



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN
LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO
MULTISERVICIOS: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES
GALNEY” – EN EL DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019.**

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

AUTORA

PEÑA MORÁN, LESLY LISETH.

ORCID: 0000-0002-4169-4323

ASESOR

ESCOBEDO GALVEZ, JOSE FERNANDO.

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Peña Moran, Lesly Liseth

ORCID: 0000-0002-4169-4323

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

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

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

JURADO

Guerrero García, Galvani.

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert.

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel.

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Mgtr. Galvani Guerrero García Presidente

_____ **Mgtr.**
Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
Miembro

_____ **Mgtr.**
Domingo Miguel Villarreyes Guerra
Miembro

_____ **Mgtr.**
José Fernando Escobedo Gálvez
Asesor

AGRADECIMIENTO

A la **Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH**, en su filial Tumbes por formarnos como profesionales e incentivarnos a lograr nuestras aspiraciones en el ámbito de la carrera de Administración.

A los representantes de los hoteles en el distrito de Zarumilla, por permitir realizar mi investigación, y poder ejecutar la aplicación de las encuestas sin ningún inconveniente.

A al **Docente** Mgtr. José Escobedo por ser nuestro asesor en investigación por ser nuestro líder en la carrera profesional e impartirnos sus conocimientos.

DEDICATORIA

A **Dios**, por ser nuestro padre celestial y creador que vida.

A mis **padres** por darme la vida y fortalecerme para poder lograr mis metas y aspiraciones y a mis **hermanos** por su fortalece y amor.

RESUMEN

En la presente investigación denominada Caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro multiservicios: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Tuvo como problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro multiservicios: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – en el distrito de Tumbes, año 2019? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación: Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro multiservicios: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Utilizando una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de una (01) empresa y con una muestra de 68 clientes, aplicando la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos se concluyó que los clientes consideran que existe un involucramiento por parte de los trabajadores en este caso sus miembros de la familia quienes atienden, sea en el servicio que los clientes soliciten, proporcionalmente medio es el nivel de calidad de servicio frente a el cumplimiento de los objetivos empresariales, el ambiente se torna en ocasiones negativo, en donde los clientes perciben muchas veces discusiones entre los trabajadores, es por ello que su nivel de calidad es mediano, ofrecen un buen servicio en fotocopiado y tipeos pero cabe indicar que si se logra la satisfacción de cliente pero, al realizar las conclusiones respecto a las características se puede concluir que se aprecia limitada orientación respecto a los servicios ofrecidos en la empresa, frente a ellos por ser la única empresa en la localidad próxima, los clientes por necesidad acuden a ella.

Palabras Claves: Calidad de Servicio y MYPES.

ABSTRACT

In this research called Characterization of quality of service in the MyPes of the multiservice service sector: “CASE MULTIPLE SERVICES GALNEY” - in the district of Tumbes, year 2019. It had as a research problem: How is the quality of service characterized in The MyPes of the multiservice service sector: “CASE MULTIPLE SERVICES GALNEY” - in the district of Tumbes, year 2019? That is why the following research objective was formulated: Determine the characterization of quality of service in the MyPes of the multiservice service sector: “CASE MULTIPLE SERVICES GALNEY” - in the district of Tumbes, year 2019. Using a research methodology of descriptive type, quantitative level and non-experimental crosssectional design; with a population of one (01) company and with a sample of 68 clients, applying the survey and questionnaire as data collection instruments, it was concluded that the clients consider that there is an involvement by the workers in this case their members of the family who attend, whether in the service that customers request, proportionally average is the level of quality of service compared to the fulfillment of business objectives, the environment becomes sometimes negative, where customers often perceive discussions among workers , that is why their level of quality is medium, they offer a good service in photocopying and typing but it should be noted that if customer satisfaction is achieved but, when making the conclusions regarding the characteristics it can be concluded that there is limited orientation regarding to the services offered in the company, in front of them for being the only company in the nearby town, Clients of necessity come to her.

Keywords: Quality of Service and MYPES.

ÍNDICE

TÍTULO:.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA:	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	9
2.2. BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES.....	15
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO	15
2.2.1.1. DEFINICIÓN.....	15
2.2.1.2. CARACTERÍSTICAS	15
2.2.2. MYPES	16
2.2.3. SERVICIOS MÚLTIPLES	17
III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION.....	18
IV. METODOLOGIA.....	19
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	19
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	20
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	20
4.4. DEFINICIÓN DE VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN.....	20
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	24
4.6.1. Técnicas:	24
4.6.2. Instrumentos:.....	25
4.7. PLAN DE ANALISIS.....	25
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA	26
4.9. PRINCIPIOS ETICOS	26
V. RESULTADOS.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	43
VIII. ANEXOS	48
ANEXOS 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD	48
ANEXO 02: PRESUPUESTO FINANCIAMIENTO	49
ANEXO 03: ENCUESTA.....	50
ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD	52
ANEXO 05: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS.....	54
ANEXO 06: LIBRO DE CÓDIGOS	55

ANEXO 07: TURNITIN.....59

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado “CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO MULTISERVICIOS: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – EN EL DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019” La presente investigación proviene de las líneas que han sido asignado por la escuela profesional de administración y comprende el campo de disciplina. Promoción de las MYPE.

Las unidades económicas materia del trabajo son MYPE de la provincia de Tumbes dedicadas entre otras actividades al rubro de multiservicios en Tumbes en la investigación se ha identificado una (01) MYPE dedicadas al rubro objeto de la investigación, es de mi interés de conocer como desarrollan y aplican la calidad de servicio en los empresas de capacitaciones si son rentables si operan dentro de los parámetros de la legalidad en el rubro al cual se dedican.

SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY es una empresa creada por Neyra Campaña Consuelo, con RUC N° 10002074261, ubicada en Jr. Hilario Carrasco 441 – Tumbes; GALNEY se dedica a realizar servicios de fotocopiado, titeos, escaneos, anillados, venta de útiles de oficina y escolares. Es por ello que se crea este negocio con la finalidad de brindar estos servicios debido a que en la localidad nadie ofrece, por lo tanto se tuvo la iniciativa de crear esta empresa fundamentándola y enfatizando para generar ingresos familiares y dar empleo a personas que necesiten desarrollar sus capacidades, GALNEY dispone de cuatro (04) trabajadores y dos (02) practicantes del CEO – TUMBES “San Marcos”; quienes desarrollan sus habilidades en función a la gran participación que tiene el

negocio en la localidad. GALNEY es considerada como una empresa familiar que busca satisfacer las necesidades de sus clientes. Viendo esta necesidad y teniendo cercanía a las instituciones educativas tanto la I.E. César Vallejo como el mismo CEO – TUMBES; se brindan estos servicios.

Para la caracterización y descripción se utiliza la técnica del PESTEL:

En el Ámbito Político, en el Nivel de Corrupción “MyPes pueden conocer el grado de corrupción que enfrentan” El gobierno actual ha emprendido una lucha contra la corrupción en el país, la corrupción no solo ataca a las entidades del estado, si no también afecta a las empresas entre ellas las MyPes, esto conlleva a que estas pequeñas y medianas empresas incurran en gastos extraordinarios por sobornos a empleados públicos, a consecuencia de este acto suben los costos en la elaboración de los productos y/o servicios restando competitividad ante otras empresas del mismo rubro. Actualmente existen herramientas que nos permiten hacer un diagnóstico de corrupción que las MyPes son sometidas en el país, realizar estos reportes permite que estas pequeñas y medianas empresas ayuden al gobierno en su lucha contra la corrupción que nos permita en un futuro cercano contar con instituciones públicas transparentes y libres de corrupción. *(Diario Perú21, 2018)*

En Estabilidad Política “MyPes deben ser resilientes e innovar para afrontar el bajo crecimiento” Por consiguiente en estos últimos años en nuestro país hemos tenido crisis política por el enfrentamiento de poderes, las peleas por el poder político siempre existido y las MyPes deben convivir con ello, deben adaptarse a los cambios políticos, aplicar estrategias empresariales que le permitan desarrollar nuevos productos y/o servicios que le permitan salir de la crisis económica, de algo se han caracterizado las pymes es que han sabido innovar y

prueba de ello es que muchas logran salir adelante, logrando crecer debido al crecimiento de la demanda interna. El empresario peruano busca nuevas alternativas en la creación de oportunidades de negocios, hoy en día en muchas ciudades de nuestro país existen casas de apuestas deportivas (apuesta total, intralot, etc), en un nuevo rubro que los micro empresarios han sabido innovar y es un claro ejemplo que el empresario no se detiene pese a la crisis política. (*Revista La Cámara Informe Especial, 2018*)

