. siendo así ágiles ante la competencia y mejorando continuamente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1. Definición:

Se dice que calidad es lo que tiene que ver con que conveniente es un producto o servicio y ver el uso que se le pretende dar, y así ver lo que el cliente desea, esto implica satisfacer las necesidades de los usuarios y llegar a superar las expectativas. (Lizarzaburu, 2016)

También la gestión de calidad es un conjunto de técnicas, métodos utilizables para un control de calidad de productos y procesos, es así que también la creación de una política de calidad de una empresa requiere de un sistema de calidad llevando así a un conjunto de estructuras, organización. (Camisón, Cruz, y González, 2006)

La gestión de calidad trata de un proceso de mejora continua en la que se esperan constantes mejoras está la parte donde se esperan que las cosas salgan bien para que así se llegue a conseguir la satisfacción del consumidor, por lo tanto la calidad total no solo se enfoca por la persona que recibe el producto si no también por aquellos que participan dentro del proceso productivo. (Rodríguez, 2018)

2.2.1.2. Características

La calidad presenta características definidas tales como: Sistemas ISO 9001, Tramita e inspecciona los procesos, Avala el desempeño y requisitos de los clientes, Amplía la relación y registro de proveedores, Búsqueda y medida de los procesos, Integrable con otros sistemas, Organizado según el ciclo de mejora continua, Accede a la certificación (Ingeniería y Consultoría IC, 2019)

Los sistemas ISO muestran características: Sistema ISO 9001: Esto se encarga de ver las necesidades del cliente, a su actividad, se encarga de diseñar nuevos procesos e indicadores para adaptarlos así a los que ya existen. ISO 9004: Esta es norma para la mejora de desempeño y fue diseñada para trabajar en conjunto con la ISO 9000. ISO 9000: Esta se encarga de detallar las cláusulas utilizadas y la descripción de los principios de un sistema de gestión. ISO 19011: Provee una metodología, más que todo esta norma facilita orientación sobre lo que es programas de auditoria. (Indice, 2019)

El sistema de gestión de calidad para la pyme se enfoca a confirmar la eficacia y a aumentar la confianza de sus clientes ya que estos cada vez más solicitan certificaciones y su competencia con grandes empresas. Es así que también el control de calidad en las organizaciones es necesario para poder llegar al cliente y que este repita. (Gonzales, 2018)

2.2.1.3.Tipos

Existen tipos como: Calidad implícita: Es aquella que se espera que posea cada producto por sí mismo. Calidad explícita: Esta es la que ratifica y corrobora a la calidad del usuario. Calidad sorprendente: La que va más allá de la calidad deseada por nuestros clientes. (Aguirre, 2013)

2.2.1.4.Principios

Enfoque en el cliente: Esto quiere decir que las empresas o entidades como ellos saben muy bien dependen de sus clientes por lo que estas deben estar al tanto de las necesidades que tienen sus clientes, ya que así sabrán que es lo que quieren y necesitan estos y se sientan satisfechos con lo que adquieran. Liderazgo: Tiene que ver mucho dentro de una organización pues esto es importante en ella si se tiene buenos líderes y estos hacen que todos los que forman parte de la organización se comprometan les irá muy bien y la empresa lograra todos sus objetivos. Compromiso: Es muy importante

dentro de una empresa ya que si todos están comprometidos se llegará a lograr todo lo que se propongan para el bien de la empresa y de sus colaboradores. Enfoque de procesos: Es importante dentro de la empresa, esto permite que el producto que ellos elaboren sea de buena calidad para todos es así que es un gran desafío para la empresa lograr esto. Toma de decisiones: Dentro de una empresa casi siempre se toman decisiones y es muy importante ya que si se ve alguna falla se toma la mejor decisión para arreglar eso y así evitar alguna pérdida dentro de la compañía. Mejora continua: Se debe dar permanentemente dentro de la organización puesto, que, si se desea dar una buena satisfacción al cliente, se tiene que pensar siempre en mejorar. Gestión de relaciones: Incluye los que están interesados en esto como son los vendedores, colaboradores y socios, dado que la relación de estos aumenta la capacidad de crear valor. (Excelencia, 2017)

2.2.1.5. Dimensiones

2.2.1.5.1. Atención al cliente:

Se refiere aquel servicio que te ofrece y proporciona las empresas de servicio sean que comercialicen productos o servicios y así se comuniquen derechamente con ellos, puesto que si existiera algún reclamo o sugerencia los clientes tendrán que comunicarse con este servicio. (Ucha, 2009)

Esto lo proporciona una empresa con el fin de que entre ellos y sus clientes se establezca una relación y pueden a brindar un buen asesoramiento hacia ellos. (Porporatto, 2015)

Esta es una vía de conexión entre un cliente y una empresa es muy útil ya que facilita la comunicación en ambos. (Economía, 2019)

2.2.2. Competitividad

2.2.2.1. Definición

Es la destreza con la que una empresa entrega bienes y servicios en un determinado tiempo, lugar y de manera favorita a sus clientes a precios buenos y mejores a los de su competencia. Es así que una empresa sola no puede cumplir su competitividad está la hace de mano de sus empleados los cuales cumplen un papel importante en esto y de otros elementos que interactúan en la actividad económica de la misma. (Franco, Restrepo, y Sanchez, 2014)

La competitividad es una línea de investigación eminente no solo dentro de lo académico, sino que también en las organizaciones, su importancia de esta reside en que puede ser vista desde varias formas y todas estas revelan una cierta parte de lo que es competitividad en una organización. (Ibarra, Gonzales, y Demuner, 2017)

Si hablamos de competitividad podemos decir que es un poco difícil de precisar. Existen muchas teóricas sobre lo que es competitividad hay diversos indicadores para medirla y una diversidad de rankings para dar lista sobre países según su nivel competitividad, teniendo en cuenta que si bien son conceptos relacionados competitividad no es competencia. (O'kean, 2013)

2.2.2.2. Características

Eficacia: Producción y inspección en costos; Calidad: Seguridad, estabilidad y atractividad del producto Creación: diferencia , rapidez , elasticidad; Sustentabilidad: fabricación en buen estado (Garcia y Sotomayor, 2013)

Administración o dirección estrategia; Información precisa; Renovación constante; y Mejora continua de los recursos humanos (Torres, 2012)

2.2.2.3. Tipos

Competitividad interna: Es el potencial que tiene una empresa para lograr la mayor eficacia posible de los recursos que maneja y así agrandar su producción, es así que la empresa trata de mejorar para ellos mismos. Competitividad externa: Esta viene hacer la capacidad que tiene una organización para alcanzar ventajas competitivas en el mercado. Para esto se evalúan factores externos como las 5 fuerzas de Porter, por lo tanto, estas empresas tienen que batallar para mantener su competitividad presente y futura. (Roldan, 2018) Competitividad interna: Es la capacidad con la que cuenta la organización para utilizar de forma positiva los recursos con los que esta cuenta. Competitividad externa: Esta se basa en los logros que la empresa consigue dentro del mercado, y así pueda mantenerse a lo largo del tiempo. (Raffino, 2019) Competitividad sistémica: En esta competitividad existe una relación entre actores del mercado que pueden obtener beneficios a nivel nacional e internacional y no precisamente concentrarse en la eficiencia de las empresas , uno de los principales exigencias para desarrollar esta es que entidades y personas que forman parte de esto sean capaz de acordar acciones y mantener un buen dialogo. Competitividad dinámica: Se habla que en esta competitividad busca la innovación y también en mejorar lo que es servicio al consumidor y recursos humanos. Competitividad falsa y competitividad autentica: Lo que es competitividad falsa trata de usar los recursos naturales y el costo de este se cumple con las remuneraciones laborales, su tiempo es muy limitado por lo que es efímero. Y la auténtica trata de apoyarse en el avance de la tecnología, asimismo encuentra soporte a nivel institucional. (Galeano, 2017)

2.2.2.4.Principios

Directivo: Los que toman el control de todo lo que pasa dentro de la empresa;
Avance: Evaluar los indicadores de desempeño para ver si la compañía está avanzando o retrocede. **Situación competitiva:** calcular las ventajas y desventajas frente a principales

competidores. Funciones: Precisar las actividades de todo el personal para que sepan lo que tienen que hacer. Preparación: Instruir al personal para reforzar sus conocimientos y sepan aportan sus nuevos aprendizajes a la organización. Calidad: Certificar la calidad del producto o servicio a través de una creación de S.C. (Alvarez, 2020)

2.2.2.5. Dimensiones

2.2.2.5.1. Precio

Se llama a la cantidad por la que se obtiene un bien o servicio, esto es un valor monetario. (Peiró y Sevilla, 2020)

Es el dinero por el cual se compra un producto, este lo debe pagar comprador al vendedor para así adquirir el producto. (Thompson, 2008)

Es el monto del dinero que se paga por comprar un artículo o servicio. (García, 2018)

2.2.3. Mype

Esta norma fue creada por el Congreso de la República en julio del 2013, está constituida por una persona natural o jurídica (empresa), teniendo, así como objetivo desarrollar actividades de extracción y producción, comercialización de bienes o prestación servicios, es así que estas Mype son inscritas en un registro llamado REMYPE por lo tanto la micro y pequeña empresa se rige en el Perú por la ley MYPE. (Congreso de la República del Perú, 2013)

2.2.4. Hospedajes

Esto se refiere al alojamiento que se le brinda a una persona en un determinado momento a esta parte de sector se le llama hostelería, su finalidad en si es brindar

alojamiento a personas aparte de otras opciones como comida todo esto a cambio de un pago. (Perez y Gardey, 2019)

Se le llama a aquel lugar en que se brindan servicios de posada a personas a cambio de un precio por su estadía. (Bembibre, 2010)

Se refiere aquel sitio de posada para personas que necesiten de una zona donde quedarse, ya sea para pasar el día o la noche. (Definicion, 2019)

2.2.5. Cliente

Se le llama a la persona que compra un producto o servicio que ofrece una compañía ya sea para que este lo consuma o se lo entregue a otra persona. (Quiroa, 2020)

Es toda persona que desea satisfacer una necesidad en comprar algo y este es mediante la participación de terceros. (Thompson, 2009)

Este es la razón de ser de toda organización ya que de ellos depende todo, es así que se debe llegar a satisfacer todas sus expectativas. (Bembibre, 2009)

III. HIPÓTESIS

Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis.

(Hernández, Fernández, y Baptista, 2017)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

La investigación fue 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

4.2. Población y muestra

P1: La población para la variable gestión de calidad se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes del servicio de hospedajes, diez (10) Mype dedicados al servicio de hospedaje.

