



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

TÍTULO:

**“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL SECTOR
SERVICIO RUBRO HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE
TUMBES, 2019”.**

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

AUTORA:

Br. SHEILLY IVETH SEMINARIO MOGOLLON.

ASESOR:

MGTR. LIC. ADM. JOSE FERNANDO ESCOBEDO GALVEZ.

TUMBES-PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA:

Br. SHEILLY IVETH SEMINARIO MOGOLLÓN. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Tumbes, Perú.

ASESOR:

ESCOBEDO GÁLVEZ, José Fernando.

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

JURADO: GUERRERO

GARCÍA, Galvani.

AGUILAR CHUQUIZUTA, Darwin Ebert.

VILLARREYES GUERRA, Domingo Miguel.

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Mgtr. Lic. Adm. GUERRERO GARCÍA, Galvani.

PRESIDENTE

Mgtr. Lic. Adm. AGUILAR CHUQUIZUTA, Darwin Ebert.

MIEMBRO

Mgtr. Lic. Edu. VILLARREYES GUERRA, Domingo Miguel.

MIEMBRO

_____ **Mgtr.**

Lic. Adm. ESCOBEDO GÁLVEZ, José Fernando.

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH, Filial Tumbes; por permitirnos crecer profesionalmente en la sociedad.

A las MyPes por permitirnos realizar la investigación y ejecutar las encuestas logrando obtener las conclusiones necesarias para concluir mi informe.

Al docente Mgtr. José Fernando Escobedo Gálvez, por su apoyo incondicional en el desarrollo de pregrado y Titulación.

DEDICATORIA

A Dios por darnos la vida, y las fuerzas necesarias para lograr cumplir mis objetivos.

A mis padres por inculcarme valores y apoyarme en cumplir cada uno de mis sueños.

RESUMEN

El presente trabajo denominado “Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2019” En donde se pretende investigar ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2019? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2019. Utilizando una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental; aplicando la encuesta y cuestionario como instrumentos y técnicas de recolección de datos; con una población de 68 clientes de las 10 MyPes dedicadas al rubro de hospedajes; se concluyó que tanto al momento de realizar la atención al cliente, el personal muestra efectividad al momento de ofrecer cada uno de los servicios que utilizaran los huéspedes.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Atención al Cliente y MyPes.

ABSTRACT

The present work called "Characterization of quality management and customer service in the MyPes of the service sector, lodging business in the district of Tumbes, 2019" Where is intended to investigate What are the characteristics of quality management and attention to client in the MyPes of the service sector, lodging item in the district of Tumbes, 2019? That is why the following research objective was formulated: Determine the characteristics of quality management and customer service in the MyPes of the service sector, lodging sector in the district of Tumbes, 2019. Using a methodology of descriptive type, quantitative level and non-experimental design; applying the survey and questionnaire as instruments and data collection techniques; with a population of 68 clients of the 10 MyPes dedicated to the lodging sector; It was concluded that both at the time of customer service, the staff shows effectiveness at the time of offering each of the services used by the guests.

Keywords: Quality Management, Customer Service and MyPes.

ÍNDICE

EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	11
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESEGACIÓN	11
2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES.....	24
2.2.1. GESTION DE CALIDAD	24
2.2.2. ATENCION AL CLIENTE	28
2.2.2.2. CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	29
2.2.3. MYPES	31
III. HIPÓTESIS.....	34
IV. METODOLOGÍA	35
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:	35
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:	35
4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:	35
4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA:.....	35
4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	38
4.6. PLAN DE ANÁLISIS.....	39
4.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA	40
4.8. PRINCIPIOS ÉTICOS	41
V. RESULTADOS	42
5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	42

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS	46
VI. CONCLUSIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS:.....	55
ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	55
ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO	56
ANEXO 03: ENCUESTA	57
ANEXO 04: TURNITIN	59

I. INTRODUCCIÓN

Las micro pequeñas empresas conforman uno de los pilares más importantes de la economía nacional. Se afirma que los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico.

En términos económicos se dice que cuando un empresario de una Mype genera más empleo porque demanda mayor mano de obra, además sus ventas incrementan y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye en mayor medida a la formación del producto interno bruto.

Dentro del *ámbito político* El ministro de Economía y Finanzas, Alfredo Thorne, aclaró que el Gobierno extiende un cambio que accede el desarrollo de las micro pequeñas empresas y las lleva al éxito. Alfredo presentó los avances alcanzados a favor de las micro pequeñas empresas peruanas. *Fraccionamiento de impuestos.* Las compañías con transacciones menores a 150 (UIT), cuentan con beneficios para fragmentar su IGV corriente hasta por 72 meses.

Postergación del pago del IGV. Las empresas con ventas menores a 1,700 UIT podrán aplazar el pago de sus impuestos hasta por 90 días.

Régimen Especial de Recuperación Anticipada del IGV. Este régimen impulsa la transacción de equipos y maquinarias para que las micro pequeñas empresas sean más productivas.

Ley de Factoring. Proporciona la llegada al financiamiento a las empresas mediante una menor tasa de impuesto a la renta a las facturas. *Nuevo régimen mype tributario.* Se publicó el nuevo Régimen Micro Pequeñas

empresas Tributario y a partir de enero estas empresas abonaran impuestos de acuerdo con la real capacidad de sus ingresos. Gracias al factoring, las compañías podrán vender las facturas de sus clientes y recibir el dinero de manera contiguo. (El Peruano, 2019).

La recaudación del Impuesto a la Renta (IR) en el Régimen Tributario aumentó 134.2% en el primer cuatrimestre del año, semejante al período del 2017, lo que expresa que las entradas monetarias están en vías de recuperación, según una reciente Nota del (BCR).

El Régimen Mype Tributario está situado a las (Mypes) que están domiciliadas en el país y que reconocen entradas menores a las 1,700 (UIT) por año.

Según el reporte del BCR, la percepción por el Régimen Mype Tributario consiguió los 93 millones de soles en abril de este año, incrementado en 47.9% respecto a abril del mes del 2017, cuando sumó 63 millones.

Se dice que el ingreso por rentas de tercera categoría (para empresas y negocios) llegó al 6,372 millones de soles en el primer cuatrimestre de este año, habiendo un aumento de 5.2% en confrontación similar del período del 2017, en el que totalizó 6,060 millones. (Andina, 2018).

En *ámbito económico* las Mypes que existen en el Perú son aproximadamente de 3.5 millones los cuales son un pilar muy importante y especial para nuestra economía.

La predominancia que han ganado las Mypes en el Perú es evidente. Según la sociedad de Comercio Exterior de Perú, Comex Perú, el 80% de las empresas

exportadas peruanas entran a dicha categoría. En la que manifiestan al 85% de la PEA nacional y aportan 24% del PBI, de acuerdo con el ministerio de producción. Cuyos porcentajes dicen mucho acerca de lo importante que es analizar el crecimiento del microempresariado en el Perú durante la última década. (Tazza, 2018).

Actualmente las Mypes son trascendentales para la economía del país. Aportando el 24% del producto Bruto Interno, y el 85% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; no obstante, el progreso de las empresas se encuentra estancadas, primordialmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que admita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el desarrollo el desarrollo de las mismas. (Andina, 2018).

Las MyPes tienen problemas económicos con sus deudas en el procedimiento financiero, donde el 63% de estas MyPes tienen préstamos regulares, quiere decir que si cumplen con sus pagos. Mientras un 25% que equivalen a 552,114 MyPes tienen una cualificación del procedimiento financiero que no es normal, quiere decir que muestran un incumplimiento en la entrega responsable de sus cuotas de pagos a sus préstamos financieros. Se dice que según estadísticas de SENTINEL se puede comprobar que existe un 20% decir 336,570 MyPes que tienen problemas con el pago de fuentes de financiamiento que no son regulares por el SBS como es el pago de servicios básicos, SUNAT, Municipio, proveedores y otros esto aclara que se encuentra en una mala administración financiera por parte de las Micro pequeñas empresas. (Cáceres, 2015).

