



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

La gestión de calidad para la competitividad de las Mypes del sector hotelero de la  
provincia de Pacasmayo - La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Negocios Internacionales

**AUTOR:**

Br. Rodriguez Isla, Joselyn Fabiola (ORCID: 0000-0002-5047-9019)

**ASESOR:**

Mg. Maldonado Cueva, Percy David (ORCID: 0000-0003-9132-4841)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing y Comercio Internacional

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## Dedicatoria

A mi madre Mildred Rodriguez, quien me inculcó la ética y el rigor que guía mi transitar en la vida, por su confianza, por su amor y por su apoyo.

## Agradecimiento

Ante todo, agradezco a Dios, por permitirme alcanzar este sueño y ser mi guía constante, a mis padres, porque siempre creyeron en mí al brindarme su apoyo, paciencia y la oportunidad de poder estudiar y crecer día a día.

## ÍNDICE

Carátula	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice	4
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
I.INTRODUCCION	
1.1 Realidad problemática	11
II.METODO	
2.1 Tipo y diseño de investigación	20
2.2 Operacionalizacion de variables	22
2.3 Población, Muestra y muestreo	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5 Procedimiento	29
2.6 Método de análisis de datos	30
2.7 aspectos éticos	31
III.RESULTADOS	
3.1 Variables	48
IV.DISCUSION	54
V.CONCLUSIONES	56
VI.RECOMENDACION	57
REFERENCIAS	58
ANEXO 1	
ANEXO 2	60
ANEXO 3	61
ANEXO 4	62
ANEXO 5	63
ANEXO 6	64
ANEXO 7	65
ANEXO 8	66

## RESUMEN

En el presente estudio se realizó con el objetivo de Determinar cómo favorece de manera alta la gestión de calidad para la competitividad de las Mypes del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019

En el cual el enfoque de la investigación fue cuantitativo de tipo descriptivo y diseño no experimental ya que los datos no fueron manipulados, el cual se aplicó a un grupo de 368 personas en este caso huéspedes que se encontraban en la provincia de Pacasmayo- La Libertad, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta por medio del cuestionario.

Esta investigación nos permitió determinar que la gestión de calidad favorece de manera alta con 66,3% para la competitividad del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo La Libertad.

**Palabras claves:** gestión de calidad, competitividad.

## **ABSTRACT**

In the present study, it was carried out with the objective of determining how high quality management favors the competitiveness of the Mypes of the hotel sector in the province of Pacasmayo, La Libertad, under a Chilean approach, 2019.

In which the research approach was quantitative of descriptive type and non-experimental design since the data was not manipulated, which was applied to a group of 368 people in this case guests who were in the province of Pacasmayo-La Libertad , to which the survey technique was applied through the questionnaire.

This research allowed us to determine that quality management favors 66.3% for the competitiveness of the hotel sector in the province of Pacasmayo La Libertad.

**Keywords:** quality management, competitiveness

## INTRODUCCIÓN

## 1.1.Realidad Problemática.

Con la expansión y globalización inminente se aceleró la imperiosa necesidad de generar estándares de calidad que por ejemplo permitiera una empresa en china con sucursal en América producir el mismo producto de acuerdo al mismo proceso productivo, idéntica estructura de costo y con la similar sabor, olor, esencia al presentado en los dos sitios o en cualquier parte del mundo el consumidor al conocer el producto le determine la propensión a la compra o adquisición del mismo al reconocer que confía en la calidad de ese bien o servicio. La firma de origen chileno Fitz Roy ha realizado con su equipo de Research una investigación de la situación actual del mercado hotelero en Santiago y sus proyecciones al 2022. Para hacer este estudio se basó en los nuevos hoteles que están en etapas de construcción o próximos a comenzar sus obras. El estudio proyecta un crecimiento anual proyectado de un 4,2% y un crecimiento acumulado de un 23% de la oferta, terminando a diciembre de 2022 con 17.368 habitaciones. Según el Informe generado por Fitzroy Tourism & Real Estate del 14 de septiembre del 2018.

En el caso específico peruano no se queda atrás, puesto que, el mercado en los últimos años y luego de la apertura de libre comercio se ha convertido en un gran mercado potencial donde emergen y convergen nuevas empresas, sobre todo las Mypes en la elaboración de productos y servicios potenciando de esta manera la competitividad para el logro de la aceptación del producto y el posicionamiento del mercado. El sector Hotelero se enfoca en este proceso, el cual es conseguido con la aplicación de los más altos estándares de calidad posible en los procesos desarrollados con la finalidad que entre mayor cantidad de productos ofertados se hace más complicado destacar entre las diferencias de los costos, la diferencia de la durabilidad, eficiencia, confort prestado correlacionado todo esto en la calidad que plantea cada bien o servicio en relación al universo de posibilidades que posee el consumidor.

Teniendo en cuenta que Perú está en el puesto seis y de número sesenta y tres del mundo según estudio realizado en el año 2018 por el Centro de Desarrollo Industrial. Por lo cual hace aún más titánico encontrar el nivel óptimo de calidad en una economía donde constantemente surgen nuevos retos y empresas a ofertar nuevos e innovadores formas de presentar mercados potenciales donde para poder destacar debe ser un producto que supone altísima calidad y a un bajo costo para que el consumidor posicione el mismo preferente a el resto de opciones que se

les presenta. En este orden de ideas según cifras oficiales de la Asociación de Hoteles, Restaurante y Afines, este ramo ha presentado un crecimiento interanual del 5% en relación a los últimos 3 años luego de un proceso de recesión prolongado por los 5 años anteriores permitiendo plantear que las políticas implementadas ha condicionado un alza en este sector tan importante de las Mypes por lo que augura un continuo crecimiento dado la importancia que tiene para la economía peruana. Según el informe del diario Ahora del 16 de marzo del 2018 Transportando la realidad a la Provincia de Pacasmayo, en la Libertad. Perú. Se quiere conocer e indagar que le falta para que sea competitivo según el enfoque chileno. La provincia de Pacasmayo cuenta con una buena posición geográfica es un punto de atractivo turístico y con potencias para desarrollo lo cual demanda aún más de generación de estándares de calidad para los diferentes huéspedes y clientes en general.

Se reconocieron un conjunto de trabajos previos; es decir antecedentes relacionados a problemáticas semejantes, conformadas por tesis elaboradas en los últimos 5 años. A continuación se presentarán trabajos previos internacionales y nacionales.

En este sentido, Avilez y Naranjo (2016) realizó la tesis titulada “el análisis competitivo del hotel Cartagena mediante el objetivo transversal de la planificación regional competitivo 2009 — 2033 Mipyme central y Bocagrande”. La percepción en el ramo hotelero de Cartagena se ubicó en un 61% demostrando con ello altas intenciones de creación de hoteles en la zona. Sin embargo se mostró una baja influencia hacia el fomento de mecanismos de innovación ya que el 78% de los hoteles se basan en ofrecer servicios básicos, lo cual repercute en disminución significativa en los estándares de calidad o competitividad en comparación con los otros hoteles de la zona.

De tal manera, Prado & Rivera (2015), a través de su investigación denominado: Evaluación de la calidad en el servicio al cliente en los Hoteles de turismo de montaña de Tapalpa, Jalisco, Ciudad Guzmán, Jalisco, tiene como objetivo principal evaluar la calidad en los servicios del cliente en hoteles de montaña de Tapalpa, Jalisco, para conocer las áreas de mejora en el servicio brindado, el estudio es exploratorio, se centra en la medición de expectativas y percepciones utilizando la escala SERVQUAL diseñada por Parasuraman,

Zeithaml y Berry. La información presentada fue obtenida a través de la aplicación de la técnica SERVQUAL a siete hoteles que autorizaron realizar el estudio de 11 que existen en Tapalpa, representan el 63 por ciento de ellos. El número de encuestas aplicadas fue al 100% de empleados del hotel (oferta), así como también a un cierto número de huéspedes (demanda). Fue en los meses de más afluencia de vacacionistas (noviembre y diciembre 2010, abril y julio 2011). El lugar de investigación fue Tapalpa, Jalisco. El número de encuestas aplicadas fue al 100% de empleados del hotel (oferta), así como también a 265 huéspedes (demanda). El tipo de estudio es Exploratorio, se centra en la medición de expectativas y percepciones tanto de los usuarios como en los responsables del alojamiento. Finalmente entre los resultados mas destacados se detecta la existencia de problemas con el servicio o a una demanda cada vez más exigente. No todos los ítems tienen la misma importancia para los huéspedes, el más bajo evaluado es el de la dimensión de empatía, que hace referencia a las relaciones humanas, aspectos tales como el trato cordial, la capacidad de respuesta de los empleados, la eficacia del servicio o la atención personalizada, como no se percibe este servicio pueda implicar una percepción deficiente de la calidad del producto y su insatisfacción.

De la misma manera, Andrade Y Loer (2016), realizaron la tesis titulada de la calidad del sistema desarrollado para hoteles. El análisis de la aplicación del sistema ha evidenciado el desarrollo de los servicios y las entregas de los encargos previos aceptación de los clientes. Estos inconvenientes se han realizado en base a la insatisfacción generada por los clientes. Se aplicó una estrategia para poder medir la tensión de los trabajadores, en base a su responsabilidad y a la calificación; obteniéndose clientes dignos en aportar su resultado a través de las pertenencias en cada habitación que se les ha brindado.

De igual manera, Sánchez (2017) realizó la tesis titulada “Caracterización De La Competitividad Y Calidad Del Servicio De Las Mypes Rubro Hoteles, Distrito Pariñas - Provincia Talara Año 2017”. La investigación tiene por objetivo en poder identificar las características que tiene la competitividad y la calidad del servicio en las MYPES, rubro hoteles distrito Pariñas – Provincia Talara, Año 2017. El diseño que se utilizó en la investigación fue descriptiva de nivel cuantitativo de diseño no experimental. Para llevar a

cabo la investigación se cogió una población de 32 MYPE. El recojo de la información se realizó aplicando como instrumento al cuestionario, el que consta de 12 preguntas para la variable Competitividad y 13 preguntas para la variable Calidad del Servicio, dirigidas a los clientes de los hoteles, tiene como resultados que el 96% de los clientes son clientes frecuentes, y el 4 % que no son clientes frecuentes, el 71% de los hoteles NO cuentan con personal necesario para la atención. Lo cual el servicio por no encontrarse capacitado, lo cual afecta a la calidad del servicio.

En el mismo sentido, Mesonies y Saldañas, (2016), realizó la tesis titulada en la calidad del servicio brindado por hoteles de cuatro estrellas. La investigación tuvo por objetivo dar a conocer la perspectiva de los servicios de calidad a disposición de los clientes. Concluyéndose que la percepción y expectativa es muy alto en función a la calidad del servicio por la mínima diferencia de la expectativa tangible y elemental ante la apreciación contractual.

Cabrera (2015) en su tesis “Percepción de la calidad en el servicio de atención al cliente en el hotel Casa Andina Select, Chiclayo” 2015. Tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio percibido respecto al personal, instalaciones y organización del hotel. La metodología de investigación fue de campo que es por medio de la aplicación del cuestionario del Modelo HOTELQUAL con escala tipo Likert, con una muestra de 30 huéspedes. Donde se tuvo como resultado que el establecimiento hotelero dentro de su política organizacional brinda el servicio contratado, corrección de sus datos en su estadía del cliente, los servicios ofrecidos funcionan con rapidez, personal disponible para solucionar cualquier eventualidad del cliente.

También es importante conocer teorías relacionadas al tema de investigación, las cuales amparan la investigación.

En esta dirección, la teoría de Juran y la gestión de calidad total. La define como una colección de ciertas actividades relacionadas con la calidad:

Juran (2016), es aquella actividad que relaciona la selección de diversas actividades por su calidad: La formación se origina por su calidad mediante la planificación del director.

Los planes empresariales incorporan metas de calidad en su gestión.

Las metas tienen el énfasis de poder mejorar anualmente la calidad, buscando la lealtad del consumidor y ser competitivo con la competencia. Genera nivel de acción cuando se despliega las metas. El nivel se origina a través de la capacitación. La función de los directivos es de analizar las metas y progresos. Reconocimiento de la performance. Se mejora el planteamiento del sistema por recompensas.

Taylor utilizó su sistema para poder promover y reemplazar a través de las distintas opciones: Aquellos trabajadores que están controlados, inspeccionados, supervisado, dirigidos a través de equipos. Mencionó que aquellos equipos auto dirigidos en el futuro serán los sucesores del sistema Taylor.

El Esquema del Modelo SERVQUAL



Figura 1 Modelo Servqual

Gestión de calidad la definimos como una estrategia organizativa y su principal objetivo es que todos los empleados o colaboradores de la empresa participen y en mejorar la eficacia que es lo que se busca en una organización para poder satisfacer al cliente a través de la necesidad que posee.

La calidad es aquel sistema que permite obtener una buena gestión a través de la mejora y mantenimiento continuo dentro de una organización, satisfaciendo las de ciudades del cliente como objetivo principal. (Tari y Garcia, 2011, p.141)

Es importante mencionar acerca de la gestión hotelera en Sudamérica, ya que la investigación es bajo un enfoque chileno.

(Portal de turismo, 2019) Si bien Brasil, México y Colombia son los países de Latinoamérica con mayor cantidad de hoteles en construcción hasta junio del 2018, Perú lidera la lista con más proyectos en desarrollo, seguido de Sao Paulo (Brasil) y Cancún (México), según el último reporte de la consultora Lodging Econometrics.

Las principales características de un hotel 3 estrellas son:

Chile

Según Cernatur (2017), en el artículo 8º: Los hoteles de la categoría tres estrellas deberán cumplir los siguientes requisitos:

I. Requisitos generales, arquitectónicos y de equipamiento:

- a) Agua fría y caliente en todos los baños.
- b) Luces de emergencia en recintos de uso común.
- c) Calefacción en las habitaciones y recintos de uso de los huéspedes, cuando la temperatura interior de esos recintos baje a menos de 18 grados Celsius. Además, deberán tener calefacción por sobre el mínimo establecido, a requerimiento de los huéspedes, en un 10% de las habitaciones.
- d) Ventiladores a solicitud de los huéspedes para la atención simultánea de éstos en un número equivalente al 10% del número de habitaciones y en los recintos de uso común.
- e) Estacionamiento privado que permita la ubicación de vehículos en un número equivalente al 5% de las habitaciones.
- f) Las instalaciones se encuentran adecuadamente y alfombradas, contando con una iluminación eficiente.
- g) El ascensor se encuentra a disposición del cliente en todos los pisos.

- h) El salón se encuentra establecido ante un mínimo de nueve individuos ocupando la capacidad de un 45%.
- i) En el hotel se puede encontrar baños en cada piso diferenciados por el género.
- j) La cafetería alberga un establecimiento simultáneo.
- k) El comedor está bien proporcionado para el servicio de los clientes contando con la variedad de licores.

Se encuentra conformado por una superficie de 30 m<sup>2</sup> en el cual se encuentra el baño, departamentos y amueblados.

