

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE
BASADO EN EL MODELO SERVQUAL DE LAS MYPE
DEL SECTOR SERVICIO DE RUBRO GIMNASIOS DE
LA CIUDAD DE JULIACA DEL AÑO, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

Bach. YENY, YUPA APAZA

ORCID: 0000-0003-2609-9312

ASESOR:

Mgtr. Divan Yuri, CARI CONDORI

ORCID: 0000-0002-0805-6629

JULIACA – PERÙ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Bach. Yupa Apaza, Yeny

ORCID: 0000-0003-2609-9312

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Juliaca, Perú

ASESOR

Cari Condori, Diván Yuri

ORCID: 0000-0002-0805-6629

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Juliaca, Perú

JURADO

Dra. Carmen Rosa Zenozain Cordero

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Lic. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Yan Carlo Quispe Quispe

ORCID: 0000-0001-9944-0687

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Dra. Carmen Rosa Zenozain cordero
PRESIDENTA

Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoyá
MIEMBRO

Mgtr. Yan Carlo Quispe Quispe
MIEMBRO

Mgtr.Divan Yuri Cari Condori
ASESOR

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a nuestro Dios, por darme y mantenerme con vida y tener unos padres y familiares tan maravillosos, quienes me apoyan en cada momento sin pedirme ni esperar nada a cambio.

Mi agradecimiento al personal Directivo, Jerárquico, Docente y Administrativo de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en especial a los docentes de la carrera de administración, quienes me brindaron sus conocimientos y experiencias para la buena formación y desenvolvimiento en mi futuro profesional.

DEDICATORIA

El presente informe lo dedico con todo aprecio a mi Madre Lucila y compañero de vida Yan Carlo, que me dieron el oportuno apoyo moral y económico para yo poder culminar satisfactoriamente mi profesión de Administración, así de esta manera lograr un anhelo profesional.

El informe a la vez es dedicado a los docentes de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por brindarme sus conocimientos y múltiples enseñanzas para formarme profesionalmente.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del sector servicio de rubro gimnasios de la ciudad de Juliaca del año 2019. Cuya metodología de estudio que se utilizó para lograr los objetivos propuestos se consideró una población y muestra de 10 MYPE dedicados al rubro de gimnasios, la cual se ha seleccionado de forma no probabilística, con el tipo de investigación cuantitativa de nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, por que permitió describir las características de las variables, para la demostración de los objetivos general y específicos se trabajó con la estadística descriptiva, con tablas de distribución de frecuencias y sus respectivas figuras estadísticas con dos instrumentos, una para la variable de gestión de calidad y otra para atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL. Obteniendo los siguientes resultados en el índice general de la tabla muestra que el 82,9% manifiestan que el servicio es de calidad y el 83,3% indican que la atención al cliente. Se concluye que, los gimnasios vienen cumpliendo adecuadamente en la gestión de planeación, organización, dirección y control en la variable gestión de calidad, similares resultados se obtienen en la atención al cliente, demostrando una adecuada y alta fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, además se evidencia homogeneidad en los resultados demostrando que el trabajo es consistente.

Palabras clave: Gestión de calidad, Atención al Cliente, modelo SERVQUAL.

ABSTRAC

The purpose of this research work was to: Determine the main characteristics of quality management and customer service based on the SERVQUAL model of the MYPE of the gym service sector in the city of Juliaca in 2019. Whose study methodology It was used to achieve the proposed objectives, a population and sample of 10 MYPE dedicated to the category of gyms were considered, which was selected in a non-probabilistic way, with the type of descriptive level quantitative research and non-experimental cross-sectional design, because it allowed To describe the characteristics of the variables, for the demonstration of the general and specific objectives, we worked with descriptive statistics, with frequency distribution tables and their respective statistical graphs with two instruments, one for the quality management variable and the other for attention to client based on the SERVQUAL model. Obtaining the following results in the general index of the table shows that 82.9% state that the service is of quality and 83.3% indicate that customer service. It is concluded that, gyms have been adequately complying in the planning, organization, direction and control management in the quality management variable, similar results are obtained in customer service, demonstrating adequate and high reliability, safety, responsiveness, empathy and tangible elements, as well as evidence of homogeneity in the results, demonstrating that the work is consistent. **Key words:** Quality management and Customer Service.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	II
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA.....	V
RESUMEN	VI
ABSTRAC	VII
CONTENIDO.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
INDICE DE FIGURAS	XII
INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	17
2.2.1. Gestión de Calidad	17
2.2.2. Los Principios Básicos de la Gestión de Calidad.....	17
2.2.3. La propuesta de Juran para mejorar la calidad.....	18
2.2.4. Juran y la Gestión de Calidad Total	18
2.2.5. La opinión de Juran sobre otras cuestiones Importantes.....	19
2.2.6. El Ciclo PHVA de Edward Deming.....	19
2.2.7. Comparación y Análisis	21
2.2.8. El proceso administrativo en la gestión de la calidad	22
2.2.9. Atención al cliente.....	24
2.2.10. Fidelización de clientes	24

2.2.11. El modelo SERVQUAL.....	25
2.2.12. Modelo SERVQUAL de calidad de servicio	27
2.2.13. El Modelo SERVQUAL de calidad de servicio como instrumento de mejora	29
2.2.14. Definición de micro y pequeñas empresas	31
2.2.15. Clasificación de Micro y pequeña empresa	32
2.2.16. Importancia de las micro y pequeñas empresas:	33
2.2.17. Micro y Pequeña empresa del sector servicios: rubro gimnasios.....	34
2.2.18. Requisitos mínimos que debe tener un gimnasio	35
2.2.19. Actividades administrativas en un gimnasio	35
2.3 Marco conceptual.....	36
2.3.1 Gestión de calidad	36
2.3.2 Atención al cliente.....	37
2.3.4 Modelo SERVQUAL	37
III. HIPÓTESIS	38
IV. METODOLOGÍA.	39
4.1.1 Tipo de investigación.....	39
4.1.2 Nivel de investigación	39
4.1.3 Diseño de la investigación	39
4.2 Población y Muestra	40
4.2.1. Población.....	40
4.4.2. Muestra.....	40
4.3. Cuadro de Operacionalización de Variables.....	42
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.4.1. Técnica	44
4.4.2. Instrumento	44

4.5. Plan de análisis.....	45
4.6. Matriz de consistencia.....	46
Objetivo general	46
4.7. Principios éticos	47
V. RESULTADOS	50
5.1 Resultados.....	50
5.1.1. Referente al objetivo específico 1 gestión de calidad	50
5.1.2. Referente al Objetivo específico 2 atención al cliente	54
5.2.4. Referente al Objetivo específico 4 índice de promedio de la gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL	60
5.2. Análisis de Resultados	61
VI. CONCLUSIONES	67
6.1 Conclusiones.....	67
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXO 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	74
ANEXO 2 LISTA DE GIMNASIOS	78
ANEXO 3 VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE CADA UNO DE LAS VARIABLES	79
ANEXO 4: FOTOGRAFÍAS DE LOS GIMNASIOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Gestión de planeación en las MYPE</i>	50
Tabla 2 <i>Gestión de organización en las MYPE</i>	51
Tabla 3 <i>Gestión de dirección en las MYPE</i>	52
Tabla 4 <i>Gestión de control en las MYPE</i>	53
Tabla 5 <i>dimensión de fiabilidad en las MYPE</i>	54
Tabla 6 <i>Dimensión de seguridad en las MYPE</i>	55
Tabla 7 <i>Dimensión capacidad de respuesta en las MYPE</i>	56
Tabla 8 <i>Dimensión de empatía en las MYPE</i>	57
Tabla 9 <i>Dimensión de elementos tangibles en las MYPE</i>	58
Tabla 10 <i>Media Aritmética de la gestión de calidad</i>	59
Tabla 11 <i>Media Aritmética de la atención al cliente</i>	59
Tabla 12 <i>Índice de la gestión de calidad y atención al cliente</i>	60

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Gestión de Planeación en las MYPE</i>	50
<i>Figura 2 Gestión de organización en las MYPE</i>	51
<i>Figura 3 Gestión de dirección en las MYPE</i>	52
<i>Figura 4 Gestión de control en las MYPE</i>	53
<i>Figura 5 Dimensión de fiabilidad en las MYPE</i>	54
<i>Figura 6 Dimensión de seguridad en las MYPE</i>	55
<i>Figura 7 Dimensión capacidad de respuesta en las MYPE</i>	56
<i>Figura 8 Dimensión de empatía en las MYPE</i>	57
<i>Figura 9 Dimensión de elementos tangibles en las Mype</i>	58

INTRODUCCIÓN

En la actualidad en el ámbito internacional muchos autores expresan su punto de vista sobre la gestión de calidad y atención al cliente, ya que es un tema que muchas organizaciones hablan con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes, ampliando así su rentabilidad y siendo serios. En el ámbito de la gestión de la calidad menciona que si tenemos buenas condiciones en brindar al usuario tendremos éxito en la gestión ya que cliente es el que tiene la razón y es un factor importante en el ámbito empresarial. Figueroa, (2015)

Por otro lado otro comentan sobre las metodologías avanzadas que suceden en varias organizaciones podemos ver que para ser útil en la atención al cliente, hay algunos componentes que la organización debe considerar, por ejemplo, administración, competencia en sus tareas, capital humano , la cultura autoritaria y la última deben caracterizarse por completo para que sus individuos tengan clara la visión crucial de la organización, en este sentido los trabajadores, sintiéndose reconocidos y una parte de ella, serán impulsados a hacer sus ejercicios, con calidad y esto impacta enfáticamente en el soporte al cliente, tanto en interiores como en exteriores. Figueroa, (2015)

La gestión de Calidad tiene su impacto en la seriedad lograda por las MYPE en el cantón maravilla, Muestra que la administración de calidad es un factor fundamental para lograr seriedad, en cualquier caso, organizaciones que no mantienen una estructura caracterizado jerárquicamente; cometen errores en el aislamiento de las

empresas y en sus sistemas que previenen la expansión del grado de intensidad. Zúñiga (2013)

Por otro lado, la Gestión gerencial y productividad laboral en trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Evaluación, Municipio de Lima. Muestra que el nivel es normal de administración regulatoria y que existe una relación inmediata y notable Entre la rentabilidad laboral de los trabajadores, en este sentido el creador muestra que el supervisor debe ser un individuo que aplique de manera efectiva los procedimientos de gestión para que los resultados en rentabilidad sean altos. Facho (2016)

En Perú, la fidelización de clientes en la MYPE es el pilar fundamental para la contribución de la economía, donde nacen miles de micro corporaciones, para poder mantenerse a lo largo de los años, deben lograr esto mediante el uso de equipos de control agradables, el desarrollo de procedimientos y la planificación de sus técnicas basadas totalmente en la dinámica de las últimas organizaciones internacionales. Pero a veces se proyectan directamente en un mercado sin haber investigado a fondo, ahora no reconocen su competencia y ahora no innovan sus productos o servicios dado que solo se preocupan por vender aproximadamente sin medir el orgullo del cliente. (Figueroa, 2015)

El presente trabajo de investigación proviene de las líneas de investigación: Gestión de Calidad de MYPE, una línea que ha sido asignada por medio de la Escuela de Administración y consiste en el tema disciplinario: publicidad de MYPE. La cuestión de estudio se puede verificar la presencia de los trabajos de investigación que lo

acompañan identificado con los factores contemplados, entre la Gestión de calidad y atención al cliente con los que se destaca un superior los acabados de la investigación y de esta manera tienen la opción de crear arreglos que mejoren administración de calidad y la intensidad de las organizaciones de menor escala y pequeñas, en este sentido como creadores tenemos últimas funciones de hablar sobre estas variables es muy indispensable Huanco, (2019)

Referente al modelo SERVQUAL habla sobre la apreciación de atención al cliente basado principalmente en el modelo SERVQUAL (organización de servicios generales y de ventas de JADE) establece el objetivo de determinar la primera tarifa del transportista que ofrece a sus clientes, el uso del modelo SERVQUAL, midiendo las apreciaciones de los clientes atendidos. Según los resultados, el proveedor de alta calidad de la corporación de Ventas y Servicios Generales de JADE puede ser muy aceptable, conservando todas sus dimensiones entre 85% (factores tangibles) y 94% (capacidad de reacción) Bernabé (2018)

En sus estudios referidos como control de calidad con un enfoque en el soporte al cliente para las Mype en la zona de cambio, el objeto de la venta de dispositivos informáticos dentro de la ciudad de Juliaca, busca explicar el ejercicio de control satisfactorio con el punto focal en el servicio al cliente del MYPE del sector comercio, venta de artículos de aparatos informáticos dentro de la metrópoli de Juliaca. Huanco (2019).

Si comentamos en el ámbito local el comprador al deleitarse con los servicios o productos es lo que determina su continuidad. En el caso de la ciudad de Juliaca, las MYPE tienen las mismas limitaciones e inconvenientes, lo que indica la escasez de

equipos para adaptarse a versiones únicas dentro del entorno que pueden afectar el negocio, a menudo terminando en su cierre. Sin embargo, la mayoría de ellos tienen problemas de administración de alta calidad, sin mencionar que aprovechan este dispositivo con una atención al cliente lo suficientemente buena.

En la investigación existente se pueden realizar las investigaciones pertinentes para examinar el problema, se pueden probar los estilos de vida de los trabajos de estudios posteriores asociados con las variables estudiadas, por esa razón, poder establecer respuestas que mejoren el control excepcional y la atención al cliente dentro de la versión SERVQUAL. Actualmente existe una saturación de productos y servicios, en este caso las organizaciones reconocen la necesidad de tomar medidas para reforzar un excelente control, servicio y, como consecuencia, un mayor placer para el cliente. Debe tenerse en cuenta que el problema principal para atraer nuevos clientes y lealtad es lo excelente que ofrece en las ofertas que ofrecen; Además, la manera en que los colaboradores proporcionan la falta de este proveedor dentro de las regiones distintivas del empleador.

Los empleados deben ser conscientes de que el cumplimiento de su corporación depende de sus propias actitudes y comportamientos, lo que significa elementos que incluyen atención, empatía, aceptación como verdadera, capacidad de respuesta y centros físicos, que podrían anticiparse para lograr que el cliente sea feliz con las ofrendas provistas al momento de solicitarlas.

Referente al rubro de gimnasio en la ciudad de Juliaca, el auge dentro del área de servicios ha estado tomando cercanía durante años, he podido observar que se están aperturando nuevos gimnasios y a su vez estos tienen éxito y posiblemente podría

ser que estén utilizando empíricamente formas de atención al cliente desconociendo de los métodos y modelos existentes sobre gestión de calidad y atención al cliente por esa razón analizaremos que probablemente podría ser que estén empleando uno de los modelos mencionados, sin embargo con el modelo SERVQUAL evidenciaremos este hecho fenomenal, debido a varios factores que incluyen la creciente demanda, la simplificación de los procedimientos dentro del sector servicio y rubro gimnasio. Por lo tanto, es extraordinariamente difícil para tener éxito de la noche a la mañana causando mucha expectativa entre los clientes.

Y es difícil comprender qué tipo de servicio brindan en sus clientes. Para dar respuesta a mi problema me he planteado el siguiente enunciado: ¿Cuáles serán las principales características de la Gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del Sector Servicio de Rubro Gimnasios de la ciudad de Juliaca del año, 2019? **Para llegar a alcanzar el enunciado del problema me he planteado el siguiente objetivo general.** Determinar las principales características de la gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del Sector Servicio de Rubro Gimnasios de la ciudad de Juliaca del año, 2019. **Para lograr alcanzar el objetivo general me he planteado los siguientes objetivos específicos.** Identificar las principales características de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio rubro gimnasios de la ciudad de Juliaca año 2019. Identificar las principales características de la atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del sector servicio rubro gimnasios de la ciudad de Juliaca año 2019. Identificar las principales características con la media aritmética la gestión de calidad y la atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del

sector servicio rubro gimnasio de la ciudad de Juliaca año 2019. Identificar las principales características con el índice de promedio la gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del sector servicio rubro gimnasio de la ciudad de Juliaca año 2019.