TASAS DE INFLACIÓN: Es definida como alteración o alza de los precios de los bienes y servicios en el mercado, esto quiere decir, que el movimiento general o constante de los precios de los bienes y servicios.

Las Mypes son susceptibles a las variaciones de las principales señales de la macroeconomía.

Hay que entender que la inflación no es más que el desequilibrio o la disconformidad que se da entre el precio de la mayor parte de los productos o servicios y la pérdida de valor del dinero en una nación.

En 2017, la tasa de inflación cerró en un 4.20 por ciento. El Banco Central de República Dominicana estableció que la tasa de inflación anual almacenada al 31 de mayo de 2018 es del 5.25%, es decir, un aumento de un punto porcentual.

El aumento de costos puede impulsar a una compañía a incrementar los precios de los productos o servicios que ofrece. Por otra parte, a la hora de aceptar a créditos o préstamos, es posible que las tasas aumenten. (Popular, 2018)

Mientras que en el *ámbito social* Según la Asociación de Emprendedores del Perú (Asep), en el Perú, las Mypes, aproximadamente, el 40 por ciento del PBI y es por ello que son una de las mayores impulsoras del crecimiento económico del país.

Se dice que el Perú es un país de emprendedores, y está considerado entre los más altos en Latinoamérica.

Las mypes que participaron como proveedoras de bienes y servicios a varios ministerios, han hallado en Compras a MYPERú, más de una fuente de ingresos en una etapa de crisis, una oportunidad para capitalizarse e implementar mejoras en los procesos productivos.

En los últimos seis años, la intervención articulada del Estado gestionada por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) a través de Foncodes en alianza con el Ministerio de la Producción, permitió atender a los ministerios de Interior, Defensa, Energía y Minas, Educación, Salud y el propio MIDIS, con la fabricación de mobiliario escolar (carpetas), bicicletas; kits de cocina popular, cocina de gas, ropa hospitalaria, uniformes escolares, y artículos complementarios para la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas.

La eficacia de los Núcleos Ejecutores de Compras (NEC), modelo de ejecución de Foncodes, ha quedado demostrado en el adecuado y eficiente uso de los recursos públicos mediante la adquisición masiva y formal de bienes de las mypes.

El NEC lo conforman Produce, MIDIS, el sector demandante, la Sociedad Nacional de Industrias (SNI) y el representante de las mype, lo que equilibra la gestión y le da transparencia a todo el proceso. (Noticias y Comunicaciones, 2018)

Mientras que en lo que es el *ámbito tecnológico* se dice que hoy en día, el entorno tecnológico es importante para las empresas modernas. Las nuevas tecnologías contribuyen nuevas oportunidades a las empresas o compañías para

vender, crear y promocionar nuevos servicios/productos. Como por ejemplo el internet que facilita a las empresas poder comparar fácilmente los precios actuales de un servicio o producto con el precio de los competidores. (ABC el emprendedor. 2017).

Las micro y pequeñas empresas que usan tecnología pueden llegar a duplicar sus ventas nos dice el viceministro de mype e industria, Marco Valverde en el año 2017 señaló que las micro y pequeñas empresas que no usa tecnología no son tan competitivas como las que si lo hacen.

El uso de la tecnología aceptaría que ciertas mypes puedan duplicar sus ventas. Se dice que hasta la fecha hay 1,7 millones de micro y pequeñas empresas formales en el país. (La Republica. 2017).

En el *ámbito ecológico* En este caso hablamos de la eliminación de desechos de residuos en hoteles el cual nos habla que necesitamos reducir la cantidad de residuo que generamos para lograr una mejor calidad de atención al cliente, en el que tenemos objetivos de jornada los cuales son: mejorar su estrategia de gestión de residuos, se ahorra dinero al conseguir una mayor eficiencia operativa.

Lo cual nos dice que la eficiencia es muy importante para nosotros porque genera responsabilidad, sostenibilidad, éxito continuado y prosperidad. También nos habla sobre en qué consiste un plan de gestión de residuos los cuales prevenir, reducir, reutilizar, reciclar, recuperar, eliminar.

En donde los beneficios serian ahorrar dinero, aumentar los ingresos incrementando la cantidad de comida producida, mejorar su imagen pública.

Donde se podría ahorrar en reducir el volumen de residuos hasta el 50%.
(GREEN STEPS – FORMACION DE GESTION DE RESIDUOS).

En el *ámbito legal* podemos decir que la ley de seguridad y salud en el trabajo uno de los principios; es el **principio de prevención** el cual es donde el empleador en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que proteja la salud, la vida y el bienestar de los trabajadores son los que prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores; luego tenemos el **principio de responsabilidad** es donde el empleador asume las implicancias económicas, legales o de cualquier otra consecuencia que sufra el trabajador; tenemos el **principio de cooperación** los empleados, el estado, los trabajadores y sus organizaciones establecen mecanismos que garanticen una permanente coordinación y colaboración en materia de seguridad y salud en el trabajo; tenemos el **principio de información y capacitación** nos dice que las organizaciones sindicales y los trabajadores reciben del empleador una información adecuada y una capacitación preventiva la cual ayudar a desarrollar un énfasis en lo potencialmente riesgoso en la vida; tenemos también el **principio gestión integral** nos dice que el empleado es el que promueve y el que integra la seguridad, salud en el trabajo a lo que es a la gestión general de las empresas; tenemos el **principio de atención integral de salud** nos dice que aquellos trabajadores que sufran de algún accidente o enfermedad tienen el derecho a las prestaciones de salud necesaria hasta su recuperación y de tal manera reincorporarse a su labores; también tenemos el **principio de consulta y participación** nos dice este principio que es el estado

quien promueve mecanismos de consulta y participación de las organizaciones de los trabajadores y de los empleados; también el principio de **primacía de la realidad** en este principio nos dice que los trabajadores, los empleados, los representantes y las demás entidades públicas y privadas responsables de la legislación en la seguridad y salud en el trabajo son aquellos los que brindan la información completa sobre la materia; y por ultimo tenemos **el principio de protección** los trabajadores tienen derecho a que el estado y los empleadores aseguren las condiciones de trabajo donde permiten que les brinden un ambiente seguro y saludable. (LEY N° 29783, 2016).

Frente a la problemática suscitada se formuló la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2019? Y sus objetivos tanto general: Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de tumbes, 2019. Como objetivos específicos: Determinar las características de la gestión de calidad de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2019. Determinar los factores de la gestión de calidad de las Mypes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2019. Determinar la efectividad del personal en las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2019. Conocer los niveles de atención al cliente de las Mypes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2019.

En este presente trabajo de investigación se determina mediante una justificación teórica porque vamos a plasmar y redactar haciendo uso de información académica para un propósito de investigación, para generar un debate confrontando los datos académicos con información existente para esta investigación. (Méndez, 2012). Porque nos permite ubicar nuestro tema de investigación y describirla con información existente como teorías y otros trabajos de investigación que se relacionen para poder dar una descripción más complementaria a nuestra investigación, ampliando así la cantidad de información obtenida para su comparación y debate, para tener una definición más exacta sobre el contexto de nuestra investigación. (Tamayo, 2012) Damos una justificación práctica porque vamos a realizar nuestro proyecto de investigación aplicando conocimientos adquiridos, para utilizando nuestras habilidades y así poder realizar y concluir nuestro trabajo de investigación, dándole un valor agregado, y así vamos a poder seguir mejorando nuestras habilidades aprendiendo nuevos conceptos haciendo una mejora continua de nosotros mismos. Vamos a desarrollar estrategias para realizar ese trabajo de investigación poniendo en práctica los conocimientos adquiridos académicamente. Donde vamos a describir, analizar y vamos a plantear soluciones para concluir con este trabajo de investigación. (López, 2012). Profesionalmente este trabajo seguir superándonos como personas y profesionales para poder obtener nuestro título de licenciados en administración un reconocimiento muy importante. (Hernández, 2015) Porque hemos recorrido un camino donde nos trazamos metas y objetivos los cuales los estamos

logrando, y somos capaces de tomar decisiones propias, para seguir nuestra formación como profesionales. (Marina, 2014). Institucional porque beneficia a cada integrante de nuestra universidad ya estamos aportando valiosa información para realizar futuros trabajos de investigación, donde utilizaran esta información como complemento de su investigación. (Hernández, 2015)

Se lleva a cabo con intereses basados en la importancia del estudio y en la investigación donde se aporta valiosa información y relevante para la toma de decisiones para una investigación, en beneficio de una institución, en este caso de la universidad. (Hernández, 2015).