Los requisitos son los siguientes

- Recepcionista permanente, con conocimiento del idioma inglés.
- Servicio de desayuno a las habitaciones.
- Servicio de cafetería y bar a las habitaciones.
- Servicio de lavado y planchado de ropa.
- Servicio de primeros auxilio.
- Personal para el aseo de las dependencias de los huéspedes.
- Todo el personal que atiende público, con uniforme

De lo cual y, de acuerdo con Cuatrecasas (2012), se desprenden las siguientes dimensiones:

**Estrategias;** Se refiere al establecimiento de técnicas y herramientas adecuadas basadas en la información recopilada de los empleados, clientes y competidores; en la cual es de suma importancia procurar la satisfacción del cliente a través del producto o servicio entregado, así como el debido seguimiento de la efectividad en las estrategias seleccionadas. (Cuatrecasas, 2012, p. 580)

**Información de empleados, clientes y competidores;** no es más que las opiniones de los clientes, empleados y competidores referente al producto o servicio en torno a aspectos como: el cumplimiento de los estándares de calidad, desempeño de las funciones, entre otros.

**Técnicas y herramientas;** es el seguimiento constante al conjunto de estrategias y/o técnicas seleccionadas para el trabajo con la finalidad de precisar su conveniencia o cumplimiento de los objetivos. (Cuatrecasas, 2012, p. 586)

**Recursos;** Se refiere al establecimiento de todos los recursos necesarios (humanos, materiales y tecnológicos) para la implementación de las estrategias señaladas con el fin de generar el

producto o servicio de calidad, para lo cual se toman en cuenta factores como aplicación de tecnologías y los costos de materiales. (Cuatrecasas, 2012, p. 580)

Recursos humanos; hace referencia a las personas que colaboran en la empresa; es decir los trabajadores. Recursos tecnológicos; hace referencia a las técnicas científicas de las que se puede obtener provecho. Recursos materiales; hace referencia a la materia prima, instalaciones, equipos y entre otros bienes tangibles. (Cuatrecasas, 2012, p. 583)

Personal; El factor humano es altamente necesario e importante ejecutando una buena gestión inherente en cada proceso de producción del producto o servicio, para lo cual es necesario establecer un sistema de comunicación efectiva accesible a todos por igual así como se debe procurar la continua motivación y satisfacción de los actores involucrados. (Cuatrecasas, 2012, p. 580)

Sistema de Comunicación; es la precisión de existencia de buenos y eficientes sistemas de comunicación tanto descendentes como ascendentes entre todos los niveles en la organización.

Motivación y satisfacción; tiene referencia con los planes de retribución y satisfacción porque involucra la existencia y estabilidad del empleado, obteniendo a través de su trabajo remuneración, compensación y reconocimiento. (Cuatrecasas, 2012, p. 584)

A la vez, es necesario mencionar la teoría de Porter; que dice que el grado competitivo en buscar un mejor rendimiento es la inversión. Permiten buscar caminos para obtener mejores resultados para la empresa. Porter (1998) Se utiliza tres estrategias de manera conjunta o individual, creando plazos largos por la posición de defensa en el desempeño ante la industria competitiva. Se menciona las tres estrategias genéricas a continuación: El liderazgo en costos, La diferenciación y El enfoque.

El liderazgo en costos la estrategia se da en los años 70, conocimiento que implica la curva de la experiencia, manteniendo los costos frente a la competencia y el incremento de las ventas como punto central de la estrategia. El servicio, calidad, disminuir costos, se da mediante la experiencia, construyendo economías eficientes, teniendo un control de los costos y aquellos costos variables.

La diferenciación es crear productos o servicios que sean únicos para la empresa. Considerando la protección o barrera de la competencia ante la lealtad por la marca,

generando una reducción en el precio, es decir brinda los sacrificios en la participación del mercado, involucrándose en las diversas actividades, diseñando, productos de calidad y de servicio para los clientes.

El Enfoque se basa en poder concentrar el seguimiento a un grupo determinado de clientes, tener un mercado geográfico y una línea de producción específica. Basándose en el objetivo primordial de la empresa en poder reducir y aumentar eficientemente la cobertura. Porter (1998) mencionó estas estrategias porque fortalece la competitividad como alternativa. Aquella empresa con fallas, es la que tiene una inversión de capital y una capacidad limitada, reduciendo los costos.

Es importante recalcar el modelo del diamante de Porter. Ibáñez y Caro (2001), reseñan lo planteado por Porter en su modelo donde analiza cuatro caracteres generales que conforman el entorno donde se desenvuelven las industrias, dichos elementos son (p. 16):

Condiciones de los factores; se refiere al nivel que posee el país en lo concerniente a infraestructura, elementos significativos para la competencia.

Condiciones de la demanda; es el tipo de la demanda interna de los productos o servicios.

Sectores afines y de apoyo; tiene relación con la existencia o inexistencia de empresas proveedoras de los mismo productos o servicios y que estén al nivel de competir internacionalmente.

Estrategia, cultura y rivalidad de las empresas; las condiciones en la nación en relación a la creación, organización y gestión de las empresas rivales, siendo esto importante puesto que presenta los caracteres de innovación contantes y de exportación de sus productos.

## Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter.

Enfoque que plantea la existencia constante de cinco fuerzas determinantes del potencial competitivo de los participantes; se orienta a delimitar el entorno y los factores estructurales. Las fuerzas definidas por Porter son: Tamaño real y potencial del sector, composición estructural de empresas, estructura y costos de distribución, tendencias y desarrollo previsible.

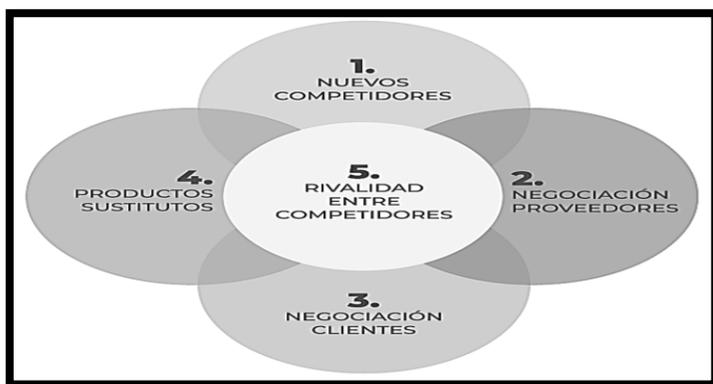


Figura 2. Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter.

El término competitividad es muy utilizado en los medios empresariales, políticos y socioeconómicos en general. A ello se debe la ampliación del marco de referencia de nuestros agentes económicos que han pasado de una actitud auto protectora a un planteamiento más abierto, expansivo y proactivo. La competitividad despierta un interés floreciente en grupos variopintos: los políticos pretenden mejorarla, los legisladores debaten sobre ella, los editores publican sobre ella, los consultores viven de implantarla, y los economistas intentan explicarla y medirla”. Para lograr la competitividad, no existe una receta mágica que nos asegure lograrla, pero existen algunos factores que nos ayudan a lograr capacidades competitivas en las organizaciones. (Hall, 1987, p.80)

Competitiveness has been an increasingly ongoing in organizations routine, thus it keeps on driving them to look constantly for a differential whose main goal ensures survival in their operating area. A joint planning comes as an essential tool based on formulation of strategies and decisions, with an increased competition, focused on analysis and competition of the organizations to achieve a sustainable market position. (De Cuffa, 2015, p.18)

La competencia el desarrollo y los planteamientos como inicio del negocio, provocando la evolución de la empresa y del empresario competitivo.

Basado en lo expuesto por Chavarría, Rojas y Sepúlveda (2002), las dimensiones asociadas a la competitividad son las siguientes:

Flexibilidad esta se mide de acuerdo a una serie de consideraciones con respecto al sistema productivo (Chavarría, Rojas y Sepúlveda, 2002, p. 41)

Servicio es un grupo de actividades que buscan tener una buena imagen de satisfacción a los huéspedes.

Estrategias de Diferenciación la diferenciación de servicios se refiere a los cambios en los servicios que acompañan al provecho de la prestación del servicio. (Chavarría, Rojas y Sepúlveda, 2002, p. 42)

Eficiencia la productividad de la relación trabajo y capital determinada la eficiencia de la estrategia utilizada. (Chavarría, Rojas y Sepúlveda, 2002, p. 40)

Productividad se refiere a la organización de los elementos para llevar a cabo un buen servicio. Vínculos entre departamentos; se refiere al nexo entre las áreas de la empresa, esto representa mejoría en ella. (Chavarría, Rojas y Sepúlveda, 2002, p. 41)

Rapidez se identifica de acuerdo con la generación de innovaciones, ya sea en el producto final o durante el proceso llevado a cabo para producción. (Chavarría, Rojas y Sepúlveda, 2002, p. 43).

Capacidad de innovar; es una herramienta competitiva y fundamental en una empresa.

Capacidad de adaptarse al mercado; esto refiere a la capacidad de adaptarse al cambio del entorno competitivo.

Relación de confianza con los proveedores; esto se refiere a la fiabilidad en la negociación o en el trato. (Chavarría, Rojas y Sepúlveda, 2002, p. 44)

Analizando lo explicado, se formuló el problema general de la presente investigación. ¿Cómo favorece la gestión de calidad para la competitividad de las Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, ¿2019? Y también se indicó el problema específico 1: ¿Cómo favorece las estrategias para la competitividad de las MYPES del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo-La Libertad bajo un enfoque chileno, 2019? , así como también se indicó el problema específico 2: ¿Cómo favorecen los recursos para la competitividad de las

MYPES del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo-La Libertad bajo un enfoque chileno, 2019?, y el problema específico3: ¿Cómo favorece el personal involucrado para la competitividad de las MYPES del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo-La Libertad bajo un enfoque chileno, 2019?

También hago mención de la hipótesis general, la gestión calidad favorece para la competitividad de las Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019. Respecto a las hipótesis específica 1: Las estrategias favorecen de manera alta para la competitividad de las MYPES del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo-La Libertad bajo un enfoque chileno, 2019. Respecto a la hipótesis específica 2: Los recursos favorecen de manera alta para la competitividad de las MYPES del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo-La Libertad bajo un enfoque chileno, 2019. Respecto a la hipótesis específica 3: El personal favorece de manera alta para la competitividad de las MYPES del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo-La Libertad bajo un enfoque chileno, 2019.

Según los objetivos planteados, el objetivo general es determinar gestión calidad para competitividad de las Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019. A cerca de los objetivos específico 1: determinar cómo favorecen estrategias para la competitividad de las MYPES del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo-La Libertad bajo un enfoque chileno, 2019. Objetivos específico 2: determinar cómo favorecen los recursos para la competitividad de las MYPES del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo-La Libertad bajo un enfoque chileno, 2019. Objetivos específicos 3: Determinar cómo favorece el personal para la competitividad de las MYPES del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo-La Libertad bajo un enfoque chileno, 2019.

Dicha investigación es de suma importancia porque presenta permite demostrar que el conocimiento particular sobre el comportamiento de competencia perfecta desarrollado en el país permitiendo lograr comprender acepciones de vital importancia para el desarrollo del mercadeo y la administración. Además da respuesta sobre la importancia relativa que proporciona mejorar la búsqueda de la calidad en su gestión, mejorar el posicionamiento en el mercado, haciendo caso a las premisas de competitividad vivida en la economía de este país. Justificación Teórico; además esta investigación permitirá proporcionar conocimiento al

comportamiento de mercado sobre las Mypes y su valor de reingeniería en un mercado que cada día arropa y favorece más a las empresas transnacionales y como hacen para maximizar las estrategias que redunden en la calidad de sus servicios pudiendo brindar un servicio de calidad proveyendo un mercado alternativo aun en posiciones adversas. Justificación Metodológica; la investigación en cuestión proporciona valor metodológico fungiendo como conocimiento agregado sobre la línea de investigación sobre el objeto a estudio. Logrando ser en el futuro referencia para el desarrollo de subsecuentes trabajos investigativos que ahonden sobre la situación de las Mypes en el país o sobre la consecución de la calidad Totalidad en el país como visión de avance empresarial. Siendo esta investigación valor documental pertinente para futuras investigaciones. Justificación Práctica; también esta investigación permite al investigador optar como requisito parcial para la obtención de su Título por lo cual es de vital importancia; no obstante, también permite proveerle de herramientas de investigación para el desenvolvimiento de su carrera profesional lo cual sin duda permitirá un desarrollo amplio de su vida y su profesión a través de conocimiento en materia del objeto a estudio. Puesto que este guarda estricta relación y pertenencia con su carrera profesional.

## **METODO**

## 2.1 Diseño de investigación

### 2.1.1. Tipo de investigación

Según Sampieri (1998), los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (p.60)

### 2.1.2. Diseño de investigación

Según Hernández et al. (2013) es aquella que surge a través de la observación sin manipular los datos pertenecientes a cada variable y dimensiones (p.93).

No experimental: No existe la manipulación de variables.

Según Malhotra (2004) “El diseño transversal incluye la recolección de información de una muestra dada de elementos de población una sola vez” (p, 80).

Es transversal: Porque se realiza en un mismo periodo de tiempo.

## 2.2 Variables operacionalización

Variable 1: La Gestión de calidad:

Es aquel proceso que permite satisfacer al cliente a través de un buen servicio de calidad, siendo importante e involucrando diferentes aspectos. (Cuatrecasas, 2012, p. 576)

Variable 2: La competitividad

Es considerado como la capacidad dinámica para mantener, ampliar y mejorar de forma continua y sostenible su participación en el mercado, a través de la producción, distribución y venta de bienes o servicios en el tiempo, lugar y forma solicitada. (Chavarría, Rojas y Sepúlveda,2002,p.3)

## 2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1. Variable 1: Gestión de calidad

<b>VAR.</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCAL. Y VAL.</b>	<b>NIV. Y RANG.</b>	<b>Y</b>
	Estrategias	1-3		Bajo 3-6 Medio 7-10 Alto 11-15	
Gestión de calidad	Recursos	4-6	(5) Siemp. (4) Casisiem. (3) Avec. (2) Casinunc. (1) Nun.	Bajo 3-6 Medio 7-10 Alto 11-15	Bajo 9-19 Medio 20-30 Alto 31-45
	Personal	7-9	(1) Nun.	Bajo 3-6 Medio 7-10 Alto 11-15	

Fuente:

Elaboración

propia

Tabla 2. Variable 2: Competitividad

<b>VAR.</b>	<b>DIM.</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCAL. Y VAL.</b>	<b>NIV. Y RAN.</b>	
	Flexibilidad	1-3		Bajo	
				3-6	
				Medio	
				7-10	
				Alto	
				11-15	
Competitividad	Eficiencia	4-6	(5) Siemp.	Bajo	Bajo
			(4) Casisiem.	3-6	9-19
			(3) Avec.	Medio	Medio
			(2) Casinunc.	7-10	20-30
			(1) Nun.	Alto	Alto
				11-15	31-45
	Rapidez	7-9		Bajo	
				3-6	
				Medio	
				7-10	
				Alto	
				11-15	

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1. Población

En (Sábado, 2009, pág. 21) “Es el conjunto de todos los sujetos deseados a la que se tiene cercanía y que comparte características similares para estudiar ciertos datos”.

La investigación se realizó con información del MINCETUR, los turistas extranjeros que visitaron la provincia de Pacasmayo fueron 8502, al concluir el año 2018.

### 2.3.2. Muestra

Para la obtención de la muestra de la investigación se tomó en cuenta los 8502 turistas, obteniendo la muestra de 368 turistas para ser evaluados.