En el Ámbito Económico, en la Reforma Fiscal “Una iniciativa en reforma tributaria” La Administración Tributaria en nuestro país debe tener un rol de capacitación y orientación al contribuyente, debe otorgar incentivos tributarios a los que cumplen con su declaración de impuestos, incentivar la inversión en las empresas, estos factores permitirán que las MyPes crezcan económicamente y se encuentren debidamente formalizadas, esto permitirá la generación de empleo y mayores ingresos al estado. (*Publicación Electrónica ComexPerú*)

Tasa de Cambio “Otorgarán a MyPes créditos a tasas más competitivas” Por consiguiente, el acceso a créditos con tasas de interés baja permitirá que estas empresas realicen inversiones de capital que ayudaran a incrementar su producción, las cajas municipales cumplen un rol importante en el otorgamiento de este tipo de crédito, el sector de la MyPes está en constante crecimiento, y son los principales contribuyentes en el país y del cual se sostiene la economía peruana. (*Diario El Peruano, 2019*)

En el Ámbito Socio – Cultural, Confianza del Consumidor “Confianza del consumidor peruano es una de las más bajas” La confianza del consumidor peruano radica principalmente en obtener un producto que le brinde calidad,

seguridad y que guste al cliente, por ejemplo el sector de alimentación y bebidas es un sector que tiene mayor demanda en el país, la desconfianza radica principalmente en la mala presentación de los productos. (*Diario El Comercio, 2018*)

Gasto Medio de las Familias “*Las familias recortan en ocio y restaurantes: el gasto medio por hogar bajó un 3,7% en 2013*”. La realidad española en cuanto a la disminución en el consumo de productos relacionados al ocio sin embargo destina mayores recursos a la educación, en cambio en la realidad peruana actualmente destinan mayores recursos a alimentos en el hogar poniendo como segundo plano las actividades de recreación destinando tan solo un 4% del presupuesto familiar. (*El Economista.es, 2014*)

En el Ámbito Tecnológico, Uso de las Tecnologías del Consumidor “*Las MyPes y las TIC: mitos y verdades sobre su uso y efectos para las empresas*” La inversión de las MyPes en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), hoy en día las micro y pequeñas empresas debe tener una mínima inversión en este tipo de tecnologías, ya que existen herramientas gratuitas de TIC como son las redes sociales que nos brindan espacios que nos permiten llegar a muchos potenciales clientes, la ventas online actualmente están alcanzando gran importancia y siendo utilizadas por millones de personas, es una oportunidad que debemos utilizar para posicionar nuestros productos y fidelizar a nuestros clientes. (*Diario La Gestión, 2018*)

Cambios en Internet “*Más del 60% de las MyPes usan celulares con acceso a Internet*” La utilización de Aplicaciones (APPS) en celulares con internet, son programas de sistemas operativos como android y IOS que nos ayudan a presentar y ofrecer nuestros productos a usuarios de teléfonos celulares de alta gama

(SMARTPHONE), en esta plataforma es utilizada por los clientes para realizar compras de productos y realizar pagos en línea, fácil de usar y confiable, que permitirá a las MyPes utilizar este tipo de herramientas para lograr una mayor producción y venta de sus productos. (*Diario Perú 21, 2018*)

En el Ámbito Ecológico, Regulación sobre consumo energético “Pymes: Pueden disminuir sus costos con un consumo eficiente de energía eléctrica” Las alzas de las tarifas eléctricas actualmente tiene como consecuencia un alto costo de producción en las MyPes, que son quienes utilizan este tipo de recurso, se debe utilizar alternativas de uso de energía que permitan abaratar costos, siendo una de ella la utilización de energía limpia como la solar, mediante la utilización de paneles solares, a su vez este tipo de tecnologías permitirá ayudar a la preservación del medio ambiente. (*Diario El Correo, 2018*)

Procesos que utilizamos nosotros, o nuestros proveedores, que puedan suponer una amenaza para el medio ambiente “Las pymes también se pueden preocupar por el planeta” En nuestros tiempos en que la preservación ambiental está tomando mucha importancia en el mundo, no podemos dejar de lado la aplicación de reglas ambientales en nuestras pequeñas y medianas empresas, la implementación de políticas ambientales en nuestros negocios como la no utilización de sorbetes en las bebidas que expendemos, la eliminación de bolsas plásticas en el expendio de productos, entre otras cosas permite la concientización de nuestros clientes en el cuidado del medio ambiente, también permite disminuir costos en nuestra empresa. (*RPP Noticias, 2016*)

En el Ámbito Legislativo, políticas de desempleo y legislación laboral,

“MTPE trabaja en una ley laboral juvenil para empresas MyPes” El gobierno busca la creación de leyes que permiten beneficiar a los jóvenes en el país, pero involucra a las MyPes en su contratación, para llevar a cabo esto el estado incentiva a estas pequeñas y medianas empresas en beneficios de carácter tributario, estas legislaciones buscan beneficiar ambas partes, lo que las MyPes deben estudiar su beneficio y rentabilidad económica que es el fin principal de una empresa. (*Diario La República, 2018*)

Legislación sobre salud y seguridad laboral “Obligaciones de seguridad laboral incluyen a MyPes” La implementación de una legislación laboral en cuanto a la seguridad y salud en el trabajo en el país que incluye a la MyPes, es un hecho importante que toda empresa ya sea pequeña, mediana o grande debe implementar en sus instalaciones o centros de trabajo, porque permitirá en gran medida disminuir o eliminar los accidentes laborales, si lo vemos desde el punto de vista económico, nos permitirá aumentar la producción porque no se interrumpirá esta labor en el caso de ocurrencia de un accidente, también preservará la salud de nuestros trabajadores al contar con un ambiente seguro. (*Diario El Peruano, 2013*)

Se formuló la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro multiservicios:

“CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – en el distrito de Tumbes, año 2019? Por lo tanto, se elaboraron objetivos de investigación para dar solución al enunciado del problema. Objetivo General: Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro multiservicios: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Y

objetivos específicos: Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro multiservicios: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro multiservicios: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – en el distrito de Tumbes, año 2019.

En el campo de la justificación de la presente investigación se justifica en lo práctico, porque utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar los aspectos de calidad de servicio.

Se justifica teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento calidad de servicio teniendo como base el uso de herramienta práctica y de bajo costo que utilizan en sus empresas en el distrito de Tumbes utilizando todos los procesos internos. *(Miller y Salkiu, 2002)*

Tiene una justificación metodológica para la aplicación sistematizada del proceso de la investigación encaminada a la detención de datos cuantitativas que determinan las características sin vulneración alguna y se recoja los datos en un solo momento en este caso servicios múltiples GALNEY. *(Baptista, 2006)*

Institucionalmente este estudio beneficiara a la universidad, servirá de aportes para la biblioteca constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen a futuras generaciones de estudiantes, además permitirá a la MyPe el manejo de negocio motivando al cambio, para una mejor prestación de los servicios. *(Baptista, 2006)*

Se justifica profesionalmente, a la medida en que me permitía obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

II. REVISION DE LA LITERATURA:

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Vega (2017) la presente investigación denominada “*La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares – CCICEV*” – Universidad Central del Ecuador, planteó como objetivo general determinar la relación del servicio y atención al cliente en la satisfacción al usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares CCICEV. La investigación de tipo diagnóstica - descriptiva, con un enfoque cuantitativo. Utilizó como instrumentos de recolección de datos la ficha de observación y el cuestionario y como técnica la encuesta siendo ésta dirigida a cada uno de los servidores y el equipo de trabajo, Concluyó que, el tipo de servicio y atención que prestan los servidores investigados a sus clientes más frecuentes, es de calidad, debido a los resultados obtenidos a través del instrumento aplicado donde los clientes responden que tanto el servicio y atención son muy buenos de la mayoría de los técnicos que les atendieron. Dichos resultados no sólo demuestran el tipo de servicio y atención recibido, sino también identifican aquellos técnicos de cada Unidad que resultan ser un cuello de botella.

