



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO HOSPEDAJE EN EL
DISTRITO DE LA ESPERANZA - TRUJILLO AÑO 2018

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

JHOSHELIN GOMEZ NEYRA

ORCID: 0000-0002-6459-1984

ASESOR:

JOSE VICTOR PELAEZ VALDIVIEZO

ORCID: 0000-0002-2186-0398

Trujillo – Perú

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Bach. Jhoshelin Gomez Neyra

ORCID: 0000-0002-6459-1984

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de Pregrado,
Trujillo, Perú.

ASESOR

Mgtr. Jose Victor Pelaez Valdiviezo

ORCID: 0000-0002-2186-0398

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela profesional de
administración, Perú.

JURADO

Mgtr. Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio

ORCID: 0000-0003-0829-1511

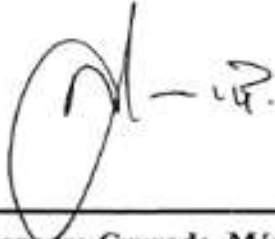
DR. Rubio Cabrera, Merardo Hermogenes

ORCID: 0000-0002-3094-0218

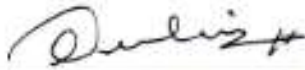
Mgtr. Rivera Prieto, Héctor Ascensión

ORCID: 0000-0002-3924-3048

FIRMA DE JURADO Y ASESOR



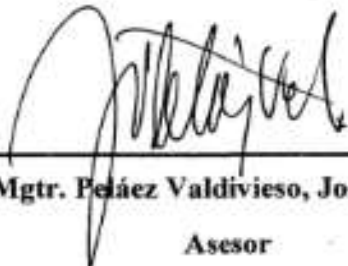
Mgtr. Bocanegra Cruzado, Máximo Antonio
Presidente



Dr. Rubio Cabrera, Medardo Hermógenes
Miembro



Mgtr. Rivera Prieto, Héctor Ascención
Miembro



Mgtr. Peláez Valdivieso, José Víctor
Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco ante todo a Dios por brindarme la fuerza para mantenerme firme y poder llevar a cabo el desarrollo de esta investigación

Agradezco de todo corazón a mi asesor de Tesis, Mgtr. Jose Victor Pelaez Valdiviezo por sus conocimientos, apoyo y motivación la cual permitieron que pueda lograr la culminación este trabajo de investigación que me ayudara profesionalmente.

A mi Padres y hermanos por hacer de mí una mejor persona y por su incondicional apoyo, y motivación para seguir adelante a pesar de que hubo momentos difíciles ellos estuvieron de principio a fin haciendo que lo que parecía inalcanzable se haga posible.

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi cariño a Dios y mis Padres Samuel Gómez y Rosana Neyra , por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro y por creer en mí capacidad, hemos pasado momentos difíciles en todo este tiempo y no me he dado por vencido A mis Hermanos por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar cómo es la Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hospedaje en el Distrito la Esperanza, Trujillo año 2018. Esta es cuantitativa-descriptiva, para la recopilación de información se trabajó con un cuestionario que se realizó a 10 Mypes, obteniéndose los siguientes resultados : el 80% de los representantes de las Mypes , si tienen conocimiento sobre gestión de calidad, el 50% de los representantes, conoce y usa la técnica de Benchmarking, El 60% de los representantes, optan por la técnica de observación para medir los conocimientos de sus empleados, el 80% de los representantes atestiguan que tiene normas legales. Se obtiene que el 90% de los representantes de las Mypes si tiene conocimiento con la atención al cliente, De acuerdo a la averiguación obtenida en la investigación, el 100% de los representantes si Cree que la atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento, Se obtiene que el 90% de los representantes uso la comunicación como herramienta.. Se concluye que los empresarios si conocen lo que es gestión de calidad pero no lo ponen en marcha por iniciativa y por lo caro que es de implementar ese sistema y también conocen lo que atención al cliente pero son más empírico al momento de atenderlos.

Palabras clave: Atención al Cliente y Gestión de Calidad, Micro y pequeñas empresas

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the quality management under the focus of customer service in Micro and Small Businesses, Lodging in the Esperanza District, Trujillo year 2018. This is quantitative-descriptive, for the collection of Information was worked with a questionnaire that was made at 10 Mypes, obtaining the following results: 80% of the representatives of the Mypes, if they have knowledge about quality management, 50% of the representatives, know and use the Benchmarking technique , 60% of the representatives choose the observation technique to measure the knowledge of their employees, 80% of the representatives testify that it has legal norms. It is obtained that 90% of the representatives of the Mypes if it has knowledge with the attention to the client, According to the investigation obtained in the investigation, 100% of the representatives if It Believes that the attention to the client is fundamental so that this one returns At the establishment, it is obtained that 90% of the representatives use the communication as a tool. It is concluded that the entrepreneurs do know what quality management is but they do not start it on initiative and for how expensive it is to implement that system And they also know what customer service is but they are more empirical when it comes to serving them.

Keywords: Customer Service and Quality Management, Micro and small businesses

CONTENIDO

1. Título de Tesis.....	i
2. Hoja de trabajo en equipo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/ dedicatoria.....	iv
5. Resumen y Abstrac.....	v
6. Contenido	vi
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	vii
I .INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	6
III. HIPOTESIS.....	25
VI. METODOLOGIA.....	26
4.1 Diseño de la investigación.....	26
4.2 Población y muestra.....	27
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	28
4.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	30
4.5 Plan de Análisis de Resultados.....	30
4.6 Matriz de consistencia.....	31
4.7 Principios éticos.....	32
V. RESULTADOS.....	33
5.1 Resultados.....	33
5.2 Análisis de Resultados.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	44
ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE TABLAS, CUADROS Y GRÁFICOS

Tabla 1. Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Hospedajes En El Distrito De La Esperanza, Trujillo Año 2018.....	p. 34
Tabla 2. Atención Al Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Hospedajes En El Distrito De La Esperanza, Trujillo Año 2018.....	p. 36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Conocimiento sobre Gestión de Calidad.....	57
Figura 2. Técnicas de Gestión de Calidad.....	57
Figura 3. Técnicas para medir el conocimiento personal.....	58
Figura 4 Dificultades para implementación de gestión de calidad.....	58
Figura 5. La gestión de calidad mejora el rendimiento.....	59
Figura 6. Normas técnicas y sanitarias en la micro y pequeña empresa.....	59
Figura 7. Conocimiento sobre atención al cliente.....	60
Figura 8. Aplicación de la gestión de calidad en el servicio al cliente.....	60
Figura 9. Asegurar el retorno del cliente.....	61
Figura 10. Herramientas para un servicio de calidad.....	61
Figura 11. Factores que permiten brindar un servicio de calidad.....	62
Figura 12. La atención que brinda al cliente es.....	62
Figura 13. Ventajas al brindar una buena atención al cliente	63
Figura 14. La atención al cliente es relevante para la gestión de calidad.....	63
Figura 15. Maneras de mejorar la atención al cliente	64
Figura 16. Estrategias de atención para satisfacer las necesidades del cliente.....	64
Figura 17. Frecuencia con la que se realiza la medición de satisfacción al cliente	65
Figura 18. Técnicas de gestión de calidad.....	65

1. INTRODUCCIÓN

Según informa RPP Noticias (2015), menciona que en la actualidad las micro y pequeñas empresas crean la mayor parte del trabajo en América Latina y el Caribe, regiones en donde el total de empresas suma 11 millones, de los cuales menos de un millón son empresas medianas y grandes.

Según la OIT (2015), Las MYPE generan el 47 % del empleo, es decir, dan puestos de trabajo a unos 127 millones de personas, mientras que solo un 19 % del empleo se genera en las sociedades medianas y grandes, según el informe de la OIT, Pequeñas empresas, grandes brechas.

Según lo que indica ASEP (2017), que solo 1 de 4 microempresarios elige ser formal ya que la mayoría prefieren quedarse informal, eso se debe a los costos altos que con lleva ser legalmente formal como por ejemplo: las cargas tributarias y laborales o las inspecciones municipales.

Según Daniel Jiménez, 2010, Refiere “En presente la calidad en el servicio de atención al cliente, es una de las ventajas competitiva que las sociedades pueden beneficiar de manera rápida. Cuando el coste es alto al igual que los impuestos, cuando la innovación es más dificultosa de alcanzar, la calidad es una gran ventaja, la buena noticia es que la calidad del servicio es de bajo costo”.

Cuesta más obtener un nuevo consumidor, que venderle a un nuevo cliente habitual, porque vender a un desconocido implica publicidad, descuentos, promociones y regalos.

Los compradores se sienten muy estropeados por algunas de las innovaciones tecnológicas que se están usando a la hora de corregir o sistematizar la atención al usuario.

El servicio de atención al cliente es uno de los elementos más significativos a la hora de conectar con los compradores. Varios son los estudios que lo han ido indicando a lo largo de los últimos tiempos, señalando además que el efecto de no cuidar este elemento es bastante pernicioso. Los consumidores valoran una buena atención al cliente y quieren recibirla: Se ha convertido en un elemento casi básico en la lista de lo que se espera y se pide conseguir un efecto suficiente negativo.

De hecho, una mala atención al cliente puede suponer, directamente, el final de la relación entre el consumidor y la empresa o marca que se la ha ofrecido.

Con el desarrollo de ésta línea de investigación se intenta saber cómo es la atención al cliente en las micro y pequeñas empresa en el Distrito La Esperanza, Provincia de Trujillo 2018. Hoy en día los clientes son más exigentes debemos de brindarles un buen servicio para que queden satisfechos, es elemental conocer sus gustos y preferencias por que todo cliente no son iguales, así en consecuencia ellos volverán.

El Problema científico ¿Cómo es la Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro hospedaje, en el Distrito de la Esperanza, Trujillo año 2018? En donde se obtuvo un objetivo general: Determinar cómo es la Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hospedaje en el Distrito la Esperanza, Trujillo año 2018

Esta investigación tiene como metodología un diseño transversal, descriptivo y no experimental, esto se llevó mediante a través de un cuestionario como instrumento.

Finalmente esta investigación se justifica porque nos accederá obtener como es la Gestión de calidad en las micros y pequeñas empresas Rubro hospedaje en el Distrito de la Esperanza – Trujillo 2018.

De esta misma manera se justifica porque conoceremos como es la atención al cliente en las micros y pequeñas empresas Rubro hospedaje en el Distrito de la Esperanza- Trujillo 2018.

De manera que esta investigación se justifica por que servirá como bases para otras investigaciones que desean información sobre Gestión de Calidad y Atención al clientes en las micros y pequeñas empresas.

En España nos mencionan los hoteleros que el mayor problema que tiene es la falta de formación hacia ellos. En otras cuestiones se mencionó la importancia de cuidar también el entorno esto quiere decir que es muy importante la calidad de las playas , las aguas y también los paisajes. Finalmente nos menciona Escarrer lo que necesita el sector es innovación, amabilidad y ser eficientes porque ya sin esto no hay turismo.

En Chile nos menciona que siguen los Hoteleros pidiendo la formalización de plataformas tecnológicas, como airbns. Se dice que existe muchas casas y fincas que evaden impuestos, se puede decir que estos hospedajes no se encuentran registradas en la nacional de turismo y eso implica para los hoteleros q estan formales un problema de deterioro de este sector ya que esas personas informales no pagan el iva de 19% y estan dando una tarifa muy bajas y con todo esto colocan en peligro a los turista

Lima, Nos menciona el Director HT consultant señalado que la mayoría de hospedajes del Perú no lo maneja personas profesionales y el sector hotelero requiere mayor inversión para la capacitación y mejorar la calidad del servicio. Existe mucho empirismo a nivel de hospedaje y restaurantes más esto se capta en provincias y en la capital del Perú.

Cusco, según nos indica la Republica la actividad turística no crece como antes, cuyas razones se debe a los malos servicios por eso los clientes han empezado a quedarse

menos tiempo. Según ya estudiado no indica que la disminución de estadía de los clientes bajo ya que antes ellos se quedaban 4 días en la ciudad de cusco y ahora lo hacen 3 días .

Cajamarca, Según el Ing. Julios Cesar Palacios Directo regional de comercio Exterior y Turismo, tiene como objetivo alcanzar el desarrollo sostenible de la región de Cajamarca atravez del turismo ya que cuentan con problemas en el sector como ofertas de servicios turísticos de baja calidad, poca promoción turística y deficienci en la infraestructura.

Según Brown A. (1992), refiere que la Gestión en “atención al cliente” consta en tramitar la manera de atender al consumidor. Desde mucho tiempo, el comercio se ha identificado con la competición. Se trata de combatir por los mercados, por las zonas, por los partes donde se desarrolla la venta.

La gestión de atención al cliente intenta disminuir esta diferencia. Quienes con más secuencia se ocupan de los clientes de una empresa son los trabajadores que los atiende son casi siempre los malos pagados, los peores formados, los menos envueltos con la organización. Sin embargo de estas personas pende la popularidad de la compañía en cuanto atención al cliente.

Según Pérez A. (1994), refiere calidad en la gestión: organización y programación de la mejora de calidad en toda la empresa.

Un sistema de gestión de la calidad correctamente implantado asegura que todas las actividades empresariales van dirigidas hacia la satisfacción plena del cliente como primer y principal objetivo corporativo.

Toda empresa tiene que tener bien claro para tener rentabilidad y satisfacer a sus cliente tiene que tener un sistema de gestión de calidad esto mejorar como interno y externo y así llegar ser unos de los mejores en los mercados.

Villanueva R. (2012), Comenta que no todos los consumidores son similares y, por tanto, no replican igualmente ante la atención recibida. Cada cliente es exclusivo y requiere un trato personal. Existen características comunes que permiten catalogar en distintos grupos. Se pueden clasificar por su origen, ciudadanía, lenguaje, edad, sexualidad, la ocupación a la que se dedican, según su forma de ejercer, según su personalidad, su motivación para viajar, por el colectivo al que pertenecen, etc.