En lo metodológico este trabajo de investigación aportara información valiosa para otras personas que quieran realizar su trabajo de investigación utilizando la información que se plasma en ese trabajo de investigación, el cual es mi aporte para poder ser licenciado en administración y para que ellos también lo logren. (Riquelme, 2017).

Ese informe de investigación va a generar datos conceptuales y estadísticos para que puedan ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras instituciones, los cuales van a tener validez y confiabilidad. (Bernal, 2010).

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Angulo (2018). En su investigación “Gestión bajo el enfoque de Atención al Cliente en la MyPes del sector servicio, hoteles, distrito de Iquitos, año 2018”. El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las MyPes del sector servicios, hoteles, distrito de Iquitos, año 2018. Como características de metodología de investigación citamos que es del tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Con el instrumento de cuestionario compuesto por 21 preguntas se entrevistó bajo la técnica de encuesta a los propietarios de los hoteles seleccionados en la muestra. Como resultados se obtuvo que son dirigidos por gerentes que en su mayoría están en el rango de edad “31 a 40 años” (66.7%) y nivel de instrucción “universitario” (70,8%). Respecto a la gestión: el 87,5% de los hoteles se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua; el 70,8% se guía según su misión y visión; el 91,7% tiene estandarizado los procesos clave de los hoteles. Respecto a atención del cliente: las mypes del sector servicios, hoteles, refieren que cuentan con la infraestructura adecuada (87,5%) para brindar el servicio que ofrecen a sus clientes y tienen protocolos de atención difundidos entre su personal y siempre existe una supervisión de sus servicios antes de ser ofrecidos. Los gerentes reconocen como primera ventaja de cumplir con la promesa de servicio a la “rentabilidad” (62,5%); “imagen” (16,7%);

“posicionamiento” (12,5%) y “nuevos clientes” (8,3%). Finalmente, para este sector, la evaluación del nivel de satisfacción del cliente es “permanentemente” en la mayoría de ellos.

Medina (2018). En su investigación “Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las Mype rubro pollería del distrito de Vice – Sechura año 2018”. Tuvo como objetivo Conocer qué características tiene la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Pollaría, Distrito de Vice – Sechura, año 2018, es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Para la recolección de datos se seleccionó como técnica el cuestionario y el instrumento la encuesta, obteniendo así respecto a: gestión de calidad, en cuanto a principios consideran importante el enfoque al cliente, el liderazgo, participación del personal, el enfoque basado en procesos, en cuanto a mejora continua: consideran importante en su totalidad la planeación para lograr los objetivos, por otro lado, respecto a atención al cliente: se destacó la importancia a través de la fidelización y valoración de los clientes, y se identificó estrategias para mejorar el servicio, implementando canales de atención, comunicación, y satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo que se concluyó que en los trabajadores así como los clientes debe existir una estrecha relación en el producto ofrecido y servicio brindado, y la gestión de los recursos utilizados.

Bances (2018). En su investigación “Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Mype de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura),

2018”. Tuvo como objetivo general: Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018 Metodología fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas, con 15 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Luego de las aplicaciones de análisis de los resultados se concluyó: que los factores básicos de la gestión de calidad son 74% de aplicación de procesos por escrito, 69% de los recursos humanos con valores y de confianza; en relación de las necesidades el 79% satisface sus necesidades de hospedaje por la mejora del servicio, 62% por el cumplimiento del personal en sus tareas y la característica de amabilidad. Siguiendo con la variable competitividad se tiene que en lo referido a la innovación prima los sistemas de tecnología facilitando los servicios de internet, los bajos costos, personal preparado, en cuanto a los tipos de competitividad conocen con mayor acercamiento la ambiental y la dinámica.

León (2018). En su investigación “Caracterización del clima laboral y gestión de calidad de las Mypes del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018”. Tubo por finalidad que el servicio que brindan dichas empresas distribuidoras sea factible para la comodidad del cliente, para así posteriormente se hace poder determinar diferentes características que ayuden al clima laboral y gestión de calidad en el mercado y así poder brindar

estrategias para la solución mediante este informe de investigación. Con una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de 25 trabajadores para la variable clima laboral y 68 clientes para la variable gestión de calidad; utilizando la encuesta y cuestionario como técnicas e instrumentos de recolección de datos; se concluyó que las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores, además concluyo que los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial, por último los trabajadores muestran empatía al momento de realizar sus actividades laborales.

Yarleque (2018). En su investigación “Caracterización de la capacitación y la calidad de servicio al cliente de las Mypes del sector servicio, rubro restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018”. Teniendo como Problema General: ¿Cuáles son las características de la capacitación y la calidad de servicio al Cliente de las Mypes del sector servicio, rubro Restaurantes del cercado de Tumbes, 2018? , tiene como objetivo general: Describir las características de la capacitación y la calidad de servicio al Cliente de las Mypes del sector servicio, rubro Restaurantes del cercado de Tumbes, 2018. El informe de investigación es de tipo descriptivo, nivel de investigación es cuantitativo y el diseño de investigación es no experimental, de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 10 mypes abarcando 35 trabajadores para la variable Capacitación y 68 clientes para la

variable Calidad de Servicio; a quienes en el transcurso de la investigación se les aplicó un cuestionario estructurado directamente sobre el tema de investigación a través de la técnica de la encuesta, el cual está estructurado de 16 ítems para la variable Capacitación y 16 ítems para la variable Calidad de Servicio. Teniendo como siguiente conclusión de esta investigación, La mayoría de las mypes rubro Restaurantes en el Cercado de Tumbes no realizan capacitaciones a sus trabajadores, los empleados consideran que necesitan capacitarse ya que presentan inconvenientes al momento de tomar decisiones, y de esta manera mejorar su desempeño en el trabajo en equipo, en el desarrollo de sus funciones, en las buenas Practicas y en el manejo de atención al Cliente.

Balladares (2018). En su investigación “Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las Mypes, en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017” “. Cuyo problema general es ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y capacitación en las MyPes el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017?, tiene como objetivo general Determinar la caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las MyPes el sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017. El tipo de investigación del trabajo es Descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño es no experimental de corte transversal; para este trabajo se usó una población de 15 Hospedajes, a quienes se les aplico el cuestionario usando la encuesta como técnica. En donde se concluye que las ventajas de la

capacitación en las MYPES del rubro, se ha encontrado que la mayoría de trabajadores no se identifica con la empresa; sin embargo, la mayoría de ellos han señalado que la empresa cumple con capacitarlos y muchos señalan que pueden tomar sus propias decisiones en el trabajo, aunque también consideran que no pueden desarrollar el máximo de sus habilidades.

