



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LAS
MYPES RUBRO HOTELES EN EL CENTRO DE PIURA AV. LORETO
AÑO 2021**

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

AUTOR

:

Suárez Arévalo Josué Isaí

ORCID: 0000-0001-7383-272X

ASESOR:

Palacios de Briceño Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Suárez Arévalo Josué Isaí

ORCID: 0000-0001-7383-272X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú.

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Raneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas,
Escuela Profesional de Administración, Piura, Perú.

JURADO

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Mgtr. Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes René Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A cada los propietarios de las MYPE, quienes me brindaron el apoyo necesario para la realización y elaboración de la presente tesis, y cada asesor por brindarme su orientación correspondiente.

DEDICATORIA

A mis queridos padres por apoyarme en
toda mi carrera profesional.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión de calidad y satisfacción al cliente en las mypes rubro hoteles en el centro de Piura Av. Loreto año 2021, presenta como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPES rubro hoteles en el centro de Piura Av. Loreto año 2021, se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La recolección de datos se contó 03 MYPE del rubro Hoteles la población teniendo como población para la variable gestión de calidad 11 trabajadores, 3 propietarios y para la variable satisfacción al cliente 63 clientes, se empleó la técnica de la encuesta y un cuestionario como instrumento estructurado y validado por expertos. Dentro de los principales resultados se determinó en lo que respecta a principios de gestión de calidad que el 100% de los trabajadores se enfocan en el bienestar de brindar un buen servicio, asimismo respecto a los elementos de la gestión de calidad, se identificó que el 100% de los encuestados afirma que el liderazgo se ve reflejado en cada una de los trabajadores, con respecto a los niveles para una buena satisfacción al cliente, se observa que el 95% de los encuestados señalan que se debe de mejorar la calidad de servicio, y respecto a los beneficios de la satisfacción se observa que el 100% de los encuestados señalan que un buen servicio hace más competente a las MYPE.

Palabras claves: Gestión de calidad, satisfacción al cliente y MYPE

ABSTRACT

The present investigation entitled "Quality management and customer satisfaction in the mypes category hotels in the center of Piura Av. Loreto year 2021, presents as a general objective: Identify how important is the management of quality and customer satisfaction in the MYPES area hotels in the center of Piura Av. Loreto year 2021, the descriptive level methodology, quantitative type, non-experimental design and cross section were used. The data collection was counted 03 MYPE of the Hotels category the population having as population for the quality management variable 11 workers, 3 owners and for the variable customer satisfaction 63 customers, the survey technique and a questionnaire were used as a structured instrument and validated by experts. Within the main conclusions, it was determined with regard to quality management principles that 100% of the workers focus on the well-being of providing a good service, also regarding the elements of quality management, it was identified that the 100% of the respondents affirm that leadership is reflected in each of the workers, with respect to the levels for good customer satisfaction, it is observed that 95% of the respondents indicate that the quality of service must be improved , and regarding the benefits of satisfaction, it is observed that 100% of those surveyed indicate that a good service makes MSEs more competent.

Keywords: Quality management, customer satisfaction and MYPE.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	b
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	c
AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA.....	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
CONTENIDO	8
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
ÍNDICE DE CUADROS	11
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	22
2.1 Antecedentes.....	22
2.1.1 Variable Gestión de calidad	22
2.1.2 Variable Satisfacción al cliente:	25
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	29
2.2.1 Variable Gestión de calidad	29
2.2.2 Satisfacción al cliente	35
III. HIPOTESIS.....	39
IV. METODOLOGÍA	40
4.1. Tipo de Investigación	40
4.2. Población y Muestra	41
4.3. Matriz de Operacionalización	44
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
4.6. Matriz de consistencia	48
4.7. Principios Éticos.....	49
5. resultados.....	52
5.1. Resultados.....	52
5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS	62
VI. CONCLUSIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	44
Tabla 2 Matriz de consistencia.....	47
Tabla 3 principios de Gestión de Calidad.....	51
Tabla 4 principios de Gestión de Calidad.....	53
Tabla 5 elementos de gestión de calidad.....	55
Tabla 6 niveles de satisfacción al cliente	57
Tabla 7 beneficios de satisfacción al cliente.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Tabla 1: Principios de gestión de calidad.....	51
Tabla 2: Principios de la gestión de calidad.....	53
Tabla 3: Elementos de la satisfacción al cliente.....	55
Tabla 4: Beneficios de la satisfacción al cliente.....	57
Tabla5: Niveles para una buena satisfacción al cliente.....	59

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Fuente de información.....	42
Cuadro 2: Relación de MYPE.....	42

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca determinar en qué estado se encuentran las MYPE rubro hoteles en el centro de Piura, Av. Loreto, teniendo en cuenta que las MYPE son de gran importancia para el Perú ya que desempeñan un papel importante ya que contribuyen a la creación de empleo, además incrementan el producto bruto interno (PBI) disminuyendo así la pobreza.

La MYPE han cobrado mucha importancia por parte de la nación ya que asigna el 42% al Producto Bruto Interno Nacional, ya que albergan al 60% de la población y es la parte económica activa del país, las MYPES incrementan los diversos puestos de trabajo formales e informales, fundamental para la región de Piura demandando de mano de obra y disminuyendo la pobreza con el empleo. (INEI, 2016).

La presente investigación proviene de la línea de investigación denominada: Gestión de calidad en las MYPE, línea que ha sido asignada por la escuela de administración y comprende al campo disciplinar: promoción de la MYPE.

El problema identificado es: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPES rubro hoteles en el centro de Piura av. Loreto 2021? problemática que existe en la av. Loreto de Piura y que gracias a la ULADECH Católica, sede Piura, escuela de Administración se buscará dar solución a la problemática antes identificada.

Dicha investigación tiene como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y la satisfacción al cliente en las MYPES rubro hoteles en el centro de Piura av. Loreto año 2021. Asimismo se establecen los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar los principios de gestión de calidad de las MYPE rubro hoteles en el centro de Piura Av. Loreto año 2021; (b) Identificar los elementos de la gestión de calidad

en las MYPE rubro hoteles en el centro de Piura, Av. Loreto Año 2021; (c) Identificar los niveles para una buena satisfacción al cliente de las MYPE rubro hoteles en el centro de Piura Av. Loreto año 2021; (d) Conocer los beneficios de la satisfacción al cliente en la MYPE rubro Hoteles en el centro de Piura Av. Loreto año 2021.

La presente investigación empleará la investigación de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal, donde se emplearán tanto fuentes primarias como secundarias para la obtención de los datos, además se determinará el tamaño de la población y de la muestra y se diseñará un cuestionario para el recojo de información. Asimismo se ayudará y procederá a crear un nuevo instrumento para llevar a cabo la recolección y análisis de datos, contribuyendo a la descripción de un correspondiente concepto o relación de variables.

La siguiente investigación se justifica porque nos va a permitir conocer, determinar y describir las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro hoteles en el centro de Piura Av. Loreto año 2021.

Práctica: La presente investigación se justifica de manera práctica porque busca identificar las características Gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPE rubro hoteles de la av. Loreto centro de Piura año 2021. Además, porque según la superintendencia nacional de educación (SUNEDU) que de acuerdo a ley N° 30220, artículo 45° del inciso 45.1 y 45.2 para la obtención del grado de bachiller, se requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa. (MINEDU, 2017)

Teórica: La presente investigación se justifica de manera teórica porque se obtendrá aspectos de las características de gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPE

del rubro hoteles de la Av. Loreto centro de Piura año 2021., para lo cual se busca determinar conceptos básicos de gestión de calidad y satisfacción al cliente, por lo que la presente investigación acudirá a fuentes de investigación de diferentes autores relacionados con los temas. De gestión y satisfacción al cliente, donde se acudirá a la biblioteca virtual, libros de investigación, ya que nos brindan información clara sobre competitividad y satisfacción al cliente.

Metodológica: se justifica de manera metodológica ya que emplean fuentes primarias y secundarias para poder obtener los datos necesarios en la investigación se ha determinado el tamaño de la muestra, como resultado se ha elaborado un cuestionario para obtener información y así poder definir las dos variables Gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPE rubro hoteles de la av. Loreto centro de Piura año 2021.

Las MYPE, siempre han sido generadora de fuente de trabajo para muchas personas, y ahora en la actualidad las MYPE representan un papel de vital relevancia en el país, además según estudios nueve de cada diez empresas son micro y pequeñas y aportan el 21,6% del PBI local siendo importante en el progreso de la nación. (Diario, Perú 21)

Piura es la 4ª región con la mayor intervención de MYPES y que los emprendedores están obligados a innovar nuevas estrategias en base a la nueva pandemia COVID 19, aunque no se determina la cifra exacta de las micro, pequeñas y medianas empresas en la región Piura, porque existen muchas de ellas que son informales, donde el marco legal no los tiene registrados y por ende no tiene un registro de ellas, aunque en el ministerio de la producción llega a estimar que hay 120,000 MYPES el 55 % esta registradas, que 5,5 millones de MYPES son informales a nivel nacional. (Belletich 2018).

Con respecto al factor político, es un elemento importante dentro del proceso y manejo en las pequeñas y medianas empresas, debido a que se debe tener comprensión de las reglas y normas establecidas por el gobierno, y gracias a estas reglas muchas de las MYPE son legales y formales, que afrontan tanto laboral como tributario a favor de las personas que la conforman. En este factor se ha determinado como una herramienta laboral de las pequeñas empresa, la legislación laboral o de empleo, que es con lo que cuenta el estado Peruano, ante ello se establece como parte del ámbito normativo de las pequeñas empresas un régimen laboral que es muy especial en función al sector económico a fin de tener sobrecostos laborales, costos de transacción y la carga tributaria, no impidiendo su formalización y crecimiento de las MYPE, facilitando su registro de las empresas informales..

En base al contexto del Estado de Emergencia dispuesto por el Gobierno peruano a partir de 15 de marzo del 2020, se dispuso el aislamiento social obligatorio (cuarentena), la cual se sumó una inmovilización social obligatoria en ciertos horarios. Generando un riesgo total y a la vez para las MYPE informales ya que no obtenían ingresos para la sostenibilidad de la misma, no obstante, se garantizó la circulación por las vías de uso público para el abastecimiento de alimentos y productos farmacéuticos, y se garantizó la continuidad de ciertos servicios considerados esenciales, para un mejor abastecimiento y para lograr una calma en la población y sobre en los empresarios.

En función de lo antes mencionado un aproximado de 60,000 MYPE que cumplen la función de brindar trabajo a gran variedad de personas, han presentado una solicitud que les permite ser registrados dentro del “Sistema del Registro Nacional de MYPE (REPYME)” y esto con el propósito de obtener una formalización y por ende recibir distintos beneficios que brinda la nueva ley MYPE, esto expresó el “Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo MTPE”, de esta manera el ministerio de trabajo los

obliga a las empresas informales a que se formalicen ya que la pandemia perjudicaba todo micro emprendedor así pueda ser parte de los beneficios que aprueban para el progreso de las empresas medianas y puedan a la larga generar rentabilidad y no perdida.

Así mismo Diario la republica (2016) la SUNARP superintendencia nacional de registros públicos, que al registrar una propiedad para cualquier funcionamiento se encontrara protegida de cualquier hecho que atente hacia el derecho de la posesión, asimismo al inscribir la propiedad está sujeta a mejorar la casa o emprender el negocio con beneficio a créditos bancarios, como préstamos o créditos personales, de esta manera pues los propietarios MYPE buscan cuidar su negocio.

Bardales (2016) las MYPE deben tener la autorización y que estos deben estar en el registros único del contribuyente, muy aparte que deben tener o tramitar la licencia de funcionamiento, por ende las MYPE formales están sujetas a ser supervisadas por la municipalidad, corporación financiera de desarrollo (COFIDE), en base al financiamiento y crecimiento de las MYPE en tal sentido que desarrollan nuevas estrategias para un progreso y crecimiento, con la finalidad de lograr negocios más productivos, competitivos y activos en lo que es financiamiento.

Como parte de los servicios esenciales, se incluyó desde un inicio aquellos prestados por hoteles y centros de alojamiento, solo en tanto permitiesen cumplir con la cuarentena.

La emergencia que se vive en el país por el COVID 19, el gobierno decidió alojar adicionalmente a microempresarios de prestación de servicios y el personal necesario para cubrir ciertas necesidades críticas y esenciales para el país, por lo tanto el gobierno permitió que los hoteles extiendan sus operaciones, cumpliendo con las normas de seguridad respectivas para su funcionamiento.

A inicios del mes de mayo el gobierno peruano reactivó las actividades económicas que consta de cuatro fases:

Como parte de las actividades de la Fase I, se contemplaron las actividades desarrolladas por hoteles categorizados (aquellos inspeccionados por especialistas registrados ante el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR y debidamente registrados en el Directorio de Establecimientos de Hospedaje), y como parte de las actividades de la Fase II, a las de los departamentos hoteles. Los hoteles que -por excepción- ya venían operando para la fecha en que se aprobó la Fase I debían de adecuarse a lo dispuesto en la normativa de reanudación, sin perjuicio de continuar.

Desde mediados del mes de mayo, la oferta hotelera comenzó a incrementarse gracia a la reactivación de actividades económicas, sin embargo, debido a las restricciones todavía vigentes, especialmente el cierre de fronteras, la demanda de servicios hoteleros a la fecha todavía se encuentra lejos de ser la misma que existía con anterioridad a la pandemia. (Ortega, 2020)

En el factor económico la Sociedad Hoteles del Perú señala que este rubro apostó por diversas alternativas, siendo una de ellas brindar un espacio de mayor comodidad a los trabajadores que realizan trabajo remoto.

El ministerio de economía y finanzas (MEF) dio a conocer y aprobó el valor de la UIT, unidas positiva tributaria por el valor de 4200 soles este nuevo incremento se inició el 1 de enero del 2019. Mediante decreto supremo N° 298-2018-EF. diario el Perú (2019).

Y con las recientes medidas del gobierno las MYPE buscan sobrevivir en el mercado ante la segunda ola por contagios en el rubro hotelero busca recuperarse en el día a día en lo que se ha diseñado alternativas de solución.

Dado que el turismo se cayó en su totalidad, entonces arriendan cuartos para personas que no pueden ir a oficinas, pero que tampoco están cómodos trabajando en casa, agregó que la mayoría de personas que viene optando por el “Hotel Office” toma la habitación solo por un día debido a que lo ocupará para una fecha importante, que podría ser para algún directorio o alguna determinada reunión. (Pérez, 2020)

En relación al factor tecnológico ayudan a mejorar el entorno empresarial en las que se encuentran las MYPE. A medida que la Tecnología Avanza, las empresas no solo del rubro hotelero se ven obligada a mantener el ritmo de competencia. En los hoteles de la av. Loreto centro de Piura, los consumidores confían en la buena calidad del servicio ya que la tecnología es de suma importancia en la actualidad para la comodidad del cliente de tal manera que aumente la eficiencia y eficacia de los procesos productivos y poder administrar del negocio.

Así de esta manera en estos tiempos la tecnología es parte muy esencial para el crecimiento sostenible que implica para el desarrollo laboral, es por ello que las MYPES deben implementar el uso de la tecnología para prevalecer en el ámbito global.

De acuerdo a todo lo mencionado anteriormente, podemos fijar los objetivos principales que tendrán las marcas hoteleras en el momento de aplicar la tecnología a sus hoteles en 4 puntos: Optimización de procesos (31%), marcar la diferencia respecto a sus competidores (29%), estrategias de upselling, cross-selling y fidelización (23%), desarrollo y crecimiento corporativo (17%).