Villalba (2016) la presente investigación denominada “*Análisis de Calidad del Servicio y Atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora*” – Pontificia Universidad Católica del Ecuador, planteo como objetivo general analizar la calidad de servicio y atención

al cliente de los tres restaurantes tomados como objeto de estudio para la posible implementación de mejoras en los mismos. La investigación de tipo descriptiva. Utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta, la entrevista e investigaciones bibliográficas, siendo ésta dirigida a una muestra de clientes internos y externos, concluyó “Que mediante el proceso de esta investigación, se ha demostrado la importancia del servicio al cliente en todo tipo de organización, ya que esto conlleva grandes beneficios para la empresa, como la ventaja competitiva dentro del mercado”

Olortegui (2016) en su investigación *“La calidad de servicios y ventas en el área de atención al cliente en la veterinaria Pet’S Family Eirl Chiclayo 2016”* – Universidad Señor de Sipán – Chiclayo, planteo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicios y ventas de la Veterinaria Pet’s Family EIRL – Chiclayo, la investigación de tipo descriptivo. Utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario y como técnica la encuesta siendo ésta dirigida a una muestra de los clientes de la Veterinaria Pet’s Family EIRL de Chiclayo, concluyó: Que de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, existe una relación altamente significativa entre la calidad de servicio y las ventas de la veterinaria Pet’s Family, debido a que los resultados estadísticos indican un coeficiente de .098. La calidad de servicio que ofrece la Veterinaria Pet’s Family EIRL se diagnostica que es alta, debido a que un 75% de los clientes indica estar totalmente de acuerdo en que la Veterinaria Pet’s Family ofrece servicios de calidad.

Martínez (2016) la presente investigación denominada *“Calidad del*

Servicio y Satisfacción del Cliente en Restaurantes de Comida Marina, Chimbote 2016”, planteo como objetivo general Determinar la relación que existe entre calidad del servicio y satisfacción del cliente, desde la perspectiva de sus expectativas y percepciones, en las MYPE del sector servicios-rubro restaurantes de comida marina en el distrito de Chimbote, 2016., la investigación de tipo no experimental. Utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario y como técnica la encuesta siendo ésta dirigida a una muestra de 127 clientes de restaurantes de comida marina. Concluyó: Que los clientes de los restaurantes de comida marina (cevicherías) ubicados en el casco urbano y alrededores de Chimbote son en su mayoría del sexo masculino, con un grado de instrucción diversa; que residen en el casco urbano de Chimbote en su mayor proporción, y tienen alta percepción de la calidad del servicio.

Arenas (2016) la presente investigación denominada “*Caracterización de la satisfacción del cliente y competitividad de las MYPE servicio rubro pollo a la brasa La Arena, 2016*”, planteo como objetivo general conocer las características de la satisfacción del cliente y competitividad de las MYPE servicio rubro pollo a la brasa C.P. La Atena-Piura 2016, la investigación de tipo descriptiva. Utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario y como técnica la encuesta siendo ésta dirigida a una muestra de los clientes de 03 MYPE, concluyó: Que, con respecto a los beneficios de la satisfacción del cliente de las MYPE, los clientes no se encuentran satisfechos dado que no existe buena atención con el servicio que las MYPE les brindan, puesto que estas le ofrecen una buena sazón y un buen precio, pero no hay una buena atención por parte de los trabajadores, el

tiempo de espera es muy largo, el ambiente no es agradable, así mismo la limpieza del local no es adecuada y les falta innovación.

Es importante que las pollerías capaciten a su personal para brindar un trato adecuado y amable a sus clientes, se preocupe por mejorar el ambiente y sea agradable brindando un servicio de calidad para de esta manera poder obtener beneficios como: la satisfacción del cliente, la recomendación por parte de ellos y su preferencia. Los elementos de la satisfacción del cliente de las MYPE son el rendimiento percibido, expectativas, niveles de satisfacción, se puede percibir que el nivel de satisfacción de los clientes es bajo, puesto que las pollerías no superan sus expectativas en cuanto al servicio y buena atención. Es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas de los clientes para determinar, si está dentro de lo que la empresa puede proporcionarle, si está a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.

Mondragón y Silva (2016) la presente investigación denominada *“Calidad del servicio, como estrategia de marketing en el restaurant campestre “El Huerto del Sabor” de la Localidad de San Juan de la Virgen – Tumbes - 2016.”*, plantearon como objetivo general establecer una propuesta de gestión para mejorar la calidad del servicio como estrategia de marketing en el restaurant campestre “El Huerto del Sabor” de la localidad de San Juan de la Virgen – Tumbes- 2016, la investigación de tipo descriptiva, Utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta y la escala de Likert y como técnica el cuestionario siendo ésta dirigida a una muestra de 80 comensales del restaurant campestre “El Huerto del Sabor”. Concluyó que: La propuesta de Gestión tiene influencia en la calidad del servicio en el restaurant campestre “El Huerto del

Sabor” de la localidad de San Juan de la Virgen – Tumbes, debido a que plantea soluciones para las deficiencias presentadas, como lo manifiestan los encuestados un porcentaje considerable prefiere una carta por mesa en la que se les facilite los pedidos con los precios; y los mozos con el uniforme de los trabajadores ya que si carecen de este, es difícil identificarlos; el tiempo de espera lo mejoraría ya que va desde 15 minutos a 20 minutos, es un factor importante de calidad, con nuestra propuesta esperamos sea reducido a un máximo de 10 minutos, como parte de mejora de la calidad del servicio, así mismo una parte manifiesta que la publicidad debe de ser más constante y en diferentes medios para enterarse de la variedad platos y eventos así como de algún souvenir que les recuerde su estancia en el restaurante, como parte de un excelente servicio de calidad.

Montalbán (2016) la presente investigación denominada “*Caracterización de la Capacitación y Calidad del Servicio en las MyPes rubro Transporte de Pasajeros Ciudad de Tumbes, 2016*”, planteo como objetivo general Determinar las principales características de la capacitación y la calidad del servicio en las MYPES: rubro transporte de pasajeros en la ciudad de Tumbes, 2016, la investigación de tipo descriptivo. Utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario y como técnica la encuesta, siendo ésta dirigida a una muestra de 68 trabajadores. Concluyó que la percepción de los usuarios respecto a la capacitación y calidad del servicio.

Noel y Serna (2015) la presente investigación denominada “*Gestión del talento Humano y la Calidad del Servicio en Hoteles Tres Estrellas del Distrito de Zorritos - 2015*”, plantearon como objetivo general Determinar cómo es la gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del

distrito de Zorritos 2015, la investigación de tipo descriptiva, diseño no experimental. Utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta y como técnicas el cuestionario, observación directa, análisis de contenidos, siendo ésta dirigida a una muestra de 165 visitantes (turistas), 25 colaboradores y 2 gerentes. Concluyeron que la gestión del talento humano es eficiente, por lo que a través de ello se lograra una excelente calidad en el servicio brindado superando expectativas y fidelizando a los clientes.

Calahorrano (2014) la presente investigación denominada *“La Influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Jerusalén”* – Universidad Central del Ecuador, planteó como objetivo general diagnosticar el clima laboral y su influencia en la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Jerusalén”. La investigación de tipo descriptiva y correlacional, con un enfoque mixto. Utilizó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, observación, entrevista y como técnica la encuesta siendo ésta dirigida a una muestra de todos los empleados que comprende la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Jerusalén”, Concluyó: Que de acuerdo a la investigación realizada y en relación a los resultados obtenidos, se establece que al existir un adecuado clima laboral, se ve reflejado directamente en la calidad de servicio que se brinda tanto al cliente interno como externo..

2.2. BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO

2.2.1.1.DEFINICIÓN

Según *Zeithaml y Berry (1998)* consideran que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.

Por otro lado, *Ruiz (2001)* describe la calidad de servicio como una forma de actitud. Relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Para *Kotler (1997)* ha considerado que la calidad de servicio es un beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

2.2.1.2.CARACTERÍSTICAS

Según *Aniorte (2013)*, algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseñó
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

Así mismo, existen otras características más específicas mencionadas por *Paz (citado en Verdú, 2013)*, las cuales estarán a cargo del personal que labora en

las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes, estas pueden ser:

- Formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad
- Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
- Ambición: tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán de superación.
- Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
- Disposición de servicio: es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.
- Don de gentes: tener capacidad para establecer relaciones calidad y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.
- Colaboración: ser una persona que gusta de trabajar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.
- Enfoque positivo: es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- Observación: es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.

