



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL  
CLIENTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS, RUBRO HOTEL,  
CASO: EMPRESA GRAN HOTEL VILLA DEL SUR  
IMPERIAL - CAÑETE, 2020**

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

**AUTOR**

**MENDOZA BARILLAS, GUILLERMO ENRIQUE  
ORCID: 0000-0003-0662-9339**

**ASESOR**

**Ms. C. MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO  
ORCID: 0000-0002-9053-8175**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Mendoza Barillas, Guillermo Enrique

ORCID: 0000-0003-0662-9339

Investigador principal, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú

### **ASESOR**

Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de Administración Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Mgtr. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

Mgtr. Azabache Arquinio, Carmen Rosa  
Miembro

---

Mgtr. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo  
Miembro

---

Mgtr. Vilela Vargas, Víctor Hugo  
Presidente

---

Ms. C. Muñoz Aguilar, Estuardo  
Asesor

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación  
lo dedico principalmente a Dios,  
por guiarme y darme la oportunidad  
de realizar y culminar este proyecto,  
dándome salud y vitalidad para  
afrontarlo.

A mis padres, por el amor y  
confianza que me demostraron en  
todos estos años de estudio,  
gracias a ellos cumpliré mi sueño  
de ser un profesional.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las características de la Atención al Cliente para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hotel, Caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020. Asimismo, el tipo de investigación que se usó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, un diseño transversal no experimental y descriptivo simple. Se aplicó un cuestionario bajo la técnica de encuesta que se realizó a 25 clientes. Los resultados obtenidos demuestran que el 83% están totalmente de acuerdo con la atención rápida de pedidos que presenta el hospedaje, el 100% están totalmente de acuerdo con atención de consultas y reclamos, el 100% que demuestra los trabajadores están de acuerdo con la coordinación de cada área del hospedaje y el 83% están totalmente de acuerdo sobre la mejora de servicio. Por lo tanto, se concluye que para la identificación de las características la empresa debe considerar en mejorar la capacitación con los trabajadores de cada área con la finalidad de brindar una atención eficaz y rápida.

**Palabras clave:** Calidad, Atención al Cliente, Gestión, Hotel, Servicio.

## **ABSTRACT**

This research work was set out general objection was raised: Identify the characteristics of Customer Service for Quality Management in Micro and Small Business, Rubro Hotel, Case: Company Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020. In addition, the type of research to be used will be quantitative, the level of research will be descriptive and the research design will be cross-cutting non-experimental. A questionnaire was applied under the survey technique that was conducted to 25 clients. The results obtained show that 83% are totally in accordance with the quick ordering attention presented by the accommodation, 100% totally agree with empathy, the 100% that shows customers do agree with the coordination of each area of the accommodation and 83% totally agree on the improvement of service. It is therefore concluded that for the identification of characteristics the company focused on improving training with workers in each area in order to provide effective and rapid care.

**Keywords:** Quality, Customer Service, Management, Hotel, Service.

## CONTENIDO

1. TÍTULO DE TESIS.....	
2. EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
4. DEDICATORIA.....	iv
5. RESUMEN Y ABSTRACT .....	v
6. CONTENIDO .....	vii
7. ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
8. ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	4
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	12
2.3. Marco conceptual .....	17
III. HIPÓTESIS .....	19
IV. METODOLOGÍA .....	20
4.1. Diseño de la investigación.....	20
4.2. Población y muestra .....	21
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	22
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
4.5. Plan de análisis .....	24
4.6. Matriz de consistencia.....	24
4.7. Principios éticos.....	26
V. RESULTADOS.....	28
5.1. Resultados .....	28
5.2. Análisis de resultados.....	46
VI. CONCLUSIONES.....	50
Aspectos complementarios .....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	52
ANEXOS.....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Operacionalización de variables</i> .....	23
<i>Tabla 2: Matriz de consistencia</i> .....	25
<i>Tabla 3: Rapidez en la atención</i> .....	28
<i>Tabla 4: Disposición</i> .....	29
<i>Tabla 5: Información del servicio</i> .....	30
<i>Tabla 6: Políticas del servicio</i> .....	31
<i>Tabla 7: Redes sociales</i> .....	32
<i>Tabla 8: Información continua</i> .....	33
<i>Tabla 9: Atención personalizada</i> .....	34
<i>Tabla 10: Conocimiento del servicio</i> .....	35
<i>Tabla 11: Comprensión de necesidades</i> .....	36
<i>Tabla 12: Plan Estratégico</i> .....	37
<i>Tabla 13: Plan Operativo</i> .....	38
<i>Tabla 14: Funciones definidas</i> .....	39
<i>Tabla 15: Liderazgo</i> .....	40
<i>Tabla 16: Trabajo en equipo</i> .....	41
<i>Tabla 17: Evaluación</i> .....	42
<i>Tabla 18: Uso de recursos</i> .....	43
<i>Tabla 19: Alternativas de mejora</i> .....	44
<i>Tabla 20: Control del servicio</i> .....	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Rapidez en la atención .....	28
<i>Figura 2:</i> Disposición.....	29
<i>Figura 3:</i> Información del servicio.....	30
<i>Figura 4:</i> Políticas del servicio .....	31
<i>Figura 5:</i> Redes Sociales.....	32
<i>Figura 6:</i> Información continua .....	33
<i>Figura 7:</i> Atención personalizada .....	34
<i>Figura 8:</i> Conocimiento del servicio .....	35
<i>Figura 9:</i> Comprensión de necesidades .....	36
<i>Figura 10:</i> Plan estratégico .....	37
<i>Figura 11:</i> Plan Operativo.....	38
<i>Figura 12:</i> Funciones definidas.....	39
<i>Figura 13:</i> Liderazgo.....	40
<i>Figura 14:</i> Trabajo en equipo.....	41
<i>Figura 15:</i> Evaluación.....	42
<i>Figura 16:</i> Uso de recursos .....	43
<i>Figura 17:</i> Alternativas de mejora .....	44
<i>Figura 18:</i> Control de servicio .....	45

## I. INTRODUCCIÓN

En una conferencia de la Universidad de Lima, se señaló que la pandemia impacto tanto en los estilos de vida, como en los trabajos de las personas, seguidamente se indicó con respecto a la ISO 9001 que se deben identificar las nuevas necesidades de los clientes, lo que puede significar cambios en el alcance del sistema del manejo de gestión de la calidad. En cuanto al entorno de la organización, es necesario identificar las características del nuevo entorno que inciden en la capacidad de alcanzar las metas de gestión de la calidad, por lo que se debe actualizar la estrategia para alcanzar las nuevas metas (Rodríguez, 2020).

Por otro lado, en Colombia la situación que fue provocada por la COVID-19, ha perjudicado mucho en el ámbito de atención al cliente, ahora más que nunca las empresas deben comunicarse mejor que nunca para retener clientes y atraer nuevos clientes. Los clientes tendrán más preguntas y para ello se debe de estar preparado, para responder a los clientes y ganar su confianza, se necesita más que nunca un servicio al cliente eficaz (BeeGigital, 2020).