Además, más del 30% de las cadenas hoteleras españolas cree que aún puede implementar mejoras tecnológicas que les permitan ser más eficientes en sus procesos; por ejemplo, el 90% de las cadenas hoteleras todavía no cuenta con soluciones de gestión operativa o logística que aprovechen el potencial de la movilidad.

Sí, hasta ahora no parece algo demasiado difícil obtener y aplicar de manera positiva la tecnología a este sector. Sin embargo, es un gran desafío para los hoteleros ya que hay 3 factores principales a tener en cuenta para no hacer de esta “digitalización del sector” una causa de pérdidas.

En el trimestre móvil entre febrero y abril de 2018, las ramas de la economía que impulsaron el aumento de la tasa de desempleo al presentar las mayores caídas en la generación de puestos de trabajo frente al mismo periodo del año anterior fueron la de las actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler (-4,2%), la industria manufacturera (-1,1%) y el comercio, hoteles y restaurantes (0,5%).

Ello, a pesar de que el valor agregado tanto de la primera como de la tercera actividad presentaron un incremento de 2,9% y 3,9% en el primer trimestre de 2018. Por su parte, según cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística, la actividad de la industria cayó -1,2% respecto al mismo periodo del año anterior.

Por su parte, las ramas que concentraron el mayor número de ocupados fueron comercio, hoteles y restaurantes; servicios comunales, sociales y personales y agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca, que juntas captaron 63,1% de la población ocupada. En abril, la tasa de desempleo se ubicó en 9,5% lo que representa un aumento de 0,6 puntos porcentuales frente al dato de 8,9% registrado en el mismo periodo del año anterior. Esto significa que de los 25 millones de personas económicamente activas que hay en el país, es decir, aquellas que trabajan o están buscando empleo, 22,6 millones están ocupados y otras 2,3 millones están disponibles y buscando cómo trabajar. (La república, 2021)

El aporte que realizan los emprendedores piuranos al Producto Bruto Interno (PBI) de la región es de poco más del 20%, según comentó el presidente de la Cámara de Comercio de Piura, Ricardo Álvarez Elías.

Desde el factor socio cultural, el centro de Piura, llegan gran cantidad turistas, lo que les permite tener una mayor ventaja a los hoteles, así de esta manera la población se caracteriza por ser exigente, que le brinden un buen servicio donde queden satisfechos en la atención al cliente, asimismo los turista llegan de visita, como pueden ser familias, se les brinda un buen servicio, es importante tener amabilidad al momento de atender al cliente ya que el horario de atención es las 24 horas.

En cuanto el ambiente se puede decir que están muy bien ubicadas las MYPES, ya que están en parte céntricas de Piura que permite tener una mayor atracción de clientes que transitan por el centro, se debe mejorar en más publicaciones para poder atraer clientes.

Con respecto al factor interno de acuerdo a las 5 fuerzas de Porter:

Amenaza de la entrada de nuevos competidores se estima que en las MYPES rubro hoteles tienen una buena ubicación donde se están incorporando nuevos emprendedores, además la amenaza de productos estos son los hospedajes y hostales, así mismo la competencia tiene de mejoras los costos y capacitación para la atención de clientes, por lo tanto llega hacer competitiva y pueda captar clientes.

En base de poder de proveedores es muy importante dentro el funcionamiento de los hoteles ya que debe tener en cuenta la calidad del producto que tiene y que adquiere para luego estos puedan llamarles la atención a los clientes ya sea por su calidad de lo que pueden observar a su alrededor o por el servicio que brinda

Poder de negociación de los proveedores, se inclina más en la calidad del servicio y precio de los hoteles ya que en base a las competencias que enfrenta los hoteles de la A.V Loreto, están obligados a negociar con el cliente aplicando nuevas promociones para llamar la atención de los clientes ya que estos buscan mayor comodidad y beneficio total

Rivalidad entre los competidores, las MYPES compiten con empresas del mismo rubro ya que de esta manera pueden innovar siendo más competidoras en el mercado aplicando estrategias para logra objetivos y metas es así que los hoteles de la A.V Loreto está implementando nueva tecnología para un mejor desarrollo en la atención y con un servicio de calidad, además por lo tanto siempre existirá rivalidad entra las MYPES del mismo sector.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por la variable gestión de calidad y satisfacción al cliente. Desde la perspectiva geográfica: Centro de Piura y Psicográfica: MYPE rubro hoteles en el centro de Piura Av. Loreto; y delimitación temporal: año 2021.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable Gestión de calidad

Rodríguez (2019) realizó una investigación denominada: Gestión de calidad de los servicios para mejorar el desempeño laboral en el hotel Riobamba Inn. De la ciudad de Riobamba. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Nacional de Chimborazo (Ecuador); el objetivo general Determinar la influencia de estrategias de gestión de calidad de los servicios en el desempeño laboral en el Hotel Riobamba Inn. Lo cual se aplica una metodología de tipo de estudio; investigación exploratoria, investigación Correlacional, investigación documental, estudios transversales., método científico, llegando a la conclusión se puede determinar la influencia que conlleva el no contar con las estrategias de una gestión de calidad enfocada en los servicios que presta un establecimiento hotelero y la carencia de este produce problemas dentro del establecimiento afectando el desempeño laboral.

Álava (2019) realizó una investigación denominada: diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la herramienta sigo aplicado a la agencia de viajes y operadora turística clic tours S.A para su mejora organizacional. La presente investigación se desarrolló en la Universidad de Guayaquil facultad de comunicación social carrera de hotelería y turismo (Ecuador); el objetivo general fue Diagnosticar la situación actual de la agencia y operadora de turismo Clic Tours S.A. a través de la herramienta SIGO, con el fin de diseñar un manual de gestión de calidad que permita mejorar el servicio al cliente. Lo cual se aplica una metodología de método analítico sintético, método hipotético deductivo con diseño investigativo cuantitativo, por lo que

en la investigación se llegó a la conclusión los resultados demuestran que existen varios aspectos en los cuales se deberá trabajar para obtener mayores beneficios en la empresa, no sólo a nivel económico sino como la imagen que tiene la empresa con respecto a la percepción que poseen los usuarios. Con un panorama más claro respecto a la situación podemos definir claramente que puntos deben ser tratados como mayor prioridad al momento de diseñar el sistema de gestión de calidad utilizando una herramienta muy práctica como lo es un manual el cual es objeto de este trabajo.

Román (2018) realizó una investigación denominada: caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo hotelqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Huaraz); el objetivo general fue Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el modelo HOTELQUAL en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016. Lo cual se aplica una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, por lo que en la investigación se llegó a la conclusión la totalidad de los clientes de las MYPE del sector servicios del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, tienen como clientes que en su mayoría son de género masculino, respecto a su edad están dentro de un rango de 40 a 45 años, en ese sentido referente al personal, la minoría de los clientes están escasamente en desacuerdo con los colaboradores ya que no es competente, profesional, comprometido, honrado, confiable y capacitado.

Panduro (2019) realizó una investigación denominada: Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Ucayali); el objetivo general fue Determinar

si las MYPES, del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019. Lo cual se aplica una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, por lo que en la investigación se llegó a la conclusión están posesionados más de 6 años en el mercado logrando tener un nombre establecido, gestionando su negocio bajo la filosofía de mejora continua gracias a esto siguen posesionándose en el mercado, realizando el análisis FODA y PEST que les proporcionara un resumen de la situación actual de la organización. Al implementar un sistema de gestión de calidad generara mayor eficiencia, buen liderazgo dentro de la organización, mejora en la gestión de procesos, satisfacción al visitante y un buen clima laboral.

Jiménez (2019) realizó una investigación denominada: gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro hoteles en la av. circunvalación Piura, año 2019. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Piura); el objetivo general fue Identificar las características que tiene la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro hoteles en la Av. Circunvalación Piura, año 2019. Lo cual se aplica una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, por lo que en la investigación se llegó a la conclusión que las rubro hoteles en l av. Circunvalación tenemos que la calidad de servicios se reflejan cumplir las expectativas que tiene el cliente, Durabilidad implica en el buen funcionamiento y adecuado uso de las habitaciones del hotel, el ambiente e infraestructura del hotel, Desempeño lo cual está asociado a las características del servicio, conformidad de diseño que es el nivel de cumplimiento de las especificaciones del producto o servicio, fiabilidad que implica la seguridad del cliente al reservar su habitación.

Bances (2019) realizó una investigación denominada: caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPE de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Piura); el objetivo general fue Determinar que Características tiene la gestión de calidad y competitividad en las MYPE de servicios, rubro Hoteles de Sechura (Piura), 2018. Lo cual se aplica una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, por lo que en la investigación se llegó a la conclusión los hoteles de la ciudad de Sechura se aplican las normas establecidas por escrito para difundir los procesos, los valores contando con personal de confianza, la tecnología como un sistema de control y servicio al cliente y los recursos humanos por sus conocimientos y valores Las necesidades identificada para el desarrollo de la gestión de calidad a través de la transacción comercial al requerir un hospedaje, el desempeño del personal del hotel siendo cumplidor de sus tareas y atender con amabilidad a los clientes.

2.1.2 Variable Satisfacción al cliente:

Altamirano (2017) realizó una investigación denominada: La Calidad del Servicio Hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la ciudad de Baños de Agua Santa. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Regional Autónoma de los Andes (Ecuador); El objetivo general implementar un Modelo de Gestión para la calidad de los Servicios Hoteleros en la ciudad de Baños, para la mejorar la satisfacción al cliente. Lo cual se aplica una metodología de enfoque paradigma cualitativo y cuantitativo, método analítico –sintético, método inductivo –deductivo, método histórico –lógico y método sistémico por lo que en la investigación se llegó a la conclusión que el cliente siempre está en busca de comodidad, relax, aventura, calidad en los servicios; por lo que es necesario y responsabilidad de cada propietario controlar sus servicios ofertados,

estar al pendiente de los clientes y sus necesidades, dando apertura a una mejora de sus servicios y por ende facilitando su posicionamiento en la ciudad

Rivera (2019) realizó una investigación denominada: La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Green andes Ecuador. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil sistema de posgrado maestría en administración de empresas (Ecuador); El objetivo general Evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del Modelo Teórico Servval a fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Green andes Ecuador. Lo cual se aplica una metodología de tipo descriptivo, con diseño no experimental transversal, por lo que en la investigación se llegó a la conclusión siendo p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia .05, por lo cual se aprueba la hipótesis planteada en este estudio, es decir que la calidad del servicio influye en la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Green andes Ecuador. En virtud de los resultados, se logró evidenciar que todas las dimensiones del modelo muestran valores negativos como los elementos tangibles con una percepción promedio de 6.36 sobre una expectativa de 6.45 dando como brecha -0.09 que si bien es cierto presenta un valor negativo, es la que mayor percepción genero a los clientes exportadores.

Bure (2019) realizó una investigación denominada: caracterización de calidad de servicio en las MYPES del sector servicio rubro hoteles: “caso hotel Versilia” -en el Distrito de Zorritos, año 2019. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Tumbes); El objetivo general fue determinar caracterización de calidad de servicio en las MYPES del sector servicio rubro hoteles: “caso hotel Versilia” -en el Distrito de Zorritos, año 2019. Lo cual se aplica una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, por lo que en la investigación se llegó a la conclusión que las características

específicas que los clientes consideran que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad generando formalidad en el servicio de atención, además existe colaboración y trabajo en equipo por parte de cada uno de los integrantes del personal, con optimismo y de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal.

Herrera (2020) realizó una investigación denominada: Caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio –rubro de hoteles en la zona céntrica de la ciudad de Tacna, año 2018. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Tumbes); El objetivo general fue determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en los micros y pequeñas empresas del sector servicio –rubro de hoteles en la zona céntrica de la ciudad de Tacna, año 2018. Lo cual se aplica una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, llegando a la conclusión que en la mayoría de empresas se encontró una buena calidad, donde las dimensiones más valoradas fueron Fiabilidad y Seguridad, seguidos de la dimensión de Elementos Tangibles; mientras que las dimensiones menos valoradas fueron las dimensiones de Empatía y Capacidad de Respuesta.

Acha (2019) realizó una investigación denominada: caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro hoteles una estrella del centro Piura, año 2017. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Piura); El objetivo general Identificar qué características tiene la capacitación y atención al cliente de las MYPE hoteles una estrella del centro Piura, año 2017. Lo cual se aplica una metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal, por lo que en la investigación se llegó a la conclusión en las MYPE hoteles una estrella del centro de Piura; los clientes consideran que

el equipo de trabajo no se sienten comprometidos con ellos, es decir aun no crean ni demuestran el valor que los diferencie de otras empresas, el mismo que no cumple con las expectativas esperadas por los visitantes turísticos que cada vez son más exigentes respecto a la calidad del servicio y atención personalizada que actualmente se encuentra en un nivel regular.

Sánchez, (2017) Presento una investigación denominada “Caracterización de la competitividad y calidad del servicio de las MYPE rubro hoteles, distrito Pariñas - provincia Talara año 2017” en el Licenciado en Administración en Uladech Católica de Piura (Perú) utilizando la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, con una muestra poblacional 68 clientes, teniendo como objetivo identificar las características que tiene la competitividad y la calidad del servicio en las MYPES, rubro hoteles distrito Pariñas.

Concluyendo Las MYPES del rubro hoteles del distrito de Pariñas – Provincia Talara ubicadas en la Avenida Carlos A. Salaverry (Avenida “G”) buscan una posición competitiva favorable en su sector, para esto han logrado alcanzar características diferenciales con respecto de sus competidores, siendo sus ventajas competitivas centradas principalmente en el factor Recursos Físicos dado a su localización cercana a la Refinería de Talara, pero no es sostenible a largo plazo dado que al término del proyecto de Modernización de la Refinería de Talara la cantidad de clientes disminuirá y se deberán trabajar en otras opciones para seguir siendo competitivas.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Variable Gestión de calidad

La gestión de calidad es una serie de métodos sistemáticos que acceden a cualquier organización para que puedan planear, ejecutar y controlar las diversas actividades que llevan a cabo para las empresas para el cumplimiento de sus objetivos y metas a lograr. Asimismo, esto garantiza estabilidad y firmeza en el desempeño de los trabajadores para cumplir con las expectativas de los diversos tipos de los clientes.

Según Rúgeles (2018), Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por diversas empresas que confían en el cambio encaminado hacia las satisfacciones de los clientes y que este si aplican este proceso se obtendrán mejoras continuas en sus matas diarias. Esto implica que las personas como son los colaboradores se encuentre capacitados para brindar un buen servicio y pueda tomar decisiones a cualquier tipo de situaciones. Por lo tanto, los principios de la Gestión de calidad son aplicados y adoptados por las numerosas organizaciones para realizar una mejor calidad de sus productos y servicios.

Según García (2018), gestión de calidad es tener en primer plano al cliente ya que es la parte fundamental del funcionamiento de la organización además que son ellos los que tienen la razón. Es decir que esto es un elemento fundamental que la mayoría de las empresas no lo saben y no lo aplican o simplemente no le da importancia o no quieren saber, pero si quieren ser competentes ante la competencia deberían hacerlo. De esta manera el autor especifica que la calidad es cuando una empresa produce bienes o servicios para que puedan satisfacer las necesidades de los consumidores o mejor aún que

tales productos puedan sobrepasarlas e innovar y reforzar las estrategias para ser más competitivas.

2.2.1.2 Principios de gestión de calidad

Según García (2018) menciona 4 principios fundamentales de la gestión de calidad que son:

a). Enfoque en el cliente

Cuando se habla de gestión de calidad, abarca que la calidad no es una palabra aislada dentro de un sistema de una empresa, por lo tanto, todos los empresarios, personal y como también los clientes no saben, que la calidad es de suma importancia no solo para los clientes sino también en beneficio de los propietarios, de esta manera se practica las nuevas estrategias, siendo una palabra que está unida a una pregunta: ¿calidad para quién?