Aunque existen muchos tipos de agrupaciones de clientes y distintos tipos de clientes, conviene puntualizar que no es una clasificación estricta, es decir, puede que algún cliente pertenezca a más de un grupo por tener características comunes con ambos o pasar de un tipo a otro por alguna circunstancia.

El hecho de catalogar a los clientes ayuda a saber sus necesidades y permitirá tratarlo debidamente y según sus expectativas, así como ampliar la producción al ofrecer distintos servicios a clientes según su clasificación.

Si nosotros no cuidamos a nuestros consumidores, otros lo harán. Es importante tener en cuenta a nuestro trabajadores , ya que no valoramos mucho por el simple hecho de que no son nuestro cliente, debemos de tratar bien a nuestro subordinados como nuestros consumidores. Si lo tratamos bien, ellos harán lo mismo con los clientes y tendrá rentabilidad en la organización. Y por lo expresado anteriormente tenemos el siguiente enunciado del problema. ¿Cómo es la Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas Rubro hospedaje, en el Distrito de la Esperanza, Trujillo año 2018?. Para dar respuesta y solución a este problema de la

investigación, se propuso como objetivo general Determinar cómo es la Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hospedaje en el Distrito la Esperanza, Trujillo año 2018.

Y para alcanzar beneficiosamente este objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos.

- Analizar la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hospedaje en el Distrito de la Esperanza, Trujillo año 2018.
- Analizar la Atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hospedaje en el Distrito la Esperanza, Trujillo año 2018.

La presente investigación se justifica porque admitirá generar una reflexión tanto en los capitalistas de los hostales como en el subordinado que trabaja dentro de ellos, relativo a la “gestión de calidad bajo el enfoque de atención” al usuario que se brinda, pues de ello depende la estabilidad y beneficio de la corporación, y servirá para investigaciones continuas.

Es innegable que todo negocio depende de los consumidores el buen trato hacia los usuarios le llevara al éxito. Ayuda a tener una mínima rotación del personal, este punto sumamente considerable.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Gaitán, M (2017) en su tesis titulada: *Proyecto de mejora de servicio al cliente en la empresa distribuciones ac sas*, tuvo como objetivo: Mejorar el servicio al cliente en la empresa Distribuciones AC SAS para que la organización crezca económicamente y mejore su posicionamiento estratégico en el mercado. Objetivo específico: Capacitar el

personal, especialmente los asesores comerciales. Comprar los equipos necesarios para poder realizar bien las tareas (tablets). Disminuir el margen de error presentado en los despachos por error de comunicación. Se tuvo como resultado: El método de atención utilizado por el asesor comercial fue el 60 % bueno, La Presentación de los productos ofrecidos fue 70% bueno, La calidad de la atención del personal de la empresa en general fue 75%, Las herramientas de apoyo (computadoras, tablets, telefonía, entre otros) fue 25% bueno, La entrega oportuna de los pedidos fue 100% muy bueno.

Jacobo, M (2015) en su tesis titulada: *Diseño de una Capacitación en Gestión de Calidad para Hoteles de Quetzaltenango*, tuvo como objetivo: Determinar la situación actual de la empresa para poder diseñar un programa de capacitación enfocada en la gestión de calidad. Objetivo específico: Analizar la situación actual de la empresa. Identificar si los hoteles cuentan actualmente con un sistema de calidad. Evaluar y mejorar las operaciones de gestión de calidad dentro de los hoteles. Estructurar las estrategias necesarias para implementación de una capacitación de calidad. Determinar las áreas específicas para diseñar la capacitación. Se tuvo como resultado: Amabilidad de trato del personal fue 60 % bueno, Habitación limpia y ordenada fue 75% buena, Calidad en la ropa de cama y Servicio de Habitación fue 80% bueno, La rapidez en el servicio fue 100% buena, El trato del personal de limpieza fue 45% bueno, La calidad en la comida del restaurante fue 75% bueno, La calidad en el servicio de la recepción fue 100% excelente de igual manera la resolución de dudas.

Laguna, M (2014) en su tesis titulada: *La Calidad y la Satisfacción del Cliente en el hotelería low cost*, tuvo como objetivo: Es proporcionar mayor satisfacción del cliente para incrementar los ingresos. Objetivo específico: Conocimiento de la filosofía de la calidad: todos los miembros de la organización deben comprender en qué consiste el concepto de calidad y aplicarlo en cada momento. Voluntad de implicación y

ejemplaridad de la dirección: en la organización tiene que haber una voluntad de llevar a cabo un sistema de calidad con el objetivo siempre puesto de una satisfacción del cliente. La dirección de la empresa u organización debe ser ejemplar en todo momento. Adhesión de todo el personal: un sistema de calidad solo funcionará si todo el personal está adherido. No se puede excluir a ninguna parte ni departamento de la organización del sistema de calidad. Se tuvo como resultado: Calidad del sueño fue 70% bueno, Ubicación 80% excelente, Habitaciones 80% muy bueno, Servicio 75% bueno, Calidad y precio 90% muy bueno y Limpieza 100 % buena.

Aguila , R (2017) en su tesis titulada: *Gestión Bajo El Enfoque De Atención Al Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Hoteles Ecológicos, Ciudad De Pucallpa, Año 2017.* Tesis Para Optar El Título Profesional de Administración, tuvo como objetivo demostrar que la correcta aplicación de la gestión de calidad en la Mypes del rubro hoteles ecológicos dará como resultado una buena atención y plena satisfacción del cliente por parte de los empleados, con objetivo específico: Determinar los beneficios que brinda un buen manejo de gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente. Conocer si las Mypes del rubro hoteles ecológicos manejan la gestión de calidad; y si lo están haciendo de la manera correcta. Determinar los conceptos básicos para desarrollar una buena atención al cliente en las Mypes del rubro hoteles ecológicos, Asimismo tuvo una metodología diseño de la investigación será descriptivo, se tuvo como resultado con respecto a las técnicas de gestión empresarial el 67% de los representantes de los hoteles ecológicos conoce pocos, El 50% de los encuestados del rubro hoteles ecológicos, conocen como técnica de gestión empresarial la mejora continua, el 33% conoce el planeamiento estratégico y el 17% la lluvia o tormenta de ideas, El 50% de los encuestados del rubro hoteles ecológicos se presentan ante sus colaboradores como líderes y el 50% se presenta como colaboradores, el 67% de los

encuestados del rubro hoteles ecológicos usan las tecnologías de la información y las comunicaciones en gestión empresarial para mejorar la calidad de sus servicios, el 100% de los encuestados del rubro hoteles ecológicos percibe que aplicar una gestión de calidad en su negocio le proporciona resultados que le ayuda a lograr sus objetivos, El 67% de los encuestados del rubro hoteles ecológicos obtuvieron clientes satisfechos aplicando la gestión de calidad, El 50% de los encuestados del rubro hoteles ecológicos capacito a su personal en el 2016, El 83% de los encuestados evalúa la satisfacción de los huéspedes en la atención que brindan, el 83% de los encuestados menciona que su empresa actualiza las estrategias de servicio según los gustos, El 100% de los encuestados menciona que su negocio es formal, El 100% de los encuestados considera que la formalización contribuye a su negocio haciéndose notas su presencia a través de sus servicios.

Torres N,(2017) en su tesis titulada: *Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Atención Al Cliente En Las mypes Del Sector Servicios, Agencias De Viaje Y Tours Turísticos, Distrito De Iquitos, Año 2017* Tesis Para Optar El Título Profesional de Administración, tuvo como objetivo: Determinar si las mypes del Sector Servicios, Agencias de Viaje y Tours Turísticos del distrito de Iquitos, se gestionan con un enfoque en atención al cliente con objetivos específicos : Determinar si las mypes del Sector Servicios, Agencias de Viaje y Tours Turísticos están alineadas a la formalización. Determinar si las mypes del Sector Servicios, Agencias de Viaje y Tours Turísticos, cuenta con estrategias de atención al cliente. Para llevarse a cabo el presente informe final de investigación, se desarrolló mediante el método descriptivo, correlacional y no experimental se tuvo como resultados el siguiente: Con el propósito de organizar adecuadamente la mypes corresponde que el 50,0% si tiene definido y sigue un plan de negocios, no han definido y exhibe la misión visión y valores de su empresa (65,0%),

demuestra que el 50,0% SI evidencian una gestión de atención al cliente, señala que el 60,0% tanto las instalaciones como organización del local NO están alineados al cliente, El 70,0% de los emprendedores encuestados manifiesta que capacitan a sus trabajadores, el 65,0% SI promueven una cultura de buen servicio, El 80,0% de las mypes encuestadas indican que su personal tiene actitud de servicio, que el 60,0% si ha diseñado y se sigue técnicas de atención al cliente, el 55,0% si atiende a su cliente de acuerdo a su llegada y cuando este lo requiere, 50,0% si recoge sugerencias y reclamos del cliente, para mejorar su nivel de servicio, Los emprendedores entrevistados manifiestan que el 35,0% logran mejor posicionamiento en el mercado, el 30,0% menos quejas, el 25,0% incremento de ventas, : El 80,0% si considera que los clientes valoran el servicio y genera fidelización.

file:///C:/Users/Marron/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(12).pdf

Paima V, (2017) *Caracterización De La Gestión De Calidad Y Capacitación En Las Micro Empresas Del Sector Servicio - Rubro Hoteles En El Distrito De Juanjui, Año 2017.* Tesis Para Optar El Título Profesional de Administración, tuvo como objetivo: Conocer las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPES, del sector servicios – Rubro hoteles en el distrito de Juanjui año 2017. Objetivos específicos: Determinar las características de los representantes de las MYPES en el sector servicio - Rubro hoteles en el distrito de Juanjui, año 2017. Determinar las características de la gestión de calidad de las MYPES en el Sector servicios - Rubro hoteles en el distrito de Juanjui, año 2017, La investigación fue descriptiva, No experimental: La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular. Se tuvo como resultados: Está de acuerdo a la necesidad del cliente con un 60% si , cuenta con un Documentos de Gestión de plan estratégico 60%, implementa soluciones en su empresa 60% No,

capacita a su personal con un 60% No , Evaluación hacia el personal con 60% si, usa las TIC con un 100% si

Gonzales J (2018) *Gestión De Calidad Con El Uso Del Liderazgo Y Plan De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios – Rubro Hostales, Distrito De La Esperanza, Trujillo 2018* Tesis Para Optar El Título Profesional de Administración, tuvo como objetivo: Determinar las principales características de la Gestión de calidad con el uso del liderazgo y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del Sector Servicios – Rubro Hostales, distrito de La Esperanza, Trujillo 2018 , El diseño de la investigación fue no experimental-transversal fue Descriptivo sólo se describió las principales características de las variables en estudio de manera independiente, se tuvo como resultados: Aplica la técnica de gestión de calidad 50 % Si y 50 % no, usan Técnicas de gestión de calidad con un 40% Benchmarking y con un 25% Outsourcing, dificultades existe para la implementación de gestión de calidad con un 40% poca iniciativa, técnicas para medir el rendimiento con un 40% la observación ,25% evaluación, La gestión contribuye al mejor rendimiento del negocio con un 75% si , La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas con un 75 % sí..

José A (2019) *La Atención Al Cliente Como Factor Relevante En La Gestión De Calidad Y Plan De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios, Rubro Hoteles En El Distrito De Huanchaco, 2019* Tesis Para Optar El Título Profesional de Administración, tuvo como objetivo: Determinar las características de la Gestión de Calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hoteles en el distrito de Huanchaco, 2019 El diseño de la investigación fue transversal y no experimental y descriptivo, no experimental, porque se estudió conforme a la realidad sin sufrir modificaciones. Transversal, se tuvo de resultados, Conocimiento del término Gestión de Calidad 83.33 % Si, Técnicas modernas de la

Gestión de la Calidad que conoce es Atención al cliente con 83.33 %, Dificultades que tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad con Poca iniciativa 33.33% y otros 50 %, Técnicas para medir el rendimiento del personal con La observación 41.67 % y La evaluación 33.33 % , La gestión de la calidad y su contribución a mejorar el rendimiento del negocio con un 100% si, La gestión de la calidad y su ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa con un 100% si, Conocimiento del término: Atención al Cliente con un 100% si , Aplicación de la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes con un 91,67% si, La atención al cliente como fundamento para que éste regrese al negocio con un 100 % si, Herramientas que utiliza para un servicio de calidad es Comunicación con un 75% , Principales factores para la calidad del servicio que brinda es Atención personalizada con un 58% , La atención que brinda a los clientes es buena con un 100%, Resultados logrados brindando una buena atención al cliente es Clientes satisfechos con un 41.67 %, Considera usted que la atención al cliente un factor relevante para la gestión de calidad? Con un 100% si, Considera usted e la atención al cliente como factor relevante para mejorar el nivel de satisfacción al cliente con un 100% si, la Maneras que aplica atención al cliente en su empresa es la capacitación al colaborador con un 41.67% , Estrategias que utiliza para satisfacer las necesidades del cliente es la Innovación del servicio con un 50%, Ventajas que tendría la empresa al brindar una buena atención al cliente seria la fidelización con un 33.33% y captación de cliente con un 25%.

