



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO
HOTELES, DISTRITO DE CALLERÍA, AÑO 2017**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

AFOCX DEL CASTILLO GIN DUX

ASESORA

Mgtr: SANTILLAN TUESTA MILAGROS MERCEDES

PUCALLPA – PERÚ

2018

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Sergio Ortiz García

Secretario

Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

Mgtr. Santillán Tuesta Milagros Mercedes

Asesora

Agradecimiento

En primera instancia doy definitivamente las gracias a dios, por haberme dado la fuerza y el valor necesario para culminar una de las primeras etapas de mi vida.

Agradezco también la confianza incondicional de mis queridos padres y a la vez agradecerles por todo el apoyo brindado que sin duda alguna en el trayecto de mi joven vida me han demostrado su amor incondicional y a la vez corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A la Magíster Milagros Santillán por toda la ayuda brindada, durante la elaboración de este proyecto.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento muy importante de mi formación profesional, A mis padres por ser las columnas más importantes en mi vida y demostrarme siempre su cariño incondicional sin importar la diferencia de opiniones que tenemos. A mi hermano, que está dispuesto a escucharme y ayudarme en cualquier momento de mi vida.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo describir la gestión bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes del sector servicio, rubro hotelerías, distrito de Callería, año 2017.

El universo lo conforman 25 mypes del sector comercial hotelerías y en este caso según el criterio del investigador la muestra es de 15 mypes, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de preguntas debidamente estructurado para cada variable, a sí mismo la información recolectada fue procesada utilizando el software la hoja de cálculo Microsoft Excel 2016, sistema que ha permitido, definir una base de datos, elaborando tablas de distribución de frecuencias, graficas de tipo circular cada cual, con sus respectivas interpretaciones, mediante la estadística descriptiva, la hipótesis manifiesta que, “sí”, se aplica gestión bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes del sector hotelerías en el distrito de Callería , se logrará satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y por ende se obtendrá mejores resultados, la principal conclusión al cual se llegó con esta investigación es que la gran mayoría de los dueños de las mypes encuestadas del hotelerías del distrito de Callería, desconocen el significado de gestión de calidad y consideran que atención al cliente es solo un servicio mas no una herramienta de gestión útil que ayudara a lograr satisfacer las expectativas de los clientes, es por ello que existe una gran deficiencia en atención al cliente.

Palabras claves: Gestión y atención al cliente.

Abstract

The objective of this research is to describe the management under the focus on customer service in the mypes of the service sector, hotel business, Callería district, 2017.

The universe is made up of 25 mypes from the hotel commercial sector and in this case, according to the researcher's criterion, the sample is 15 mypes, the data collection technique was the survey and the instrument a questionnaire of questions properly structured for each variable, to itself The information collected was processed using the Microsoft Excel 2016 spreadsheet software, which allowed us to define a database, elaborating frequency distribution tables, graphs of circular type each, with their respective interpretations, through statistics descriptive, the hypothesis states that, "yes", management is applied under the focus on customer service in the mypes of the hotel sector in the district of Callería, it will be possible to satisfy the needs and expectations of the clients and therefore better results will be obtained , the main conclusion that came with this research is that the greatest a of the owners of the mypes surveyed by the hotels of the Callería district, they do not know the meaning of quality management and they consider that customer service is only a service but not a useful management tool that will help to satisfy the expectations of the clients, That is why there is a great deficiency in customer service.

Keywords: Management and customer service.

Índice

GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO HOTELES, DISTRITO DE CALLERÍA, AÑOS 2017.....	i
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.1 Planteamiento del Problema	13
a) Caracterización del Problema.....	13
b) Enunciado del Problema.....	13
2.2 Objetivos de la Investigación	14
2.2.1 Objetivo General.....	14
2.2.2 Objetivos Específicos	14
2.3 Justificación de la Investigación.....	14

CAPÍTULO III. REVISIÓN DE LITERATURA	15
3.1 Antecedentes.....	15
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	15
3.1.2. Antecedentes Nacionales	15
3.2 Bases Teóricas	21
3.3 Marco Conceptual.....	21
3.3.1 Gestión Empresarial.....	21
3.3.2 Atención Al Cliente	22
CAPÍTULO IV. HIPÓTESIS.....	23
4.1 Hipótesis General	23
4.2 Hipótesis Específicas	23
CAPÍTULO V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
5.1 Diseño De La Investigación	24
5.2 Población y muestra.....	25
5.2.1 Población	25
5.2.2 Muestra	25
5.3 Definición Y Operacionalización De Variables E Indicadores.....	27
5.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	32
5.5 Plan de análisis	33

5.6 Matriz de coherencia	34
5.7 Principios éticos.....	37
5.7.1 Principios Éticos	37
CAPÍTULO VI. RESULTADOS.....	39
6.1 Resultados.....	39
6.2 Análisis de resultado.....	59
CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
7.1 Conclusiones.....	60
7.2 Recomendaciones	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
Anexo	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Edad del emprendedor de la empresa	39
Tabla 2	Genero.....	40
Tabla 3	¿Cuál es su grado de instrucción?.....	41
Tabla 4	¿Cree usted que la rapidez es fundamental en el servicio de atención al cliente?	42
Tabla 5	¿Evalúa el desempeño de los trabajadores del hotel?	43
Tabla 6	¿Usted tiene un plan para mejorar los procesos administrativos en su empresa?.....	44
Tabla 7	¿Usted cree que la amabilidad sea unas características de atención de calidad que satisface a los clientes?.....	45
Tabla 8	¿Usted evalúa la satisfacción del cliente?.....	46
Tabla 9	¿Utiliza el servicio de pago con tarjeta de crédito y/o debito?	47
Tabla 10	¿Capacita a sus trabajadores en el ámbito de atención al cliente?.....	48
Tabla 11	¿En qué área capacita a los trabajadores del hotel?	49
Tabla 12	¿Tiene servicio las 24 horas?.....	50
Tabla 13	¿Hay algunas medidas de seguridad en caso de emergencias?.....	51
Tabla 14	¿Usted considera que el tiempo de espera y el servicio es el adecuado para sus cliente?	52
Tabla 15	¿Cuáles son los aspectos que el hotel les brinda mayor importancia?.....	53
Tabla 16	¿Por qué motivo las personas se hospedan en el hotel?.....	54
Tabla 17	¿Con que frecuencia brindas capacitaciones en atención a tus trabajadores?.....	55
Tabla 18	¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?	56
Tabla 19	¿Usted supervisa continuamente el desempeño de sus trabajadores?.....	57
Tabla 20	¿Usted cree que el grado de confiabilidad es lo primordial para el Hotel?	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1	Edad del emprendedor de la empresa	39
Grafico 2	Genero	40
Grafico 3	¿Cuál es su grado de instrucción?.....	41
Grafico 4	¿Cree usted que la rapidez es fundamental en el servicio de atención al cliente?	42
Grafico 5	¿Evalúa el desempeño de los trabajadores del hotel?	43
Grafico 6	¿Usted tiene un plan para mejorar los procesos administrativos en su empresa?.....	44
Grafico 7	¿Usted cree que la amabilidad sea unas características de atención de calidad que satisface a los clientes?.....	45
Grafico 8	¿Usted evalúa la satisfacción del cliente?.....	46
Grafico 9	¿Utiliza el servicio de pago con tarjeta de crédito y/o debito?	47
Grafico 10	¿Capacita a sus trabajadores en el ámbito de atención al cliente?	48
Grafico 11	¿En qué área capacita a los trabajadores del hotel?	49
Grafico 12	¿Tiene servicio las 24 horas?.....	50
Grafico 13	¿Hay algunas medidas de seguridad en caso de emergencias?.....	51
Grafico 14	¿Usted considera que el tiempo de espera y el servicio es el adecuado para sus cliente? ..	52
Grafico 15	¿Cuáles son los aspectos que el hotel les brinda mayor importancia?.....	53
Grafico 16	¿Por qué motivo las personas se hospedan en el hotel?.....	54
Grafico 17	¿Con que frecuencia brindas capacitaciones en atención a tus trabajadores?.....	55
Grafico 18	¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?	56
Grafico 19	¿Usted supervisa continuamente el desempeño de sus trabajadores?.....	57
Grafico 20	¿Usted cree que el grado de confiabilidad es lo primordial para el Hotel?	58

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El Proyecto de investigación ha puesto su interés en las mypes de Hoteles del distrito de Callería, que son emprendimientos de gran capital de inversión y que tienen en cartera una variada oferta en lo que respecta a sus servicios, como también en precios, pero que los mismos no guardan relación directa con el servicio que ofrecen al consumidor final.

En realidad, no solo se trata de una buena relación en atención al cliente, sino en identificar que requiere para lograr ese punto de fidelización que se necesita crear para que recomiende a nuevos futuros clientes y el ciclo de venta de los hoteles sea fluido.

Por esta razón se ha tomado la iniciativa de escoger el tema de Hoteles como tema de investigación con enfoque en Atención al Cliente y conocer como llevan a cabo los emprendedores para alcanzar un impacto positivo en la gestión del negocio.

La investigación se conducirá con el rigor académico que exige la universidad.

CAPÍTULO II. PLANEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Planteamiento del Problema

a) Caracterización del Problema

Según, la **Republica.pe (2013)** en su publicación de fecha 8 de julio 2013, “si bien la hotelería en el Perú ha tenido un crecimiento importante en los niveles de inversión en los últimos cinco años, es necesario más calidad en el servicio”. Así lo advirtió el director gerente de Hospitality & Tourism Consultants (HT Consultants), Juan Alberto Palacios.

Particularmente, en Pucallpa, en una visita preliminar para conocer el campo de trabajo de la investigación, se constató que el personal que tiene contacto con el cliente no tiene un buen trato, generando incomodidad al cliente, el mismo que selecciona el hotel por la infraestructura.

Con este hallazgo, se denota en primer momento la falta de capacitación que mucho ayudaría a revertir este mal precedente como primera acción de mejora.

b) Enunciado del Problema

De acuerdo a lo expuesto en la caracterización del problema, el enunciado del problema es el siguiente: ¿la adopción de una estrategia con enfoque en atención al cliente por las mypes del sector servicios, Hoteles les proporcionaría mayor beneficio para mejorar su imagen y fidelización de sus clientes?

2.2 Objetivos de la Investigación

2.2.1 Objetivo General

Busca determinar si las mypes del Sector Servicios, rubro Hoteles del distrito de Callería, se gestionan bajo el enfoque de Atención al Cliente.

2.2.2 Objetivos Específicos

O.1 Determinar si las mypes del Sector Servicios, rubro Hoteles, son gestionadas con Calidad.