Namuche (2018). En su investigación “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las Mypes en el sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017”. Teniendo como problema: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad en las MyPes en el sector Servicio, rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2017? Y realizar los Objetivos de la Investigación. Objetivo General: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad y Competitividad en las MyPes del sector Servicio, rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2017. El estudio de investigación es de tipo descriptivo, nivel de investigación es cuantitativo y el diseño es no experimental de corte transversal, teniendo en cuenta la población de 79 trabajadores de los hospedajes; a quienes en el transcurso de la investigación se les aplicara un cuestionario estructurado directamente sobre el tema de investigación a través de la técnica de la encuesta. En conclusión se identificó que los usuarios de las MyPes encuestadas manifiestan experimenta una buena sensación pero que existe inconveniente para contactarse con la persona idónea, brindado un servicio lento, con un lenguaje poco claro, y no promueve un servicio de

calidad, así mismo le toman en cuenta a la competencia para mejorar el servicio e instalaciones, desarrollan capacitaciones que ayude a mejorar el servicio, considerando los jefes la empatía como la más importante, para brindar el servicio.

Quinde (2018). En su investigación “Caracterización de la atención al cliente y financiamiento de las Mypes sector servicio rubro hospedajes en el centro de tumbes, 2018”. Tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización de la atención al cliente y financiamiento de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en el centro de Tumbes, 2018, y su enunciado de investigación: ¿Cuáles son las características de la atención al cliente y financiamiento de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en el centro de Tumbes, 2018?. Utilizando como metodología el tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, y mediante la utilización de la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos para una población de 68 clientes 07 propietarios de las MyPes dedicadas al rubro hospedajes, se concluyó que la empresa utiliza generalmente, para financiar necesidades específicas en un momento determinado, además concluyo que el personal muestra cordialidad en la atención, además concluyo que el personal se compromete con orientar al cliente.

Parra (2017). En su investigación “Sistema de Gestión de Calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba”. Se elaboró un procedimiento para el diseño del sistema de gestión de calidad (SGC) dirigido a los procesos operativos en el

inn Brisas Covarrubias, Cuba, el que fundamento en los requisitos planteados en la norma cubana (NC) ISO 9001: 2015. Finalmente, se efectuó una aplicación parcial del procedimiento en el proceso operativo de Animación y se obtuvieron como resultados el mapa de procesos, el diagrama de flujo, la ficha de proceso, el documento de gestión de riesgos, el diagrama de las tendencias actuales de animación, el nivel de satisfacción del cliente (igual a 85 %), y el índice de percepción de la calidad del servicio (en 4,25).

Inca (2017). En su investigación “Manual de Gestión de Calidad para Atención al Cliente en el departamento de recepción del Hotel Camino Real, Riobamba”. El objetivo principal, proyectar un manual de gestión de calidad para la atención al cliente en el departamento de recepción del hotel “camino real”. En la actualidad es importante realizar este tipo de investigaciones en las que se intente ofrecer servicios de calidad, comenzando con un Manual de Gestión de Calidad, orientados hacia el éxito a nivel organizacional. Con el propósito de lograr lo planteando se aplicaron encuestas a los huéspedes, y una entrevista al Gerente del hotel; la información obtenida fue clave a la hora de diseñar la propuesta, la cual está contemplada dentro de la línea de investigación de la Gestión Turística y Hotelera. La propuesta se basó en un Manual de gestión de Calidad que contempla dos etapas: en la etapa inicial en las tareas de investigación empezaremos (Revisar la misión y visión del Hotel “Camino Real”, Definir la Política de Calidad, Establecer los objetivos, normas, reglas, relacionados con la Calidad), Técnicas que utilizaremos

(Revisión documental, Lluvias de Ideas, Encuestas a clientes, Entrevista al gerente. En la etapa de diseño; tareas de investigación (Definir los procedimientos generales y detallados del departamento de recepción para una apropiada gestión de calidad, constituir los grupos de trabajo para cada procedimiento, Diseñar un manual de gestión de calidad para el hotel “camino real”). Técnicas (Lluvia de Ideas, Revisión documental). Es una gran posibilidad poner en marcha este modelo para mejorar la atención en el departamento de recepción del hotel, porque el posicionamiento y reconocimiento de una empresa depende directamente del agrado de sus huéspedes, y esto sin duda se logra con una manual de gestión de calidad eficiente.

Ponce (2017). En su investigación “caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2018”. Tuvo como objetivo general, describir las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017, la investigación se desarrolló utilizando un diseño no experimental - transversal y descriptivo, para el recojo de información se contó con una muestra y población de 16 MYPE, a quienes se les aplico un cuestionario de 14 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: El 81.25% aplica una gestión de calidad, el 56.25% utiliza la mejora continua

como técnica moderna de gestión empresarial, el 56.25% considera como prioridad para determinar la calidad en su empresa la calidad del producto, el 43.75% considera la amabilidad y buen trato como prioridad ante sus clientes, el 75% considera la competitividad al momento de contratar personal, el 93.75% no realiza capacitaciones sobre atención al cliente, el 68.75% cree que una atención de calidad contribuye en el aumento de ventas y el 56.25% considera que sus empresas cuentan con un buen clima laboral. Finalmente las conclusiones son: la mayoría de las MYPE encuestadas están aplicando una gestión de calidad usando la técnica de mejora continua, y considera que la amabilidad y buen trato contribuye al aumento de las ventas en su negocio.

Araujo (2017). En su investigación “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes en el sector servicio rubro hoteles en la provincia de Leoncio Prado – 2017”. Tiene como problema central deficiente servicios de las MYPES, en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017. El objetivo general es conocer las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en el sector servicio rubro hoteles en la Provincia de Leoncio Prado periodo – 2017. En la metodología de la investigación realizada se utilizó el diseño no experimental – descriptivo, porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto y descriptivo, porque sólo se describió las partes más relevantes de las variables en estudio. Para el recojo de la información de una población de 31 MYPES, según fórmula se

determinó una muestra poblacional de 14 Micro y pequeñas empresas, se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 12 preguntas cerradas, distribuidas en cuatro partes: Datos generales de los propietarios, gestión de calidad, productividad y servicios. Las conclusiones más significativas obtenidas de este estudio son que la mayoría de los MYPES no están capacitados en gestión de calidad, no aplican la tecnología de la información y comunicación TICs, existe indisponibilidad de gran capital, No existe fidelidad por parte de los clientes.

Sales (2016). En su investigación “Caracterización de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro de hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz, 2016”. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro hoteles de tres estrellas del distrito de Huaraz; 2016. Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva cuantitativa y diseño transaccional. Para el recojo de información se identificó una población de 18 empleados, de los cuales se consideró una muestra de 95 empleados a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas por medio de la encuesta, de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: El 31,82% manifestaron que los conocimientos de los empleados son limitados para contestar las preguntas de los clientes, 27,3% expresaron que regularmente el personal es capaz de escuchar y responder acertadamente a las opiniones de

los clientes y el 38% indicaron que muy pocas veces el personal del hotel culmina el servicio en el tiempo prometido. Finalmente se concluye que en los hoteles del distrito de Huaraz existe deficiencia sobre la capacitación en atención al cliente por consiguiente existe un grupo de clientes insatisfechos con la atención brindada, mientras la otra parte optan por retirarse del establecimiento sin adquirir servicio.

Sánchez (2016). En su investigación “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las mypes del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo en el año 2016”. Tiene como objetivo determinar las características de gestión de calidad y la competitividad en las mypes del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo 2016, se desarrolló la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo diseño no experimental, corte trasversal.

Obteniéndose como resultado principales que la mayoría de microempresarios encuestados el 85% (69), apuestan por la calidad de servicio y la buena atención a los clientes; el 12% (10), se orientan por una mayor publicidad y el 14% (12) se enfocan en el precio que ofrecen; en cuanto a los resultados de la competencia los microempresarios encuestados, el 40% (32) se enfocan al trato cordial que brindan a los clientes, el 54% (44) a las comodidades que solicitan los clientes y 6% (5) se enfocan a la seguridad de sus clientes y las instalaciones a diferencia de los competidores del mismo rubro. La caracterización de la gestión de la calidad y competitividad influye positivamente en los beneficios de las Mypes del giro de hostales y hospedajes

del Distrito de Chiclayo. Todos los microempresarios apuestan en ofrecer una mejor atención de calidad, mayor publicidad y servicios de seguridad en las instalaciones y clientes.