RIOS S (2019) *Gestión De Calidad En Atención Al Cliente Y Plan De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio – Rubro Restaurantes Ubicados En El Mall Plaza Trujillo, Año 2019.* Tesis Para Optar El Título Profesional de Administración, tuvo como objetivo: Determinar las características de gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del

sector servicio – rubro restaurantes ubicados en el Mall Plaza Trujillo, año 2019, se empleará el diseño de investigación, no experimental – Transversal – Descriptiva, se tuvo como resultado: Conoces el termino de Gestión de Calidad con un 100% si, Conocen técnicas modernas de la gestión de calidad fue atención al cliente con 43.75% , Tienen dificultades los colaboradores que se implemente la gestión de calidad fue amaestramiento lento con un 59.50%, Conocen técnicas para medir el rendimiento del personal mencionaron la evaluación con un 100%, El rendimiento de la gestión de calidad contribuye y mejora al negocio mencionaron el 100% si, La gestión de calidad permite alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa el resuelto fue si el 100% , Conocimiento del término de atención al cliente fue el 100% si, Empleamos la gestión de calidad en el servicio que brindas a los clientes el resultado fue 100% si, La atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento 100% dijeron si , Herramientas que utilizamos para un servicio de calidad es la comunicación con un 100% , Principales factores para la calidad del servicio que brinda fue Rapidez en la entrega 59.50% , Brindamos una buena atención clientes mencionaron bueno el 100%, Consideramos estar dando una mala atención al cliente fue Por una mala organización 56.25% de los trabajadores, Logramos buenos resultados al brindar una buena atención al cliente mencionaron Clientes satisfechos 37.50

Irma N (2019) *Atención Al Cliente Como Factor Relevante En La Gestión De Calidad Y Plan De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas En El Sector Servicios, Rubro Actividades De Odontólogos En El Centro Histórico De Trujillo*, 2019 Tesis Para Optar El Título Profesional de Administración, tuvo como objetivo: Determinar las características de la atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas en el sector servicios, rubro actividades de Odontólogos en el Centro Histórico de Trujillo, 2019, Diseño no

experimental (transaccional) no se manipula las variables. - Transversal. - Se tomó la información en un único momento y tiempo con la finalidad de describir las variables, fue Descriptivo, tuvo como resultado lo siguiente: Conocimiento sobre gestión de calidad fue 70 % si, Técnicas de gestión de calidad fue atención al cliente con un 60%, Técnicas para medir el conocimiento del personal fue La observación 50% y La valuación 50%, Dificultades de los trabajadores para implementación de gestión de calidad fue No se adapta a los cambios 40% , La gestión de calidad mejora el rendimiento de la micro y pequeña empresa fue 100% si, Gestión de calidad ayuda a lograr objetivos y metas fue 100% si, Normas técnicas y sanitarias en la micro y pequeña empresa fue Normas legales 60%, Conocimiento sobre atención al cliente fue si 100%, Aplicación de la gestión de calidad en el servicio al cliente fue 90% si, La atención al cliente es fundamental para asegurar el retorno del cliente fue 100% si, Herramientas para un servicio de calidad fue comunicación un 100% , Factores que permiten brindar un servicio de calidad en la micro y pequeña empresa fue Atención personalizada con un 70% , La atención que brinda al cliente es buena con un 90%, Ventajas al brindar una buena atención al cliente fue Clientes satisfechos 40%, La atención al cliente es relevante para la gestión de calidad fue 100% si, Maneras de mejorar la atención al cliente en la micro y pequeña empresa fue Amabilidad en la atención 20 % Capacitación al colaborador 0% Información al cliente 20% Todas las anteriores 60%.

2.2 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

Bases Teóricas

A) Gestión de calidad

Sistema de gestión de Calidad

Tener un buen sistema de gestión de calidad, constantemente le certificará a la organización la satisfacción de las exigencias de sus clientes, tanto en lo que respecta a la prestación del servicio o a lo que ofrece el producto en sí. **Según Vértice, S.L (2008)**. Nos menciona que hoy en día los clientes tienen un nivel sobre exigencia a relación sobre la calidad y los servicios de los productos que venden las empresas, exige a estas poseer una organización de trabajo que ayuda a todas las variables que participan en los diferentes procesos (como producción, diseño y comercialización, etc.) estén vigiladas de manera que los resultados no sea imaginable sino se trata que sea siempre el mismo.

Sobre todo tener un sistema de calidad ayuda a cada trabajador de la planilla de su organización, como ejecutar sus labores y cuando hacerlo y esto nos ayuda a lograr resultados imaginables y muy regulables.

Con relación tiene como objetivos primordial que la organización marche en sincronía, de manera que todos sus productos o servicios estén asegurados y sumisos a especificaciones y ejecuten estándares de calidad establecidas previamente. (p33)

Orígenes de las Normas ISO-9000

Las normas ISO nos da confiabilidad en la hora de producir un producto o brindar un servicio, las personas querían garantía al momento de comprar un producto militar que este no falle por eso se vieron obligados a crear la ISO-9000. **Segun Gonzales y Arciniega (2016)**. Nos menciona que en 1979, el British Standards Technical Committee 176, decidió que era necesario establecer principios generales que fuesen aceptados universalmente como norma internacional, para que las empresas manufactureras diseñaran y establecieran métodos y sistemas de control de calidad, dando origen a las normas que hoy conocemos como ISO-9000.

Las normas ISO-9000, así como muchos que le antecedieron, tuvieron su origen en los estamentos militares. Los productos militares por su naturaleza, y por el impacto que podrían ocasionar los productos bélicos defectuosos en el ser humano, mostró importancia de contar entonces, normas de calidad que proporcionaran un cierto grado de confiabilidad, tanto de los productos suministrados, así como de los procesos empleados para fabricarlos.(p.26).

Beneficios de la norma ISO 9001

Las organizaciones buscan ser más competitivos en el mercado, satisfacer a sus clientes y mejorar su imagen todo eso lo lograra siempre y cuando obtenga la ISO 9001 que le asegura obtener mayores beneficios y asegurar su futuro. **Según Fontalvo, J. Y Vergara, J. (2010)**. Nos comenta que según Dearing J (2007), en su artículo cuales son los beneficios de la ISO 9001 plantea que implementar la norma en mención genera los siguientes beneficios:

- Proporciona disciplina al interior del sistema en donde se esté implementando.

- Contiene las bases de un buen sistema de gestión de la calidad, al facilitar unos requisitos de calidad para el cliente, así como también la capacidad para satisfacer a estos. Garantiza que tenemos talento humano, edificios, equipos, servicios capaces para cumplir con los requisitos de los clientes. Y nos permite identificar problemas para corregirlos y prevenirlos.
- También se constituye en un programa de marketing con impacto al nivel mundial, al constituirse en un referente internacional utilizado en más de 150 países.(p.12)

Principios de la Gestión de Calidad

Para que las empresas crezcan y tengan un buen desempeño las ISO nos muestran una serie de elementos. **Según Fontalvo, J. Y Vergara, J. (2010)**. Nos señala para el logro de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, la norma ISO 9000, trae consigo 8 principios, que pueden ser utilizados con el fin de direccionar la organización hacia un mejor desempeño; estos principios los podemos ver a continuación:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en proceso.
- Enfoque de sistema para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

- Enfoque al cliente. (p.15).

B) Atención al Cliente

La atención al cliente es aquel servicio que prestan las empresas, los clientes esperan ser satisfechos. Por ejemplo cuando compramos una computadora: pruebas del equipo, que no esté defectuoso, etc. Ya que depende del éxito de la empresa de las demanda de ellos. Según el comentario de **Carolina, P. (2006)**. Afirma que La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe. (p.6)

La atención al cliente cuya acción está situada en después de la venta del producto. **Según Ortiz, M. (2013)**. Se refiere que la atención al cliente o usuario, es aquella actividad laboral enclavada en los servicios posventa de las empresas u organizaciones que se dedican a recoger y resolver sugerencias, reclamaciones y quejas de aquellas de personas que ya son cliente o usuario. (p.10)

Los clientes esperan que sus necesidades estén satisfechas y para eso la empresa debe identificar las necesidades y tener gusto por brindar servicio. **Según Pérez, Pérez, López y Caballero (2013)**. Refiere que fidelizar a la clientela es uno de los objetivos prácticamente de cualquier empresa, y para ello la empresa tiene que conseguir que el cliente se sienta bien atendido y que sus necesidades hayan sido satisfechas con la adquisición del producto o la realización del servicio contratado. (p.164)

Principios de Atención al Cliente

Para tener una buena relación con nuestros clientes, tenemos que ceñirnos de un conjunto de reglas o normas para que el cliente se sienta como en familia. **Según Pérez, Pérez, López y Caballero (2013)**. Nos indica que en la atención al cliente existe una serie de principios sobre lo que construye cualquier sistema de relación con el cliente:

- Es la persona más importante para la organización.
- No depende de nuestra empresa. Es nuestra empresa la que depende de él.
- Jamás va interrumpir nuestro trabajo. Trabajamos en una empresa, tanto pública como privada, precisamente porque existen cliente
- No es alguien con el que se tenga que discutir y muchos menos a quien podamos poner en evidencia.
- Acude a nuestra empresa porque necesita algún bien o servicio con el que pretende cubrir una necesidad. Y la empresa debe de proporcionárselo de forma que ese proceso sea lo más beneficioso posible para ambas partes.
- Es un número. Tiene emocióne y sentimientos que tenemos que respetar.(p.164).

Pautas para la comunicación en la Atención al Cliente

El personal de post-venta a la hora de comunicarse con el cliente tiene que seguir un modelo o ejemplo para que el cliente se sienta satisfecho. **Según Blanco y Lobato (2009)**. Nos indica que todos estos ejercicios orientados a las

funciones de post-venta tienen que hacerse de frente con el cliente y con estas relaciones de pautas.

Calidad: Sobre todo la comunicación al respecto en la atención al cliente debe ser clara y no a ver ningún tipo de errores de manera que el usuario tenga un servicio fiable y le de confianza a la organización.

Accesibilidad: Ciertamente el sistema de comunicación debe ser alcanzable para el usuario por tanto debe a ver muchas vías: Correo convencional y electrónico, atención directa y telefonía. No debe a ver mucha burocracia y facilitar la comunicación por muchos canales.

Profesionalidad: Los encargados sobre la atención al cliente tienen que estar preparados y muy guiados teniendo en cuenta los objetivos del servicio de la organización.

Diligencia: El cliente tiene que percibir que la atención que se le presta es rápida, oportuna y eficiente.

Cortesía: Se debe mantener, en todo caso, un comportamiento amable que muestre respeto y consideración con el cliente.

Ambientación: Los elementos físicos que soportan la atención al cliente deben estar en perfecto uso y ser agradables, de forma que generen un ambiente de confianza. (p.291)

Comportamiento en la atención al cliente

Para que los clientes se sientan satisfechos, el subordinado tiene que seguir las siguientes normas ya que depende de él la imagen de la organización. **Según**

Blanco y Lobato (2009). Nos señala que el subordinado tiene que seguir ciertas pautas para que así tener buena relaciones con los clientes y no haya errores al momento de atenderlos.

- Tener en todo momento respeto hacia ellos.
- Escucharles y no discutir y aportar a la organización mediante nuestro punto de vista.
- No hacerles esperar.
- Emplear un buen lenguaje claro y pulcro
- Reafirmar si el cliente entendió el mensaje y así no haya dudas.
- No derrochar el tiempo con cuentos o anécdotas, o otras cosas.

(p.291)

Fases de la Atención al Cliente

Para que nuestro cliente se sienta cómodo cuando espera y cuando lo atienden la organización tiene que tener varias etapas en cuenta. **Según Tarodo, C. (2014).**

Nos da a conocer ciertas pautas que deben seguir:

Acogida: Esto consiste en que el cliente se sienta en casa, para esto se deben de seguir ciertos aspectos:

- Lo primordial es la imagen de la organización para esto el usuario tenga una buena acogida
- Tenemos que tener un buen trato hacia los clientes eso quiere decir que debes ser amables, simpáticos, etc.
- En todo momento el cliente tiene que estar cómodo hasta que sea atendido. Sin duda la organización debe saber que aspectos le hacen al

usuario este más cómodo. Estos aspectos son varios, se hallan el de hacerle al cliente un servicio personalizado o tratarle de una determinada manera según el tipo de cliente que sea.

Es prácticamente imposible darle a cliente una calidad interna y externa del producto aceptable, sino que la calidad interna, que es la difícil, suele compensarse con la calidad externa.

Por un lado hay que tener en cuenta dos aspectos muy importantes a la hora que el cliente se sienta cómodo, nos referimos al confort y la temperatura de la empresa. Cuando nos referimos al confort entendemos por el ambiente y la sala de espera y el segundo se entiende por el acondicionamiento.

Seguimiento: Esto se trata en la manera de espera que tiene que realizar el cliente que sea atendido por la empresa. Para esto hay que tener ciertos criterios que mencionaremos:

- Si el cliente está esperando se le tiene que decir que en prevé momento se le atenderá , los motivos que tiene q esperar y cuánto tiempo tendrá q esperar
- Si la espera es demasiado largo debemos platicar con el cliente debes en cuando y hacerles saber si necesitan algo al momento que ellos esperan.

Gestión: La fase de la gestión consiste en atender las necesidades del cliente. Es el encuentro que tiene lugar entre el cliente y la persona encargada de atenderle.

Al momento de atenderlos, la persona que estos encargados de atender sus necesidades tiene que gestionarle y solucionar todas sus dudas que tengan y darles una atención personalizada. Es de suma importancia oírles con mucha

delicadeza para así evitar que ellos se sientan incómodos y no se respondan a sus necesidades.

Despedida: Esto se refiere en finalizar con la entrevista que tiene el cliente y la persona que está realizando la entrevista. Para esto antes de despedirse el encargado de la entrevista tiene que haber resuelto todas sus inquietudes de tal manera que este bien satisfecho.(p.170)

c) MYPES

Concepto

Las micro y pequeñas empresas se denominan como una unidad económica formada por una persona jurídica y natural, que además tiene como objetivo desarrollar actividades de producción, extracción, comercialización de prestaciones de bienes o servicios.

Cuando se menciona a las MYPE, nos da entender que se refiere a las micro y pequeñas empresas poseen al igual un tratamiento en la presente ley, con exclusión al régimen laboral que solo lo tiene las microempresas.

Características

Las MYPE tienen que tener las siguientes características:

Microempresa: Tiene que poseer de 1 hasta 10 trabajadores y en ventas anuales con el monto tope de 150 UIT.

Pequeña Empresa: Debe poseer de 1 hasta 100 trabajadores y en las ventas al año con un monto máximo de 1700 UIT.

Si las ventas al año se incrementa en las pequeñas empresas este se determinará por el Decreto supremo por el Ministro de Economía y Finanzas.