Cuando lo los empresarios lo toman de esta manera es mucho más fácil entender el concepto de gestión de calidad y lo que significa el principio de enfoque al cliente. es así que todo el Sistema de Gestión de la Calidad busca aumentar el enfoque al cliente, con el fin de incrementar la satisfacción del mismo. Por ende esto tiene que quedar muy claro para toda la organización y en los propietarios ya que si quieren tener un mejor desarrollo y progreso de su empresa tendrán que seguir cada uno de sus procesos, procedimientos y actividades que esté realizando la empresa.

Además los empleados como también los altos mandos deben conocer y ser conscientes de la gran importancia que tiene el enfoque al cliente ya que es el engranaje de funcionamiento de toda empresa y cómo esto impacta en la satisfacción de los clientes de una forma rápida, siempre y cuando optimicen la atención que les brindan.

b). Compromiso de las personas

Si toda empresa cuenta con los recursos necesarios y cuenta con buenos líderes para aplicar una buena calidad en el servicio, los clientes hablarán de muy buena manera por su experiencia adquirida en las diferentes áreas de una empresa, ya sea en todas las actividades, y los resultados ellos harán evidentes para una mejora continua y beneficio de ambas partes.

c). Toma de decisiones basadas en evidencias

Monitorear y medir los procesos es una actividad que se debe llevar a cabo todos los días y en las diversas áreas de una organización, y que todos los empleados de la organización debe estar capacitado para brindar un servicio o producto de calidad, y gracias a la medición de la eficacia del sistema, es posible encontrar fallas llamadas debilidades que se pueden corregir a la larga de todo proceso que lleva la empresa ya que en toda empresa siempre habrá debilidades y gracia a la aplicación de gestión de calidad los puedes detectar y obtener buenos resultados, además la toma de decisiones basadas en evidencias, debe ser una cultura en la organización.

d). La mejora continua

La mejora continua es también fortalecer, diseñar los mecanismos adecuados para corregir las debilidades de diversos asuntos y creando estrategias fundamentales para darles un procedimiento en la empresa.

Lo mejor de un Sistema de Gestión de Calidad es darse cuenta de que el tema no es estático y no se deben paralizar las actividades, sino que es un elemento que con el tiempo debe mejorar.

Un sistema de gestión de calidad es un elemento que debe mejorar con el tiempo y que es un tema estático. Ya que con el tiempo y con el pasar del tiempo nuestros clientes

tienen nuevas perspectivas y exigencias, que hacen que continuamente tengamos retos en la calidad del producto o servicio que se brinda.

Lo que se puede medir se puede mejorar y controlar para su mejoramiento total. Pero ¿mejorar para quién? Para los propietarios mismos y los clientes, si su organización desea que su Sistema de Gestión de la Calidad cumpla con el objetivo de satisfacer necesidades de los clientes, es preciso pensar siempre en la mejora continua para un mejor desarrollo y progreso ya que si aplican mejoras están serán esenciales para lograr gestionar personas y procesos.

2.2.1.3 elementos de gestión de calidad

Según Monroy (2019), si los clientes se sienten satisfechos por la atención que brindan las MIPE, el sistema de gestión de calidad ayudara atraer muchos más clientes gracias a un buen servicio, de esta forma adquieres mayor confianza de los clientes de tal manera que se incrementara y te convertirás en su aliado estratégico para lograr las metas trazadas de una empresa.

- **Elemento 1: Liderazgo**

Cada empresa para ser líder en el mercado laboral debe tener claro el camino y el lugar de donde se dirige la organización, por ende es de vital importancia que el Sistema de Gestión de Calidad permita resolver los retos que se presenten, ya que estos obstáculos son difíciles de afrontar pero con buenas estrategias esos pueden ser minimizados a lo largo del progreso de la organización.

Es muy importante visualizar a la empresa de esta manera se podrán aplicar nuevas estrategias y gracias al tener un liderazgo inspira hacer participara a todos los colaboradores de vivir la visión y caminar juntos hacia la excelencia de un nuevo servicio a presentar. Ese propósito es el impulsor de todas las acciones y de la manera cómo se

inspira a los demás serán más motivados y tendrán más referencias a la hora de la atención. El liderazgo es un elemento fundamental dentro del Sistema de Gestión de Calidad; Mientras exista propósito, las acciones diarias tendrán un impulsor por el cual emprender cada reto.

Una empresa que no cuenta con sistema de gestión de calidad fracasará si no afanan para involucrar a las personas en el proyecto, el trabajo en equipo, y si no hay alguien que asuma el “Liderazgo” y lo incorpore dentro de las buenas prácticas de calidad, ¿cómo sabrá este empleado que la calidad es tan importante para la organización?; por ende el personal debe estar capacitado para afrontar todo tipo de situaciones y que el liderazgo lo deben tener todos los participantes de una empresa.

- **Elemento 2: Planificación**

Tener clara la visión de toda organización, poder comunicarla y trabajar en equipo es un paso gigantesco, pero no es suficiente para lograr el éxito. Hay un elemento fundamental dentro de todo Sistema de Gestión: la planificación.

Tener claro dónde queremos ir y ponernos metas no es suficiente, ya que si nos regimos en cumplir todas las normas establecidas por la empresa nunca sabrás o detectar las debilidades en donde quiere mayor atención, por ello es importante dedicar tiempo a definir el camino. Incluso, en ocasiones se debe visualizar los planes a muy largo plazo constantemente y por lo mismo resultan complejos y hasta des motivantes. Al fragmentar estas técnicas y delimitar cada paso importante puede resultar más natural y gratificante alcanzar la tan anhelada meta. En la planificación es muy importante entender en qué lugar nos encontramos y que posiciones se deben corregir y buscar puntos de salidas además se debe de entender muy bien el punto de llegada y partida. Conociendo esos dos

lugares y describiéndolos con claridad, podremos hallar más cómodamente el camino que luego dividiremos con el fin de situar las labores del equipo de trabajo.

- **Elemento 3: Apoyo y Operación**

Hace referencia de todos los retos diarios de producir servicios o productos y que hace referencia como la organización innova nuevas estrategias, pero con la participación de todos los colaboradores.

Es así que los clientes son la razón de ser y así lo decimos muchas veces, sin embargo, ¿qué tanto estamos escuchando y comprendiendo realmente las necesidades de nuestro cliente?, las empresas están obligadas a escuchar las quejas de los clientes ya que es la fuente principal de funcionamiento del rubro, los clientes son primeros por ello deben cubrir las diversas curiosidades y necesidades del cliente aplicando nuevas formas de estrategias, generamos las actividades necesarias para producir el producto o servicio y dar cumplimiento a la promesa de valor, con el apoyo y la operación del Sistema de Gestión.

- **Elemento 4: Evaluación del desempeño**

Todos los participantes de una organización deben ser supervisados bajo una breve evaluación del desempeño, ya que en ocasiones nos enfocamos en lo que hacemos mal y en lo que debemos corregir, gracias a la evaluación se detectaran nuevas debilidades buscando nuevas estrategias para un mayor beneficio, además en la observación es importante hacer un alto en el camino y dedicarnos a observar y evaluar todo el desempeño de todo proceso que está aplicando la empresa. Además de observar y entender claramente qué es lo que estamos haciendo muy bien y podemos continuar

fortaleciendo, porque le sirve a nuestro cliente y nos sirve a nosotros como empresa. Una vez detectadas las debilidades se debe replantearse y hacer los ajustes para poder avanzar en ese camino de mejorar, y luego su respectiva evaluación.

2.2.2 Satisfacción al cliente

2.2.2.1. Definición de satisfacción al cliente

Para Münch (2018), existe cierto orden e indica que la satisfacción precede a la calidad del servicio donde uno atiende o brinda el servicio al cliente, e indica que la calidad se consigue con la Satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades ya sea agregándoles un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio que se está brindando.

Para Hoffman y Bateson (2016), la satisfacción del cliente ayuda a las percepciones del comprador sobre la calidad del servicio, por cuanto las percepciones de los clientes se asientan en sus experiencias o satisfacciones ya vividas, están experiencias positivas benefician a las empresas ya que atraen mucho más clientes y estos recomendados por clientes, las cuales son revisadas en cada encuentro posterior, definiendo a su vez sus nuevas expectativas e intenciones de compra, cubriendo estas necesidades.

Para Pizam & Ellis (2017), la satisfacción del cliente es el principal criterio cuando se trata de determinar la calidad del producto o servicio, además es clave para la perdurabilidad de la empresa dado que influye en las diversas decisiones del cliente de repetir la experiencia del servicio y su efecto multiplicador en términos de comunicación atrayendo nuevos clientes, por ello la importancia de brindar un buen servicio ya sea en la atención.

2.2.2.2. Niveles de satisfacción al cliente

Según Tejeira (2017) existen cuatro niveles en la satisfacción de nuestros clientes, todos basados en el grado en que cumplen con sus expectativas. En cuanto en mayor grado lo consigas, aumentara la fidelización de clientes y por lo tanto la organización tendrá un progreso positivo.

a). Cumple con sus expectativas

No puede ser de otra manera o cumplimos con las expectativas de nuestros clientes o estamos fuera de juego. En este nivel los clientes no se quejan, pero tampoco son fieles. Los clientes en este respectivo nivel no se quejan porque están recibiendo la atención que ellos quieren, pero tampoco son fieles, por ende existen dos maneras: cumple con las expectativas o estamos fuera del juego. Ellos observan y se van con una experiencia ya sea positiva o negativa. Posiblemente perderemos a estos clientes simplemente si la competencia rebaja un poco los precios o realiza una mínima oferta, esta es la competencia además la empresa debe de innovar para sorprender a los consumidores porque ya sea la mínima diferencia estos podran elegir entre la demás competencia.

b). Sobrepasa sus expectativas

Toda empresa deberá innovar constantemente, darles algo más a los clientes un valor agregado de lo que esperan. Esto lo podemos hacer de distintas maneras: mejorando nuestro servicio al cliente realizando una llamada para asegurarnos que todo está correcto o plantear reuniones de seguimiento más periódicas y estructuradas, dando seguridad al cliente y permitiendo que cada uno de ellos se sienta satisfecho.

Sobrepasar las expectativas no significa regalar producto o hacer descuentos, ni mucho menos, se trata de que se sienta más cómodo en la relación con nosotros. Sino que un cliente más que satisfecho está dispuesto a pagar más por nuestros servicios y es más

complicado que cambie de proveedor, de esta manera se fideliza el cliente con nuestra marca o servicio que se brinde en todo momento, además se debe esforzar en desarrollar iniciativas centradas en buscar la felicidad de nuestros clientes y llevarse una linda experiencia.

c). Divierte a tu cliente

El siguiente paso natural es que cuando los clientes piensen en el nombre de la empresa o en ti se les dibuje una sonrisa, llegando hasta los sentimientos de nuestros clientes, que dejan de ser clientes a pasar al nivel de amigos, y es muy beneficioso porque ya estas entrando en confianza así mismo te dirá que es lo que espera el cliente del servicio que le está brindando.

La atención al cliente es fundamental para llegar a este punto, así como un trato excelso por parte del equipo comercial.

d). Sorprende a tu cliente

Por último, solo nos queda sorprender al cliente, y que ese momento sea inolvidable para que a un futuro gracias a la experiencia vivida este te recomiende, esta es la mejor manera de ser competencia en el mercado, sorprenderles con nuestros productos y servicios, ya que si el cliente es bien entendido, será clave para la satisfacción del cliente, si llega a este nivel, nuestros clientes pasarán a ser nuestros mejores comerciales.

2.2.2.3 Beneficios de satisfacción al cliente

Aranda (2017), existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

a). Primer Beneficio la lealtad: los clientes satisfechos, por lo general vuelve a comprar porque se han llevado una buena experiencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

b). Segundo Beneficio experiencia positivas del servicio: El cliente satisfecho informa a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

c). Tercer Beneficio participación en el mercado: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia ya sea la mínima diferencia ya sea en precio o calidad del buen servicio o producto. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar participación en el mercado.

III. HIPOTESIS

Según López (2017) dice que en los estudios descriptivos no llevan hipótesis debido a que solo se describen los sucesos, las características, objeto de estudio, más no se está demostrando algo en la investigación, donde en la investigación de tipo descriptiva solo se toma o considera la recolección de datos, sin medición numérica.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de Investigación

El tipo de la investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que la información se representara de forma numérica y en porcentajes usando técnicas e instrumentos de la estadística.

Sampieri (2016), es un tipo de investigación donde consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la enumeración de un conjunto de procesos exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

La presente investigación fue nivel descriptivo, ya que enumera, clasifica y señala las propiedades de las variables identificadas.

Sampieri (2016), trata de englobar un conjunto de procesos secuenciales para la recolección de datos mensurables, describiendo los hechos en la actualidad.

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que no se realizar manipulación intencional de alguna de las variables en estudio; y a su vez de corte transversal; ya que el recojo de datos se dará en un solo momento.

Sampieri (2016) considera que es una investigación sistemática y empírica en la que la variable independiente no se manipula porque ya sucedió. Las inferencias sobre las relaciones entre las variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal como se han dado en su contexto natural.

4.2. Población y Muestra

El universo bajo estudio está conformado por las MYPE rubro hoteles ubicadas en la Av. Loreto en el centro de Piura.

Por lo tanto a las personas a las que se acudió para la recopilación de la información fueron los clientes, los cuales se encuentran identificados en el cuadro 1.

Población:

Para la variable gestión de calidad se acudirá al personal que labora en las MYPE investigadas, cuyo tamaño está dado por 3 propietarios y 11 trabajadores, constituyéndose una población finita, dato obtenido de las MYPE bajo estudio.

Para la variable satisfacción al cliente, se acudirá a los clientes de las MYPE, por lo tanto constituyen una población infinita.

Muestra:

Para la variable Gestión de Calidad según diversos autores cuando los elementos son igual o menos de 50 no se requiere planteamiento estadístico por lo que el tamaño muestral es de:

Gerentes $n = 3$

Trabajadores $n = 11$

Para el caso de la variable Satisfacción al Cliente se empleará el tamaño muestral no probabilístico optando por la acepción por conveniencia.

Cuadro 1: Fuente de información

MYPE	Propietarios	Personal	Total
turismo xxxxxxxx	1	4	5
Inversiones xxxxxxxx	1	3	4
Xxxxxxxx	1	4	5
TOTAL	3	11	14

Elaboración propia

Cuadro 2: Relación de MYPE

Ítem	MYPE	Clientes
1	Turismo xxxxxxxx	25
2	Inversiones xxxxxxxx	17
3	Xxxxxxxx	21
4	TOTAL	63 clientes

Elaboración propia

Criterios de Inclusión:

- Propietarios con disponibilidad de las MYPE ubicadas en la I etapa de la Urbanización Piura.
- Personas mayores de 18 años aptas para brindar información con la encuesta de estudio.
- Personas entre 18 a mas.
- Clientes con disponibilidad de tiempo.
- Clientes que acuden frecuentemente a los restaurantes.

Criterios de Exclusión:

- Las personas que no se encontraron con disponibilidad de tiempo para llenar la encuesta y proporcionar información.
- Propietarios con poca disponibilidad
- Clientes con poca amabilidad.
- Personas menores de 18 años no aptas para brindar información.
- Cliente con problema de lenguaje.
- Cliente que habla otro idioma.