P2: La población para la variable, competitividad está conformada por los clientes del servicio de hospedaje, en la ciudad de Tumbes, siendo diez (10) Mype dedicadas al servicio al servicio rubro ya mencionado.

Tabla 1.

Datos de las Mype de Tumbes- Hospedajes

Nº	NOMBRE COMERCIAL	GERENTES	Total
1	Hospedaje Gran Imperial	1	1
2	Hospedaje Casa Cesar	1	1
3	Hospedaje Lourdes	1	1
4	Hospedaje Mariol	1	1
5	Hospedaje Los Andes	1	1
6	Hospedaje Chicho	1	1
7	Hospedaje Toloa I	1	1
8	Hospedaje LM	1	1
9	Hospedaje Córdoba	1	1
10	Hospedaje Toloa II	1	1

Fuente: IPerú a mi criterio de investigación solo escogí 10 Mype.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
Gestión de calidad	Se dice que calidad es lo que tiene que ver con que conveniente es un producto o servicio y ver el uso que se le pretende dar, y así ver lo que el cliente desea, esto implica satisfacer las necesidades de los usuarios y llegar a superar las expectativas. (Lizarzaburu, 2016)	Se describirá la variable de gestión de calidad de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Atención al cliente	Cortesía	Nominal	
				Fiabilidad		
				Calidad en la comunicación		
			Calidad de servicio	Infraestructura		SI-NO
				Capacidad de respuesta		
				Nivel de estudio		
				Accesibilidad		
Prestigio	Ambiente adecuado					
	Personal calificado					
Competitividad	La competitividad es una línea de investigación eminente no solo dentro de lo académico sino que también en las organizaciones, su importancia de esta reside en que puede ser vista desde varias formas y todas estas revelan una cierta parte de lo que es competitividad en una organización. (Ibarra, Gonzales, y Demuner, 2017)	Se describirá la variable competitividad de acuerdo a sus dimensiones e indicadores permitiendo determinar sus características respecto al grupo de estudio.	Precios	Tarifa	Nominal	
				Reservas por periodo		
			Servicios	Afluencia		SI-NO
				Promociones		
				Servicio al cliente		
			Satisfacción	Satisfacción con el servicio		
				Índice de recomendación		
	Atención de incidencias					

Nota: Operacionalización de la variable gestión de calidad y competitividad y la descomposición de sus dimensiones e indicadores

4.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Para Alelu, López Y Rodríguez, (s.f.) se empleó la técnica de encuesta que fue aplicada a los clientes de los diez centros de servicio hospedaje del Distrito de Tumbes, 2021.

4.5. Plan de análisis

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.

4.6. Matriz de consistencia

Tabla 3. *Matriz de consistencia*

Enunciado del Problema	Objetivos de investigación	Variables	Hipótesis	Metodología y muestra
<p>¿Cuál es la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de la Mype sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Describir la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de la Mype. sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar las características de la atención al cliente en la gestión de calidad de la Mype sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.</p> <p>Determinar las características de los precios en la competitividad de la Mype sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.</p>	<p>VARIABLE 01: Gestión de calidad</p> <p>VARIABLE 02: Competitividad</p>	<p>Las investigaciones de tipo descriptiva no necesariamente se formula hipótesis. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2017)</p>	<p>TIPO: Descriptiva.</p> <p>NIVEL: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal.</p> <p>POBLACIÓN: 10 Mype</p> <p>MUESTRA: 68 clientes.</p>

4.7. Principios éticos

Durante la ejecución del presente estudio se respetaron los principios para investigación en este punto se mencionan los principios éticos que rigen a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote son:

Principio a la Confidencialidad: respetar su intimidad y cumplan con el deber de secreto y sigilo de la información recibida, a menos que se autorice lo contrario por la persona o representante de la institución involucrada; o en circunstancias extraordinarias, por las autoridades competentes

Principio de respeto a la dignidad humana: Todo hombre merece respeto puesto que es digno de ello. Esto como fundamento de una sociedad justa, lo que incluye su proceso de crecimiento en la sociedad donde se desarrolla.

Principio del Consentimiento informado: Proceso por el cual se informa al potencial participante u organización involucrada en la investigación, entre otros aspectos, de sus derechos, duración de la investigación, nombre de la investigación, objetivos, daños potenciales, riesgos, beneficios, tratamiento alternativo, confidencialidad de los datos e información a ser colectada, tiempo que se guardará esta información, acceso a la misma, derecho a retirarse en cualquier momento de la investigación.

El cumplimiento de las expectativas que presenta la investigación; se aplicó principios éticos como la protección a las personas, cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, libre participación y derechos a estar informado, beneficencia no maleficencia, justicia e integridad científica. (Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019)

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 4. ¿El personal que lo atendió le informa todo respecto a los servicios?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	36	53
No	32	47
Total	68	100%

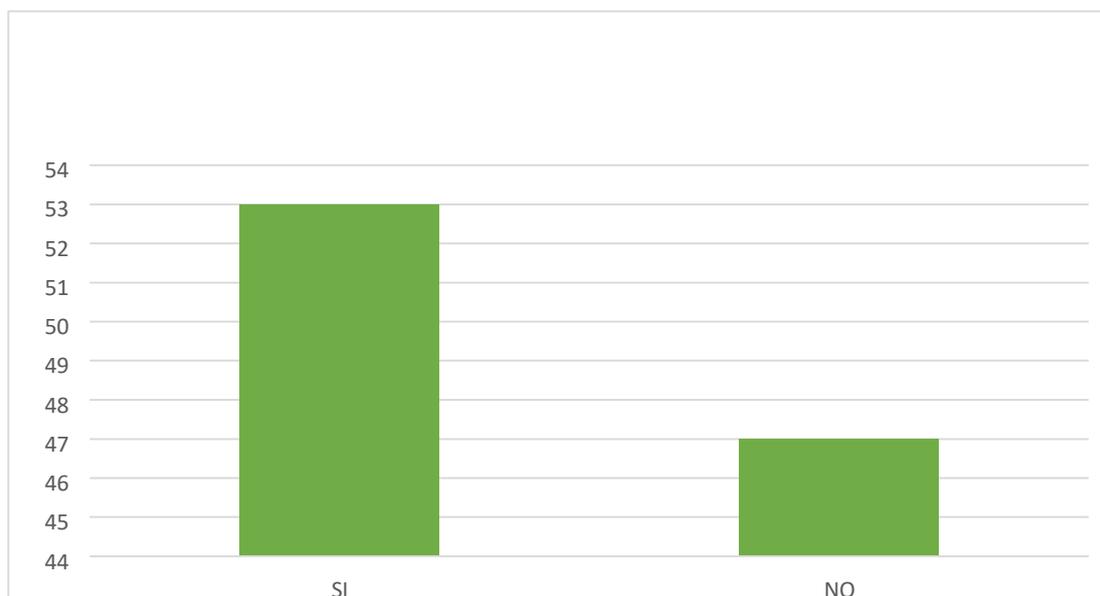
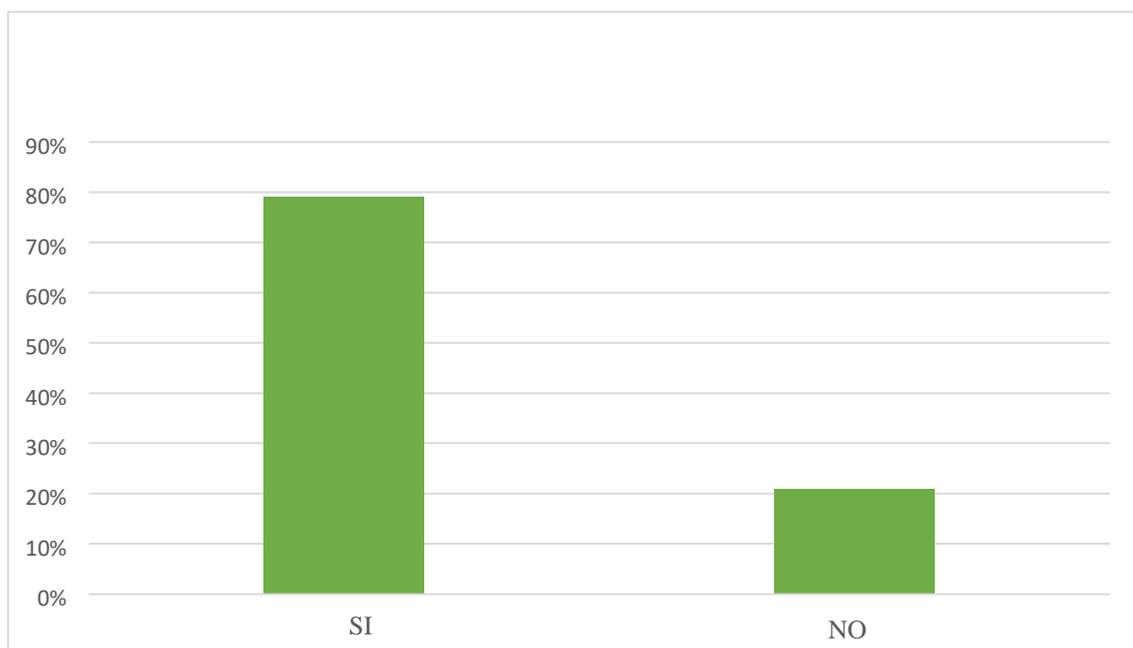


Figura 1

Nota: en la tabla 4 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión personal calificado en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 5 ¿La atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?