Las empresas que son privadas y públicas darán la uniformidad de todos los criterios de medición con la finalidad de fabricar una base de información homogénea para que pueda dar coherencia al modelo y aplicación de todas las políticas públicas de promoción y al final la formalización de dicho sector.

Remuneración

Los empleados de las microempresas dado en la presente ley tienen todo el derecho de percibir aunque se la remuneración mínima. Podrá ser establecido con el concejo nacional de trabajo y promoción del empleo con ayuda del decreto supremo, un salario menor.

El descanso semanal obligatorio

Se tiene descanso semanal obligado y en días de feriados según las normas del régimen laboral de la actividad privada.

El descanso vacacional

El empleado de las Mypes si cumplió con el record dado en el artículo 10 del decreto legislativo, ley de descanso remunerados de los empleados que está en el régimen laboral de las empresas privadas este obtendrá como mínimo 15 días de descanso por cada año.

El despido injustificado

Cuando exista un despido injustificado para el empleado de la microempresa tendrá una indemnización equivalente a 10 sueldos diarios por cada año completado de servicios con un máximo de 90 sueldos diarios. En tal caso del empleado en la pequeña empresas, se le indemnizara a 20 remuneraciones diarias por cada año completo con un tope máximo de 120 remuneraciones diarias.

BASES CONCEPTUALES

Gestión De Calidad: Se entiende que la gestión de calidad es una herramienta que nos ayuda a cualquier mype a controlar y ejecutar las actividades para el desarrollo de la misión, mediante servicios con estándares de alta calidad y así esperar resultados esperados. Y así evitar también errores en los procesos de producción.

Atención Al Cliente: Es el Servicios que brinda la empresa con la finalidad de relacionarse con los usuarios al momento de vender un producto o un servicio puede ser directo o indirecto.

Mypes: Se puede decir que es una unidad económica y que está formada por una persona natural o jurídica y su objetivo es desarrollar labores de producción, extracción o transformación además son generadoras de empleo y se deben registrar en la REMYPE.

III. HIPÓTESIS

Para la presente averiguación no es necesario formular hipótesis por ser una investigación descriptiva simple y cuantitativa. Según como lo refiere **Hernández, Fernández y Batista, (2014)**, quienes nos indica que no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. Dado que enunciar o no la hipótesis depende de un elemento fundamental: la importancia del estudio. Las averiguaciones cuantitativas que expresan hipótesis son estas cuya propuesta limita que su enlace sería correlacional o explicativo, o las que poseen una importancia descriptiva, pero que pretenden predecir un número o hecho.

IV. METODOLOGIA

4.1 El tipo de investigación:

Aplicada Cuantitativo, porque para la recolección de datos y la presentación de los resultados se utilizara procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.

Nivel De La Investigación De La Tesis

El nivel de estudio será Descriptivo, debido a que solo se ha limitado a describir las principales características de las variables en estudio.

Diseño De La Investigación.

El diseño que se utilizara en esta investigación: No experimental –descriptivo.

No experimental

Es no “experimental” porque se realizara sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

Descriptivo

Porque se recolectaran los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito será describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado.

M----- O

Dónde:

“M” = Muestra

“O” = Observación de las variables: Gestión de calidad y Atención al cliente.

4.2 EN UNIVERSO Y MUESTRA

Población

La población está constituida por 10 representantes de las Mypes rubro hospedaje registradas en el Distrito de la Esperanza – Trujillo esta información fue brindada por la municipalidad de la Esperanza.

Muestra

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), “si la población es menor de 40 empresas, la población es igual a su muestra”. Determinando, así como unidades de análisis la muestra de 10 representantes de las Mypes; no aplicando una muestra probabilística ya que la muestra viene hacer la misma cantidad de establecimientos de hospedajes mencionados en la población, es de decir se va a trabajar con el 100%.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Gestión	Se puede decir que es una herramienta que se usa a la hora de planificar y coordinar que va de la mano con la ejecución de las acciones y esperar resultados dichosos y no inesperados esto ayuda a la mejora continua de la empresa.	Conocimiento gestión de calidad	a) Si b) No c) Tengo cierto conocimiento	Nominal
		Técnicas de gestión de calidad	a) Atención al cliente b) Benchmarking c) Empowerment d) La 5 S e) Outsourcing f) Otros g) Ninguno	Nominal
		Dificultades de los trabajadores para la implementación de gestión de calidad	a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento e) Otros	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento	a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación de 360° e) Otros	Nominal
		La gestión de la calidad para mejorar el rendimiento del negocio	a) Si b) No	Nominal
		La gestión de calidad para alcanzar objetivos y metas en la empresa	a) Si b) No c) A veces	Nominal
		Normas técnicas y sanitarias en la micro y pequeña empresa	a) Normas ISO b) Normas Legales c) otros	Nominal
	La atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el	Definición de	a) Si b) No c) Tengo cierto conocimiento	Nominal

Atención al Cliente	cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe Carolina, P. (2006).	1		
		a atención al cliente		
		Gestión de calidad en la atención al cliente	a) Si b) No c) A veces	Nominal
		Atención al cliente es fundamental para su fidelización	a) Si b) No	Nominal
		Herramientas para brindar un servicio de calidad	a) Comunicación b) Confianza c) Retroalimentación d) Ninguno	Nominal
		Factores para brindar un servicio de calidad	a) Atención personalizada b) Rapidez en la prestación de los servicios c) Las instalaciones d) Ninguna	Nominal
		Atención que brinda al cliente	a) Buena b) Regular c) Malo	Nominal
		Normas legales y reglamentos que utiliza la empresa	a) Normas ISO b) Manejo de residuos sólidos c) Otras normas sanitarias	Nominal
		Resultados de una buena atención al cliente	a) Clientes satisfechos b) Fidelización de los clientes c) Posicionamiento de la empresa d) Incremento en las ventas.	Nominal
		La atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad	a) Si b) No	Nominal
		Maneras para mejorar la atención al cliente en una empresa	a) Amabilidad b) Capacitación al colaborador c) Información al cliente	Nominal

			d) Todas las anteriores	
		Estrategias satisfacer	a) Mejorar la calidad del producto y/o servicio b) Innovación del producto c) Adecuar el producto y/o servicio al cliente d) Todas las anteriores	Nominal
		Ventajas de buena atención al cliente en las organizaciones	a) Rentabilidad b) Buena imagen c) Fidelización d) Captar nuevos clientes	Nominal
		Normas que utiliza su empresa al brindar una buena atención al cliente	e) Norma ISO 9001-2015 f) Reglamento de la empresa	

4.3 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

En esta investigación se usó como técnica una encuesta como instrumento el cuestionario, con 20 preguntas que se encuentra relacionados a las variables gestión de calidad y atención al cliente y esta dirigidos a los representantes de los hospedajes del Distrito de la Esperanza – Trujillo 2018.

En cuanto la investigación es Descriptiva en la se recopila información mediante un cuestionario y se entregara de forma ya sea en gráficos o tablas toda estos datos se obtendrán observando de los hechos.

4.4 Plan De Análisis

Una vez recopilados los datos, se tabulara y graficaran ordenando de acuerdo a cada variable usando la hojas de cálculo de Microsoft Exel 2017 y Word realizando el análisis descriptivo mediante tablas de distribución de frecuencias y porcentuales con gráficos respectivos.

Al final se utilizó el programa PDF para la presentación para el informe final.

4.5 Matriz de consisten

ENUNCIADO	VARIABLE	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	POBLACION MUESTRAL	INTRUMENTO
<p>¿Cómo es la Gestión de la calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hospedaje en el Distrito de la Esperanza, Trujillo año 2018?</p>	<p>GESTION DE CALIDAD</p> <p>ATENCION AL CLIENTE</p>	<p>Determinar cómo es la Gestión de la calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hospedaje en el Distrito la Esperanza, Trujillo año 2018.</p>	<p>Analizar la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hospedaje en el Distrito de la Esperanza, Trujillo año 2018.</p> <p>Analizar la Atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hospedaje en el Distrito la Esperanza, Trujillo año 2018.</p>	<p>Población es de 10Mype con 10 representantes en el Distrito de la Esperanza – Trujo 2018</p> <p>Muestra no hay porque la cantidad de empresas son 10.</p>	<p>Se utilizara la técnica de la encuesta.</p> <p>Se utilizara un cuestionario</p>

4.6 PRINCIPIOS ÉTICOS

Se plantea los principios establecidos en el Código de Ética de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH)

Protección de las Personas: Se tuvo un respeto la información veraz y integra dignidad del autor como punto fundamental el respeto de sus derechos.

Justicia: Salvaguardamos el juicio razonable, por ende, cada decisión que se tome sea justa en el transcurso de la investigación.

Beneficencia y no maleficencia: Preservamos el respeto y la integridad velando el bienestar de los autores.

Integridad científica: La rectitud deben regir no solo a la actividad científica de un investigador sino debe de ampliarse a sus labores de enseñanzas y ejercicio profesional.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO
HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE LA ESPERANZA, TRUJILLO AÑO 2018

Tabla 1

Datos generales	n	%
Conocimiento sobre gestión de calidad		
Si	8	80
No	0	0.0
Tengo cierto conocimiento	2	20
Total	10	100
Técnicas de gestión de calidad		
Benchmarking	5	50
Atención al cliente	3	30
Empowerment	2	20
Las 5 S	0	00
Outsourcing	0	0.00
Total	10	100
Técnicas para medir el conocimiento del personal		
La observación	6	60
La valuación	4	40
Escala de puntuaciones	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	10	100

Dificultades de los trabajadores para implementación de gestión de calidad	n	%
Poca iniciativa	1	10
Aprendizaje lento	0	0
No se adapta a los cambios	5	50
Desconocimiento del puesto	3	30
Otros	1	10
Total	10	100
La gestión de calidad mejora el rendimiento de la micro y pequeña empresa		
Si	10	100
No	0	0.00
Total	10	100
Gestión de calidad ayuda a lograr objetivos y metas		
Si	10	100
No	0	0.00
Total	10	100
Normas técnicas y sanitarias en la micro y pequeña empresa		
Normas ISO	1	10
Normas legales	8	80
Otros	1	10
Total	10	100

ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO
HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE LA ESPERANZA, TRUJILLO AÑO 2018

Tabla 2

Conocimiento sobre atención al cliente	n	%
Si	9	90
No	1	10
Total	10	100
Aplicación de la gestión de calidad en el servicio al cliente		
Si	9	90
No	0	0.00
A veces	1	10
Total	10	100
La atención al cliente es fundamental para asegurar el retorno del cliente		
Si	10	100
No	0	0.00
Total	10	100
Herramientas para un servicio de calidad		
Comunicación	9	90
Confianza	1	10
Retroalimentación	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	10	100
Factores que permiten brindar un servicio de calidad en la micro y pequeña empresa		
Atención personalizada	7	70
Rapidez en la entrega del servicio y producto	0	0.00
Las instalaciones adecuadas	0	0.00
Todos	3	30
Total	10	100
La atención que brinda al cliente es		
Buena	9	90
Regular	1	10
Mala	0	0.00
Total	10	100

Ventajas al brindar una buena atención al cliente	n	%
Clientes satisfechos	5	50
Fidelización de los clientes	3	30
Posicionamiento de la empresa	0	0.00
Incremento en las ventas	0	0.00
Todas	2	20
Total	10	100

La atención al cliente es relevante para la gestión de calidad		
Si	10	100
No	0	0.00
Total	10	100

Maneras de mejorar la atención al cliente en la micro y pequeña empresa		
Amabilidad en la atención	1	10
Capacitación al colaborador	0	0.00
Información al cliente	2	20
Todas las anteriores	7	70
Total	10	100

Estrategias de atención para satisfacer las necesidades del cliente		
Mejorar la calidad del servicio y producto	1	10
Innovación del servicio y producto	0	00
Adecuar el servicio al cliente	0	00
Todas las anteriores	9	90
Total	10	100

Frecuencia con la que se realiza la medición de satisfacción al cliente	Mypes	%
Mensual	2	20
Trimestral	3	30
Semestral	2	20
Anual	3	30
Total	10	100

5.2 Análisis de Resultado

Tabla 1

Características de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro hospedaje en el distrito de la esperanza, Trujillo año 2018.

En la presente investigación se conoce que el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje en el Distrito de la Esperanza – Trujillo 2018, si tienen conocimiento sobre gestión de calidad, esto coincide con Gonzales J (2018) en su investigación que el 50% conoce Gestión de calidad, coincide con José A (2019) nos muestra que el 83.33 % conoce gestión de calidad, coincide con Irma N (2019) en su muestra que el 70 % si conoce lo que es Gestión de calidad, coincide con Ríos S (2019) en su investigación que el 100% si conoce lo que es Gestión de calidad, no se encuentran otros resultados en las demás antecedentes que coincidan. Por lo tanto los representantes de los micros y pequeñas empresas rubro Hospedaje todos conocen lo que es Gestión de calidad pero no lo aplican en su organización.

De acuerdo al estudio se obtiene que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje en el Distrito de la Esperanza – Trujillo 2018, conoce y usa la técnica de Benchmarking, como técnica de gestión de calidad, esto coincide con Gonzales J (2018) en su muestra nos indica que usa las técnicas de gestión de calidad en Benchmarking, con un 40%, así mismo coincide con Rios S (2019) es su muestra nos indica q Conocen técnicas modernas de la gestión de calidad fue atención al cliente con 43.75%, así mismo coincide con Irma n (2019) nos muestra en su investigación Técnicas de gestión de calidad fue atención al cliente con un 60% así mismo contrasta con Jose A (2018) Técnicas modernas de la Gestión de la Calidad que conoce es Atención al cliente con 83.33 %, Se concluye que la técnica más usada por los representantes de las micros y pequeñas empresas es de atención al cliente.

El 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro actividades de Hospedaje, optan por la técnica de observación para medir los conocimientos de sus empleados, mientras que el 40% eligen la evaluación esto coincide con Irma N (2019) en su investigación nos muestra técnicas para medir el conocimiento del personal fue La observación 50%, coincide con José A (2019) en su muestra nos indica Técnicas para medir el rendimiento del personal con La observación 41.67 %, coincide con Gonzales J (2018) nos menciona en su investigación que usan técnicas para medir el rendimiento con un 40% la observación , contrasta con Ríos S (2019) en su investigación no menciona para medir el rendimiento del personal mencionaron la evaluación con un 100% . Se concluye que la mayoría de los empresarios usan la observación para medir la labor de sus trabajadores y asegurar la prestación de servicio de ellos.

Con relación a los problemas de los empleados para la implementación de la gestión de calidad en el presente investigación se obtiene que el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, rubro Hospedaje en el Distrito de la Esperanza, no se adecuan a los cambios que genera la implementación de la gestión de calidad mientras un 30 % desconoce el puesto, coincide con Irma N (2019) nos menciona en su investigación que las Dificultades de los trabajadores para implementación de gestión de calidad es que adapta a los cambios con un 40%, contrasta con Gonzales J(2018) nos indica que dificultades existe para la implementación de gestión de calidad con un 40% poca iniciativa, contrasta con Rios S (2019) nos menciona que Tienen dificultades los colaboradores que se implemente la gestión de calidad fue aprendizaje lento con un 59.50%, contrasta con Jose A (2019) nos indica en su muestra que las Dificultades que tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad es otros con 50%, se concluye que la mayoría de empleados no se adaptan a los cambios esto quiere decir que los trabajadores no están preparados a los cambios.

En la investigación demuestra que el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro Hospedaje en el Distrito de la Esperanza- Trujillo atestiguan que la gestión de calidad mejora el rendimiento de las Mypes , esto coincide con Irma N (2019) que nos menciona que La gestión de calidad mejora el rendimiento de la micro y pequeña empresa fue 100% si, coincide con Ríos S(2019) nos da a saber que El rendimiento de la gestión de calidad contribuye y mejora al negocio mencionaron el 100% si, coincide con José A (2019) en su Investigación nos señala que la gestión de la calidad y su contribución a mejorar el rendimiento del negocio con un 100% si, coincide con Gonzales J(2018) nos menciona que , la gestión contribuye al mejor rendimiento del negocio con un 75% sí. Se concluye que todos los representantes saben que la gestión ayuda en todos sus procesos y así asegurar el bienestar de ella.

De acuerdo a la averiguación obtenida en la investigación, el 100% de los representantes de las Mypes, rubro Hospedajes en el Distrito de la Esperanza- Trujillo esta de acuerdo que la La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas con un 100 % sí , esto coincide con Gonzales J (2018) en su investigación, La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas con un 75 % sí, coincide con Jose A (2019) nos da a conocer en su investigación La gestión de la calidad y su ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa con un 100% si, coincide Rios S (2019) nos menciona en su tesis que La gestión de calidad permite alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa el resuelto fue si el 100%, Se concluye que los microempresarios saben que la gestión ayuda en el manejo y nos asegura llegar s los objetivos.

En la presente investigación se obtiene que el 80% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro Hospedaje en el Distrito de la Esperanza- Trujillo atestiguan que tiene normas legales, coincide con Irma N (2019) en su investigación nos menciona que sus Normas técnicas y sanitarias en la micro y pequeña empresa fue Normas legales

con un 60%. Se concluye que ambas poseen normas legales mas no las ISO ya que tenerlas es una suma de exigencias y el costo es muy alto.

Se obtiene que el 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro Hospedaje en el Distrito de la Esperanza- Trujillo si tiene conocimiento con la atención al cliente esto coincide con Irma N(2019) en su investigación Conocimiento sobre atención al cliente fue si 100%, coincide también con Ríos S (2019) en su muestra Conocimiento del término de atención al cliente fue el 100%, coincide con Jose A (2019) en su investigación Conocimiento del término: Atención al Cliente con un 100% si, Se concluye que las mypes rubro hospedajes saben lo que es atención al cliente ya que saben que eso les ayudara en la buena atención y fidelización .

Se tuvo que el 90% de los dueños de las micro y pequeñas empresas del rubro Hospedaje en el Distrito de la Esperanza- Trujillo si aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda se asemeja a Jose A (2019) en su muestra si Aplicación de la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes con un 91,67% coincide con Rios S (2019) nos indica que si Empleamos la gestión de calidad en el servicio que brindas a los clientes el resultado fue 100%, coincide con Irma N (2019) en su investigación si Aplicación de la gestión de calidad en el servicio al cliente fue 90% si , se concluye que los empresarios si están aplicando calidad al momento de atender a sus clientes.

De acuerdo a la averiguación obtenida en la investigación, el 100% de los representantes de las Mypes, rubro Hospedajes en el Distrito de la Esperanza- Trujillo si Cree que la atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento, coincide con Irma N (2019) nos muestra que, La atención al cliente es fundamental para asegurar el retorno del cliente fue 100%, coincide con Ruis S (2019) nos muestra que , La atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento 100% dijeron si. Se concluye que los empresarios sabe que la atención al cliente es lo fundamentar al momento de interactuar con ellos ya que ellos depende la supervivencia de la empresa.

Se obtiene que el 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro Hospedaje en el Distrito de la Esperanza- Trujillo uso la comunicación como herramienta, esto coincide con Irma N (2019) en su investigación si, usa Herramientas para un servicio de calidad fue comunicación un 100%, coincide con con Rios S (2019) nos muestra en su investigación que uso Herramientas que utilizamos para un servicio de calidad es la comunicación con un 100%, coincide con Jose A (2019) no menciona que uso Herramientas que utiliza para un servicio de calidad es Comunicación con un 75%, Se concluye que los empresarios usan una buena comunicación ya que facilita el logro de las metas y los objetivos también se puede decir que ayuda a coordinar las actividades.

Según el estudio ejecutado, se tuvo que el 70% de los dueños las Mypes, rubro Hospedajes en el Distrito de la Esperanza- Trujillo, marcan a la atención personalizada que es de mucha importancia para brindar un servicio de calidad, coincide con Irma N (2019) según su muestra dice que Factores que permiten brindar un servicio de calidad en la micro y pequeña empresa fue Atención personalizada con un 70%, se contrasta con Rios S (2019) en su investigación sus Principales factores para la calidad del servicio que brinda fue Rapidez en la entrega 59.50%, coincide con Jose A (2019) nos menciona que lo Principales factores para la calidad del servicio que brinda es Atención personalizada con un 58%, se concluye que es indispensable dar servicios personalizados hacia los clientes de los hospedajes ya que es la clave para un servicio de calidad.

Se obtiene que el 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro Hospedaje en el Distrito de la Esperanza- Trujillo La atención que brinda a sus clientes es buena, coincide con Irma S (2019) que La atención que brinda al cliente es buena con un 90%, asimismo coincide con Rios S (2019) indica que Brinda una buena atención a lo clientes 100%, bueno, se concluye que los dueños están dando buenos servicios a los usuarios eso ayuda a fidelizarlos.

Según el estudio ejecutado, se tuvo que el 50% de los dueños las Mypes, rubro Hospedajes en el Distrito de la Esperanza- Trujillo, tuvo como resultado dando un buen servicio es clientes satisfechos, esto coincide con Irma N (2019) nos muestra que en su investigación tuvo como Ventajas al brindar una buena atención al cliente fue Clientes satisfechos 40%, coincide con Jose A (2019) según su investigación nos menciona que la Ventajas que tendría la empresa al brindar una buena atención al cliente sería la fidelización con un 33.33%. Se concluye que la mayoría de empresarios por su servicios que dieron se sienten satisfechos eso ayuda en que se queden por más tiempo el cliente.

Se obtiene que el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro Hospedaje en el Distrito de la Esperanza- Trujillo tiene bien claro que La atención al cliente es relevante para la gestión de calidad, esto coincide con Irma N (2019) nos muestra que La atención al cliente es relevante para la gestión de calidad fue 100% si, se concluyó que los empresarios tiene bien claro sobre la atención al cliente ya que dependemos de ellos.

Según el estudio ejecutado, se tuvo que el 10% es Amabilidad, capacitación al colaborador con un 0% , información al cliente 20 % y todas las anteriores 70 % de los dueños las Mypes, rubro Hospedajes en el Distrito de la Esperanza- Trujillo nos indico que debemos tener todas esas atenciones ya que nos facilitara una buena trayectoria con los clientes así andándole un servicio de calidad así ellos , esto coincide con Irma N (2019) la muestra no indica que las Maneras de mejorar la atención al cliente en la micro y pequeña empresa fue Amabilidad en la atención 20 % Capacitación al colaborador 0% Información al cliente 20% Todas las anteriores 60%. Se concluye que el empresario de rubro hospedaje tiene que tener todas estas relaciones para brindar un buen servicio así los clientes.

Según el estudio ejecutado, se tuvo como investigación: Mejorar la calidad del servicio y producto , Innovación del servicio y/o producto 0% , Adecuar el servicio al cliente 0% y todas las anteriores 90 % en las Mypes, rubro Hospedajes en el Distrito de la Esperanza-Trujillo , Coincide Con Irma N (2019) en su investigación con 70% todas las anteriores, Se concluye que debemos usar todas esas herramientas para q nuestra cliente se sienta satisfecha.

Se obtiene que el 30% Trimestral y 30% anual de los representantes de las micro y pequeñas empresas del rubro Hospedaje en el Distrito de la Esperanza- Trujillo deben de evaluar al cliente para asi mejorar el producto o servicios, se concluye la mayoría de empresario miden la frecuencia para ver si el cliente esté a gusto.

VI. CONCLUSIONES

Características de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro hospedaje en el distrito de la esperanza, Trujillo año 2018. la mayoría (80%) se obtiene que el 50%, conoce y usa la técnica de Benchmarking, como técnica de gestión de calidad, El 60% rubro actividades de Hospedaje, optan por la técnica de observación para medir los conocimientos de sus empleados, Con relación a las problemas de los empleados se obtiene que el 50% de rubro Hospedaje en el Distrito de la Esperanza, no se adecuan a los cambios que genera la implementación de la gestión de calidad En la investigación demuestra que el 100% atestiguan que la gestión de calidad mejora el rendimiento de las de las Mypes, De acuerdo a la averiguación obtenida en la investigación, el 100% de los representantes de las Mypes, rubro Hospedajes en el Distrito de la Esperanza- Trujillo esta de acuerdo que la La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas con un 100 En la presente investigación se obtiene que el 80% de los representantes Distrito de la Esperanza- Trujillo atestiguan que tiene normas legales.

Características Atención Al Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Hospedajes En El Distrito De La Esperanza, Trujillo Año 2018.

De acuerdo a la averiguación obtenida en la investigación, el 100% de los representantes de las Mypes, rubro Hospedajes en el Distrito de la Esperanza- Trujillo si Cree que la atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento, Se obtiene que el 90% de uso la comunicación como herramienta, se tuvo que el 70% marcan a la atención personalizada que es de mucha importancia para brindar un servicio de calidad, Se obtiene que el 90% La atención que brinda a sus clientes es buena, se tuvo que el 50%, tuvo como resultado dando un buen servicio es clientes satisfechos, Se obtiene que el 100% La atención al cliente es relevante para la gestión de calidad, Según el estudio ejecutado, se tuvo que el 10% es Amabilidad, capacitación al colaborador con un 0% , información al cliente 20 % y todas las anteriores 70 % dos indico que debemos tener todas esas atenciones ya que nos facilitara una buena trayectoria con los clientes así andándole un servicio de calidad así ellos.

RECOMENDACIONES

- En respecto sobre la atención al clientes se debería capacitar a los trabajadores no solo lo que tiene que hacer, también que conozcan la estructura de la organización y luego evaluar su desempeño e ir midiendo su productividad para así garantizar una plena satisfacción al clientes. Los dueños deben hacer una mejora continua con sus servicios y atender a sus quejas de los clientes ya que de eso mejorara a la rentabilidad de la empresa.
- Conocer más a sus clientes, hacer un tes si están complacido con el servicio y así poder responder a sus necesidades. Cumplir con normas las normas que un hotel debe ofrecer. Se debe capacitar, sobre los beneficios y ventajas de utilizar un plan estratégico para la disminución de riesgos y la implementación de normas para lograr una administración y gestión eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASEP (2017), La informalidad y las Mypes, Recuperado de 16 de Julio del 2017:
<https://asep.pe/5731-2/>

Blanco y Lobato (2009). Comunicación empresarial y atención al cliente.
Madrid, ES: Macmillan Iberia, S.A. P.p. 291. Recuperado de:
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10491297>

Carolina, P. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. España*.
Editorial Ideaspropias. 1era Edición. P.p. 6. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&printsec=frontcover&dq=atencion+al+cliente&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Droguett, F. (2012) Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Cliente- Chile. Seminario para optar al Título de Ingeniero Comercial, Mención Administración Recuperado del 11 de Junio del 2017:
<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%2c%20F..pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Ferrada, C. (2007) Desarrollo de un sistema de gestión de la calidad y su aplicación en la empresa constructora orlando muñoz y cía. Ltda., chillán chile tesis para optar al título de ingeniero Rconstructor recuperado del 18 de Junio del 2017:
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2007/bmf cif368d/doc/bmf cif368d>.

Fontalvo, H. T. J. (2007). Herramientas efectivas para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9000:2000. Bogotá, CO: Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000. P.p 12, 15. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10179606>

Gonzales, O y Arciniega, J. (2016). Sistema de gestión de calidad teoría y práctica bajo la norma ISO 2015. Colombia: Bogotá. Ecoe ediciones. 1ra Edición. P.p

26. Recuperado de:
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11392693>

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). Metodología de la Investigación. México. Mcgraw-hill. 6ta Edición. P.p. 104.

Jiménez, D. (2010). El enfoque de servicio de atención al cliente en pymes. Pymes y calidad 2.0 Recuperado de:
<http://www.pymesycalidad20.com/el-enfoque-de-servicio-al-cliente-en-pymes.html>

López González, Lía, Pérez Feijoo, Héctor M., Y Pérez Hernández, Jorge M.(2011). Comunicación y atención al cliente: grado superior. Madrid, ES: McGraw-Hill España, 2013. P.p 164. Recuperado de:
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10721426>

Martínez, S. (2013) Gestión de calidad y formalización de las Mype del sector comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013.tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Recuperado del 11 de Junio del 2017:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034145>

Miranda, W.(2013) Mejoras en el proceso de atención al cliente de créditos pymes y el nivel de colocaciones de créditos en la agencia la Esperanza - Trujillo edpyme raíz en el periodo enero - octubre 2013, para optar el título de Licenciado en administración Recuperado del 10 de Junio del 2017: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2813/miranda_walter.pdf?sequence=

Ortiz, M. (2013).Atención básica al cliente. Edita: Instituto Mediterráneo Publicaciones. 1era Edición. P. p 10. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=HZmyBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+cliente+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjX26jy8dLUAhUGPz4KHXxMDFE4ChDoAQgtMAM#v=onepage&q&f=false>

OIT. (2015) Panorama temático laboral pequeñas empresa, grandes brechas, Editorial ESSIC , Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--ro-lima/documents/publication/wcms_398103.pdf

Pérez, A. (1994) Gestión de la calidad empresarial. Madrid. Editorial ESSIC. P.p23, 27, Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec

[=frontcover&dq=sistema+gestion+de+calidad+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj-gqzSoInVAhVFYyYKHdwVBKcQ6AEIMTAD#v=onepage&q=sistema%20gestion%20de%20calidad%20concepto&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec=frontcover&dq=sistema+gestion+de+calidad+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj-gqzSoInVAhVFYyYKHdwVBKcQ6AEIMTAD#v=onepage&q=sistema%20gestion%20de%20calidad%20concepto&f=false)

Rettis, br. (2016) La atención al cliente y la demanda de pasajes en la empresa de transportes terrestre turismo central en la ciudad Huánuco -2015. Tesis para optar el título de licenciada en administración, Recuperado del 21 Junio del 2017: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041309>

Uriol, A. (2013) Caracterización de las tic y la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (mypes) de la asociación de pequeños industriales y artesanos de Trujillo – apiat, año -2013. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración Recuperado del 11 de Junio del 2017: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034234>

RPP Noticias. (2015). Las Mype son la mayor fuente de empleo en América Latina Recuperado del 09 de septiembre del 2015:<http://rpp.pe/economia/economia/oit-las-mype-son-la-mayor-fuente-de-empleo-en-america-latina-noticia-834270>

Tarodo, C. (2014). Comunicación empresarial y atención al cliente. Madrid, ES: RA-MA Editorial. P.p. 170. Recuperado de:<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11046755>

Vértice S.L (2008). Gestión de la calidad (ISO 9001/2008). España: Málaga. EditorialVertice.P.p33.Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=9rwfrK9Sa9IC&printsec=frontcover&dq=>

gestion+de+la+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiPq7_h7N7UAhXD5SYK
HTmYD2UQ6AEIJzAB#v=onepage&q&f=false

Villanueva R. (2012), Comunicación y Atención al Cliente en Hostelería y Turismo.
HOTA0308.Malaga .Editorial IC. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=6rUzCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Comunicaci%C3%B3n+y+Atenci%C3%B3n+al+Cliente+en+Hosteler%C3%ADa+y+Turismo.+HOTA0308&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj1rbrBtonVAhWBWz4KHcpKDCQQ6AEIITAA#v=onepage&q=Comunicaci%C3%B3n%20y%20Atenci%C3%B3n%20al%20Cliente%20en%20Hosteler%C3%ADa%20y%20Turismo.%20HOTA0308&f=false>

ANEXO

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE RUBRO HOSPEDAJE – HOTEL EL SOL EN EL DISTRITO LA ESPERANZA, TRUJILLO 2019

Instrucciones

Estimado(a) Colaborador:

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis de grado sobre **La Gestión De Calidad Y Atención Al Cliente Rubro Hospedaje – Hotel El Sol En El Distrito La Esperanza, Trujillo 2019**. Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes algunas preguntas que no llevaran mucho tiempo. Tus respuestas será absolutamente confidenciales y anónimas.

Te pedimos que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas que se puedan considerar esencialmente correctas o incorrectas. Todo Dependerá de su particular saber y entender.

Lee las instrucciones cuidadosamente, y que aunque la mayoría de las preguntas solo tienen una opción de respuestas, unas pocas de ellas son de varias opciones y eventualmente podrías encontrarte con alguna pregunta abierta. En caso de duda , consulta a tu entrevistador.

Mil Gracias por su colaboración

Gomez Neyra Jhoshelin

ANEXO

FIGURAS

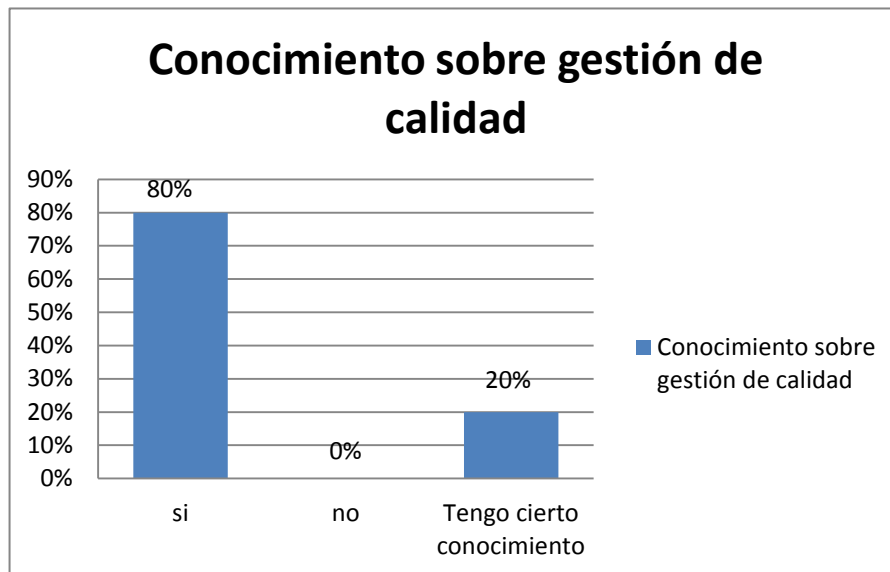


Figura 1. Conocimiento sobre Gestión de Calidad

Fuente. Tabla 1

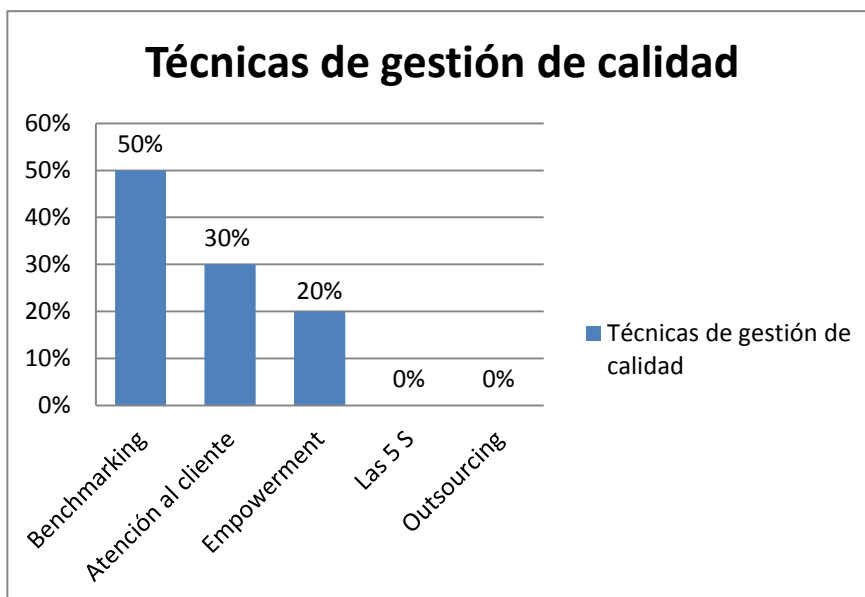


Figura 2. Técnicas de Gestión de calidad

Fuente. Tabla 1

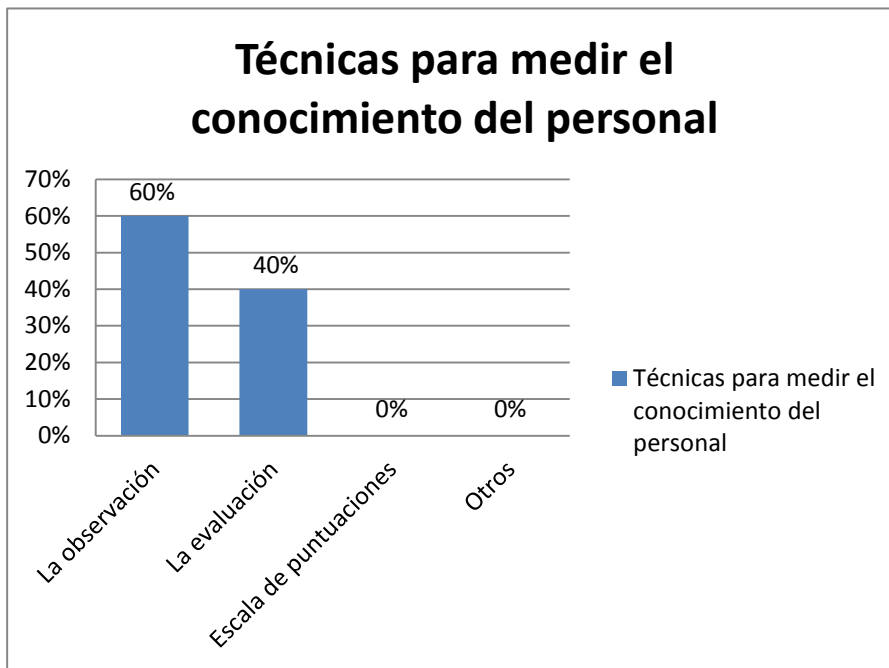


Figura 3. Técnicas para medir el conocimiento personal

Fuente. Tabla 1

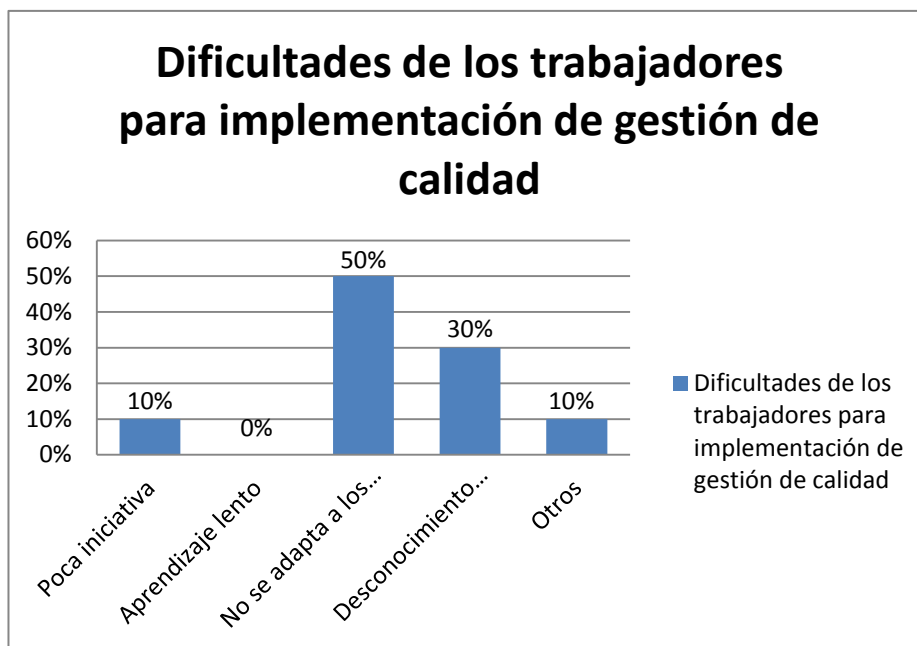


Figura 4. Dificultades de los trabajadores para implementación de gestión de calidad

Fuente. Tabla 1

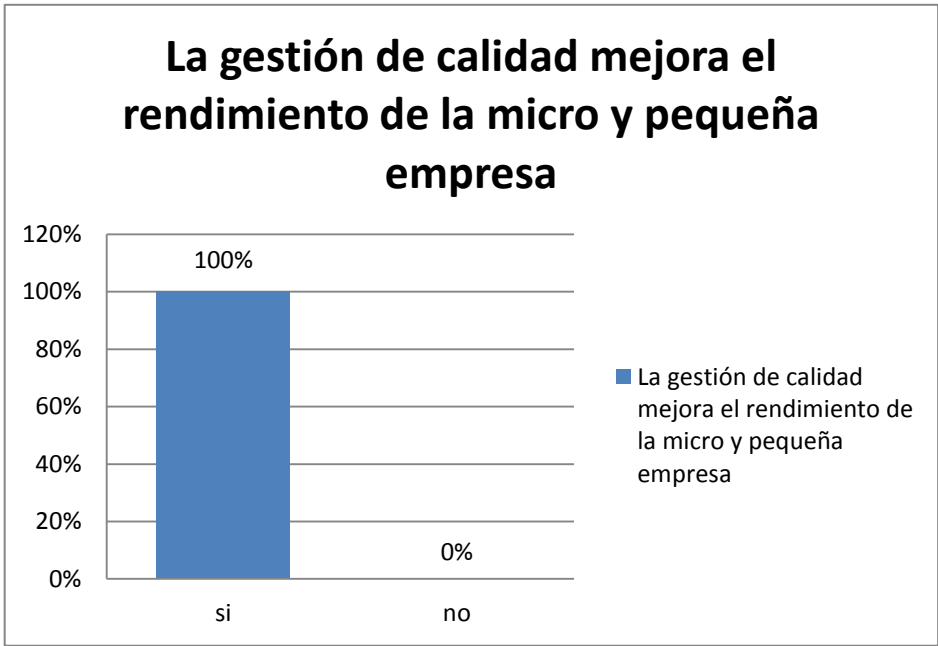


Figura 5. La gestión de calidad mejora el rendimiento de la micro y pequeña empresa