La investigación se justifica porque se utilizara como base de datos para los estudios según el aporte a otras investigaciones sobre la caracterización de gestión de calidad y en atención al cliente, y con la intención al cliente, por otro lado también se justifica porque la información realizada será utilizada como un enfoque para mejorar su servicio, deliberando sobre los objetivos de la investigación existente, probablemente será una contribución a la información de las organizaciones micro y pequeñas; debido al hecho de que el vistazo se basa totalmente en información actual y actual, por lo que uno puede servir para la investigación del destino sobre este tema.

En la justificación teórica, debido al hecho de que el estudio ampliará el conocimiento sobre la gestión excepcional y la atención al cliente dentro del modelo SERVQUAL, está orientado a obtener un conocimiento de cuáles son las características de la mejor gestión bajo el punto de interés de atención al cliente dentro de la versión SERVQUAL de micro y pequeñas empresas dentro del campo de la investigación, esto podría permitir comprender el nivel de control de primera clase llevado a cabo por los propietarios y representantes de estas pequeñas empresas, para que ahora les proporcionemos el desarrollo estudia las técnicas, artilugios, comprensión y habilidades de gestión para que uno pueda ser beneficioso para llevar a sus pequeños grupos al logro. Además, percibirán adicionalmente los

rasgos de la versión SERVQUAL y contarán con una amplia imaginación y premonición de la manera de proporcionar un soporte al cliente adecuado.

En la Justificación práctica, también es útil debido a que permitirá su posicionamiento en el mercado; facilitando su educación en un encantador entorno convertible y arriesgado, caracterizado por ingresar a nuevos gimnasios. Tomando información actualizada de los deseos de una gestión agradable en sus clientes, técnicas de transporte y deleite de sus clientes.

En la justificación metodológica la investigación se utilizó a las MYPE, más reconocidos, y este aporte será de su importancia dentro de la sociedad, la investigación, descubrir sus métodos, rasgos, deficiencias que nos permiten ampliar y poner en vigor una gestión excepcional en el servicio al cliente dentro de la versión SERVQUAL, haciendo uso de las estrategias de administración modernas y el equipo que pueden seguir de acuerdo con sus prioridades y de forma autónoma.

Para la metodología se utilizó una población y muestra de 10 MYPE, cuyo tipo de investigación fue cuantitativo de nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, en la parte de operacionalización de las variables se utilizó los ítems con sus respectivos valores, se tomó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, así aplicando el plan de análisis con el Word Excel y/0 SPSS, para determinar los valores reales se utilizó la escala de Likert

Los resultados obtenidos en la investigación según el índice de promedio realizado según la escala de Likert de 0 a 100 se obtuvieron los siguientes valores en cada variable, en la variable de la gestión de calidad se tuvo un promedio de 3.67 puntos

el cual represente como índice el 82,9% y en la variable de atención al cliente se obtuvo 3.69 puntos el cual representa el 83,3 % indicando tanto la gestión de calidad y atención al cliente el buena en el rubro y servicio.

Como conclusión se tuvo la buena administración es decisiva para el éxito y, por lo tanto, reconocer y comprender sus expectativas y percepciones sobre el placer del servicio, considerando que sin esta información ninguna MYPE puede esperar crear y suministrar servicios que produzcan clientes satisfechos.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Haro (2019) En su investigación, el objetivo general fue determinar la caracterización de una gestión satisfactoria en la atención al cliente y el plan de desarrollo dentro de los MYPE del sector de servicios - clase de gimnasia, Distrito de Trujillo, 2018. La investigación cambió el uso avanzado de un diseño: no experimental, descriptiva y descriptiva, se les tomó una muestra para 15 MYPE y se les implementó un cuestionario de 22 preguntas cerradas, posteriormente, se adquirieron datos relevantes de los propietarios, MYPE, administración de alta calidad y servicio al cliente, adquiriendo esos resultados: 67% si reconocen aproximadamente una gestión de alta calidad, cien% se dan cuenta de la atención al cliente, 73% del personal ahora no se adapta al intercambio, 67% miden el rendimiento a través de comentarios, cien% están satisfechos con ese control fino si facilita alcanzar los sueños de la organización, el público en general 60% si reconocen el término servicio al cliente, todo cien% en caso de que apliquen el gestión de multa en el servicio al cliente, todo cien por ciento no olvide que el servicio al cliente es vital para que puedan regresar y experimentar una satisfacción con el proveedor proporcionado. Al final: la mayoría de los Microempresarios reconocen y aplican un control excelente, el uso de equipos de administración fundamentales, midiendo el rendimiento general a través de comentarios, con el objetivo de mejorar el rendimiento general del negocio para adquirir los sueños y objetivos establecidos y ser más agresivos.

Cuisano (2019) La investigación tuvo el objetivo general de describir los rasgos principales de una excelente gestión*bajo el enfoque de la lealtad del cliente*en Mype dentro de área de proveedores: categoría de actividades deportivas (gimnasios) dentro del distrito de Huaraz, 2015. El diseño de la Investigación no es - experimental, (transeccional o de sección transversal), debido al hecho de que los hechos se acumularon en un solo segundo. Siendo su motivo para explicar la variable debajo de observar. Los hechos cambiaron a recopilados de un universo de muestra de 6 gimnasios, determinando un total de 252 clientes, que se convirtieron en nuestro ejemplo y para quién se realizó la encuesta, junto con 14 consultas sobre la dedicación del comprador. El instrumento utilizado se convirtió en la encuesta (estudio) con consultas cerradas y arreglos, lo que permitió su manejo, clasificación y evaluación rápidos. En consecuencia, se puede comunicar muy bien que el resultado concluyente primario de este examen indicó un 47.2% en el cual los clientes experimentan que este tipo de asociaciones no les ofrecen ningún tipo de dotación debido al tiempo o la consistencia de su participación en este tipo. de negocios como siempre, Por este motivo, concluimos que la mirada propuesta tiene una base excelente dado que el componente principal para las organizaciones es hacer que la experiencia de los clientes sea cómoda, practicando así un control agradable y adecuado, haciéndolos emerger tan inquebrantables como los clientes, lo que indica que el otro es consistente con los resultados recibidos.

Rengifo (2018) En sus estudios manifiesta el objetivo general: confirmar qué técnica de Gestión de Calidad y Formalización son pensamientos clave dentro de la mejora del área de Servicios MYPE of the Gym dentro del distrito de Iquitos 2016. El tipo de investigación es cuantitativa, ya que se basa en descubrimientos, enriqueciéndose.

Para llevarlo a cabo, se eligió una muestra de la población de 15 MYPE del área de Gimnasio del Distrito de Iquitos, a quienes se les aplicó un cuestionario de 29 preguntas, el uso del método de encuesta. Obteniendo las consecuencias posteriores: el 60% de los entrevistados son mujeres, también podemos ver que la edad mayor es de 25 a 35 años para los gerentes o administradores, admirando el grado de capacitación, solo el 40% es de una mejor educación ahora no universitaria, también 100% de los gimnasios están formalizados. Con respecto a la gestión de alta calidad, el cien por ciento de los grupos tienen un plan estratégico y están imponiendo buenas aplicaciones expresadas en sus objetivos estratégicos. Asimismo, se puede afirmar que setenta y tres.3% de esas corporaciones tienen una guía del sistema. Con respecto a las señales de rendimiento, el cien por ciento de las empresas desarrollan una supervisión constante que muestra profesionalismo en el desarrollo de sus funciones dentro de la forma de producción. Finalmente, el 100% de las empresas siguen la regulación moderna y las políticas municipales.

Polo (2018) En su trabajo de investigación, tuvo como Objetivo para determinar el mejor control de financiamiento en Mype en el area de la administración, clase de centro de recreación, en el área de Nuevo Chimbote, 2015. En la investigación actual, la estructura de la sección transversal sin prueba cambió a utilizada. Para transmitirlo, se realizó una encuesta de 14 preguntas y la utilización de la estrategia general se aplicó a la prueba de población de 10 miniaturizados y pequeñas reuniones, obteniendo los resultados resultantes; El 80% de los encuestados están en algún lugar en el rango de 26 y 50 años de edad, del mismo modo, el 60% de los encuestados son mujeres, mientras que el 70% de los encuestados tienen instrucción

superior y la mitad de los encuestados son mayores de 6 años. implicación con el campo. Con respecto a la escala miniaturizada y las pequeñas organizaciones; la mitad de ellos han estado en el anuncio neochimbotano por más de 7 años, y el 60% garantiza que sus trabajadores son incesantes. Sobre la administración extraordinaria; El 70% de la escala miniaturizada y las pequeñas reuniones tienen una participación básica de la administración de primer nivel en el financiamiento, sin embargo, ya no emplean en su empresa, el 60% de las pequeñas y pequeñas organizaciones exigen una calificación FICO fiscal anualmente, sea como sea la mitad para obtener un reconocimiento de su capital actual, el% de la escala miniaturizada y las pequeñas empresas ya no aceptan una metodología de publicidad clave, solo el 10% de las pequeñas y pequeñas oficinas adquirieron una evaluación FICO relacionada con el dinero a través de una sustancia financiera formal, además del 80% de pequeña escala y pequeñas oficinas obtuvieron desarrollo debido al crédito monetario, sin embargo, el 30% de la escala miniaturizada y las pequeñas asociaciones afirman que el crédito influyó en el costo de sus ofertas, y al menos el 80% de la escala miniaturizada y las pequeñas asociaciones lo cuidan , con la programación de calidad perfecta, la financiación de los ejecutivos podría generar una mayor ganancia en sus asociaciones.

Castillo (2019) En su investigación, se conectó como un objetivo de moda, decidir las características de la "Gestión y asesoramiento de calidad en micro y pequeñas organizaciones (MYPE) en la clase de gimnasios en el distrito 26 de octubre, Piura 12 meses 2017". El método utilizado para esta investigación es un grado descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, sección de movimiento, siendo el método

de la serie de información de la encuesta y, como dispositivo, el cuestionario dependiente con preguntas cerradas de escala nominal. La presente investigación está delimitada por la perspectiva de las variables de Gestión y Asesoramiento de Calidad a través del MYPE de la clase de gimnasio que se puede determinar en todo el Distrito Vigésimo sexto de octubre. La población que se estableció para la Gestión de la Calidad se transformó en innumerables componentes, mientras que para la Asesoría se consideró un sistema finito, y los beneficios presentados en su Gestión de la Calidad se han observado dentro de la evaluación de los efectos, siendo el mayor enfoque el implementación de comerciales con un 74% en el camino para aumentar su rentabilidad, mientras que la importancia que muestran en el control de calidad muestra una aceptación del 90% en las frases de las ofertas y la infraestructura que proporciona dentro de sus establecimientos, pero en cambio presentan un cincuenta y seis% en las mejores deficiencias ; porque en el nivel de asesoramiento se observó que el ochenta y cinco% están especializados en la gestión de cada una de sus actividades y están completamente organizados; finalmente, con noventa y cinco% demuestran el reconocimiento de la importancia de la recomendación para una mejor rentabilidad, sin embargo, también deberían tener una mejor implementación de la motivación en la dirección de su cuerpo de trabajadores.

Azabache (2019) En su investigación, tenía el objetivo general: decidir las características principales de la gestión excepcional en el servicio al cliente para micro y pequeños grupos dentro de la región del transportista: distrito de protección de vehículos de la provincia de Chimbote de Santa 2017. La empresa de Case Someres EIRL ha avanzado uso de investigación de tipo cuantitativo, nivel

descriptivo, diseño de sección de movimiento no experimental , para hacer una prueba de población de diecinueve mype que hablan al 100% de la población de la que se adquiere una encuesta de 25 consejos, utilizando el enfoque de revisión de los resultados que lo acompañan: con reconocimiento a los delegados de la Organización: 63% de los delegados mencionados son de 40 y menores de 50 y 89.47% de los agentes presentados son hombres. En cuanto a oficinas pequeñas: el 94.74% de cada asociación de mantenimiento de vehículos ha estado en el negocio durante mucho tiempo o más. Con respecto a la administración decente bajo la prestación de atención al cliente: el 100% de los delegados de cada organización de soporte de vehículos hacen una gran administración. Y llegando a la conclusión: que la mayoría de las personas del mype dentro de la mirada cubierta dentro del caso, los representantes son hombres (89.47), el empleador desempeña un control de alta calidad (100%).

Baca (2017) El objetivo de su investigación fue determinar las principales características de la gestión de calidad en Mype del sector restaurantes, Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Fue no experimental. -sección sectorial, para recopilar la información, se elige una población de muestra de 8 MYPE de forma selectiva, a quienes se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniendo las consecuencias posteriores: 50% de Los representantes tienen entre 18 y 30 años de antigüedad. El 50% son hombres. El setenta y uno por ciento tiene un título de educación superior no universitario. 75% son los propietarios. El 37.5% estuvo en el negocio por más de 7 años. Sesenta y dos. Cinco% tienen de 1 a tres personas. El 100% apunta a maximizar los ingresos. El

cien por ciento no tiene experiencia en estrategias de gestión. El 100% aplica la gestión en su gestión. 75% siguen el liderazgo democrático. El 100% ya no sigue un plan estratégico de negocios. El 100% percibe que el usar gestión de calidad lograra los objetivos. El 100% ha recibido las consecuencias de suministrar una mercancía mejor y mejor. Finalmente, se concluye que la mayoría de las personas de MYPE se ejecutan utilizando sus propietarios y practican un control excelente, pero ignoran la dificultad.

Gabancho (2019) en su tesis titulada: Gestión de la calidad con el modelo Servqual en la atención al cliente en la empresa Maderera Muebles Saavedra, Pucallpa, 2019, se ejecutó con la finalidad de determinar la relación que existe entre la Gestión de la calidad con el modelo Servqual y la atención al cliente en la Empresa Maderera Muebles Saavedra. El enfoque que planteo la investigación es cuantitativo debido a que se recolecto datos, para validar la prueba de hipótesis, y realizar el análisis descriptivo de los resultados; el tipo de investigación es aplicada porque a través de los resultados que otorga la investigación, se utilizó en la solución del problema de manera práctica; el nivel de investigación es descriptivo porque implica observar y describir el comportamiento de las variables sin influir en ellas de manera positiva o negativa, sin tener en consideración factores que alteren la investigación; el diseño de la investigación es correlacional porque mide la relación entre las variables en un determinado momento, y posteriormente se sustentan en hipótesis sometidas a pruebas. La técnica es la encuesta, dirigido a 13 colaboradores y 31 clientes externos de la empresa Maderera Muebles Saavedra. Se concluye que existe relación significativa, con una correlación positiva alta entre la gestión de la calidad con el

modelo Servqual y la atención al cliente en la Empresa Maderera Muebles Saavedra, Pucallpa, ($p=0.000$) y ($Rho=0.800$).

Yovera, (2018) En su trabajo de investigación es analizar el sistema de gestión de la calidad de servicio y satisfacción del cliente mediante el modelo SERVQUAL en los centrales azucareros del estado portuguesa durante el año 2016. El estudio se sustenta en un diseño no experimental, transeccional descriptivo, siendo el tipo de la investigación de campo, apoyado en una investigación documental, con un nivel de profundidad en el análisis de tipo evaluativo. Se identificó dos universos de estudio, el primero compuesto por los centrales A y B, y el segundo por sus clientes externos, a los que se les aplicó un cuestionario a escala Likert para levantar la información. Los resultados obtenidos demuestran que los clientes externos del Central A presentan un nivel de satisfacción medio ya que esta empresa no cumple con las características demandadas por el cliente, detectándose debilidades referentes a falta de compromiso de la organización con el sistema de gestión de calidad implementado. Por otra parte, los clientes externos del Central B demuestran estar conformes con la calidad de servicio percibido, evidenciando un nivel de satisfacción alto. Esto demuestra las fortalezas basados en el compromiso que tiene todo el personal de la organización en lograr satisfacer las necesidades del cliente.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de Calidad

Deming (1989) Denomina a la gestión de calidad que es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos basándose en el ciclo/círculo PDCA (del inglés plan-do-check-act, esto es, planificar-hacer-verificar-actuar).

Juran, (2001) Sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren.