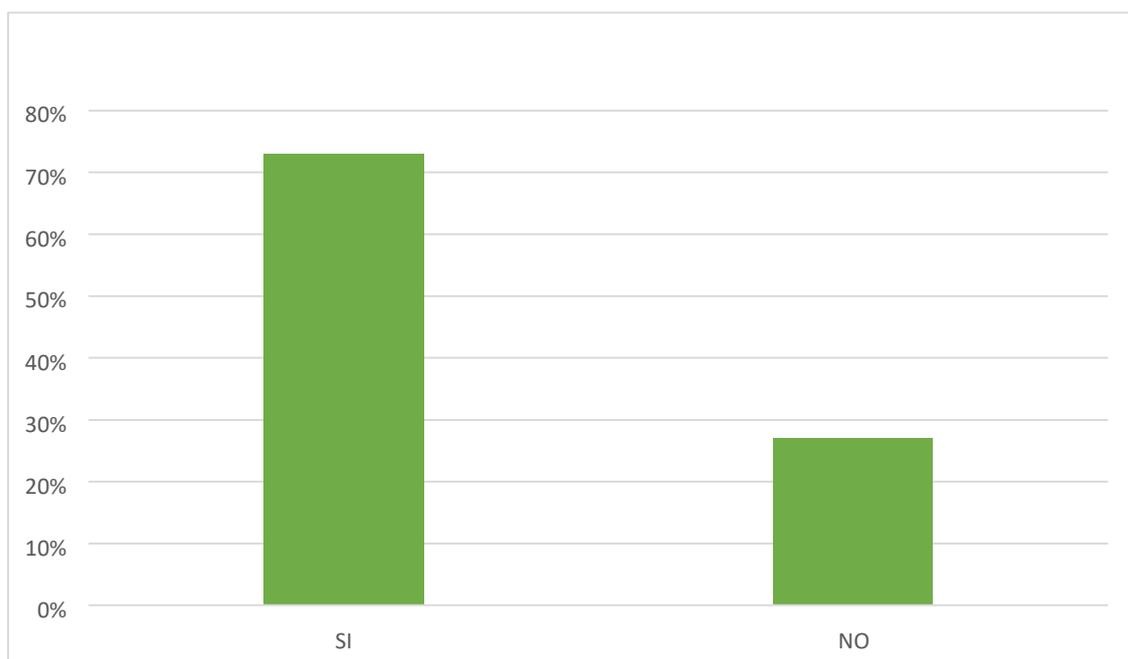
Opción	Fi	Hi (%)
Si	54	79
No	14	21
Total	68	100%

**Figura 2**

Nota: en la tabla 5 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión cortesía en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 6. ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los huéspedes?

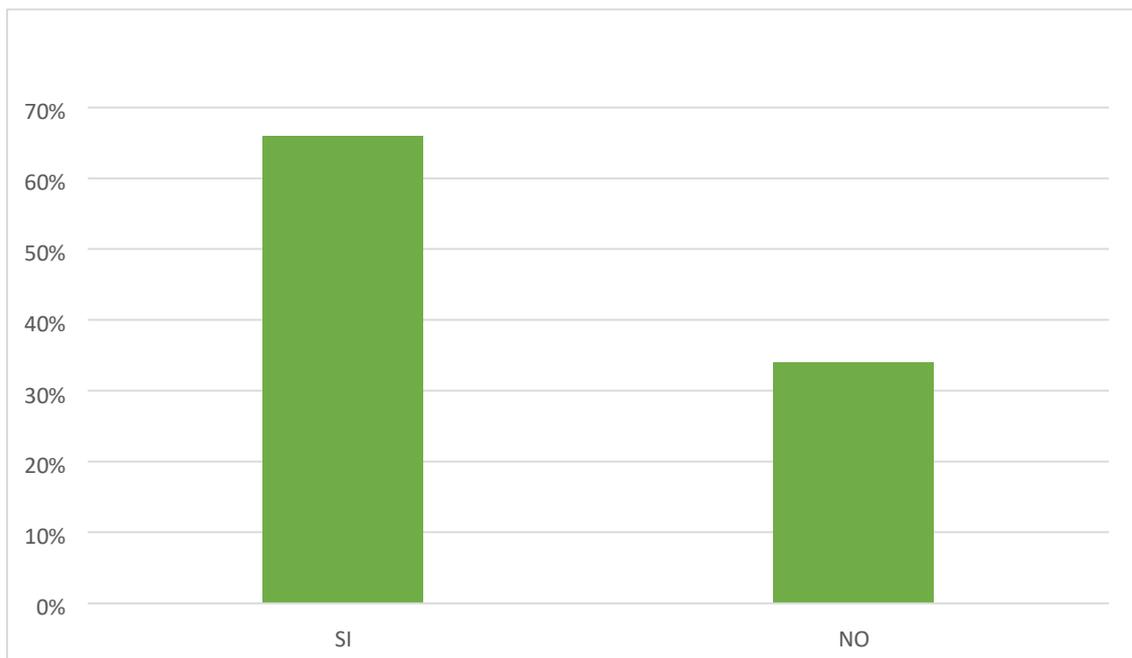
Opción	Fi	Hi (%)
Si	50	73
No	18	27
Total	68	100%

**Figura 3**

Nota: en la tabla 6 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión atención al cliente en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 7. ¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?

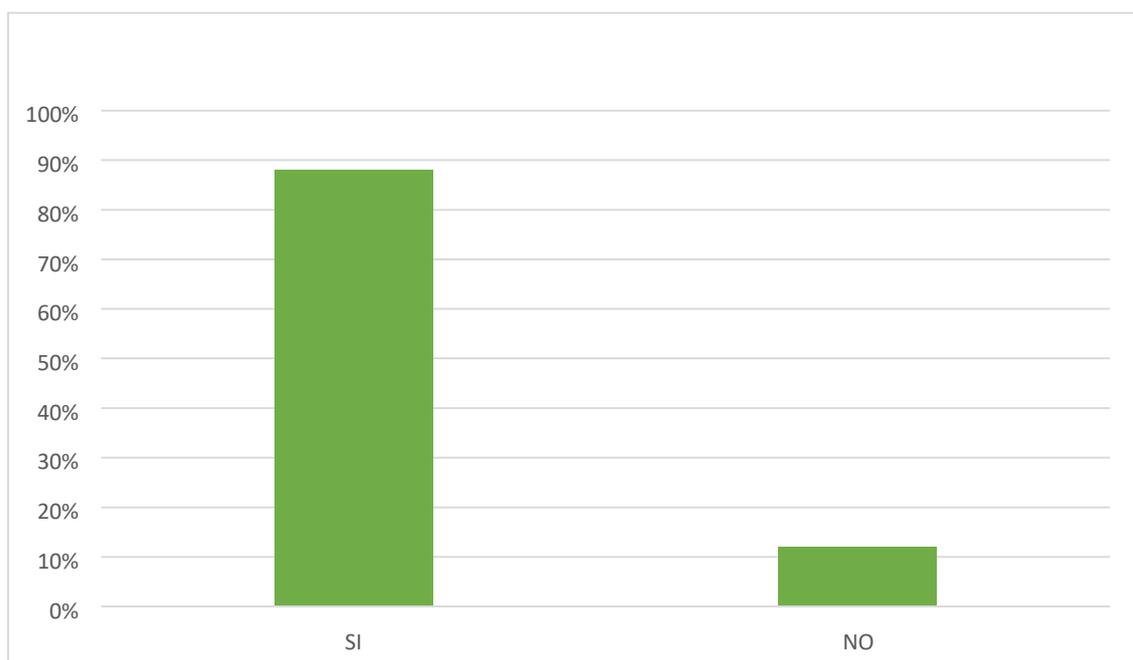
Opción	Fi	Hi (%)
Si	45	66
No	23	34
Total	68	100%

**Figura 4**

Nota: en la tabla 7 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión fiabilidad en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 8. ¿El hospedaje ofrece calidad en su servicio?

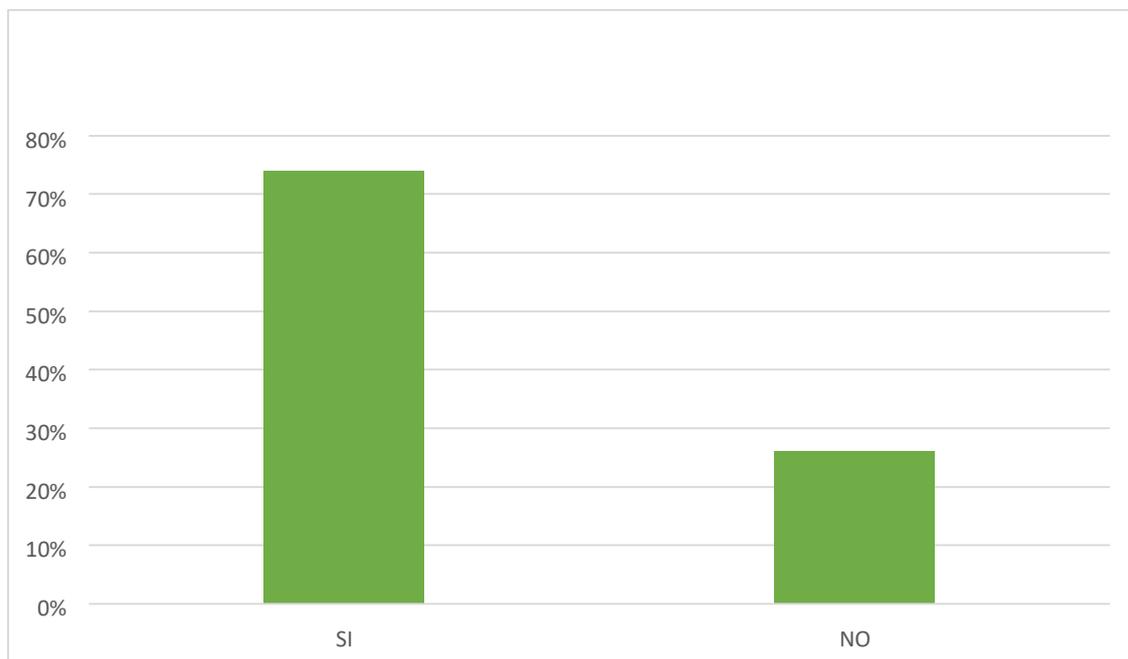
Opción	Fi	Hi (%)
Si	60	88
No	8	12
Total	68	100%

**Figura 5**

Nota: en la tabla 8 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión calidad de servicio en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 9. ¿La calidad de servicio en este hospedaje es la adecuada?