En el Perú la pandemia ha impactado en la vida de las personas, restringiendo su oportunidad de moverse independientemente por todo el país, alterando sus formas de relación y cambiando hábitos tan naturales como la forma de saludarse. En este delicado tema, cambió asimismo el proceder en el que operan las empresas e, indisputablemente, la atención al cliente ha cobrado una notoria significación. La atención al cliente es una de las claves de la satisfacción de cualquier compañía, esencialmente en tiempo de crisis. Por este impulso, las organizaciones deben doblar esfuerzos en este espacio para asegurar la seguridad de sus clientes, ofrecer una contestación coincidente y de calidad y, sobre todo, forjar una buena apariencia hacia

el público externo, afirma el gerente general adjunto de Grupo Kobsa, una empresa peruana (Ceracio, 2021).

Posteriormente en cañete la COVID – 19 afecto demasiado en el sector servicio, en el tema de hoteles, para lo cual los trabajadores ahora más que nunca necesitan estar más preparados y brindar un servicios accesible y cuidadoso, no obstante, esto solo se podrá lograr brindando al cliente un servicio eficaz y con medidas de salubridad. Por todo ello se planteó el siguiente problema: ¿Cuáles son las características de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro hotel, Caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020?; así mismo, se propuso el siguiente objetivo general: Identificar las características de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro hoteles, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020; y, para reforzarlo se plantean los siguientes objetivos específicos: 1. Describir las características de la atención al cliente de la micro y pequeñas empresas, rubro hotel, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020; y, 2. Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro hotel, caso: Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020.

Este trabajo se justificó teóricamente, porque lleno la brecha de conocimiento de factores, como el servicio al cliente, la gestión de calidad y las microempresas, lo que traerá nuevos resultados al crecimiento y desarrollo del mismo modo, se justificó de manera práctica, porque permitió conocer e identificar las características de gestión de calidad del servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro hotel, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020; y, por

último, se justificó metodológicamente, porque permitió el uso de técnicas estadísticas, matemáticas, que aportan información que se llevara a cabo con las técnicas e instrumentos que se usaran para la recolección de datos. Esto también servirá metodológicamente como guía para otros trabajos como un tema de suma importancia a nivel internacional, nacional y regional. Seguidamente la investigación señala que el 83% están totalmente de acuerdo con la atención rápida de pedidos que presenta el hospedaje, el 100% están totalmente de acuerdo con atención de consultas y reclamos, el 100% que demuestra los trabajadores están de acuerdo con la coordinación de cada área del hospedaje y el 83% están totalmente de acuerdo sobre la mejora de servicio. Respecto a la atención al cliente lo más importante que se determino fue la incidencia en el plan estratégico y su plan operativo, porque dentro de la empresa siempre es bueno tener un plan elaborado para corregir errores que se cometan a futuro. Respecto a la gestión de la calidad lo más importante que se determino fue la capacidad de respuesta que existe en la atención al cliente porque el personal debe estar atento para brindar un buen servicio y pueda satisfacer las consultas y reclamos de los clientes.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### **Internacionales.**

Llangari y Mero (2019) en su tesis *Análisis del modelo de gestión de calidad total-excelencia en la mejora de los procesos de bodega en Tienda Industriales de la ciudad de Milagro*, cuyo objetivo general fue: establecer el modelo de gestión de calidad total-excelencia que favorezca a la mejora de los procesos de bodega en TIA II Milagro a través del análisis situacional de la sucursal. Así mismo la metodología de esta investigación es de enfoque cualitativo, diseño descriptivo. Los principales resultados obtenidos se evidencian factores que van desde la carencia de un espacio adecuado para el almacenaje, la desorganización de las bodegas provocando la entrega de los productos a destiempo y un alto índice de errores en los pedidos por tienda para la venta al público. Se concluyó que hay falencia en los procesos de calidad, problemas relacionados con la demora del despacho y la desorganización de la misma. Para mejorar los procesos de la bodega se debe implementar el ciclo de Deming, permitiendo mejorar los inconvenientes que se encontraron en la organización. Se puede decir que el ciclo Deming nos permite identificar una serie de situaciones negativas que incurren en la estrategia de logística.

Delgado (2017) en su tesis *Análisis de la gestión de calidad de los servicios en A&B en el Complejo Club Garza Roja del Cantón Nobol de la Provincia del Guayas*, el presente proyecto tiene como objetivo: Determinar el nivel de la gestión de calidad en cuanto a los servicios en dicha empresa. La metodología de investigación y las herramientas utilizadas dan validez a los resultados analizados, asegurando la fiabilidad de la propuesta. Fue de tipo descriptivo, pero no

experimental. Los principales resultados fueron: el 51% de los representantes son hombres y el 49% son mujeres, el 25% de los encuestados vuelve a visitar una vez al mes, el 32% menciona dos veces al mes, el 28% tres veces y el 15% más. Triturado. Cinco veces. La calidad del servicio es 3% excelente, 13% muy buena, luego 11% buena, 25% regular, 48% está de acuerdo en que la calidad del servicio es mala. El 41% de las personas está de acuerdo en que sus empleados están capacitados. El 5% de los encuestados dijo que el personal era excelente, el 4% dijo que era muy bueno, el 31% dijo que trabajaba a tiempo completo y la mayoría dijo que el 40% no era bueno. El 17% de los clientes confía en que su experiencia es excelente, el 24% está de acuerdo en que es muy bueno, el 17% dice que es bueno, el 31% es habitual y el 21% dice que tiene una mala experiencia con su visita. Plantea como Conclusión: Investigaciones y aproximaciones al marco teórico han permitido construir una base conceptual para el desarrollo de esta investigación, recordando la evolución experimentada por la gestión de la calidad y la importancia vital para la competitividad del sector turístico. Con el fin de contribuir al cumplimiento del servicio, se ha diseñado un plan de acción con el objetivo de mejora continua para corregir las deficiencias que afectan a la calidad e imagen del restaurante del Complejo Club Garza Roja. En el diagnóstico realizado se encontraron defectos que se centraron en la calidad del servicio, la imagen del personal, la falta de infraestructura y la difusión de productos turísticos.

Miño (2017) en su tesis *Determinar los factores del servicio al cliente que influyen en la satisfacción del cliente, su evaluación en el Hotel Sheraton de Guayaquil*, el presente proyecto tiene como objetivo: Identificar la relación y cuáles son los factores que más influyen en la satisfacción de los usuarios del hotel. Los

métodos de encuesta son exploratorios, experimentales y no experimentales. Los siguientes resultados demuestran que se ha aceptado la hipótesis alternativa que rechaza el valor cero del factor notable: consumidor, trabajo. Los principales resultados concluyen en lo siguiente: Que el trabajo al consumidor intervén elocuentemente al gusto del cliente. Los componentes más notables del trabajo al consumidor son muy fundamentales, en la atención al cliente.