2.2.2. MYPES

La ley N° 30056 de las MyPes, ley que modifica la antigua Ley N° 28015. Es una norma dada por el estado peruano con el único objetivo de impulsar la competitividad y promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas,

como también lograr la formalización de estas, por eso, esta modificación cuenta con beneficios laborales y tributarios para poyar el crecimiento y generación de nuevas fuentes de empleo, aportando así al PBI del país. La ley 28015 en su artículo 2° define a las MyPes como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica. La actual ley se dio bajo el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se aprobó el TUO de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar entre las categorías empresariales: Microempresas deben tener ventas anuales de 150 UIT

(S/.592,500); Pequeña empresa deben tener ventas anuales por arriba de los 150 UIT (S/.592,500) y como máximo 1700 UIT (S/.6`715,000); y la Mediana Empresa deben tener ventas anuales superiores a 1700 UIT (S/.6`715,000) y como máximo 2300 UIT (S/.9`085,000). La ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como uno de los factores de calificación de las MyPes.

2.2.3. SERVICIOS MÚLTIPLES

El web-site *wikiculturalia* (2013) define a la empresa de servicios como *“empresa que se dedica a multiservicios en cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y que no da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede o no estar vinculada a un producto físico. Las actividades como rentar una habitación de hotel, depositar dinero en un banco, viajar en avión, ver una película y obtener consejo de un ingeniero implican todas las compras de un servicio”*. Además podemos encontrar en el blog respecto a servicios múltiples a *“sector servicios o sector terciario que*

engloba todas aquellas actividades económicas que abarca las actividades relacionadas con los servicios materiales no productivos de bienes”.

Dicho por *Pulgar (s.f.)* considera que las SM en la empresa moderna “*son un elemento importantísimo, ya que de nuestro buen trabajo dependen que los demás hagan el suyo más eficiente, sobretodo en cuidar todos los detalle, de manera que el empleado se sienta cómodo y bien atendido en sus necesidades”*, además, *Pulgar (s.f.)* considera también que las SM “*son la pieza fundamental para el funcionamiento de toda organización, bien sea grande o pequeña de manufactura o de servicios, siempre la responsabilidad de los servicios generales es propiciar el mejor ambiente de trabajo, el servicio al cliente y la mejor imagen a nuestros trabajadores como a nuestros visitantes.*

III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

Dicho por *Fidias (2012)* no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGIA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue de tipo descriptiva, su proyecto es describir realidades, hechos, fenómenos, buscando especificar sus características. (*Rodríguez, 2010*)

4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de nivel cualitativo, porque confirma la obtención de datos son manipuladores. (*Bernal, 2010*)

4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de diseño no experimental dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad. El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, de corte transversal. (*Bernal, 2010*).

Donde:

M: muestra conformada por los “Clientes de la empresa SERVICIOS MPULTIPLES GALNEY”

O: Observación de la variable: “Calidad de Servicio”



4.4. DEFINICIÓN DE VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN

Cuadro 01. Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE	Ruiz (2001) describe la calidad de servicio como una forma de actitud. Relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.	Se pretenderá determinar, describir las características de localidad de servicio de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	CARACTERÍSTICAS	Cumplimiento de	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	NOMINAL
				Servir para lo que se diseño.	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	NOMINAL
				Adecuado para uso.	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	NOMINAL
				Solucionar necesidades.	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	NOMINAL
				Proporciona resultados.	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	NOMINAL
			CARACTERÍSTICAS	Formalidad.	¿Considiera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	NOMINAL
				Iniciativa.	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	NOMINAL
				Disposición servicio.	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	NOMINAL
				Colaboración.	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	NOMINAL
				Enfoque positivo.	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	NOMINAL

FUENTE: Elaboración propia.

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Cuadro 02. Población de Investigación.

RAZON SOCIAL	PROPIETARIO
SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY	1

FUENTE: Elaboración propia.

Población

P1: La población para la variable de calidad de servicio se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes de la empresa Servicios Múltiples GALNEY.

Muestra:

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de la variable, se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z= 1.645) p

= Probabilidad 0.5%

q = No probabilidad (donde Q= 1-P) q = 0.5% e

= Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{(1.645)^2(0.50)(0.50)}{(0.1)^2} n = \frac{(2.706025)}{(0.25)(0.01)}$$

$$n = \underline{0.67650}$$

$$0.01 n = 67.65$$

$$n = 68$$

clientes.

La muestra asciende a 68 clientes para la variable calidad de servicio de la empresa Servicios Múltiples GALNEY, 2019.

4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

4.6.1. Técnicas:

Para *Alelus López, & Rodríguez (s.f)* se empleó la técnica de la encuesta que consta de 10 interrogantes de investigación que se aplica a los clientes de la empresa Servicios Múltiples GALNEY, 2019.

4.6.2. Instrumentos:

Para *García, (2002)* El cuestionario viene a ser preguntas formulada de ordenada. De las dimensiones de la variable en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

4.7. PLAN DE ANALISIS

Para *Alarcón & Gutiérrez* el plan de análisis detalla las medidas de la variable calidad de servicio y como serán presentadas, indicando modelos y técnicas estadísticas a usar. Escogió los datos mediante el instrumento (Encuesta), se tabularon y se graficaron de muestra ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se usó el programa de hojas de cálculo Excel 2013. Luego se realizó el análisis de instrumento, valido por expertos mediante la técnica (método de juicio por experto) por especialistas.

4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 03. Matriz de Consistencia.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	HIPOTESIS	METODOLOGIA
¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro multiservicios: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – en el distrito de Tumbes, año 2019?	OBJETIVO GENERAL: • Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro multiservicios: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – en el distrito de Tumbes, año 2019.	Dicho por Fidas (2012) no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.	TIPO: DESCRIPTIVO. NIVEL: CUANTITATIVO. DISEÑO: NO EXPERIMENTAL. POBLACIÓN: INFINITA. MUESTRA: 68 CLIENTES DE LA EMPRESA SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY
	OBJETIVO ESPECIFICO: Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro multiservicios: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro multiservicios: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – en el distrito de Tumbes, año 2019.		

FUENTE: Elaboración propia.

4.9. PRINCIPIOS ETICOS

Entendiendo a principio éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta. Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. *Pérez Porto & Merino (2013)*. En la presente investigación se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos:

- Accesibilidad: Acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- Búsqueda de la Verdad: Forman a la mente, con lo que se dice os e siente.
- Coherencia: Relación de una cosa con otras.

- Compromiso: Palabra dada o fe.
- Perseverancia: Firmeza en la consecución de los propietarios

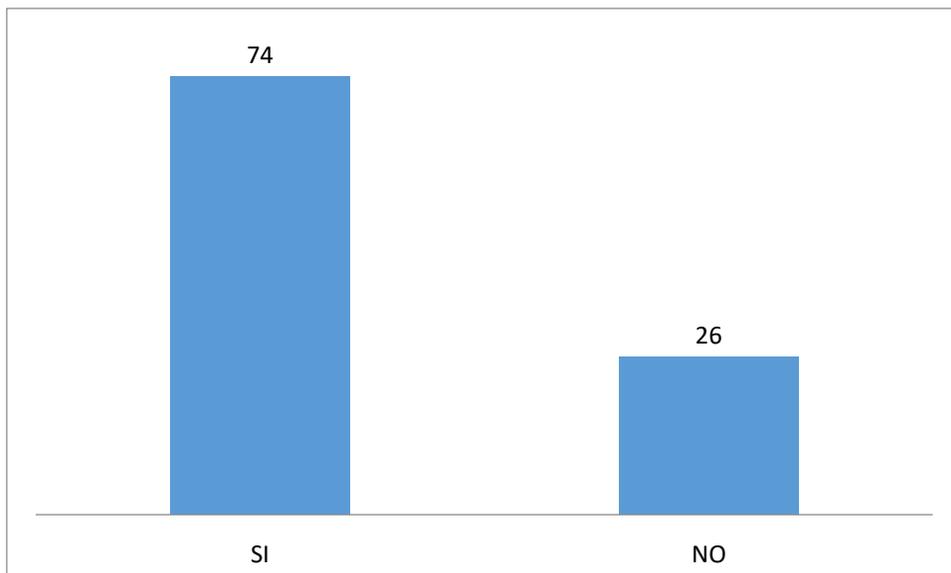
V. RESULTADOS

5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 01 y gráfico 01. ¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	50	74
NO	18	26
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY, 2019.