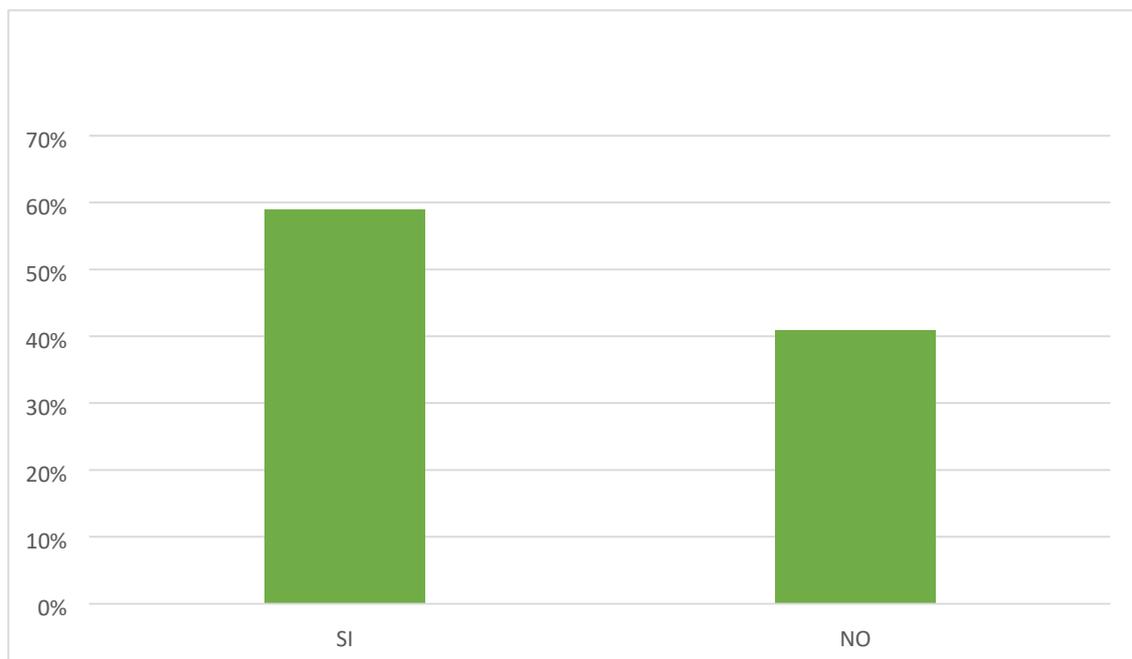
Opción	Fi	Hi (%)
Si	50	74
No	18	26
Total	68	100%

**Figura 6**

Nota: en la tabla 9 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión capacidad de respuesta en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 10. ¿La infraestructura del hospedaje es buena?

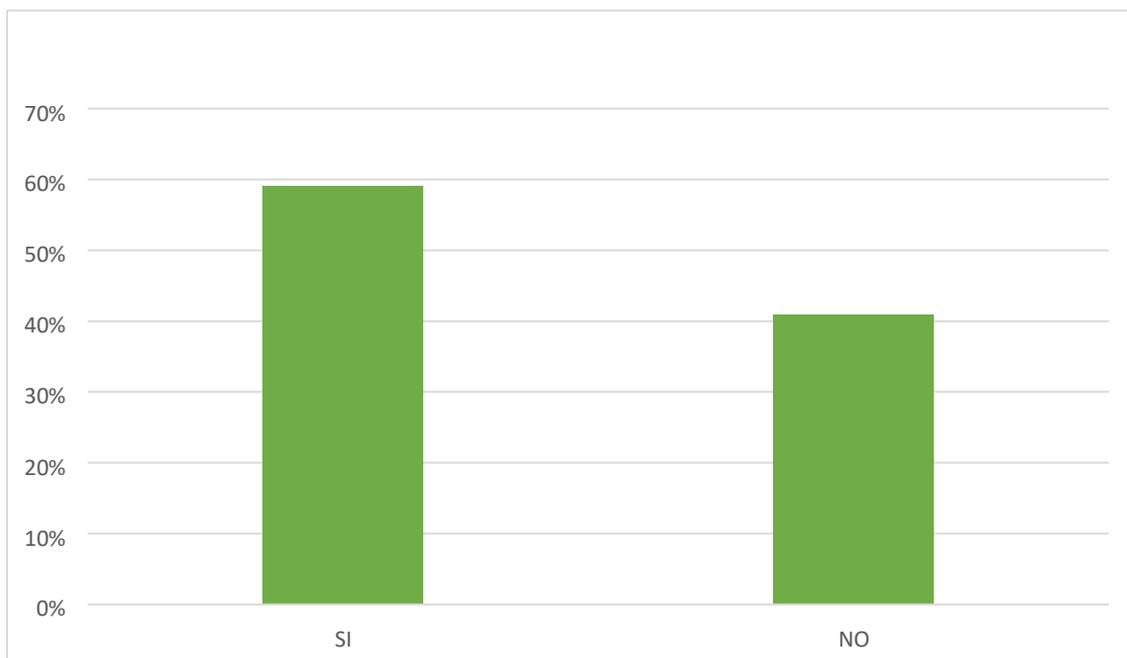
Opción	Fi	Hi (%)
Si	55	59
No	13	41
Total	68	100%

**Figura 7**

Nota: en la tabla 10 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión infraestructura en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 11. ¿Los servicios de limpieza son oportunos y eficientes durante su estadía?

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

**Figura 8**

Nota: en la tabla 11 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable gestión de calidad y su dimensión ambiente adecuado en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 12. ¿La relación entre la calidad / precios brindados por este hospedaje es accesible?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	54	79
No	14	21
Total	68	100%

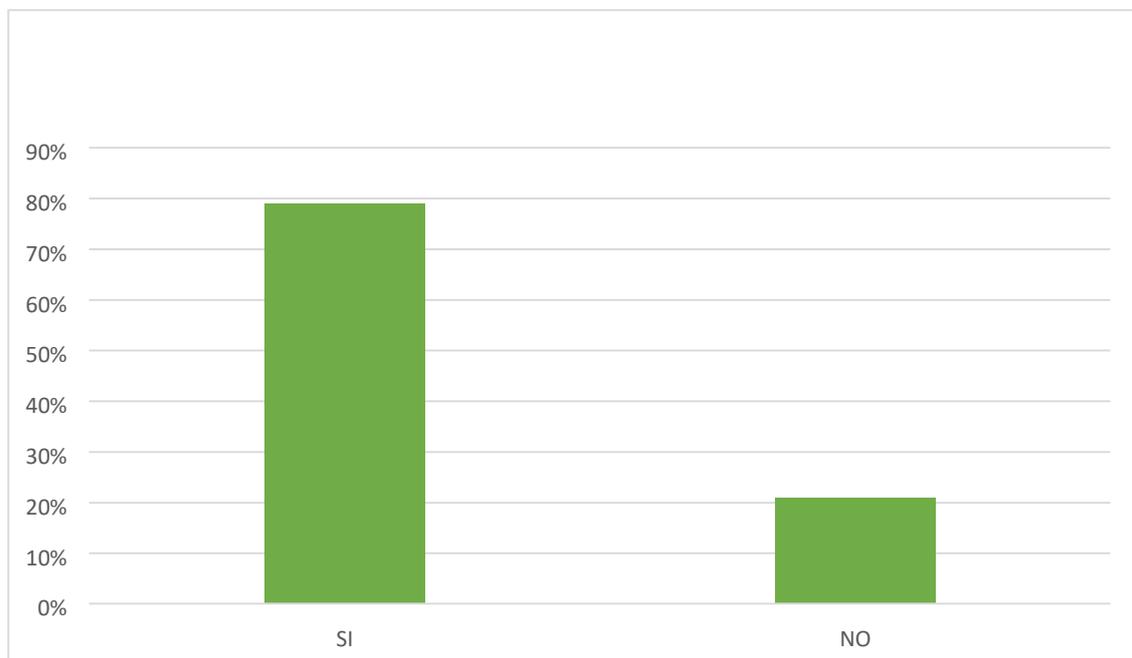
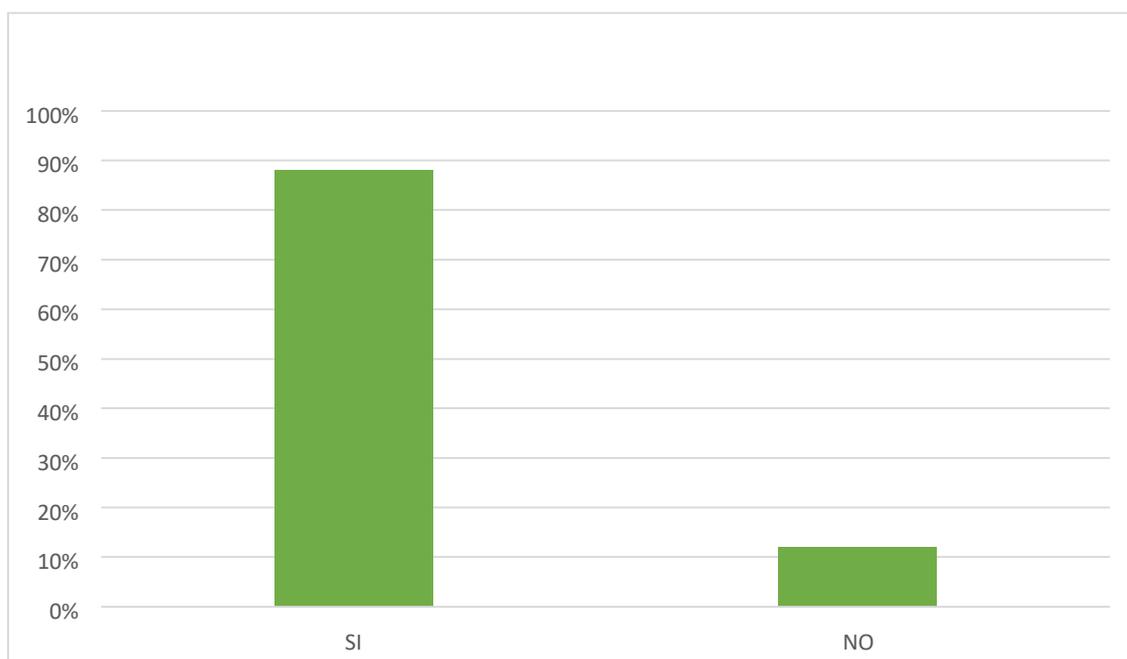


Figura 9

Nota: en la tabla 12 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable competitividad y su dimensión precios en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 13. ¿El precio es competitivo con los demás hospedajes?