Se obtuvo la muestra utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2(N-1)) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(8502)}{0.05^2(8501)+1.96^2(0.5)(0.5)}$$
$$n = 367.59$$

Dónde:

Z = 1.96 coeficiente de confianza de 95%.

E = 0.05 error tolerable

p = 0.50 = 50% Proporción de elementos

q = 0.50 = 50% Proporción de elementos

N = 8502 población.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnicas

Encuesta

Es aquella que permite tener las opiniones de los individuos en una población.

#### 2.4.2. Instrumentos

##### Instrumento

Permite la recolección de la información de una forma directa en un lugar determinado.

#### 2.4.3. Confiabilidad del instrumento.

Permite conocer el nivel de confianza de las variables por instrumento:

##### Variab. 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	9
muy alta	

##### Variab.2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	9
Confiabilidad muy alta	

#### 2.4.4. Validez

GRADO	APELLIDOS Y NOMBRES	OPINIÓN
Dr.	Frías Guevara Roberth	Si cumple
Mgtr..	Maldonado Cueva Percy	Si cumple
Mgtr..	Cavero Egusquiza Vargas Lauralinda	Si cumple

Fuente: Elaboración propia

## **2.5 Procedimiento**

En la presente investigación utilizo la técnica cuantitativa, aplicando a la unidad de análisis conformada por 368 personas que frecuentan la provincia de Pacasmayo en calidad de turista y será aplicada en el programa SPSS 25.

### **Ficha Técnica del cuestionario:**

**Nombre:** Cuestionario para medir la opinión y percepción de los turistas que frecuentan la provincia de Pacasmayo-La Libertad.

**Autor:** Rodriguez Isla Joselyn Fabiola

**Objetivo de la encuesta:** Diseñar un cuestionario que pueda medir e indicar la percepción y opinión de los turistas de la provincia de Pacasmayo-La Libertad.

**Composición:** La encuesta está conformada por 18 preguntas para una población de 368 personas que frecuentan la provincia de Pacasmayo-La Libertad trabajada en una escala de Likert.

**Trabajo de Campo :** Se realizará la encuesta en los hoteles ubicados frente a la playa de Pacasmayo ubicado en la provincia de Pacasmayo-La Libertad.

## 2.6. Métodos de análisis de datos

Será estadístico, es decir descriptivo, porque permite describir los resultados procedentes de las tablas mediante su porcentaje. Finalmente, se realizaran los gráficos de barras, los cuales confirman los resultados del estudio.

### 2.7. Aspectos éticos

La elaboración de la investigación presenta la ética, la moral y el enfoque de gas del caso. Se ha respetado los principios profesionales en el compromiso competitivo, objetivo y profesional.

## **RESULTADOS**

### 3.1. Resultados descriptivos de la variable Gestión de calidad

Tabla 1

*Distribución ¿Las labores en el hotel son realizadas con seguridad correctamente?, MYPES hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	72	19,6
	Casinunc.	23	6,3
	Avec.	76	20,7
	Casisiem.	76	20,7
	Siemp.	121	32,9
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 1. se observa que, respecto a ¿Las labores en el hotel son realizadas con seguridad correctamente? Obteniéndose resultados que reflejan la realización de las labores en los hoteles con una correcta seguridad porque no han tenido problemas con sus pertenencias.

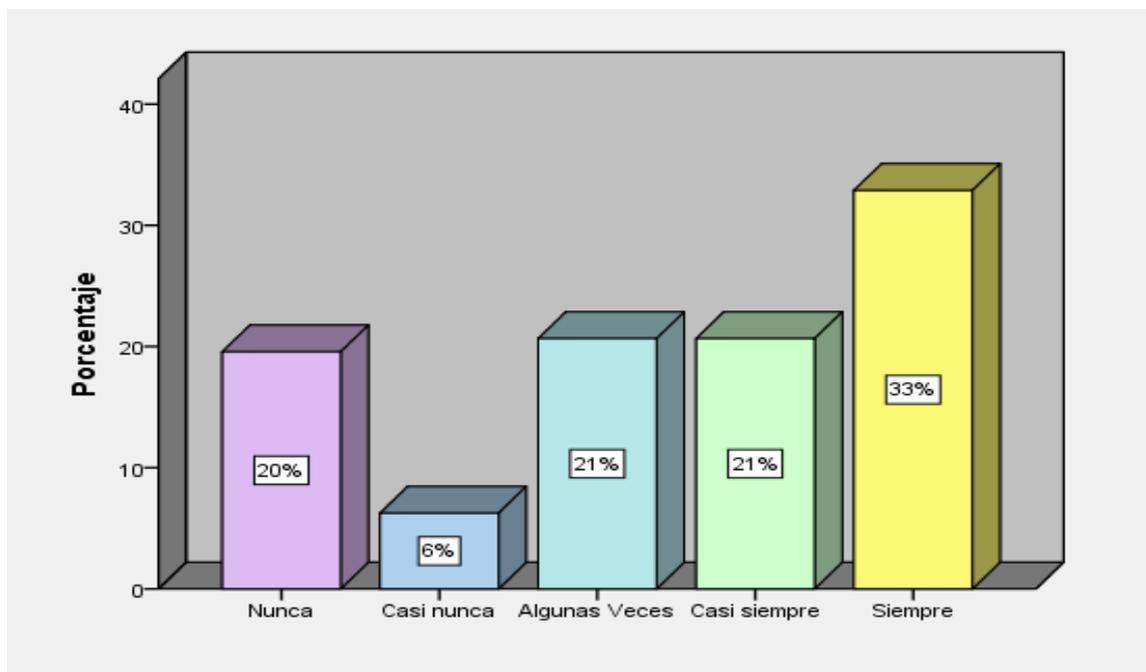


Figura 1. Se observa que, respecto a ¿Las labores en el hotel son realizadas con seguridad correctamente?, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 33% en Siemp. en contraste al 6% en Casinunc..

Tabla 2

*Distribución ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los huéspedes?, Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	38	10,3
	Casinunc.	54	14,7
	Avec.	109	29,6
	Casisiem.	23	6,3
	Siemp.	144	39,1
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 2. Se observa que, respecto a ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los huéspedes?, Obteniéndose resultados que reflejan la realización de ayudar a los huéspedes porque siempre estuvieron atentos a sus necesidades.

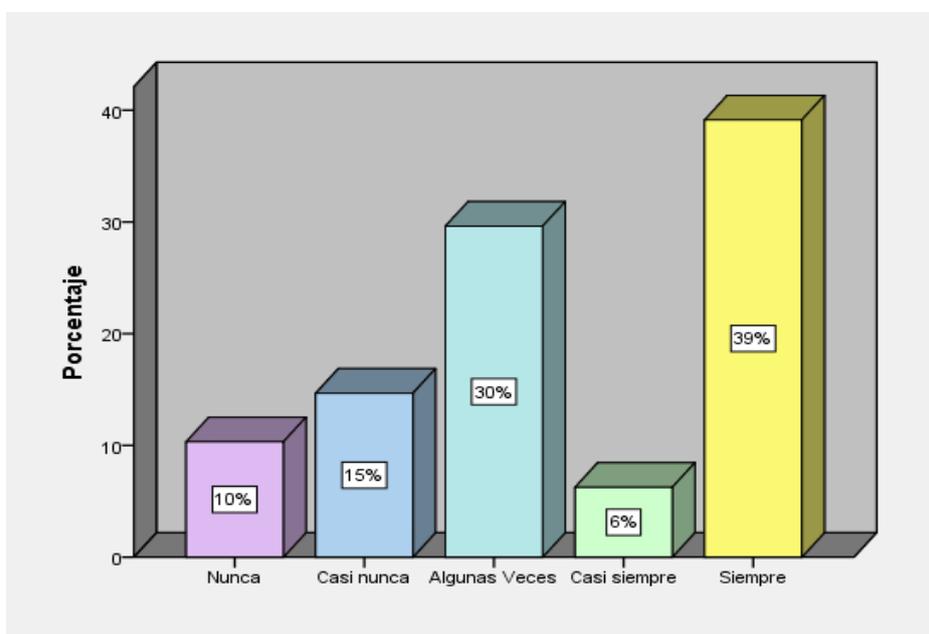


Figura 2. se observa que, respecto a ¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los huéspedes? se ha evidenciado una mayor preponderancia de 39% en Siemp. en contraste al 6% en Casinunc..

Tabla3

Distribución ¿Considera usted que la empresa busca una manera efectiva para fidelizar a sus clientes por medio de la calidad a su servicio?, Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.

	Frec.	Porcen.
Válid. Nun.	15	4,1
Casinunc.	71	19,3
Avec.	146	39,7
Casisiem.	44	12,0
Siemp.	92	25,0
Totalidad	368	100,0

En la tabla 3. Se observa que, respecto a ¿Considera usted que la empresa busca una manera efectiva para fidelizar a sus clientes por medio de la calidad a su servicio? Obtenándose resultados que reflejan la realización de brindar un servicio porque la atención fue excelente.

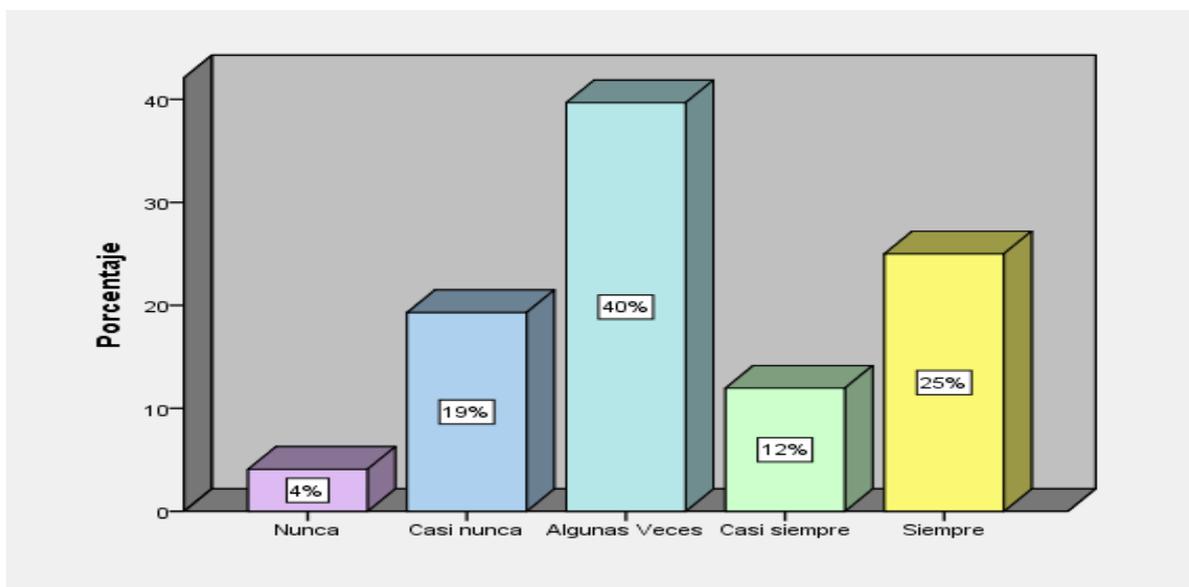


Figura 3. Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 40% en Algunas veces en contraste al 4% en Nunca.

Tabla 4

*Distribución ¿Considera usted que la empresa se preocupa por implementar nueva tecnología para la eficiencia de su servicio?, Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

	Frec.	Porcen.
Válid. Nun.	31	8,4
Casinunc.	24	6,5
Algunas Veces	107	29,1
Casisiem.	106	28,8
Siemp.	100	27,2
Totalidad	368	100,0

En la tabla 4. Se observa que, respecto a ¿Considera usted que la empresa se preocupa por implementar nueva tecnología para la eficiencia de su servicio? Obteniéndose resultados que reflejan la realización de implementar nueva tecnología para la eficiencia de su servicio porque tuvieron comodidades y acceso a internet.

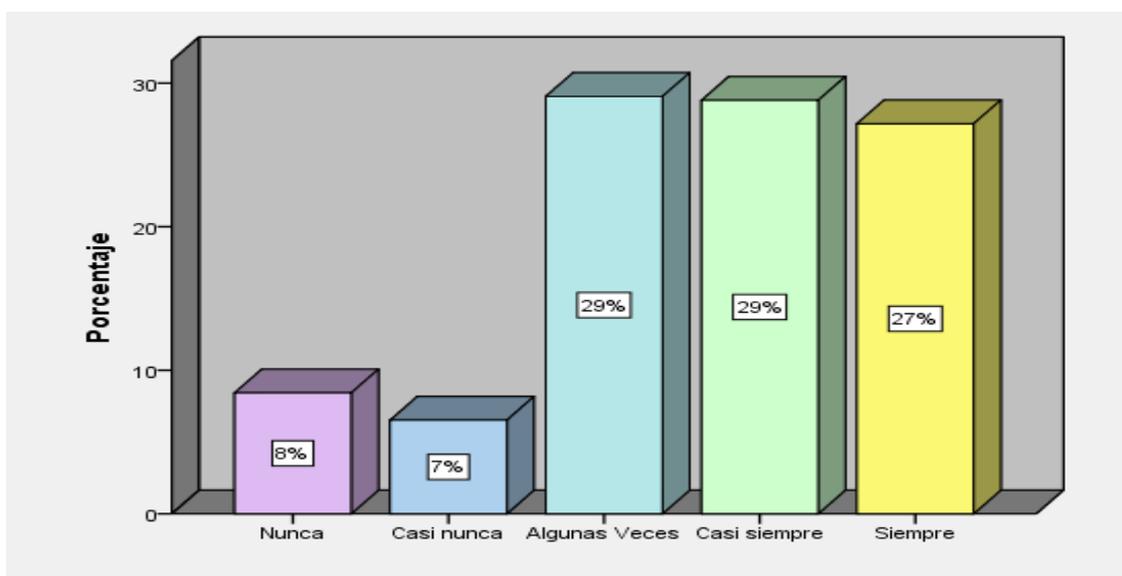


Figura 4. Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 29% en Algunas veces en contraste al 7% en Casi nunca.

Tabla 5

*Distribución ¿Considera usted que el personal está capacitado para brindar un buen servicio?, MYPES hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	16	4,3
	Casinunc.	91	24,7
	Avec.	117	31,8
	Casisiem.	60	16,3
	Siemp.	84	22,8
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 5. Se observa que, respecto a ¿Considera usted que el personal está capacitado para brindar un buen servicio? Obteniéndose resultados que reflejan la realizacion de ayudar y servir de buena manera.