Joubert (2015). En su investigación “Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén”. El incremento de la oferta hotelera en la ciudad de Neuquén, inducido por una sostenida demanda, abre el interrogante sobre el grado de calidad y la forma en que se entregan los productos y se brindan los servicios a los clientes externos. El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad conocer el potencial y la viabilidad de la implementación y la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) en los hoteles de la ciudad de Neuquén. Para ello, se llevó a cabo una investigación cualitativa de carácter descriptivo. Se planteó una estrategia de triangulación de fuentes y de datos, articulada sobre entrevistas en profundidad y observación de actores claves en la problemática estudiada: una consultora que acompaña a los establecimientos hoteleros en el proceso de implementación, un organismo certificador, la Asociación Hotelera de la ciudad y siete gerentes o dueños de hoteles. La información que ofreció cada uno de ellos permitió demostrar que es necesario realizar grandes esfuerzos orientados a la sensibilización de los propietarios y gerentes de hoteles sobre los SGC, debido a que poseen escasos conocimientos acerca de ellos. Por otra parte, se demostró una importante brecha en la forma de trabajo y de gestión entre las empresas hoteleras pymes

y las de cadena, siendo estas últimas las que poseen más condiciones para enfrentar un proceso de implementación de SGC que les permitiría obtener ventajas competitivas.

2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. GESTION DE CALIDAD

2.2.1.1. DEFINICIÓN

Silva (2016) Nos dice que la gestión de calidad según Foltanvo en el que afirma en su libro nos dice sobre la gestión de la calidad surge en la década de los ochenta como un enfoque nuevo que considera la calidad como un aspecto más estratégico, en el que hay un énfasis de mejora continua de los procesos, así como en las necesidades y satisfacción de los clientes, lográndose oportunidades competitivas para cada empresa las cuales se pueden traducir en ventajas sostenibles y duraderas.

También nos dice que la gestión de calidad es el conjunto de praxis y acciones que determinan para llevar a cabo las diferentes misiones que tiene una empresa, la administración de un negocio se basa en la calidad como factor de superioridad a diferentes de otros, su enfoque se orienta a la determinación de la calidad a través de un proceso de mejora continua.

La gestión de calidad tiene un impacto de mayor consecuencia sobre la empresa que el concepto de aseguramiento de la calidad, de hechos y de

cómo se había mencionado la gestión abarca la totalidad de los componentes de la organización que se limita a la concepción únicamente de cumplir los requisitos y normas, si no que va más allá y continuamente la mejora de sus procesos.

Rodríguez (2016) La gestión de calidad se ha convertido últimamente en los requisitos necesarios para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de cada empresa. El término enfoque de Gestión de la Calidad se utiliza para describir un sistema que relaciona un conjunto de variables relevantes para la puesta en práctica de una serie de principios, técnicas y prácticas para la mejora de calidad.

2.2.1.2. IMPORTANCIA

Wed y Empresas (2017) nos dice que la Gestión de Calidad es un principio de negocios que confirma la excelencia en los productos, procesos internos y servicios de una empresa. Las empresas deben de aplicar el benchmarking (comparación referencial) el nació a partir de las necesidades de saber en cómo se están desarrollando otras empresas para tener información que sirva para mejorar los procesos y entrar a un amplio nivel de competitividad. Las compañías o empresas que utilizan o implementan programas de gestión de calidad utilizan la información para identificar debilidades, fortalezas, fallas y áreas de mejora.

Deusto formación (2016) nos dice que los PRINCIPIOS DE GESTION DE CALIDAD son:

- Liderazgo
- Orientación al cliente
- Mejora continua
- Participación del personal
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor
- Enfoque de sistema para la gestión
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

VENTAJAS:

Nos dice Chota (2018) que las empresas que utilizaron el sistema de Gestión de calidad obtienen ventajas para una buena mejora las cuales son mucha pero unas de ella son:

- Mejora la satisfacción de los clientes
- Mejora la productividad
- Aumento de ingresos
- La empresa se asegura de un buen movimiento para que de cierta manera se pueda cumplir las metas propias que se estableció
- Contar con un sistema la cual se les permita verificar la calidad analizando el desempeño de manera integral.

- Para realizar un mejor trabajo simple y de mejor calidad, la forma de este sistema permite que se organicen con equipos de trabajo y procesos la que facilita la producción resultados positivos.

DESVENTAJAS:

Se dice que así como existe ventajas también existen desventajas como en todo proceso o actividad en la gestión de calidad las cuales son mínimas, se requiere de bastante esfuerzo y dedicación y tiempo para poder cumplir con todos los objetivos establecidos.

2.2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE GESTION DE CALIDAD

Muñoz (2016) nos habla sobre las características de la gestión de calidad las cuales son las siguientes:

- Mejorar la atención al cliente
- Mejorar la imagen externa de la organización
- Aumentar nuestra presencia en el mercado
- Reducción de costes asociados a los procesos y productos
- Satisfacer las necesidades al cliente
- Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total
- Cumplir con las expectativas del clientes

2.2.1.4.FACTORES DE LA GESTION DE CALIDAD

- La innovación
- La tecnología
- Trabajo en equipo, ya que es una forma de lograr la participación activa y comprometida de las personas lo cual se hace un uso efectivo de sus conocimientos y experiencias.
- Objetivos de mejoramientos, mejorar la calidad es disminuir los desperdicios, generar mayores ventas e incrementar la rentabilidad.
- La ética, ya que es un factor clave porque sin ética no hay calidad. La ética en los negocios y la ética de trabajo es lo que se observa como factores fundamentales en las empresas de excelencia.
- Creatividad e innovación, realizar fuentes permanentes de mejora en los productos, servicios y procesos.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, por muy extrañas que nos puedan parecer.

2.2.2. ATENCION AL CLIENTE

2.2.2.1. Definición:

Peña (2017) se determina como servicio al cliente como el conjunto de técnicas o estrategias que una empresa o compañía diseña para satisfacer las necesidades de sus clientes tanto internos como externos, que se

compone la calidad e integridad, el mejoramiento continuo lo cual va acompañado con una buena actitud y comportamiento hacia los clientes. Las micro y pequeñas empresas tuvieron un gran apogeo gracias a los tratados de libre comercio y la entrada de competidores fuertes con tecnologías y productos que crearon un fuerte impacto en las sociedades.

El sector público como el privado toman estos modelos como un punto de partida para el desarrollo de la productividad comercial y de servicios que brindan a un determinado publico exigente.

2.2.2.2.CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Cunyarache (2018) nos dice que las características más comunes se encuentran las siguientes:

- Es continuo, quien lo produce es a su vez proveedor del servicio.
- Es intangible, no se puede percibir con los sentidos.
- Es integral, todos los colaboradores son parte de ella.
- Es perecedero, se produce y se consume instantáneamente.
- Lorette (2015) nos dice que las características de la atención al cliente son las siguientes:
 - Sensible, cada necesidad, pregunta o preocupación es resuelta en el servicio de atención al cliente de calidad. Debemos de darle

las respuestas necesarias a cada cliente ya que si el cliente pregunta y si no obtiene respuesta se sentirá ignorado. Por muchas consultas que hayan relacionadas al servicio son multifacéticas por lo que es importante responder completamente cualquier consulta antes de seguir a la siguiente.

- Habilidades de pregunta, aquellos que están en servicio de atención al cliente saben que hacer las preguntas correctas arrojan las respuestas necesarias para cada problema.
- Responsable, para trabajar en la atención al cliente se debe tener dicha responsabilidad esto es bilateral, ya que cubre la responsabilidad en la concurrencia, la lealtad, el servicio y actitud.
- Habilidades de escucha, se dice que esta habilidad es un representante de servicio de atención al cliente debe de poder escuchar las necesidades del mismo.