Fuente. Tabla 1

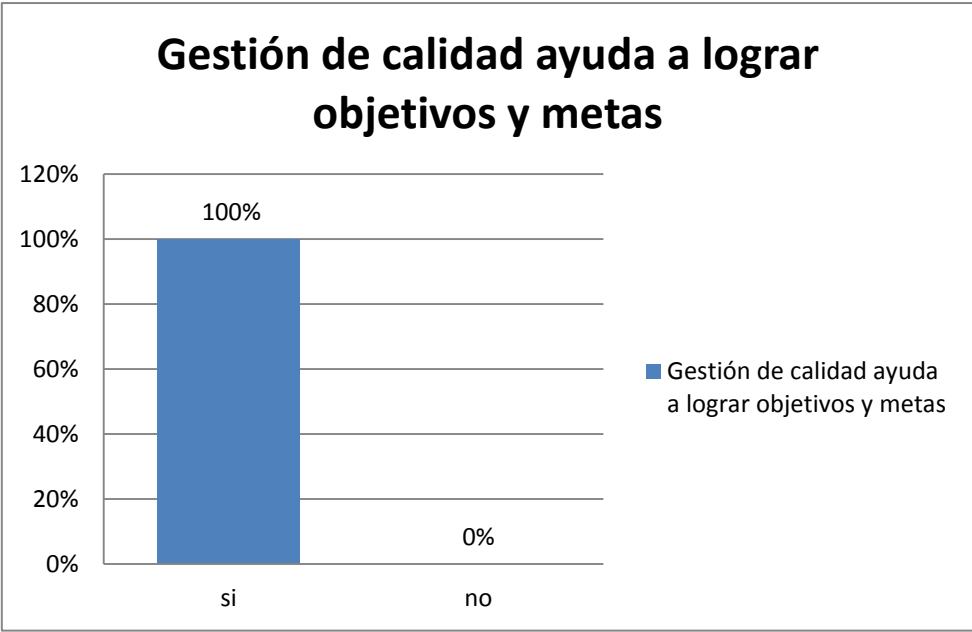


Figura 6. Gestión de calidad ayuda a lograr objetivos y metas

Fuente. Tabla 1

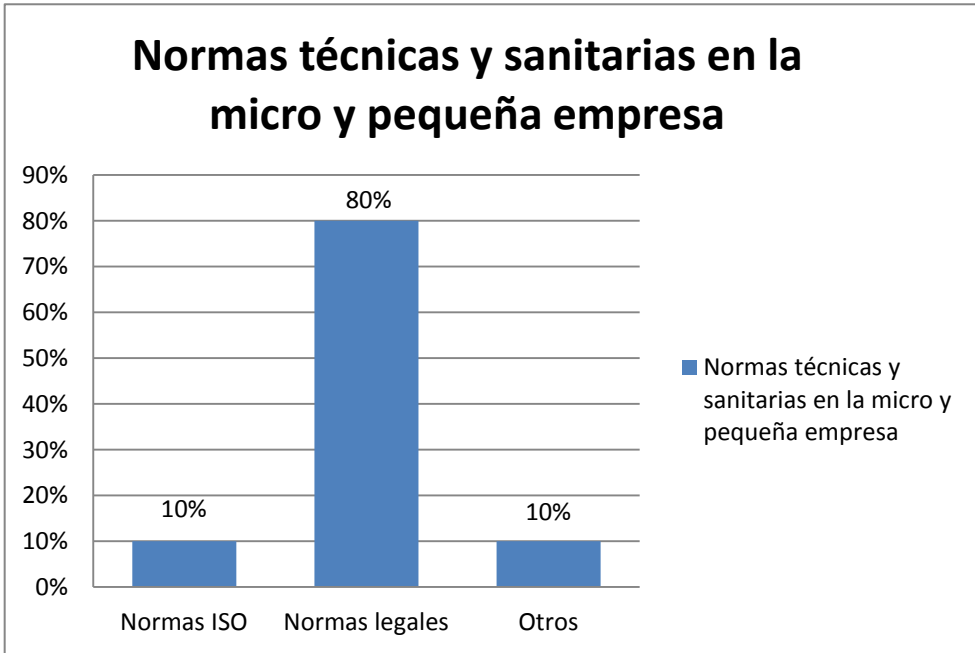


Figura 7. Normas técnicas y sanitarias en la micro y pequeña empresa

Fuente. Tabla 1

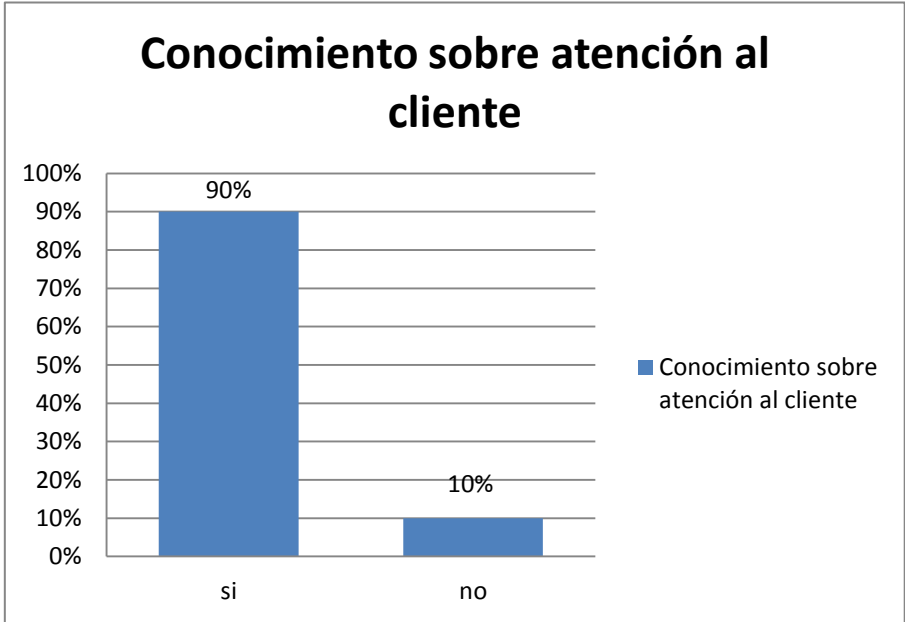


Figura 8. Conocimiento sobre atención al cliente

Fuente. Tabla 2

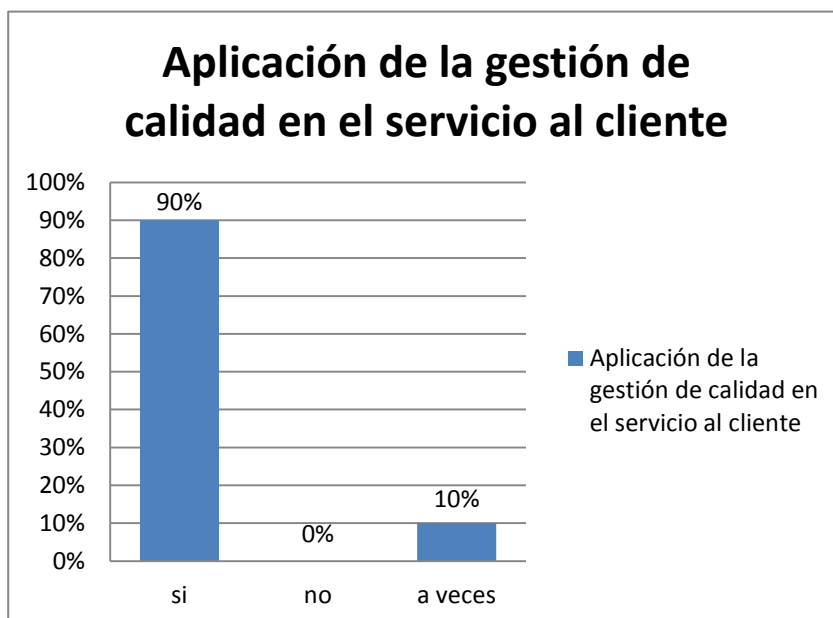


Figura 9. Aplicación de la gestión de calidad en el servicio al cliente

Fuente. Tabla 2

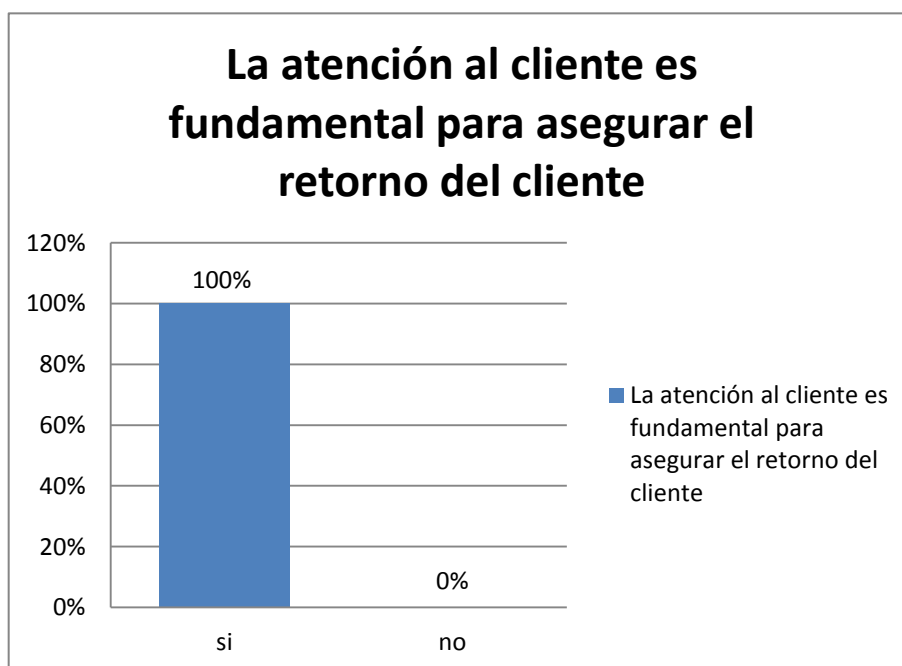


Figura 10. La atención al cliente es fundamental para asegurar el retorno del cliente

Fuente. Tabla 2

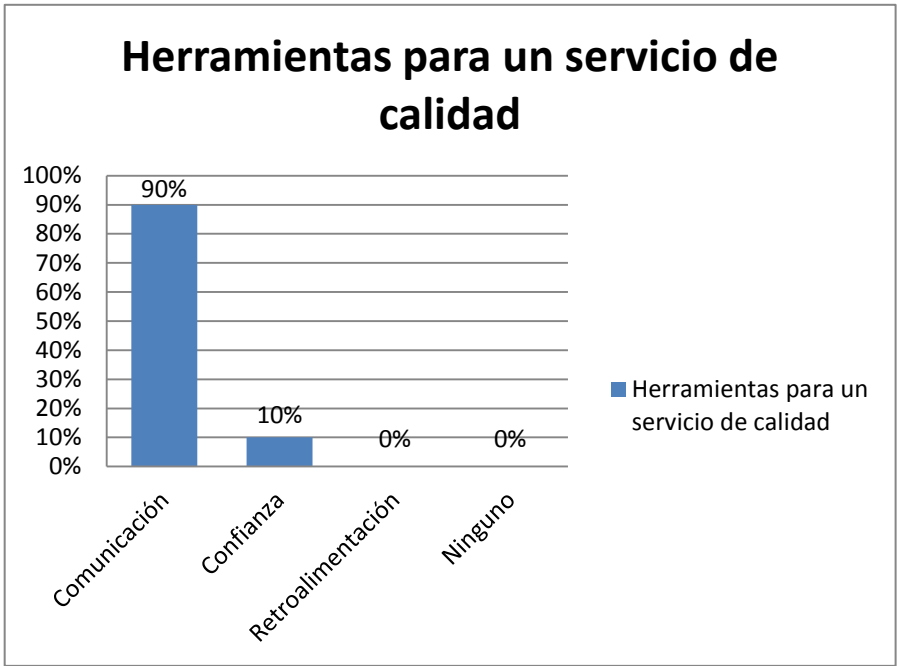


Figura 11. Herramientas para un servicio de calidad

Fuente. Tabla 2

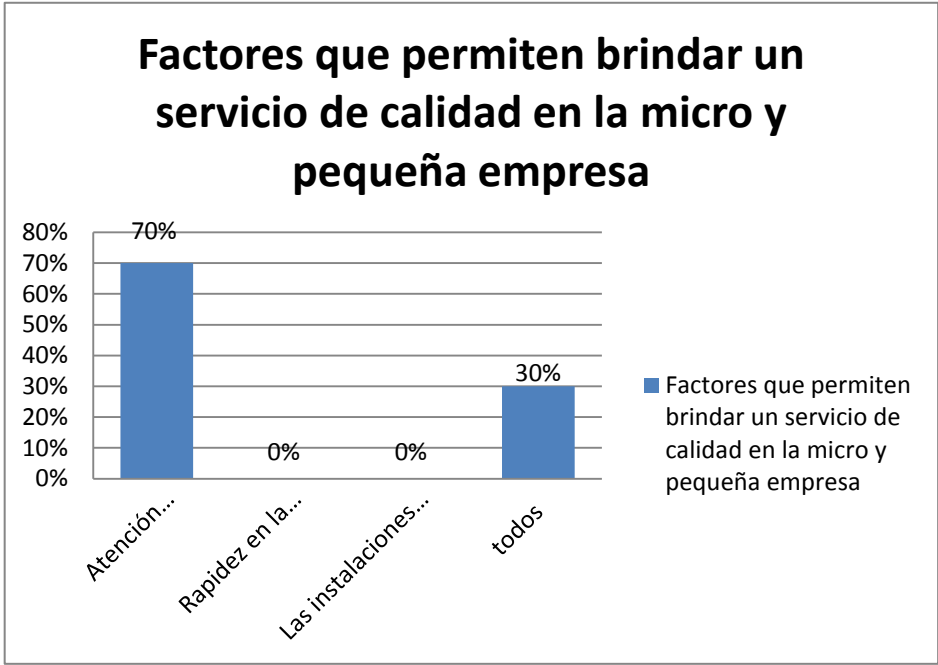


Figura 12. Factores que permiten brindar un servicio de calidad en la micro y pequeña empresa