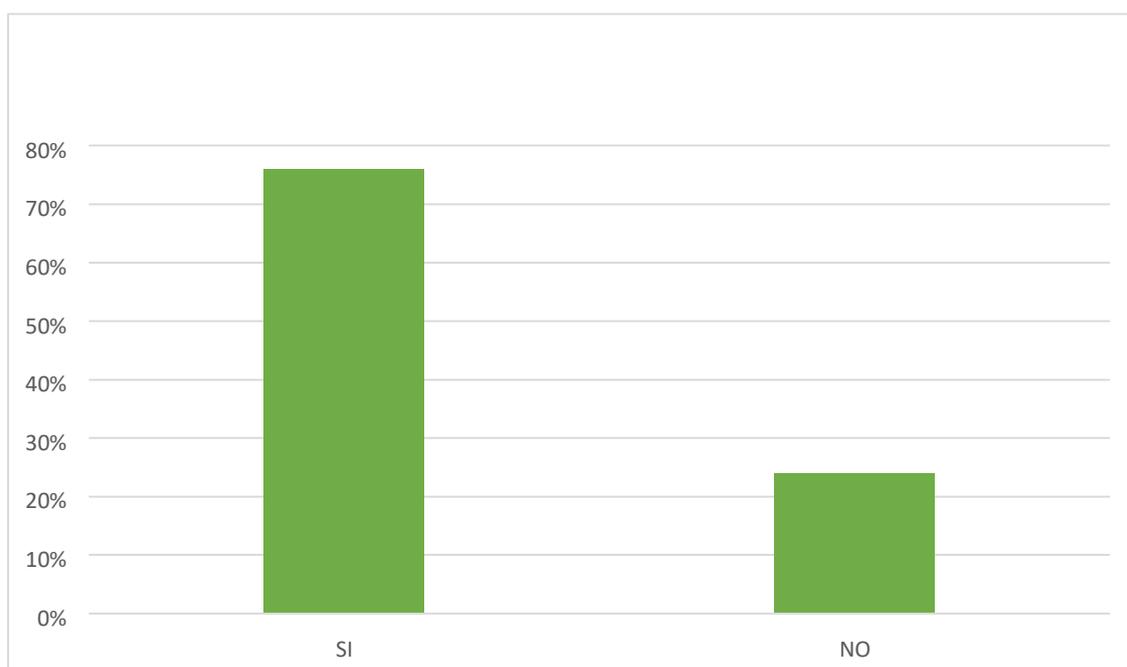
Opción	Fi	Hi (%)
Si	60	88
No	8	12
Total	68	100%

**Figura 10**

Nota: en la tabla 13 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable competitividad y su dimensión en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 14. ¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?

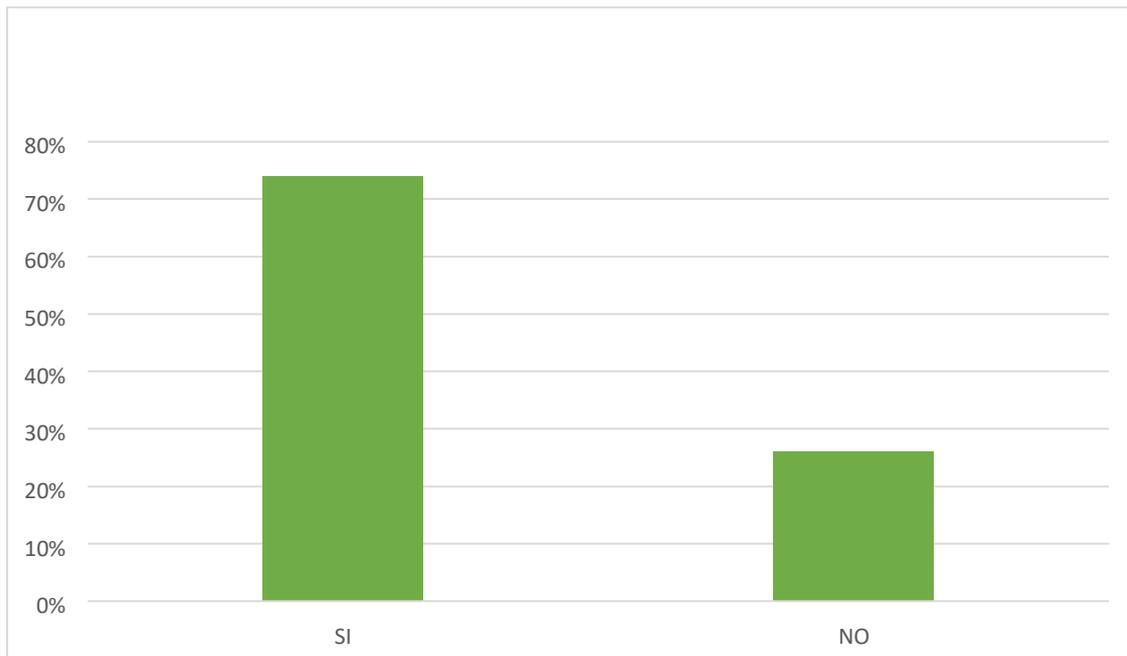
Opción	Fi	Hi (%)
Si	52	76
No	16	24
Total	68	100%

**Figura 11**

Nota: en la tabla 14 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable competitividad y su dimensión tarifa en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 15. ¿Le parece cómodo el precio que ofrece el hospedaje?

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

**Figura 12**

Nota: en la tabla 15 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable competitividad y su dimensión precios en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 16. ¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?

Opción	Fi	Hi (%)
Si	45	66
No	23	34
Total	68	100%

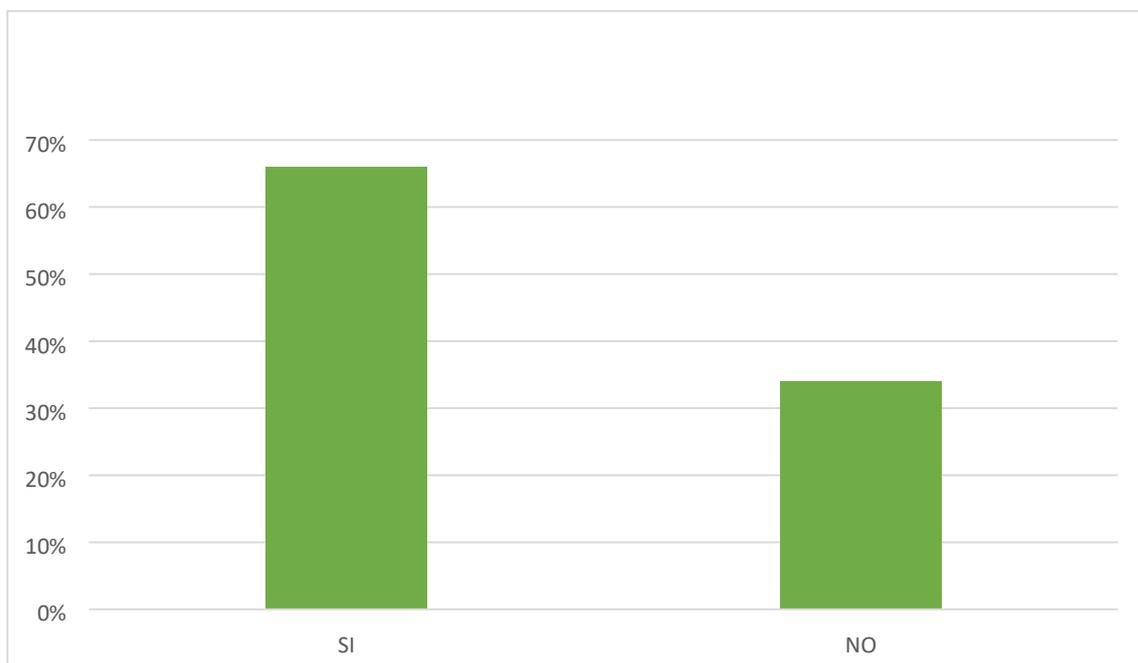
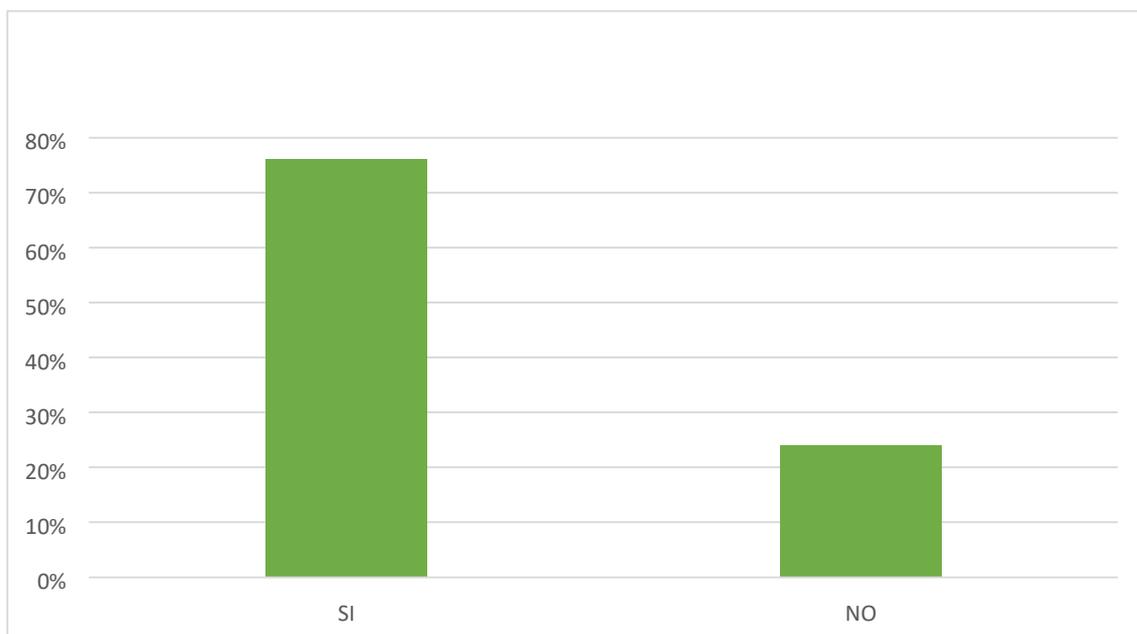


Figura 13

Nota: en la tabla 16 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable competitividad y su dimensión satisfacción en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 17. ¿El servicio de alojamiento que brinda le gusta?