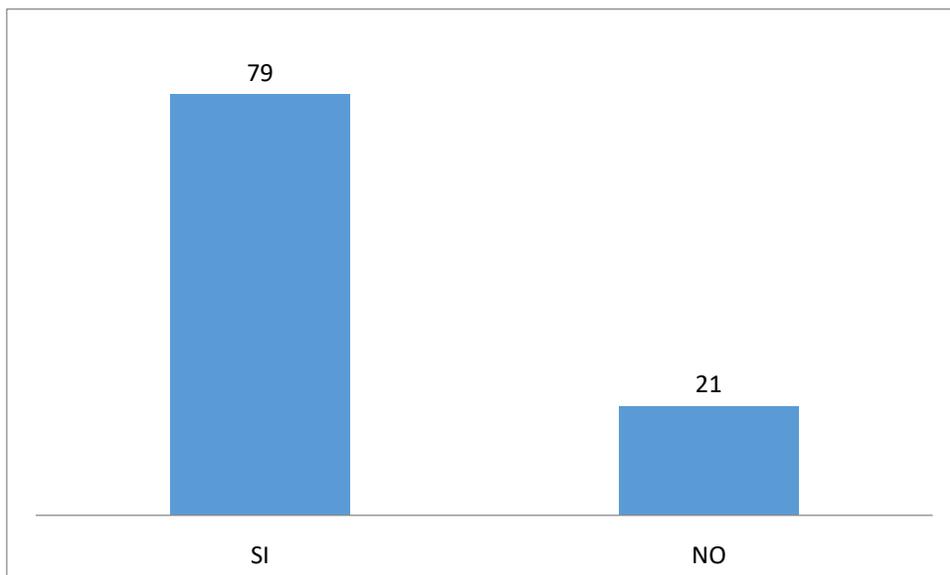


FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 02 y gráfico 02. ¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	54	79
NO	14	21
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY, 2019.



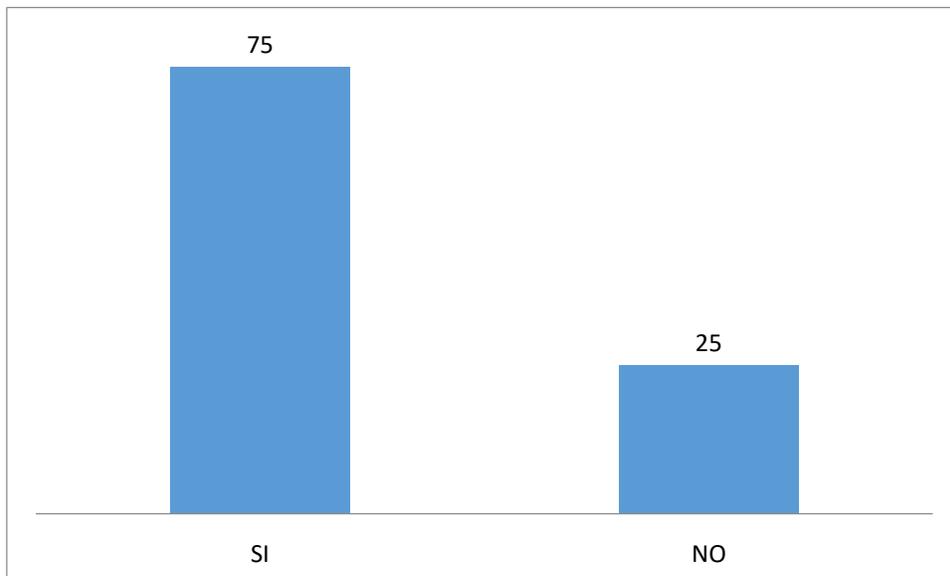
FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 03 y gráfico 03. ¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	51	75

NO	17	25
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY, 2019.

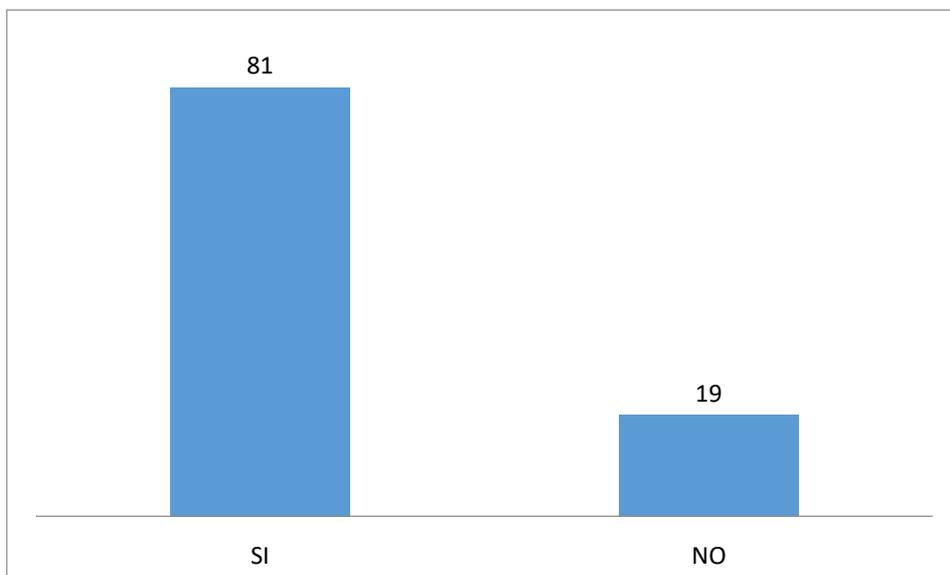


FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 04 y gráfico 04. ¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	55	81
NO	13	19
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY, 2019.

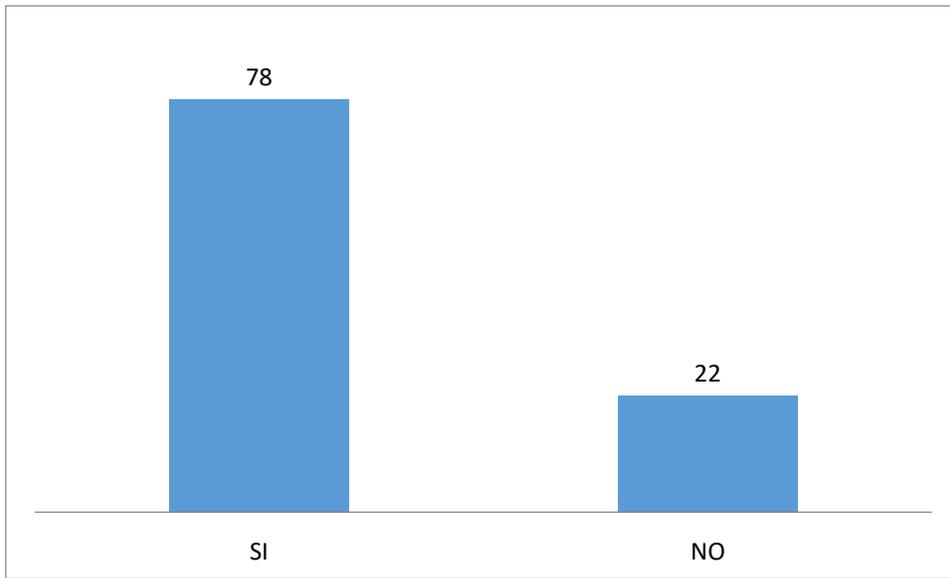


FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 05 y gráfico 05. ¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	53	78
NO	15	22
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY, 2019.