2.2.2. Los Principios Básicos de la Gestión de Calidad

Juran, (2001) Considera que esa calidad se compone de dos ideas únicas, sin embargo, identificadas entre sí:

Un tipo de valor es el pago arreglado, y comprende aquellas cualidades del artículo que satisfacen las necesidades del comprador y, como resultado, producen un salario. En este sentido, una mejor calidad en su mayor parte cuesta más.

Un segundo tipo de valor estaría ubicado en el costo y comprendería la no asistencia de decepciones y carencias. En este sentido, una mejor calidad en general cuesta menos.

Juran toma nota de que la supervisión de la calidad envuelve tres procedimientos fundamentales: organización de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad. (Estos procedimientos son equivalentes a los que se han utilizado durante algún

tiempo para supervisar las cuentas). Su "conjunto de tres" muestra cómo estos procedimientos se identifican entre sí.

2.2.3. La propuesta de Juran para mejorar la calidad

Juran, (2001) En este sentido, Juran sigue el notable círculo de crítica:

- Evaluar la exposición genuina.
- Compárelo con el objetivo.
- Realice actividades sobre la distinción.

Juran avanza la designación de control a los niveles potenciales más mínimos en la asociación, dando el deber de moderación a los trabajadores. Asimismo, avanza en la preparación de los trabajadores en la búsqueda de datos y su investigación, a fin de permitirles decidir sobre las opciones que dependen de las realidades.

2.2.4. Juran y la Gestión de Calidad Total

Juran es un partidario sólido de la GCT. Lo caracteriza como una variedad de ejercicios específicos identificados con calidad:

1. La calidad resulta ser parte del arreglo de toda la alta administración.
2. Los objetivos de calidad se fusionan en la estrategia comercializable.
3. Los objetivos extendidos se obtienen de la evaluación comparativa: la acentuación está en el comprador y en la rivalidad; Hay objetivos para la mejora anual de la calidad.
4. Los objetivos se despliegan a los niveles de actividad.
5. La preparación se completa en todos los niveles.

6. La estimación se realiza en cada región.
7. Los supervisores analizan constantemente el progreso en función de los objetivos.
8. Se percibe la ejecución predominante.
9. Se reconsidera el marco de premios.

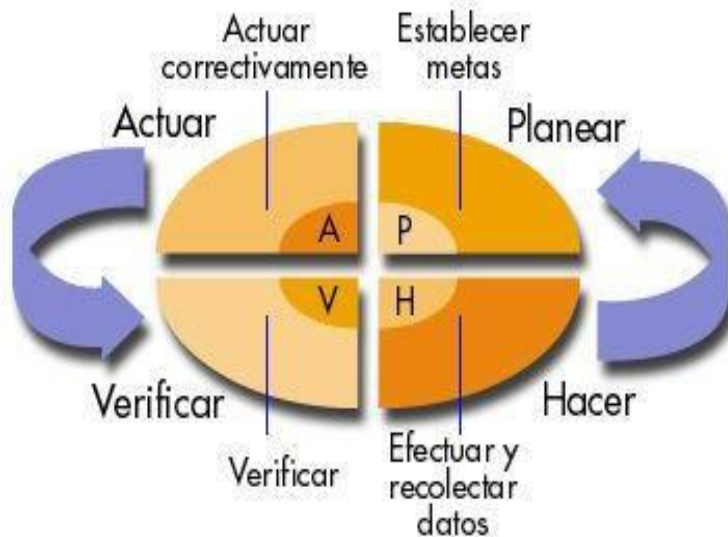
2.2.5. La opinión de Juran sobre otras cuestiones Importantes

(Juran, 2001) Ciertas prácticas que fueron significativas en el pasado deberían experimentar un cambio significativo:

1. El ciclo de avance del ítem debe abreviarse mediante la organización participativa, la construcción conjunta y la preparación de organizadores en las técnicas e instrumentos de la junta para lograr la calidad.
2. Es importante reconsiderar las asociaciones con el proveedor. La cantidad de proveedores debe disminuir. Es importante establecer una relación útil con los comerciantes elegidos, en vista de la confianza común. La mentalidad hostil convencional debería ser sofocada. La amplitud de los acuerdos debería ampliarse.
3. La preparación debe estar situada en función de los resultados en lugar de estar organizada por los medios. La motivación central detrás de la preparación debe ser el cambio de conducta en lugar de la preparación. Por ejemplo, los cursos de mejora de la calidad tendrían que irse antes por tarea a una empresa en particular. De esta manera, la preparación crucial es ayudar al grupo a completar la tarea.

2.2.6. El Ciclo PHVA de Edward Deming

Deming, (1989) El norteamericano Edward Deming quien hizo varios planteamientos útiles para el desarrollo de la teoría de la calidad, presenta este ciclo como un instrumento que permite una mejora constante, luego es una progresión de ejercicios para el desarrollo. Comienza con una investigación de las circunstancias actuales, durante la cual se reúne la información que se utilizará para calcular el Plan de desarrollo. Cuando este acuerdo ha finalizado, se ejecuta. A partir de ese momento, se verifica la ejecución para verificar si se han producido las mejoras previstas. En el caso de que el análisis haya sido fructífero, se intenta una última actividad, por ejemplo, la normalización metodológica, para garantizar que las presentaciones de las nuevas técnicas se apliquen de manera persistente para una mejora continua.



PLANEAR: Establecer los objetivos y procedimientos importantes para lograr un resultado aclimatado a los requisitos previos o solicitudes hechas por el cliente y los enfoques desarrollados por la sustancia.

HACER: Es la ejecución de lo dispuesto, actualizando o haciendo el procedimiento, actividad, asignación o trabajo.

VERIFICAR: supervisar y medir la presentación de procedimientos, administraciones en cuanto a enfoques de administración, objetivos y requisitos previos, y presentar un informe de los resultados.

ACTUAR: Estas son las actividades para mejorar el procedimiento, ya que desde la ubicación de las desviaciones hasta los procedimientos o la realización a mitad de camino de los destinos, se proponen arreglos electivos para lograr los resultados propuestos.

2.2.7. Comparación y Análisis

Autor	Fayol	Deming
Pasos a realizar para ejecutarlo	Planear	Planear
	Organizar	Hacer
	Dirigir	
	Coordinar	
	Controlar	Verificar

Al observar los conceptos de los dos planteamientos por supuesto se encuentran puntos comunes e igualmente aspectos en los que no se encuentran, lo que permite comprender que, si bien Deming pudo referenciarse en Fayol, su perspectiva es totalmente distinta:

El concepto de planear es similar por cuanto en ambos casos apunta a definir aspectos que tracen el futuro, sin embargo, bajo la perspectiva Deming la contextualiza en un enfoque de afuera hacia dentro.

El Hacer, conjuga tres aspectos del proceso administrativo, por cuanto al organizar personas, funciones y estructuras o está diseñando que implicaría ubicarla en el planear o al realizarlo está en el hacer. La dirección es en si misma una acción, por cuanto supone orientar el quehacer de los colaboradores y la coordinación igualmente evidencia acciones.

El control y el verificar pueden homologarse, aunque su alcance es diferente, por cuanto la visión de Fayol es por supuesto plana respecto de la de Deming.

Finalmente, el actuar, no tiene un par en el planteamiento de Fayol, se puede inferir que el control propende por la corrección para alcanzar el plan, pero es más completa la propuesta de Deming pues el concepto de la mejora no es lineal sino espiral, que supone que hay crecimiento más allá del logro de los objetivos.

Se puede concluir que esta visión propuesta por algunos académicos de la administración, resulta interesante, pero minimiza y simplifica la condición de desarrollos en el pensamiento administrativo, por cuanto ningún conocimiento es espontáneo, sino que nace o es evolución de pensamientos o descubrimientos anteriores, tal como Colón es a Vespuchio, Fayol es a Deming.

2.2.8. El proceso administrativo en la gestión de la calidad

Gonzalez, (2015) Plantea que el proceso administrativo “Son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc., con los que cuenta la empresa”. (Koonz: 2004) que para ser desarrollado lleva a cabo un conjunto de funciones que son: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar



Planear: es decir determinar lo que va a hacerse, estableciendo anticipadamente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias de un organismo social.

Organización: es el agrupamiento y orden de las actividades son importantes para lograr los objetivos, creando unidades reguladoras, distribuyendo capacidades, niveles de poder y obligaciones y cadenas de importancia; establecer, además, las conexiones de coordinación que deben existir entre dichas unidades para mejorar la participación Humanos, en esta etapa se crean conexiones progresivas, autoridad, deber y correspondencia para organizar las diversas capacidades, es elegir y obtener el pensamiento monetario, material, especializado y de recursos humanos importante para el mejor funcionamiento posible de una forma de vida social, correspondencia de manojos de incorporación y la reunión agradable de componentes humanos y materiales, elección, preparación y pago de la facultad.

Dirección: es la actividad y el impacto relacional del gerente lograr que sus subordinados adquieran los objetivos propuestos, a través de la dinámica, la

inspiración, la correspondencia y la coordinación de esfuerzos. El rodamiento contiene: órdenes, varias conexiones individuales niveladas y dinámicas.

Control: Construye marcos para medir los resultados y corregir las desviaciones que aparecen, a fin de garantizar que se cumplan los objetivos establecidos.

2.2.9. Atención al cliente

Azabache (2019) El servicio al cliente es vital teniendo en cuenta que los hechos adicionales del comprador en el caso de una declaración que exprese cualquier inquietud, pregunta o recomendación con el producto que van a comprar sin demora, para que la agencia pueda remediar rápidamente los reclamos o procedimientos y ofrecer un respuesta para que el cliente esté contento.

El servicio de atención al cliente es esencial para las organizaciones que simplemente están comenzando y que tendrán una gran cartera de clientes, es por eso que posicionaron al consumidor primero, con el argumento de que sin ellos la organización no podía confiar, para ellos debemos estar satisfechos y conocernos Las expectativas del cliente. Cliente.

Las empresas de hoy educan a su personal en un esfuerzo por ofrecer un buen servicio de atención al cliente, considerando que hay clientes que son muy molestos.

Porque los clientes son la idea de cualquier empresa por su crecimiento económico y eso le permite funcionar en el mercado por esta razón, tiene menos competencia.

2.2.10. Fidelización de clientes

Figuroa (2015) menciona en su artículo:

La fidelización del cliente tiene la intención de garantizar que los clientes de las administraciones de la organización mantengan asociaciones comerciales estables y constantes, o de larga distancia. La dedicación ocurre cuando existe una gran correspondencia entre la mentalidad de la persona hacia la asociación y su conducta de utilización de sus administraciones. Es la circunstancia perfecta tanto para la organización como para el cliente. La confiabilidad espera captar la consideración del cliente y desarraigar a cualquier contendiente separando la administración según lo indiquen las necesidades del cliente, el valor adicional visto por el cliente, la publicidad u otra estrategia de fidelidad. (pag.29)

Importancia de la fidelización de clientes

El principal beneficio de la fidelización de clientes es la mejora en la rentabilidad de la empresa, derivada de:

- a) Incremento de las ventas de repetición.
- b) Incremento de las ventas cruzadas.
- c) Creación de referencias hacia otros clientes.

2.2.11. El modelo SERVQUAL

Camison, Cruz, & gonzalez, (2006) El modelo SERVQUAL (Service Quality) se debe a los sucesivos trabajos de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes centraron su investigación en las siguientes preguntas: ¿cuándo un servicio es percibido de calidad?, ¿qué dimensiones integran la calidad?, y ¿qué preguntas deben integrar el cuestionario para medir la calidad?

Bernabé (2018) Nos señala que la evaluación de la naturaleza de la atención al cliente que depende del modelo de SERVQUAL demuestra que es presumiblemente uno de los arreglos más completos y amplios de la naturaleza de la administración. Después de una inmensa reunión de reuniones, se encontraron diez determinantes de la calidad de la administración. Cada uno de esos diez determinantes, a la luz de estas entrevistas con compradores, se basa en los deseos que se hicieron en torno a las administraciones, las necesidades y los deseos vividos. La importancia general de las clasificaciones fluctúa entre varios tipos de administraciones y clientes, sin embargo, para la mayoría de los compradores, todos podrían ser recordados por dicho resumen de mediciones, que se reconocen en:

1. Componentes inconfundibles: percepción de oficinas físicas, fuerza laboral, equipo y materiales de correspondencia.
2. Confiabilidad: capacidad de desempeñar la administración según lo indicado por lo que se acuerda de manera protegida y sólida.
3. Capacidad de respuesta: accesibilidad para apoyar a los clientes y ofrecer asistencia breve.
4. Metodología pulida: aplique las habilidades e información requeridas sobre el procedimiento para la organización de la administración.
5. Cortesía: respeto, pensamiento, consideración de la facultad de contacto, gran trato y consideración.
6. La credibilidad: ser honesto, aceptar y la autenticidad en la administración dio.
7. Seguridad: ausencia de peligros.
8. Apertura: suavidad y facilidad de contacto.

9. Correspondencia: mantener consistentemente a los clientes educados, utilizando un lenguaje razonable.

10. Comprensión del cliente: tratando de captar clientes y sus necesidades. Las diez medidas descritas anteriormente no están realmente libres entre sí (por ejemplo, en seguridad y características de credibilidad, seguramente deberían coincidir en algo). Dada una amplia investigación exploratoria y subjetiva, el aviso de posibles cubiertas entre las diez mediciones necesarias para mantenerse apretado durante un período subsiguiente de investigación cuantitativa.

Morales, (2015) En consecuencia, la decisión entre las dos estimaciones (la inconsistencia entre lo que el cliente anticipa de la administración y lo que él ve de ella) está planificada para alentar la ejecución de actividades restaurativas adecuadas que mejoren la calidad.

2.2.12. Modelo SERVQUAL de calidad de servicio

Morales, (2015) El modelo de calidad de servicio SERVQUAL fue creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, cuyo diseño es mejorar la naturaleza de la administración ofrecida por una asociación.

Para hacer esto, utiliza una encuesta normalizada, a pesar de que muy bien puede ser equilibrada por los requisitos de cada asociación. Se compone de varias escalas de reacción destinadas a comprender los deseos de los clientes con respecto a una asistencia. Permite evaluar, pero también es un instrumento para el desarrollo. Además, contrasta con diferentes asociaciones.

El modelo de calidad de servicio SERVQUAL estima lo que el cliente anticipa de la asociación que ofrece la asistencia en las cinco mediciones mencionadas. En este sentido, equilibre esta estimación con la estimación de lo que el cliente ve de esa administración en esas mediciones. Posteriormente, se propone decidir el hueco entre las dos estimaciones (la inconsistencia entre lo que el cliente anticipa de la administración y lo que ve de él) para alentar la ejecución de actividades correctivas adecuadas que mejoren la calidad.

Morales, (2015) El modelo de calidad de servicio de SERVQUAL depende de una forma de evaluación del cliente para tratar la naturaleza de la administración en la que, se Caracterice la asistencia de calidad como la distinción entre los deseos y las observaciones del cliente, que señala ciertos factores clave que condicionan los deseos del cliente

Dimensiones del modelo SERVQUAL

Confiabilidad: capacidad de desempeñar la administración de forma cautelosa y confiable.