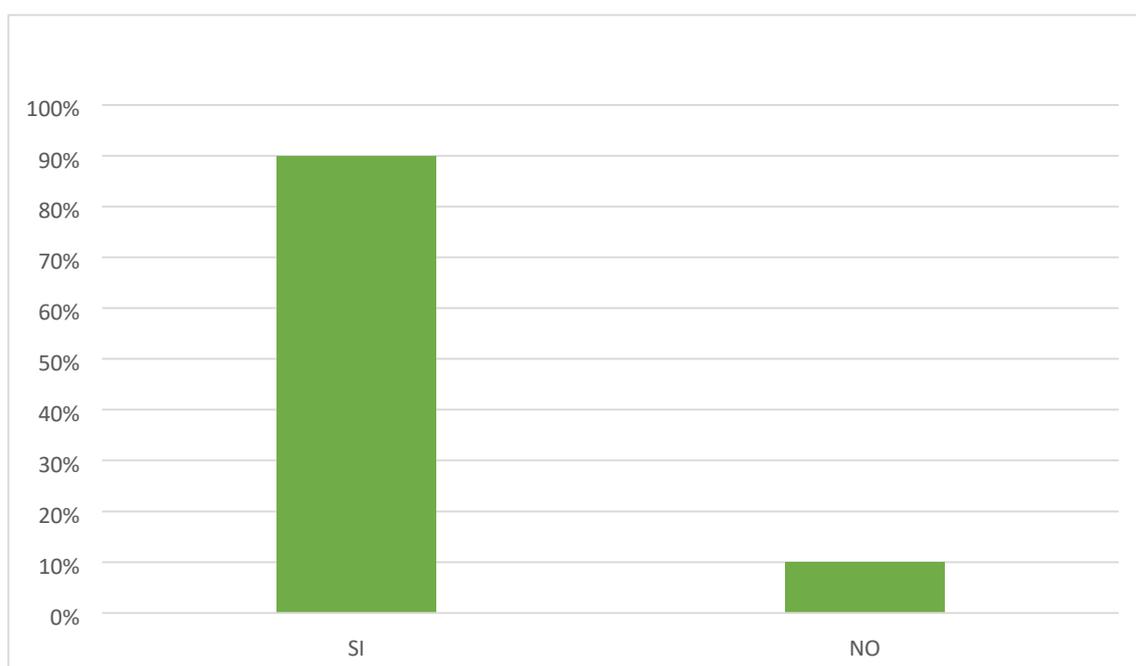
Opción	Fi	Hi (%)
Si	52	76
No	16	24
Total	68	100%

**Figura 14**

Nota: en la tabla 17 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable competitividad y su dimensión satisfacción con el servicio en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 18. ¿Considera usted que el hospedaje es competitivo en el mercado?

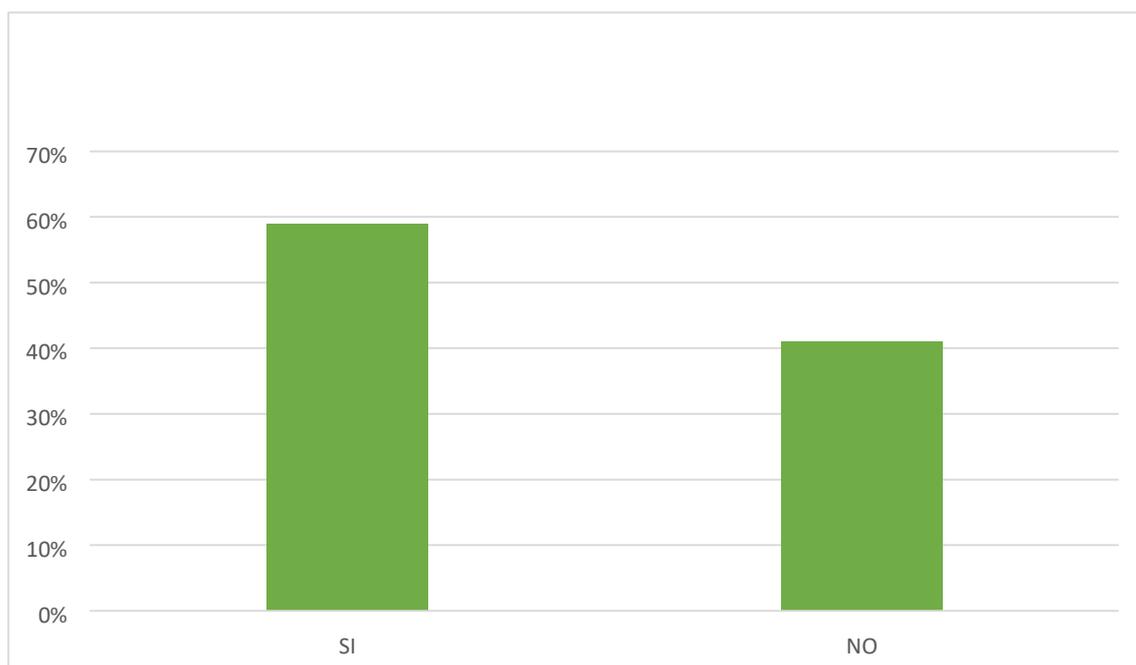
Opción	Fi	Hi (%)
Si	61	90
No	7	10
Total	68	100%

**Figura 15**

Nota: en la tabla 18 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable competitividad y su dimensión índice de recomendación en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

Tabla 19. ¿La Mype se preocupa por la satisfacción del cliente?

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

**Figura 16**

Nota: en la tabla 19 se demuestra la aplicación de la encuesta a los clientes respecto a la variable competitividad y su dimensión satisfacción en las Mype, sector servicio rubro hospedajes, en el Distrito de Tumbes, Año 2021.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico: Determinar las características de la atención al cliente en la gestión de calidad de las Mype sector, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes 2021:

En la tabla 4 después de haber aplicado la encuesta a los clientes el 53% (36) revelaron que el personal si informo todo respecto a los servicios y el 47 % (32) manifestaron que el personal no informo todo respecto a los servicios, se corrobora con el autor (Rodriguez, 2018) que el personal si informa bien acerca de los servicios ya que muchos de ellos son capacitados.

En la tabla 5 En seguida de aplicar la encuesta los clientes el 79% (54) declararon que los trabajadores si son eficientes en relación a otros hospedajes y el 21% (14) manifestaron que el personal no es mejor en relación a otros hospedajes, se corrobora con el autor (Bances, 2018) que el personal si es mejor en relación a otros hospedajes y que estos trabajadores muestran empatía a la hora de realizar sus actividades.

En la tabla 6, los encuestados el 73% (50) manifestaron que el personal si se muestra dispuesto ayudar a los huéspedes y el 27% (18) manifestaron que el personal no se muestra dispuesto ayudar a los huéspedes, se corrobora con el autor (Namuche, 2018) que el personal si es mejor en relación a otros hospedajes y que reciben capacitaciones para que ayuden a mejorar el servicio.

En la tabla 7 luego de aplicar la encuesta a los clientes el 66% (45) manifestaron que el personal si da imagen de honestidad y confianza y el 34 % (23) manifestaron que el personal no da imagen de honestidad y confianza, se corrobora con el autor (Granda,

2018) que el personal si da imagen de honestidad y confianza y por el cumplimiento del personal en sus tareas y sus características de amabilidad.

En la tabla 8 Después de la encuesta a los clientes el 88% (60) expresaron que el hospedaje si ofrece calidad en su servicio y el 12% (8) manifestaron que el hospedaje no ofrece calidad en su servicio, se corrobora con el autor (Namuche, 2018) que el hospedaje si ofrece calidad en su servicio y que más del 80% brinda un servicio diferente al de la competencia.

En la tabla 9 Al instante de aplicar la encuesta los clientes el 74% (50) manifestaron que la calidad de servicio en el hospedaje si es la adecuada y el 26% (18) manifestaron que la calidad de servicio en el hospedaje no es la adecuada, se corrobora con el autor (Granda, 2018) que la calidad de servicio si es la adecuada ya que esto hace que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

En la tabla 10 los clientes el 59% (55) manifestaron que la infraestructura del hospedaje si es buena y el 41% (13) revelaron que el la infraestructura del hospedaje no es buena, se corrobora con el autor (Namuche, 2018) que la infraestructura del hospedaje es buena, pero también toman en cuenta a la competencia para mejorar en su instalación.

En la tabla 11 los clientes el 59% (40) manifestaron que los servicios de limpieza si son oportunos y eficientes durante su estadía y el 41% (28) manifestaron que los servicios de limpieza no son oportunos y eficientes durante su estadía, se corrobora con el autor (Ortiz, 2018) que los servicios de limpieza si son oportunos y eficientes y que sus trabajadores cuentan con la capacidad para trabajar en equipo.

Respecto al objetivo específico 2: Determinar las características de los precios en la competitividad de las Mypes sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021

En la tabla 12 los clientes el 79% (54) manifestaron que la relación entre la calidad y precios brindados por el hospedaje si son accesibles y el 21% (14) manifestaron que la relación entre la calidad y precios brindados por el hospedaje no son accesibles, se corrobora con el autor (Carranza, 2018) que la relación entre calidad y precios brindados son accesibles y esto hace que aumente la productividad empresarial.

En la tabla 13 luego de aplicar la encuesta a los clientes el 88% (60) manifestaron que el precio si es competitivo con los demás hospedajes y el 12% (8) manifestaron que el precio no es competitivo con los demás hospedajes, se corrobora con el autor (Carranza, 2018) que los precios si son competitivos con los demás hospedajes y casi la mayor parte ofrece precios bajos.

En la tabla 14 los encuestados es decir los clientes el 76% (52) manifestaron que el precio del servicio si está acorde con el servicio brindado y el 24 % (16) revelaron que el precio del servicio no está acorde con el servicio brindado, se corrobora con el autor (Cabrera, 2019) que el precio del servicio si esta de acorde con el servicio que brinda este hospedaje.

En la tabla 15 los clientes el 74% (50) manifestaron que si les parece cómodo el precio que ofrece el hospedaje y el 26% (18) manifestaron que no les parece cómodo el precio que ofrece el hospedaje, se corrobora con el autor (Namucho, 2018) que el precio que ofrece es cómodo y así la organización tiene que seguir trabajando para lograr que el cliente se siga identificando con la empresa.

En la tabla 16 Después de la aplicación de encuesta a los clientes el 66% (45) manifestaron que el hospedaje si cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio y el 34% (23) manifestaron que el hospedaje no cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio, se corrobora con el autor (Granda, 2018) que el hospedaje si tiene personal calificado para ofrecer el servicio y la mayoría de trabajadores son capacitados y muchos de ellos toman sus propias decisiones en el trabajo.

En la tabla 17 luego de aplicar la encuesta a los clientes el 76% (52) manifestaron que el servicio de alojamiento que brinda si les gusta y el 24% (16) manifestaron que el servicio de alojamiento que brinda no les gusta, se corrobora con el autor (Granda, 2018) que el servicio de alojamiento que brinda si les gusta y se tiene clara la idea de la calidad de servicio y competitividad en la Mype.

En la tabla 18 los clientes el 79% (61) declararon que el hospedaje si es competitivo en el mercado y el 21% (7) manifestaron que el hospedaje no es competitivo en el mercado, se corrobora con el autor (Carranza, 2018) que si el hospedaje es competitivo y que la gestión de calidad influye mucho en la competitividad.

En la tabla 19 luego de aplicar la encuesta a los clientes el 59% (40) manifestaron que la Mype si se preocupa por la satisfacción del cliente y el 41% (28) manifestaron que la Mype no se preocupa por la satisfacción del cliente, se corrobora con el autor (Lizano, 2018) que la Mype si se preocupa por la satisfacción del cliente esto hace muy bien a la organización ya que hace que tengan mucho éxito en el mercado.