O.2 Determinar si las mypes del Sector Servicios, rubro Hoteles, cuentan con un Plan de Atención al Cliente.

2.3 Justificación de la Investigación

El proyecto de investigación que presentamos respecto a las mypes del Sector Servicios, rubro Hoteles en el distrito de Callería, se justifica porque es conveniente dar a conocer a la comunidad empresarial como se gestionan estos negocios, los mismos que se ubican en las principales intercepciones del distrito de Callería.

CAPÍTULO III. REVISIÓN DE LITERATURA

3.1 Antecedentes

3.1.1. Antecedentes internacionales

Quiroa, D, (2014). Atención al cliente en hoteles de la ciudad de San Marcos, Guatemala, año 2014. En la tesis para conferirle el grado académico de licenciada en administración de empresas, el objetivo general de esta investigación fue analizar el servicio al cliente en empresas hoteleras de la ciudad de San Marcos 2014, la población fue de 37 empresas dedicadas al rubro de hoteles, según fuentes de INGUAT (Instituto Nacional Guatemalteco de Turismo) la muestra, fue el 100% de la población, el tipo de la investigación es cuantitativa, nivel descriptivo, las principales conclusiones de esta investigación fueron: si dieron a conocer si se logró alcanzar los resultados esperados ya que desde el punto de vista de los huéspedes, gerentes y colaboradores, mencionan que es importante establecer correctamente el servicio al cliente, porque es un factor determinante en la imagen y prestigio de la empresa hotelera y con ello lograr la fidelización de los usuarios según el objetivo general de esta investigación.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Arías, M. (2009). En su tesis para obtener el grado de magister denominado: “Los servicios de desarrollo empresarial en las Micro y pequeñas empresas de la ciudad de Arequipa, 2002-2008”, Universidad Católica de Santa María. Cuyo contenido está compuesto por un solo capítulo referido a los resultados, dividido en tres partes: 1.1 La demanda de las Mypes. 1.2 La oferta de los servicios de desarrollo empresarial. 1.3 Los organismos privados de promoción al desarrollo de las Mypes.

Dioses, T. (2014). “Evaluación de la calidad del servicio del Hotel “Boulevard”, de la provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes, utilizando estándares de las buenas Prácticas, durante el año 2014”. Tesis para optar el grado de Licenciado en administración. El autor arribó las siguientes conclusiones.

Esta presente investigación tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio del hotel “Boulevard” de la ciudad de Zarumilla, utilizando los estándares derivados de las buenas prácticas. La presente investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada tiene como referente al Hotel “Boulevard” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. La recolección de datos se dio en tres etapas: La primera consistió en la entrevista a la gerente general de la empresa, quien proporcionó datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa; en la segunda etapa, se aplicaron los cuestionarios a todo el personal de la empresa con el fin de obtener un perfil del personal; y en la tercera etapa, se aplicaron cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, referidos a la gestión administrativa, el equipamiento y la infraestructura, la gestión del servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. El Hotel “Boulevard” es una empresa sólida con 11 años en el mercado, orientado al alojamiento de turistas tanto nacionales como extranjeros; con relación al perfil del personal se ha determinado que éste no cuenta con una preparación formal, pero la empresa lleva a cabo estrategias como capacitaciones para garantizar un buen servicio. Los resultados obtenidos en la investigación mostraron que, en términos generales, el “Boulevard” cumple con el 95,01% de los estándares evaluados, lo que hace que la calidad que la empresa brinda a sus clientes sea buena, sin embargo, existen muchos aspectos por mejorar en la gestión

administrativa, la gestión medioambiental y socio cultura.

Palacios, J. (2014). “En la evaluación de la calidad del servicio del hotel “Rizzo” de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2014”. Tesis para optar el grado de Licenciado en administración. El autor arribo las siguientes conclusiones.

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio del hotel “Rizzo” de la ciudad de Tumbes utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. La investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al hotel “Rizzo” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. La recolección de datos se dio en tres etapas: La primera consistió en la entrevista a la gerente general de la empresa, quien proporcionó datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa; en la segunda etapa, se aplicaron los cuestionarios a todo el personal de la empresa con el fin de obtener un perfil del personal; y en la tercera etapa, se aplicaron cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, referidos a la gestión administrativa, el equipamiento y la infraestructura, la gestión del servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. El hotel “Rizzo” es una empresa sólida con 1 año en el mercado, orientado a la oferta de comida fusión; con relación al perfil del personal se ha determinado que éste no cuenta con una preparación formal, pero la empresa lleva a cabo estrategias como capacitaciones para garantizar un buen servicio. Los resultados obtenidos en la investigación mostraron que, en términos generales, el hotel “Rizzo” cumple con el 50% de los estándares evaluados, lo que hace que la calidad que la empresa brinda a sus clientes sea buena, sin embargo, existen muchos aspectos por mejorar en la gestión administrativa, la gestión

medioambiental y socio cultural.

Marchan, H. (2014) “Evaluación de la calidad del servicio del Hotel “Isis” de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas practicas, en el año 2014”. Tesis para optar el grado de Licenciado en administración. El autor arribo las siguientes conclusiones.

La presente investigación tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio del hotel “ISIS” de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. La investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal. La información presentada referente al Hotel “ISIS” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación de cuestionarios. La recolección de datos se dio en tres etapas: La primera consistió en la entrevista a la gerente general de la empresa, quien proporcionó datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa; en la segunda etapa, se aplicaron los cuestionarios a todo el personal de la empresa con el fin de obtener un perfil del personal; y en la tercera etapa, se aplicaron cinco guías de observación con el fin de evaluar la calidad de servicio en base al cumplimiento de estándares derivados de las buenas prácticas, referidos a la gestión administrativa, el equipamiento y la infraestructura, la gestión del servicio, la gestión medioambiental y la gestión sociocultural. El Hotel “Isis” es una empresa sólida con 05 años en el mercado, orientado al alojamiento de turistas tanto nacionales como extranjeros; con relación al perfil del personal se ha determinado que éste no cuenta con una preparación formal, pero la empresa lleva a cabo estrategias como capacitaciones para garantizar un buen servicio. Los resultados obtenidos en la investigación mostraron que, en términos generales, al hotel “Isis” cumple con el 81.01% de los estándares evaluados, lo que hace que la calidad que la empresa brinda a sus clientes sea buena, sin embargo, existen muchos aspectos por mejorar en la gestión

administrativa, la gestión medioambiental y socio cultural.

Beraun, M. (2016). “Percepción de la calidad del servicio de un hotel tres estrellas en el distrito de Independencia, 2016”. Tesis para optar el Grado de Magister en administración. El autor arribo a las siguientes conclusiones.

La investigación tiene como objetivo trascendental para realizar la propuesta de mejora de la calidad de servicio de un hotel tres estrellas en el distrito de Independencia, 2016. Esta variable se ha evaluado en base a dos instrumentos, una encuesta realizada a los clientes y una entrevista a la administradora del hotel. El estudio se realizó con una población de 100 huéspedes que visitaron el hotel ya sea para una estancia corta o larga. Dicha investigación se empleó bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo de diseño no experimental – transversal. Los datos fueron recopilados mediante encuestas aplicadas a la población (100 clientes), los datos fueron procesados mediante el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) versión 23.00 y sometida a validación y confiabilidad a través de la aplicación del coeficiente de correlación, el alfa de cronbach. Los resultados se analizaron en base a la variable calidad de servicio, mediante el estudio se pudo encontrar el nivel de la calidad de servicio. Luego del estudio realizado se proporciona una propuesta de mejora apoyado en diferentes estrategias tanto administrativas como estrategias de marketing cuya finalidad de que cliente obtenga buen servicio de calidad. Dicha propuesta es apoyada a través del correcto uso de las herramientas administrativas de planeación, organización, dirección y control.

Arroyo, M. (2016) "La calidad de servicio del Hotel La Princesa de cuatro estrellas, en el año 2016". Tesis par optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. El autor arribo a las siguientes conclusiones.

En la presente investigación titulada Calidad de Servicio del Hotel La Princesa de cuatro

estrellas, en el 2016. Los resultados del estudio lograron responder el problema principal de la investigación que ha sido ¿Cómo es la calidad de servicio del hotel La Princesa en base a cumplimiento de estándares derivados de las buenas practicas? que de acuerdo al trabajo de campo realizado y la revisión bibliográfica y documentaria, se determinó que la calidad ofrecida en el establecimiento es óptimo, pero cuenta con ciertos elementos que dificultan alcanzar y superar las expectativas de los presentes clientes que acuden a la empresa. Estos resultados, además permitieron alcanzar el objetivo primordial que ha sido ¿Determinar cómo es la calidad de servicio en el Hotel La princesa? Esta investigación incluye solo una variable, es de tipo descriptivo, donde su diseño es no experimental, que a su vez se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento denominado cedula de cuestionario y muestreo probabilístico. Los resultados con respecto a las dimensiones determinaron que un 68.6% del cuestionario y un 51.7% de la ficha de observación determinan que la calidad de servicio es regular de acuerdo al Manual de buenas prácticas para establecimientos de hospedajes – Mincetur.

Baldeon, V. (2017). “Relación entre la calidad de servicio y la demanda turística en el sector hotelero de la Provincia de Huancayo, 2017”. Tesis para optar el grado de Licenciado en administración. El autor arribo las siguientes conclusiones.

La presente tesis por objetivo general determina la relación que existe entre la calidad de servicio y la demanda turística del sector hotelero en la Provincia de Huancayo 2017, por ende, para poder cumplir el mismo, la tesis se enmarca en el análisis de las variables identificadas, para ello, se desarrolla con mucho cuidado el análisis de la teoría con bibliografías actualizadas brindando así el contexto científico de la presente. Asimismo, la estructura metodológica se encuentra defiende con el tipo de investigación básica, con nivel descriptivo – correlacional y diseño no experimental, considerando como sujeto de estudio a las personas con la categoría de

visitantes o turistas dentro de la Provincia de Huancayo. La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario propuesto y diseñado basado en las dimensiones de cada una de las variables.

3.2 Bases Teóricas

Teoría de Ishikawa

Ishikawa fue conocido por su contribución a la gestión de la calidad a través del control estadístico. Su desarrollo del diagrama de Ishikawa (de espina de pescado) y el empleo de las siete antiguas herramientas de la calidad, proporcionaron las capacidades básicas para el uso de las técnicas de resolución de problemas. Ishikawa desarrolló una simple clasificación de Herramientas Estadísticas de la calidad, de naturaleza jerárquica, en el sentido de que requieren un experto en estadística para su aplicación.