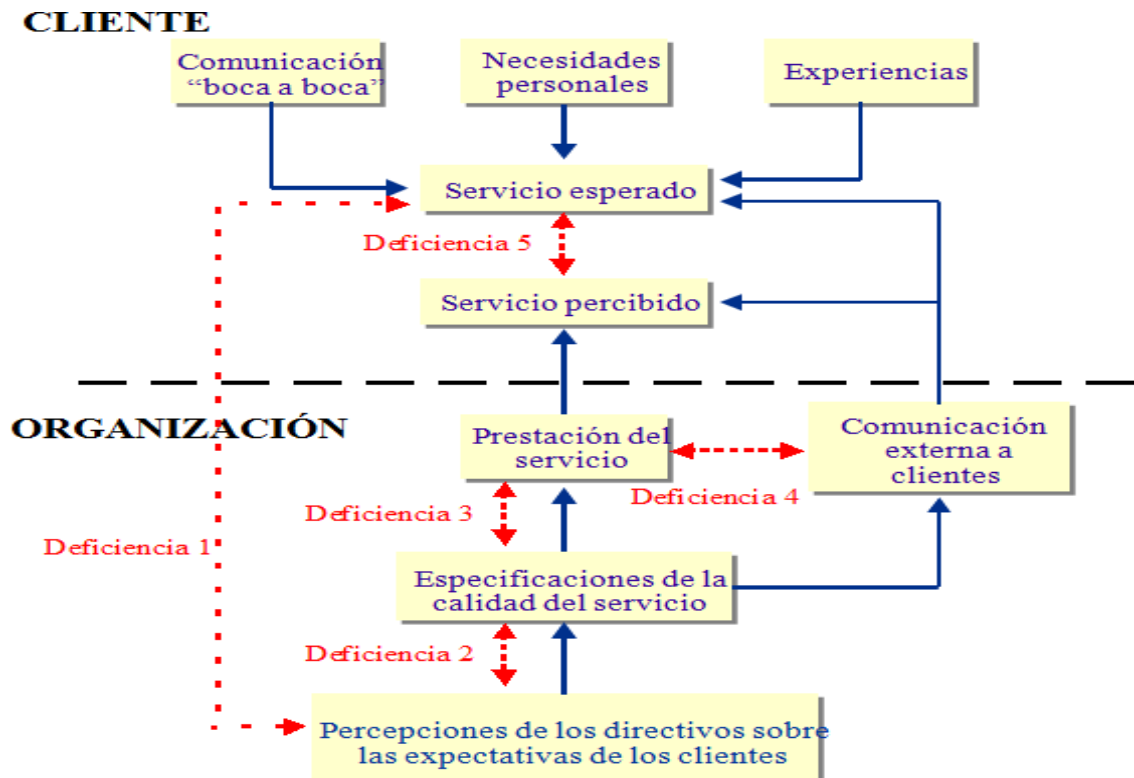
Seguridad: el conocimiento y la consideración aparecieron por los representantes y sus aptitudes para reunir credibilidad y confianza.

Capacidad de respuesta: disposición y disposición para apoyar a los clientes y ofrecer asistencia breve.

Empatía: consideración personalizada dada por la asociación a sus clientes.

Elementos Tangibles: Apariencia de oficinas físicas, hardware, personal y materiales de correspondencia.

2.2.13. Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio



2.2.13. El Modelo SERVQUAL de calidad de servicio como instrumento de mejora

Morales, (2015) Por otra parte, el modelo de calidad de servicio SERVQUAL muestra la línea a seguir para mejorar la naturaleza de una ayuda. Básicamente, se trata de disminuir ciertas inconsistencias. En primer lugar, se espera la presencia de cinco deficiencias en la administración. Cada uno relacionado con una especie de error.

De esta manera, la insuficiencia 5 es la falta vista por los clientes en la naturaleza de las administraciones. Al final del día, esta insuficiencia habla de la inconsistencia,

desde la perspectiva del cliente, entre la ayuda normal y la administración que recibió. Esta es la falta esencial ya que caracteriza la naturaleza de la administración.

En correspondencia con las siguientes cuatro deficiencias especificadas en el modelo de calidad de servicio de SERVQUAL, aluden al alcance interno de la asociación y serán responsables de la presencia de falta 5:

Inadecuación 1: Discrepancia entre los deseos del cliente y los discernimientos de los administradores.

En el caso de que los directores de la asociación no comprendan las necesidades y los deseos de los clientes, no tengan la menor idea de lo que estiman en una ayuda, apenas tendrán la opción de avanzar y crear actividades que influyan de manera viable cumplimiento de requisitos y deseos. Un increíble opuesto. Con un pensamiento inapropiado, los administradores comenzarán actividades incapaces que pueden provocar una disminución en la calidad misma.

Falta 2: Discrepancia entre los reconocimientos de los directores y las determinaciones de los detalles y principios de calidad.

A pesar de que los directores comprenden los requisitos y deseos de los clientes de la asociación, su cumplimiento no está garantizado. Otro factor que debe estar disponible para lograr excelentes es la interpretación de esos deseos, conocidos y comprendidos, a los detalles o principios de calidad de la administración.

Falta 3: Discrepancia entre las determinaciones de la naturaleza de la administración y la disposición de la administración.

No es suficiente conocer los deseos y construir determinaciones y normas. La naturaleza de la administración no será concebible si no se siguen los principios y estrategias. Esta rebeldía puede deberse a diferentes causas, por ejemplo, representantes mal preparados, ausencia de activos o procedimientos interiores inadecuadamente estructurados.

Inadecuación 4: Discrepancia entre el acuerdo de administración y la correspondencia externa.

Para el modelo de calidad de administración de SERVQUAL, uno de los factores clave en la disposición de los supuestos con respecto a la administración, por parte del cliente, es la correspondencia externa de la asociación de proveedores.

2.2.14. Definición de micro y pequeñas empresas:

SENAFIL, (2017) La Micro y Pequeña Empresa es una unidad financiera compuesta por una persona natural o jurídica, por debajo de cualquier forma de empleador o gestión empresarial meditada en la regulación contemporánea, que tiene como objetivo llevar a cabo deportes de extracción, transformación, fabricación, comercialización de bienes o*suministro de servicios.

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

- La microempresa abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive.
- La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive.

2.2.15. Clasificación de Micro y pequeña empresa

Según (ortiz, 2019) se clasifica en:

Microempresa de supervivencia: tienen la urgencia de obtener ingresos y su método de competencia es proporcionar sus productos a tarifas que reducen ligeramente sus precios. Como ya no llevan ninguna contabilidad, regularmente confunden sus ganancias con capital. El propietario hace uso indiscriminado de dinero e incluso de mercancías.

Microempresas de subsistencia: son aquellas que controlan para mejorar la financiación. Y obtienen ganancias para pagar las pinturas.

Microempresas en crecimiento: tienen la capacidad de retener ganancias y reinvertirlas con el objetivo de aumentar el capital y ampliar, son fábricas de actividad. Aquí la microempresa se convierte en agencia. Clases empresariales, conectadas de acuerdo con sus rangos de ingresos anuales:

- **Microempresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).”

- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en la medida más extrema de los acuerdos anuales mostrada para las pequeñas y pequeñas organizaciones podría ser controlada por el Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de Producción cada dos (2) años. Las sustancias abiertas y privadas avanzarán la consistencia de las reglas de estimación para fabricar una base de datos homogénea que permita ofrecer inteligencia al plan y el uso de enfoques abiertos para el avance y la formalización del área. (Art. 5 de la Ley 30056, 2013).

2.2.16. Importancia de las micro y pequeñas empresas:

Las organizaciones de menor escala y pequeñas son las fuentes primarias de trabajo, ya que esto abre puertas para que las personas desempleadas y aquellas con bajos activos monetarios produzcan salarios, y además se suman a su turno de eventos, como se menciona a continuación:

Polo (2018) Señala que las MYPE se han convertido En una parte importante del compromiso de los negocios, es con el objetivo de que algo más del 80% de nuestra población monetariamente dinámica esté trabajando y genere alrededor del 45% de la producción nacional total (PIB). En pocas palabras, la importancia de la escala miniaturizada y las pequeñas organizaciones como la fuente principal de negocios y reducción de la pobreza se debe a que:

- ✓ Producen varios puestos de trabajo.
- ✓ Reducen los índices de pobreza por medio de actividades económicas.
- ✓ Incentivan el carácter y espíritu empresarial y emprendedor de la población.
- ✓ Son la fuente principal de desarrollo en el sector privado.
- ✓ Constituyen un ingreso nacional y un crecimiento económico en el país.

2.2.17. Micro y Pequeña empresa del sector servicios: rubro gimnasios

Jiménez (2018) En su programa de acondicionamiento físico nos indica algunos conceptos sobre:

El gimnasio es la región en la que nos permite practicar el juego, utilizando varios estilos de máquinas, dispositivos, artilugios, complementos, que pueden ser ideales para el ejercicio físico.

Actividad física: Todo pasatiempo dirigido a la mejora de diferentes capacidades corporales y talentos motores.

Cultura física: como una clase de naturaleza fisiológica que requiere el más alto nivel de generalidad; expresa un tipo de know-how regular y predicativo que da forma al que da forma a la conexión entre el concepto social y el ejercicio que toma forma en el pasatiempo físico.

Gimnasia localizada: ese pasatiempo físico dirigido a la reafirmación de los planos musculares únicos en el uso del peso del propio cuerpo.

Gimnasio de estilo de vida físico: centros deportivos listos para expandir el interés físico

Es por esto que los paquetes de acondicionamiento físico, toman como definición todo pasatiempo físico de movimiento deliberado y llevado a cabo debajo de una serie con la razón de mejorar y retener el cuerpo en buena situación, es por eso que en estos días la demanda de aumentos y el desarrollo de los gimnasios

apresuradamente y que se vuelven populares como grupos que satisfacen las necesidades, gustos y opciones de los clientes.

2.2.18. Requisitos mínimos que debe tener un gimnasio

- ✓ Realizar anamnesis al inicio del programa.
- ✓ Sala de aeróbicos, la misma que debe tener una cantidad adecuada de equipos, step, mancuernas de diferentes pesos y ligas diferentes medidas.
- ✓ Sala de musculación, pesas libres y maquinas con discos suficientes para aumentar los pesos.
- ✓ Sala de cardiovascular, debe contar con bicicletas estáticas, elípticas, esteras rodantes, escaladoras, orbita, twist, entre otros.

2.2.19. Actividades administrativas en un gimnasio

Jiménez, (2018) Es en donde se facilitan la labor de administración, de supervisión de venta, controlar las facturaciones con el objetivo de poder gestionar el recibo bancario donde se puedan contar con un sistema de pagos anticipados.

Gestión rápida e intuitiva: Que permita crear diferentes tipos de socios, ya sean individuales o grupales hasta grupos familiares.

Flexible en las configuraciones de actividades: Por ejemplo, brinda a la organización cursos o escuela de deporte.

Gestión comercial: Debe posibilitar seguimiento de todas las campañas comerciales, enviándolos Gmail, SMS, Facebook, Instagram etc. a todos los clientes y potenciales clientes y por último se debe analizar todos los resultados de las campañas comerciales en cuento a sus ingresos.

Gestión de reservas de instalaciones: Sirven para optimizar la mayor parte de los lugares e instalaciones y la organización, por ejemplo: Como se organizarán los torneos, eventos, con el cual se mejore el servicio y la productividad del gimnasio.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Gestión de calidad

Camison, Cruz, & gonzalez, (2006) Definen como una opción estratégica que enseña a los directivos cómo actuar en un cierto negocio con un conjunto de actividades sistemáticas conducidas a través de toda la organización para alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos de la compañía, así como para proveer productos y servicios con un nivel de calidad que satisfaga a los clientes, en el tiempo y al precio apropiados. Pag 88

Gestión de Planificación: los objetivos y metas a conseguir.

Gestión de la organización: Este paso consiste en poner en marcha las normas establecidas en la fase de planificación.

Gestión de dirección: En este paso se comprueba si el trabajo se está llevando a cabo conforme a lo planificado en la primera etapa

Gestión de control: Por último, en esta etapa se pueden dar dos situaciones distintas:

(a) Se ha alcanzado el objetivo o no se ha alcanzado el objetivo.

2.3.2 Atención al cliente

Vargas, (2006) Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

2.3.4 Modelo SERVQUAL

Camisón, Cruz, & González, (2006) El modelo SERVQUAL (Service Quality) ayuda a analizar cuáles son las dimensiones que conforman la calidad del servicio, que son las cinco siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mediante un instrumento de medida de la calidad percibida denominado SERVQUAL, por lo que los datos obtenidos del SERVQUAL evalúan la calidad global del servicio, tal y como la perciben los clientes, y, por tanto, pueden ser utilizados para cuantificar las deficiencias en la calidad del servicio con diferentes niveles de análisis. Además, estos datos determinan cuáles son las dimensiones o los criterios más importantes para el cliente, lo que permite centrar en esas áreas los esfuerzos para mejorar la calidad del servicio. Esto es, el SERVQUAL permite determinar la importancia relativa de las cinco dimensiones en la valoración global de las percepciones de calidad por parte de los clientes. pág. 955

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio no se planteó hipótesis por ser una investigación de nivel descriptiva y cuantitativa. Las investigaciones que establecen hipótesis son únicamente aquellas cuyo planeamiento define que su alcance será correlacional o explicativo o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra, valor o hecho.

IV. METODOLOGÍA.

4.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es **cuantitativo**.

Hernandez (2014) Define es cuantitativo por que los planteamientos que se van a investigar son específicos y delimitados desde el inicio de un estudio. La recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis, en procedimientos estadísticos. (pag.52)

4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación es **descriptivo**.

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. pag 125

4.1.3 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es **no experimental /transversal**, porque no se manipulo ninguna de las variables ya que los datos han sido procesados y considerados en el mismo momento de la investigación.

No experimental

Hernández, (2014) Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Pag 185

Transversal

Hernández (2014) Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Pag.187

4.2 Población y Muestra

4.2.1. Población

La población se determinará a través de un sondeo o investigación propia del área de investigación, compuesta por un total de 10 MYPE del sector servicios-rubro gimnasios en la ciudad de Juliaca ,2019 disponibles al momento de hacer el estudio.

Según Tamayo, (2012) es la totalidad de un fenómeno de estudio incluye la totalidad de unidades de análisis de entidades de población que integran dicho fenómeno y deben cuantificarse para determinado estudio. (p. 180).

4.4.2. Muestra

Muestra no probabilística la cual estuvo conformada por un total de 10 MYPE de toda la población de empresas que operan en la ciudad de Juliaca; por ser un número que no supera las 20 empresas, no se aplicara ninguna fórmula para la muestra.

Criterios de Inclusión

- ✓ Gimnasios que están en actividad permanente en competencias
- ✓ Gimnasios que cuenten con implementación de cardio, pesas y/o musculación
- ✓ Gimnasios que participan en eventos locales regionales y nacionales

Criterios de Exclusión

- ✓ Gimnasios que no están en actividad permanente
- ✓ Gimnasios que están cerrados por mucho tiempo
- ✓ Gimnasios que no participan en los eventos de fitness.

Según Castro (2003) para la selección de la muestra se utilizará el muestreo no Probabilístico. Ya que se seleccionará al azar o por conveniencia y no se utilizará ninguna fórmula para su elección.

4.3. Cuadro de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	ítems	Escala de Likert
Variable 1 Gestión de Calidad	Es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos. Deming (1989).	Gestión de Planificación	Planifica sus ventas Elabora un presupuesto de ventas Elabora estrategias para incrementar sus ventas Organiza sus actividades diarias	Siempre Casi siempre A veces Rara vez
		Gestión de la Organización	Las decisiones que toma, las hace con su personal Trasmite confianza a su personal Sugiere nuevas ideas Aplica el liderazgo democrático	
		Gestión de Dirección	Busca mejorar las habilidades de su personal Cuenta con un registro de compras y ventas Cuenta con medidas de seguridad en su almacén Alguna vez hizo un análisis de su competencia Alguna vez aplico la técnica de simulación de problemas	
		Gestión de Control	Aplica la lluvia de ideas Aplica el empoderamiento o delegación Planeación y previsión de la calidad Comunicación como estrategia para la calidad	

Variable 2 Atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL	Análisis de la calidad del servicio o medición de discrepancias entre las percepciones de clientes y las expectativas de los mismos. Morales, (2015)''	Fiabilidad	El servicio que brinda la empresa cumple con las promesas	Totalmente en desacuerdo	
			El servicio de la empresa está dispuesto a resolver problemas que se presenten		
			la empresa cumple con los plazos pactados		
		Seguridad	El personal transmite confianza		Bastante en desacuerdo
			Los usuarios están seguros con el personal		
			El personal tiene un trato amable		
			El personal se encuentra capacitado		
		Capacidad de Respuesta	La comunicación entre el personal y el personal es sincera		Ni acuerdo ni en desacuerdo
			El servicio se brinda de forma rápida y ágil		
			El personal está siempre dispuesto ayudar a los usuarios		Bastante en acuerdo
			El personal está dispuesto a resolver interrogantes		
		Empatía	La atención del personal se desarrolla en horario conveniente		Totalmente en acuerdo
			La atención es personalizada		
			Hay comprensión de las necesidades del cliente		
		Elementos Tangibles	El equipamiento es de aspecto moderno		
Las instalaciones son atractivas					
La apariencia de los trabajadores es pulcra					

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

Para realizar la investigación se aplicó la técnica de la **encuesta**, la cual fue aplicada a los gerentes o propietarios con el fin de recabar información de su organización, esta información será relacionada con algunos aspectos de la organización y a las variables en estudio; gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL.