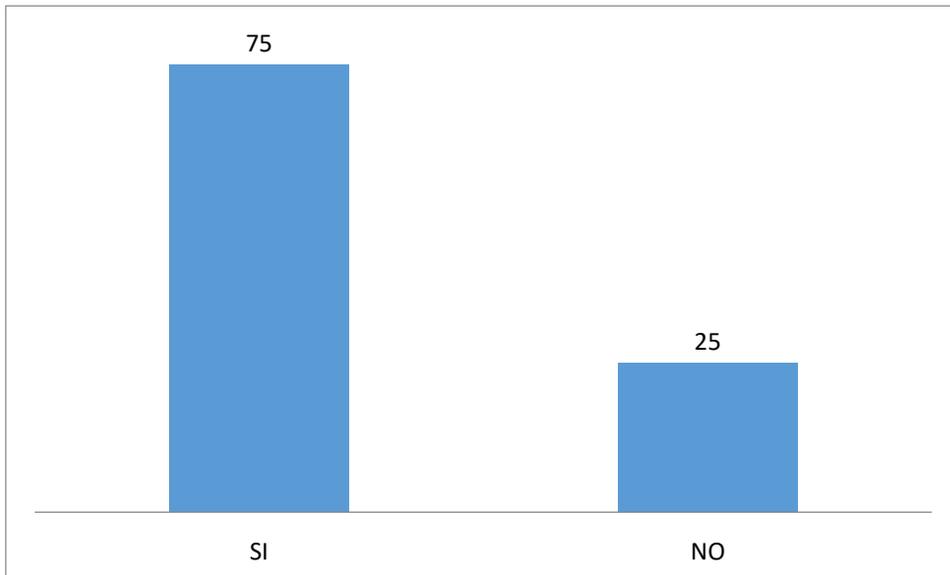


FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 06 y gráfico 06. ¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	51	75
NO	17	25
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY, 2019.

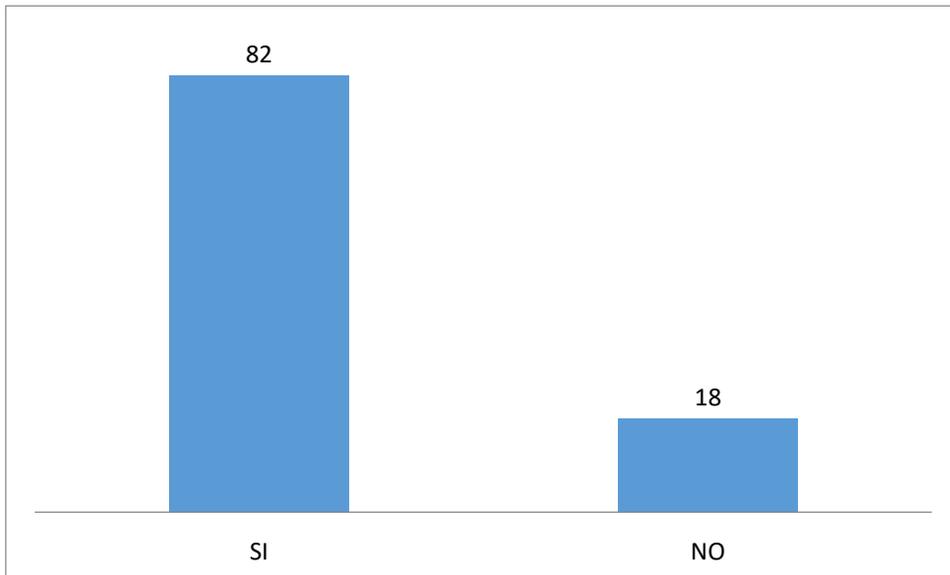


FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 07 y gráfico 07. ¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	56	82
NO	12	18
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY, 2019.

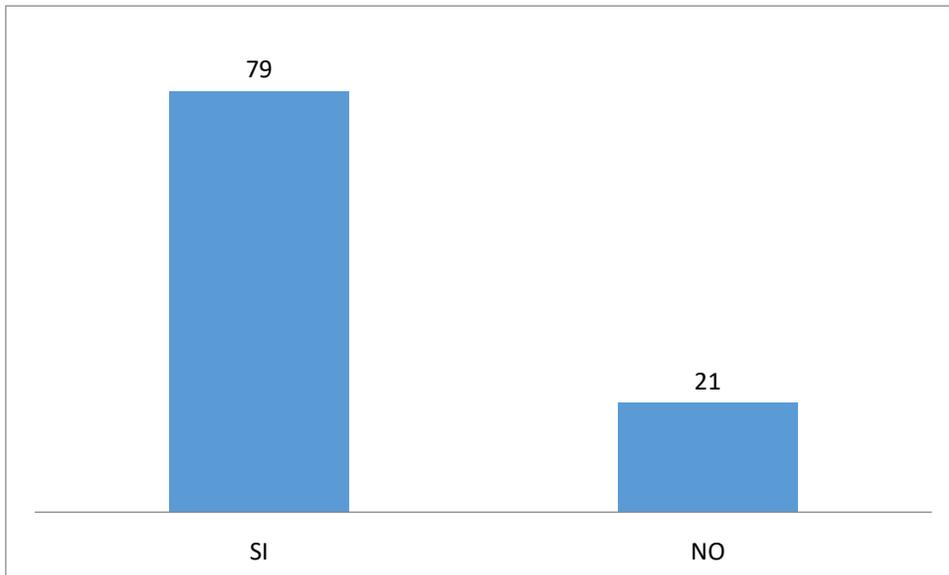


FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 08 y gráfico 08. ¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	54	79
NO	14	21
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY, 2019.

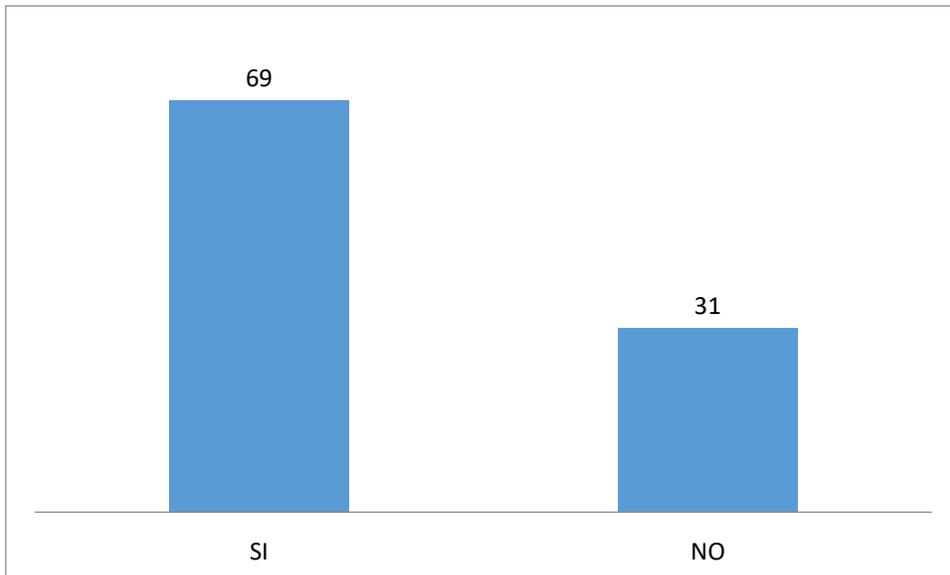


FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 09 y gráfico 09. ¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	47	69
NO	21	31
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY, 2019.

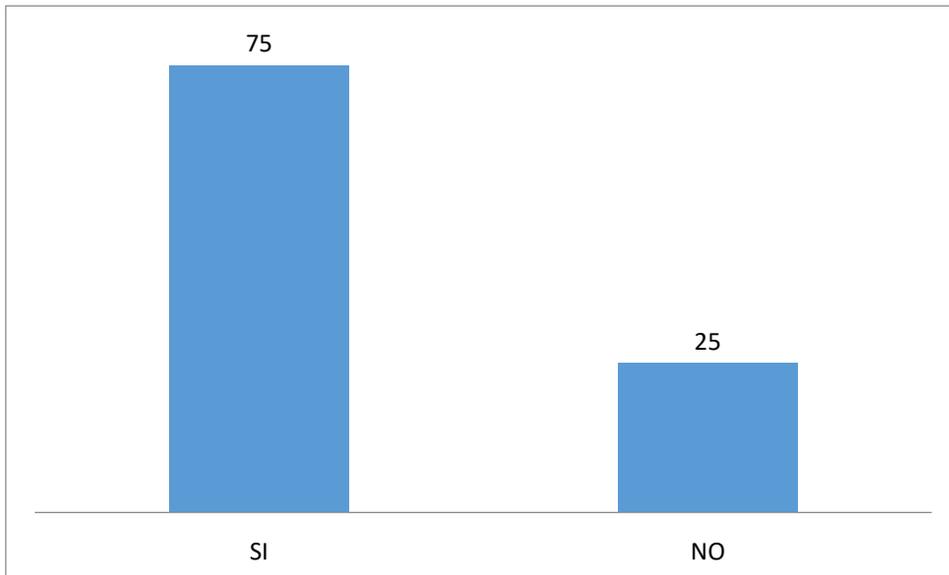


FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 10 y gráfico 10. ¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?