Según el decreto supremo N° 007-2008-TR, en el artículo N°4, Título I, Definición de la Micro y Pequeña Empresa La Micro y Pequeña Empresa. Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas empresas.

3.3 Marco Conceptual

3.3.1 Gestión Empresarial.

Gonzales. N. (2012). El autor en su libro afirma que la gestión debe tener presente, que las empresas poseen una serie de partes constituidas de procesos de transformación de productos y servicios que no están ajenos. Teniendo en cuenta que la gestión es independiente de modo que, si una falla impactara en las demás, ya que se considera que los procesos de gestión están ligados de

un modo sistemático.

Rubio. P. (2008). El autor hace referencia que una empresa no funciona si están divididas, sino que se relaciona estrechamente con su entorno empresarial. Por ello se considera que la gestión se apoya y funciona a través de las personas, por lo general en equipos de trabajo para lograr un solo objetivos.

Chiavenato I. (2006). Calidad total o gestión de la calidad, es un concepto de control que proporciona a las personas, la responsabilidad por el alcance de estándares de calidad.

3.3.2 Atención Al Cliente

Según **Paz, R (2005).** El servicio al cliente la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente, sobre la atención al cliente nos dice que no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de la empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar si queremos hacerlo.

Según **Alonso M. & otros (2006). Costo Relativo a la Calidad;** costo ocasionado para asegurar y garantizar una calidad satisfactoria y dar la confianza correspondiente, así como las pérdidas en que se incurren cuando no se obtiene calidad satisfactoria.

Según **Ongallo, C (2012).** La atención al cliente y el servicio posventa, Madrid, editorial: Díaz de santos. Según el autor hace referencia que la fidelización va a marcar las políticas de crecimientos, financieros y humanos de la empresa directa. Pero para que el cliente te repita, antes debe probar nuestros productos y experimentar una satisfacción.

CAPÍTULO IV. HIPÓTESIS

Las hipótesis son enunciados que necesitan ser comprobados por verdades. Para nuestra investigación la hipótesis reviste importancia porque facilitará despejar ciertas afirmaciones respecto al estilo de gestión de las mypes en estudio.

4.1 Hipótesis General

Las mypes del Sector Servicios, rubro Hoteles del distrito de Callería, que se administran bajo un enfoque de atención al cliente, como es la identificación de los atributos que valora y un análisis del mercado pueden alcanzar un mejor posicionamiento en el mercado.

4.2 Hipótesis Específicas

Las mypes del Sector Servicios, rubro Hoteles que aplican las técnicas de atención al cliente, tienen un mejor conocimiento del mercado donde operan.

Las mypes del Sector Servicios, rubro Hoteles, tienen definido su misión, visión y valores y es de conocimiento de toda la organización.

CAPÍTULO V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño De La Investigación

El diseño de esta investigación será no experimental – transversal- descriptivo- Cuantitativa.

Es decir, la recolección de datos se efectuará en un solo momento, en un tiempo único.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Atención al Cliente.

No experimental

La investigación es no experimental. Porque la investigación se realizará sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.

Descriptivo

La investigación tendrá carácter descriptivo. Solo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio.

Transversal

Es transversal, porque el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo.

Cuantitativa

Es cuantitativa por qué se hace uso de la estadística para obtener los resultados de las encuestas

5.2 Población y muestra

5.2.1 Población

La población está constituida por 25 micros y pequeñas empresas dedicadas al Sector Servicios, Rubro Hoteles. Esta información fue brindada por la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

5.2.2 Muestra

Se realizó a criterio del investigador en base a 15 mypes del sector rubro hoteles.

Teniendo en cuenta que son las más concurridas y dieron el acceso a la información.

La Avenida San Martín 200; Jirón Sucre 198, Ucayali con independencia 380; Jr. Progreso 545, Jr. Raimondi 610, Jr. Independencia 550 Plaza de Armas, Av. Centenario 4800 Pasaje Vargas Guerra 300, Comandante Barrera 745, Av. San Martín 552, Av. San Martín 283, Jr. Salaverry 673, Jr. Tacna 149, Jr. Ucayali 360, Jr. Salaverry 660, Jirón Víctor Montalvo 298 y Saenz Peña 619.

N°	Razón social	Dirección	# de habitaciones	# de trabajadores
1	Hospedaje Sun	Ucayali con independencia, 380	21	3
2	Hotel Antonio's	Jr. Progreso 545	48	7
3	Hotel Mercedes	Jr. Raimondi 610	30	5
4	Hotel del castillo de plaza	Jr. Independencia 550 Plaza de Armas	50	6
5	Manish Hotel Ecológico	Av. Centenario 4800 Pasaje Vargas Guerra 300	48	6

6	Hospedaje el emperador	Comandante Barrera 745	29	4
7	Hotel sol del oriente	Av. San Martín 552	60	8
8	Hotel luz de luna	Av. San Martín 283	20	3
9	Jhor Bush Hotel	Jr. Salaverry 673	30	5
10	Casa del Huesped Guest House	Jr. Ucayali, 253	20	3
11	Hotel D'Selva	Jr. Tacna 149	20	4
12	Hospedaje Kombi	Jr. Ucayali 360	48	6
13	Hotel Nikkei	Jr. Salaverry 660	36	5
14	Hotel Luxor	Jirón Victor Montalvo 298	25	4
15	Hospedaje Saenz Peña	Saenz Peña 619	20	4

5.3 Definición Y Operacionalización De Variables E Indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA MEDICIÓN
ATENCIÓN AL CLIENTE	La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio.	Se realizó un cuestionario de 20 preguntas estructuradas tanto para la variables de atención al cliente y gestión de calidad.	Planeación de atención. Satisfacción del cliente con el servicio.	Posee, Administra. Confiabilidad. Atención. Amabilidad. Higiene. Seguridad. Tiempo de espera. Manejos de quejas y sugerencias	Ítem N°4 pertenece a sector nominal. Ítem N°5 pertenece a sector nominal. Ítem N°7 pertenece a sector nominal. Ítem N°8

					<p>pertenece al sector nominal.</p> <p>Ítem N°9</p> <p>pertenece al sector nominal.</p> <p>Ítem N°12</p> <p>pertenece al sector nominal.</p> <p>Ítem N°13</p> <p>pertenece al sector nominal.</p> <p>Ítem N°14</p>
--	--	--	--	--	--

					<p>pertenece al sector nominal.</p> <p>Ítem N°15</p> <p>pertenece al sector nominal.</p> <p>Ítem N°16</p> <p>pertenece al sector ordinal.</p> <p>Ítem N°18</p> <p>pertenece al sector nominal.</p> <p>Ítem N°19</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>pertenece al sector ordinal.</p> <p>Ítem N°20</p> <p>pertenece al sector nominal.</p>
<p>GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Planificación, organización y control del desarrollo del sistema es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para dar la confianza adecuada de un producto o servicio, que</p>		<p>Gestión estratégica de la calidad</p> <p>Liderazgo</p>	<p>Planificación y organización.</p> <p>Direccionar al personal con el objetivo de cumplir con el plan de trabajo.</p> <p>Mantener el lineamiento.</p>	<p>Ítem N°6</p> <p>pertenece a sector nominal.</p> <p>Ítem N°10</p> <p>pertenece a sector nominal.</p>

	va a satisfacer los requisitos dados de calidad.			Capacitaciones de calidad.	<p>Ítem N°11</p> <p>pertenece a sector ordinal.</p> <p>Ítem N°17</p> <p>pertenece al sector ordinal.</p>
--	--	--	--	----------------------------	--

5.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron:

Encuesta: permitió recopilar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado.

Análisis documental: Permitió obtener información bibliográfica (tesis, libros, monografías, trabajos de investigación, textos)

TECNICA	INSTRUMENTOS
ENCUESTA	CUESTIONARIO
ANALISIS DOCUMENTAL	Información proporcionada por la municipalidad provincial de coronel portillo, referente a la cantidad de hotelerías formales existentes en el distrito de Callería.

5.5 Plan de análisis

En esta investigación se recopiló información, mediante la utilización de cuestionario de análisis descriptivo que fue respondido por los propietarios y administradores de las mypes del sector servicio rubro hoteles, del distrito de Callería, año 2017.

Para la tabulación de los datos se utilizó, la hoja de cálculo Microsoft Excel 2016. Para la representación de datos en tablas, gráficos estadísticos y resultados porcentual. En campo se aplicó la técnica de las encuestas.

5.6 Matriz de coherencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPOTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMEINTOS
¿Si las mypes del sector servicios, rubro hoteles del distrito de Callería, se gestionan bajo el enfoque de atención del cliente?	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar si las mypes del sector servicios, rubro hoteles del distrito de Callería, se gestionan bajo el enfoque de atención del cliente</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Está representado por el enfoque de atención al cliente</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Está representada por la gestión de calidad.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Las mypes del Sector Servicios, rubro Hoteles del distrito de Callería, que se administran bajo un enfoque de atención al cliente, como es</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>El tipo de investigación es cuantitativo.</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>El nivel la investigación es descriptiva.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>Técnica</p> <p>Observación</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

	<p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer si las mypes del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Callarúa, cuentan con un plan de atención al cliente.</p> <p>Conocer si las mypes del sector servicio, rubro hoteles del distrito de</p>		<p>la identificación de los atributos que valora y un análisis del mercado pueden alcanzar un mejor posicionamiento en el mercado.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Las mypes del Sector Servicios, rubro Hoteles que aplican las técnicas de</p>	<p>Población: La población está constituida por las micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicio, Rubro Hoteles. Información brindada por la Municipalidad Provincial de Callarúa, registros públicos y Sunat para determinar su cantidad. De 25 mypes Hoteleras.</p> <p>Muestra</p> <p>Determinada por el</p>	
--	---	--	---	---	--

	<p>Callería, buscan la satisfacción del cliente con el servicio.</p> <p>Determinar si las mypes del rubro Hoteles se utiliza la gestión de estrategia de calidad.</p> <p>Determinar si las mypes del rubro Hoteles, se gestiona con liderazgo.</p>		<p>atención al cliente, tienen un mejor conocimiento del mercado donde operan.</p> <p>Las mypes del Sector Servicios, rubro Hoteles, tienen definido su misión, visión y valores y es de conocimiento de toda la organización.</p>	<p>criterio del investigador en 15 mypes del rubro Hoteles.</p>	
--	--	--	--	---	--

5.7 Principios éticos

5.7.1 Principios Éticos

Los principios éticos descritos en el presente código, se deben regir las normativas de elaboración de los proyectos de investigación en la universidad, realizados para los distintos niveles de estudios y modalidad; así como para los proyectos del Instituto de Investigación.