4.3. Matriz de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	fuentes	Escala	metodología
Gestión de calidad	Según García (2018), gestión de calidad es considerar primeramente que el cliente tiene la razón. Es decir que esto un factor fundamental que la mayoría de las empresas no lo saben o simplemente no lo quieren saber pero deberían hacerlo.	Principios	Enfoque al cliente Compromiso de la persona Toma de decisiones Mejora continua	La dimensión operacional principios de gestión de calidad se medirá con sus indicadores Enfoque al cliente, Compromiso de la persona, Enfoque de procesos, Toma de decisiones, con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario.	Propietarios y clientes	Nominal	Tipo: cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: no experimental transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Elementos	Liderazgo Planificación Apoyo Evaluación de desempeño	La dimensión operacional elementos de gestión de calidad se medirá con sus indicadores, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Evaluación de desempeño, Mejora continua, con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario.	Clientes	Nominal	

Satisfacción al cliente	Para Münch (2018), existe cierto orden e indica que la satisfacción precede a la calidad del servicio, e indica que la calidad se alcanza con la Satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio.	Niveles	Cumple expectativas Sobrepasa expectativas Divierte a los clientes Sorprende al cliente	La dimensión operacional niveles de satisfacción al cliente se medirá con sus indicadores, Cumple expectativas, Sobrepasa expectativas, Divierte a los clientes, Sorprende al cliente; con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario.			
		Beneficios	Lealtad Experiencia positiva Participación en el mercado	La dimensión operacional beneficios de satisfacción al cliente se medirá con sus indicadores, Lealtad, Experiencia positiva, Participación en el mercado; con la técnica de la encuesta y su instrumento cuestionario.			

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, los datos se obtienen a partir de la realización de un conjunto de preguntas dirigidas a una muestra representativa.

Para realizar dicha encuesta conté con el apoyo de

Según Vicente (2014), hace referencia que la encuesta es la técnica más empleada en las ciencias sociales, se trata de una técnica cuantitativa, en la que creamos una situación artificial. Nos permite describir la realidad, pero también se convierte en un interesante recurso explicativo.

Según Guzmán (2015), dice que los instrumentos de investigación son basados en el uso de técnicas estadísticas para conocer ciertos aspectos de interés sobre la población que se está estudiando.

Es por ende que la presente investigación se empleará la técnica de la encuesta, utilizando de por medio el instrumento del cuestionario prediseñado, por tanto no se modificará el entorno ni se controlará el proceso que se está llevando en observación. Los datos se obtendrán a partir de la ejecución con respecto a una serie de preguntas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer opiniones al respecto, características o hechos específicos en las MYPE rubro Hoteles de la Av. Loreto- Piura 2021

4.5. Plan de análisis

En la presente investigación se relató todo un análisis descriptivo del cual se realizará a través, como ya se mencionó anteriormente, de un cuestionario aplicado directamente a los clientes, trabajadores y dueños de las MYPE rubro Hoteles de la Av. Loreto- Piura 2021. Para entonces se hará uso de la estadística descriptiva el cual se calculará la frecuencia porcentaje media, además se hará uso de programas pertinentes para la obtención de resultados que se mostrará en gráficos y tablas.

Para la recolección de datos se realizó una visita previa a los dueños de las MYPE, con el propósito de coordinar con los representantes, para determinar si se encuentran dispuestos a proporcionar cierta información.

Para realizar dicha encuesta conté con el apoyo de 6 personas las cuales se dividieron 2 personas por MYPE.

Luego de la obtención de datos se procedió a codificarlos, luego se elaboraron los gráficos estadísticos mediante un programa de los cuales se realizó el análisis e interpretación de los datos, por lo consiguiente realizarse el análisis de los resultados y conclusiones. A demás para la elaboración de la tabulación, análisis e interpretación de datos, se ejecutaron haciendo uso de los programas Microsoft Office Excel 2010.

4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica/ instrumento	fuelle
Gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPES rubro hoteles en el centro de Piura av. Loreto año 2021	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPES rubro hoteles en el centro de Piura Av. Loreto año 2021?	(a) identificar los principios de gestión de calidad de las MYPE rubro Hoteles en el centro de Piura Av. Loreto año 2021.	Gestión de calidad	Principios	Enfoque al cliente Compromiso de la persona Toma de decisiones Mejora continua	Encuesta / Cuestionario	Propietarios
		(b) identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro Hoteles en el centro de Piura, Av. Loreto Año 2021.		Elementos	Liderazgo Planificación Apoyo Evaluación de desempeño		
		(c) Identificar los niveles para una buena satisfacción al cliente de las MYPE rubro Hoteles en el centro de Piura Av. Loreto año 2021.	Satisfacción de atención	Niveles	Cumple expectativas Sobrepasa expectativas Divierte a los clientes Sorprende al cliente	Clientes	
(d) conocer los beneficios de la satisfacción al cliente en la MYPE rubro Hoteles en el centro de Piura Av. Loreto año 2021.		beneficios	Lealtad Experiencia positiva Participación en el mercado				

4.7. Principios Éticos

La presente investigación Gestión de Calidad y Satisfacción al cliente en las MYPE, Rubro hoteles de la Av. Loreto centro de Piura año 2021 .Se realizó una investigación con total transparencia en relación a la recolección de datos de la población en estudio, hubo énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, confidencialidad en las respuestas a las encuestas aplicadas honestidad al momento de realizar el análisis. (www.uladech.edu.pe, 2019)

El presente estudio será evaluado y revisado por el comité de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Principio de protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. Se respetó la identidad de los participantes, ya que se realizó de forma anónima tanto para las personas encuestadas como para las MYPE. Las personas a las que se encuestó fueron mayores personas mayores de edad y la encuesta se realizó de manera virtual a través de redes social, para de esta manera evitar el contacto físico por motivos de la pandemia que se viene atravesando.

Principio de beneficencia y no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. Los datos obtenidos servirán para conocer las fortalezas y debilidades que poseen las MYPE y de esta manera poder mejorar. Lo dicho aquí se evidencia en el encabezado del cuestionario. (www.uladech.edu.pe, 2019)

Principio de Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, ya que no se busca perjudicar a ninguna de las partes, ya que los resultados obtenidos servirán de ayuda para las MYPE y están puedan visualizar y mejorar. (www.uladech.edu.pe, 2019)

Principio de integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados. Dichos resultados obtenidos no fueron manipulados, se respetó la opinión, redacción, se utilizó como ayuda, tesis, libros, encuestas, participantes.

Principio de consentimiento informado y expreso: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. Todas las personas que participaron en las encuestas, lo hicieron de forma voluntaria, asimismo fueron informadas con anticipación, y los datos y resultados obtenidos solo tendrán fin académico en la realización de dicha investigación. (www.uladech.edu.pe, 2019)

Principio del cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

5. resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Objetivo 1: Identificar los principios de gestión de calidad de las MYPE rubro Hoteles en el centro de Piura av. Loreto año 2021.

Tabla 1

Principios de gestión de calidad

ITEM	TRABAJADORES					
	SI	%	NO	%	F	%
¿Cree usted que se enfocan primero en el bienestar de brindar un buen servicio al cliente?	11	100	0	0	11	100
¿La atención que brindan es la adecuada para una mejor experiencia del cliente?	11	100	0	0	11	100
¿Cree usted que las personas que colaboran en la MYPE están comprometidas en su labor de trabajo?	11	100	0	0	11	100
¿Los colaboradores están comprometidos con la calidad de brindar un buen servicio a la hora de ser atendido?	11	100	0	0	11	100
¿Cree usted que los colaboradores están en condición de tomar decisiones para dar solución a cualquier situación?	11	100	0	0	11	100
¿Considera que la toma de decisiones influye en la venta y compra del servicio?	8	73	3	27	11	100
¿Cree usted que está implementando nuevas estrategias para una mejora continua?	9	82	2	18	11	100
¿Las mejoras continuas que se aplican son las adecuadas?	9	82	2	18	11	100

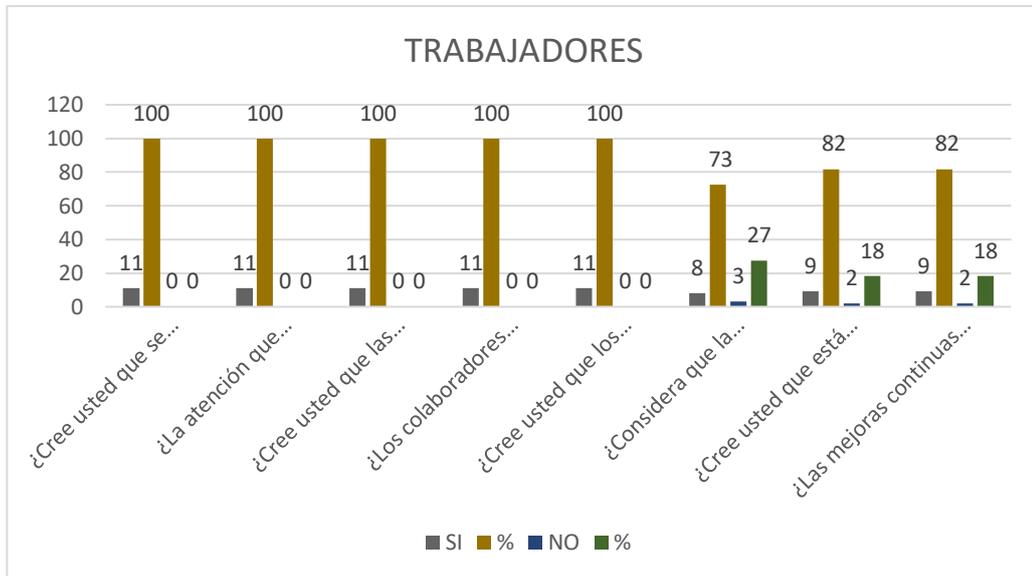


Figura: grafico de barras que representa a “principios de gestión de calidad”

Según la tabla 1 y figura 1 que representa “principios de gestión de calidad” se observa que el 100% de trabajadores se enfocan primero en el bienestar de brindar un buen servicio al cliente, la atención que brindan es la adecuada para una mejor experiencia del cliente, además los colaboradores están comprometidos con la calidad de brindar un buen servicio y el 73% considera que la toma de decisiones influye en la venta y compra del servicio.

Tabla 2

Principios de gestión de calidad

ITEM	CLIENTES					
	SI	%	NO	%	F	%
¿Cree usted que los trabajadores se esmeran en brindar un servicio satisfactorio?	60	95	3	5	63	100
¿Considera que la atención brindada cubre sus expectativas como cliente?	55	87	8	13	63	100
¿Considera usted que los trabajadores están comprometidos con su puesto de trabajo?	60	95	3	5	63	100
¿Cree que los trabajadores brindan un buen servicio?	58	92	5	8	63	100
¿Considera que los trabajadores toman buenas decisiones a la hora de brindar la atención?	50	79	13	21	63	100
¿La toma de buenas decisiones se ve reflejado en los trabajadores por el servicio y atención que se recibe?	52	83	11	17	63	100
¿Cree usted que las MYPE rubro hoteles mejora sus deficiencias observadas por el cliente?	55	87	8	13	63	100
¿Cree usted que las MYPE realiza sus actividades de manera eficiente?	59	94	4	6	63	100
TOTAL					63	100

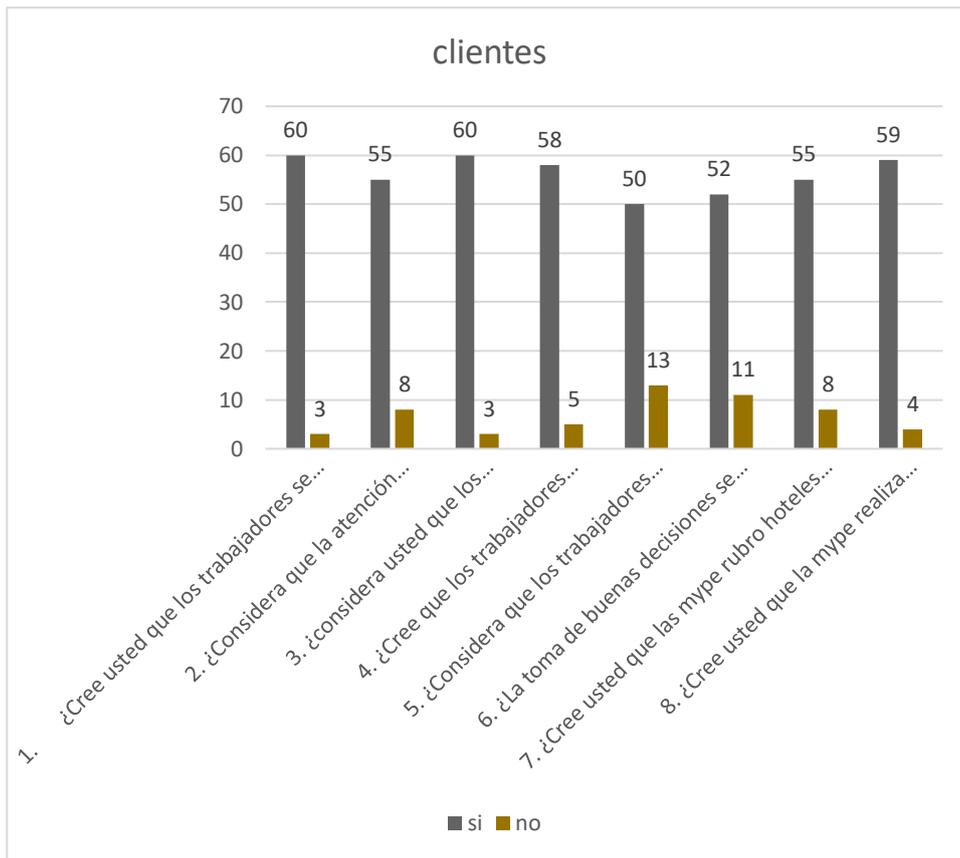


Figura: grafico de barras que representa a “principios de gestión de calidad”

Según la tabla 2 y figura 2 que representa “principios de gestión de calidad” se observa que el 95% de los trabajadores si se esmeran en brindar un servicio satisfactorio, además los trabajadores si brindan un buen servicio y 21% que las mype rubro hoteles no mejora sus deficiencias observadas por el cliente.

5.1.2. Objetivo 2: Identificar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro Hoteles en el centro de Piura, Av. Loreto Año 2021.