### **Nacionales.**

Calderón (2019) en su investigación titulada *Gestión de Calidad con el enfoque de Atención al Cliente de las MYPE del Sector Servicio Rubro Hoteles de Dos Estrellas de la Ciudad de Juliaca Año 2019*. Para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Cuyo objetivo general: Describir la práctica de gestión de calidad con en el enfoque de atención al cliente en las MYPE del sector servicio rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Juliaca año 2019. La metodología de esta investigación fue tipo cuantitativa y de nivel descriptiva, con diseño transversal y no experimental, Se aplicó la técnica de encuesta con la herramienta de cuestionario de 22 preguntas, con una población de 96 clientes. Concluye que, aplicando todas las herramientas de gestión de calidad y atención al cliente, logrando ser competitivo en el mercado globalizado. Se concluye que los hoteles de dos estrellas se encuentran una deficiencia en la gestión de calidad asimismo el servicio de atención al cliente es pésimo, por lo cual se recomienda mejorar las herramientas de la gestión de calidad y mejorar las características de la atención al cliente.

Erazo (2019) en su tesis *Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE comerciales rubro bodegas de Urbanización Los Titanes, Piura año 2019*. Para

obtener el título de Licenciado en Administración. Piura – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y Atención al cliente en las MYPE, rubro bodegas en la Urbanización Los Titanes Piura, año 2019. Así mismo, la investigación metodológicamente fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó una encuesta con preguntas cerradas para una muestra de 384 clientes. Los resultados obtenidos el 93.23% manifestaron que los productos obtenidos satisfacen sus necesidades, el 93.49% manifestaron que las bodegas han tenido sus crecimientos en los últimos años, el 93.75% manifestaron que la atención es con respecto, el 94.27% manifestaron que le gustaría que la bodega brinde servicio de delivery. Se concluyó que la fiabilidad de los productos permite satisfacer sus necesidades de los clientes, cumpliendo con las normas establecidas. Se puede decir, que la gestión de calidad, es una herramienta muy importante que interviene en el proceso de los productos.

Angulo (2018) en su investigación titulada *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPE's del sector servicios, hoteles, Distrito de Iquitos, año 2018*, cuyo objetivo general: determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPE's del sector servicios, hoteles, Distrito de Iquitos, año 2018. La metodología de esta investigación fue tipo cuantitativa y de nivel descriptiva, con diseño transversal y no experimental, Se aplicó la técnica de encuesta con la herramienta de cuestionario de 21 preguntas. Los resultados obtenidos indica el 91.7% tiene estandarizado los procesos claves de los hoteles, el 87.5% manifiesta que cuenta con la infraestructura adecuada. Llego a la conclusión que la MYPE'S se enfoca en la calidad y servicio al cliente. Para ello, la capacitación constituye una

buena práctica en la gestión de calidad, que junto con la evaluación de desempeño del personal garantizan el buen servicio.

### **Regionales.**

Barrantes (2020) en su tesis *Caracterización de la calidad de servicio y captación de clientes de las Mypes, sector servicio - rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2018*, tiene como objetivo general describir las principales características de la calidad de servicio y captación de clientes en las Mypes. El método de investigación es cuantitativo, descriptivo, no empírico, a nivel transversal. La muestra incluye 167 clientes. La técnica de recolección de datos utilizada fue una encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario de 22 preguntas. El autor concluye que para una calidad de servicio variable, en base a los datos obtenidos, su promedio es de 0.77, por lo que su puntaje es bueno, pero la dimensión que menos aporta son los factores tangibles por tener un puntaje normal, esto significa que frente a la infraestructura de los hoteles donde estamos rezagados, por esta razón no podemos brindar una buena calidad de servicio y a partir de la variable de conversión de clientes, el promedio mensual de clientes (residentes) es de 12.798 y el número promedio de huéspedes por habitación es para 10 personas en el condado de Tumbes y 30% más bajo que el condado de Cusco.

Herrera (2020) en su trabajo de investigación *Caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro de hoteles en la zona céntrica de la ciudad de Tacna, año 2018*, tiene como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro de hoteles en la zona céntrica de la ciudad de Tacna, año

2018. La investigación metodológica es cuantitativa, a nivel descriptivo y no empírico, de concepción transversal. La muestra incluye 7 hoteles Mype en el corazón del distrito de Tacna. La técnica de recolección de datos es una encuesta y la herramienta es un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL. Como resultado, los representantes de los distintos hoteles clasificados MYPE, en su mayoría entre 31 y 56 años, representados por 61,95%, repartidos entre hombres y mujeres; 74,46% estaban casados y personas vivían juntas; Las calificaciones culturales de los representantes son de nivel técnico intermedio 29,78% y de nivel universitario 40,43%; aproximadamente el 83,98% ocuparon puestos de 0 a 6 años. 65,96 de estos establecimientos están clasificados MYPE, un lugar de trabajo para 1 a 5 personas. El autor concluye que, a través de una encuesta de datos y procesamiento de datos, es posible establecer deficiencias en la gestión de la calidad del servicio, de las cuales se desarrolló un plan de mejora con 14 acciones estratégicas y 6 estrategias alternativas, el plan de mejora cuenta con indicadores que facilitan el seguimiento de su implementación, un gerente; La ejecución del plan asciende a S / 2590.00 y se propone por un período de 12 meses.

Bances (2018) en su tesis *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018*, tiene como objetivo determinar qué características tiene la gestión de calidad y competitividad de las PYME servicio rubro hoteles de Sechura Año 2018. La investigación metodológica es de tipo descriptiva, cuantitativo, no empírico transversal. La población compuesta por tres unidades económicas, con 15 trabajadores, es infinita para dos variables. La técnica de recolección de datos es una encuesta y la herramienta utilizada es un cuestionario. El resultado cuenta con 8

clientes. El autor concluye que los elementos básicos de la gestión de la calidad son la aplicación de 7 procedimientos escritos, el 69% de los recursos humanos con valores y credibilidad; En términos de demanda, el 79% responde a las necesidades de vivienda para mejorar los servicios, el 62% responde a las necesidades de los empleados y al espíritu solidario. Continuando con la competitividad cambiante, debemos mencionar la innovación, el sistema tecnológico que facilita el servicio de internet, el bajo costo, el personal capacitado, los tipos de competitividad que los entornos y las motivaciones que conocen mejor.

### **Locales.**

Ludeña (2020) en su trabajo de investigación *Propuesta de Mejora de Atención al Cliente para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Hospedaje Caso: El Bosque, Nuevo Imperial- Cañete, 2019*, tiene como objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora de atención al Cliente para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Hospedaje caso: El Bosque del distrito de Nuevo Imperial- Cañete, 2019. En el aspecto metodológico, la tesis considera el enfoque cuantitativo de nivel descriptivo utilizando esquemas transversales no empíricos. Asimismo, utilizó encuestas y cuestionarios aplicados tanto a representantes de empresas como a consumidores. Con respecto a los resultados, se puede observar que los resultados de la gestión de la calidad se encuentran en un ras usual (44%) En cuanto a la atención al cliente: el 50% de los consumidores cree que la calidad del servicio es buena. Los principales resultados concluyen en lo siguiente: Que las sugerencias de mejora para los servicios de hospedaje se basan en la gestión de técnicas de negocio para perfeccionar el trabajo y optimizar el control de la calidad; en la solicitud al cliente,

se basará en potenciar un buen perfil de los clientes, brindándoles confianza, diligencia y profesionalismo para que los clientes no se compliquen su propia vida y resolver problemas en el menor tiempo posible.