5.7.1.1 Principios Que Rigen La Actividad Investigador

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.

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.

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.

Integridad científica. - La integridad o rectitud se deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.

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.

CAPÍTULO VI. RESULTADOS

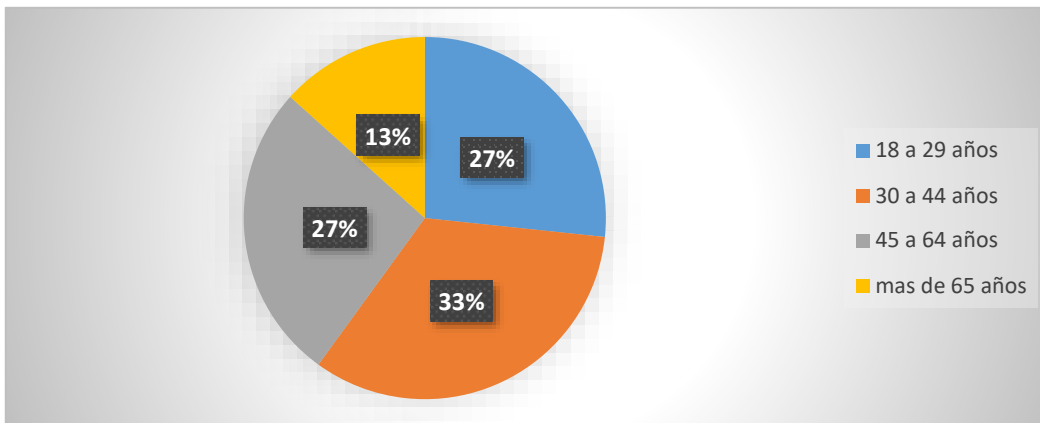
6.1 Resultados

Tabla 1
Edad del emprendedor de la empresa

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	18 a 29 años	4	27%
2	30 a 44 años	5	33%
3	45 a 64 años	4	27%
4	más de 65 años	2	13%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Gráfico 1
Edad del emprendedor de la empresa



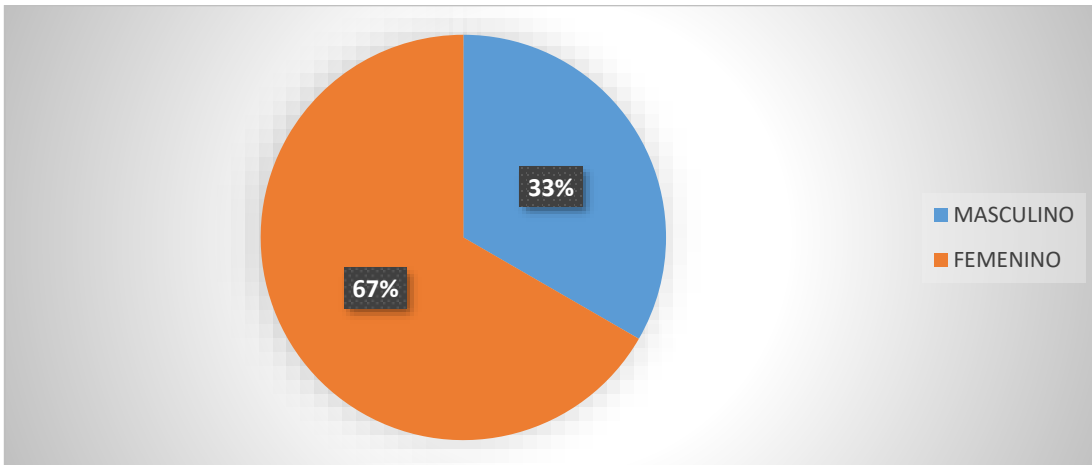
INTERPRETACION: Del total de personas encuestadas el 33% respondieron que tienen una edad promedio entre 30 a 44 años, con el 27% respondieron que tienen una edad promedio de 18 a 19 años, el 27% respondieron que tienen una edad promedio 45 a 64 años, el 13% respondieron que tienen una edad promedio de más de 65 años. En conclusión, la gran mayoría de personas encuestadas son personas emprendedoras que tienen una edad entre 30 a 44 años.

Tabla 2
Genero

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	MASCULINO	5	33%
2	FEMENINO	10	67%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 2 Genero



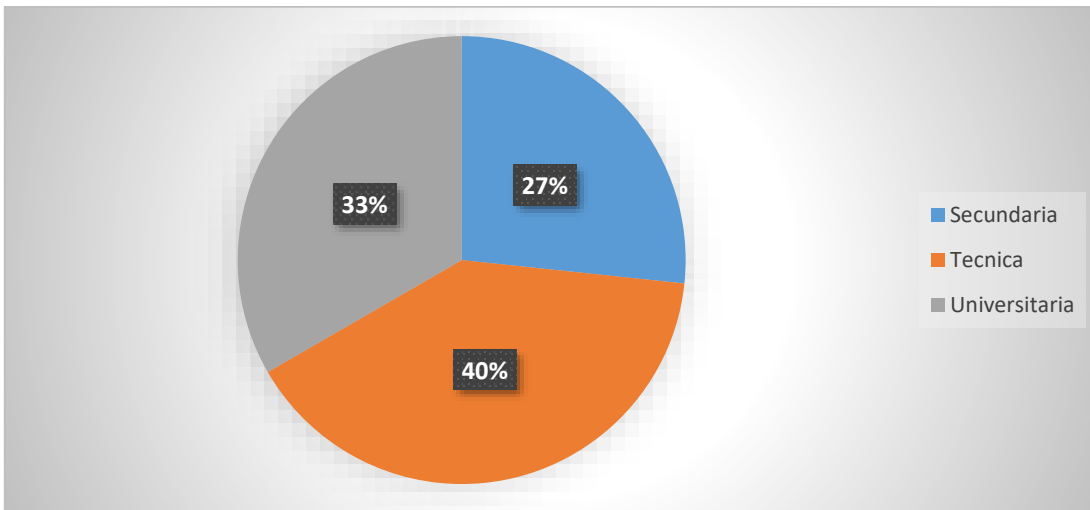
INTERPRETACION: Del total de personas encuestadas 67% representando al sexo femenino, mientras que el 33% está representado por el sexo masculino.

Tabla 3
¿Cuál es su grado de instrucción?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Secundaria	4	27%
2	Técnica	6	40%
3	Universitaria	5	33%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 3
¿Cuál es su grado de instrucción?



INTERPRETACION: Del total de las personas encuestadas el 40% respondió que tienen un grado de instrucción secundaria, el 33% respondió que tienen instrucción técnica, y el 27% respondió que son universitarios.

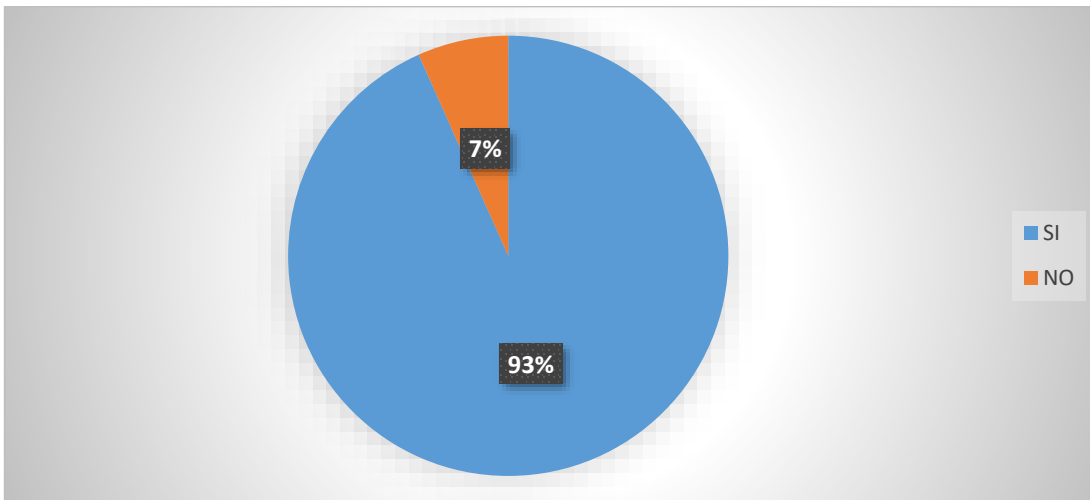
En conclusión, la gran mayoría de encuestados tienen un grado de instrucción técnicas en las hoteleras

Tabla 4
¿Cree usted que la rapidez es fundamental en el servicio de atención al cliente?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	9	60%
2	NO	6	40%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 4
¿Cree usted que la rapidez es fundamental en el servicio de atención al cliente?



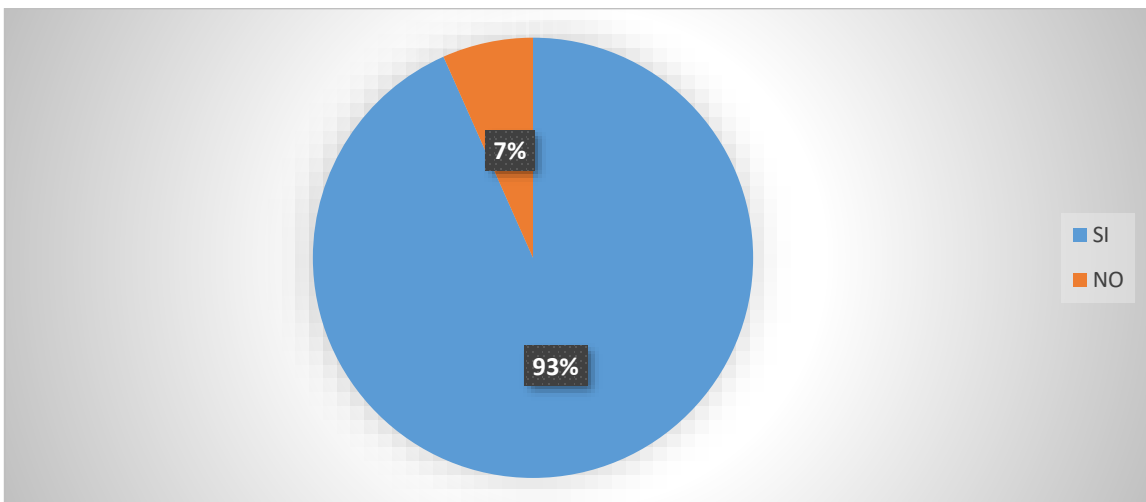
INTERPRETACION: Del total de las personas encuestadas el 60% respondió que la rapidez es fundamental en el servicio ya que así los clientes no se sientan incomodos, y el 40% respondió que no es necesaria una atención rápida ya que muchos de las personas que se hospedan en la industria hotelera hacen sus reservaciones con días de anticipación.