VI. CONCLUSIONES

- ✓ Respecto al objetivo general, se describieron las características gestión de calidad y competitividad en donde se brinda una buena atención en la calidad del servicio de hospedaje, siendo así estos lugares suelen ser más competitivos entre ellos por su buen servicio de alojamiento.

- ✓ Respecto al objetivo específico 1, Se determinaron las características de atención al cliente, en que los clientes manifestaron que si son muy bien atendidos por el personal, les explican sobre los servicios que brindan los hospedajes y están dispuestos ayudarlos en todo, la mayoría de estos hospedajes si tienen una buena imagen y dan un buen servicio de calidad hacia sus clientes.

- ✓ Respecto al objetivo específico 2, Se determinaron las características de los precios en que la mayoría de clientes expresaron que los precios que brindan estos lugares si son accesibles para ellos, ya que corresponden al servicio que brindan, y estos si son competitivos en el mercado

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda aplicar técnicas de establecer procesos rápidos en la atención al cliente para así brindar una buena atención a los clientes que acuden a estos hospedajes y no perder, la buena imagen que tienen con su servicio de atención que brindan como es el alojamiento al huésped.

- ✓ Se recomienda aplicar estrategias en costos para reducir los precios en temporadas bajas y que se vuelvan más competitivos entre hospedajes ya que estos precios si son accesibles para los huéspedes que acuden a estos lugares y ellos si están dispuestos a pagarlo por el alojamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, G. (2013). Modulo 1 tema 1 calidad total y evolucion. Retrieved October 15, 2019, from SlideShare website: <https://es.slideshare.net/GuadalupeIsabelAguir/modulo-1-tema-1-calidad-total-y-evolucion>
- Alvarez, M. (2020). Competidores Sustitutos Principios de la Competitividad. Retrieved May 7, 2020, from Grupo Albe website: <https://www.grupoalbe.com/competidores-sustitutos-principios-de-la-competitividad/>
- Avalos, E. (2018). *Caracterizacion de la Competitividad y Gestion de Calidad de las Mypes del sector comercio rubro ferreterias en el Centro de Tumbes, 2018*. Universidad Catolica Los Angeles De Chimbote.
- Bembibre, C. (2010). Definición de Hospedaje. Retrieved May 10, 2020, from Defincion ABC website: <https://www.definicionabc.com/general/hospedaje.php>
- Bonilla, E. (2015). La gestión de la calidad y su relación con los costos de desechos y desperdicios en las mypes de la confección textil. *Ingenieria Industrial*, 33(1025–9929), 37–50.
- Bances, E. (2018). *Caracterizacion de Gestion de Calidad y Competitividad en las MYPE de Servicios , Rubro Hoteles de Sechura (Piura),2018*. Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Cabrera, L. (2019). *Caracterizacion de la Gestion de Calidad y Competitividad de las MYPES . Sector Servicio , Rubro Hospedaje en el Distrito de Tumbes , 2017*. Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. In *PEARSON EDUCACION.S.A* (Vol. 18001). Retrieved from www.pearsoneducacion.comwww.FreeLibros.org
- Carranza, X. (2018). *Caracteristicas de la Competitividad y Atencion al Cliente de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hoteles del casco Urbano del*

- Distrito de Sullana, 2018.* Universidad Católica Los Angeles De Chimbote.
- Cruz, Y. (2016). *Caracterización Competitividad y Gestión de Calidad en las MYPE rubro Banano Organico en Tumbes, 2016.* Universidad Católica Los Angeles De Chimbote.
- Definicion, C. (2019). Hospedaje. Retrieved May 10, 2020, from Concepto Definicion website: <https://conceptodefinicion.de/hospedaje/>
- Economia. (2019). Atención al Cliente. Retrieved May 9, 2020, from Concepto Definicion website: <https://conceptodefinicion.de/atencion-al-cliente/>
- Esteban, A. (2015). *Análisis de la competitividad y tecnificación de la industria del calzado en el Ecuador.* Universidad San Francisco de Quito.
- Excelencia, E. E. de. (2017). Los 7 principios de la Gestión de la Calidad. Retrieved May 5, 2020, from Escuela Europea DE Excelencia website: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/12/los-7-principios-de-la-gestion-de-la-calidad/>
- Franco, J., Restrepo, J., & Sanchez, J. (2014). La Gestión del Mercadeo: un aporte a la Competitividad de las Pequeñas Empresas del sector servicios en Medellín. *Pensamiento y Gestión*, 37(1657–6276), 150–174. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64632634008>
- Galeano, E. (2017). Tipos de Competitividad Empresarial y ejemplo de cada una. Retrieved October 15, 2019, from Utopia Consultores website: <http://utopia-consultores.com/tipos-de-competitividad-empresarial-y-ejemplos-de-cada-una/>
- Garcia, I. (2018). Defincion de Precio. Retrieved May 7, 2020, from Economia Simple .net website: <https://www.economiasimple.net/glosario/precio>
- Garcia, T., & Sotomayor, C. (2013). Modelo de mejora de la competitividad basada en indicadores críticos de gestión en las pequeñas empresas de servicios de mantenimiento de equipos pesados. *Industrial Data*, 16(1560–9146), 37–49. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81629469005>
- Gonzales, A. (2018). Sistemas de gestión de calidad en las organizaciones empresariales. Retrieved October 26, 2019, from Emprnde Pyme website: <https://www.emprendepyme.net/sistemas-de-gestion-de-calidad.html>

- Granda, Y. (2018). *Caracterización de la Competitividad y la Capacitación de las Mype del sector Hotelero Categoría dos Estrellas en el Distrito de Pariñas, Provincia de Talara, año 2018*. Universidad Católica Los Angeles De Chimbote.
- Hernandez, C., & Nava, Y. (2009). Gestión del conocimiento del capital humano en las pequeñas empresas. *Omnia*, 15(1315–8856), 162–177. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73711473011>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). México: Mc Graw Hill.
- Ibarra, M., Gonzales, L., & Demuner, M. del rosario. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 18(2395–9134), 1–24. <https://doi.org/10.21670/ref.2017.35.a06>
- Jimenez, J. (2019). *Gestión de Calidad y Competitividad en las Mype Rubro Hoteles en la AV.Circunvalación Piura , Año 2019*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Namuche, R. (2019). *Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las Mypes del Sector Servicio , Rubro Hospedajes en el Distrito Tumbes - 2017*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Ortiz, K. (2019). *Análisis de la Gestión de Calidad Turística en los Hoteles de Tres y Cuatro Estrellas en la Ciudad de Ibarra*. Universidad Técnica del Norte.
- Lizarzaburu, E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. 18(0124–4639), 33–54. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187244133006>
- Lucero, W., Gette, M., Salgado, C., Sánchez, A., & Peralta, M. (2018). Un Método de Evaluación para Modelo de Gestión de Calidad en Empresas de SSI. *XX Workshop de Investigadores En Ciencias de La Computación*, 1–5.
- Namuche, K. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPES en el sector servicio, rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2017*. Universidad Católica Los Angeles De Chimbote.
- O'kean, J. (2013). ¿Qué es la competitividad? Retrieved October 14, 2019, from Economy Weblog website: <https://economy.blogs.ie.edu/archives/2013/05/que-es-la-competitividad/>

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). Bioética y Ética en la UNESCO.
- Ortiz, C. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad y la Competitividad de las MYPES del sector servicio, rubro Restaurant del Centro de Tumbes , año 2017*. Universidad Católica Los Angeles De Chimbote.
- Peiró, A., & Sevilla, A. (2020). Precio - Qué es, definición y concepto. Retrieved May 7, 2020, from Economipedia website: <https://economipedia.com/definiciones/precio.html>
- Perez, J., & Gardey, A. (2019). Definición de hospedaje - Qué es, Significado y Concepto. Retrieved October 22, 2019, from Definicion.De website: <https://definicion.de/hospedaje/>
- Perez, M. (2017). Implementación de herramientas de control de calidad en MYPES de confecciones y aplicación de mejora continua PHRA. *Industrial Data*, 20(1560–9146), 95–100. <https://doi.org/10.15381/idata.v20i2.13955>
- Porporatto, M. (2015). Atención al cliente. Retrieved May 7, 2020, from Que Significado website: <https://quesignificado.com/atencion-al-cliente/>
- Quiroa, M. (2020). Cliente. Retrieved May 10, 2020, from Economipedia website: <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- Raffino, E. (2019). Competitividad: Concepto, Tipos y Planificación estratégica. Retrieved November 9, 2019, from Concepto.De website: <https://concepto.de/competitividad/>
- República, P. La. (2013). *LEY N° 30056*. Retrieved from http://www.sice.oas.org/SME_CH/PER/Ley_30056_s.pdf
- Rodriguez, C. (2018). *Diseño de un manual para la gestión de calidad de atención al cliente en los Hostales de Leonidas Plaza*. Universidad Laica “ ’ Eloy Alfaro” de Manabi.
- Roldan, P. (2018). Competitividad - Definición, qué es y concepto. Retrieved October 15, 2019, from Economipedia website: <https://economipedia.com/definiciones/competitividad.html#targetText=Por otro lado%2C podríamos distinguir,%2C capital y tierra principalmente>).

- Sanchez, F. (2016). *Caracterización de la Gestión de la Calidad y Competitividad de las Mypes del Giro Hostales y Hospedajes en el Distrito de Chiclayo en el año 2016*. Universidad Católica Los Angeles De Chimbote.
- Sanchez, N. (2006). Necesidad de un sistema certificación en las empresas de gestión de la calidad y su merideñas. *Vision Gerencial*, 2(1317–8822), 202–212. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465546017004>
- Sierra, J., & Sato, E. (2004). Políticas para mejorar la calidad del empleo en las PYME. *Economía y Sociedad* 51 CIES, 1–9. Retrieved from <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/files/articulos/economiaysociedad/sierrasato.pdf>
- Torres, C. (2012). LA COMPETITIVIDAD. Retrieved November 9, 2019, from Blog website: <http://somoscyj.blogspot.com/>
- Ucha, F. (2009). Definición de Atención al cliente. Retrieved May 7, 2020, from Definicion ABC website: <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. *Código de Ética para la Investigación*. , Pub. L. No. Versión 002, 1 (2019).
- Yepes, N., Lopez, E., Quintero, C., & Gonzales, J. (2014). Factores que impactan en la Selección e Implantación del Sistema de Gestión ISO/TS 16949: caso del sector industrial de Autopartes de la Ciudad de Bogotá. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 24(1), 143–162. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=91131484008>
- Bembibre, V. (2009). Definición de Cliente. Retrieved May 10, 2020, from Definicion ABC website: <https://www.definicionabc.com/general/cliente.php>
- Garcia, I. (2018). Defincion de Precio. Retrieved May 7, 2020, from Economía Simple .net website: <https://www.economiasimple.net/glosario/precio>
- Thompson, I. (2008). Definición de precio. Retrieved May 7, 2020, from Marketing-Free website: <https://www.marketing-free.com/precio/definicion-precio.html>
- Thompson, I. (2009). Definición de cliente. Retrieved May 10, 2020, from PromonegocioS.net website: <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente->

definicion.html

Indice, C. (2019). ¿Qué sistemas de gestión de calidad existen actualmente? Retrieved October 26, 2019, from Indice Consultoria website: <https://www.indiceconsultoria.com/blog/que-sistemas-de-gestion-de-calidad-existen-actualmente>

Ingenieria y Consultoria IC. (2019). Características del Sistema de Gestión de Calidad. Retrieved October 26, 2019, from Ingenieria y Consultoria IC website: <https://www.ingenieriaconsultoriaic.es/consultoria/características-del-sistema-de-gestión-de-calidad/>

Lizano, Y. (2018). Caracterización de la Gestión de calidad y Competitividad de las Mypes , Sector Servicios , Rubro Hospedaje en el Distrito de Aguas Verdes 2017. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Torres, A. (2020). Sistema de Gestión de Calidad para los Hoteles de la Parroquia Chanduy Canton Santa Elena año 2020. Universidad Estatal Península de Santa Elena.