Fachelli, (2015) Encuesta, es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva, en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa. pág. 14

4.4.2. Instrumento

Se utilizó como instrumento el **cuestionario**.

cordova, (2004) es una herramienta que comprende una progresión de preguntas racionales ordenadas en forma coherente, expresados en un lenguaje sencillo, para adquirir datos de los encuestados. Pag 19

4.5. Plan de análisis.

Los datos recolectados fueron analizados haciendo el uso de análisis estadístico descriptivo.

Para la tabulación de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel, se elaboró tablas de distribución de frecuencias absoluta y relativa porcentual, así como figuras estadísticas”, haciendo uso del programa Microsoft Word, para realizar el análisis de los datos.

Se registro la información en los formatos designados este procedimiento permitió ordenar y sistematizar la información obtenida.

Se elaboro las tablas con la ayuda del programa Excel la cual cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos.

Se elaboro las figuras circulares las cuales estuvo como anexo, las cuales ayudaron a percibir a gran escala el resultado final.

Las tablas y figuras elaboradas en Excel, fueron trasladados a Word, para su ordenamiento, interpretación y presentación final.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Instrumento
<p>¿Cuáles serán las principales características de la Gestión de calidad y atención al cliente basado en el*modelo SERVQUAL de las MYPE del Sector Servicio de Rubro Gimnasios de la ciudad de Juliaca del año, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar las principales características de la gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del Sector Servicio de Rubro Gimnasios de la ciudad de Juliaca del año, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar las principales características de la gestión de calidad de las MYPE del sector servicio rubro gimnasios de la ciudad de Juliaca año 2019. Identificar las principales características de la atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del sector servicio rubro gimnasios de la ciudad de Juliaca año 2019. Identificar las principales características con la media aritmética de la gestión de la calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del sector servicio rubro gimnasio de la ciudad de Juliaca año 2019. Identificar las principales características con el índice promedio de gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del sector servicio rubro gimnasio de la ciudad de Juliaca año 2019.</p>	<p>V1 Gestión de calidad:</p> <p>V2 Atención al cliente EN EL MODELO SERVQUAL</p>	<p>POBLACION La población estará compuesta por 10 MYPE dedicados al rubro de gimnasios .</p> <p>MUESTRA La muestra estará conformada por 10 MYPE dedicados al rubro gimnasios de la ciudad de Juliaca.</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo</p> <p>Nivel de la investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental Transversal</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

La aceptabilidad ética de un proyecto de investigación se guía por cinco principios éticos en cuanto se involucre a seres humanos o animales. Estos principios éticos tienen como base legal a nivel Internacional: el Código de Nuremberg, la Declaración de Helsinki y la Declaración Universal sobre bioética y derechos Humanos de la UNESCO. En el ámbito nacional, se reconoce la legislación peruana para realizar trabajos de investigación. Versión: 001 Código: R-CEI F. Implementación: 25-01-16
Página 3 de 6 Elaborado por: Comité Institucional de Ética en Investigación Revisado por: Rector Aprobado con Resolución N° 0108- 2016-CUULADECH católica.

Por lo cual consideramos los siguientes principios éticos:

Protección a las personas. El individuo en toda exploración es el fin y no los métodos, de esta manera necesitan un nivel específico de seguro, que se resolverá por el peligro que causan y la probabilidad de adquirir una ventaja. En el campo de investigación en el que trabajas con individuos, debes considerar el respeto humano, la personalidad, la variedad decente, la clasificación y la seguridad. Esta norma no solo deducirá que las personas que preguntan sobre temas participan deliberadamente en el examen y tienen datos satisfactorios, sino que también incluirá la plena consideración de sus derechos principales, especialmente en el caso de que se encuentren en una circunstancia única.

Beneficencia y no maleficencia. Se debe garantizar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones.

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.”

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

Integridad científica. La confiabilidad o integridad debe supervisar la acción lógica de un especialista, pero también debe extenderse a su Versión: Código 001: R-CEI F. Ejecución: 25-01-16 Página 4 de 6 Preparado por: Comité de Ética Institucional en Investigación Revisada por: Rector Aprobado con la Resolución N ° 0108-2016-CUULADECH católica mostrando ejercicios y su práctica experta. La confiabilidad del analista es particularmente importante cuando, según los principios morales de su vocación, se evalúan y anuncian daños, peligros y ventajas potenciales que pueden influir en las personas que se interesan en un examen. Del mismo modo, la honestidad lógica debe mantenerse al proclamar circunstancias irreconciliables que podrían influir en la investigación.

Consentimiento informado y expreso. En toda investigación, debe haber un signo de voluntad, educado, libre, inequívoco y explícito; por el cual los individuos como sujetos de investigación o propietarios de la información aceptan la utilización de los datos para los fines particulares creados en la empresa.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

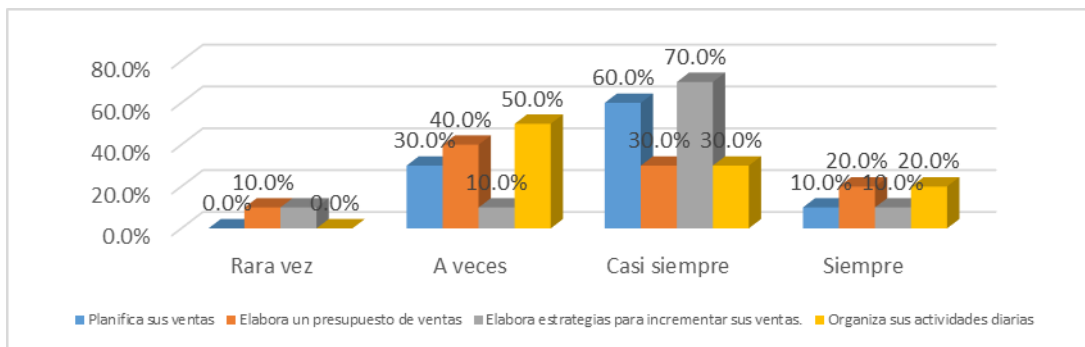
5.1.1. Referente al objetivo específico 1 gestión de calidad

Tabla 1

Gestión de planeación en las MYPE.

	Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Planifica sus ventas	0	0.0%	3	30.0%	6	60.0%	1	10.0%
Elabora un presupuesto de ventas	1	10.0%	4	40.0%	3	30.0%	2	20.0%
Elabora estrategias para incrementar sus ventas.	1	10.0%	1	10.0%	7	70.0%	1	10.0%
Organiza sus actividades diarias	0	0.0%	5	50.0%	3	30.0%	2	20.0%
Total	2	5.0%	13	32.5%	19	47.5%	6	15.0%

Fuente: Encuesta sobre: Gestión de calidad a las MYPE.



Fuente:Elaborado según tabla .

Figura 1 Gestión de Planeación en las MYPE

tabla y figura 1. Se observan resultados de la gestión de planeación en las MYPE Donde el 60% de las empresas casi siempre planifican sus ventas, el 40% de las empresas algunas veces elaboran el presupuesto de ventas, el 70% de las empresas casi siempre elaboran estrategias para incrementar sus ventas, el 50% de las empresas algunas veces organizan sus actividades diarias. Evidenciando que el 47,5% de las empresas muestran casi siempre gestión en la calidad en la dimensión de planeación oportuna de la empresa.

Tabla 2*Gestión de organización en las MYPE.*

	Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Las decisiones que toma las hace con su personal.	2	20.0%	2	20.0%	5	50.0%	1	10.0%
Transmite confianza a su personal	1	10.0%	1	10.0%	7	70.0%	1	10.0%
Sugiere nuevas ideas	1	10.0%	3	30.0%	4	40.0%	2	20.0%
Aplica el liderazgo democrático	1	10.0%	6	60.0%	3	30.0%	0	0.0%
Total	5	12.5%	12	30.0%	19	47.5%	4	10.0%

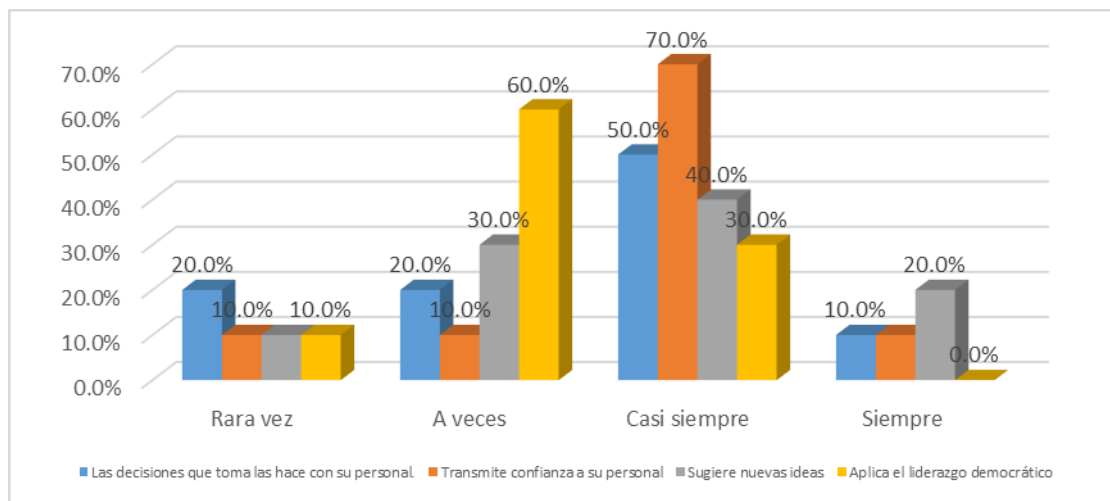
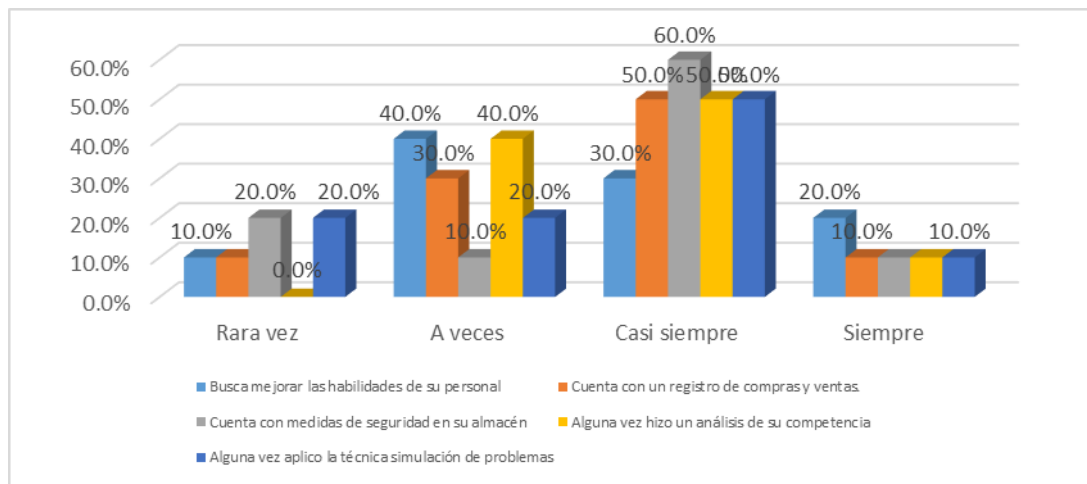
Fuente: Encuesta sobre: Gestión de calidad a las MYPE.**Fuente:** Elaborado según tabla.**Figura 2** *Gestión de organización en las MYPE.*

Tabla y figura 2. Se observan resultados de la gestión de organización en las MYPE del sector servicio del rubro gimnasios de la ciudad de Juliaca del año, 2019. Donde el 50% de las empresas casi siempre las decisiones que toman las hacen con todo el personal, el 70% de las empresas casi siempre transmiten confianza a su personal, el 40% de las empresas casi siempre sugieren nuevas ideas, el 60% de las empresas algunas veces aplican el liderazgo democrático. Evidenciando que el 47,5% de las empresas muestran casi siempre gestión en la calidad en la dimensión de organización de la empresa.

Tabla 3*Gestión de dirección en las MYPE*

	Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Busca mejorar las habilidades de su personal	1	10.0%	4	40.0%	3	30.0%	2	20.0%
Cuenta con un registro de compras y ventas.	1	10.0%	3	30.0%	5	50.0%	1	10.0%
Cuenta con medidas de seguridad en su almacén	2	20.0%	1	10.0%	6	60.0%	1	10.0%
Alguna vez hizo un análisis de su competencia	0	0.0%	4	40.0%	5	50.0%	1	10.0%
Alguna vez aplico la técnica simulación de problemas	2	20.0%	2	20.0%	5	50.0%	1	10.0%
Total	6	12.0%	14	28.0%	24	48.0%	6	12.0%

Fuente: Encuesta sobre: Gestión de calidad a las Mype.



Fuente: Elaboración según tabla.

Figura 3 *Gestión de dirección en las MYPE.*

En la tabla y figura 3. Se observan resultados de la gestión de dirección, donde el 40% de las empresas algunas veces buscan mejorar las habilidades de su personal, el 50% de las empresas casi siempre cuentan con un registro de compras y ventas, el 60% de las empresas casi siempre cuentan con medidas de seguridad en su almacén, el 50% de las empresas casi siempre realizan análisis de sus competencias, el 50% de las empresas casi siempre aplican técnicas de simulación de problemas. Evidenciando que el 48% de las empresas muestran casi siempre gestión en la calidad en la dimensión de dirección de la empresa.

Tabla 4*Gestión de control en las MYPE.*

	Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
Aplica la lluvia de ideas	0	0.0%	3	30.0%	5	50.0%	2	20.0%
Aplica el empoderamiento o delegación.	1	10.0%	2	20.0%	5	50.0%	2	20.0%
Planeación y previsión de la calidad	1	10.0%	1	10.0%	3	30.0%	5	50.0%
Comunicación como estrategia para la calidad.	0	0.0%	3	30.0%	5	50.0%	2	20.0%
Total	2	5.0%	9	22.5%	18	45.0%	11	27.5%

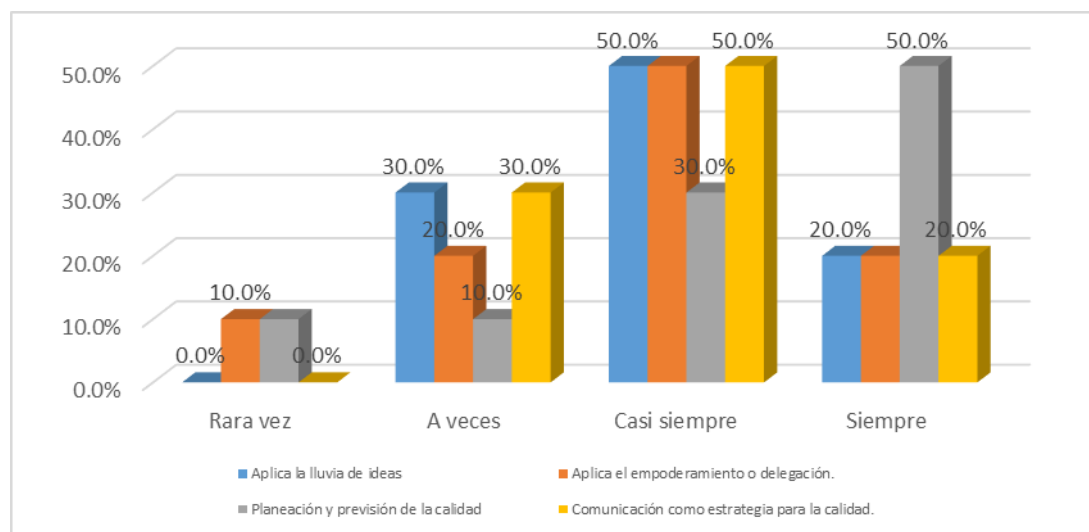
Fuente: Encuesta sobre: Gestión de calidad**Fuente:** Elaboración según tabla.**Figura 4** *Gestión de control en las MYPE.*

Tabla y figura 4. Se observan resultados de la gestión de control, donde el 50% de las empresas casi siempre aplican la lluvia de ideas, el 50% de las empresas casi siempre aplican el empoderamiento o delegación, el 50% de las empresas siempre realizan la planeación y previsión de la calidad, el 50% de las empresas casi siempre muestran diálogo y comunicación como estrategia para la calidad. Evidenciando que el 45% de las empresas muestran casi siempre gestión en la calidad en la dimensión de control y evaluación de la calidad de la empresa.