Tabla 5
¿Evalúa el desempeño de los trabajadores del hotel?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	12	80%
2	NO	3	20%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 5
¿Evalúa el desempeño de los trabajadores del hotel?



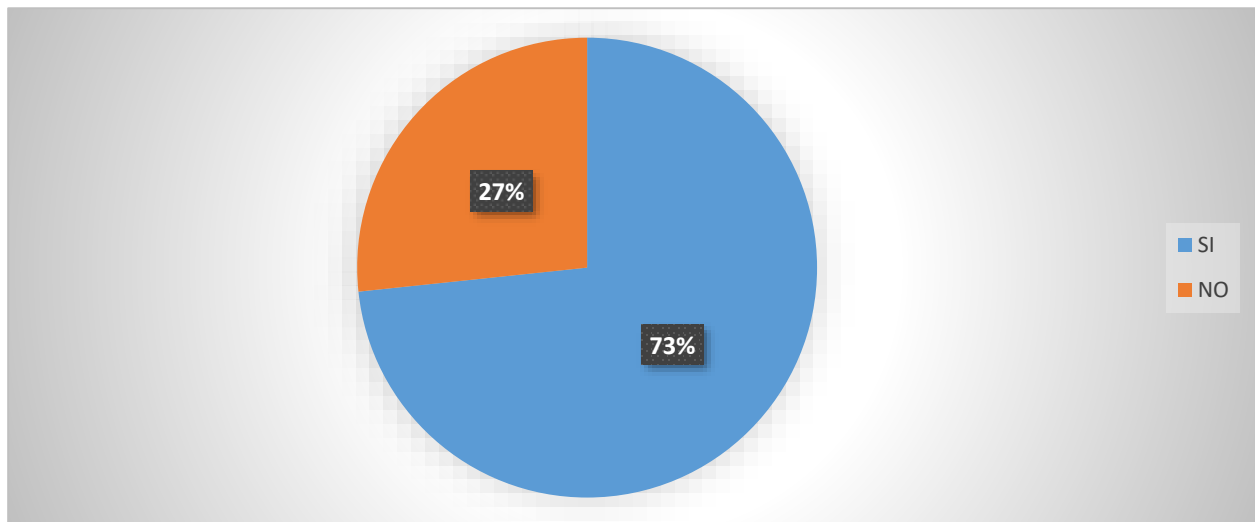
INTERPRETACION: Del total de personas encuestadas el 80% respondió que, si evalúa constantemente a los trabajadores de la empresa, y el 20 % respondió que no evalúa el desempeño de sus trabajadores.

Tabla 6
¿Usted tiene un plan para mejorar los procesos administrativos en su empresa?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	11	73%
2	NO	4	27%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 6
¿Usted tiene un plan para mejorar los procesos administrativos en su empresa?



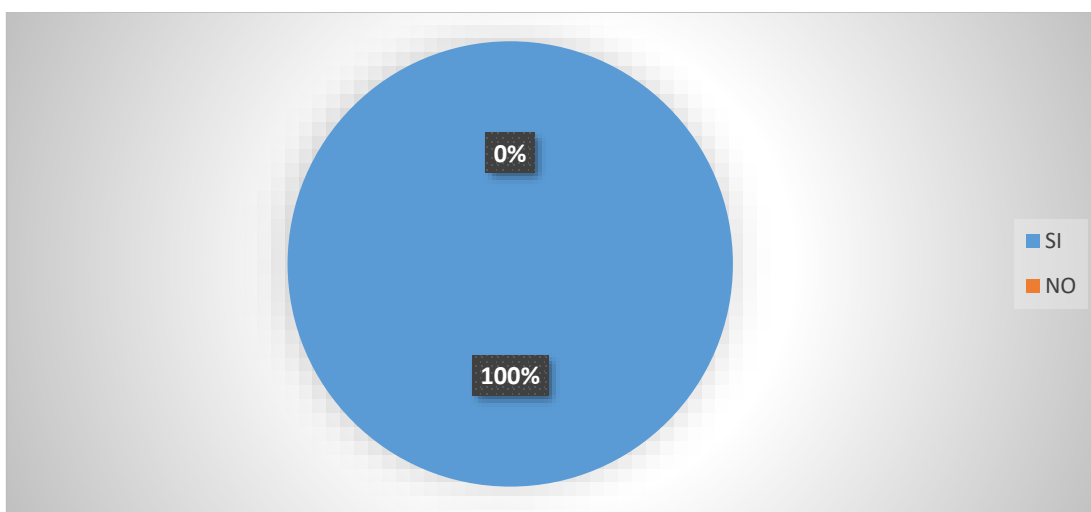
INTERPRETACION: Del total de personas encuestadas el 73% respondió que, si tienen un plan para mejorar procesos administrativos, y el 27% respondió que no tiene un plan para la mejora de los procesos administrativos.

Tabla 7
¿Usted cree que la amabilidad sea unas características de atención de calidad que satisface a los clientes?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	15	100%
2	NO	0	0%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 7
¿Usted cree que la amabilidad sea unas características de atención de calidad que satisface a los clientes?



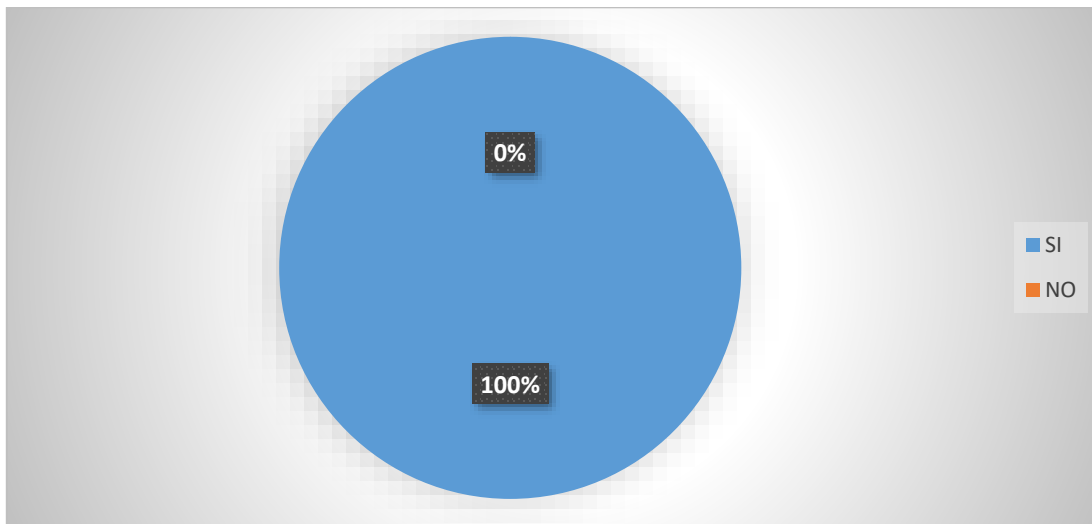
INTERPRETACION: Del total de personas encuestadas el 100 % respondió que sí, que la amabilidad es una de las características que se debe brindar al cliente.

Tabla 8
¿Usted evalúa la satisfacción del cliente?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	15	100%
2	NO	0	0%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 8 ¿Usted evalúa la satisfacción del cliente?



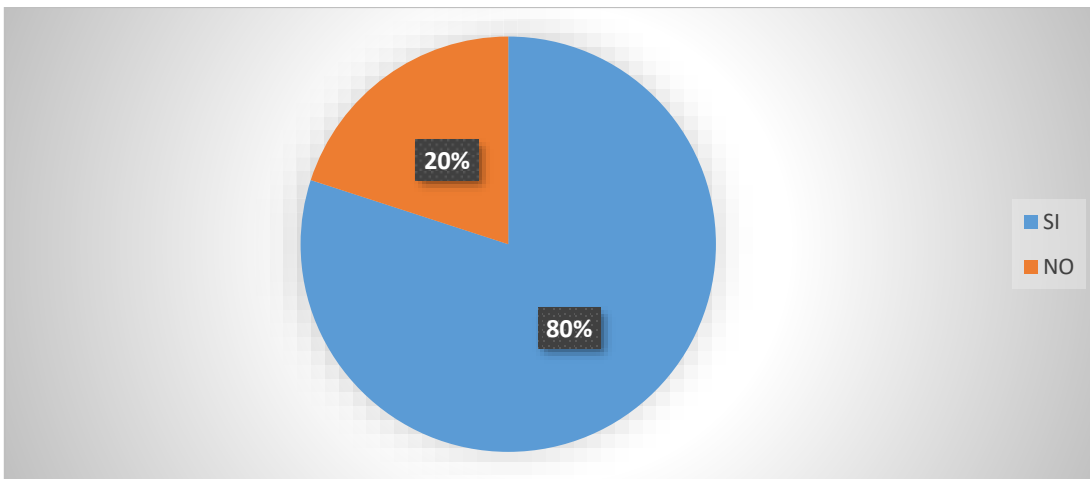
INTERPRETACION: Del total de personas encuestadas el 100 % respondió que sí evalúa la satisfacción del cliente.

Tabla 9
¿Utiliza el servicio de pago con tarjeta de crédito y/o debito?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	12	80%
2	NO	3	20%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 9
¿Utiliza el servicio de pago con tarjeta de crédito y/o debito?



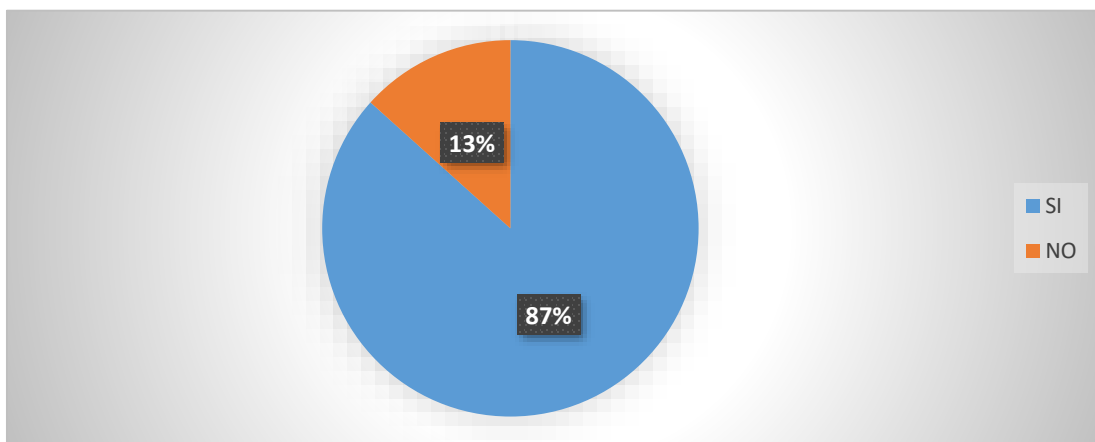
INTERPRETACION: Del total de personas encuestadas el 80% respondió que la empresa si cuenta con los servicios de pago con tarjeta de crédito y/o débito, mientras que el 20 % de las empresas no cuenta con los servicios de pago con tarjeta de crédito y/o débito.