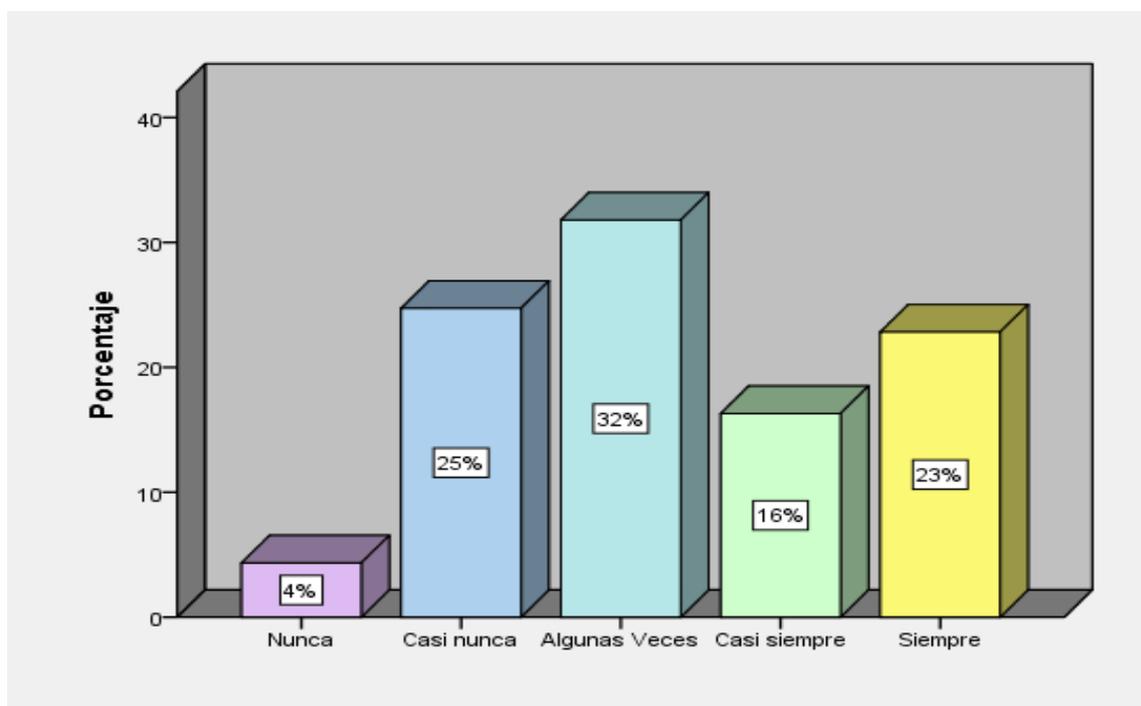


Figura 5. Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 32% en Algunasveces en contraste al 4% en Casinunca

Tabla 6

*Distribución ¿Considera optima la decoración y el mobiliario del hotel?, Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	24	6,5
	Casinunc.	45	12,2
	Avec.	109	29,6
	Casisiem.	30	8,2
	Siemp.	160	43,5
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 6. Se observa que, respecto a ¿Considera optima la decoración y el mobiliario del hotel? Obteniéndose 43,5% de los encuestados considera que la decoración el inmobiliario están en óptimas condiciones porque tuvieron comodidades.

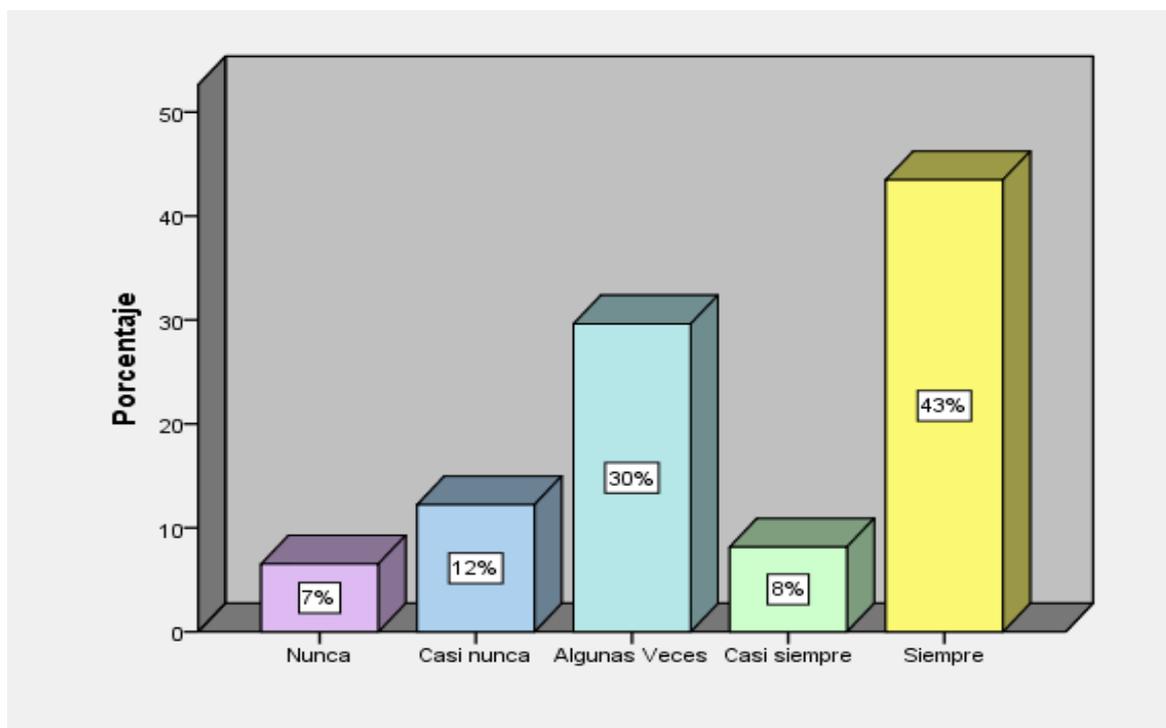


Figura 6. Se observa que, respecto a ¿Considera optima la decoración y el mobiliario del hotel?, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 43% en Siempre en contraste al 7% en Nunca.

Tabla 7

*Distribución ¿La información suministrada del personal al cliente es clara y comprensible?, Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	39	10,6
	Casinunc.	93	25,3
	Avec.	121	32,9
	Casisiem.	31	8,4
	Siemp.	84	22,8
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 7. Se observa que, respecto a ¿La información suministrada del personal al cliente es clara y comprensible? Obteniéndose resultados que reflejan la realización que suministra información clara y comprensible porque fueron cordiales y entendibles.

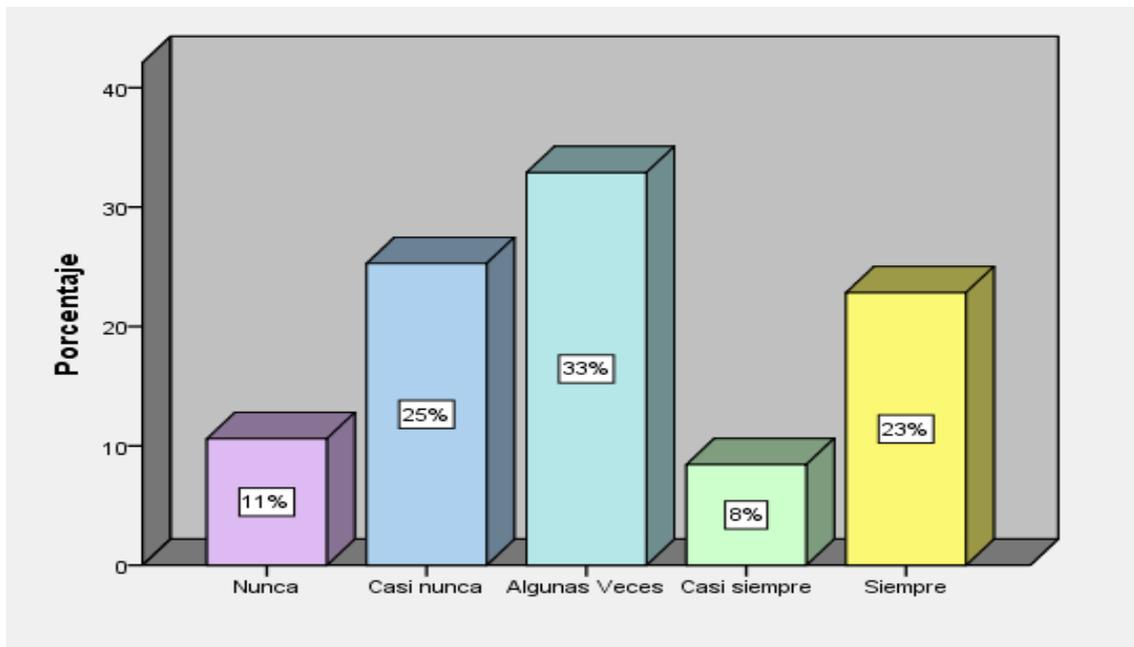


Figura 7. Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 33% en Algunasveces en contraste al 8% en Casisiempre.

Tabla 8

*Distribución ¿El personal de una buena imagen de honestidad y confianza?, MYPES hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	23	6,3
	Casinunc.	91	24,7
	Avec.	85	23,1
	Casisiem.	32	8,7
	Siemp.	137	37,2
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 8. Se observa que, respecto a ¿El personal de una buena imagen de honestidad y confianza? Obteniéndose resultados que reflejan la realización de una buena imagen de honestidad y confianza porque así se mostraron al momento de realizar sus labores y no tuvieron inconveniente alguno.

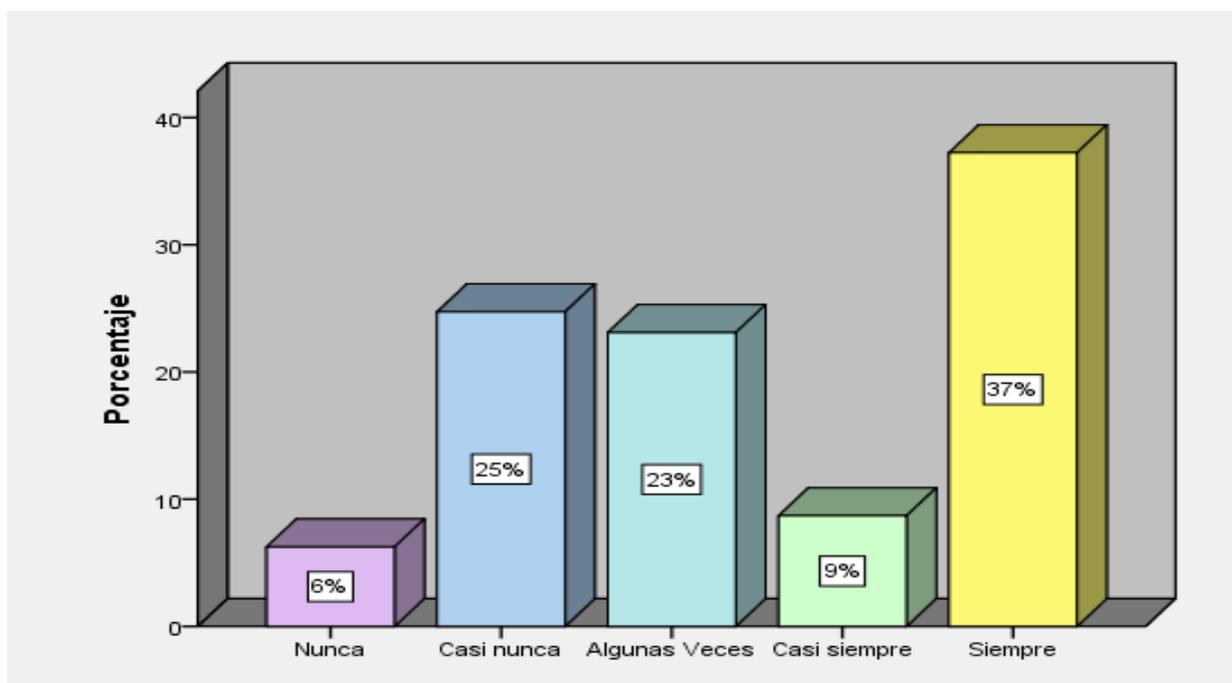


Figura 8. Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 37% en Siempre en contraste al 6% en Nunca.

Tabla 9

*Distribución ¿Considera usted que la empresa está preparada para brindar un buen servicio al cliente?, Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	23	6,3
	Casinunc.	30	8,2
	Avec.	23	6,3
	Casiem.	63	17,1
	Siemp.	229	62,2
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 9. Se observa que, respecto a ¿Considera usted que la empresa está preparada para brindar un buen servicio al cliente? Obteniéndose resultados que reflejan la realizacion de ser muy atento y gentil.

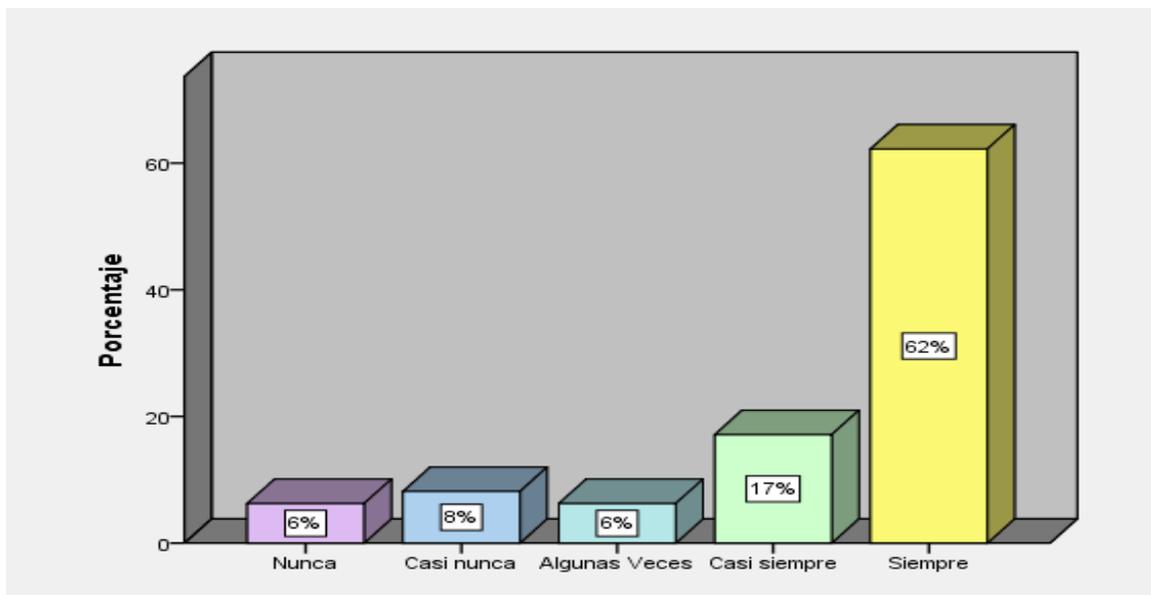


Figura 9. Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 62% en Siempre en contraste al 6% en Nunca.