OPCIÓN	fi	Hi (%)
SI	51	75
NO	17	25
TOTAL	68	100

FUENTE: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY, 2019.



FUENTE: Elaboración propia.

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.2.1. Respecto a la dimensión Características Generales de Calidad de Servicio:

En la tabla y gráfico 01, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 74% (50) clientes que visitan la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY considera que el

personal busca cumplir con los objetivos de la empresa y el 26% (18) considera que no.

En la tabla y gráfico 02, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 79% (54) clientes que visitan la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY consideran que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente y el 21% (14) considera que no.

En la tabla y gráfico 03, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 75% (51) clientes que visitan la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY consideran usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente y el 25% (17) considera que no.

En la tabla y gráfico 04, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 81% (55) clientes que visitan la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY consideran que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes y el 19% (13) considera que no.

En la tabla y gráfico 05, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 78% (53) clientes

que la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY consideran que la

participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa y el 22% (15) considera que no.

5.2.2. Respecto a la dimensión Características Específicas de Calidad de Servicio:

En la tabla y gráfico 06, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 75% (51) clientes que visitan la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY consideran que existe

capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa y el 25% (17) considera que no.

En la tabla y gráfico 07, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 82% (56) clientes que visitan la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY consideran que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente y el 18% (12) considera que no.

En la tabla y gráfico 08, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 79% (54) clientes que visitan la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY consideran que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes y el 21% (14) considera que no.

En la tabla y gráfico 09, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 69% (47) clientes que visitan la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY consideran que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa y el 31% (21) considera que no.

En la tabla y gráfico 10, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 75% (51) clientes que visitan la empresa SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY consideran usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal y el 25% (17) considera que no.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Respecto a la dimensión Características Generales de Calidad de Servicio:

- Se identificó que las características generales que los clientes consideran que existe un involucramiento por parte de los trabajadores en este caso sus miembros de la familia quienes atienden, sea en el servicio que los clientes soliciten, proporcionalmente medio es el nivel de calidad de servicio frente a el cumplimiento de los objetivos empresariales, el ambiente se torna en ocasiones negativo, en donde los clientes perciben muchas veces discusiones entre los

trabajadores, es por ello que su nivel de calidad es mediano, ofrecen un buen servicio en fotocopiado y tipes pero cabe indicar que si se logra la satisfacción de cliente pero, al realizar las conclusiones respecto a las características se puede concluir que se aprecia limitada orientación respecto a los servicios ofrecidos en la empresa, frente a ellos por ser la única empresa en la localidad próxima, los clientes por necesidad acuden a ella.

6.2. Respecto a la dimensión Características Específicas de Calidad de Servicio:

- Se identificó que las características específicas que los clientes sienten un nivel promedio alto de formalidad y compromiso perseverando en la seriedad e integridad de la empresa frente a sus clientes, cabe indicar que existen clientes potenciales para la empresa como los docentes de las Instituciones Educativas cercanas al establecimiento; el cliente manifiesta que existe un nivel promedio de trabajo en equipo y dinamismo en la calidad de atención al cliente; es preciso mencionar que a nivel del optimismo el personal se encuentra en un promedio alto respecto a las diferentes características específicas de la calidad de servicio, pero es necesario indicar que se concluyó de manera sustancial que en el personal siempre está presta a atender al cliente así pueda existir demasiada afluencia.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Blog Innovación Calidad y Atención al Cliente (2015) en su publicación “*La importancia de la Calidad en las empresas*”, contenido en

URL:

<http://innovacioncalidadyatencion.blogspot.com/2015/03/la-importancia-de-lacalidad-en-las.html>

Diario Correo (2018) “Pymes: Pueden disminuir sus costos con un consumo eficiente de energía eléctrica”, 30/04/2019, recuperado de URL:

<https://diariocorreo.pe/economia/pymes-disminuir-costos-consumo-eficienteenergia-electrica-806140/>

Diario El Peruano (2013) “*Obligaciones de seguridad laboral incluyen a mypes*”, 05/05/2019, recuperado de URL: <https://elperuano.pe/noticia-partida-pararegiones-aumentara-134-el-presupuesto-del-2017-48718.aspx1/edicion-201708157843.aspx>

Diario Gestión (2018) “*Las mypes y las TIC: mitos y verdades sobre su uso y efectos para las empresas*”, 30/04/2019, recuperado de URL: <https://gestion.pe/tecnologia/mypes-tic-mitos-verdades-efectos-empresas-233245>

Diario Oficial El Peruano (2019) “*Otorgarán a mypes créditos a tasas más competitivas*”, 29/04/2019, recuperado de URL: <https://elperuano.pe/noticia-otorgaran-a-mypescreditos-a-tasas-mas-competitivas-74354.aspx>

Diario Perú 21 (2018) “*Más del 60% de las Mype usan celulares con acceso a Internet*”, 30/04/2019, recuperado de URL: <https://peru21.pe/economia/60-mype-celularesacceso-internet-415591>

Diario Redacción Perú 21 (2018) “*Mypes pueden conocer el grado de corrupción que enfrentan*”. 29/04/2019, recuperado de URL: <https://peru21.pe/economia/mypesconocer-grado-corrupcion-enfrentan-432094>

Edwin Joel Mondragón Mondragón y Tatiana Astenia Silva Campaña (2016) en su investigación denominada “*Calidad del servicio, como estrategia de marketing en el restaurant campestre “El Huerto del Sabor” de la Localidad de San Juan de la Virgen – Tumbes - 2016.*”, Universidad Nacional de Tumbes., contenido en URL: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/94>

El Comercio (2018) “*Confianza del consumidor peruano es una de las más bajas*”, 29/04/2019, recuperado de URL: <https://elcomercio.pe/economia/confianzaconsumidor-peruano-bajas-noticia-537547>

El Economista.es (2014) “*Las familias recortan en ocio y restaurantes: el gasto medio por hogar bajó un 3,7% en 2013*”, 30/04/2019, recuperado de URL:

<https://www.eleconomista.es/indicadores-espana/noticias/5865528/06/14/El-gastomedio-por-hogar-bajo-un-37-en-2013-por-el-menor-gasto-en-oocio-tabaco-yrestaurantes.html>

Gabriela Maribel Vega Alarcón (2017) en su investigación denominada “*La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares – CCICEV*”. Universidad Central del Ecuador., contenido en URL: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11789>.

Jesús Alberto Viveros Pérez (2016). Habla sobre los principios de la calidad recuperado URL: <https://www.grandespymes.com.ar/2016/01/03/la-importancia-de-la-calidad-en-las-empresas-2/>.

Jorge Washington Andrade Andrade (2012), en su tesis “*Diseño para implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa productora de banano EXOCEP S.A. conforme a los estándares de calidad de la norma ISO 9001:2008.*” recuperado URL: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4434/1/TesisJorgeAndrade.pdf>

Juan y Gryna (1993). Conceptos de calidad recuperado URL: <http://xxxturismoxxx.blogspot.com/2010/03/conceptos-de-calidad-segundiversos.html>.

Keila Zarai Arenas Córdova (2016) en su investigación denominada “*Caracterización de la satisfacción del cliente y competitividad de las MYPE servicio rubro pollo a la brasa La Arena, 2016.* Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote – ULADECH., contenido en URL: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1047>.