Tabla 10
¿Capacita a sus trabajadores en el ámbito de atención al cliente?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	13	87%
2	NO	2	13%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 10
¿Capacita a sus trabajadores en el ámbito de atención al cliente?



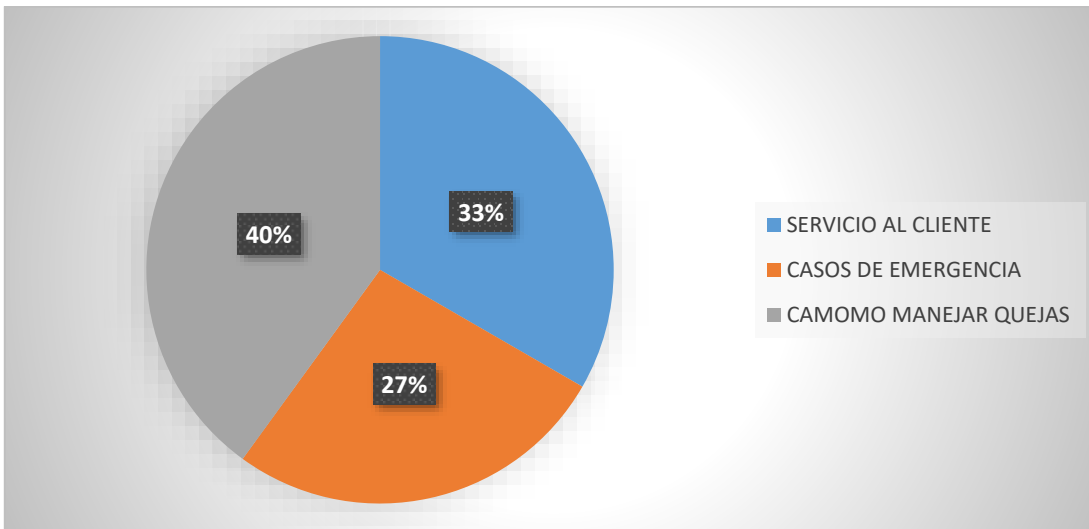
INTERPRETACION: Del total de personas encuestadas el 87 % si capacita a sus trabajadores, y el 13% respondió que no capacita a sus trabajadores.

Tabla 11
¿En qué área capacita a los trabajadores del hotel?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SERVICIO AL CLIENTE	5	33%
2	CASOS DE EMERGENCIA	4	27%
3	COMO MANEJAR QUEJAS	6	40%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 11
¿En qué área capacita a los trabajadores del hotel?



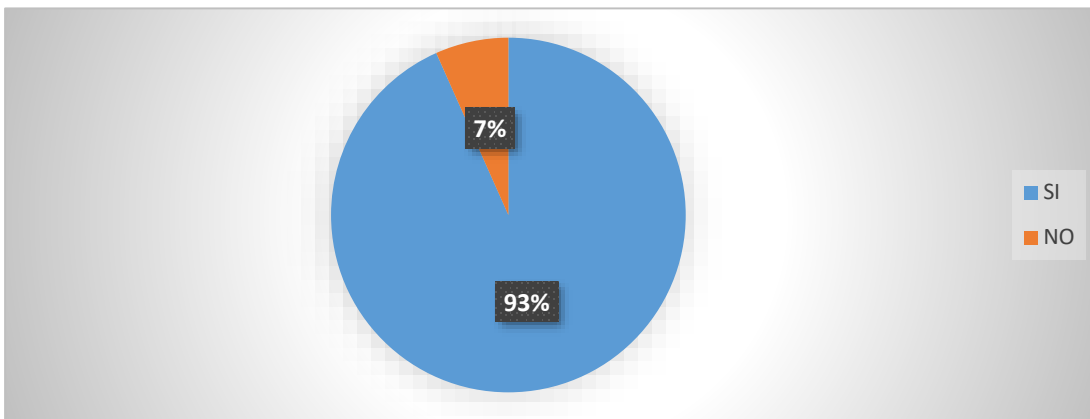
INTERPRETACIÓN: Del total de personas encuestadas el 40% respondió que capacita a sus trabajadores en cómo manejar quejas de parte de los clientes, el 33% respondió que capacita a sus trabajadores en como brindar un buen servicio al cliente y el 27% respondió que capacita a sus trabajadores que capacita a sus trabajadores como actuar en casos de emergencias que se da dentro de la empresa hotelera.

Tabla 12
¿Tiene servicio las 24 horas?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	14	93%
2	NO	1	7%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 12
¿Tiene servicio las 24 horas?



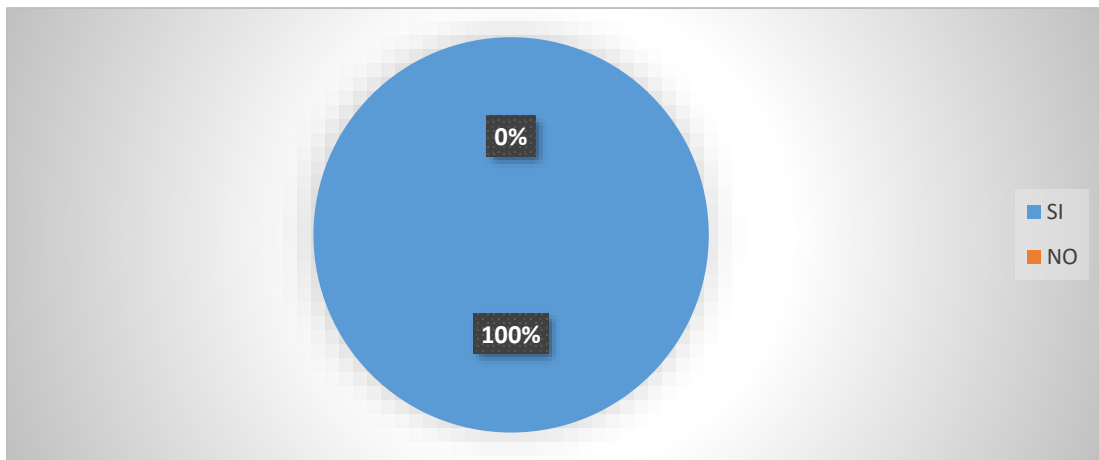
INTERPRETACIÓN: Del total de personas encuestadas el 93% que si tienen un servicio de 24 horas y mientras el 7% no cuentan con la atención de 24 horas.

Tabla 13
¿Hay algunas medidas de seguridad en caso de emergencias?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	15	100%
2	NO	0	0%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 13
¿Hay algunas medidas de seguridad en caso de emergencias?



INTERPRETACIÓN: Del total de personas encuestadas el 100% respondió que sí tienen medidas de seguridad en caso de cualquier emergencia que pase.

Tabla 14

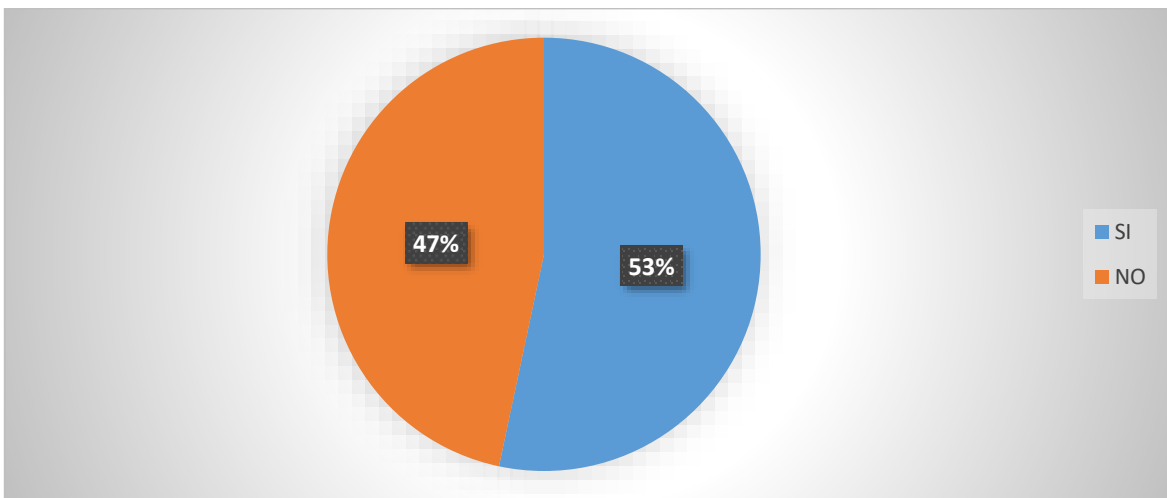
¿Usted considera que el tiempo de espera y el servicio es el adecuado para sus cliente?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	8	53%
2	NO	7	47%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 14

¿Usted considera que el tiempo de espera y el servicio es el adecuado para sus cliente?



INTERPRETACIÓN: De las personas encuestadas el 53% respondió que Sí ya que el tiempo de espera y el servicio que le brindan al cliente es lo primordial y el 47% respondió que no tienen un buen tiempo de espera y el servicio para brindarles a sus clientes.