Tabla 3

Elementos de la gestión de calidad

ITEM	PROPIETARIOS					
	SI	%	NO	%	F	%
¿Cree usted que el liderazgo se ve reflejado en cada una de los trabajadores por la forma de la atención?	3	100	0	0	3	100
¿Considera que cada colaborador debe contar con el don de líder?	3	100	0	0	3	100
¿Se planifica de manera continua para mejorar la atención del servicio?	3	100	0	0	3	100
¿Tiene proyectado estrategias para ser frente a la nueva competencia?	3	100	0	0	3	100
¿Usted considera que los colaboradores trabajan de la mejor manera y en equipo?	3	100	0	0	3	100
¿Siente seguridad y apoyo de cada uno de los colaboradores en brindar un buen servicio?	3	100	0	0	3	100
¿Cree usted que su desempeño de los colaboradores es la adecuada?	3	100	0	0	3	100
¿Usted ha observado que el personal realiza de forma correcta sus funciones?	3	100	0	0	3	100
TOTAL					3	100

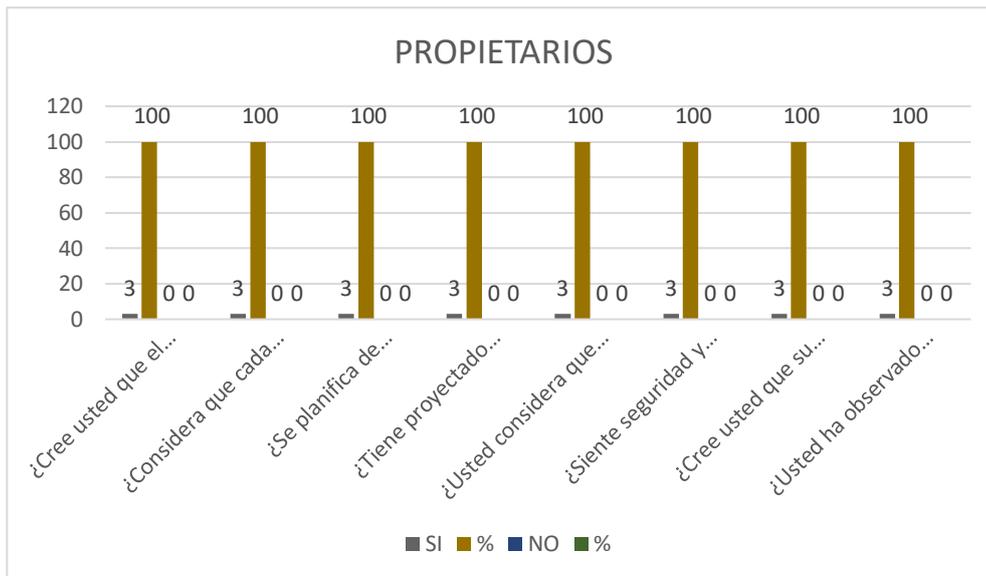


Figura: grafico de barras que representa a “elementos de la gestión de calidad”

Según la tabla 3 y figura 3 que representa “elementos de la gestión de calidad” se observa que el 100% de propietarios afirma que el liderazgo se ve reflejado en cada una de los trabajadores por la forma de la atención, además el 100% si planifica de manera continua para mejorar la atención del servicio y el 100% si tiene proyectado estrategias para ser frente a la nueva competencia.

5.1.3. Objetivo 3: Identificar los niveles para una buena satisfacción al cliente de las MYPE rubro Hoteles en el centro de Piura Av. Loreto año 2021.

Tabla 4
Niveles para una buena satisfacción al cliente

ITEM	CLIENTES					
	SI	%	NO	%	F	%
¿Cree usted que la atención que recibe cumple con todas sus expectativas?	40	63	23	37	63	100
¿Debe mejorar en la calidad de servicio para cumplir con sus expectativas?	60	95	3	5	63	100
¿El servicio que recibe es bueno que sobrepasa las expectativas deseadas?	50	79	13	21	63	100
¿El servicio que recibe de las MYPE rubro hoteles no sobrepasa sus expectativas?	14	22	49	78	63	100
¿La atención que brindan es divertida en ciertos momentos y en circunstancias adecuadas?	45	71	18	29	63	100
¿Estaría de acuerdo que el personal sea más divertido y alegre para congeniar con el cliente?	60	95	3	5	63	100
¿Alguna vez ha sido sorprendido por algún colaborador por la atención o servicio que se brinda?	7	11	56	59	63	100
¿La MYPE innova constantemente para sorprender a los clientes?	50	79	13	21	63	100
TOTAL					163	100

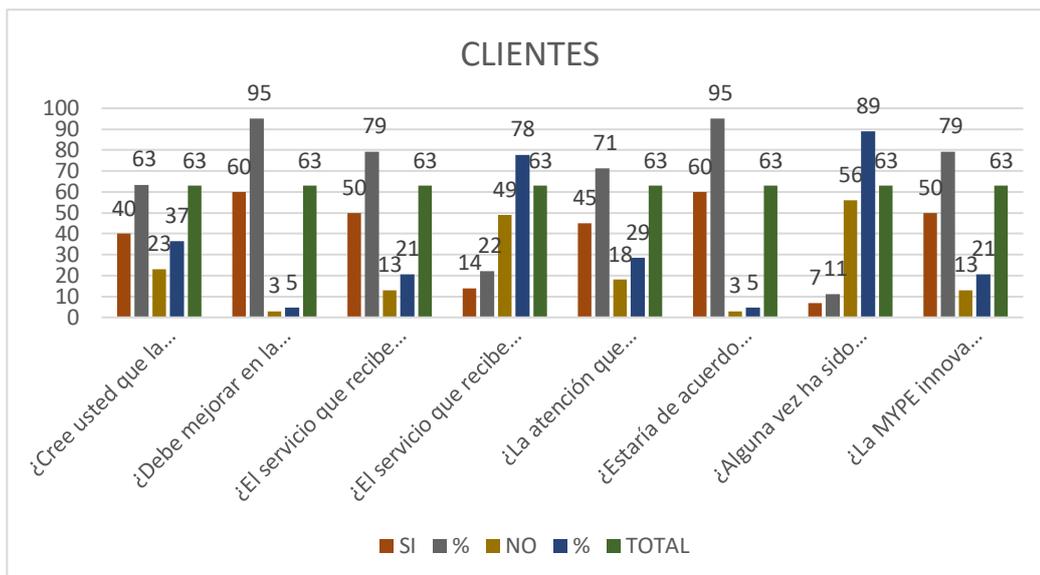


Figura: grafico de barras que representa a “niveles para una buena satisfacción al cliente”

Según la tabla 4 y figura 4 que representa “niveles para una buena satisfacción al cliente” se observa que el 95% clientes si debe mejorar en la calidad de servicio para cumplir con sus expectativas además el 95% también estaría de acuerdo que el personal sea más divertido y alegre para congeniar con el cliente, además el 79% de los clientes afirma que el servicio que recibe es bueno que sobrepasa las expectativas deseadas.

5.1.4. Objetivo 4: Conocer los beneficios de la satisfacción al cliente en la MYPE rubro Hoteles en el centro de Piura Av. Loreto año 2021.

Tabla 5
Beneficios de la satisfacción al cliente

ITEM	CLIENTES					
	SI	%	NO	%	F	%
¿Ha tenido mejores experiencias en otras empresas del mismo rubro?	58	92	5	8	63	100
¿Le brinda lealtad a la empresa que mejor servicio y atención brinde?	60	95	3	5	63	100
¿Usted ha tenido una experiencia positiva en las MYPE hoteleras A? ¿V Loreto, Piura?	57	90	6	10	63	100
¿Ha recomendado a más personas acudir a la MYPE por su experiencia vivida?	60	95	3	5	63	100
¿Cree usted que un buen servicio hace más competente a la MYPE de otras?	63	100	0	0	63	100
¿La calidad de servicio que se brinda se diferencia de la competencia?	50	79	13	21	63	100
TOTAL					63	100

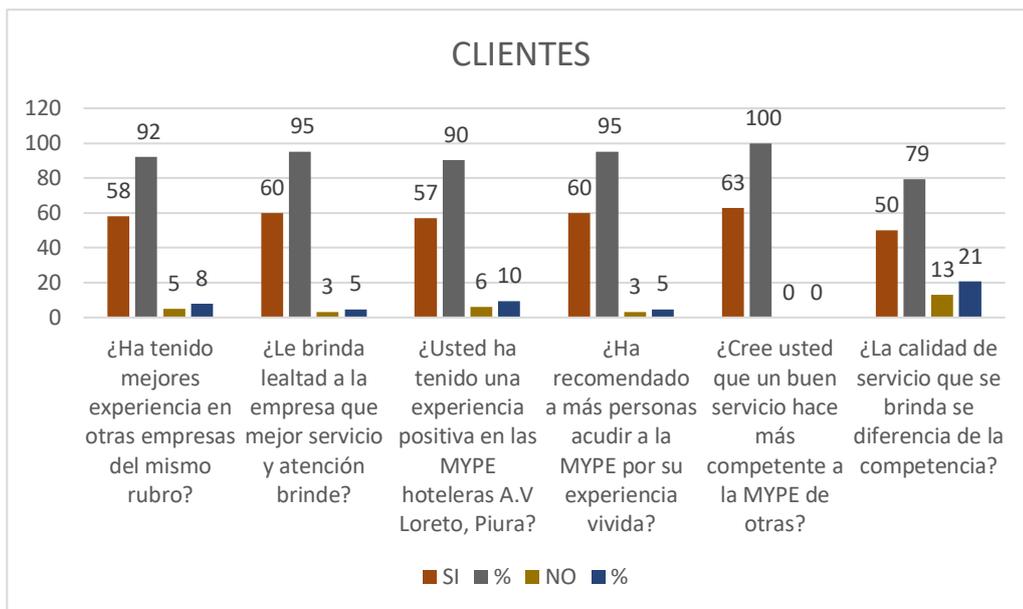


Figura: grafico de barras que representa a “beneficios de la satisfacción al cliente”

Según la tabla 5 y figura 5 que representa “niveles para una buena satisfacción al cliente” se observa que el 100% de clientes afirma que un buen servicio hace más competente a la MYPE de otras, además el 95% si ha recomendado a más personas acudir a la MYPE por su experiencia vivida, y el 95 de los clientes si brinda lealtad a la empresa que mejor servicio y atención brinda.

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Objetivo 1: Determinar las características de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPE rubro hoteles en el centro de Piura, Av. Loreto año 2021.

Según los resultados de la encuesta aplicada en la tabla N° 1 y figura N° 1 denominada ¿Cree usted que se enfocan primero en el bienestar de brindar un buen servicio al cliente? se observa que el 100% de trabajadores se enfocan primero en el bienestar de brindar un buen servicio al cliente. Lo que coincide con Rodríguez (2019) quien llegó a la conclusión que se puede determinar la influencia que conlleva el no contar con las estrategias de una gestión de calidad enfocada en los servicios que presta un establecimiento hotelero y la carencia de este produce problemas dentro del establecimiento afectando el desempeño laboral. A su vez concuerda Rúgeles (2018), señala que los colaboradores se encuentren capacitados para brindar un buen servicio y se pueda tomar decisiones a cualquier situación que se presente.

Según la tabla 1 y figura 1 denominada ¿La atención que brindan es la adecuada para una mejor experiencia del cliente? se observa que el 100% de clientes considera que la atención que brindan las MYPE es la adecuada. Lo que coincide con Álava (2019), donde indica que se debe tener en cuenta muchos aspectos dentro de toda MYPE para llegar a obtener beneficios y de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes. Asimismo respecto García (2018), señala que la calidad de servicio debe ser la adecuada lo cual va a permitir satisfacer las necesidades de los consumidores, ya que el cliente es la parte fundamental en toda organización.

Según la tabla 1 y figura 1 denominada ¿Cree usted que las personas que colaboran en la MYPE están comprometidas en su labor de trabajo? Se logró como resultado que el 100% de los encuestados señalan que los colaboradores si están comprometidos con su trabajo. Lo que coincide con Panduro (2019), quien indica que para llegar a estar posicionados dentro del mercado competitivo, es gracias al compromiso que existe por parte de los colaboradores al brindar un excelente servicio. Asimismo García (2018), indica que los colaboradores deben de estar comprometidos con el trabajo que realizan, ya que la gestión de calidad busca aumentar el enfoque al cliente con el fin de aumentar la satisfacción del mismo.

Según la tabla 1 y figura 1 denominada ¿Los colaboradores están comprometidos con la calidad de brindar un buen servicio a la hora de ser atendido?, se identificó que el 100% de los encuestados señalan que los trabajadores si están comprometidos al brindar un buen servicio. Lo que coincide con Panduro (2019), quien indica que para llegar a estar posicionados dentro del mercado competitivo, es gracias al compromiso que existe por parte de los colaboradores al brindar un excelente servicio. Asimismo García (2018), indica que los colaboradores deben de estar comprometidos con el trabajo que realizan, ya que la gestión de calidad busca aumentar el enfoque al cliente con el fin de aumentar la satisfacción del mismo.

Según la tabla 1 y figura 1 denominada ¿Cree usted que los colaboradores están en condición de tomar decisiones para dar solución a cualquier situación?, se señala que el 100% de los encuestados indica que dentro de las MYPE los colaboradores están en condiciones de tomar decisiones para dar solución a cualquier situación. Lo que coincide con Álava (2019), donde señala que se debe de tener en cuenta varios aspectos los cuales deben de ser tratados con prontitud para la solución de problemas. Del mismo modo García (2018), señala que monitorear y y medir los procesos es una actividad que se

debe llevar a cabo todos los días y en las diversas áreas de una organización, y que todos los empleados de la organización debe estar capacitado para brindar un servicio o producto de calidad.

Según la tabla 1 y figura 1 denominada ¿Considera que la toma de decisiones influye en la venta y compra del servicio? Se observa que el 73% de los encuestados señalan que la toma de decisiones influye en la venta y compra del servicio. Lo que coincide con Álava (2019), donde señala que se debe tener en cuenta varios aspectos los cuales deben de ser tratados con prontitud para la solución de problemas. Asimismo García (2018), señala que monitorear y medir los procesos es una actividad que se debe llevar a cabo todos los días y en las diversas áreas de una organización, y que todos los empleados de la organización debe estar capacitado para brindar un servicio o producto de calidad.

Según la tabla 1 y figura 1 denominada ¿Cree usted que está implementando nuevas estrategias para una mejora continua?, se observa que el 82% de los encuestados señalan que si se están empleando estrategias de mejora continua. Lo que coincide con Rodríguez (2019) quien llegó a la conclusión que se puede determinar la influencia que conlleva el no contar con las estrategias de una gestión de calidad enfocada en los servicios que presta un establecimiento hotelero y la carencia de este produce problemas dentro del establecimiento afectando el desempeño laboral. Asimismo García (2018), la mejora continua es también fortalecer, diseñar los mecanismos adecuados para corregir las debilidades de diversos asuntos y creando estrategias fundamentales para darles un procedimiento en la empresa.

Según la tabla 1 y figura 1 denominada ¿Las mejoras continuas que se aplican son las adecuadas? Rodríguez (2019) quien llego a la conclusión que se puede determinar la influencia que conlleva el no contar con las estrategias de una gestión de calidad enfocada en los servicios que presta un establecimiento hotelero y la carencia de este produce problemas dentro del establecimiento afectando el desempeño laboral. Asimismo García (2018), la mejora continua es también fortalecer, diseñar los mecanismos adecuados para corregir las debilidades de diversos asuntos y creando estrategias fundamentales para darles un procedimiento en la empresa.

Según la tabla 2 y figura 2 denominada ¿Cree usted que los trabajadores se esmeran en brindar un servicio satisfactorio?, se observa que el 85% de los encuestados señalan que los trabajadores si se esmeran por brindar un servicio satisfactorio. Lo que coincide con Panduro (2019), quien indica que para llegar a estar posicionados dentro del mercado competitivo, es gracias al compromiso que existe por parte de los colaboradores al brindar un excelente servicio. Asimismo García (2018), indica que los colaboradores deben de estar comprometidos con el trabajo que realizan, ya que la gestión de calidad busca aumentar el enfoque al cliente con el fin de aumentar la satisfacción del mismo.

Según la tabla 2 y figura 2 denominada ¿considera que la atención brindada cumple sus expectativas como cliente?, se indica que el 87% de los encuestados señalan que si se cumplen sus expectativas. Lo que coincide con Panduro (2019), quien indica que para llegar a estar posicionados dentro del mercado competitivo, es gracias al compromiso que existe por parte de los colaboradores al brindar un excelente servicio. Asimismo García (2018), indica que los colaboradores deben de estar comprometidos con el trabajo que realizan, ya que la gestión de calidad busca aumentar el enfoque al cliente con el fin de aumentar la satisfacción del mismo.

Según la tabla 2 y figura 2 denominada ¿considera usted que los trabajadores están comprometidos con su puesto de trabajo?, se identifica que el 95% de los encuestados indica que los trabajadores si están comprometidos con su trabajo. Lo que coincide con Álava (2019), donde indica que se debe de tener en cuenta muchos aspectos dentro de toda MYPE para llegar a obtener beneficios y de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes. Del mismo modo García (2018), un sistema de gestión de calidad es un elemento que debe mejorar con el tiempo y que es un tema estático. Ya que con el tiempo y con el pasar del tiempo nuestros clientes tienen nuevas perspectivas y exigencias, que hacen que continuamente tengamos retos en la calidad del producto o servicio que se brinda.

Según la tabla 2 y figura 2 denominada ¿Cree que los trabajadores brindan un buen servicio? Se obtuvo que el 92% indican que si se brinda un buen servicio. Lo que coincide con Álava (2019), donde indica que se debe de tener en cuenta muchos aspectos dentro de toda MYPE para llegar a obtener beneficios y de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes. Asimismo respecto García (2018), señala que la calidad de servicio debe ser la adecuada lo cual va a permitir satisfacer las necesidades de los consumidores, ya que el cliente es la parte fundamental en toda organización.

Según la tabla 2 y figura 2 denominada ¿Considera que los trabajadores toman buenas decisiones a la hora de brindar la atención?, se obtiene que el 79% de los encuestados señalan que sí. Lo que coincide con Álava (2019), donde señala que se debe de tener en cuenta varios aspectos los cuales deben de ser tratados con prontitud para la solución de problemas. Asimismo García (2018), señala que monitorear y medir los procesos es una actividad que se debe llevar a cabo todos los días y en las diversas áreas de una organización, y que todos los empleados de la organización deben estar capacitado para brindar un servicio o producto de calidad.

Según la tabla 2 y figura 2 denominada ¿La toma de buenas decisiones se ve reflejado en los trabajadores por el servicio y atención que se recibe?, se observa que el 83% de los encuestados señalan que sí. Lo que coincide con Álava (2019), donde señala que se debe de tener en cuenta varios aspectos los cuales deben de ser tratados con prontitud para la solución de problemas. Asimismo García (2018), señala que monitorear y medir los procesos es una actividad que se debe llevar a cabo todos los días y en las diversas áreas de una organización, y que todos los empleados de la organización debe estar capacitado para brindar un servicio o producto de calidad.

Según la tabla 2 y figura 2 denominada ¿Crees usted que las MYPE rubro hoteles mejora sus deficiencia observadas por el cliente?, se obtuvo que el 87% de los encuestados señalan que sí. Lo que coincide con Rodríguez (2019) quien llego a la conclusión que se puede determinar la influencia que conlleva el no contar con las estrategias de una gestión de calidad enfocada en los servicios que presta un establecimiento hotelero y la carencia de este produce problemas dentro del establecimiento afectando el desempeño laboral. Asimismo García (2018), la mejora continua es también fortalecer, diseñar los mecanismos adecuados para corregir las debilidades de diversos asuntos y creando estrategias fundamentales para darles un procedimiento en la empresa.

Según la tabla 2 y figura 2 denominada ¿Cree usted que las MYPE realizan sus actividades de manera eficiente? Se observa que el 94% de los encuestados señalan que sí. Lo que coincide con Panduro (2019), quien indica que para llegar a estar posicionados dentro del mercado competitivo, es gracias al compromiso que existe por parte de los colaboradores al brindar un excelente servicio. Asimismo García (2018), indica que los colaboradores deben de estar comprometidos con el trabajo que realizan, ya que la gestión de calidad busca aumentar el enfoque al cliente con el fin de aumentar la satisfacción del mismo.

Según la tabla 3 y figura 3 denominada ¿Cree usted que el liderazgo se ve reflejado en cada una de los trabajadores por la forma de la atención?, donde se observa que el 100% de los encuestados señalan que sí. Lo que coincide con Álava (2019), donde indica que se debe de tener en cuenta muchos aspectos dentro de toda MYPE para llegar a obtener beneficios y de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes. Asimismo Monroy (2019), el liderazgo es un elemento fundamental dentro del Sistema de Gestión de Calidad; mientras exista propósito, las acciones diarias tendrán un impulsor por el cual emprender cada reto, cada empresa para ser líder en el mercado laboral debe tener claro el camino y el lugar de donde se dirige.

Según la tabla 3 y figura 3 denominada ¿Considera que cada colaborador debe contar con el don de líder? donde se observa que el 100% de los encuestados señalan que sí. Lo que coincide con Álava (2019), donde indica que se debe de tener en cuenta muchos aspectos dentro de toda MYPE para llegar a obtener beneficios y de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes. Asimismo Monroy (2019), ese propósito es el impulsor de todas las acciones y de la manera cómo se inspira a los demás serán más motivados y tendrán más referencias a la hora de la atención. El liderazgo es un elemento fundamental dentro del Sistema de Gestión de calidad; mientras exista propósito, las acciones diarias tendrán un impulsor por el cual emprender cada reto.

Según la tabla 3 y figura 3 ¿Se planifica de manera continua para mejorar la atención del servicio? donde se observa que el 100% de los encuestados señalan que sí. Lo que coincide con Álava (2019), donde indica que se debe de tener en cuenta muchos aspectos dentro de toda MYPE para llegar a obtener beneficios y de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes. Del mismo modo Monroy (2019), tener clara la visión de toda organización, poder comunicarla y trabajar en equipo es un paso gigantesco, pero no es

suficiente para lograr el éxito. Hay un elemento fundamental dentro de todo Sistema de Gestión: la planificación.

Según la tabla 3 y figura 3 denominada ¿Tiene proyectado estrategias para ser frente a la nueva competencia? donde se observa que el 100% de los encuestados señalan que sí. Lo que coincide con Jiménez (2019), donde señala que las características del servicio, conformidad de diseño que es el nivel de cumplimiento de las especificaciones del producto o servicio, fiabilidad que implica la seguridad del cliente al reservar su habitación. . Del mismo modo Monroy (2019), tener clara la visión de toda organización, poder comunicarla y trabajar en equipo es un paso gigantesco, pero no es suficiente para lograr el éxito.

Según la tabla 3 y figura 3 denominada ¿Usted considera que los colaboradores trabajan de la mejor manera y en equipo?, dónde se observa que el 100% de los encuestados señalan que sí. Lo que coincide con Panduro (2019), quien indica que para llegar a estar posicionados dentro del mercado competitivo, es gracias al compromiso que existe por parte de los colaboradores al brindar un excelente servicio. Asimismo Monroy (2019), señala que hace referencia de todos los retos diarios de producir servicios o productos y que hace referencia como la organización innova nuevas estrategias, pero con la participación de todos los colaboradores.

Según la tabla 3 y figura 3 denominada ¿Siente seguridad y apoyo de cada uno de los colaboradores en brindar un buen servicio? dónde se observa que el 100% de los encuestados señalan que sí. Lo que coincide con Bances (2019), donde señala que se debe de contar con personal de confianza, el cual debe de cumplir con sus tareas y atender con amabilidad al cliente. Asimismo Monroy (2019), señala que todos los participantes de una organización deben ser supervisados bajo una breve evaluación del desempeño, ya que en ocasiones nos enfocamos en lo que hacemos mal y en lo que debemos corregir,

gracias a la evaluación se detectaran nuevas debilidades buscando nuevas estrategias para un mayor beneficio.

En la tabla 3 y figura 3 denominada ¿Cree usted que su desempeño de los colaboradores es la adecuada?, dónde se observa que el 100% de los encuestados señalan que sí. Lo que coincide con Bances (2019), donde señala que se debe de contar con personal de confianza, el cual debe de cumplir con sus tareas y atender con amabilidad al cliente. Asimismo Monroy (2019), señala que todos los participantes de una organización deben ser supervisados bajo una breve evaluación del desempeño, ya que en ocasiones nos enfocamos en lo que hacemos mal y en lo que debemos corregir, gracias a la evaluación se detectaran nuevas debilidades buscando nuevas estrategias para un mayor beneficio.

En la tabla 3 y figura 3 ¿Usted ha observado que el personal realiza de forma correcta sus funciones?, dónde se observa que el 100% de los encuestados señalan que sí. Lo que coincide con Bances (2019), donde señala que se debe de contar con personal de confianza, el cual debe de cumplir con sus tareas y atender con amabilidad al cliente. Asimismo Monroy (2019), señala que además de observar y entender que es lo que estamos haciendo muy bien y podemos continuar fortaleciendo. Una vez detectadas las debilidades se debe replantearse y hacer los ajustes para poder avanzar en ese camino de mejorar, y luego su respectiva evaluación.

En la tabla 4 y figura 4 denominada ¿Cree usted que la atención que recibe cumple con todas sus expectativas? se observa que el 63% clientes si debe mejorar en la calidad de servicio para cumplir con sus expectativas. Lo que coincide con Altamirano (2017) concluyendo que el cliente siempre está en busca de comodidad, relax, aventura, calidad en los servicios; por lo que es necesario y responsabilidad de cada propietario controlar sus servicios ofertados, estar al pendiente de los clientes y sus necesidades, dando

apertura a una mejora de sus servicios y por ende facilitando su posicionamiento en la ciudad. A su vez concuerda con Teijeira (2017), donde señala que se deben de cumplir las expectativas de los clientes, o enfrentarnos a dejar que elijan a la competencia, debemos aprender a conocer a nuestros clientes y sobre todo fidelizar empleando estrategias como son ofertas, precios bajos, brindar un valor agregado, donde se refleje que sobre pasamos sus expectativas que ellos buscan, asimismo; brindar una excelente atención, brindarle confianza, lograra satisfacer sus necesidades para de esta manera lograr su fidelización.

En la tabla 4 y figura 4 denominada ¿Debe mejorar en la calidad de servicio para cumplir con sus expectativas?, el 95% de los encuestados indican que si se debe mejorar la calidad de servicio para cumplir las expectativas. Lo que coincide con Altamirano (2017), que el cliente siempre está en busca de comodidad, relax, aventura, calidad en los servicios; por lo que es necesario y responsabilidad de cada propietario controlar sus servicios ofertados, estar al pendiente de los clientes y sus necesidades, dando apertura a una mejora de sus servicios y por ende facilitando su posicionamiento en la ciudad. A su vez concuerda con Teijeira (2017), donde señala que se deben de cumplir las expectativas de los clientes, estos observan y se van con una experiencia ya sea positiva o negativa.

En la tabla 4 y figura 4 denominada ¿El servicio que recibe es bueno que sobrepasa las expectativas deseadas?, donde el 79% de los encuestados indican que el servicio sobrepasa las expectativas. Lo que coincide con Altamirano (2017), que el cliente siempre está en busca de comodidad, relax, aventura, calidad en los servicios; por lo que es necesario y responsabilidad de cada propietario controlar sus servicios ofertados, estar al pendiente de los clientes y sus necesidades, dando apertura a una mejora de sus servicios y por ende facilitando su posicionamiento en la ciudad. Asimismo Teijeira

(2017), donde señala que toda empresa deberá innovar constantemente, darles algo más a los clientes un valor agregado de lo que esperan. Sobrepasar las expectativas no significa regalar producto o hacer descuentos, ni mucho menos, se trata de que se sienta más cómodo en la relación con nosotros.

En la tabla 4 y figura 4 denominada ¿La atención que brindan es divertida en ciertos momentos y en circunstancias adecuadas? Se observa que el 71% de los encuestados señalan que la atención que brindan es divertida en ciertos momentos. Lo que coincide con Altamirano (2017), que el cliente siempre está en busca de comodidad, relax, aventura, calidad en los servicios; por lo que es necesario y responsabilidad de cada propietario controlar sus servicios ofertados, estar al pendiente de los clientes y sus necesidades, dando apertura a una mejora de sus servicios y por ende facilitando su posicionamiento en la ciudad. Del mismo modo Altamirano (2017), es que cuando los clientes piensen en el nombre de la empresa o en ti se les dibuje una sonrisa, que dejan de ser clientes a pasar al nivel de amigos, y es muy beneficioso porque ya estas entrando en confianza así mismo te dirá que es lo que espera el cliente del servicio que le está brindando.

En la tabla 4 y figura 4 denominada ¿Estaría de acuerdo que el personal sea más divertido y alegre para congeniar con el cliente?, se indica que el 95% de los encuestados señalan que el personal debe de ser más divertido. Lo que coincide con Bure (2019), que los clientes consideren que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad generando formalidad en el servicio de atención, además existe colaboración y trabajo en equipo por parte de cada uno de los integrantes del personal, con optimismo y de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal. Asimismo Altamirano (2017), que los clientes pasen a ser amigos, y es muy beneficioso porque ya estas entrando en

confianza así mismo te dirá que es lo que espera el cliente del servicio que le está brindando.

Según la tabla 4 y figura 4 denominada ¿Alguna vez ha sido sorprendido por algún colaborador por la atención o servicio que brinda?, se observa que el 89% de los encuestados señalan que no han sido sorprendidos por ningún colaborador. Lo que coincide con Acha (2019), los clientes consideran que el equipo de trabajo no se sienten comprometidos con ellos, es decir aun no crean ni demuestran el valor que los diferencia de otras empresas, el mismo que no cumple con las expectativas esperadas por los visitantes turísticos que cada vez son más exigentes respecto a la calidad del servicio y atención personalizada que actualmente se encuentra en un nivel regular. Del mismo modo Altamirano (2017), queda sorprender al cliente, y que ese momento sea inolvidable para que a un futuro gracias a la experiencia vivida este te recomiende, esta es la mejor manera de ser competencia en el mercado, sorprenderles con nuestros productos y servicios, ya que si el cliente es bien entendido, será clave para la satisfacción del cliente, si llega a este nivel, nuestros clientes pasarán a ser nuestros mejores comerciales.

Según la tabla 4 y figura 4 denominada ¿La MYPE innova constantemente para sorprender a los clientes? Se observa que el 79% de los encuestados señalan que las MYPE si innovan constantemente. Lo que coincide con Sánchez (2017), buscan una posición competitiva favorable en su sector, para esto han logrado alcanzar características diferenciales con respecto de sus competidores, siendo sus ventajas competitivas. Del mismo modo Altamirano (2017), la mejor manera de ser competencia en el mercado, sorprenderles con nuestros productos y servicios, ya que si el cliente es bien entendido, será clave para la satisfacción del cliente, si llega a este nivel, nuestros clientes pasarán a ser nuestros mejores comerciales.

En la tabla 5 y figura 5 denominada ¿Ha tenido mejores experiencia en otras empresas del mismo rubro?, se observa que el 92% de los encuestados afirma que si han tenido mejores experiencia en otras empresas. Lo que coincide con Bure (2019) que las características específicas que los clientes consideran que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad generando formalidad en el servicio de atención, además existe colaboración y trabajo en equipo por parte de cada uno de los integrantes del personal, con optimismo y de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal. A su vez concuerda con Aranda (2017), la lealtad es un gran beneficio dentro de toda organización, ya que los clientes al recibir una buena atención y satisfacción, regresan porque lograron satisfacer sus necesidades, y de esta manera recomiendan a otros la experiencia que se le brindo.

En la tabla 5 y figura 5 denominada ¿Le brinda lealtad a la empresa que mejor servicio y atención brindada?, se observa que el 95% de los clientes señala Lo que coincide con Bure (2019) que las características específicas que los clientes consideran que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad generando formalidad en el servicio de atención, además existe colaboración y trabajo en equipo por parte de cada uno de los integrantes del personal, con optimismo y de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal. A su vez concuerda con Aranda (2017), la lealtad es un gran beneficio dentro de toda organización, ya que los clientes al recibir una buena atención y satisfacción, regresan porque lograron satisfacer sus necesidades, y de esta manera recomiendan a otros la experiencia que se le brindo.

En la tabla 5 y figura 5 denominada ¿Usted ha tenido una experiencia positiva en las MYPE hoteleras Av. Loreto, Piura?, el 90% de los encuestados indican que han tenido una experiencia positiva en las MYPE hoteleras de la Av. Loreto, Piura. Lo que coincide con Lo que coincide con Sánchez (2017), buscan una posición competitiva favorable en su sector, para esto han logrado alcanzar características diferenciales con respecto de sus competidores, siendo sus ventajas competitivas. Asimismo Aranda (2017), el cliente satisfecho informa a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

En la tabla 5 y figura 5 denominada ¿Ha recomendado a más personas acudir a la MYPE por su experiencia vivida?, se observa que el 95% de los encuestados indican que si han recomendado a más personas acudir a las MYPE. Lo que coincide con Sánchez (2017), buscan una posición competitiva favorable en su sector, para esto han logrado alcanzar características diferenciales con respecto de sus competidores, siendo sus ventajas competitivas. Del mismo modo Aranda (2017), el cliente satisfecho informa a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

En la tabla 5 y figura 5 denominada ¿Cree usted que un buen servicio hace más competente a la MYPE de otras?, se observa que el 100% de los encuestados afirma que un buen servicio hace más competente a la MYPE. Lo que coincide con Lo que coincide con Sánchez (2017), buscan una posición competitiva favorable en su sector, para esto han logrado alcanzar características diferenciales con respecto de sus competidores, siendo sus ventajas competitivas. Del mismo modo Aranda (2017), El cliente satisfecho

deja de lado a la competencia ya sea la mínima diferencia ya sea en precio o calidad del buen servicio o producto. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar participación en el mercado.

En la tabla 5 y figura 5 denominada ¿La calidad de servicio que se brinda se diferencia de la competencia?, se observa que el 79% de los encuestados señala que la calidad de servicio que se brinda se diferencia de la competencia. Lo que coincide con Sánchez (2017), buscan una posición competitiva favorable en su sector, para esto han logrado alcanzar características diferenciales con respecto de sus competidores, siendo sus ventajas competitivas. Del mismo modo Aranda (2017), El cliente satisfecho deja de lado a la competencia ya sea la mínima diferencia ya sea en precio o calidad del buen servicio o producto. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar participación en el mercado.

VI. CONCLUSIONES

Los principios de gestión de calidad rubro hoteles Av. Loreto centro de Piura están dadas por: enfoque al cliente, compromiso de la persona, enfoque de procesos, toma de decisiones; ya que en su totalidad los trabajadores se enfocan primero en el bienestar de brindar un buen servicio al cliente, además casi en su totalidad considera que la toma de decisiones influye en la prestación del servicio por parte de los clientes, además más de la mitad afirmo que las mejoras continuas que se aplican no son las adecuadas.

Para ello se recomienda mejorar y crear nuevas estrategias para lograr una mejora continua, y de esta manera ser competitiva en el mercado.

Los elementos de gestión de calidad se midieron con sus indicadores, liderazgo, planificación, apoyo, evaluación de desempeño, en su totalidad el liderazgo se ve reflejado en cada uno de los trabajadores por la atención que se brinda, además si planifican de manera continua para mejorar la atención del servicio, asimismo se logró identificar que si tienen proyectado estrategias para hacer frente a la competencia, del mismo se observa que los colaboradores trabajan en equipo, por consiguiente se obtuvo que los trabajadores brindan apoyo a los clientes y asimismo desempeñan bien su trabajo.

Los niveles de gestión de calidad se medirá con sus indicadores, cumple expectativas, sobrepasa expectativas, divierte a los clientes, sorprende al cliente; la mitad afirma que el servicio que recibe es bueno y sobrepasa las expectativas deseadas, además más de la mitad si debe mejorar en la calidad de servicio para cumplir con sus expectativas.

Se recomienda constante capacitación y supervisión a los trabajadores respecto a la calidad de servicio y de esta manera poder brindar una excelente atención al cliente.

Los benéficos de gestión de calidad se medirá con sus indicadores, lealtad, experiencia positiva, participación en el mercado; más de la mitad si le brinda lealtad a la empresa que mejor servicio y atención brinde, asimismo se identificó que la mayoría de los encuestados afirma que han tenido una experiencia positiva, y es por ello que han recomendado acudir a las MYPE por el excelente servicio que brindan, además se identificó que los encuestados afirman que la calidad de servicio que se brinda se diferencia de la competencia. Se recomienda a los dueños seguir fortaleciendo sus estrategias, fomentar el compañerismo, lo cual les va a permitir incrementar más la captación de nuevos clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acha Calle S. (2019) caracterización de la capacitación y atención al cliente de las mype rubro hoteles una estrella del centro Piura, año 2017. Obtenido de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10205/capacitacion_atencion_al_cliente_acha_calle_segundo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Almestar A. P. 2017 caracterización de la competitividad y atención al cliente en las mype del rubro pollerías en la urbanización Ignacio Merino –Piura, año 2017. Obtenido de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2370/competitividad_atencion_al_cliente_almestar_adrianzen_patty_rosalia.pdf?sequence=4&isallowed=y
- Álvaro Serra Z. (2019). La tecnología y el sector hotelero. Obtenido de: <https://rincondelatecnologia.com/la-tecnologia-y-el-sector-hotelero/>
- Bances Tume I. (2018) caracterización de gestión de calidad y competitividad en las mype de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018. Obtenido de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3928/gestion_de_calidad_competitividad_bances_tume_eira_jahayra.pdf?sequence=4&isallowed=y
- Byron Patricio R. (2019) Gestión De Calidad De Los Servicios Para Mejorar El Desempeño Laboral En El Hotel Riobamba Inn. De La Ciudad De Riobamba Obtenido de <Http://Dspace.Unach.Edu.Ec/Bitstream/51000/5517/1/Unach-Ec-Ing-Gest-Tur-2019-0021.Pdf>
- Bure García, H. (2019) caracterización de calidad de servicio en las mypes del sector servicio rubro hoteles: “caso hotel versilia” -en el distrito de zorritos, año 2019 Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14818/calidad_de_servicio_mypes_bure_garcia_ayde.pdf?sequence=4&isallowed=y
- caarmaño, k. c., & carbo alcívar, d. (2015). *dspace.edu.pe.ec*. obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/714/1/t-utb-fafi-ic-000174.pdf>

Celeny Marisol R. (2018) caracterización de la gestión de calidad bajo el modelo hotelqual en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5419/gestion_de_calidad_hotelqual_roman_alejos_celeny_marisol.pdf;jsessionid=b269ec8020e69e58103c17bcacf74149?sequence=1

Daniel Alejandro Á. (2019) diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la herramienta sigo aplicado a la agencia de viajes y operadora turística clicktours s.a para su mejora organizacional. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/39282/1/tesis%203%20de%20abril%202019%281%29.pdf>

El tiempo 2021 os emprendedores aportan más del 20% al pbi de la región piura. Obtenido de <https://eltiempo.pe/los-emprendedores-aportan-mas-del-20-al-pbi-la-region-piura/>

Herrera P. G. (2020) caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio –rubro de hoteles en la zona céntrica de la ciudad de tacna, año 2018. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19083/calidad_servicio_herrera_%20pena_graciela.pdf?sequence=1&isallowed=y

INEI. (1 de Mayo de 2017). RPP Noticias. Obtenido de <http://rpp.pe/economia/economia/inei-inflacion-peruana-se-ubico-en-026-en-abril-su-primera-caida-en-casi-dos-anos-y-medio-noticia-1047519>

La República. (23 de Marzo de 2017). BCRP Crédito a las MYPES. Obtenido de <http://larepublica.pe/economia/858744-bcrp-credito-las-mypes-crecio-en-febrero-de-2017>

La República. 2021 Comercio, hoteles e industria subieron el desempleo. Obtenido de <https://www.larepublica.co/economia/sectores-de-comercio-hoteles-e-industria-subieron-el-desempleo-en-abril-2733216>

- Jiménez Sotomayor, J. (2019) gestión de calidad y competitividad en las mype rubro hoteles en la av. circunvalación Piura, año 2019. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16218/gestion_de_calidad_competitividad_jienez_sotomayor_jaqueline_graciela.pdf?sequence=1&isallowed=y
- José Antonio G. A. (2018) La calidad y sus cuatro principios de gestión. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/calidad-cuatro-principios-gestion/>
- Mercadeo Aranda (2017) beneficios de lograr la satisfacción del cliente. <https://arandasoft.com/beneficios-de-lograr-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Monroy T. (2019) Los CINCO elementos importantes de un Sistema de Gestión de Calidad. Obtenido de https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad
- Ortega E. (2020) Los hoteles de Perú exploran usos alternativos o complementarios. Obtenido de: https://www.garrigues.com/es_ES/noticia/covid-19-hoteles-peru-exploran-usos-alternativos-o-complementarios
- Panduro L. 2019) gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11641/administrativo_calidad_panduro_lima_josue_abraham.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Pérez S. (2020). Obtenido de: <https://gestion.pe/economia/hoteles-coronavirus-hotel-office-una-de-las-apuestas-para-sobrevivir-en-el-mercado-noticia/>
- Rivera S. (2019) La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Teijeira P. (2017) Satisfacción del cliente: los cuatro niveles para su fidelización. Obtenido de: <http://pabloteijeira.es/blog/satisfaccion-del-cliente-cuatro-niveles/>

ANEXOS

MATRIZ INDICADOR – PREGUNTA

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	FUENTE
Gestión de calidad	Principios	Enfoque al cliente	1. ¿Cree usted que se enfocan primero en el bienestar de brindar un buen servicio al cliente? 2. ¿La atención que brindan es la adecuada para una mejor experiencia del cliente?	Trabajadores
		Compromiso de la persona	3. ¿Cree usted que las personas que colaboran en la MYPE están comprometidas en su labor de trabajo? 4. ¿Los colaboradores están comprometidos con la calidad de brindar un buen servicio a la hora de ser atendido?	
		Toma de decisiones	5. ¿Cree usted que los colaboradores están en condición de tomar decisiones para dar solución a cualquier situación? 6. ¿Considera que la toma de decisiones en la venta y compra del servicio?	
		Mejora continua	7. ¿Cree usted que está implementando nuevas estrategia para una mejora continua? 8. ¿Las mejoras continuas que se aplican son las adecuadas?	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTA	FUENTE
Gestión de calidad	Elementos	Liderazgo	¿Cree usted que el liderazgo se ve reflejado en cada una de los trabajadores por la forma de la atención? ¿Considera que cada colaborador debe contar con el don de líder?	Propietarios
		Planificación	¿Se planifica de manera continua para mejorar la atención del servicio? ¿Tiene proyectado estrategias para ser frente a la nueva competencia?	
		Apoyo	¿Usted considera que los colaboradores trabajan de la mejor manera y en equipo? ¿Siente seguridad y apoyo de cada uno de los colaboradores en brindar un buen servicio?	
		Evaluación de desempeño	¿Cree usted que su desempeño de los colaboradores es la adecuada? ¿Usted ha observado que el personal realiza de forma correcta sus funciones?	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTA	FUENTE
Satisfacción al Cliente	Niveles	Cumple expectativas	1. ¿Cree usted que la atención que recibe cumple con todas sus expectativas? 2. ¿Debe mejorar en la calidad de servicio para cumplir con sus expectativas?	Clientes
		Sobrepasa expectativas	3. ¿El servicio que recibe es bueno que sobrepasa las expectativas deseadas? 4. ¿La atención que brindan es divertida en ciertos momentos y en circunstancias adecuadas?	
		Divierte a los clientes	5. ¿Estaría de acuerdo que el personal sea más divertido y alegre para congeniar con el cliente? 6. ¿Alguna vez ha sido sorprendido por algún colaborador por la atención o servicio que brinda?	
		Sorprende al cliente	7. ¿La MYPE innova constantemente para sorprender a los clientes? 8. ¿Ha tenido mejores experiencia en otras empresas del mismo rubro?	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTA	FUENTE
satisfacción al cliente	beneficios	Lealtad	9. ¿Ha tenido mejores experiencia en otras empresas del mismo rubro? 10. ¿Le Brinda lealtad a la empresa que mejor servicio y atención brinde?	Clientes
		Experiencia positiva	11. ¿Usted ha tenido una experiencia positiva en las MYPE hoteleras Av. Loreto, Piura? 12. ¿Ha recomendado a más personas acudir a la MYPE por su experiencia vivida?	
		Participación en el mercado	13. ¿Cree usted que un buen servicio hace más competente a la MYPE de otras? 14. ¿La calidad de servicio que se Brinda se diferencia de la competencia?	



Cuestionario dirigido a trabajadores

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la “Gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPES rubro hoteles en el centro de Piura av. Loreto año 2021”, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcadas con un aspa (x) en la respuesta que Ud. considere más conveniente .su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello lo genere ningún perjuicio .si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, pueda formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado del resultado, los que se publicaran en el repositorio de la universidad .su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. ¿Cree usted que se enfocan primero en el bienestar de brindar un buen servicio al cliente?

SI () NO ()

1. ¿La atención que brindan es la adecuada para una mejor experiencia del cliente?

SI () NO ()

2. ¿Cree usted que las personas que colaboran en la MYPE están comprometidas en su labor de trabajo?

SI () NO ()

3. ¿Los colaboradores están comprometidos con la calidad de brindar un buen servicio a la hora de ser atendido?

SI () NO ()

4. ¿Cree usted que los colaboradores están en condición de tomar decisiones para dar solución a cualquier situación?

SI () NO ()

5. ¿Considera que la toma de decisiones influye en la venta y compra del servicio?

SI () NO ()

6. ¿Cree usted que está implementando nuevas estrategias para una mejora continua?

SI () NO ()

7. ¿Las mejoras continuas que se aplican son las adecuadas?

SI () NO ()



Cuestionario dirigido a propietarios

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la “Gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPES rubro hoteles en el centro de Piura av. Loreto año 2021”, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcadas con un aspa (x) en la respuesta que Ud. considere más conveniente .su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello lo genere ningún perjuicio .si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, pueda formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado del resultado, los que se publicaran en el repositorio de la universidad .su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. Cree usted que el liderazgo se ve reflejado en cada una de los trabajadores por la forma de la atención?

SI () NO ()

2. ¿Considera que cada colaborador debe contar con el don de líder?

SI () NO ()

3. ¿Se planifica de manera continua para mejorar la atención del servicio?

SI () NO ()

4. ¿Tiene proyectado estrategias para ser frente a la nueva competencia?

SI () NO ()

5. ¿Usted considera que los colaboradores trabajan de la mejor manera y en equipo?

SI () NO ()

6. ¿Siente seguridad y apoyo de cada uno de los colaboradores en brindar un buen servicio?

SI () NO ()

7. ¿Cree usted que su desempeño de los colaboradores es la adecuada?

SI () NO ()

8. ¿Usted ha observado que el personal realiza de forma correcta sus funciones?

SI () NO ()



Cuestionario dirigido a clientes

¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la “Gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPES rubro hoteles en el centro de Piura av. Loreto año 2021”, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcadas con un aspa (x) en la respuesta que Ud. considere más conveniente .su participación en la investigación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello lo genere ningún perjuicio .si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, pueda formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado del resultado, los que se publicaran en el repositorio de la universidad .su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

1. ¿Cree usted que la atención que recibe cumple con todas sus expectativas?

SI () NO ()

2. ¿Debe mejorar en la calidad de servicio para cumplir con sus expectativas?

SI () NO ()

3. ¿El servicio que recibe es bueno que sobrepasa las expectativas deseadas?

SI () NO ()

4. ¿La atención que brindan es divertida en ciertos momentos y en circunstancias adecuadas?

SI () NO ()

5. ¿Estaría de acuerdo que el personal sea más divertido y alegre para congeniar con el cliente?