ANEXOS

Anexos 01: Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre **“Gestión de calidad y Competitividad de las Mype sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2021”**, la información que usted facilitará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Variable Gestión de calidad

1. ¿El personal que lo atendió le informa todo respecto a los servicios?

SI () NO ()

2. ¿La atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?

SI () NO ()

3. ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los huéspedes?

SI () NO ()

4. ¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?

SI () NO ()

5. ¿El hospedaje ofrece calidad en su servicio?

SI () NO ()

6. ¿La calidad de servicio en este hospedaje es la adecuada?

SI () NO ()

7. ¿La infraestructura del hospedaje es buena?

SI () NO ()

8. ¿Los servicios de limpieza son oportunos y eficientes durante su estadía?

SI () NO ()

Variable de Competitividad:

9. ¿La relación entre la calidad / precios brindado por este hospedaje es accesible?

SI () NO ()

10. ¿El precio es competitivo con los demás hospedajes?

SI () NO ()

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

SI () NO ()

12. ¿Le parece cómodo el precio que ofrece el hospedaje?

SI () NO ()

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

SI () NO ()

14. ¿El servicio de alojamiento que brinda les gusta?

SI () NO ()

15. ¿Considera usted que el hospedaje es competitivo en el mercado?

SI () NO ()

16. ¿La Mype se preocupa por la satisfacción del cliente?

SI () NO ()

Anexo 02: Validaciones



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo... Edgardo Jimenez Izquierdo

Identificado con DNI. 00327893... Carnet de Colegio N° 02621

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 estudiante **Grecia Geraldinen Cruz Valdiviezo**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes. Sector Servicio, Rubro Hospedaje En El Distrito De Tumbes, 2021**; 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, Octubre del 2021



Lic. Adm. Edgardo Jimenez Izquierdo
RUC - CLAD N° 02621

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes. Sector Servicio, Rubro Hospedaje En El Distrito De Tumbes, 2021.									
AUTORA: Grecia Geraldinen Cruz Valdiviezo									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTION DE CALIDAD									
10E	Determinar la atención al cliente en la gestión de calidad de las MyPes sector servicio, rubro Hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.								
1	¿El personal que lo atendió le informa todo respecto a los servicios?	/		/		/		/	
2	¿La atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?	/		/		/		/	
3	¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los huéspedes?	/		/		/		/	
4	¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?	/		/		/		/	
20E	Determinar la calidad de servicio en la gestión de calidad de las MyPes sector servicio, rubro Hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.								
5	¿El hospedaje ofrece calidad en su servicio?	/		/		/		/	
6	¿La calidad de servicio en este hospedaje es la adecuada?	/		/		/		/	
7	¿La infraestructura del hospedaje es buena?	/		/		/		/	
8	¿Los servicios de limpieza son oportunos y eficientes durante su estadia?	/		/		/		/	


 Lic. Adm. Edgardo Jimenez Izquierdo
 RUC - CLAD N° 02621

COMPETITIVIDAD								
30E	Determinar los precios en la competitividad de las MyPes sector servicio, rubro Hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.							
9	¿La relación entre la calidad / precios brindados por este hospedaje es accesible?	/		/		/		/
10	¿El precio es competitivo con los demás hospedajes?	/		/		/		/
11	¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?	/		/		/		/
12	¿Le parece cómodo el precio que ofrece el hospedaje?	/		/		/		/
40E	Describir los servicios en la competitividad de las MyPes sector servicio, rubro hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.							
13	¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?	/		/		/		/
14	¿El servicio de alojamiento que brinda le gusta?	/		/		/		/
15	¿Considera usted que el hospedaje es competitivo en el mercado?	/		/		/		/
16	¿La Mype se preocupa por la satisfacción del cliente?	/		/		/		/


 Lic. Adm. Edgardo Jimenez Izquierdo
 RUC - CIAD N° 02621



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo... José Orellana Cristhian

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

Con el grado de: Maestro en Finanzas

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 estudiante **Grecia Geraldinen Cruz Valdiviezo**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes. Sector Servicio, Rubro Hospedaje En El Distrito De Tumbes, 2021.** ; 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, Octubre del 2021


Mgtr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA
NUMERO DE COLEGIATURA 007335
MAGISTER EN FINANZAS

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes. Sector Servicio, Rubro Hospedaje En El Distrito De Tumbes, 2021.									
AUTORA: Grecia Geraldinen Cruz Valdiviezo									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTION DE CALIDAD									
10E	Determinar la atención al cliente en la gestión de calidad de las MyPes sector servicio, rubro Hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.								
1	¿El personal que lo atendió le informa todo respecto a los servicios?	/		/		/		/	
2	¿La atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?	/		/		/		/	
3	¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los huéspedes?	/		/		/		/	
4	¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?	/		/		/		/	
20E	Determinar la calidad de servicio en la gestión de calidad de las MyPes sector servicio, rubro Hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.								
5	¿El hospedaje ofrece calidad en su servicio?	/		/		/		/	
6	¿La calidad de servicio en este hospedaje es la adecuada?	/		/		/		/	
7	¿La infraestructura del hospedaje es buena?	/		/		/		/	
8	¿Los servicios de limpieza son oportunos y eficientes durante su estadia?	/		/		/		/	


 Lic. Adm. CRISTHAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007285
 MAGISTER EN FINANZAS

COMPETITIVIDAD							
30E	Determinar los precios en la competitividad de las MyPes sector servicio, rubro Hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.						
9	¿La relación entre la calidad / precios brindados por este hospedaje es accesible?	/	/	/	/	/	/
10	¿El precio es competitivo con los demás hospedajes?	/	/	/	/	/	/
11	¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?	/	/	/	/	/	/
12	¿Le parece cómodo el precio que ofrece el hospedaje?	/	/	/	/	/	/
40E	Describir los servicios en la competitividad de las MyPes sector servicio, rubro Hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.						
13	¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?	/	/	/	/	/	/
14	¿El servicio de alojamiento que brinda le gusta?	/	/	/	/	/	/
15	¿Considera usted que el hospedaje es competitivo en el mercado?	/	/	/	/	/	/
16	¿La Mype se preocupa por la satisfacción del cliente?	/	/	/	/	/	/


 Mgtr. Cr. Adm. CRISTHIAN SOSA ORELLANA
 NUMERO DE COLEGIATURA 007325
 MAESTRO EN FINANZAS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Darwin Ebert Aguilar Chuquzuta:

Identificado con DNI. 43812667..... Carnet de Colegio N° 11825

Con el grado de: Magister, Licenciado en Administraciones

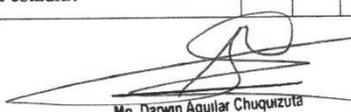
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por el estudiante **Grecia Geraldinen Cruz Valdiviezo**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado: **Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes. Sector Servicio, Rubro Hospedaje En El Distrito De Tumbes, 2021.** ; 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, Octubre del 2021


Mg. Darwin Aguilar Chuquzuta
CLAP 11825
DOCENTE TUTOR

Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mypes. Sector Servicio, Rubro Hospedaje En El Distrito De Tumbes, 2021.									
AUTORA: Grecia Geraldinen Cruz Valdiviezo									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTION DE CALIDAD									
10E	Determinar la atención al cliente en la gestión de calidad de las MyPes sector servicio, rubro Hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.								
1	¿El personal que lo atendió le informa todo respecto a los servicios?	/		/		/		/	
2	¿La atención del personal es mejor en relación a otros hospedajes?	/		/		/		/	
3	¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los huéspedes?	/		/		/		/	
4	¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?	/		/		/		/	
20E	Determinar la calidad de servicio en la gestión de calidad de las MyPes sector servicio, rubro Hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.								
5	¿El hospedaje ofrece calidad en su servicio?	/		/		/		/	
6	¿La calidad de servicio en este hospedaje es la adecuada?	/		/		/		/	
7	¿La infraestructura del hospedaje es buena?	/		/		/		/	
8	¿Los servicios de limpieza son oportunos y eficientes durante su estadia?	/		/		/		/	


 Mg. Darwin Aguilar Chuquizuta
 CLAP 11825
 DOCENTE TUTOR

COMPETITIVIDAD								
30E	Determinar los precios en la competitividad de las MyPes sector servicio, rubro Hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.							
9	¿La relación entre la calidad / precios brindados por este hospedaje es accesible?	/		/		/		/
10	¿El precio es competitivo con los demás hospedajes?	/		/		/		/
11	¿Cree usted que el precio del servicio está acorde con el servicio brindado?	/		/		/		/
12	¿Le parece cómodo el precio que ofrece el hospedaje?	/		/		/		/
40E	Describir los servicios en la competitividad de las MyPes sector servicio, rubro Hospedaje en el Distrito de Tumbes, 2021.							
13	¿Considera usted que el hospedaje cuenta con el personal calificado para ofrecer el servicio?	/		/		/		/
14	¿El servicio de alojamiento que brinda le gusta?	/		/		/		/
15	¿Considera usted que el hospedaje es competitivo en el mercado?	/		/		/		/
16	¿La Mype se preocupa por la satisfacción del cliente?	/		/		/		/


 Mg. Darwin Aguilar Chuquizuta
 CLAP 11825
 DOCENTE TUTOR

ANEXO 04: Turnitin

TURNITIN

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

6%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo