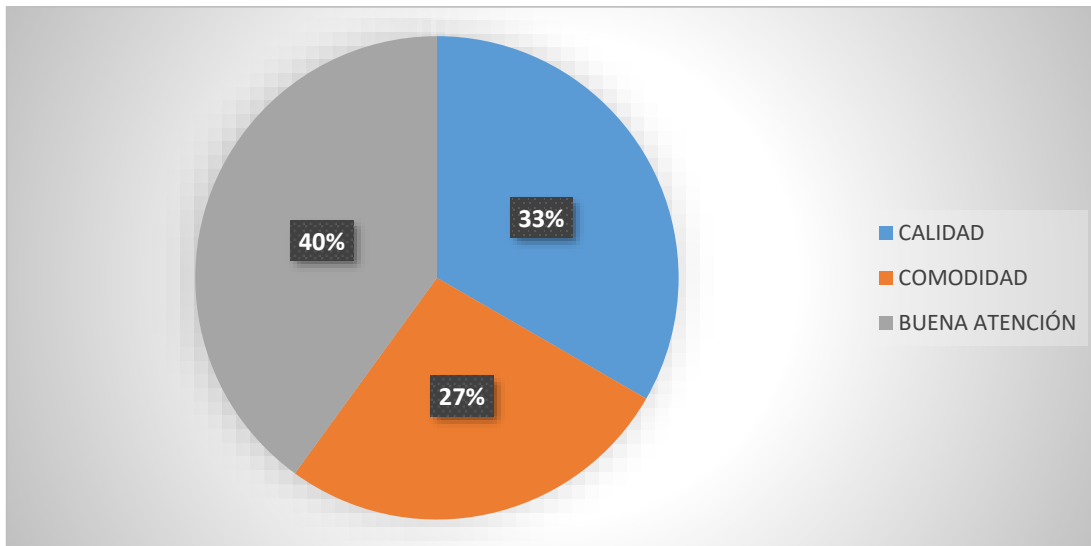
Tabla 15

¿Cuáles son los aspectos que el hotel les brinda mayor importancia?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	CALIDAD	5	33%
2	COMODIDAD	4	27%
3	BUENA ATENCIÓN	6	40%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 15
¿Cuáles son los aspectos que el hotel les brinda mayor importancia?



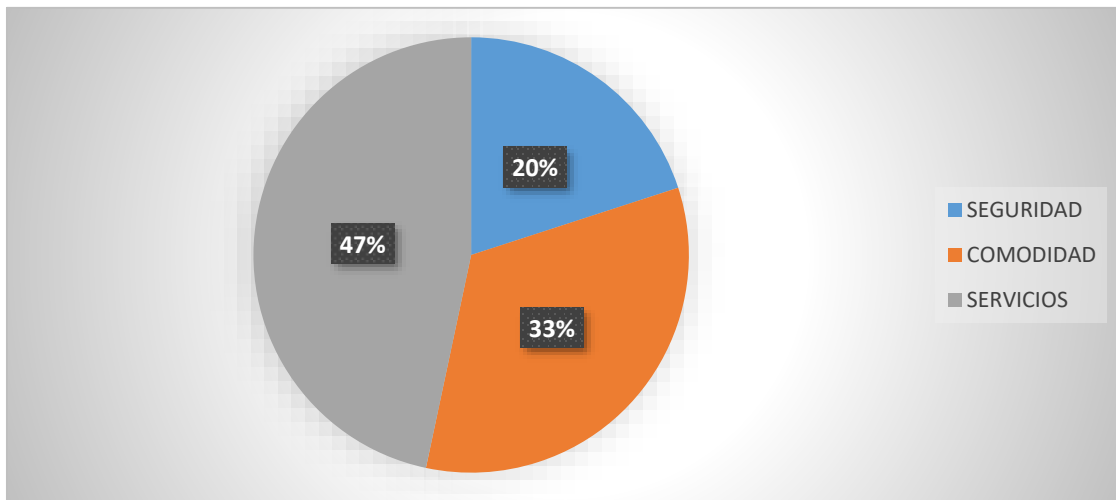
INTERPRETACION: De las personas encuestadas el 40% respondió que le brinda más importancia respecto a lo que es una “buena atención”, el 33% respondió que la “calidad” es lo más esencial dentro de la mype y el 27% respondió que la “comodidad” es lo primordial que brinda la mypes para que sus clientes se sientan a gustos y tranquilos.

Tabla 16
¿Por qué motivo las personas se hospedan en el hotel?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SEGURIDAD	3	20%
2	COMODIDAD	5	33%
3	SERVICIOS	7	47%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 16
¿Por qué motivo las personas se hospedan en el hotel?



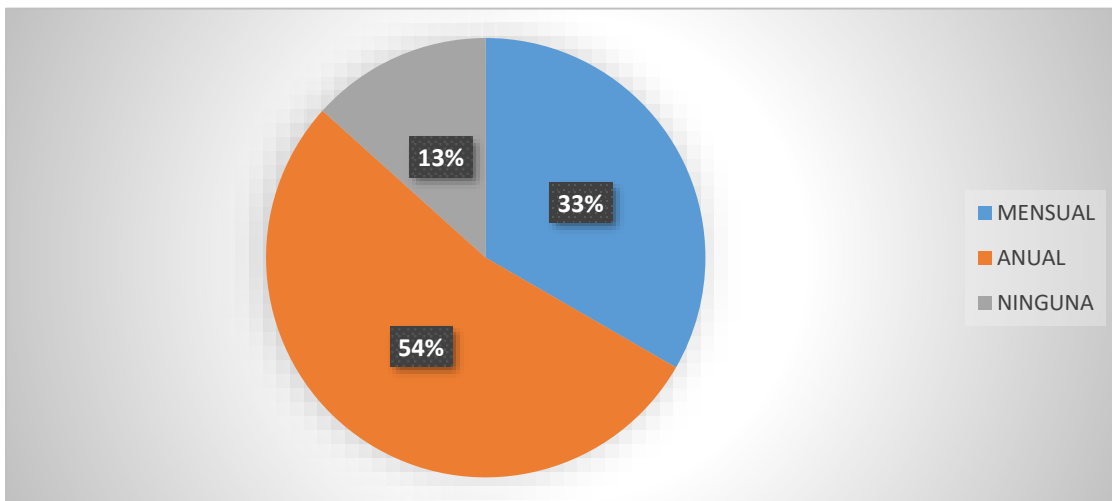
INTERPRETACION: De las personas encuestadas el 47% respondió que el motivo por lo que se hospedan en hotel es por los diferentes servicios que brinda, 33% respondió que el motivo por lo que hospedan en hotel es por las comodidades que les brindan y el 20% respondió que el motivo por lo que se hospedan en hotel es por la buena seguridad que esta brinda.

Tabla 17
¿Con que frecuencia brindas capacitaciones en atención a tus trabajadores?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	MENSUAL	5	33%
2	ANUAL	8	53%
3	NINGUNA	2	13%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 17
¿Con que frecuencia brindas capacitaciones en atención a tus trabajadores?



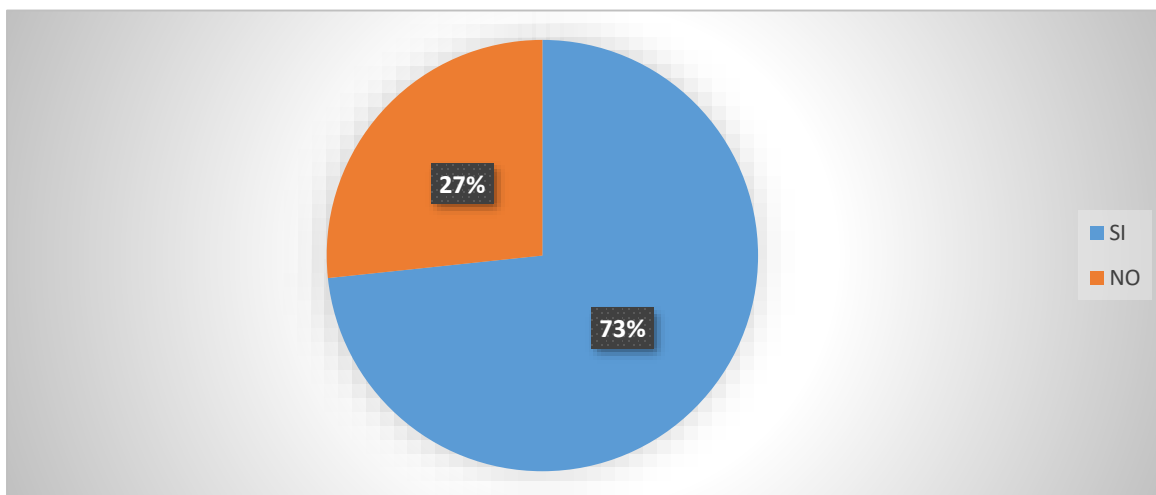
INTERPRETACION: De las personas encuestadas el 54% respondió que capacita a sus trabajadores respecto a atención al cliente de manera “anual”, el 33% respondió que capacita a sus trabajadores respecto a atención al cliente de manera “mensual” y el 13% respondió que no capacita a sus trabajadores respecto a atención al cliente.

Tabla 18
¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	11	73%
2	NO	4	27%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 18
¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?



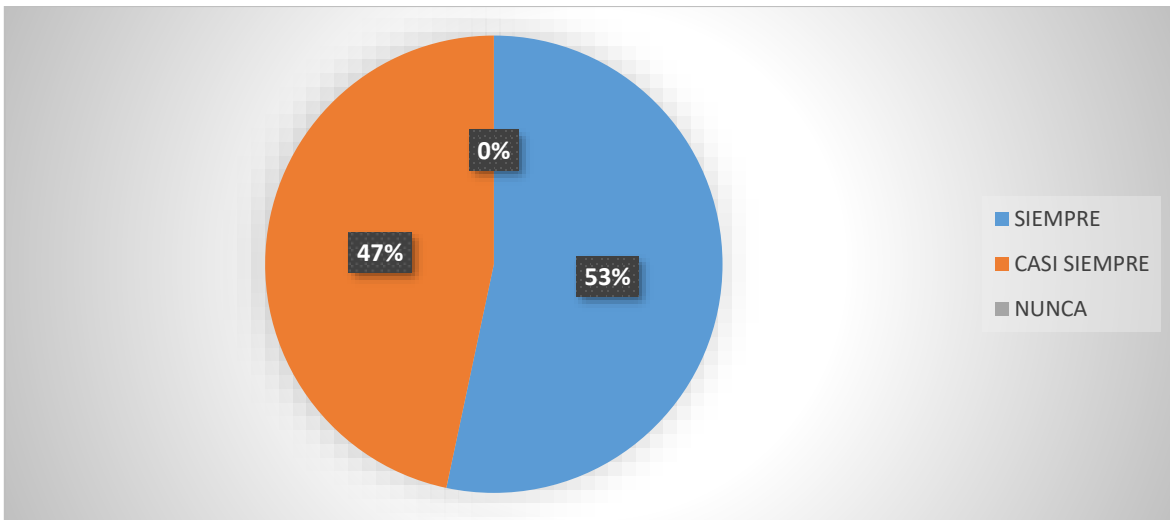
INTERPRETACION: De las personas encuestadas el 73% respondió que tienen un servicio para evaluar y mejorar el nivel de servicio de la mype y el 27% respondió que todavía les falta implementar un sistema de evaluación y mejora para su mype.

Tabla 19
¿Usted supervisa continuamente el desempeño de sus trabajadores?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SIEMPRE	8	53%
2	CASI SIEMPRE	7	47%
3	NUNCA	0	0%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 19
¿Usted supervisa continuamente el desempeño de sus trabajadores?