Ore (2020) en su trabajo de investigación *Propuesta de Mejora en la Atención al Cliente para la Gestión de la Calidad de la Micro Empresa: Hotel el Dorado, Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, 2019*, tiene como objetivo general: Elaborar un plan de mejora en la atención al cliente para la gestión de la calidad de la microempresa Hotel El Dorado, del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, 2019. En el aspecto metodológico, la tesis considera un enfoque cuantitativo, con un grado descriptivo, el nivel de diseño será no experimental-transversal. Con la práctica del instrumento llamado cuestionario, que fue realizado a 361 clientes del hotel. Con respecto a los resultados, en cuanto a la atención al cliente, el estudio añade que el servicio dado del hospedaje “EL DORADO” es considerado de un grado del 58.4% de los evaluados y con un grado regular del 41.6%, que recalca que hay puntos por perfeccionar, en correspondencia a la dimensión de contestación y expresión utilizada de los trabajadores, y de ese modo mantener cubierto las necesidades de sus clientes. Con relación a la Gestión de Calidad: La indagación señala que los servicios hechos por el hospedaje “EL DORADO” son tomadas como noticias reguladas en un 83.3% y por su parte el 16.7% considerado casi bajo, se puede decir que aplica los procedimientos de gestión de la calidad. Los principales resultados concluyen en lo siguiente: Que la proposición de progreso estará enfocada en optimizar la atención para los clientes del hotel utilizando una expresión conveniente y comprensible para el consumidor, así también optimizar la velocidad en la asistencia del servicio brindado y emulsión oportuna de problemas.

Rojas (2020) en su trabajo de investigación *Propuesta de Mejora en el Servicio al Cliente para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Hospedaje, Caso: "EL PARAISO", San Vicente-Cañete, 2020*, tiene como objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora en el servicio al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del Rubro Hospedaje, Caso: "EL PARAISO", San Vicente - Cañete, 2020. En el aspecto metodológico, la indagación fue de perspectiva cuantitativa, con un ras descriptivo, boceto no experimental transversal. Con el uso del instrumento llamado la encuesta, fue realizada a 260 personas hospedadas en el hotel. Con respecto a los resultados conseguidos evidencian que un 51% de clientes están íntegramente de acuerdo con los fundamentos modernos que ofrece el hotel "EL PARAISO", el 92% están completamente comprometidos con el tema de la empatía, el 33% de encuestados señala que los aportadores no están comprometidos con la eficiencia y prisa de la observación del hotel y el 100% de encuestados están completamente comprometidos referente a la gestión de calidad. Los principales resultados concluyen en lo siguiente: Que la proposición de progreso se basara en optimar la medida de resultado de los clientes hospedados con el propósito de ofrecer un análisis enérgico y rápida.

## **2.2.Bases teóricas de la investigación**

### **Gestión de calidad**

Según Camisón (2006) la gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones,

son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna.

Según ISO (2018) la gestión de la calidad es una combinación de una serie de acciones y herramientas neutrales para evitar posibles errores o desviaciones en el resumen de la producción y los productos o servicios obtenidos a través de ella. Por eso, en primer lugar, debemos hacer esfuerzos, cuando se han derivado errores no queremos equilibrarlos, pero fundamentalmente debemos evitar que sucedan.

### **Principios de gestión de la calidad**

Para Asensi y Pérez (2017) los principios de gestión de la calidad son:

#### **Enfoque al cliente**

La organización debe comprender las necesidades de sus clientes actuales y futuros porque se debe a sus propias necesidades, por lo que debe conocer cuáles son sus posibilidades, qué quieren que brinde la organización y qué cambios en productos o servicios deben ser en orden. Asegurar que todas las Empresas deben especializarse en atender a los clientes, comprender los cambios o nuevas expectativas en el mercado y brindar soluciones para los diferentes cambios en el campo. (p. 13).

#### **Liderazgo**

El liderazgo es un vínculo que involucra a todo el equipo de la organización, especialmente al comportamiento noble, quienes están comprometidos con los logros como equipo, para alcanzar las metas de cada uno de nosotros y de la organización. (p. 13).

#### **Participación del personal**

Dentro de la organización, debe quedar muy claro que los empleados son el factor principal en el logro de las metas establecidas. Esto es porque la empresa utiliza las habilidades y responsabilidades de los participantes y sirven a los intereses de la empresa. Por lo tanto, la empresa debe ser muy cerca de los empleados para poder darte atención., Confía y hazles sentir que son muy importantes en la empresa. (p. 13).

### **Enfoque basado en procesos**

Dentro de una organización, los resultados obtenidos son valiosos, todos los cuales se logran cuando las actividades y los recursos se desarrollan de manera muy eficiente, y hace que el proceso sea parte fundamental de todo beneficio obtenido. (p.13)

### **Enfoque de sistema para la gestión**

La organización debe determinar, y lo más importante, procurar contar con un sistema que ayude a mejorar la eficiencia y eficacia de la empresa, por ello será muy importante detectar y gestionar cada proceso de una forma muy concreta. Desarrollo, que ayudará a lograr el objetivo. (p.13)

### **Mejora continua**

Debido al surgimiento de la competencia y de las nuevas posibilidades, las organizaciones se ven obligadas a avanzar permanentemente, por lo que se deben aplicar procesos para lograr resultados, es muy importante saber planificar, ejecutar, verificar y actuar dentro de la organización para obtener una mejora permanente. (p. 13).

### **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Dentro de la organización siempre es importante tomar una decisión para corregir cada proceso, por lo que es importante basarse en el análisis de datos de la información obtenida, lo que ayuda a evitar cualquier confusión dentro de la organización. (p.13)

### **Relaciones mutuas con el proveedor**

Para una organización, la comunicación activa con sus proveedores es muy importante, porque puede mejorar la capacidad de crear valor y el proceso de nuevas estrategias, que pueden incrementar la productividad y rentabilidad de ambas partes. El sistema de gestión de la calidad es basado en las decisiones estratégicas de la empresa tomadas en la elección de cada dirección. (p.13)

### **Técnicas de la Gestión de Calidad**

Según García (2017) brainstorming: Aún conocida como aportaciones de las personas, es un instrumento de gestión en equipo que ayuda a crear nuevas ideas relativo problemas o temas en particular. El objetivo de esta técnica es crear nuevas ideas originales en un círculo relajado.

Por su parte Nieves (2006) benchmarking: Es un proceso continuo que incluye comparar y medir el proceso interno de una organización con el proceso interno de otra organización y lograr mejores resultados. Es una herramienta para mejorar las prácticas comerciales y, por lo tanto, su competitividad.

### **Características de la gestión de calidad**

Según Camisón (2006) la gestión de calidad cuenta con cuatro características:

#### **Planeamiento de calidad**

La organización se encarga de gestionar la calidad atractiva de los productos que se pueden brindar a los consumidores, lo cual es muy importante para el prestigio y la confesión en el mercado. (p. 44).

### **Control de calidad**

Se basa en el proceso que puede existir en el producto debido al deterioro de la calidad y al proceso de no alcanzar la calidad esperada. (p.44).

### **Aseguramiento de la calidad**

Está siguiendo un curso de acción planificado y sistemático dentro del sistema de gestión de la calidad de la organización, estos cursos de acción deben ser confirmados para asegurar que la empresa, los consumidores y los proveedores tengan suficientes obligaciones de confianza. (p.44).

### **Mejoras en la calidad**

Las organizaciones aumentan día a día para brindar productos de calidad y satisfacer de manera efectiva las necesidades de los consumidores, lo que también incluye los servicios que sus socios pueden tener dentro de la organización. (p.44).

### **Atención al Cliente**

Según Florencia (2009) atención al cliente son aquellos servicios prestados o proporcionados por una compañía de servicios, o servicios que venden productos a otros clientes para comunicarse directamente con ellos.

Por su parte Serna (2006) el servicio al cliente es un conjunto de estrategias diseñadas por la compañía para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de sus clientes externos que sus competidores. Según esta definición, inferimos que el servicio al cliente es esencial para el desarrollo de la empresa. (p. 19)

### **Dimensiones de la Atención al Cliente**

Para, Servik (2013) las dimensiones de atención al cliente son:

**Elementos tangibles:** La aparición de instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación.

**Confiabilidad:** esta es la capacidad de realizar bien el servicio y por primera vez dentro del tiempo prometido.

**Capacidad de respuesta:** dispuesto a ayudar a los clientes rápidamente.

**Seguridad:** conocimiento técnico necesario para ayudar a los clientes y obtener su confianza y reputación (incluida la transparencia de las transacciones financieras con los clientes).

**Empatía:** atención personalizada a los intereses del cliente.

### **2.3.Marco conceptual**

#### **Atención**

Según Diaz (2016) la atención es el proceso a través del cual podemos dirigir nuestros recursos mentales en algunos aspectos del entorno. Se refiere al estado de observación y alerta que nos permite tomar conciencia de lo que sucede en el entorno. La atención controla la actividad mental y conductual. (p.26)

#### **Mypes**

Según SUNAT (2018) las micro y pequeñas empresas son unidades económicas compuestas de cualquier forma de organización o gestión empresarial prevista por personas físicas o jurídicas de acuerdo con las leyes existentes, y su propósito es llevar a cabo actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de productos o suministro de productos.

#### **Calidad**

Según Kamiya (2011) la calidad es un agregado de cualidades de un trabajo o asistencia que puede permitirle compensar las necesidades de las personas, los gustos

y las preferencias y compensar los deseos del gastador. Estas cualidades se pueden vincular a la entrada, el diseño, la forma, la estética, la producción, la estabilidad, la atención al cliente, el servicio postventa, etc.

### **Cliente**

Según Quiroa (2011) el cliente es el foco principal de cualquier empresa, porque todos los planes y estrategias de marketing deben estar centrados en el cliente, formulados e implementados de forma centralizada.

### **Hotel**

Según Paniagua (2014) locales comerciales que están abiertos al público, proporcionan alojamiento turístico, con o sin comedor y otros servicios complementarios, los hoteles que ocupan todo el edificio o partes independientes del edificio se denominan hoteles, y sus unidades forman un todo unificado con entrada, Ascensor y escaleras. Está dedicado y cumple con los requisitos técnicos mínimos estipulados por las leyes actuales de cada país.

### **Sector Servicio**

Según Raffino (2020) indica que la sección de servicios es un grillete en la continuación de la económica, a disconformidad de los primeros dos sectores económicos mostrados, no está interesado a dedicarse a extirpar materiales o transformarlas en productos de gasto, sino a compensar necesidades contables y financiero o compensar las necesidades de los clientes. Cualquier otro ambiente requerido por los gastadores finales y otras entidades.

### **III. HIPÓTESIS**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “No todas las encuestas hacen supuestos, o más, por lo que las encuestas serán descriptivas, por lo que no necesitan estos supuestos, basta con hacer algunas preguntas de investigación, porque el enfoque de la investigación y su alcance inicial dependen de la esencia y factores.”  
(p. 107)

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación será transversal – no experimental – descriptivo simple.

Para Schiaffino (2017) todos los métodos propuestos tienen sus ventajas y desventajas, y corresponde a los investigadores elegir la técnica que mejor se adapte a sus datos y ser coherentes al usar estimaciones e interpretaciones.

No experimental, Según Bernal (2010) se realiza sin operar premeditadamente las variables, es decir, se observa el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto (p.43).

Es Transversal, para Hernández (2010) indica que el estudio se realiza en un determinado espacio de tiempo (p.151).

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación será cuantitativo.

Según Pita (2002) es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. La indagación cuantitativa se refiere de establecer la potencia de equipo o analogía entre variables, la difusión y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer deducción a una población de la cual toda muestra procede.

#### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación será descriptivo.

Según Abreu (2012) la investigación descriptiva se refiere al tipo de pregunta de investigación, diseño y análisis de datos que se aplica a un tema determinado. La estadística descriptiva responde a las preguntas quien, que, cuando, donde y como.

## **4.2.Población y muestra**

### **Población**

La población de estudio estuvo constituida por 1 MYPE Gran Hotel Villa Del Sur, Imperial - Cañete, 2020.

La población para atención al cliente estuvo compuesta por 25 clientes que han reservado una habitación en la empresa Gran Hotel Villa del Sur, Imperial – Cañete, en este último año 2020 debido a la pandemia.

La población para la gestión de calidad estuvo conformada por los 7 trabajadores la empresa Gran Hotel Villa del Sur, Imperial – Cañete.

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

### **Muestra**

La muestra se tomó a partir del caso de estudio por la Empresa Gran Hotel Villa del Sur, Imperial – Cañete, 2020.

La muestra principal no probabilística se aplicó a los 6 trabajadores de la Empresa Gran Hotel Villa del Sur, Imperial – Cañete. 2020.

La muestra secundaria no probabilística fue tomada a los 6 clientes del MYPE sector servicio – rubro hoteles – Gran Hotel Villa del Sur, distrito de Imperial, provincia Cañete, 2020, que hicieron uso del servicio durante el año 2020.

### **Criterios de inclusión**

- En estos tiempos de pandemia solo han reservado habitación 25 clientes con un precio que varía de 198 a 325 soles.

#### **Criterios de exclusión**

- De los 25 clientes que se han hospedado en la empresa solo se pudo contactar con 6 que están reservando actualmente, de los cuales se excluye a 19 clientes.
- De los 7 trabajadores que se tenía se excluye a 1 por motivos de falta de clientes debido a la pandemia.

Según Palomino (2015) Nos dicen que la muestra “es un sub conjunto representativo de una población” (p. 140).

#### **4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores**

**Tabla 1. Operacionalización de Variables**

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Instrumentos</b>
Gestión de calidad	Para ISO (2018) es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo.	Para Asensi y Pérez (2017) las normas ISO 9001 señala ocho principios de gestión de calidad.	Enfoque del proceso	Planear	Nominal	Cuestionario
				Funciones		
				Evaluar		
			Mejora continua	Alternativas		
				Recursos		
			Enfoque al cliente	Satisfacción		
				Ofrecer		
				Estándares		
			Atención al cliente	Para Florencia (2009) son aquellos servicios prestados o proporcionados por una compañía de servicios, o servicios que venden productos a otros clientes para comunicarse directamente con ellos.		
Consultas						
Comunicación	Información					
	Servicio rápido					
Empatía	Atención					
	Seguridad					

**Fuente:** Estimaciones Propias

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnica**

La técnica que se utilizó fue la encuesta.