2.2.2.3. NIVELES DE ATENCION AL CLIENTE

Los niveles de atención al cliente nos dice Christopher H. nos habla de 3 niveles los cuales son:

- El contacto elevado: nos dice que es cuando los clientes visitan personalmente el establecimiento de los servicios y el personal le ofrece la mejor atención al cliente.

- El contacto mediano: esto nos dice que es cuando los clientes tienen poco contacto con los empleados, pero la atención es rápida.
- El contacto bajo: esto implica el no contacto con los clientes hacia los empleados ya que esto se hace por medio de un banco electrónico o las tiendas virtuales.

2.2.3. MYPES

Definimos que MyPes son todas las micro y pequeñas empresas y son una unidad económica construida por una persona ya sea natural o jurídica de gestión empresarial que tienen como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización. Son la unidad económica generadora de rentas de tercera categoría conforme a la ley del impuesto a la renta con una finalidad lucrativa o de beneficio.

Teniendo en cuenta la nueva ley MyPe la Ley 30056 (ley de impulso al desarrollo productivo y crecimiento empresarial). Esta ley ataca varios de los problemas de las MyPes, como la informalidad, la falta de capital humano, los altos costos para innovar. se espera que el panorama de las MyPes sea distinto y mejor en comparación a los años anteriores y debemos tener en cuenta los siguientes aspectos importantes de la nueva ley MyPes:

Ya no se definirá el tipo de empresa por el número de sus trabajadores sino por sus ventas anuales (microempresa 150 UIT como máximo, pequeña empresa la que venda entre 150 UIT a 1 700 UIT), en los 3 primeros años de su inscripción en el Remype no serán sancionados y podrán enmendarse si tener que pagar multas al primer error si cometen alguna falta laboral o tributaria (solo aplica si la empresa comete un error en una lapso de 12 meses), si una microempresa supera sus ventas según la nueva ley, tendrá un año para pasar como pequeña empresa y si la pequeña empresa supera sus ventas tendrá hasta 3 años para pasar al régimen general según la ley; las MyPes que capaciten a su personal podrán deducir este gasto al pago del impuesto a la renta por un similar al 1 % del costo de su planilla a la SUNAT. El Remype pasara a ser administrada por la SUNAT, las empresa individuales de responsabilidad limitada podrán estar en el nuevo Régimen Único Simplificado (RUS) el cual estaba dirigido a personas naturales y con esto tendrán beneficios tributarios; a partir de la vigencia de la nueva ley las instituciones tendrán un máximo de 15 días para pagar las compras estatales (proveedores MyPes), y el estado tiene como obligación comprar a las MyPes el 40% de lo que requieran. Grippa (2014)

2.2.3.1. CARACTERISTICAS DE LAS MYPES

MTP (2014) Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo las mypes deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales establecidas anualmente:

- Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 (UIT)
- Pequeña empresa: Ventas superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT
- Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta un máximo de 2300 UIT

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para mypes podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el ministerio por el Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de la Producción cada dos años.

2.2.3.2. MYPE EN EL SECTOR “SERVICIO DE HOSPEDAJES”

Es un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes y viajeros. El término proviene del vocablo francés hotel, que hace referencia a una “casa adosada”, el hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal.

III. HIPÓTESIS

Dicho por Fidias (2012) no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los últimos estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. En esta investigación no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

El estudio fue de tipo descriptivo, su propósito es describir realidades, hechos, fenómenos, y busca especificar sus características (Rodríguez, 2010)

4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

La investigación fue de nivel cuantitativo, por que confirma la obtención de datos sin manipularlos. Bernal (2010)

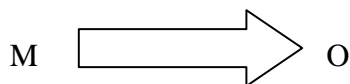
4.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:

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

Dónde:

M = Muestra conformada por los clientes de los hospedajes de Tumbes.

O = Observación de las variables de Gestión de Calidad y Atención al cliente



4.4. POBLACIÓN Y MUESTRA:

Población:

P1: La población para la variable Gestión de Calidad es infinita y se considera (68) clientes del departamento de Tumbes.

P2: La población para la variable Gestión de Calidad es infinita y se considera (68) clientes del departamento de Tumbes.

Tabla 01: Cuadro de personas integrantes de la empresa

CUADRO DE PERSONAS INTEGRANTES		
Ord	Razón Social	Total Personas
1	Hospedaje Gran Imperial	1
2	Hospedaje Toloa	1
3	Hospedaje los Viñedos	1
4	Hospedaje Cristina	1
5	Hospedaje kikos	1
6	Hospedaje Florian	1
7	Hospedaje L.M	1
8	Hospedaje 24 Horas	1
9	Hospedaje Aquarium	1
10	Hospedaje Analiz	1
TOTAL		10

FUENTE: Elaboración propia.

Muestra:

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

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

Dónde:

n = a ser estudiada

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

p = Probabilidad 0.5%

q = No probabilidad (donde Q= 1-P)

q = 0.5%

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$\begin{aligned}n &= \frac{1.645^2 (0.50) (0.50)}{(0.1)^2} \\n &= \frac{2.706025 (0.25)}{0.01} \\n &= \frac{0.67650625}{0.01} \\n &= 67.650625 \quad n = 68 \text{ clientes}\end{aligned}$$

Según Hernández considera que de acuerdo al instrumento la muestra asciende a 68 clientes quienes serán encuestados para ambas variables de investigación.

4.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

TÉCNICAS:

Se realizara una encuesta personal a los trabajadores y personas involucradas en la empresa hospedajes del distrito de Tumbes para recoger información y obtener su opinión acerca de la gestión de calidad y atención al cliente de esta manera captar los conocimientos que ellos tienen, se realiza este tipo de técnica para registrar estos datos de manera numérica.

Entrevista: se utilizó un cuestionario de preguntas, dirigidas a los trabajadores de la empresa para copilar todos los datos que brindarás información acerca de la gestión de calidad y atención al cliente de hoy en día para lograr una mejora.

Observación: se empleara la observación porque vamos a conducir y manipular los hechos (información) que se observan, así mismo también usaremos la observación por que estará centrada en la revisión de libros, revistas, informaciones obtenidas en internet, y otros documentos que tengan relación con nuestra investigación.

INSTRUMENTOS:

Cuestionario: se hará uso de un cuestionario para redactar los datos precisos que necesitamos para intervenir con las soluciones.

Fichas bibliográficas: se hará uso de las fichas bibliográficas para obtener información acerca de autores que han investigado y estudiado la gestión de

calidad y atención al cliente, de esta manera nos ayudaran a implementar nuestra información.

Cronograma de actividades: es un instrumento que tenemos en cuenta para realizar actividades en dicho orden establecido.

4.6. PLAN DE ANÁLISIS

Para Alarcón & Gutiérrez (s.f) el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables Gestión de Calidad y Atención al Cliente, y podrán ser presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recolecto los datos mediante el instrumento de encuesta, se tabularon y graficaron de manera ordenada de acuerdo a cada variables y dimensiones. También se empleó la estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, en cual se utilizó el programa Microsoft Office Word, Microsoft Office, Microsoft Office Point 2013 y el Turnitin, para luego realizar el análisis de instrumento. El programa SPSS versión 21 y validado por expertos mediante la técnica de Método de Juicio por Experto usado por especialistas.