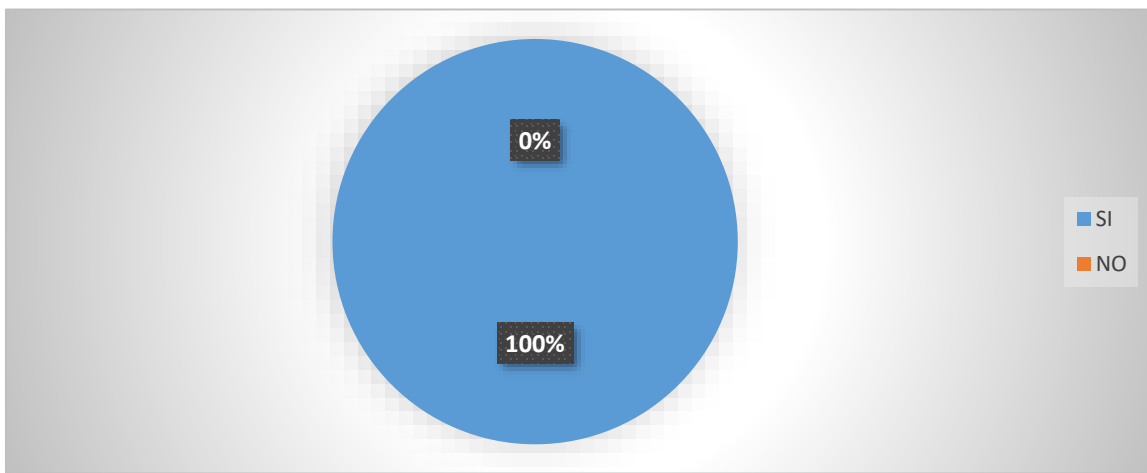
INTERPRETACION: De las personas encuestadas el 53% respondió que “siempre” supervisa el desempeño de sus trabajadores y el 43% respondió que “casi siempre” supervisa el desempeño de sus trabajadores.

Tabla 20
¿Usted cree que el grado de confiabilidad es lo primordial para el Hotel?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	15	100%
2	NO	0	0%
		15	100%

Datos obtenidos en el campo (elaboración propia)

Grafico 20
¿Usted cree que el grado de confiabilidad es lo primordial para el Hotel?



INTERPRETACION: De las personas encuestadas el 100% respondió que la confiabilidad es lo más primordial para el cliente se sienta a gusto en la mype.

6.2 Análisis de resultado

De la pregunta N°4 de la investigación los dueños o encargados de las mypes consideran que la rapidez en el servicio de atención al cliente es primordial ya que los clientes no les gustan esperar mucho. Este hallazgo se relaciona con el encontrado de en la investigación de **Quiróa Maldonado, D (2014)**, ya que ella en su investigación manifiesta que un buen servicio al cliente es fundamental en toda mype hotelera, por ello un cliente valora la rapidez del servicio que le brindan ayuda en la mejora continua de la mype.

De la pregunta N° 10 de la investigación los dueños o encargados de las mypes capacitan a sus trabajadores en el ámbito de atención al cliente. Este hallazgo no se relaciona con el encontrado en el estudio de su investigación de **Sales Marchanes, G. (2016)**, ya que ella en su investigación manifiesta que el 36% de los hoteles no capacitan a sus trabajadores y por ende los empleados no cumple bien su función de atención al cliente. Ella llego a la conclusión de que, si hay capacitaciones en atención a los clientes se solucionara la mala atención al cliente, conocimiento insuficiente en la prestación de servicio.

De la pregunta N°19 de la investigación indica que el 73% de los hoteles ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio. Este hallazgo no se relaciona según **Velasco Sánchez, J. (2010)**, indica en su investigación que el 50% de los hoteles ha implementado un sistema de servicio en atención al cliente y que el otro 50% no todavía implementa un Sistema de atención al cliente.

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

Según los resultados encontrados los dueños de las mypes rubro hoteles. Consideran que la rapidez en el servicio de atención al cliente es fundamental, ya que, por medio de esto, se satisfacen las necesidades del cliente. Es por ello que este resultado cumple con el objetivo general de esta investigación.

Según los resultados encontrados los dueños de las mypes rubro hoteles, consideran que capacitar a sus trabajadores en el ámbito atención es fundamental ya que por medio de esto se puede brindar un mayor conocimiento de acuerdo lo requerido de las mypes y así los clientes queden satisfechos. Por ello esto cumplen con el objetivo general de esta investigación.

Según lo encontrado los dueños de las mypes rubro hoteles. Consideran que un plan que un plan para evaluar y mejorar su nivel de servicio es lo más ideal ya que así el nivel de calidad de la mype subirá. Por ello esto cumple con el objetivo específico de mi investigación.

7.2 Recomendaciones

A los representantes de las mypes rubro hotelero, se les recomiendan tener más en cuenta que el tiempo de espera y un buen servicio es lo primordial, para así poder un buen servicio de calidad a todos nuestros clientes.

Orientar al personal que trabaja en la mype rubro hoteleras en cómo manejar casos de emergencia dentro de la mype, se recomienda también al personal capacitar al personal como brindar un buen servicio al cliente.

Recomiendo buscar que le fidelización de los clientes sean constantes para la empresa hotelera, ofreciendo ofertas especiales para todos los clientes de la mype ya que así se crea un ambiente agradable para el cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Gonzales, N. (2012). *Gestión empresarial, oportunidad de mejora en los negocios*, México D.F., México: Isbn 000.
- Rubio. P. (2008). *Introducción a la gestión empresarial*. Madrid, España: ISBN-10:84-689.
- Almeida, A. (2006). *Gestión de la calidad en los procesos turístico*. Madrid, España: Síntesis. Páginas 334.
- Gonzalo, C. (2006) “*Atención al cliente*”. Citado el 12 de 01 del 2017. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos35/atencion/atencion.shtml#ixzz4XwTINN1a>.
- Ishikawua, K. (1989). *Introducción quality control*. Tokio, Asían: Productivity organization.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México D.F., México: Industria mexicana, Reg.num.735.
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente, la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Madrid, España: Ideas propias.
- Ongallo, C. (2012). *La atención al cliente y el servicio postventa*, Madrid, España: Días de santos.
- Kotler, P. & Lane, K. (2006). En *Dirección del Marketing* (pág. 349; Cap. 11). México: Pearson Educación.
- Porter, M. (2004). *Estrategia Competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia* (Trigésima segunda reimpresión ed.). México, D. F.: Compañía Editorial Continental.
- Valencia, J. R. (2006). *Administración con enfoque estratégico*. México D.F.: Trillas S.A.
- Quiróa, D. (2014). “*servicio al cliente en hoteles de la ciudad de san marcos*”. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Quiroa-Dorays.pdf>

Arroyo, M. (2016) *"La calidad de servicio del Hotel La Princesa de cuatro estrellas* (Tesis de grado, licenciatura) Universidad cesar vallejo, Lima, Perú.

Beraun , M. (2016) *"Percepción de la calidad del servicio de un hotel tres estrellas en el distrito de Independencia,* (Tesis para optar el Grado de Magister en administración). Universidad cesar vallejo, Lima, Perú.

Guerrero, T.(2014). *"Evaluación de la calidad del servicio del Hotel "Boulevard", de la provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes,* (Tesis para optar el grado de Licenciado en administración) Universidad católica los ángeles de Chimbote, Tumbes, Perú.

Matamoros, H. (2014) *"Evaluación de la calidad del servicio del Hotel "Isis" de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas practicas,* (Tesis para optar el grado de Licenciado en administración). Universidad católica los ángeles de Chimbote, Tumbes, Perú.

Ugarte, V. (2017). *"Relación entre la calidad de servicio y la demanda turística en el sector hotelero de la Provincia de Huancayo* (Tesis para optar el grado de Licenciado en administración). Universidad continental, Huancayo, Perú.

Horovitz, Jacques. *Los siete secretos del servicio al cliente.* Pearson Education S.A, 2000.

Drucker, P. (1973). *Management tasks responsibilities and practices.* Buenos aires, Argentina: Sudamérica.

Joan, E. (2007). *Cientes contentos de verdad Claves para comprender a clientes y usuarios.* Barcelona, España: ediciones gestión 2000.

Anexo



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado "Gestión Bajo el enfoque en Atención al Cliente del sector comercial, rubro Pollerías, del distrito de Calleria, año 2017".

ENCUESTA

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

Nombre del encuestado:

.....Tania Lozano Alvarado de Reategui.....

Nombre de la empresa.

.....Hospedaje Sanz Peña.....

1. Edad del emprendedor de la empresa:

De 18 a 29 años () De 30 a 44 años De 45 a 64 años () Más de 65 años ()

2. Genero:

a) Masculino..... b) Femenino.....

3. Grado de instrucción:

Secundaria: Técnica: () Universitaria ()

4. ¿Cree usted que la rapidez es fundamental en el servicio al cliente?

Si No ()

5. ¿Evalúa el desempeño de los trabajadores del hotel?

Si No ()

6. ¿Usted tiene un plan para mejorar los procesos administrativos en su empresa?

Si () No ()

7. ¿Usted cree que la amabilidad sea unas características de atención de calidad que satisface a los clientes?

Si No ()

8. ¿Usted evalúa la satisfacción del cliente?

Si No ()

9. ¿Utiliza el servicio de pago con tarjeta de crédito y débito?

Si No ()

10. ¿Capacita a sus trabajadores en el ámbito de atención al cliente?

Si () No ()

11. ¿En qué área capacita a los trabajadores del hotel?

Servicio al cliente Casos de emergencia () Como manejar quejas ()

12. ¿Tiene atención las 24 horas?

Si No ()

13. ¿Hay algunas medidas de seguridad en caso de emergencias?

Si No ()

14. ¿Usted considera que el tiempo de espera y el servicio es el adecuado para sus clientes?

Si () No ()

15. ¿Cuáles son los aspectos que el hotel les brinda mayor importancia?

Calidad () Comodidad () Buena atención ()

16. ¿Por qué motivo las personas se hospedan en el hotel?

Seguridad () Comodidad () Servicios ()

17. ¿Con que frecuencia brindas capacitaciones en atención a tus trabajadores?

Mensual () Anual () Ninguna ()

18. ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?

Si () No ()

19. ¿Usted supervisa continuamente el desempeño de sus trabajadores?

Siempre () Casi siempre () Nunca ()

20. ¿Usted cree que el grado de confiabilidad es lo primordial para el Hotel?

Si () No ()

Pucallpa,2018.

Anexo 02 Foto