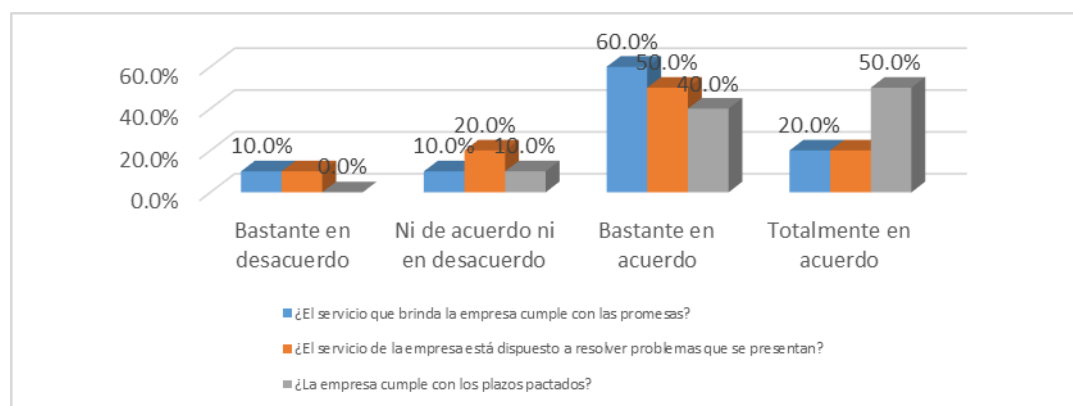
5.1.2. Referente al Objetivo específico 2 atención al cliente

Tabla 5

Dimensión de fiabilidad en las MYPE.

	Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante en acuerdo		Totalmente en acuerdo	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
¿El servicio que brinda la empresa cumple con las promesas?	1	10.0%	1	10.0%	6	60.0%	2	20.0%
¿El servicio de la empresa está dispuesto a resolver problemas que se presentan?	1	10.0%	2	20.0%	5	50.0%	2	20.0%
¿La empresa cumple con los plazos pactados?	0	0.0%	1	10.0%	4	40.0%	5	50.0%
Total	2	6.7%	4	13.3%	15	50.0%	9	30.0%

Fuente: Encuesta aplicado según el modelo SERVQUAL a las MYPE.



Fuente: Elaborado según la tabla.

Figura 5 *Dimensión de fiabilidad en las MYPE.*

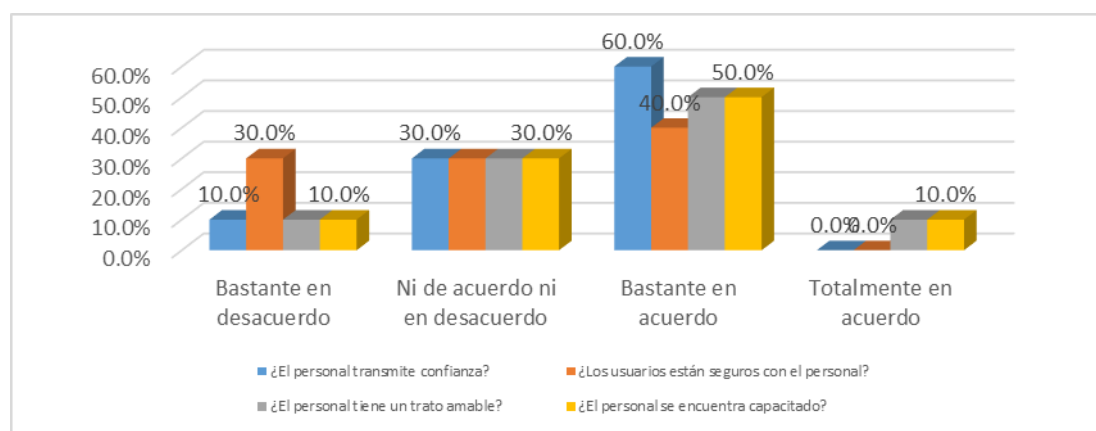
Tabla y figura 5. Se observan resultados, donde el 60% de las empresas están bastante en acuerdo con el servicio que brinda la empresa cumple con las promesas, el 50% de las empresas están bastante en acuerdo con el servicio de la empresa está dispuesto a resolver problemas que se presentan, el 50% de las empresas están totalmente en acuerdo con la empresa porque cumple con los plazos pactados. Evidenciando que el 50% de las empresas demuestran Bastante en acuerdo fiabilidad en la atención al cliente en el rubro gimnasios.

Tabla 6

Dimensión de seguridad en las MYPE.

	Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante en acuerdo		Totalmente en acuerdo	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
¿El personal transmite confianza?	1	10.0%	3	30.0%	6	60.0%	0	0.0%
¿Los usuarios están seguros con el personal?"	3	30.0%	3	30.0%	4	40.0%	0	0.0%
¿El personal tiene un trato amable?	1	10.0%	3	30.0%	5	50.0%	1	10.0%
¿El personal se encuentra capacitado?	1	10.0%	3	30.0%	5	50.0%	1	10.0%
Total	6	15.0%	12	30.0%	20	50.0%	2	5.0%

Fuente: Encuesta aplicado según el modelo SERVQUAL a las MYPE.



Fuente: Elaborado según tabla

Figura 6 *Dimensión de seguridad en las MYPE.*

Tabla y figura 6. Se observan resultados en el modelo SERVQUAL de la dimensión de seguridad en las MYPE, 2019. Donde el 60% de las empresas están bastante en acuerdo con el personal porque transmiten confianza, el 40% de las empresas están bastante en acuerdo con los clientes porque están seguros con el personal, el 50% de las empresas están bastante en acuerdo con el personal porque tienen un trato amable, el 50% de las empresas están bastante en acuerdo con el personal porque se encuentran capacitados. Evidenciando que el 50% de las empresas demuestran Bastante en acuerdo seguridad en la atención al cliente en el rubro gimnasios.

Tabla 7*Dimensión capacidad de respuesta en las MYPE.*

	Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante en acuerdo		Totalmente en acuerdo	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
¿La comunicación entre el personal y el cliente es sincera?	0	0.0%	4	40.0%	6	60.0%	0	0.0%
¿El servicio se brinda de forma rápida y ágil?	1	10.0%	3	30.0%	5	50.0%	1	10.0%
¿El personal está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios?	0	0.0%	3	30.0%	3	30.0%	4	40.0%
¿El personal está” dispuesto a resolver interrogantes?	1	10.0%	2	20.0%	7	70.0%	0	0.0%
Total	2	5.0%	12	30.0%	21	52.5%	5	12.5%

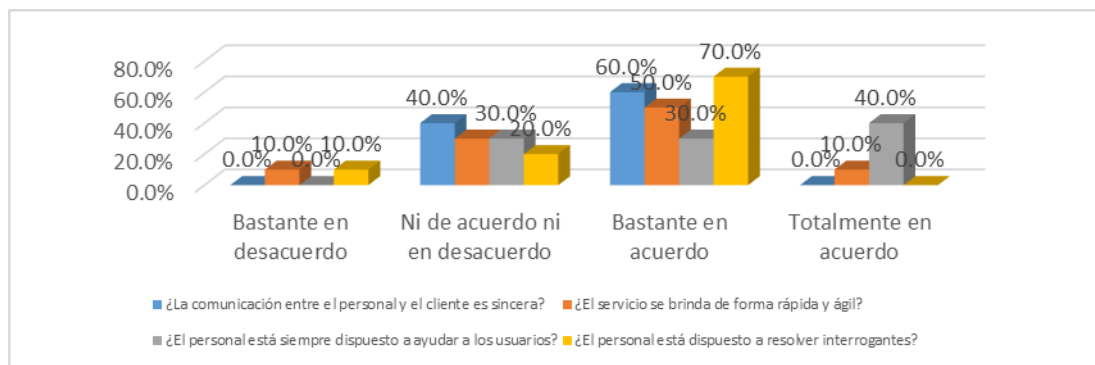
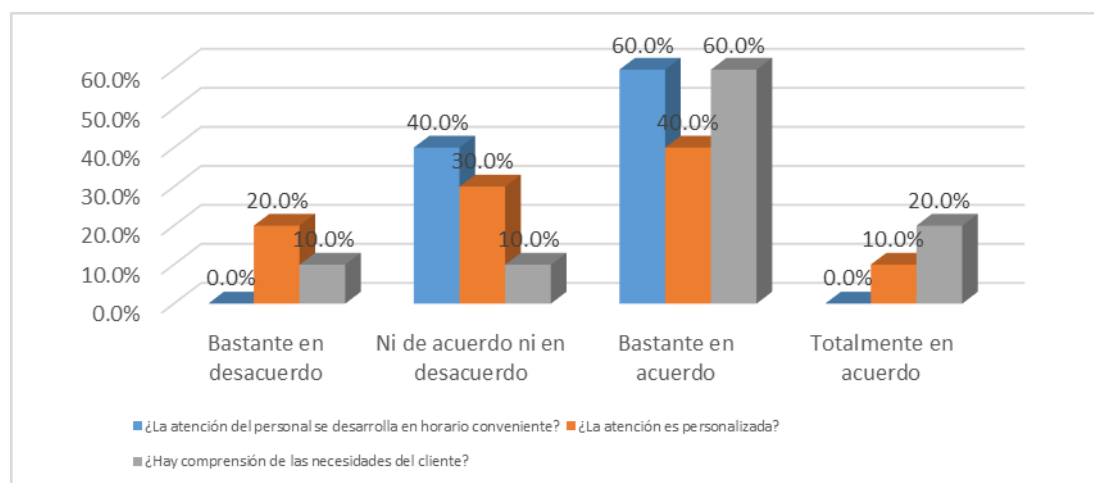
Fuente: Encuesta aplicado según el modelo SERVQUAL a las MYPE.**Fuente:** Elaborado según tabla.*Figura 7 Dimensión capacidad de respuesta en las MYPE.*

Tabla y figura 7. Se observan resultados en el modelo SERVQUAL de la dimensión de capacidad de respuesta en las MYPE. Donde el 60% de las empresas están bastante en acuerdo con la comunicación entre el personal y el cliente que ambos muestran sinceridad, el 50% de las empresas están bastante en acuerdo con el servicio se brinda de forma rápida y ágil, el 40% de las empresas están totalmente en acuerdo con el personal porque están siempre dispuesto a ayudar a los usuarios, el 70% de las empresas están bastante en acuerdo con el personal porque están dispuestos a resolver las interrogantes de los usuarios. Evidenciando que el 52,5% de las empresas demuestran Bastante en acuerdo capacidad de respuesta en la atención al cliente en el rubro gimnasios.

Tabla 8*Dimensión de empatía en las MYPE*

	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante en acuerdo	Totalmente en acuerdo
	f _i %	f _i %	f _i %	f _i %
¿La atención del personal se desarrolla en horario conveniente?	0 0.0%	4 40.0%	6 60.0%	0 0.0%
¿La atención es personalizada?	2 20.0%	3 30.0%	4 40.0%	1 10.0%
¿Hay comprensión de las necesidades del cliente”?	1 10.0%	1 10.0%	6 60.0%	2 20.0%
Total	3 10.0%	8 26.7%	16 53.3%	3 10.0%

Fuente: Encuesta aplicado según el modelo servqual a las Mype



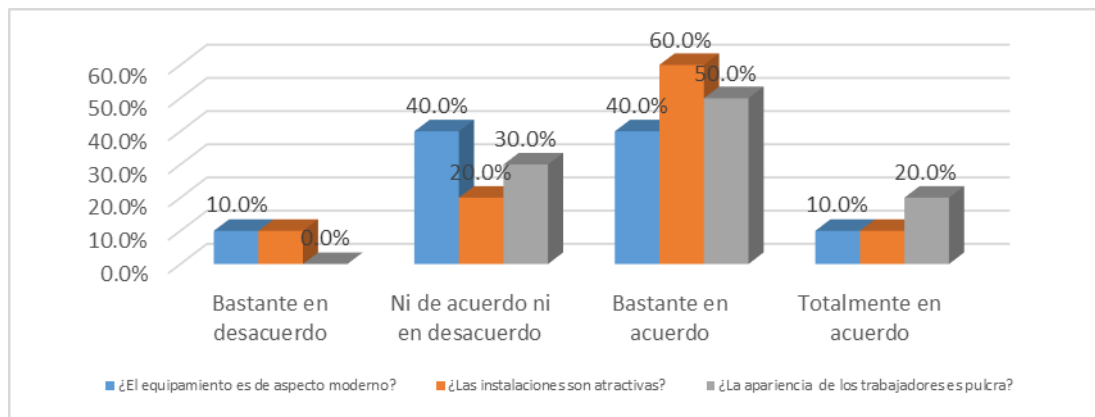
Fuente: Elaborado según encuesta. **Figura**

8 Dimensión de empatía en las MYPE.

En la tabla y figura 8. Se observan resultados en el modelo SERVQUAL de la dimensión de empatía en las MYPE del sector servicio del rubro gimnasios de la ciudad de Juliaca del año, 2019. Donde el 60% de las empresas están bastante en acuerdo con la atención del personal porque se desarrolla en horario conveniente, el 40% de las empresas están bastante en acuerdo con la atención porque es personalizada, el 60% de las empresas están bastante en acuerdo porque hay comprensión de las necesidades y gustos de los clientes. Evidenciando que el 53,3% de las empresas demuestran Bastante en acuerdo empatía en la atención al cliente en el rubro gimnasios.

Tabla 9*Dimensión de elementos tangibles en las MYPE.*

	Bastante en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Bastante en acuerdo		Totalmente en acuerdo	
	f _i	%	f _i	%	f _i	%	f _i	%
¿El equipamiento es de aspecto moderno?	1	10.0%	4	40.0%	4	40.0%	1	10.0%
¿Las instalaciones son atractivas?	1	10.0%	2	20.0%	6	60.0%	1	10.0%
¿La apariencia de los trabajadores es pulcra?	0	0.0%	3	30.0%	5	50.0%	2	20.0%
Total	2	6.7%	9	30.0%	15	50.0%	4	13.3%

Fuente: Encuesta aplicado según el modelo SERVQUAL a las MYPE**Fuente:** Elaborado según la tabla**Figura 9** *Dimensión de elementos tangibles en las Mype.*

En la tabla y figura 9. Se observan resultados en el modelo SERVQUAL de la dimensión de elementos tangibles en las MYPE del sector servicio del rubro gimnasios de la ciudad de Juliaca del año, 2019. Donde el 40% de las empresas están bastante en acuerdo con el equipamiento porque es de aspecto moderno, el 60% de las empresas están bastante en acuerdo porque las instalaciones son atractivas, el 50% de las empresas están bastante en acuerdo con la presentación y trato de los trabajadores porque es pulcra. Evidenciando que el 50% de las empresas demuestran Bastante en acuerdo altos niveles en sus elementos tangibles en la atención al cliente en el rubro gimnasios.

5.2.3. Referente al Objetivo Especifico 3 Media Aritmética de la gestión de calidad y atención al cliente.

Tabla 10 *Media Aritmética de la gestión de calidad.*

Dimensiones	Gestión de calidad
Gestión de planeación	3.73
Gestión de organización	3.55
Gestión de dirección	3.52
Gestión de control	3.88

Fuente: elaborado según tabla.

En la tabla 10 se observa el promedio o media de las dimensiones de la Gestión de calidad en base a cinco puntos, en Gestión de planeación el promedio es 3,73 puntos, en Gestión de organización el promedio es 3,55 puntos, en Gestión de dirección el promedio es 3,52 puntos, en Gestión de control el promedio es 3,88 puntos, evidenciando que los promedios muestran homogeneidad.

Tabla 11 *Media Aritmética de la atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL*

Dimensiones	Atención al cliente
Fiabilidad	4.03
Seguridad	3.38
Capacidad de respuesta	3.73
Empatía	3.63
Elementos tangibles	3.70

Fuente: elaborado según tabla.

En la tabla 11 se observa el promedio de las dimensiones; de la atención al cliente, en base a cinco puntos, en la dimensión de fiabilidad el promedio es 4,03 puntos, en la dimensión de seguridad el promedio es 3,38 puntos, en la dimensión de capacidad de respuesta el promedio es 3,73 puntos, en la dimensión de capacidad de respuesta el promedio es 3,63 puntos, en la dimensión de elementos tangibles el promedio es 3,70 puntos, evidenciando que los promedios muestran homogeneidad, lo que significa poca dispersión en los resultados.

5.2.4. Referente al Objetivo específico 4 índice de promedio de la gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL.

Tabla 12

Índice de la gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo servqual

	Promedio o media
Gestión de calidad	3,67
Índice de Gestión de calidad	82.9%
Atención al cliente basado en el modelo servqual	3.69
Índice de atención al cliente	83.3%

Fuente: elaborado según tabla.

En la tabla 12 se observa que la gestión de calidad es eficiente porque, el 82,9% en la escala de Likert del 0 al 100, indican que el servicio adecuado, además el promedio o media de las dimensiones de la Gestión de calidad en base a cinco puntos, es de 3,67 puntos, el 83,3% manifiestan que la atención al cliente es adecuada y en base a cinco puntos el promedio es 3,69 puntos, evidenciando que los promedios muestran eficiencia con el modelo SERVQUAL.

5.2. Análisis de Resultados

Estos resultados se han contrastado con los antecedentes de la investigación:

Haro (2019) En su investigación, el objetivo general fue determinar la caracterización de una gestión satisfactoria en la atención al cliente y el plan de desarrollo dentro de los MYPE del sector de servicios - clase de gimnasia, Distrito de Trujillo, 2018. Obteniendo resultados relevantes de los propietarios, MYPE, administración de alta calidad y servicio al cliente, adquiriendo esos resultados: 67% si reconocen aproximadamente una gestión de alta calidad, cien% se dan cuenta de la atención al cliente, 73% del personal ahora no se adapta al intercambio, 67% miden el rendimiento a través de comentarios, 100% están satisfechos con ese control fino si facilita alcanzar los sueños de la organización, el público en general 60% si reconocen el término servicio al cliente, todo cien% en caso de que apliquen el gestión de multa en el servicio al cliente, todo cien por ciento no olvide que el servicio al cliente es vital para que puedan regresar y experimentar una satisfacción con el proveedor proporcionado. Al final: la mayoría de los microempresarios reconocen y aplican un control excelente, el uso de equipos de administración fundamentales, midiendo el rendimiento general a través de comentarios, con el objetivo de mejorar el rendimiento general del negocio para adquirir los sueños y objetivos establecidos y ser más agresivos.

Cuisano (2019) La investigación tuvo el objetivo general de representar las partes primarias de la magnífica administración bajo el punto focal de la confiabilidad del cliente en escala miniaturizada y pequeñas organizaciones dentro de la zona del proveedor: clase de ejercicios deportivos (centros de recreación) dentro de la

localidad de Huaraz, 2015. Concluyendo que un 47,2% en el que los clientes experimentan que este tipo de asociaciones no les ofrecen ningún tipo de obsequios debido al tiempo o la consistencia de su participación en este tipo de negocio como de costumbre, Por este motivo, concluimos que la mirada propuesta tiene una base excelente dado que el componente principal para las organizaciones es hacer que la experiencia de los clientes sea cómoda, practicando así un control agradable y adecuado, haciéndolos emerger tan inquebrantables como los clientes, lo que indica que el otro es consistente con los resultados recibidos.

Rengifo (2018) En sus estudios manifiesta el objetivo general: confirmar qué técnica de Gestión de Calidad y Formalización son pensamientos clave dentro de la mejora del área de Servicios MYPE of the Gym dentro del distrito de Iquitos 2016. Obteniendo las consecuencias posteriores: el 60% de los entrevistados son mujeres, también podemos ver que la edad mayor es de 25 a 35 años para los gerentes o administradores, admirando el grado de capacitación, solo el 40% es de una mejor educación ahora no universitaria, también 100% de los gimnasios están formalizados. Con respecto a la gestión de alta calidad, el cien por ciento de los grupos, tienen un plan estratégico y están imponiendo buenas aplicaciones expresadas en sus objetivos estratégicos. Asimismo, se puede afirmar que setenta y tres.3% de esas corporaciones tienen una guía del sistema. Con respecto a las señales de rendimiento, el cien por ciento de las empresas desarrollan una supervisión constante que muestra profesionalismo en el desarrollo de sus funciones dentro de la forma de producción. Finalmente, el 100% de las empresas siguen la regulación moderna y las políticas municipales.

Polo (2018) En su trabajo de investigación, tuvo como Objetivo para determinar el mejor control de financiamiento en MYPE en el área de servicio, clase de gimnasia, en el distrito de Nuevo Chimbote, 2015. Obteniendo resultados donde el 80% de los encuestados tienen entre 26 y 50 años de edad, también el 60% de los encuestados son mujeres, en cambio el 70% de los encuestados tienen una mejor educación y el 50% de los encuestados tienen más de 6 años de experiencia en el campo. En cuanto a micro y pequeñas empresas; El 50% de ellos tiene más de 7 años dentro del mercado neochimbotano, y el 60% asegura que sus trabajadores son eternos. En cuanto a la gran gestión; El 70% de los micro y pequeños grupos tienen una experiencia simple de gestión de primer nivel en financiamiento, pero ya no la aplican en su corporación, el 60% de las MYPE solicitan un puntaje de crédito monetario anualmente, sin embargo, el 50% para obtener un crédito por su capital corriente, el 10% de las micro y pequeñas corporaciones ya no cumplen con una estrategia de marketing estratégica, solo el 10% de las micro y pequeñas agencias obtuvieron un puntaje de crédito monetario a través de una entidad monetaria formal, adicionalmente el ochenta por ciento de las microempresas y las agencias pequeñas recibieron crecimiento gracias al crédito económico, pero el 30% de las micro y pequeñas organizaciones confirman que el crédito obtenido afectó el último precio de sus ofertas, y en última instancia el ochenta% de las micro y pequeñas corporaciones lo mantienen, con el software ideal de calidad la gestión en financiación podría cosechar más rentabilidad en sus organizaciones.

Castillo (2019) En su investigación, se conectó como un objetivo de moda, decidir las características de la "Gestión y asesoramiento de calidad en micro y pequeñas organizaciones (MYPE) en la clase de gimnasios en el distrito 26 de octubre, Piura

12 meses 2017". Obteniendo resultados en la gestión de la calidad, se han observado dentro de la evaluación de los efectos, siendo el mayor enfoque el implementación de comerciales con un 74% en el camino para aumentar su rentabilidad, mientras que la importancia que muestran en el control de calidad muestra una aceptación del 90% en las frases de las ofertas y la infraestructura que proporciona dentro de sus establecimientos, pero en cambio presentan un cincuenta y seis% en las mejores deficiencias ; porque en el nivel de asesoramiento se observó que el ochenta y cinco% están especializados en la gestión de cada una de sus actividades y están completamente organizados; finalmente, con noventa y cinco% demuestran el reconocimiento de la importancia de la recomendación para una mejor rentabilidad, sin embargo, también deberían tener una mejor implementación de la motivación en la dirección de su cuerpo de trabajadores.

Azabache (2019) En su investigación, tenía el objetivo general: decidir las características principales de la gestión excepcional en el servicio al cliente para micro y pequeños grupos dentro de la región del transportista: distrito de protección de vehículos de la provincia de Chimote de Santa 2017. Obteniendo los siguientes resultados: con reconocimiento a los representantes de la organización: 52. Sesenta y tres por ciento de los representantes encuestados tienen entre 40 y menos de 50 años y 89. Cuarenta y siete por ciento de los representantes encuestados son hombres. Con respecto a las micro y pequeñas agencias: el 94.74% de cada organización de conservación de automóviles tiene 6 años o más dentro del negocio. En cuanto a la gestión agradable debajo de la versión de servicio al cliente: el cien por ciento de los representantes de cada empresa de mantenimiento de automóviles hacen una buena

gestión. Y llegando a la conclusión: que la mayoría de las personas del mype dentro de la mirada cubierta dentro del caso, los representantes son hombres (89.47), el empleador desempeña un control de alta calidad (100%).

Baca (2017) El objetivo de su investigación se convirtió en determinar las características primarias de la Gestión de Calidad en MYPE en el sector proveedor de restaurantes, dentro de la urbanización Los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014. Obteniendo resultados donde; el 50% de Los representantes tienen entre 18 y 30 años de antigüedad. El 50% son hombres. El setenta y uno por ciento tiene un título de educación superior no universitario. Setenta y cinco% son los propietarios. El 37.5% estuvo en el negocio por más de 7 años. Sesenta y dos. Cinco% tienen de 1 a tres personas. El 100% apunta a maximizar los ingresos. El cien por ciento no tiene experiencia en estrategias de gestión. El 100% aplica la gestión en su gestión. Setenta y cinco% siguen el liderazgo democrático. El 100% ya no sigue un plan estratégico de negocios. El 100% percibe que el uso de la gestión de calidad ayudaría a lograr los objetivos. El 100% ha recibido las consecuencias de suministrar una mercancía mejor y mejor. Finalmente, se concluye que la mayoría de las personas de MYPE se ejecutan utilizando sus propietarios y practican un control excelente, pero ignoran la dificultad.

Los resultados son muy parecidos a los antecedentes de investigación; por se llega a la conclusión; Que la buena administración es decisiva para el éxito y, por lo tanto, reconocer y comprender sus expectativas y percepciones sobre el placer del servicio, considerando que sin esta información ninguna MYPE puede esperar crear y suministrar servicios que produzcan clientes satisfechos, ya que los resultados de

gestión de calidad y atención al cliente, basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del Sector Servicio de Rubro Gimnasios de la ciudad de Juliaca del año, 2019. de la investigación demuestran buena asociación de la gestión de planeación, organización, dirección y control en la variable gestión de calidad, similares resultados se obtienen en la atención al cliente, demostrando alta fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles en todo momento cuando se tiene la atención al cliente.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Conclusiones

PRIMERA. En mi conclusión referente a la gestión de la calidad se evidencia alta gestión de calidad, se observa en las tablas 1 al 4, por qué; 62,5% muestran planeación oportuna, 57,5% muestran organización eficiente, el 60% de las empresas muestran dirección pertinente, el 72,5% de las empresas muestran la calidad en la dimensión de control y evaluación de la calidad de la empresa.

SEGUNDA. En cuanto a la atención al cliente basado en EL MODELO SERVQUAL, donde el 80% manifiestan que están bastante y totalmente de acuerdo en la dimensión de fiabilidad, el 55% manifiestan que están bastante y totalmente de acuerdo en la dimensión de seguridad, el 65% manifiestan que están bastante y totalmente de acuerdo en la dimensión de capacidad de respuesta, el 63,3% manifiestan que están bastante y totalmente de acuerdo en la dimensión de empatía, el 63,3% manifiestan que están bastante y totalmente de acuerdo en la dimensión altos niveles en sus elementos tangibles en la variable de atención al cliente.

TERCERA. Referente al índice de la gestión de la calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios. Es adecuada situación que se demuestra; en gestión de planeación un promedio de 3,73 puntos, en gestión de organización un promedio de 3,55 puntos, en gestión de dirección un promedio de 3,52 puntos, en gestión de control un promedio de 3,88 puntos, en atención al cliente, en fiabilidad el promedio es 4,03 puntos, en seguridad el promedio es 3,38 puntos, en capacidad de respuesta el promedio es 3,73 puntos, en capacidad de

respuesta el promedio es 3,63 puntos, en elementos tangibles es promedio es 3,70 puntos, evidenciando que los promedios muestran homogeneidad.

CUARTA. En cuanto al índice de promedio de las principales características de la Gestión de calidad y atención al cliente basado en el modelo SERVQUAL de las MYPE del Sector Servicio de Rubro Gimnasios de la ciudad de Juliaca del año, 2019, muestra eficiencia, porque el 82,9% manifiestan que el servicio es de calidad y el 83,3% indican que la atención al cliente es adecuada, demostrando que es eficiente la gestión de planeación, organización, dirección y control en la variable gestión de calidad, similares resultados se obtienen en la atención al cliente, demostrando alta fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles, además se evidencia homogeneidad en los resultados demostrando que el trabajo es consistente.

Por lo que analizando los resultados respecto a la gestión de calidad las dimensiones que determinan a las MYPE rubro gimnasios tenemos que la Planeación organización dirección y control ganan credibilidad e imagen frente a sus consumidores lo que se refleja en el crecimiento del negocio mejorando el servicio a lo largo del tiempo. En cuanto a la atención a los clientes basados en el modelo SERVQUAL se observa una aceptación grande en el área del servicio, dándonos una idea clara de la calidad del servicio que se brinda en la MYPE del sector servicios rubro gimnasios de la ciudad de Juliaca demostrando fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles que permiten satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo que se evidencia homogeneidad el los resultados demostrando que el trabajo es consistente.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES

- 1.** Tener en claro que la gestión de calidad y la atención al cliente porque son dos factores diferentes, y que están relacionados directamente, por ello incrementa los costos que se necesita para conseguir un nuevo cliente, además está la posibilidad que cree un efecto de fiabilidad adecuada.
- 2.** Tener en cuenta que en un mercado financiero actual busca la atención del cliente de primera calidad, por ello la capacidad de respuesta es fundamental en las empresas, debido a que existe una competencia el mercado. Adoptar estrategias, referente a la calidad de servicio en aspectos intangibles como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, con el fin poder tener una mayor participación en el mercado, así como también para poder mantener la capacidad o incremento de clientes porque está comprobado que estos aspectos son los que tienen mayor grado de relación con la atención al cliente.
- 3.** Buscar la gestión de alta calidad, con un plan estratégico, imponiendo buenas aplicaciones expresadas en sus objetivos estratégicos. Asimismo, buscar corporaciones respecto a las señales de rendimiento, supervisión constante que muestra profesionalismo en el desarrollo de sus funciones dentro de la forma de producción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Azabache, L. R. (2019). *La gestión de calidad en la atención al cliente de la MYPE en el sector servicio rubro – mantenimiento de autos distrito de Chimbote provincia del Santa 2017 .Caso de la empresa Someres EIRL.* chimbote. Recuperado el 26 de 02 de 2019, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15006>
- Baca, Y. J. (2017). *Gestión de calidad en las MYPE del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización Los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014.* chimbote. Recuperado el 26 de 02 de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1820>
- Bernabe, L. A. (2018). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE en el modelo SERVQUAL.* Recuperado el 05 de 03 de 2020, de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/94>
- Castillo, M. C. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y asesoramiento en las MYPE, rubro Gimnasios en el distrito Veintiseis de Octubre – Piura, año 2017.* piura. Recuperado el 26 de 02 de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10211>
- cordova, F. G. (2004). *Recomendaciones metodologicas para el diseño de un cuestionario.* mexico: LIMUSA,S.A de C.V Grupo noriega editores. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=JPW5SWuWOUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Cuisano, I. A. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de lealtad del cliente en las MYPE del sector servicios – rubro actividades deportivas (gimnasios).* huaraz. Recuperado el 26 de 02 de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11785>
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis /por W. Edwards, Deming y traducción de Jesus Nicolau, Medina.* España .

doi:<https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=deming+gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiV7pS7htpAhXAJrkGHbUPCA8Q6AEIJjAA#v=onepage&q=deming%20gestion%20de%20calidad&f>

Fachelli, P. L. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. barcelona: Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/129382>. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Figueroa, V. M. (2015). Fidelización de clientes. *concepto y perspectiva contable*, 5(3). Recuperado el 27 de 02 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3782851>

Gabancho, L. E. (2019). *Gestión de la calidad con el modelo Servqual en la atención al cliente en la empresa Maderera Muebles Saavedra, Pucallpa, 2019*. PUCALLPA. Recuperado el 2020 de JUNIO de 06 , de <http://repositorio.uap.edu.pe/handle/uap/9918>

Gonzalez, A. C. (2015). *Procesos Administrativos*. (1, Ed.) Mexico : Impresiones mexico.
doi:<https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&pg=PA39&dq=proceso+administrativo+taylor&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjW7OPfjpTqAhXjILkGHTG2BS4Q6AEwAnoECAUQA#v=onepage&q=proceso%20administrativo%20taylor&f=false>

Haro, R. E. (2019). *Caracterización de la gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las MYPE del sector servicios - rubro gimnasios*. trujillo. Recuperado el 26 de 02 de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9254>

Haro, R. M. (2019). *Caracterización de la gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las MYPE del sector servicios - rubro gimnasios*. tesis, trujillo. Recuperado el 26 de 02 de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9254>

Huancco, Y. C. (2019). *Gestión de calidad con el enfoque de atención al cliente de las MYPE del sector comercio, rubro venta de equipos informáticos de la*

ciudad de Juliaca, 2019. juliaca. Recuperado el 05 de 3 de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11716>

Jiménez, J. G. (2018). ACONDICIONAMIENTO FISICO. *TEORIA DEL ACONDICIONAMIENTO FISICO*, 1(1). Recuperado el 27 de 02 de 2020, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10788/HellinGomez04de15.pdf>

Juran, J. M. (2001). *Manual de calidad de Juran* (Vol. 1). Recuperado el 29 de Mayo de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=4205>

mef. (2017).

Morales, L. E. (2015). *Los Modelos Servperf y SERVQUAL*. (Editorial Académica Española, Ed.) doi:<https://www.abebooks.com/9783659102479/modelos-ServPerf-SERVQUAL-herramienta-medir-3659102474/plp>

ortiz, j. d. (2019). *Gestión de calidad con el uso de financiamiento en las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro gimnasios de Chimbote, 2015*. tesis, chimbote. Recuperado el 27 de 02 de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10367>

Polo, P. A. (2018). *Gestión de calidad en el financiamiento en las MYPE del sector servicios, rubro gimnasios del distrito de Nuevo Chimbote, 2015*. chimbote. Recuperado el 27 de 02 de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3553>

Rengifo, M. R. (2018). *Gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector comercial gimnasios*. tesis, iquitos. Recuperado el 26 de 02 de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2723>

Rosales, N. P. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de satisfacción laboral en las MYPE del sector servicio - rubro restaurantes, bares y cantinas (restaurantes), del distrito de Huaraz, 2015*. huaraz. Recuperado el 26 de 02 de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10226>

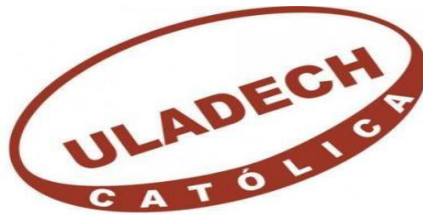
SENAFIL. (2017). RÉGIMEN LABORAL ESPECIAL DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA. 17. Recuperado el 26 de 02 de 2020, de

<http://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf>

Vargas, G. v. (2006). el servicio al cliente. *TEC empresarial*, 1(1).
<file:///C:/Users/CORE%20I3/Downloads/Dialnet-ElServicioAlCliente-2881099.pdf>

Yovera, C. E. (2018). El Modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Dialnet :Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*(22). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
CUESTIONARIO**

Instrumento de gestión de calidad:

Instrucciones: marque por favor lo que a su criterio es la alternativa correcta

En donde: 1=Rara vez; 2= A veces; 3=Casi siempre; 4= Siempre

DIMENSIÓN 1: gestión de la planeación	1	2	3	4
1 planifica sus ventas				
2. elabora un presupuesto de ventas				
3. elabora estrategias para incrementar sus ventas.				
4. organiza sus actividades diarias				
Dimensión: gestión de la organización				
5. Las decisiones que toma las hace con su personal.				
6. transmite confianza a su personal				
7. sugiere nuevas ideas				
8. aplica el liderazgo democrático				
Dimensión gestión de la dirección				
9.-busca mejorar las habilidades de su personal				
10 cuenta con un registro de compras y ventas.				
11. cuenta con medidas de seguridad en su almacén				
12. alguna vez hizo un análisis de su competencia				
13. alguna vez aplico la técnica simulación de problemas				
Dimensión 4: gestión del control				

14. aplica la lluvia de ideas				
15. aplica el empoderamiento o delegación.				
16.planeacion y prevision de la calidad				
17. comunicaci3n como estrategia para la calidad.				



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
CIUESTIONARIO

Instrumento de atención al cliente en el modelo SERVQUAL

Instrucciones: marque por favor lo que a su criterio es la alternativa correcta

El cuestionario SERVQUAL utiliza la escala Likert, la cual se detalla a continuación:

- Totalmente en desacuerdo con una ponderación de 1
- Bastante en desacuerdo con una ponderación de 2
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo con una ponderación de 3
- Bastante en acuerdo con una ponderación de 4

Dimensiones para medir la calidad					
Fiabilidad		1	2	3	4
1.	¿el servicio que brinda la empresa cumple con las promesas?				
2.	¿el servicio de la empresa está dispuesto a resolver problemas que se presentan?				
3.	¿ la empresa cumple con los plazos pactados?				
Seguridad					
4.	¿el personal transmite confianza?				
5.	¿ los usuarios están seguros con el personal?				

6.	¿el personal tiene un trato amable?				
7.	¿el personal se encuentra capacitado?				
Capacidad de respuesta					
8.	¿La comunicación entre el personal y el cliente es sincera?				
9.	¿el servicio se brinda de forma rápida y agil?				
10.	¿el personal está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios?				
11.	¿el personal está dispuesto a resolver interrogantes?				
Empatía					
12.	¿ la atención del personal se desarrolla en horario conveniente?				
13.	¿ la atención es personalizada?				
14.	¿hay comprensión de las necesidades del cliente?				
Elementos tangibles					
15.	¿el equipamiento es de aspecto moderno?				
16.	¿las instalaciones son atractivas?				
17.	¿la apariencia de los trabajadores es pulcra.?				

Anexo 2 lista de gimnasios

N°	empresa/gimnasio	Dirección
01	<u>Mutant fitness gym</u>	Jr. Cahuide con, #918
02	<u>Master Gym Juliaca</u>	Jr. Junin 707
03	<u>Olimpos Gym</u>	Jr, Loreto 401
04	<u>Gimnasio "El Eden"</u>	, Francisco Pizarro 420
05	<u>DYULIUS GYM</u>	Jr. Jáuregui
06	<u>Reluce Gym & Spa</u>	Jr Inca Garcilazo 924
07	<u>top-gym</u>	San Martin
08	<u>gimnasio genesis life</u>	Moquegua 888
09	<u>PHYSICAL TRAINING</u>	Jiron Raul Porras Barrenechea 42
10	<u>Gimnasio Rickmay</u>	Benigno Ballon 721

Anexo 3 Validación de los instrumentos de cada uno de las variables:

Variable Independiente: Gestión de Calidad

La gestión empresarial hace referencia a un conjunto de técnicas que se utilizan en la administración de una empresa y cuyo desarrollo dependerá del tamaño de ésta, y que tiene como objetivo mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad de la empresa.

Validez del instrumento

En cuanto a la legitimidad, se utilizó el método de conclusión maestra y su instrumento fue el informe de juicio maestro, aplicado a educadores expertos en el tema, para aprobar los instrumentos de surtido de información para esta situación, la encuesta sobre la evaluación de la Gestión de calidad en el financiamiento y participación del mercado. (Anexo 6)

Confiabilidad

El instrumentó está compuesto por 25 ítems, en su totalidad 17 ítems para gestión de calidad y 09 ítem para competitividad, lo cual se tomó los ítems de gestión de calidad, siendo el tamaño de la muestra piloto 14 encuestados (Representantes). El nivel de confiabilidad de la investigación es de 95%. Para determinar la fiabilidad del instrumento se utilizó el software estadístico SPSS versión 22, cuyos resultados se presentan a continuación:

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	14	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	14	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,897	26

Interpretación:

Como debería ser obvio, el resultado tiene una estimación de 0.897, lo que demuestra que este instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad ya que cuanto más se acerca el registro a 1 escandaloso, más prominente es la calidad inquebrantable. Esto demuestra que este instrumento tiene un alto nivel de calidad inquebrantable y aprueba su utilización para el surtido de información.

Fuente:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11714/CALIDAD_CO MPETITIVIDAD FLORES LEON JHOMIRA LIZBETH.pdf?sequence=1&isAllo wed=y

Variable Dependiente: servicio al cliente basado en el modelo SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL es un cuestionario de 22 preguntas que identifican las cinco dimensiones básicas que caracterizan la calidad de un servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía)

Fuente:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26797/Solano_BLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ing. Eusebio Eduardo Ancajima Cueva



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Eusebio Eduardo Ancajima Cueva con DNI N° 42365545
Ingeniero en Ingeniería Industrial N° ANR: 142275
de profesión Ingeniería Industrial
desempeñándome actualmente como QMSE
en CPVEN Servicio Petrolero S.A.C.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

ENCUESTA DE MEDICIÓN PARA CALIDAD DE SERVICIO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Dimensiones para medir calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad				X	
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de octubre del Dos mil Diecisiete.

Ingeniero : Eusebio Eduardo Ancajima Cueva
DNI : 42365545
Especialidad : Ing. Industrial
E-mail : eusebio-ancajima@gmail.com

Ing. Héctor Eduardo Briceño Zapata.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, HÉCTOR BRICEÑO ZAPATA con DNI N° 44177364
Ingeniero en INDUSTRIAL y SISTEMAS N° ANR: 144352
de profesión INGENIERO INDUSTRIAL
desempeñándome actualmente como SUPERVISOR DE PERFORACIÓN
en CPTS DRILLING FLUIDS LIMITED

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

ENCUESTA DE MEDICIÓN PARA CALIDAD DE SERVICIO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Dimensiones para medir calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de octubre del Dos mil Diecisiete.

Ingeniero : HÉCTOR BRICEÑO ZAPATA
DNI : 44177364
Especialidad : Ing. INDUSTRIAL y SISTEMAS
E-mail : brice-hector@hotmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, HUGO RAÚL TÁVARA ELÍAS con DNI N° 02638900
Ingeniero en INGENIERÍA INDUSTRIAL, N° ANR: 82548,
de profesión INGENIERO INDUSTRIAL
desempeñándome actualmente como SUPERVISIÓN DE OBRAS
en CONSORCIO PETROSAC - GRUPO HERNAN - SATISAC.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

ENCUESTA DE MEDICIÓN PARA CALIDAD DE SERVICIO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de Dimensiones para medir calidad	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 13 días del mes de octubre del Dos mil Diecisiete.


Ingeniero : HUGO RAÚL TÁVARA ELÍAS
DNI : 02638900
Especialidad : INGENIERÍA INDUSTRIAL
E-mail : TavaraH33@yahoo.com.

TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO

Valoración de respuesta: Buena = 5; Regular = 3; Mala = 1
 Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Malo = 1
 Puntaje máximo por ítem = 25
 Puntaje Mínimo por ítem = 5

Para obtener el punta máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítems multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA			EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACIÓN	OBSERVACION Y/O RECOMENDACION
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR		
GESTIÓN DE CALIDAD	Gestión de la planeación	Importancia	1,2				5	5	5	5	20	
		Tipos de planeación	3,4				4	5	4	4	17	
		Procesos de planeación	5,6,7				5	5	5	5	20	
	Gestión de la Organización	Estructura organizacional	8				4	5	4	4	17	
		División de trabajo	9				4	5	4	4	17	
		Jerarquía	10				4	5	4	4	17	
		Coordinación	11,12				4	5	4	5	18	
	Gestión de la Dirección	Comunicación	13				5	5	5	4	19	
		Motivación	14				5	5	5	5	20	
		Liderazgo	15				5	5	5	5	20	
		Toma de decisiones	16				4	5	5	5	19	
	Gestión del control	Evaluación de desempeño	17				4	5	4	5	18	
		Cumplimiento de metas	18				5	5	4	5	19	
		Instrumentos de evaluación	19,20				5	5	4	4	18	
	COMPETITIVIDAD	Recursos e infraestructura	Infraestructura y equipo	21				5	5	4	5	19
Estructura organizacional			22,23				5	5	4	4	18	
Recurso humano			24,25				5	5	5	4	19	
Actividades y procesos		Coherencia de los objetivos	26				4	5	4	4	17	
		Procesos clave	27				4	5	4	4	17	
		Información del desempeño	28				4	5	4	4	17	
Calidad de servicio		Herramientas investigación y desarrollo	29,30				4	5	4	4	17	
Satisfacción del cliente		Necesidades del cliente	31,32				4	5	4	4	17	
		Evaluación del cliente	33,34				4	5	4	4	17	
PROMEDIO DE VALORACIÓN											18.13	

Firma y sello del evaluador
 ARMANDO CHERO FERNANDEZ
 DNI. 3 2796706

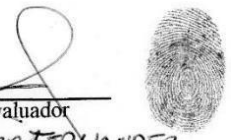


TABLA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO

Valoración de respuesta: Buena = 5; Regular = 3; Mala = 1

Evaluación de Coherencia: Excelente = 5; Buena = 4; Regular = 3; Malo = 1

Puntaje máximo por ítem = 25
 Para obtener el punta máximo total del instrumento se multiplican el puntaje total por ítem por el número total de ítems, ese será el límite superior y la multiplicación del mínimo por ítems multiplicado por el número total de ítems, nos dará el límite inferior y el promedio será la suma de los dos límites dividido entre dos.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	VALORACIÓN DE LA OPCIÓN DE RESPUESTA			EVALUACIÓN DE COHERENCIA				TOTAL DE VALORACION	OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				BUENA	REGULAR	MALA	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							VALOR	VALOR	VALOR	VALOR		
				Puntaje Mínimo por Ítem = 5								
GESTIÓN DE CALIDAD	Gestión de la planeación	Importancia	1,2				5	5	5	5	20	
		Tipos de planeación	3,4				4	5	4	4	17	
		Procesos de planeación	5,6,7				5	5	5	5	20	
	Gestión de la Organización	Estructura organizacional	8				4	5	4	4	17	
		División de trabajo	9				4	5	4	4	17	
		Jerarquía	10				4	5	4	4	17	
		Coordinación	11,12				4	5	4	5	18	
	Gestión de la Dirección	Comunicación	13				5	5	5	4	19	
		Motivación	14				5	5	5	5	20	
		Liderazgo	15				5	5	5	5	20	
		Toma de decisiones	16				4	5	5	5	19	
	Gestión del control	Evaluación de desempeño	17				4	5	4	5	18	
		Cumplimiento de metas	18				5	5	4	5	19	
		Instrumentos de evaluación	19,20				5	5	4	4	18	
	COMPETITIVIDAD	Recursos e infraestructura	Infraestructura y equipo	21				5	5	4	5	19
Estructura organizacional			22,23				5	5	4	4	18	
Recurso humano			24,25				5	5	5	4	19	
Actividades y procesos		Coherencia de los objetivos	26				4	5	4	4	17	
		Procesos clave	27				4	5	4	4	17	
		Información del desempeño	28				4	5	4	4	17	
Calidad de servicio		Herramientas investigación y desarrollo	29,30				4	5	4	4	17	
Satisfacción del cliente		Necesidades del cliente	31,32				4	5	4	4	17	
		Evaluación del cliente	33,34				4	5	4	4	17	
PROMEDIO DE VALORACION											18.13	

Firma y sello del evaluador
 Carlos Enrique Rebazaitano
 DNI: 17895184

Anexo 4: Fotografías de los Gimnasios