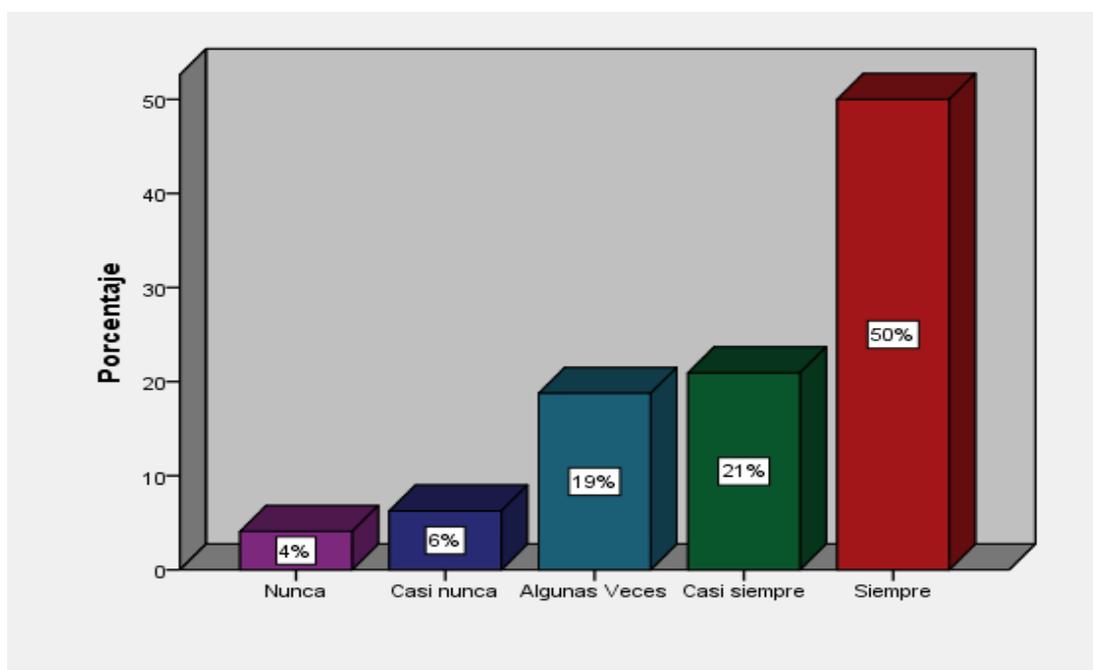
### 3.2. Resultados descriptivos de la variable Competitividad

Tabla 10

*Distribución ¿Cuenta el establecimiento con servicio y atención las 24 horas?, MYPES hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	15	4,1
	Casinunc.	23	6,3
	Avec.	69	18,8
	Casiem.	77	20,9
	Siemp.	184	50,0
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 10. Se observa que, respecto a ¿Cuenta el establecimiento con servicio y atención las 24 horas? Obteniéndose resultados que reflejan la realización de brindar un establecimiento que cuenta con servicio y atención las 24 horas porque no tuvieron inconvenientes al momento de solicitar algún servicio.



*Figura 10.* Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 50% en Siempre en contraste al 4% en Nunca.

Tabla 11

*Distribución ¿Considera buena la relación entre calidad/precio brindados por el hotel?, MYPES hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	38	10,3
	Casinunc.	32	8,7
	Avec.	70	19,0
	Casisiem.	69	18,8
	Siemp.	159	43,2
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 11. Se observa que, respecto a ¿Considera buena la relación entre calidad/precio brindados por el hotel? Obteniéndose resultados que reflejan la realización de brindar una buena calidad y el precio brindada por el hotel porque les parece muy bien el precio pagado por el servicio recibido.

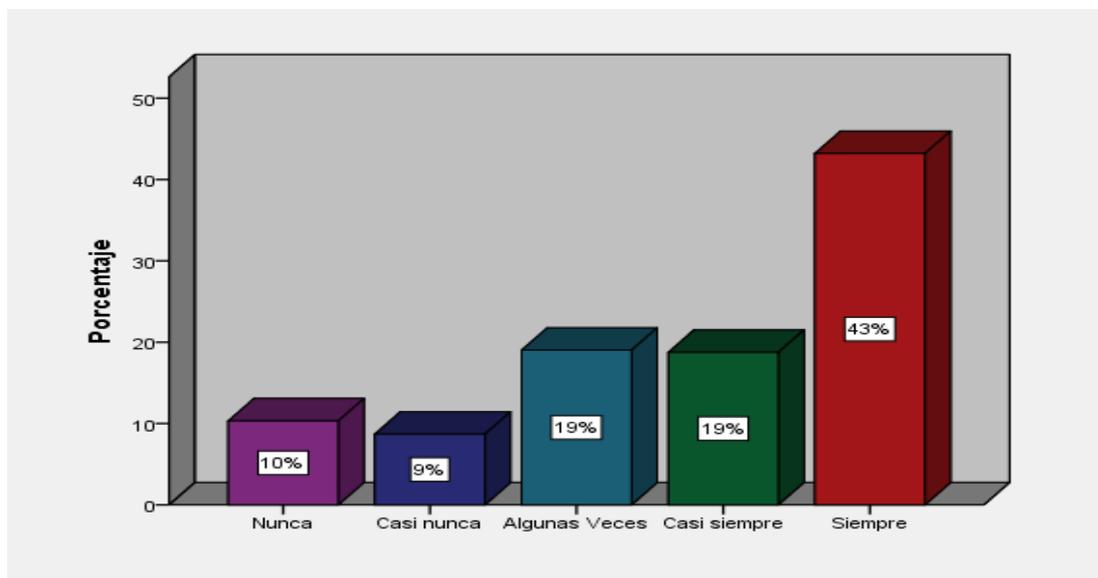


Figura 11. Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 43% en Siempre en contraste al 9% en Casisiempre.

Tabla 12

*Distribución ¿Cuenta el personal con uniforme del establecimiento?, Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	31	8,4
	Casinunc.	47	12,8
	Avec.	61	16,6
	Casisiem.	24	6,5
	Siemp.	205	55,7
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 12. Se observa que, respecto a ¿Cuenta el personal con uniforme del establecimiento? Obteniéndose resultados que reflejan la realización uniformes del establecimiento porque se llevaron buena imagen del hotel.

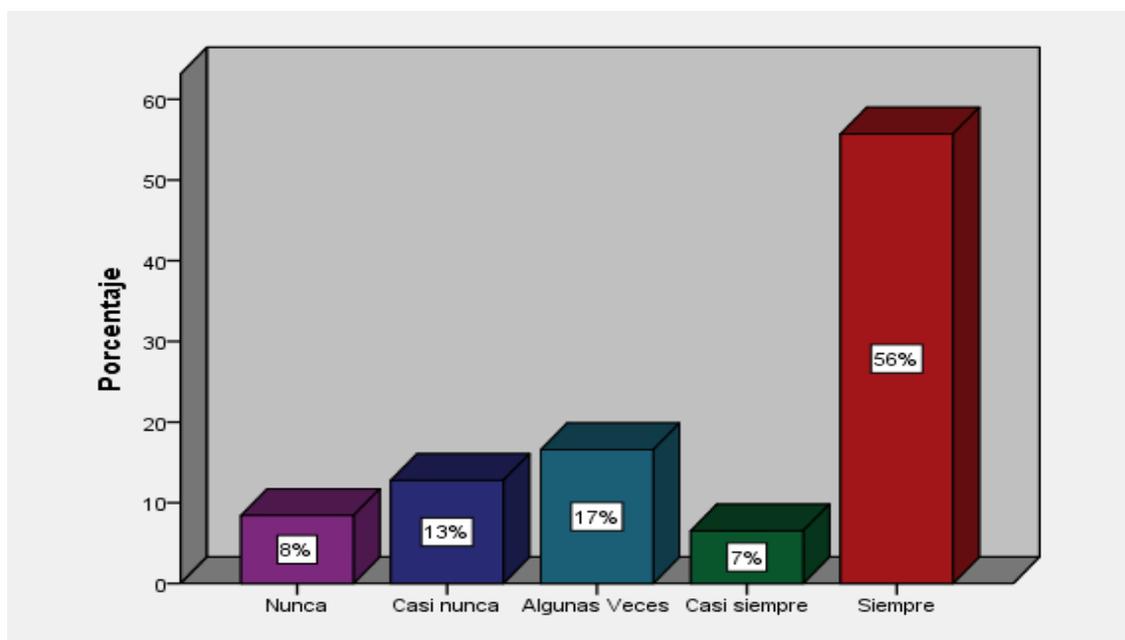


Figura 12. Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 56% en Siempre en contraste al 7% en Casisiempre.

Tabla 13

*Distribución ¿Los servicios son eficientes y oportunos durante su estancia?, MYPES hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	55	14,9
	Casinunc.	30	8,2
	Avec.	31	8,4
	Casisiem.	61	16,6
	Siemp.	191	51,9
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 13. Se observa que, respecto a ¿Los servicios son eficientes y oportunos durante su estancia? Obteniéndose resultados que reflejan la realización de servicios son eficientes y oportunos durante su estancia porque el personal estuvo al tanto de sus necesidades.

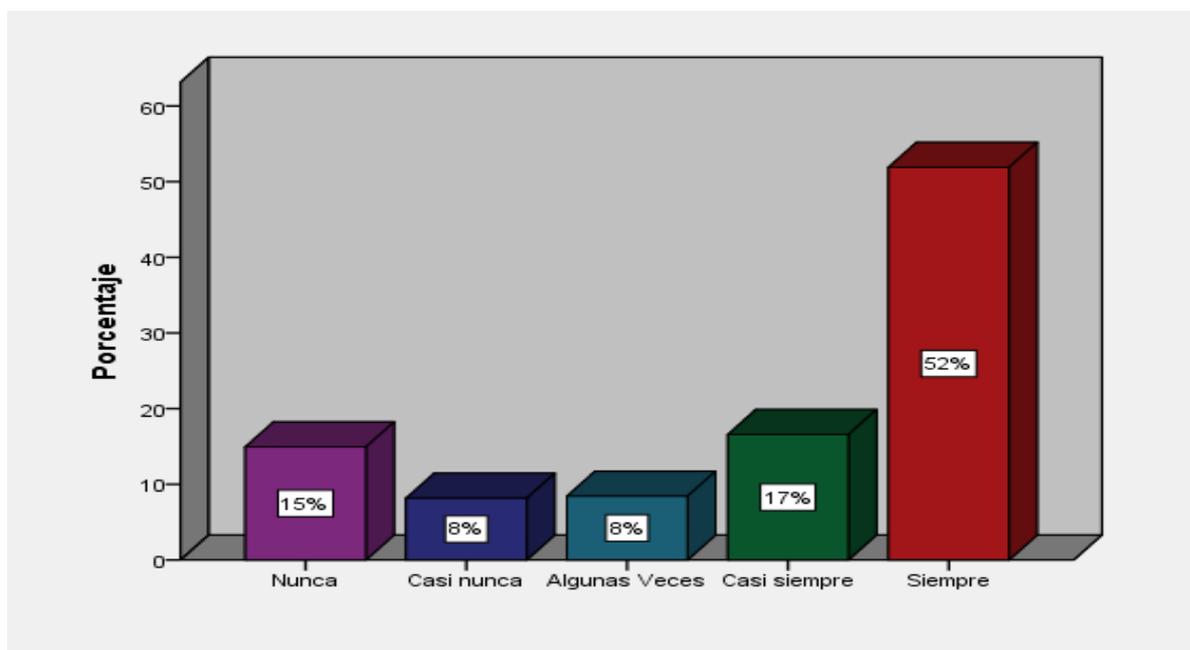


Figura 13. Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 52% en Siempre en contraste al 8% en Algunas veces.

Tabla 14

*Distribución ¿Considera usted que la empresa está preparada para brindar eficientemente lo requerimientos del cliente a corto tiempo?, Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	23	6,3
	Casinunc.	71	19,3
	Avec.	45	12,2
	Casisiem.	62	16,8
	Siemp.	167	45,4
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 14. Se observa que, respecto a ¿Considera usted que la empresa está preparada para brindar eficientemente lo requerimientos del cliente a corto tiempo? Obteniéndose resultados que reflejan la realización de brindar eficientemente lo requerimientos del clientes y para el 6,3% la empresa no está preparada.

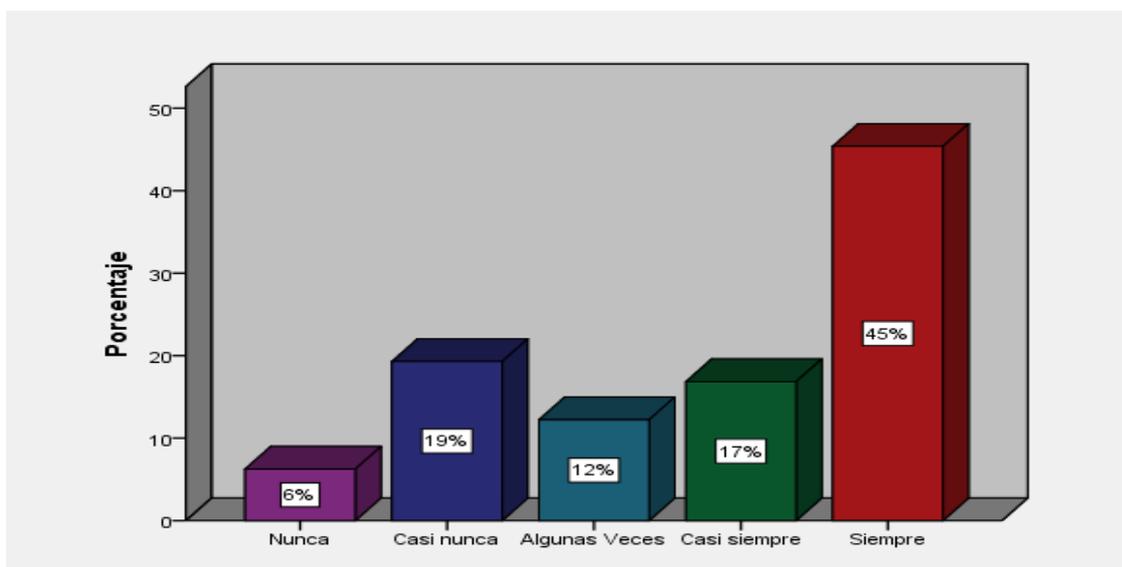


Figura 14. Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 45% en Siempre en contraste al 6% en Nunca.

Tabla 15

*Distribución ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa son capacitados en cuanto a las innovaciones del mercado?, Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	69	18,8
	Casinunc.	54	14,7
	Avec.	55	14,9
	Casisiem.	69	18,8
	Siemp.	121	32,9
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 15. Se observa que, respecto a ¿Considera usted que los colaboradores de la empresa son capacitados en cuanto a las innovaciones del mercado? Obteniendo 32,9% de los encuestados los colaboradores de la empresa si son capacitados en cuanto a las innovaciones del mercado porque saben dar soluciones rápidas.

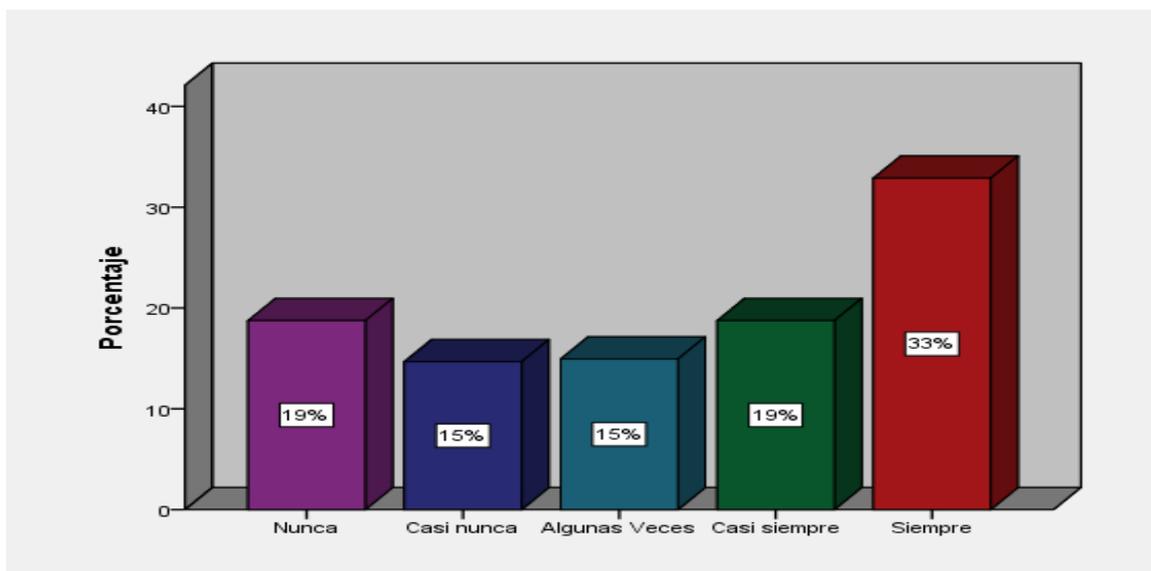


Figura 15. Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 33% en Siempre. en contraste al 15% en Casinunca.

Tabla 16

*Distribución ¿Considera que el personal cuenta con capacidad óptima para resolver problemas de inmediato?, MYPES hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

**16.- ¿Considera que el personal cuenta con capacidad óptima para resolver problemas de inmediato?**

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	32	8,7
	Casinunc.	69	18,8
	Avec.	38	10,3
	Casisiem.	24	6,5
	Siemp.	205	55,7
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 16. Se observa que, respecto a ¿Considera que el personal cuenta con capacidad óptima para resolver problemas de inmediato? Obteniéndose resultados que reflejan la realización de tener la capacidad óptima para resolver problemas de inmediato porque los huéspedes recibieron soluciones en corto tiempo.

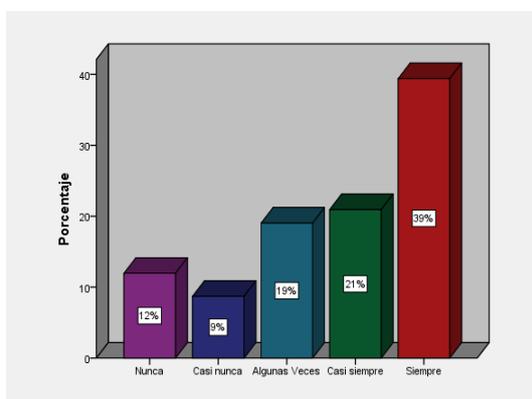


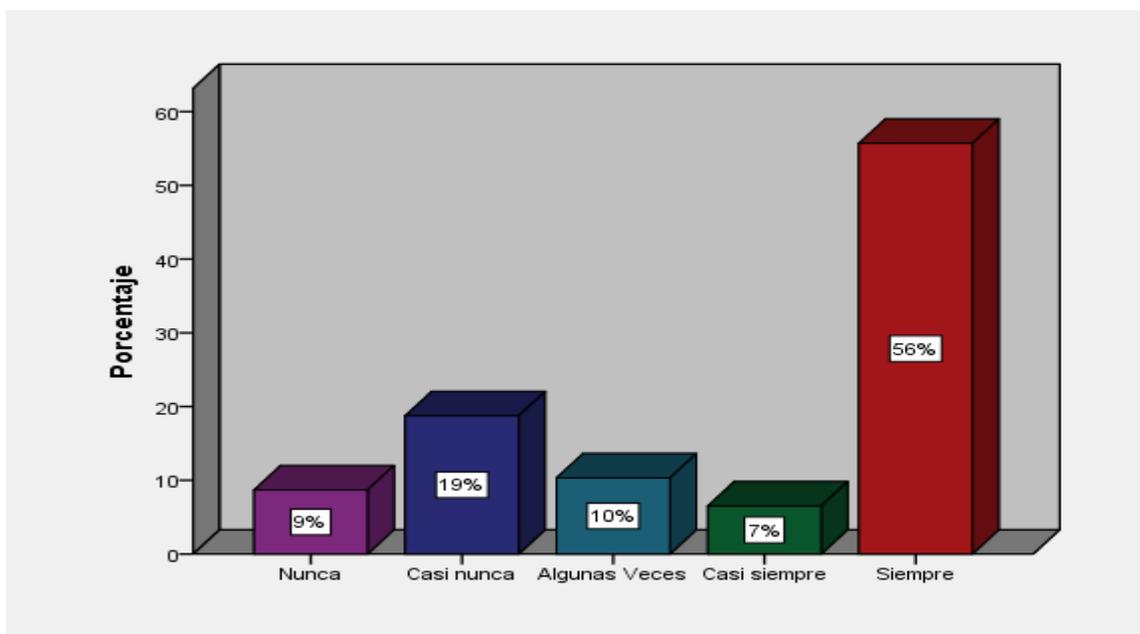
Figura 16. Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 39% en Siempre en contraste al 9% en Casinunca.

Tabla 17

*Distribución ¿El servicio de recepción (registro de entrada y salida) es rápido?, MYPES hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.*

		Frec.	Porcen.
Válid.	Nun.	32	8,7
	Casinunc.	69	18,8
	Avec.	38	10,3
	Casisiem.	24	6,5
	Siemp.	205	55,7
	Totalidad	368	100,0

En la tabla 17. Se observa que, respecto a ¿El servicio de recepción (registro de entrada y salida) es rápido? Obteniéndose resultados que reflejan la realización de un servicio recepción mas rápido porque se registraron rápido y manera óptima.



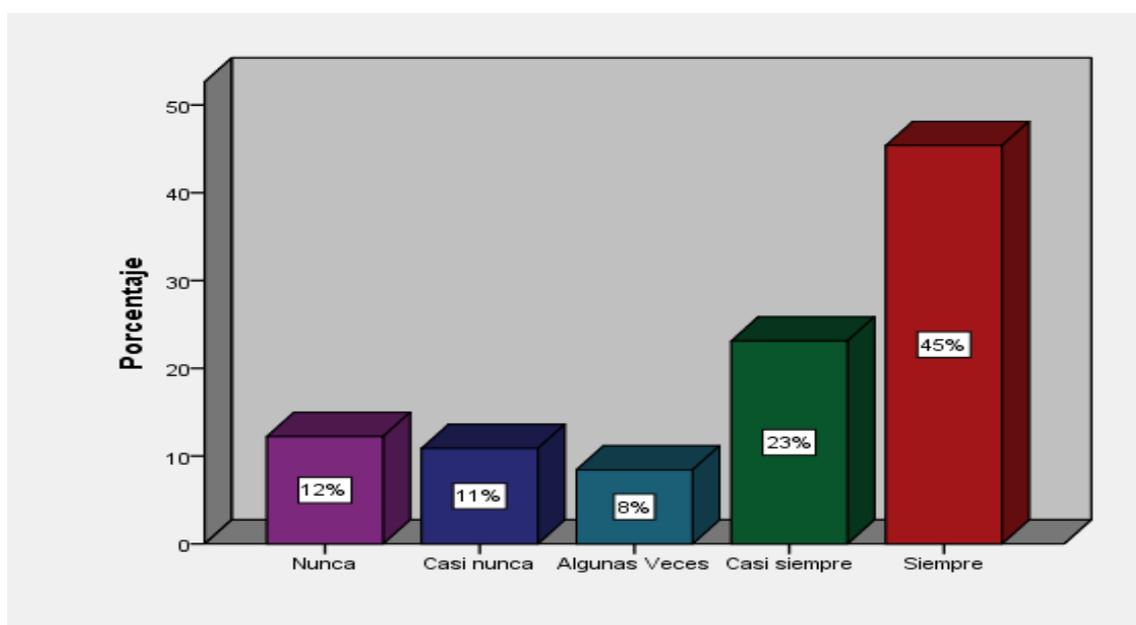
*Figura 17.* Frec. ¿El servicio de recepción (registro de entrada y salida) es rápido?, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 56% en Siempre en contraste al 9% en Nunca.

Tabla 18

*Distribución ¿Cuenta el establecimiento con servicio de internet inalámbrico (wifi), Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019?*

	Frec.	Porcen.
Válid. Nun.	45	12,2
Casinunc.	40	10,9
Avec.	31	8,4
Casisiem.	85	23,1
Siemp.	167	45,4
Totalidad	368	100,0

En la tabla 18. Se observa que, respecto a ¿Cuenta el establecimiento con servicio de internet inalámbrico (wifi)?, Obteniéndose resultados que reflejan la realización de un servicio de internet inalámbrico.



*Figura 18.* Se observa que, respecto a ¿Cuenta el establecimiento con servicio de internet inalámbrico (wifi)?, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 45% en Siempre en contraste al 8% en Algunas veces.

### 3.3. Resultados descriptivos de la variable Gestión de calidad

Tabla 19: Estrategias de las Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, 2019.

	Frec.	Porcen.
Válid.		
Bajo	56	15,2
Medio	91	24,7
Alto	221	60,1
Totalidad	368	100,0

En la tabla 19. Obteniéndose resultados que reflejan la realización de Estrategias favorece de manera alta con un 60,1% para la competitividad del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo La Libertad lo cual es muy similar con las estrategias utilizadas en los hoteles chilenos porque según Cernatur (2017) menciona que los hoteles buscan fidelizar con los clientes en este caso huéspedes.

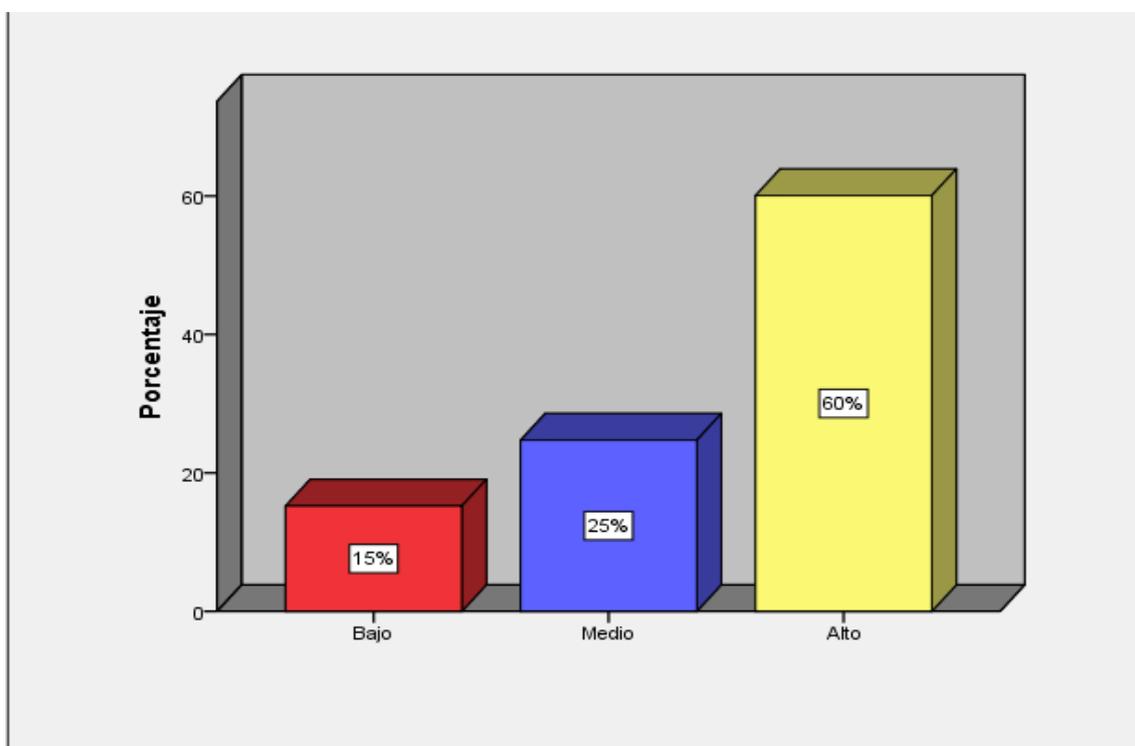
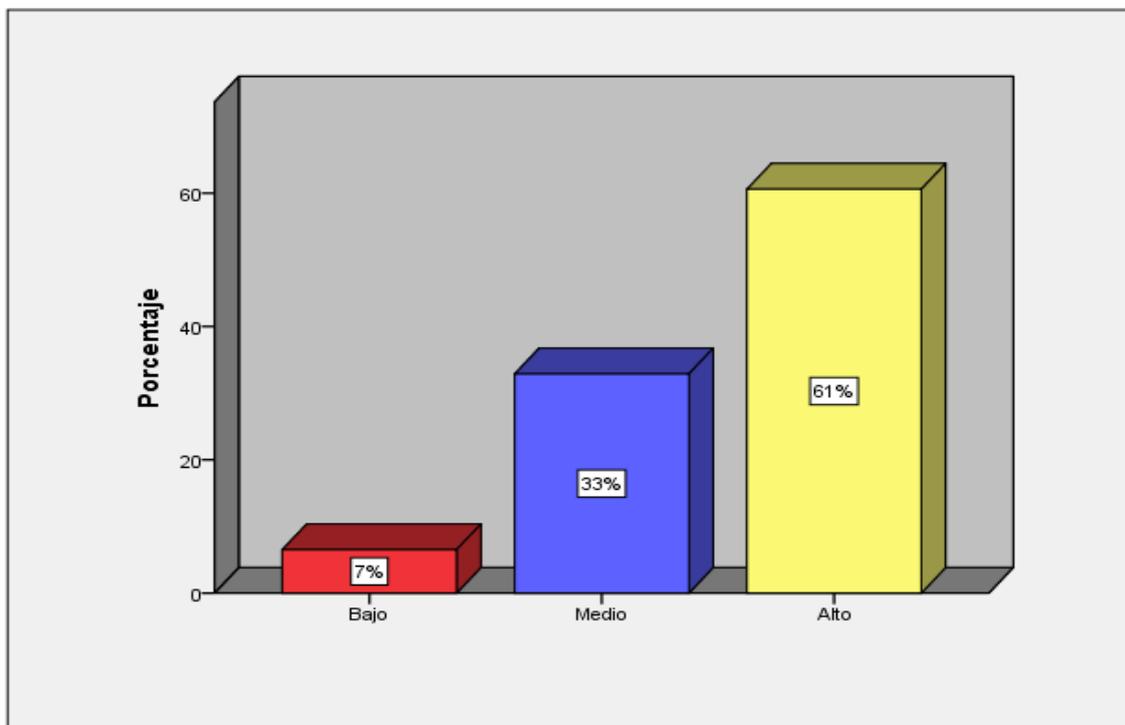


Figura 19. Se observa que, se ha evidenciado una mayor preponderancia de 60% en Alto en contraste al 15% en Bajo.

Tabla 20: Recursos de las Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, 2019.

		Frec.	Porcen.
Válid.	Bajo	24	6,5
	Medio	121	32,9
	Alto	223	60,6
	Totalidad	368	100,0

Obteniéndose resultados que reflejan la realización de recursos favorece de manera alta con un 60,6% para la competitividad del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo La Libertad lo cual presenta similitud con los hoteles chilenos porque según Cernatur (2017) menciona que a través de ello se implementa tecnología y que cuenta con un óptimo mobiliario.