SI () NO ()

6. ¿Alguna vez ha sido sorprendido por algún colaborador por la atención o servicio que brinda?

SI () NO ()

7. ¿La MYPE innova constantemente para sorprender a los clientes?

SI () NO ()

8. ¿Ha tenido mejores experiencia en otras empresas del mismo rubro?

SI () NO ()

9. ¿Le brinda lealtad a la empresa que mejor servicio y atención brinde?

SI () NO ()

10. ¿Usted ha tenido una experiencia positiva en las MYPE hoteleras Av. Loreto, Piura?
SI () NO ()
11. ¿Ha recomendado a más personas acudir a la MYPE por su experiencia vivida?
SI () NO ()
12. ¿Cree usted que un buen servicio hace más competente a la MYPE de otras?
SI () NO ()
13. ¿La calidad de servicio que se brinda se diferencia de la competencia?
SI () NO ()

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO, **CARLOS MANUEL GINOCCHIO VEGA** identificado con DNI N° 02867439
Licenciado en Ciencias Administrativas con Maestría concluida en Administración y
Dirección de Empresas.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el
instrumento de colección de datos:

Cuestionario, elaborado por **JOSUE ISAI SUAREZ AREVALO** a los efectos de su
aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de
investigación: **“GESTION DE LA CALIDAD Y SATISFACCION AL CLIENTE
EN LAS MYPES RUBRO HOTELES EN EL CENTRO DE PIURA AV,
LORETO AÑO 2021”**, que se encuentra realizando.

Luego de haber la revisión correspondiente a la estudiante tener en cuenta las
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 10 de marzo de 2021



Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Veg
C.I. 02867439

Ítems relacionados con Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Cree usted que se enfocan primero en el bienestar de brindar un buen servicio al cliente?	X			X		X	SI ()	NO (X)
2. ¿La atención que brindan es la adecuada para una mejor experiencia del cliente?	X			X		X	SI ()	NO (X)
3. ¿Cree usted que las personas que colaboran en las MYPE están comprometidas en su labor de trabajo?	X			X		X	SI ()	NO (X)
4. ¿Los colaboradores están comprometidos con la calidad de brindar un buen servicio a la hora de ser atendido?	X			X		X	SI ()	NO (X)
5. ¿Cree usted que los colaboradores están en condición de tomar decisiones para dar solución a cualquier situación?	X			X		X	SI ()	NO (X)
6. ¿Cree usted que se está implementando nuevas estrategias para una mejora continua?	X			X		X	SI ()	NO (X)
7. ¿Las mejoras continuas que se aplican son las adecuadas?	X			X		X	SI ()	NO (X)
8. ¿Cree usted que el liderazgo se ve reflejado en cada uno de los trabajadores por la forma de la atención?	X			X		X	SI ()	NO (X)
9. ¿Considera que cada colaborador debe contar con el don de líder?	X			X		X	SI ()	NO (X)
10. ¿Usted considera que los colaboradores trabajan de la mejor manera y en equipo?	X			X		X	SI ()	NO (X)
11. ¿Siente seguridad y apoyo de cada uno de los colaboradores en brindar un buen servicio?	X			X		X	SI ()	NO (X)
12. ¿Cree usted que su desempeño de los colaboradores es la adecuada?	X			X		X	SI ()	NO (X)
13. ¿Usted ha observado que el personal realiza de forma correcta sus funciones?	X			X		X	SI ()	NO (X)


 Lic. Adm. Carlos R. Giacchino Veg.
 C.I. 12.000.000

Ítems relacionados con Satisfacción al cliente	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Cree usted que la atención que recibe cumple con todas sus expectativas?	X			X		X	SI ()	NO (X)
2. ¿Debe mejorar en la calidad de servicio para cumplir con sus expectativas?	X			X		X	SI ()	NO (X)
3. ¿El servicio que recibe es bueno que sobrepasa las expectativas deseadas?	X			X		X	SI ()	NO (X)
4. ¿La atención que brindan es divertida en ciertos momentos y en circunstancias adecuadas?	X			X		X	SI ()	NO (X)
5. ¿Estaría de acuerdo que el personal sea más divertido y alegre para congeniar con el cliente?	X			X		X	SI ()	NO (X)
6. ¿Alguna vez ha sido sorprendido por algún colaborador por la atención o servicio que se brinda?	X			X		X	SI ()	NO (X)
7. ¿Las MYPE innovan constantemente para sorprender a los clientes?	X			X		X	SI ()	NO (X)
8. ¿Ha tenido mejores experiencias en otras empresas del mismo rubro?	X			X		X	SI ()	NO (X)
9. ¿Le brinda lealtad a la empresa que mejor servicio y atención brinde?	X			X		X	SI ()	NO (X)
10. ¿Usted ha tenido una experiencia positiva en las MYPE hoteleras Av. Loreto, Piura?	X			X		X	SI ()	NO (X)
11. ¿Ha recomendado a más personas acudir a las MYPE por su experiencia vivida?	X			X		X	SI ()	NO (X)
12. ¿Cree usted que un buen servicio hace más competente a la MYPE de otras?	X			X		X	SI ()	NO (X)
13. ¿La calidad de servicio que se brinda se diferencia de la competencia?	X			X		X	SI ()	NO (X)



 Lic. Adm. Carlos H. Giacchino Veg.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

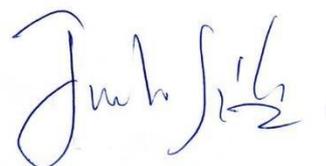
Yo, **FERNANDO SUÁREZ CARRASCO**, identificado con DNI N° 02616283,
MAGISTER en ADMINISTRACIÓN.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el
instrumento de colección de datos:

Cuestionario, elaborado por **JOSUE ISAI SUAREZ AREVALO** a los efectos de su
aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de
investigación: **“GESTION DE LA CALIDAD Y SATISFACCION AL CLIENTE
EN LAS MYPES RUBRO HOTELES EN EL CENTRO DE PIURA AV,
LORETO AÑO 2021”**, que se encuentra realizando.

Luego de haber la revisión correspondiente a la estudiante tener en cuenta las
observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 09 de marzo de 2021



Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD: 05462

Ítems relacionados con Gestión de Calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Cree usted que se enfocan primero en el bienestar de brindar un buen servicio al cliente?	X			X		X	SI ()	NO (X)
2. ¿La atención que brindan es la adecuada para una mejor experiencia del cliente?	X			X		X	SI ()	NO (X)
3. ¿Cree usted que las personas que colaboran en las MYPE están comprometidas en su labor de trabajo?	X			X		X	SI ()	NO (X)
4. ¿Los colaboradores están comprometidos con la calidad de brindar un buen servicio a la hora de ser atendido?	X			X		X	SI ()	NO (X)
5. ¿Cree usted que los colaboradores están en condición de tomar decisiones para dar solución a cualquier situación?	X			X		X	SI ()	NO (X)
6. ¿Cree usted que se está implementando nuevas estrategias para una mejora continua?	X			X		X	SI ()	NO (X)
7. ¿Las mejoras continuas que se aplican son las adecuadas?	X			X		X	SI ()	NO (X)
8. ¿Cree usted que el liderazgo se ve reflejado en cada uno de los trabajadores por la forma de la atención?	X			X		X	SI ()	NO (X)
9. ¿Considera que cada colaborador debe contar con el don de líder?	X			X		X	SI ()	NO (X)
10. ¿Usted considera que los colaboradores trabajan de la mejor manera y en equipo?	X			X		X	SI ()	NO (X)
11. ¿Siente seguridad y apoyo de cada uno de los colaboradores en brindar un buen servicio?	X			X		X	SI ()	NO (X)
12. ¿Cree usted que su desempeño de los colaboradores es la adecuada?	X			X		X	SI ()	NO (X)
13. ¿Usted ha observado que el personal realiza de forma correcta sus funciones?	X			X		X	SI ()	NO (X)

John Silva

Ítems relacionados con Satisfacción al cliente	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Cree usted que la atención que recibe cumple con todas sus expectativas?	X			X		X	SI ()	NO (X)
2. ¿Debe mejorar en la calidad de servicio para cumplir con sus expectativas?	X			X		X	SI ()	NO (X)
3. ¿El servicio que recibe es bueno que sobrepasa las expectativas deseadas?	X			X		X	SI ()	NO (X)
4. ¿La atención que brindan es divertida en ciertos momentos y en circunstancias adecuadas?	X			X		X	SI ()	NO (X)
5. ¿Estaría de acuerdo que el personal sea más divertido y alegre para congeniar con el cliente?	X			X		X	SI ()	NO (X)
6. ¿Alguna vez ha sido sorprendido por algún colaborador por la atención o servicio que se brinda?	X			X		X	SI ()	NO (X)
7. ¿Las MYPE innovan constantemente para sorprender a los clientes?	X			X		X	SI ()	NO (X)
8. ¿Ha tenido mejores experiencias en otras empresas del mismo rubro?	X			X		X	SI ()	NO (X)
9. ¿Le brinda lealtad a la empresa que mejor servicio y atención brinde?	X			X		X	SI ()	NO (X)
10. ¿Usted ha tenido una experiencia positiva en las MYPE hoteleras Av. Loreto, Piura?	X			X		X	SI ()	NO (X)
11. ¿Ha recomendado a más personas acudir a las MYPE por su experiencia vivida?	X			X		X	SI ()	NO (X)
12. ¿Cree usted que un buen servicio hace más competente a la MYPE de otras?	X			X		X	SI ()	NO (X)
13. ¿La calidad de servicio que se brinda se diferencia de la competencia?	X			X		X	SI ()	NO (X)

John Silva

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Héctor Orlando Arica Clavijo identificado con
DNI 02786302 MAGISTER en DOXENCIA UNIVERSITARIA.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de colección de datos: encuesta, elaborado por JOSUE ISAI SUAREZ AREVALO a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTION DE LA CALIDAD Y SATISFACCION AL CLIENTE EN LAS MYPES RUBRO HOTELES EN EL CENTRO DE PIURA AV, LORETO AÑO 2021", que se encuentra realizando.

Luego de haber la revisión correspondiente a la estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 09 de marzo de 2021


Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

7. ¿Las mejoras continuas que se aplican son las adecuadas?	✓			✓	✓	Si () No (x)
8. Cree usted que el liderazgo se ve reflejado en cada una de los trabajadores por la forma de la atención?	✓			✓	✓	Si () No (x)
9. ¿Considera que cada colaborador debe contar con el don de líder?	✓			✓	✓	Si () No (x)
10. ¿Usted considera que los colaboradores trabajan de la mejor manera y en equipo?	✓			✓	✓	Si () No (x)
11. ¿Siente seguridad y apoyo de cada uno de los colaboradores en brindar un buen servicio?	✓			✓	✓	Si () No (x)
12. ¿Cree usted que su desempeño de los colaboradores es la adecuada?	✓			✓	✓	Si () No (x)
13. ¿Usted ha observado que el personal realiza de forma correcta sus funciones?	✓			✓	✓	Si () No (x)


Mg. Arica Carrizo Bustinza
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Ítems relacionados con Satisfacción al cliente	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más Ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Cree usted que la atención que recibe cumple con todas sus expectativas?	✓			✓		✓	Si () No (X)
2. ¿Debe mejorar en la calidad de servicio para cumplir con sus expectativas?	✓			✓		✓	Si () No (A)
3. ¿El servicio que recibe es bueno que sobrepasa las expectativas deseadas?	✓			✓		✓	Si () No (X)
4. ¿La atención que brindan es divertida en ciertos momentos y en circunstancias adecuadas?	✓			✓		✓	Si () No (X)
5. ¿Estaría de acuerdo que el personal sea más divertido y alegre para congeniar con el cliente?	✓			✓		✓	Si () No (X)
6. ¿Alguna vez ha sido sorprendido por algún colaborador por la atención o servicio que se brinda?	✓			✓		✓	Si () No (X)


 Mr. Arica Chuño Heccey Oñando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Libro de códigos

Fuente: Clientes

Personas/Preguntas	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	2	1	1
4	1	1	2	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	2	1	2	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	2	1	1	1	2	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	2
11	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	2	1	2	1
14	1	2	1	1	1	1	1	1
15	2	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	2	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	2	1	1	1	1	1	1

<u>21</u>	1	1	1	1	1	1	2	1
<u>22</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>23</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>24</u>	2	1	1	1	2	1	1	1
<u>25</u>	1	1	1	1	1	2	1	1
<u>26</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>27</u>	1	1	1	1	1	1	1	2
<u>28</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>29</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>30</u>	1	1	1	1	1	2	1	1
<u>31</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>32</u>	1	1	1	1	1	1	2	1
<u>33</u>	1	2	1	1	1	1	1	1
<u>34</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>35</u>	2	1	1	1	1	2	1	1
<u>36</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>37</u>	1	1	2	1	1	1	2	1
<u>38</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>39</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>40</u>	1	1	1	1	1	2	1	1
<u>41</u>	1	2	1	1	1	1	1	1
<u>42</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>43</u>	1	1	1	1	1	1	1	2
<u>44</u>	1	1	1	1	2	1	1	1
<u>45</u>	1	1	1	1	1	2	1	1
<u>46</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>47</u>	1	1	1	1	1	1	1	1

<u>48</u>	1	1	1	1	1	1	2	1
<u>49</u>	1	2	1	1	1	1	1	1
<u>50</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>51</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>52</u>	1	1	1	1	1	2	1	1
<u>53</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>54</u>	1	1	1	2	1	1	1	1
<u>55</u>	1	2	1	1	1	1	1	1
<u>56</u>	1	1	1	1	1	1	2	2
<u>57</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>58</u>	2	1	1	1	1	2	1	1
<u>59</u>	1	1	1	2	1	1	1	1
<u>60</u>	1	2	2	1	1	1	1	1
<u>61</u>	1	1	1	1	2	1	1	1
<u>62</u>	1	1	1	1	1	1	2	1
<u>63</u>	1	1	1	1	1	2	1	1
CODIGO 1 - SI	59	55	60	61	58	52	55	59
CODIGO 2 - NO	4	8	3	2	5	11	8	4
TOTAL	63							

Fuente: Trabajadores

Personas/Preguntas	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>
<u>1</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>2</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>3</u>	1	1	1	1	1	2	1	1
<u>4</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>5</u>	1	1	1	1	1	1	2	2
<u>6</u>	1	1	1	1	1	2	1	1
<u>7</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>8</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
<u>9</u>	1	1	1	1	1	2	2	1
<u>10</u>	1	1	1	1	1	1	1	2
<u>11</u>	1	1	1	1	1	1	1	1
CODIGO 1 - SI	11	11	11	11	11	8	9	9
CODIGO 2 - NO	0	0	0	0	0	3	2	2
TOTAL	11							

Fuente: Propietarios

Propietarios	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>6</u>	<u>7</u>	<u>8</u>
1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1
CODIGO 1 - SI	3	3	3	3	3	3	3	3
CODIGO 2 - NO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3							

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

USER: 45757402

Nro: 082021-00008101
Fecha: 03-05-2021 12:14

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) SUAREZ AREVALO JOSUE ISAI, con código de matrícula 0811121037, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 03 DE MAYO DEL 2021.



V°B° CAJA

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FILIAL PIURA
Sra. Ana Silvia Chuyes Campese
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA (*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

REPORTE TURNITIN

Sección 1			
Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Proyecto de investigación - Sección 1	27 jun 2020 - 00:37	27 feb 2021 - 00:37	27 jun 2020 - 01:37
 Actualizar entregas			
 Título de la Entrega 	 Identificador del trabajo de Turnitin 	 Entregado 	 Similitud 
 Ver recibo digital	turnitin	1522857106	2/03/2021 22:28
		9% 	Entregar Trabajo   --