La República (2018) “*MTPE trabaja en una ley laboral juvenil para empresa Mype*”, 05/05/2019, recuperado de URL: <https://larepublica.pe/economia/1282530-mtpe-ley-laboraljuvenil-empresas-mype>

- María Alejandra Noel Puyen y Yohana Esmith Serna Fafán (2015) en su investigación denominada “*Gestión del talento Humano y la Calidad del Servicio en Hoteles Tres Estrellas del Distrito de Zorritos - 2015*”, Universidad Nacional de Tumbes., contenido en URL: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/89>.
- María Janet Montalban Moreto (2016) la presente investigación denominada “*Caracterización de la Capacitación y Calidad del Servicio en las MYPEs rubro Transporte de Pasajeros Ciudad de Tumbes, 2016*”. Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote – ULADECH., contenido en URL: <http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2226>.
- Mayer Sthefanie, Revista La Cámara Informe Especial (08, 2018) “*MYPES DEBEN SER RESILIENTES E INNOVAR PARA AFRONTAR EL BAJO CRECIMIENTO*”, 29/04/2019, contenido en URL: https://www.camaralima.org.pe/RepositorioAPS/0/0/par/R809_3/INFORMEESPECIAL.pdf
- Oscar Ivan Calahorrano Castellano (2014) la presente investigación denominada “*La Influencia del clima laboral sobre la calidad de servicio que se brinda al cliente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “La Nueva Jerusalén”* – Universidad Central del Ecuador., contenido en URL: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3644>
- Publicación Electrónica ComexPerú “*Una iniciativa en reforma tributaria*”. 29/04/2019, recuperado de URL: <https://semanariocomexperu.wordpress.com/una-iniciativaen-reforma-tributaria/>
- Richard Oscar Martínez Chávez (2016) la presente investigación denominada “*Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente en Restaurantes de Comida Marina, Chimbote 2016*”, Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote – ULADECH., contenido en URL: <http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/handle/123456789/1756>.

RPP Noticias (2016) “Las pymes también se pueden preocupar por el planeta”, 02/05/2019, recuperado de URL: <https://rpp.pe/mundo/medio-ambiente/las-pymes-tambien-sepueden-preocupar-por-el-planeta-noticia-981269>

Silvana Alejandra Villalba Barragán (2016) la presente investigación denominada “*Análisis de Calidad del Servicio y Atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora*” – Pontificia Universidad Católica del Ecuador., contenido en URL: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11384>

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), en su publicación.

Recuperado el 11 de Junio del 2019 URL:

<http://www.sunat.gob.pe/descarga/ImpAut/ImpAut0.html>.

Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry, recuperado del blog URL:

<https://servikblog.wordpress.com/2013/01/08/las-5-dimensiones-del-servicio-omejor-conocidas-como-lo-que-le-importa-al-cliente-3/>

Víctor Olortegui Quispe (2016) en su investigación “*La Calidad de Servicios y ventas en el Área de Atención al Cliente en la Veterinaria Pet’S Family Eirl Chiclayo 2016*” –

Universidad Señor de Sipán – Chiclayo., contenido en

URL: <https://docplayer.es/69974360-La-calidad-de-servicios-y-ventas-en-el-area-deatencion-al-cliente-en-la-veterinaria-pet-s-family-eirl-chiclayo-2016-autor.html>.

VIII. ANEXOS

ANEXOS 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD.

Actividades	2019												
	ABR		MAY					JUN				JUL	
	08	09-30	01-07	09-15	16-22	23-29	30-31	01-12	13	20	21-27	28	28
ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	X	X	X										
INICIO DE CLASE	X												
RECOJO DE DATOS				X									
PROCESAMIENTO DE DATOS					X								
ANÁLISIS DE DATOS						X							
ELABORACIÓN DE INFORME DE INVESTIGACIÓN							X	X					
ELABORACIÓN DE ARTÍCULO CIENTÍFICO									X				
PREBANCA										X			
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES											X		
SUSTENTACIÓN												X	
TERMINO DE CLASE													X
TERMINO DE CLASE													X

Docente Tutor Investigador ESCOBEDO GALVEZ JOSE FERNANDO
 Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN
 ULADECH Católica – TUMBES

ANEXO 02: PRESUPUESTO FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
MATERIALES	01	Corrector	S/. 2.00	S/2.00
	50	Hojas Bond	S/. 0.10	S/5.00
	02	Lapicero	S/. 1.50	S/3.00
	01	Resaltador	S/. 2.00	S/2.00
	01	Engrapador	S/. 12.00	S/12.00
			Grapas	S/. 3.00
SERVICIOS	10 Horas	Uso de Internet	S/.1.50	S/15.00
	03	Refrigerios	S/4.00	S/12.00
	50	Fotocopias	S/0.10	S/5.00
	02	Impresión	S/0.50	S/1.00
TALLER CURRICULAR	01	Matricula y Anti plagió	S/400	S/400
	02	Pensión	S/850	S/1700
MOVILIDAD		Movilidad	S/.20	S/20.00
TOTAL				S/. 2180

ANEXO 03: ENCUESTA



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre **CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO MULTISERVICIOS: “CASO SERVICIOS MÚLTIPLES GALNEY” – EN EL DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019**, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.

CALIDAD DE SERVICIO	OPC.
----------------------------	-------------

ITEMS (PREGUNTA)	SI	NO
¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?		
¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?		
¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?		
¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?		
¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?		
¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?		
¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?		
¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?		
¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?		
¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?		

FUENTE: Elaboración propia.

ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado y validado por los DTI's de la Escuela Profesional de Administración Filial Tumbes: **Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez** y **Mgtr. Lic. Adm. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta**, referente a la calidad de servicio para efecto de la aplicación de los Tesistas para sus investigaciones referente a su población a encuestar, se elaboró interrogantes las cuales mediante revisión correspondiente se recomienda al Tesista tomar en cuenta el instrumento validado con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Mayo del 2019.


/DNI. M. José F. Escobedo Gálvez
CLAD N° 03720
Sello y Firma.


Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO									
AUTORES: Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez y Mgtr. Lic. Adm. Ghenkis Amilcar Ezcurrea Zavaleta									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Ex tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10E	Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.								
1	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	/		/		/		/	
2	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	/		/		/		/	
3	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	/		/		/		/	
4	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	/		/		/		/	
5	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	/		/		/		/	
30E	Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.								
6	¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	/		/		/		/	
7	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	/		/		/		/	
8	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	/		/		/		/	
9	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación o involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	/		/		/		/	
10	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	/		/		/		/	


 J. Dña. Mgtr. Lic. Adm. F. Escobedo Gálvez
 C.I. N° 03720



ANEXO 05: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS																
CALIDAD DE SERVICIO																
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN														
		¿Es pertinente con el concepto?			¿Necesita mejorar la redacción?			¿Es tendencioso asquiescente?			¿Se necesita más ítems para medir el concepto?					
		Expert o 1	Expert o 2	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	TOTAL			
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	TOTAL
OE01	Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.															
1	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	1	1				1	1				1	1			8
2	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	1	1				1	1				1	1			8
3	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	1	1				1	1				1	1			8
4	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	1	1				1	1				1	1			8
5	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	1	1				1	1				1	1			8
OE02	Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.															
6	¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	1	1				1	1				1	1			8
7	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	1	1				1	1				1	1			8
8	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	1	1				1	1				1	1			8
9	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	1	1				1	1				1	1			8
10	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	1	1				1	1				1	1			8
TOTAL		10	10				10	10				10	10			80
Escala evaluativa																
Escala evaluativa EXCELENTE		4														
Escala evaluativa BUENO		3														
Escala evaluativa REGULAR		2														
Escala evaluativa DEFICIENTE		1														
Nivel																
¿Es pertinente con el concepto?		4	Excelente	80/20 = 4			Escala evaluativa 16/4 = 4									
¿Necesita mejorar la redacción?		4	Excelente	80/20 = 4												
¿Es tendencioso asquiescente?		4	Excelente	80/20 = 4												
¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		4	Excelente	80/20 = 4												

RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
N°	ITEM'S		1-12	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	SI	50	50	68	74	100
		NO	18	18		26	
2	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	SI	54	54	68	79	100
		NO	14	14		21	
3	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	SI	51	51	68	75	100
		NO	17	17		25	
4	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	SI	55	55	68	81	100
		NO	13	13		19	
5	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	SI	53	53	68	78	100
		NO	15	15		22	
6	¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	SI	51	51	68	75	100
		NO	17	17		25	
7	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	SI	56	56	68	82	100
		NO	12	12		18	
8	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	SI	54	54	68	79	100
		NO	14	14		21	
9	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	SI	47	47	68	69	100
		NO	21	21		31	
10	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	SI	51	51	68	75	100
		NO	17	17		25	

ANEXO 07: TURNITIN

TURNITIN - LLPM

INFORME DE ORIGINALIDAD

7 %

INDICE DE SIMILITUD

7 %

FUENTES DE
INTERNET

0 %

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS



pt.scribd.com

Fuente de Internet

7 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo