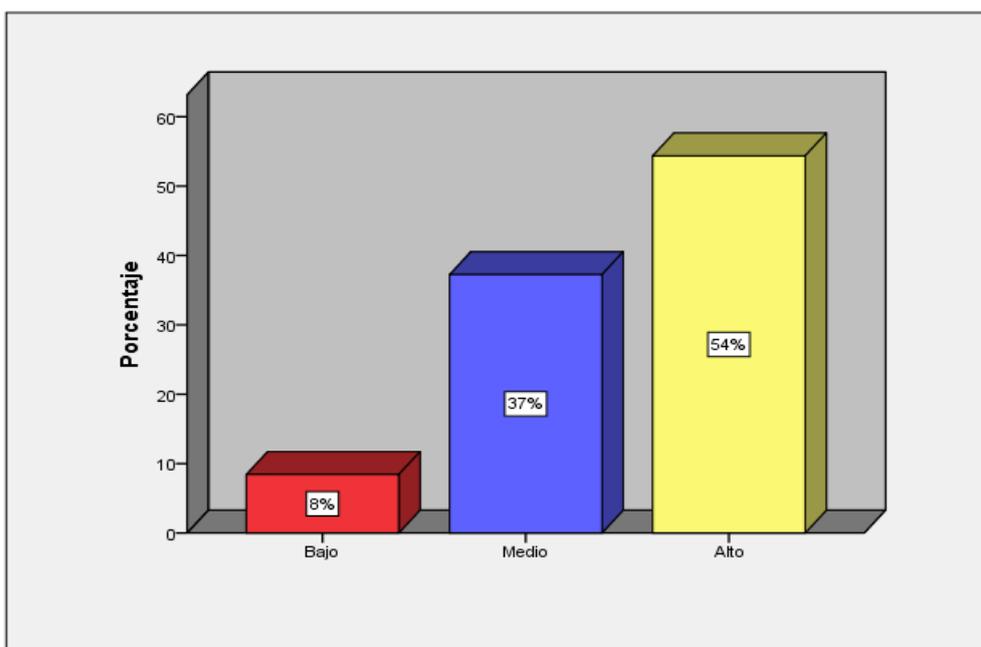


Se ha evidenciado una mayor preponderancia de 61% en Alto en contraste al 7% en Bajo.

Tabla 21: Personal de las Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.

		Frec.	Porcen.
Válid.	Bajo	31	8,4
	Medio	137	37,2
	Alto	200	54,3
	Totalidad	368	100,0

Obteniéndose resultados que reflejan la realización de servicios que favorece de manera alta con 54,3% para la competitividad del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo La Libertad lo cual es muy similar con el personal utilizados en los hoteles chilenos porque según Cernatur (2017) menciona que los hoteles suministra información clara, específica y brinda buena atención al cliente.

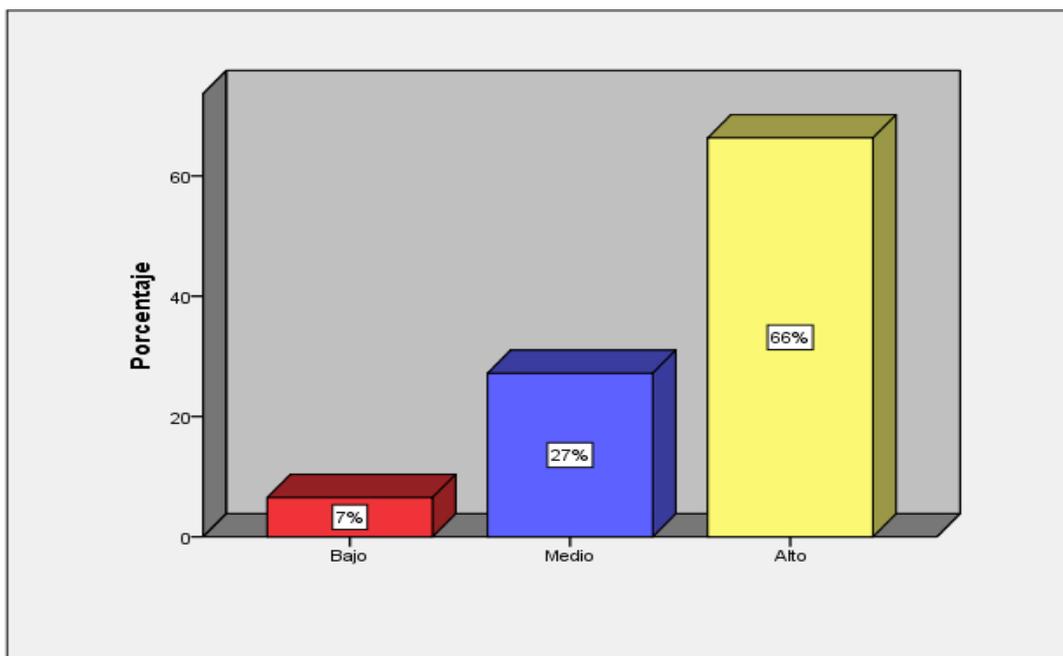


Se ha evidenciado una mayor preponderancia de 54% en Alto en contraste al 8% en Bajo.

Tabla 22: Gestión de calidad de las Mypes hoteleros, Pacasmayo, 2019.

		Frec.	Porcen.
Válid.	Bajo	24	6,5
	Medio	100	27,2
	Alto	244	66,3
	Totalid ad	368	100,0

En la tabla 22. Obteniéndose resultados que reflejan la realización de una mejor Gestión de calidad favorece de manera alta con 66,3% para la competitividad del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo La Libertad lo cual es muy similar con la gestión de calidad utilizada en los hoteles chilenos porque según Cernatur (2017) menciona que los hoteles utilizan esta herramienta para ejecutar, planear y controlar actividades.



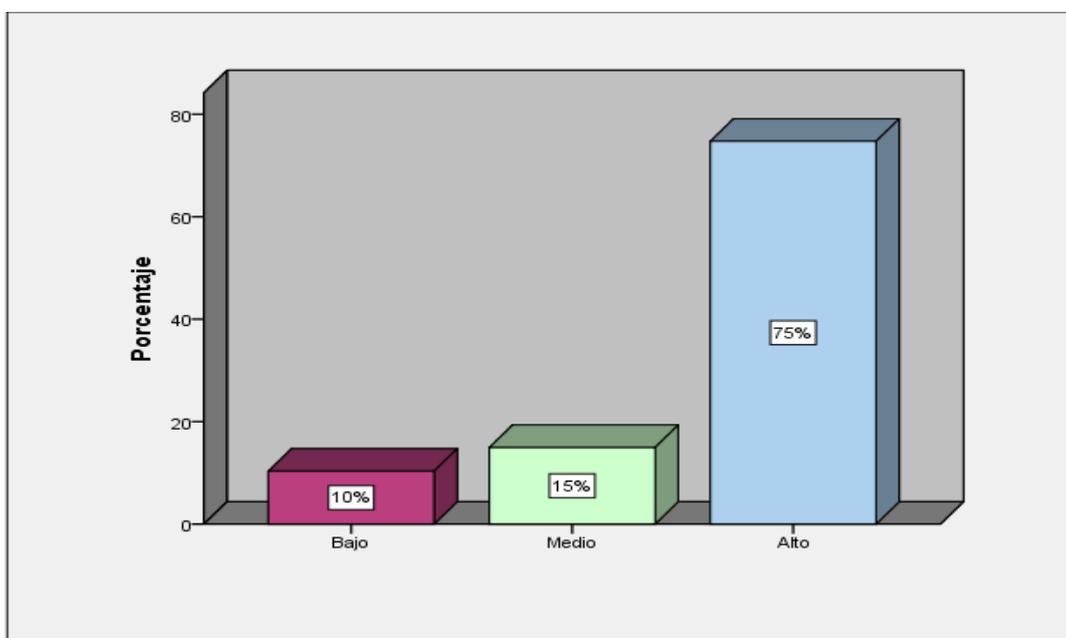
Se ha evidenciado una mayor preponderancia de 66% en Alto en contraste al 7% en Bajo.

### 3.4. Resultados descriptivos de la variable Competitividad

Tabla 23: Flexibilidad de las Mypes hoteleros, Pacasmayo-La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019.

	Frec.	Porcen.
Válid.		
Bajo	38	10,3
Medio	55	14,9
Alto	275	74,7
Totalidad	368	100,0

En la tabla 23. Obteniéndose resultados que reflejan la realización de la Flexibilidad favorece de manera alta con un 74,7% para la competitividad del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo La Libertad lo cual es muy similar con los hoteles chilenos porque según Cernatur (2017) menciona que los hoteles cuentan con una relación entre el servicio brindado y el precio por pagar.

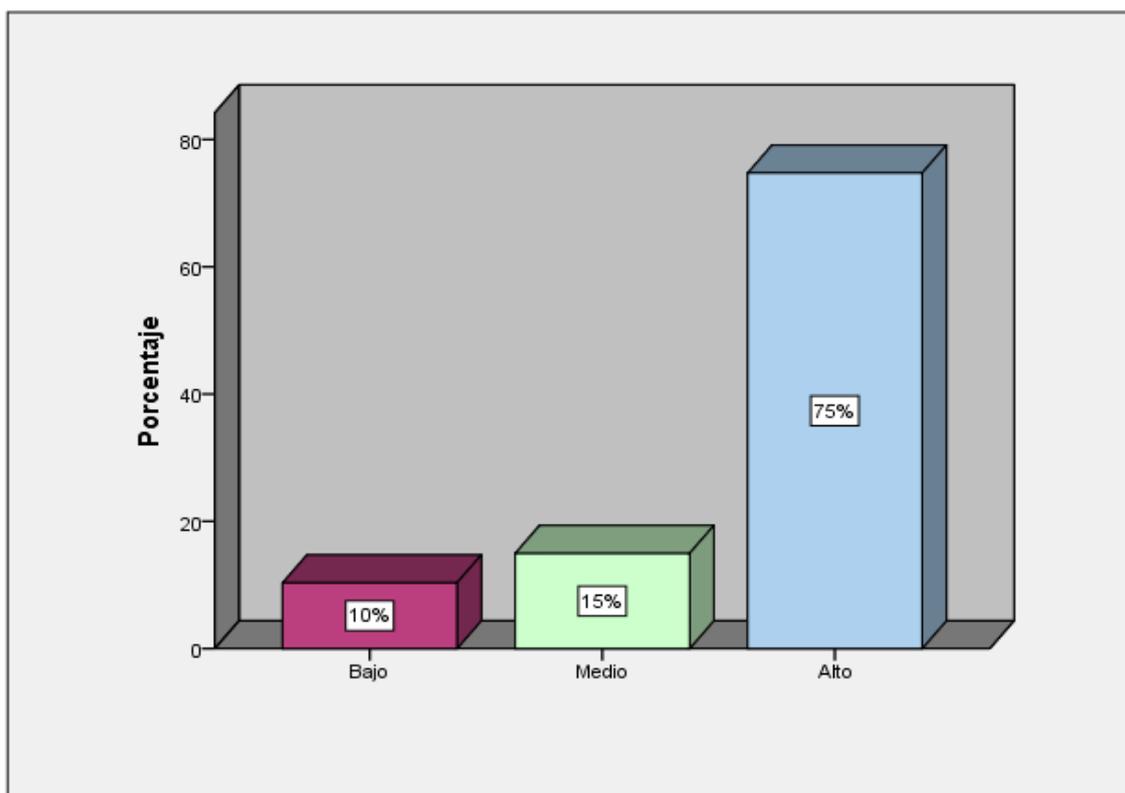


Se ha evidenciado una mayor preponderancia de 75% en Alto en contraste al 10% en Bajo.

Tabla 24: Eficiencia de las Mypes hoteleros, Pacasmayo-La Libertad, 2019.

		Frec.	Porcen.
Válid.	Bajo	62	16,8
	Medio	63	17,1
	Alto	243	66,0
	Totalidad	368	100,0

Obteniéndose resultados que reflejan la realización de una mejor eficiencia favorece de manera alta con 66,0% para la competitividad del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo La Libertad lo cual es muy similar con la eficiencia utilizada en los hoteles chilenos porque según Cernatur (2017) menciona que los hoteles capacitan constantemente a los colaboradores y son eficientes en sus labores.

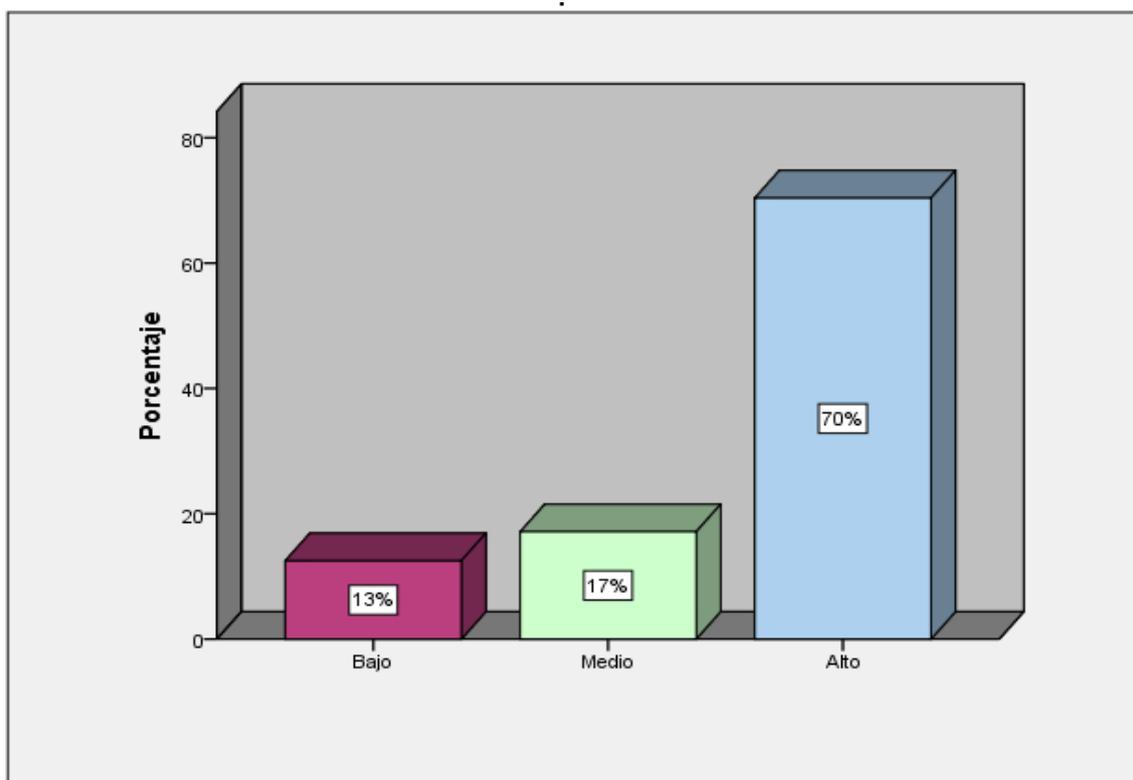


Se ha evidenciado una mayor preponderancia de 75% en Alto en contraste al 10% en Bajo.

Tabla 25: Rapidez de las Mypes hoteleros, Pacasmayo-La Libertad, 2019.

	Frec.	Porcen.
Válid.		
Bajo	46	12,5
Medio	63	17,1
Alto	259	70,4
Totalidad	368	100,0
ad		

Obteniéndose resultados que reflejan la realización de un servicio Rápido que favorece de manera alta con 70,4% para la competitividad del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo La Libertad lo cual es muy similar con los hoteles chilenos porque según Cernatur (2017) menciona que los hoteles cuentan con servicio de recepción rápido y tecnología.

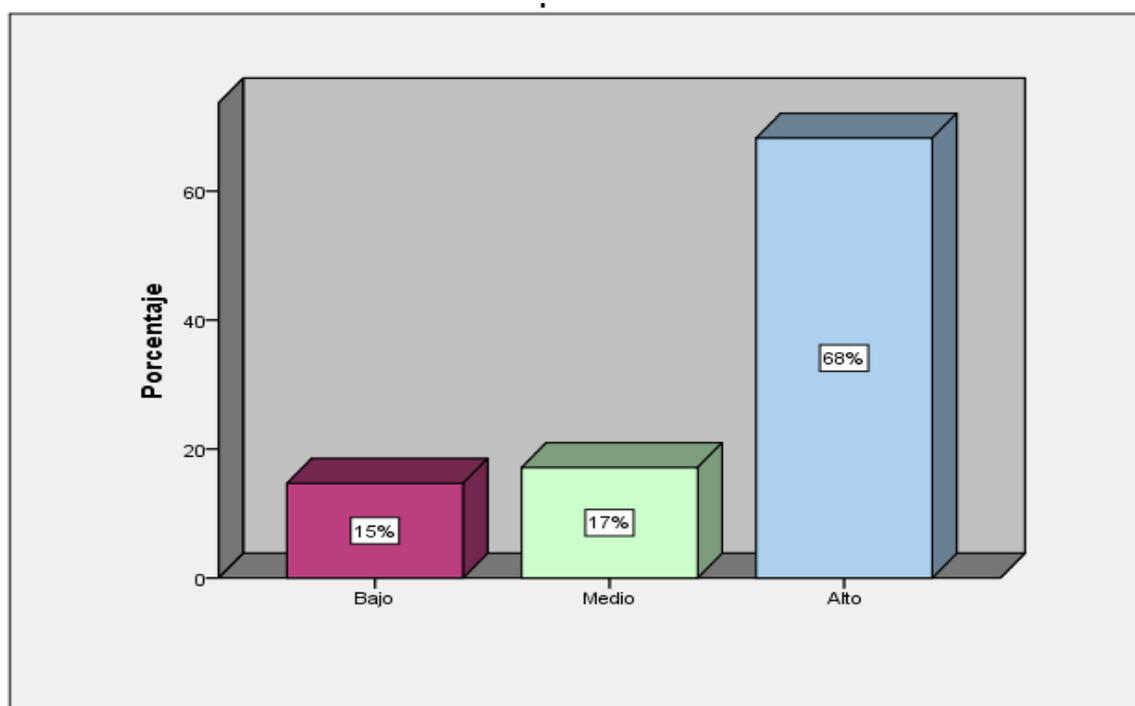


Se ha evidenciado una mayor preponderancia de 70% en Alto en contraste al 13% en Bajo.

Tabla 26: Competitividad de las Mypes hoteleros, Pacasmayo-La Libertad, 2019.

	Frec.	Porcen.
Válid.		
Bajo	54	14,7
Medio	63	17,1
Alto	251	68,2
Totalidad		
ad	368	100,0

Obteniéndose resultados que reflejan la realización en la Competitividad, Rapidez favorece de manera alta con 70,4% para la competitividad del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo La Libertad lo cual es muy similar con los hoteles chilenos porque según Cernatur (2017) menciona que los hoteles cuentan con precios cómodos y excelente calidad.



Se ha evidenciado una mayor preponderancia de 68% en Alto en contraste al 15% en Bajo.

## Discusión

Según los resultados obtenidos el cual se acepta la Hipótesis general, gestión de calidad favorece de manera alta para la competitividad de las Mypes hoteleros, Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019, se pasará a analizar los resultados obtenidos con los antecedentes nacionales e internacionales.

Avilez y Naranjo (2014) en su tesis dice que la percepción de la competitividad en el ramo hotelero de Cartagena se ubicó en un 61% demostrando con ello altas intenciones de creación de hoteles en la zona, estoy de acuerdo con los autores respecto a la competitividad en el ramo hotelero ya que en mi estudio se demostró que la competitividad presenta un 68% en las mypes de Pacasmayo- La Libertad.

Prado & Rivera (2015) en su tesis dice que el ítem más bajo evaluado es el de la dimensión de empatía, que hace referencia a las relaciones humanas, aspectos tales como el trato cordial, la capacidad de respuesta de los empleados, la eficacia del servicio o la atención personalizada, como no se percibe este servicio pueda implicar una percepción deficiente de la calidad del producto y su insatisfacción.

Andrade & Loor (2014) en su tesis dice que existen demoras al momento de realizar el check in, check out y otros servicios que le va generando en los clientes insatisfacción. Respecto a las mypes del sector hotelero de Pacasmayo-La Libertad .Obteniendose un 55,7% de los encuestados consideran que el servicio de recepción (registro de entrada y salida) es rápido.

Sánchez (2017) en su tesis resaltan que el 71% de los hoteles NO cuentan con personal necesario para la atención. El 51% del personal NO se encuentra capacitado, lo cual afecta a la calidad del servicio. Según los resultados obtenidos en mi estudio para el 62,2% de los encuestados, las empresas si están preparadas para brindar un buen servicio al cliente.

Mesones y Saldaña, (2014) en su tesis dice que la la calidad del servicio en el hotel tiene altos niveles de expectativas. Estoy de acuerdo con los autores, en las mypes del sector

hotelero los clientes consideran que los hoteles de Pacasmayo- La Libertad cuentan altos niveles de calidad (66,3%).

Cabrera (2015) en su tesis dice que se tuvo como resultado que el establecimiento hotelero dentro de su política organizacional brinda el servicio contratado, corrección de sus datos en su estadía del cliente, los servicios ofrecidos funcionan con rapidez, personal disponible para solucionar cualquier eventualidad del cliente. De acuerdo con el autor según los resultados obtenidos en mi estudio para el 45,4% de los encuestados considera que la empresa está preparada para brindar eficientemente lo requerimientos del clientes y para el 39,4% de los encuestados considera que el personal cuenta con capacidad óptima para resolver problemas de inmediato.

## Conclusiones

Respecto a la hipótesis general se determina que, la gestión de calidad favorece de manera alta con un 66,3% para la competitividad de las Mypes hoteleros, Pacasmayo-La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019. Este resultado indica que incrementará las cifras de turistas, ya que existe calidad en los servicios brindados por los hoteles.

Respecto a la hipótesis específica 1 se evidencia que, Las estrategias favorecen de manera alta con un 60,1% para la competitividad de las Mypes hoteleros, Pacasmayo-La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019. Este resultado permite indicar que aplicando las estrategias ayudará a mejorar y crecer el sector hotelero de la provincia de Pacasmayo.

Respecto a la hipótesis específica 2 se evidencia que, Los recursos favorecen de manera alta con un 60,6% para la competitividad de las Mypes hoteleros, Pacasmayo-La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019. Este resultado permite indicar que los recursos son de gran ayuda para los hoteles ya que son indispensables para un buen manejo de la empresa.

Respecto a la hipótesis específica 3 se evidencia que, El personal favorece de manera alta con un 54,3% para la competitividad de las Mypes hoteleros, Pacasmayo-La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019. Este resultado permite indicar que el personal es muy influyente en los hoteles, ya que mantiene contacto con los clientes.

## **Recomendaciones**

La gestión de calidad es óptimo, lo cual se evidencia en la presente investigación, sin embargo, aún podría mejorar en la infraestructura y mantenimiento de las instalaciones. Por ello, se recomienda gestionar las mejoras en relación al servicio.

Se debe tener en cuenta que para fidelizar a un cliente se debe tratar como a alguien diferente y se debe gestionar de una manera eficiente cualquier problema que le pueda surgir durante su estancia. Además, las coordinaciones entre el personal del hotel debe ser clara y muy organizada, para así brindarle una respuesta o solución rápida a cualquier inconveniente que se le presente.

Se recomienda supervisar al personal del hotel para que realicen de manera óptima sus labores, la limpieza de las instalaciones del hotel y también estén siempre presentables es decir con uniforme del establecimiento. De esta manera, el cliente quede satisfecho.

El personal influye en la calidad del servicio para esta dimensión, las percepciones superaron las expectativas. Sin embargo se recomienda crear programas semanales de visitas y sugerencias.

## REFERENCIAS

- Avilez y Naranjo (2014). *Análisis de la competitividad hotelera de Cartagena dentro de los objetivos transversales del Plan Regional de Competitividad 2008-2032, en los Mipyme del Centro y Bocagrande*. Universidad Nacional Integral de Cartagena. Cartagena – Colombia.
- Asociación de Hoteleros, Restaurantes y Afines del Perú. Informe Anual. 2018. [En línea] [consultado el 20 de mayo del 2019] Recuperado de: <http://ahgbahiablanca.org.ar/informe-de-gestion-2018-resultados-y-actividades-destacadas/>
- Camisón, C; Cruz, S y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Castillo (2017). *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las MYPEs del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú.
- Chavarría, H; Rojas, P y Sepúlveda, S (2002). *Competitividad: cadenas agroalimentarias y territorios rurales*. Costa Rica: Ilca.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Estados Unidos: Ediciones Díaz de Santos.
- Errante, (2015). *Modelo de gestión de calidad total dirigido a pymes de automatización industrial en Venezuela*. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas – Venezuela.
- Hernández, (2014). *Gestión de calidad, marketing y competitividad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, Trujillo, 2014*.
- Informe de Competitividad Global (IGC, 2018). World Economic Forum [En línea] [consultado el 10 de mayo del 2019) Recuperado de: <http://www.cdi.org.pe/InformeGlobaldeCompetitividad/>
- Ibáñez, C y Caro, J (2001). *Algunas teorías e instrumentos para el análisis de la competitividad*. Costa Rica: Ilca.
- Lara (2014). *Análisis de competitividad de una empresa del sector de tecnología de la información*. Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador.
- Luna (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes en el distrito de Nuevo*

- Chimbote, 2013*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú.
- Pérez (2017). *Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafetería del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú.
- Quiroga (2017). *La gestión de la competitividad de Argentina en el mercado mundial de carne vacuna*. Universidad Nacional de la Plata. La Plata – Argentina.
- Saavedra (2016). Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector comercio de abarrotes en el distrito de Juanjuí, período 2015 – 2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú.
- Saavedra, Camarena y Tapia (2017). *Calidad para la competitividad en la Pyme de la ciudad de México*. Artículo. México: XXI Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática.
- Schwab, K (2018). *The Global Competitiveness Report 2018*. Suiza: The World Economic Forum.

## ANEXOS

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 CUESTIONARIO ESCALA DE LIKERT

**La gestión de calidad para la competitividad de las Mypes del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019**

**Objetivo:** Determinar cómo favorece la gestión de calidad para la competitividad de las Mypes del sector hotelero en la provincia de Pacasmayo, La Libertad, bajo un enfoque chileno, 2019. Esta encuesta es de utilidad exclusivamente académica y se mantendrá absoluta reserva, agradecemos dar sus respuestas con la mayor transparencia y veracidad.

**Instrucciones:** El cuestionario esta realizado en tres dimensiones. Por favor lea detenidamente las preguntas y responda con la mayor seriedad, marcando con un aspa la alternativa correspondiente.

**ESCALA AUTOVALORATIVA DEL CONTROL INTERNO**

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, Ni Desacuerdo	Desacuerdo	Muy Desacuerdo
1	2	3	4	5

Variable 1: Gestión de calidad		1	2	3	4	5
<b>Estrategias</b>						
1	¿Las labores en el hotel son realizadas con seguridad y correctamente?					
2	¿El personal se muestra dispuesto a ayudar a los huéspedes?					
3	¿La empresa busca una manera efectiva para fidelizar a sus clientes por medio de la calidad a su servicio?					
<b>Recursos</b>						
4	¿La empresa se preocupa por implementar nueva tecnología para la eficiencia de su servicio?					
5	¿El personal está capacitado para brindar un buen servicio?					
6	¿La decoración y el mobiliario del hotel están en óptimas condiciones?					
<b>Personal</b>						
7	¿La información suministrada del personal al cliente es clara y comprensible?					
8	¿El personal da una imagen de honestidad y confianza?					

9	¿La empresa brinda un buen servicio al cliente?					
<b>Variable 2 :Competitividad</b>						
<b>Flexibilidad</b>						
10	¿El establecimiento cuenta con servicio y atención las 24 horas?					
11	¿La relación entre calidad/precio brindados por el hotel es buena?					
12	¿El personal cuenta con uniforme del establecimiento?					
<b>Eficiencia</b>						
13	¿Los servicios son eficientes y oportunos durante su estancia?					
14	¿La empresa está preparada para brindar eficientemente lo requerimientos del cliente a corto tiempo?					
15	¿Los colaboradores de la empresa son capacitados en cuanto a los innovaciones del mercado?					
<b>Rapidez</b>						
16	¿El personal cuenta con capacidad óptima para resolver problemas de inmediato?					
17	¿El servicio de recepción (registro de entrada y salida) es rápido?					
18	¿El establecimiento cuenta con servicio de internet inalámbrico (wifi)?					

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Cuervo-Espinoza Vargas, Lourivaldo  
 I.2. Especialidad del Validador: Economía - Finanzas  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente tiempo completo - UCV  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85%

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

85%

Los Olivos, 28 de octubre del 2019.

.....  


Firma de experto informante

DNI: 08879583

Teléfono: 945184338

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión de calidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		

Variable 1: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		



Firma de experto informante

DNI: 08879583

Teléfono: 945184338

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Robert Frías Guzmán
- I.2. Especialidad del Validador: EPC
- I.3. Cargo e Institución donde labora: DTC
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>90%</b>

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 ..... Aplicable .....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90%

Los Olivos, 28 de Nov del 2019.

Firma de experto informante

DNI: 08210586

Teléfono: 393960

**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

**Variable 1: Gestión de calidad**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		

**Variable 1: Competitividad**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	✓		
Ítem 2	✓		
Ítem 3	✓		
Ítem 4	✓		
Ítem 5	✓		
Ítem 6	✓		
Ítem 7	✓		
Ítem 8	✓		
Ítem 9	✓		

.....  
Firma de experto informante

DNI: 0 82 193 56

Teléfono: 9 39 376 620

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MOLPOVEDO CARRERA PERCY DAVID  
 I.2. Especialidad del Validador: MAESTRÍA COMERCIO INTERNACIONAL Y NEGOCIACIÓN  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: UCV - Docente  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					/
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					/
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					/
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					/
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					/
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					/
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					/
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					/
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					/
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					/
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
*Sí. Hay suficiencia*  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Los Olivos, 15 de Octubre del 2019.

100%

.....  
  
 Firma de experto informante  
 DNI: 41380193  
 Teléfono: 986403288

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Gestión de calidad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		

Variable 1: Competitividad

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	/		
Ítem 2	/		
Ítem 3	/		
Ítem 4	/		
Ítem 5	/		
Ítem 6	/		
Ítem 7	/		
Ítem 8	/		
Ítem 9	/		

Firma de experto informante

DNI: 41380193

Teléfono: 986703288