4.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 03: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODO Y MUESTRA	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTO
<p>¿Cuáles son las características de Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar las características de Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2019?</p> <p>OBJETIVOS ESPÉCIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Determinar las características de la Gestión de Calidad de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2019? · Determinar los factores de la Gestión de Calidad de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2019? · Determinar la efectividad personal en las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2019? · Conocer los niveles de atención al cliente de las MyPes del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2019? 	<p>Dicho por Fidias (2012) nos dice que no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio de investigación no se aplica hipótesis.</p>	<p>VARIABLE 01: Gestión de Calidad</p> <p>VARIABLE 02: Atención al Cliente</p>	<p>TIPO: Descriptiva.</p> <p>NIVEL: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal</p> <p>MUESTRA: (M1) GESTION DE CALIDAD 68 trabajadores. (M2) ATENCION AL CLIENTE 10 gerentes o dueños de las MyPes.</p>	<p>Se utilizó el programa Microsoft office Word para desarrollar el proyecto de investigación, Microsoft office Excel para elaborar las tablas, Microsoft PowerPoint para mi ponencia, y por último el programa Turnitin que es para detectar el plagio de nuestra tesis.</p>

4.8. PRINCIPIOS ÉTICOS

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad, mostrar los resultados que produce este estudio Entendemos por los principios éticos que son como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta existente de las personas y ponerlos en práctica en la realización de esta investigación y de la vida cotidiana, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. Pérez Porto & Merino (2013). Tiene como finalidad demostrar los efectos que produce la propuesta en determinar la Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las MyPes del sector servicio rubro hospedajes en las Mypes del distrito de Tumbes, utilizando el enfoque colaborativo, mediante la utilización de cuestionarios y encuestas que nos dan un resultado obtenido que no serán manipulados respetando las opiniones de cada uno de los participantes en el trabajo de investigación. Los resultados obtenidos a través de diferentes mecanismos, los cuales no van hacer manipulados, respetando la opinión de los participantes de esta investigación, respetando el derecho de autor de los textos usados para el desarrollo de esta investigación en las diferentes partes de esta tesis. Es por eso que se tendrá en cuenta: Accesibilidad, búsqueda de la verdad, coherencia, compromiso, perseverancia.

V. RESULTADOS

5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 01. ¿Considera que los hospedajes ofrecen servicios innovadores?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	26	38.24%
NO	42	61.76%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 02. ¿Usted siempre presenta dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de los hospedajes?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	48	70.59%
NO	20	29.41%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 03. ¿El hospedaje vela por el cumplimiento de sus expectativas?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	4	5.88%
NO	64	94.12%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 04. ¿Los hospedajes ofrecen valor agregado al momento de realizar compras en las instalaciones del hospedaje?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	27	39.71%
NO	41	60.29%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 05. ¿El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	27	69.12%
NO	41	30.88%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 06. ¿La empresa de hospedaje cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la recepción?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	27	69.12%
NO	41	30.88%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 07. ¿La empresa de hospedaje cubre cada una de sus necesidades del servicio?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	31	45.59%
NO	37	54.41%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 08. ¿Considera que la empresa de hospedaje ofrece una adecuada calidad de servicio?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	31	45.59%
NO	37	54.41%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 09. ¿El personal de ventas muestra asertividad al momento de la atención al cliente?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 10. ¿El personal de ventas lo informa correctamente respecto a los servicios y sus características?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 11. ¿El personal muestra cordialidad en la atención?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 12. ¿El personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar la recepción?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 13. ¿El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	46	67.65%
NO	22	32.33%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 14. ¿Los hospedajes cumplen con ofrecer los servicios correctamente que al momento de la orientación?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 15. ¿Los hospedajes cubren cada una de sus necesidades de compra?

OPCIÓN DE RESPUESTA	Fi	Hi (%)
SI	65	95.59%
NO	3	4.41%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

Tabla 16. ¿Considera que los hospedajes ofrecen una adecuada calidad en atención al cliente?

OPCIÓN DE RESPUESTA	fi	Hi (%)
SI	65	95.59%
NO	3	4.41%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los huéspedes, 2019.

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la tabla 01 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 38.24% (26) manifiesta que sí, que los hospedajes si ofrecen servicios innovadores y el 61.76% (42) manifiesta que no, que los hospedajes no ofrecen servicios innovadores

En la tabla 02 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 70.59% (48) manifiesta que sí, presenta dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de las hospedajes y el 29.41% (20) manifiesta que no, presenta dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de las hospedajes

En la tabla 03 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 5.88% (4) manifiesta que sí, que el hospedaje si vela por el cumplimiento de sus expectativas y el 94.12% manifiesta que no, el hospedaje no vela por el cumplimiento de sus expectativas.

En la tabla 04 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 39.71% (27) manifiesta que sí, los hospedajes ofrecen valor agregado al momento de realizar compras en las instalaciones del hospedaje y el 60.29% (41) manifiesta que no, que los hospedajes no ofrecen valor agregado al momento de realizar compras en las instalaciones del hospedaje

En la tabla 05 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 69.12% (47) manifiesta que sí, que el personal ofrece soluciones ante cualquier controversia y el

30.88% (21) manifiesta que no, que el personal no ofrece soluciones ante cualquier controversia

En la tabla 06 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 69.12% (47) manifiesta que sí, la empresa de hospedaje cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la recepción y el 30.88% (21) manifiesta que no, la empresa de hospedaje no cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la recepción

En la tabla 07 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión calidad al total de la población 100% (68); el 45.59% (31) manifiesta que sí, que la empresa de hospedaje cubre cada una de sus necesidades del servicio y el 54.41% (37) manifiesta que no, que la empresa de hospedaje no cubre cada una de sus necesidades del servicio.

En la tabla 08 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable gestión de calidad al total de la población 100% (68); el 45.59% (31) manifiesta que sí, que la empresa de hospedaje ofrece una adecuada calidad de servicio y el 54.41% (37) manifiesta que no, que la empresa de hospedaje no ofrece una adecuada calidad de servicio.

En la tabla 09 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable atención al cliente el total de la población 100% (68); el 100% (68) manifiesta que si el personal de ventas muestra asertividad al momento de la atención al cliente.

En la tabla 10 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable atención al cliente el total de la población 100% (68); el 100% (68) manifiesta que sí,

el personal de ventas le informa correctamente respecto a los servicios y sus características.

En la tabla 11 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable atención al cliente el total de la población 100% (68); el 100% (68) manifiesta que sí, el personal muestra cordialidad en la atención.

En la tabla 12 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable atención al cliente el total de la población 100% (68); el 100% (68) manifiesta que sí, el personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar la venta.

En la tabla 13 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable atención al cliente el total de la población 100% (68); el 67.65% (46) manifiesta que sí, el personal ofrece soluciones ante cualquier controversia .y el 32.35% (22) manifiesta que no, que el personal no ofrece soluciones ante cualquier controversia.

En la tabla 14 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable atención al cliente el total de la población 100% (68); el 100% (68) manifiesta que sí, que los hospedajes si cumplen y ofrecen los servicios al momento de la orientación.

En la tabla 15 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable atención al cliente el total de la población 100% (68); el 95.59% (65) manifiesta que sí, que los hospedajes cubren cada una de sus necesidades de compra y el 4.41% (3) manifestó que no, que los hospedajes no cubren cada una de sus necesidades de compra

En la tabla 16 luego de aplicar la encuesta respecto a la variable atención al cliente el total de la población 100% (68); el. 95.59% (65) manifiesta que

sí, considera que los hospedajes ofrecen una adecuada calidad en atención al cliente y el 4.41% (3) manifestó que no considera que los hospedajes ofrecen una adecuada calidad en atención al cliente

VI. CONCLUSIONES

- ✓ Según el objetivo específico 01 se describe que siempre se presentan dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de los hospedajes.
- ✓ Según objetivo específico 02 se describe que el personal ofrece soluciones ante cualquier controversia, además concluyo que la empresa de hospedaje cumple todos los servicios ofrecidos al momento de la recepción.
- ✓ Según los objetivos específicos 03 se describe que el personal de ventas muestra asertividad al momento de la atención al cliente, además concluyo que el personal de ventas informa correctamente respecto a los servicios y sus características, por consiguiente el personal muestra cordialidad en la atención, por último el personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar la venta.
- ✓ Según los objetivos específicos 04 se describe que el personal ofrece soluciones ante cualquier controversia, además concluyo que los hospedajes cumplen y ofrecen los servicios que presenta los equipos al momento de la orientación, por consiguiente los hospedajes cubren cada una de sus necesidades de compra, por último los hospedajes ofrecen una adecuada calidad en atención al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad Sánchez, Florencio (2017) “Caracterización de la Gestión de la Calidad y Competitividad de las Mypes del Giro Hostales y Hospedajes en el Distrito de Chiclayo en el Año 2016”. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2295/GESTION_DE_LA_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_ABAD_SANCHEZ_FLORENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Angulo Campos, Anthoni (2018) “Gestión bajo enfoque de Atención al Cliente en las Mypes del sector servicio, hoteles, distrito de Iquitos, año 2018”. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9309/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_ANGULO_CAMPOS_ANTHONI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araujo Saldaña, Areli (2017) “Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mypes en el sector Servicio Rubro Hoteles en la Provincia de Leoncio Prado Período – 2017”. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5312/GESTION_DE_CALIDAD_ARAUJO_SALDANA_ARELI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balladares Paredes, Florinda (2018) “Caracterización de la Gestión de Calidad y Capacitación de las Mypes, en el Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2017”. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3849/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_BALLADARES_PAREDES_FLORINDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bances Tume, Eira Jahayra (2018) “*Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad en las Mype de Servicios, Rubro Hoteles de Sechura (PIURA)*,”

2018”. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3928/GESTION_D E_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_BANCES_TUME_EIRA_JAHAYRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Inca Vallejo, Cristina Valeria (2017) “*Manual de Gestión de Calidad para la Atención al Cliente en el departamento de Recepción del Hotel Camino Real*”. Recuperado de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7246/1/PIURHYT012-2017.pdf>

Joubert, Elizabet Gladis (2015) “Los Sistemas de Gestión de Calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén”. Recuperado de:
<https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBERT.pdf?sequence=1>

Leon Soto, Cesar Atilio (2018) “*Caracterización del Clima Laboral y Gestión de Calidad de las Mype del Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2018*”. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6082/CLIMA_LABORAL_GESTION_DE_CALIDAD_LEON_SOTO_CESAR_ATILIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina Chunga, Mary Estefany (2018) “*Caracterización de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las Mype Rubro Pollería del Distrito de Vice – Sechura Año 2018*”. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5932/CLIENTES_CALIDAD_MEDINA_CHUNGA_MARY_ESTEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Namuche Atoche, Kevin Alexis (2018) “*Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad en las Mypes en el Sector Servicio, Rubro Hospedajes en el Distrito de Tumbes, 2017*”. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3940/GESTION_D E CALIDAD COMPETITIVIDAD DE LAS MYPES NAMUCHE ATOCHE _KEVIN ALEXIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parra García, Isabel Cristina (2017) “*Sistema de la Gestión de Calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba*”. Recuperado de: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/1793-6564-1-PB.pdf>

Ponce Mamani, Magali del Rosario (2018) “*Caracterización de la Gestión de Calidad en Atención al Cliente de las Mype del sector servicio rubro Restaurantes campestres del distrito de Pocollay, Provincia y Región de Tacna Periodo 2017*”.

Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4059/GESTION_D E CALIDAD MYPE ATENCION AL CLIENTE PONCE MAMANI MAG ALY DEL ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quinde Reyes, Jorge Alberto (2018) “*Caracterización de la Atención al Cliente y Financiamiento de las Mypes Sector Servicio Rubro Hospedajes en el Centro de Tumbes, 2018*”. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8330/ATENCI%C3 %93N AL CLIENTE FINANCIAMIENTO QUINDE REYES JORGE ALBE RTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sales Marchenes, Gaby Olinda (2016) “*Caracterización de la Capacitación en Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio – Rubro de Hoteles de Tres Estrellas del Distrito de Huaraz*”. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/841/MYPE
CAPACITACION_SALES_MARCHENES_GABY_OLINDA.pdf?sequence=4&
isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/841/MYPE_CAPACITACION_SALES_MARCHENES_GABY_OLINDA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Yarleque Saavedra, Tommy Alessandro (2018) “Caracterización de la Capacitación y la Calidad de Servicio al Cliente de las Mypes del Sector Servicio, Rubro Restaurantes del Cercado de Tumbes, 2018”. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8262/CAPACITAC
ION_CALIDAD_DE_SERVICIO_YARLEQUE_SAAVEDRA_TOMMY_ALES
SANDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8262/CAPACITACION_CALIDAD_DE_SERVICIO_YARLEQUE_SAAVEDRA_TOMMY_ALESSANDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS:

ANEXO 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES											
Actividades	2019										
	FEB	MAR				ABR		MAY			
	01	02	09	16	30	06	20	04	11	20	24
INICIO DE CLASES	X										
INICIO DE CLASE	X										
ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN		X									
RECOJO DE DATOS			X								
PROCESAMIENTO DE DATOS				X							
ELABORACIÓN DE INFORME DE INVESTIGACIÓN					X						
ELABORACIÓN DE ARTÍCULO CEINTIFICO						X					
PREBANCA							X				
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES								X			
SUSTENTACIÓN									X		
TERMINO DE CLASE										X	
TERMINO DE CLASE											X

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

ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
RECURSOS HUMANOS	01	Corrector	S/. 2.00	S/. 2.00
	50	Hojas bond	S/. 0.10	S/. 5.00
	02	Lapiceros	S/. 1.50	S/. 3.00
	01	Resaltador	S/. 2.00	S/. 2.00
	01	Engrapador	S/. 12.00	S/. 12.00
	-	Grapas	S/. 3.00	S/. 3.00
SERVICIOS	30	Uso de internet	S/. 1.50	S/. 45.00
	03	Refrigerios	S/. 4.00	S/. 12.00
	50	Fotocopias	S/. 0.10	S/. 5.00
	16	Impresión	S/. 0.50	S/. 8.00
TALLER CURRICULAR	01	Matrícula	S/. 300.00	S/. 300.00
	01	Antiplagio	S/. 100.00	S/.100.00
	04	Pensión	S/. 675.00	S/.2700.00
MOVILIDAD TOTAL	-	Movilidad	S/. 74.00	S/. 74.00
				S/.3'271.00

ANEXO 03: ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta dirigida a los cliente de los hospedajes del distrito de Tumbes, de las MYPES sector servicio. A continuación se formularan una serie de interrogantes que permitirán brindar información respecto a las variables de estudio: Gestión de Calidad y Atención al Cliente. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

GESTIÓN DE CALIDAD	SI	NO
¿Considera que los hospedajes ofrecen servicios innovadores?		
¿Usted siempre presenta dudas y reclamos luego de abandonar las instalaciones de los hospedajes?		
¿El hospedaje vela por el cumplimiento de sus expectativas?		
¿Los hospedajes ofrecen valor agregado al momento de realizar compras en las instalaciones del hospedaje?		
¿El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia?		
¿La empresa de hospedaje cumple todas los servicios ofrecidos al momento de la recepción?		
¿La empresa de hospedaje cubre cada una de sus necesidades del servicio?		
¿Considera que la empresa de hospedaje ofrece una adecuada calidad de servicio?		



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta dirigida a los cliente de los hospedajes del distrito de Tumbes, de las MYPES sector servicio. A continuación se formularan una serie de interrogantes que permitirán brindar información respecto a las variables de estudio: Gestión de Calidad y Atención al Cliente. Marque con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente.

ATENCIÓN AL CLIENTE	SI	NO
¿El personal de ventas muestra asertividad al momento de la atención al cliente?		
¿El personal lo informa correctamente respecto a los servicios y sus características?		
¿El personal muestra cordialidad en la atención?		
¿El personal es comunicativo y respetuoso al momento de realizar la recepción.		
¿El personal ofrece soluciones ante cualquier controversia?		
¿Los hospedajes cumplen con ofrecer los servicios correctamente que al momento de la orientación?		
¿Los hospedajes cubren cada una de sus necesidades de compra?		
¿Considera que los hospedajes ofrecen una adecuada calidad en atención al cliente?		

ANEXO 04: TURNITIN