Fuente. Tabla 2

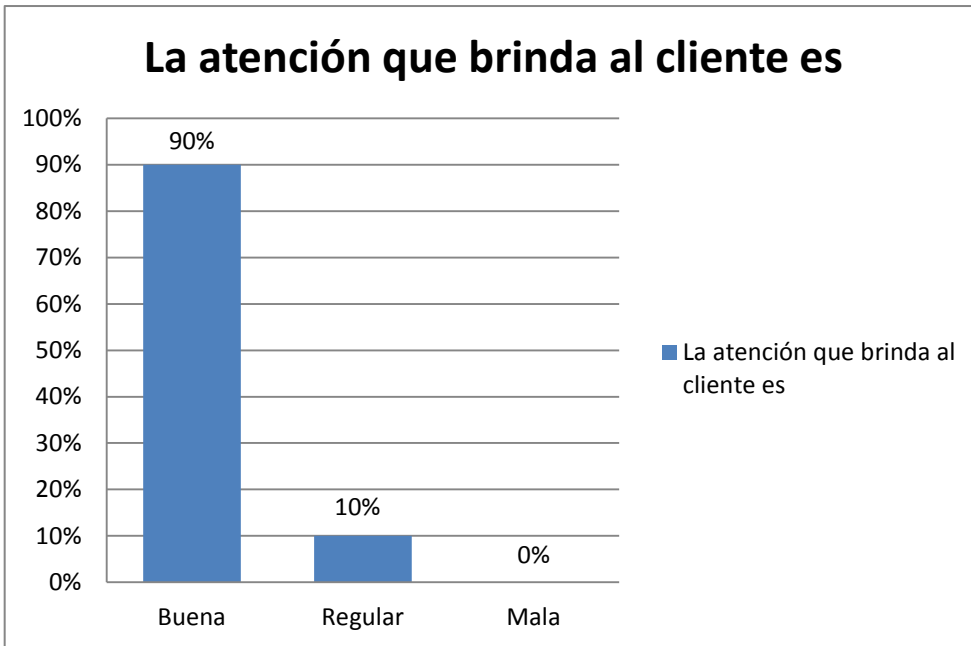


Figura 13. La atención que brinda al cliente es

Fuente. Tabla 2

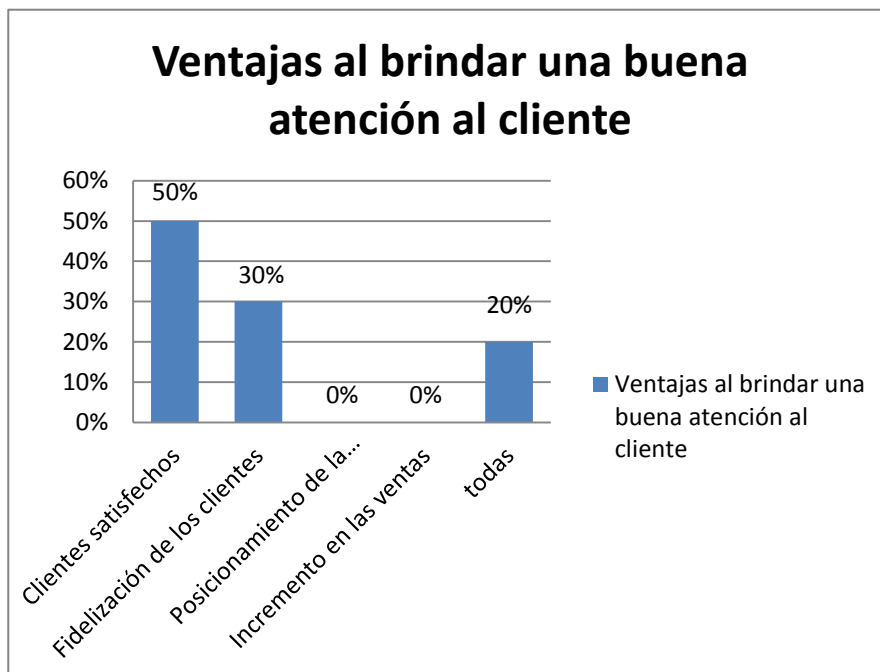


Figura 14. Ventajas al brindar una buena atención al cliente

Fuente. Tabla 2



Figura 15. La atención al cliente es relevante para la gestión de calidad

Fuente. Tabla 2

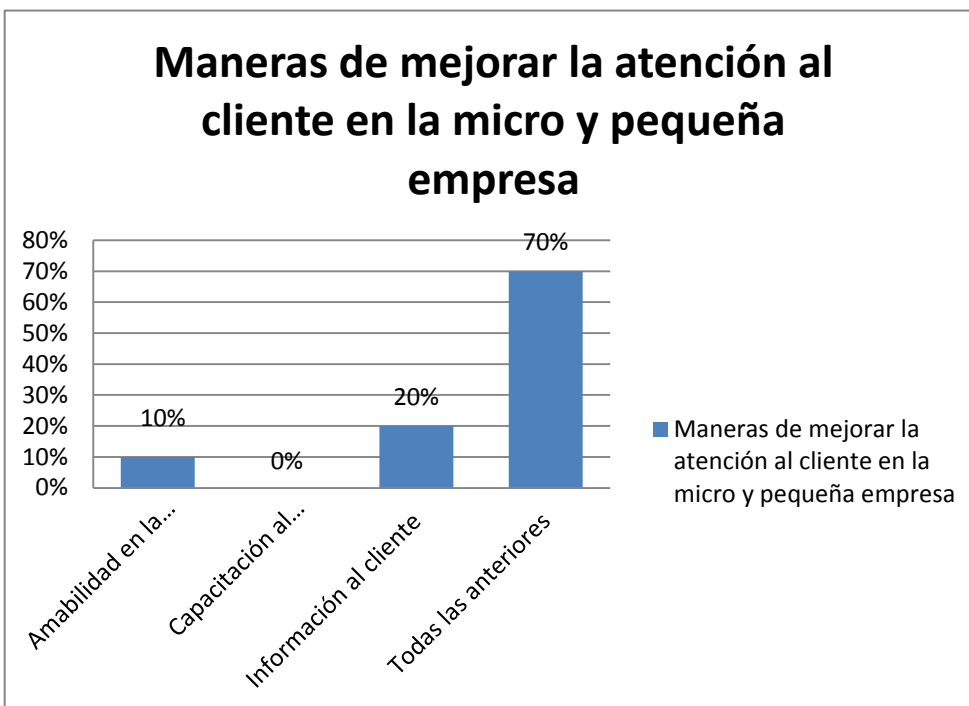


Figura 16. Maneras de mejorar la atención al cliente en la micro y pequeña empresa

Fuente. Tabla 2



Figura 17. Estrategias de atención para satisfacer las necesidades del cliente

Fuente. Tabla 2

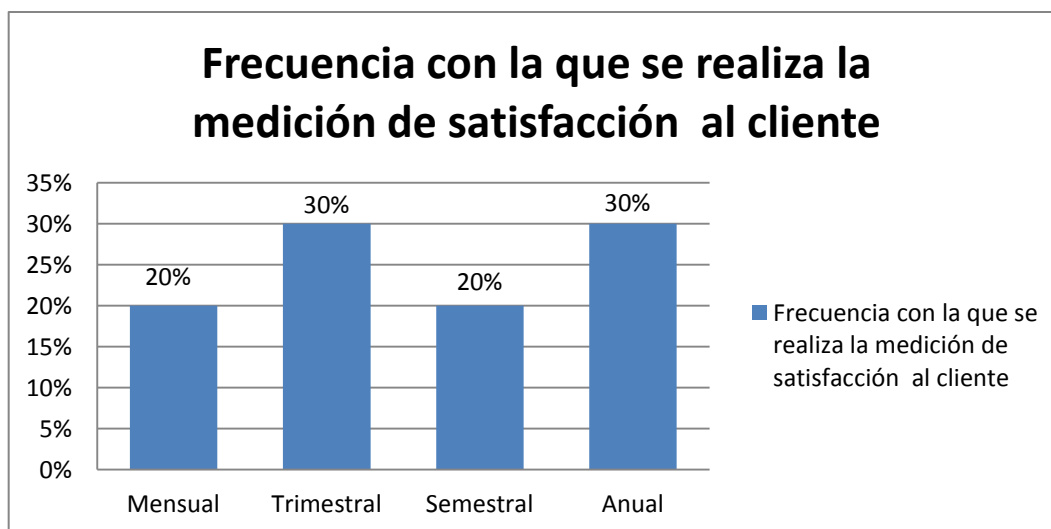


Figura 18. Frecuencia con la que se realiza la medición de satisfacción al cliente

Fuente. Tabla 2



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS

Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado:

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO HOSPEDAJE EN EL DISTRITO
DE LA ESPERANZA, TRUJILLO AÑO 2018**

Para obtener el título de Licenciado en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione

REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

1. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

2. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?

- a) Benchmarking
- b) Atención al cliente
- c) Empowerment
- d) La 5 s
- e) Outsourcing
- f) Otros
- g) Ninguno

3. ¿Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento

- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

4. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros 14.

5. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Si
- b) No

6. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

7. ¿Qué normas técnicas o sanitarias utiliza en su empresa para brindar atención de calidad al cliente?

- a) Norma ISO 9001-2015
- b) Normas Legales
- c) Otros

REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: ATENCIÓN AL CLIENTE

8. ¿Conoce el término atención al cliente?

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

9. ¿Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

10. ¿Cree que la atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento?

- a) Si
- b) No

11. ¿Qué herramientas que utiliza para un servicio de calidad?

- a) Comunicación
- b) Confianza
- c) Retroalimentación
- d) Ninguno

12. Principales factores que para la calidad al servicio que brinda.

- A) Atención personalizada
- b) Rapidez en la entrega de los productos
- c) Las instalaciones
- d) Ninguna

13. La atención que brinda a los clientes es:

- a) Buena
- b) Regular
- c) Malo

14. ¿Qué resultados o ventajas ha logrado brindando una buena atención al cliente?

- a) Clientes satisfechos
- b) Fidelización de los clientes
- c) Posicionamiento de la empresa
- d) Incremento en las ventas.

15. ¿Considera usted que la atención al cliente un factor relevante para la gestión de calidad?

- a) Sí
- b) No

16. ¿De qué manera mejora la atención al cliente en su empresa?

- a) Amabilidad.
- b) Capacitación al colaborador
- c) Información al cliente
- d) Todas las anteriores

17 ¿Qué estrategias utiliza usted para satisfacer las necesidades del cliente?

- a) Mejora de la calidad del servicio
- b) Innovación del servicio
- c) Rapidez en la atención
- d) Adecuar el servicio al cliente
- e) Todas las anteriores

18. ¿Con que frecuencia realiza la medición de satisfacción al cliente?

- A) Mensual
- b) Trimestral
- c) semestral
- d) Anual

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE CON CLASE Y CATEGORIA

R.U.C.	CLASE	CATEGORIA	RAZON SOCIAL	NOMBRE COMERCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	DOMICILIO	DISTRITO
20482617108	HOSTAL	2	RONAMA EIRL	AMARILLYS	SOFIA AMARILIS ALVARADO CUBAS	AV. TAHUANTINSUYO 1742	LA ESPERANZA
10709330263	HOTEL	2	ROXANA SOLEDAD NEGREIROS CASTILLO	EL SOL DORADO	ROXANA SOLEDAD NEGREIROS CASTILLO	AV. JOSE CONDORCANQUI 1301	LA ESPERANZA
10408971361	HOSTAL	2	SADID MARIBEL MARQUINA PAREDES	MEDIA NOCHE	SADID MARIBEL MARQUINA PAREDES	AV. JOSE CARLOS MARIA DE ALVEAR N° 1265	LA ESPERANZA
10179078533	HOSTAL	2	LUIS ALBERTO RUIZ PASCUAL	SECRETOS I	LUIS ALBERTO RUIZ PASCUAL	JR. GUADALUPE VICTORIA 612 - SECTOR SANTA VERONICA	LA ESPERANZA
10710328779	HOSTAL	2	MARIA ELIZABETH GUARNIZ ESPEJO	SPARZA	MARIA ELIZABETH GUARNIZ ESPEJO	CA. BERNARDO OHHING'S 1007	LA ESPERANZA
10179747737	HOSTAL	2	JUAN ANTONIO LA TORRE GUIVIN	TOÑO' S	JUAN ANTONIO LA TORRE GUIVIN	AV. TAHUANTINSUYO 1767 -	LA ESPERANZA
10180916283	HOSTAL	1	JUAN JOSE PULIDO VASQUEZ	JKL	JUAN JOSE PULIDO VASQUEZ	MANZ. A 27 - LOTE: 25, URB. MANUEL AREVALO II ETAPA	LA ESPERANZA
10434042025	HOSTAL	1	ALEXANDRA GISELA FLORES RODRIGUEZ	KEOPS	ALEXANDRA GISELA FLORES RODRIGUEZ	AV, EGIPTO N° 277	LA ESPERANZA
10193311208	HOSTAL	1	ELMO ALAMIRO ESPINOZA DIAZ	LIBERTAD D LA ESP.	ELMO ALAMIRO ESPINOZA DIAZ	MANZ. A16 - LOTE N° 25, URB. MANUEL AREVALO II	LA ESPERANZA
10181468829	HOSTAL	1	VICTOR CESAR TORRES DIAZ	OF COLORS	VICTOR CESAR TORRES DIAZ	CA. JOSE MANUEL HEREDIA N° 276	LA ESPERANZA