Según Hernández (2010) la encuesta “es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica” (p.46)

##### **Instrumento**

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario.

Para Bernal (2010) sostiene que: “el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (p. 250).

#### **4.5. Plan de análisis**

El procesamiento de la información fueron encuestas, se realizó un análisis descriptivo de las variables de la investigación y se aplicarán técnicas de encuesta. Se utilizará EXCEL para hacer tablas y gráficos.

#### **4.6. Matriz de consistencia**



#### **4.7.Principios éticos**

Según ULADECH (2019) brinda los siguientes principios éticos:

**Protección a las personas.** Para este principio se tuvo en cuenta en cómo se realizaría el consentimiento informado para cada participante del hotel, en donde obtuve información de la representante de que el total de participantes serían seis y por ello se harían los seis consentimientos informados acorde a la afirmación de participación. Seguidamente a los días me contactaron para el recojo de los documentos que ya estaban con la información de cada uno de los participantes y firmada. Antes de retirarme también se les informó a los participantes que si en algún momento tenían dudas y algún percance no había problema alguno en que podían retirarse del estudio y para finalizar también se les informó que el estudio que se haría quedará disponible para otras investigaciones futuras.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** Para este principio se tuvo en cuenta en cómo cuidar el medio ambiente indirectamente, refiriéndome a como se usó las hojas de papel bom sin ser desperdiciadas al momento de imprimir el consentimiento informado, la carta de autorización y las encuestas para los participantes del Gran Hotel Villa del Sur.

**Libre participación y derecho a estar informado.** Al momento de llegar al hotel se pidió al encargado y sus trabajadores el consentimiento de cada uno para poder realizar el proyecto de investigación, asimismo se les informó todo lo relacionado a lo que sería la ejecución de la investigación para que se pueda aclarar sus dudas.

**Beneficencia no maleficencia.** Para este principio se tuvo en cuenta en no perjudicar a los participantes a la hora de ejecutarse la investigación como es el uso de la encuesta. No todos los participantes podrían desarrollar la encuesta porque trabajan en diferentes turnos, es por eso que se les solicito un pequeño espacio de tiempo para no perjudicarlos en el horario de trabajo. A lo cual yo también aparte un tiempo determinado para poder realizar las encuestas sin que me perjudicara en el horario de trabajo y de los estudios.

**Justicia.** Al terminar la investigación, los participantes serian informados de los resultados a través del Repositorio Institucional, también podrían comunicarse con mi correo personal para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, se podrían comunicar con el comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

**Integridad científica.** La participación de los participantes fue completamente anónima y voluntaria. Ellos podían decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si hubieran tenido alguna inquietud o duda sobre la investigación, podrían formularla cuando creyeran conveniente. Asimismo, se informó sobre el procedimiento de la información de cómo se guardaría y también en donde se podría ubicar ya sea una página web de la Universidad, así como yo el investigador lo tendría guardado en una laptop.

V.

**RESULTADOS**

**5.1. Resultados**

**Objetivo específico N° 1.** Describir las características de la atención al cliente de la micro y pequeñas empresas, rubro hotel, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020.

**Tabla N° 3.**

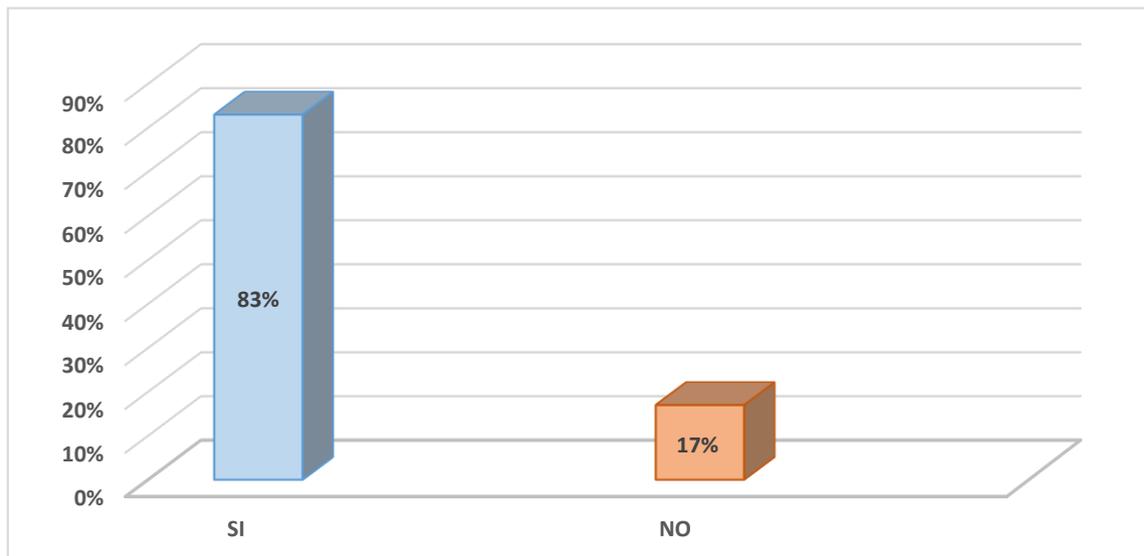
*¿El hospedaje atiende sus requerimientos en el menor tiempo posible?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 1.**

*¿El hospedaje atiende sus requerimientos en el menor tiempo posible?*



**Fuente:** Tabla N° 3.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 83% de clientes respondió que, si se les atiende en el menor tiempo posible, y el 17% de clientes respondió que no.

**Objetivo específico N° 1.** Describir las características de la atención al cliente de la micro y pequeñas empresas, rubro hotel, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020.

**Tabla N° 29.**

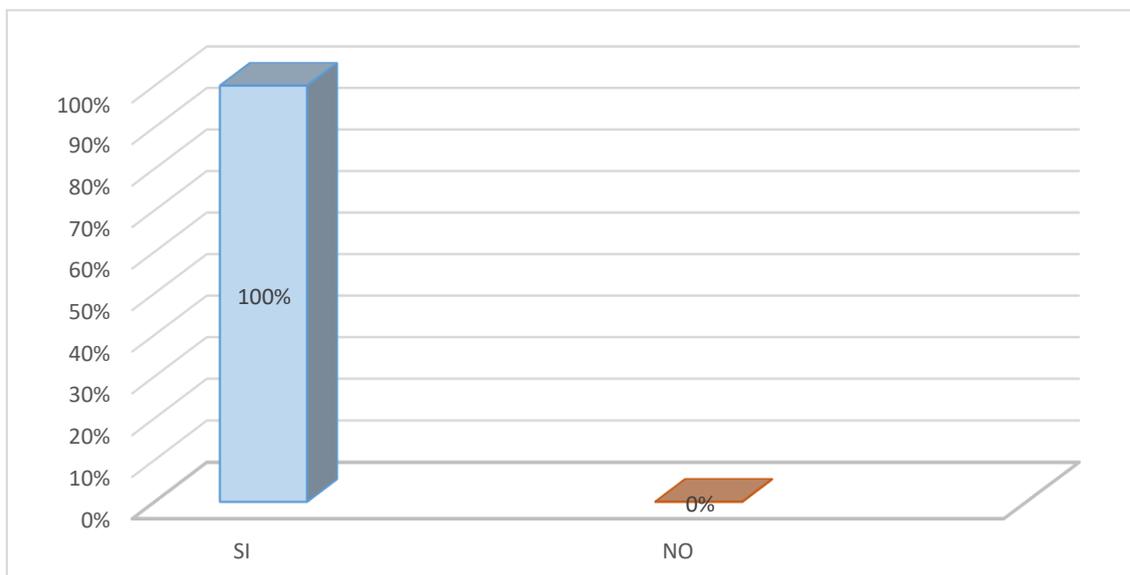
*¿El hospedaje atiende sus consultas y reclamos oportunamente?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	6	0
<b>TOTAL</b>	100%	0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 2.**

*¿El hospedaje atiende sus consultas y reclamos oportunamente?*



**Fuente:** Tabla N° 4.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 100% de clientes respondió que, si se les atiende todas sus consultas y reclamos.

**Objetivo específico N° 1.** Describir las características de la atención al cliente de la micro y pequeñas empresas, rubro hotel, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020.

**Tabla N° 30.**

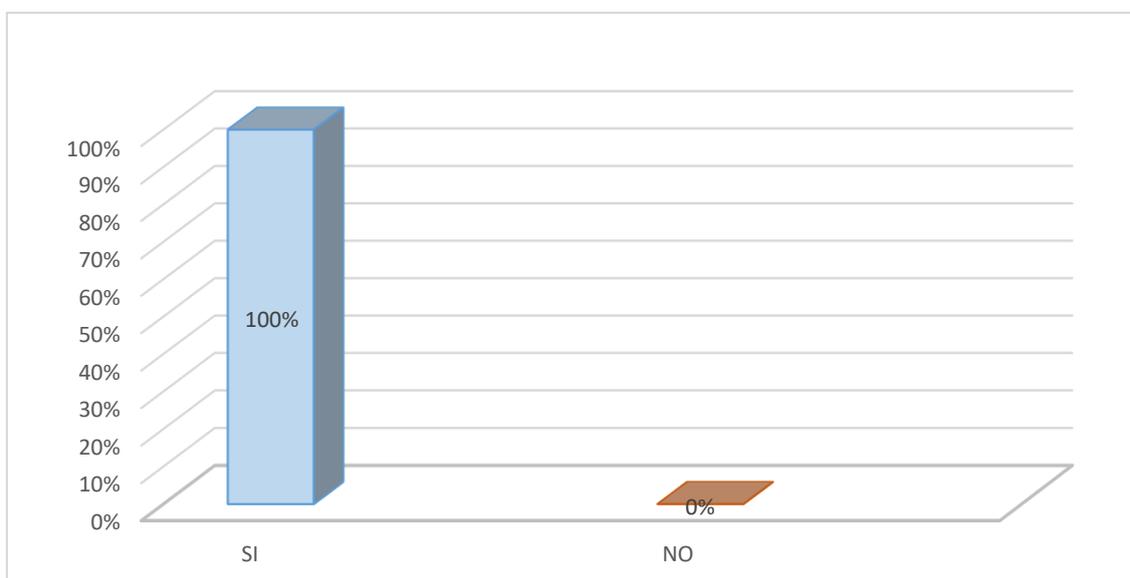
*¿El hospedaje le informa oportunamente de los precios y condiciones del servicio brindado?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	6	0
<b>TOTAL</b>	100%	0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 3.**

*¿El hospedaje le informa oportunamente de los precios y condiciones del servicio brindado?*



**Fuente:** Tabla N° 5.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 100% de clientes respondió que, si se les informa sobre los precios y condiciones del servicio brindado.

**Objetivo específico N° 1.** Describir las características de la atención al cliente de la micro y pequeñas empresas, rubro hotel, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020.

**Tabla N°31.**

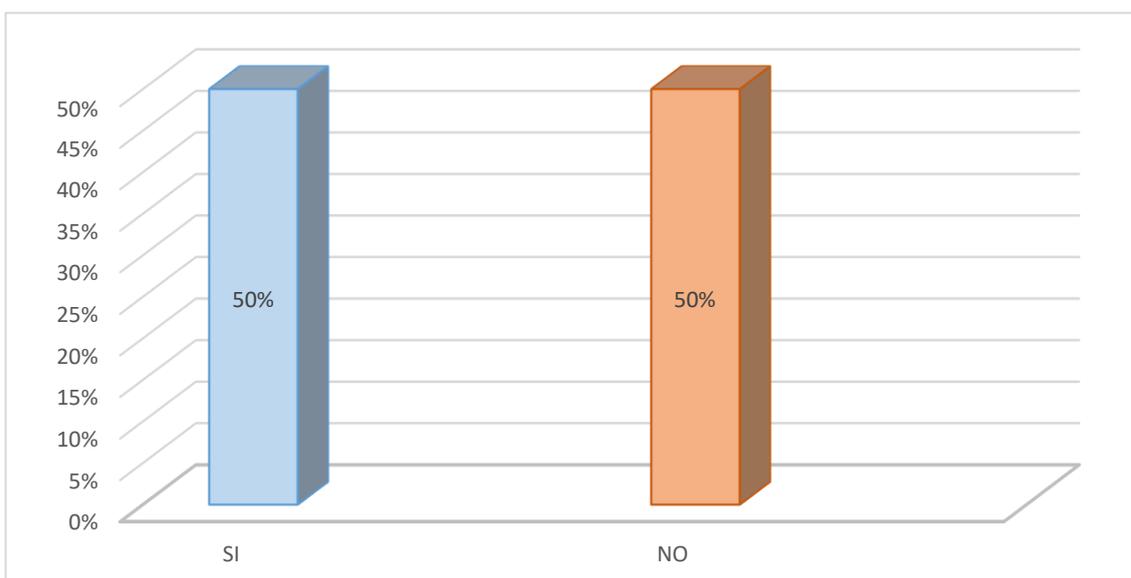
*¿El hospedaje en todo momento le mantiene informado sobre las políticas del servicio?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	3	3
<b>TOTAL</b>	50%	50%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 4.**

*¿El hospedaje en todo momento le mantiene informado sobre las políticas del servicio?*



**Fuente:** Tabla N° 6.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 50% de clientes respondió que, si se les mantiene informado sobre las políticas del servicio, y el 50% no.

**Objetivo específico N° 1.** Describir las características de la atención al cliente de la micro y pequeñas empresas, rubro hotel, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020.

**Tabla N° 32.**

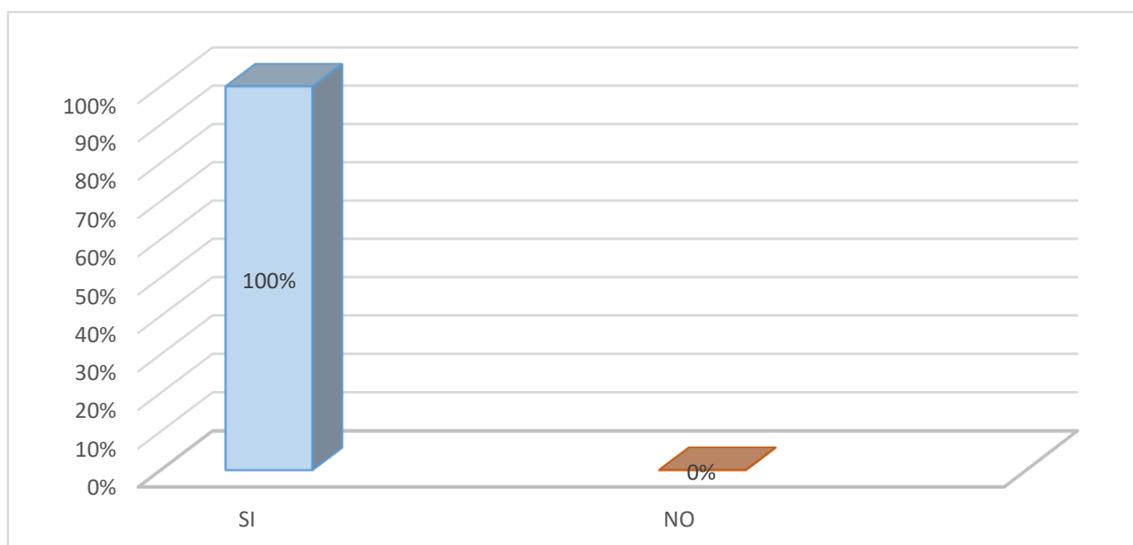
*¿El hospedaje maneja redes sociales para interactuar con los clientes?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	6	0
<b>TOTAL</b>	100%	0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 5.**

*¿El hospedaje maneja redes sociales para interactuar con los clientes?*



**Fuente:** Tabla N° 7.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 100% de clientes respondió que, si se maneja las redes sociales para interactuar.

**Objetivo específico N° 1.** Describir las características de la atención al cliente de la micro y pequeñas empresas, rubro hotel, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020.

**Tabla N° 8.**

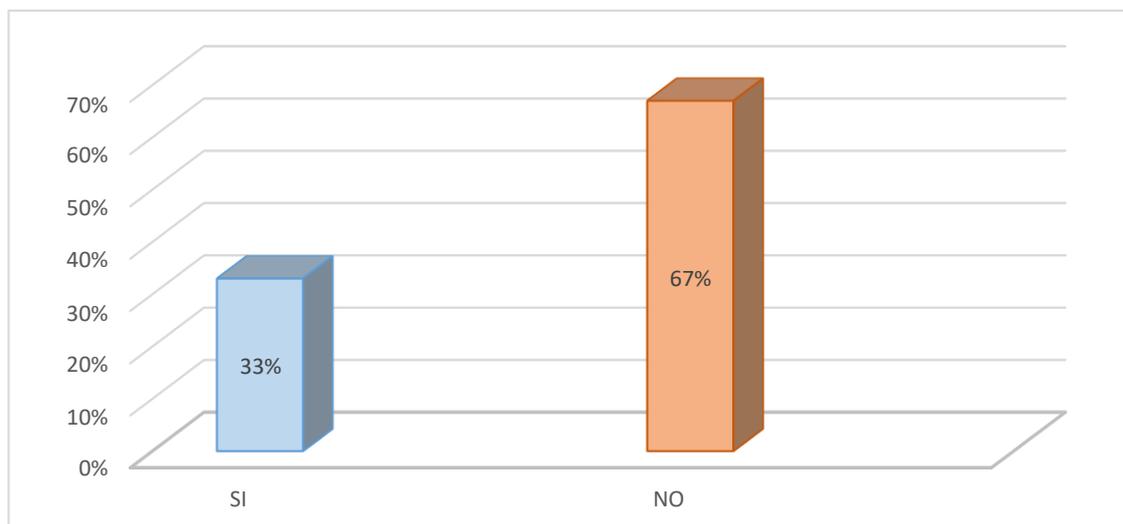
*¿El hospedaje le envía información continua de sus promociones a su correo electrónico?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 6.**

*¿El hospedaje le envía información continua de sus promociones a su correo electrónico?*



**Fuente:** Tabla N° 8.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 33% de clientes respondió que, si reciben información de las promociones del hospedaje, y el 67% respondió que no.

**Objetivo específico N° 1.** Describir las características de la atención al cliente de la micro y pequeñas empresas, rubro hotel, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020.

**Tabla N° 9.**

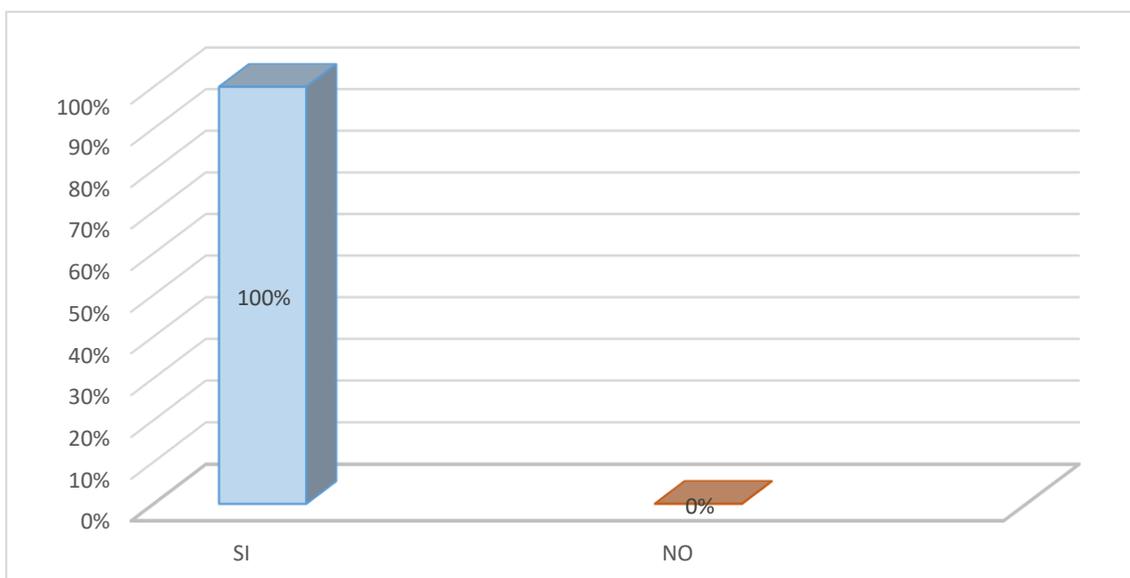
*¿El personal del hospedaje maneja un trato agradable y cordial?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	6	0
<b>TOTAL</b>	100%	0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 7.**

*¿El personal del hospedaje maneja un trato agradable y cordial?*



**Fuente:** Tabla N° 9.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 100% de clientes respondió que, si reciben un trato agradable y cordial.

**Objetivo específico N° 1.** Describir las características de la atención al cliente de la micro y pequeñas empresas, rubro hotel, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020.

**Tabla N° 35.**

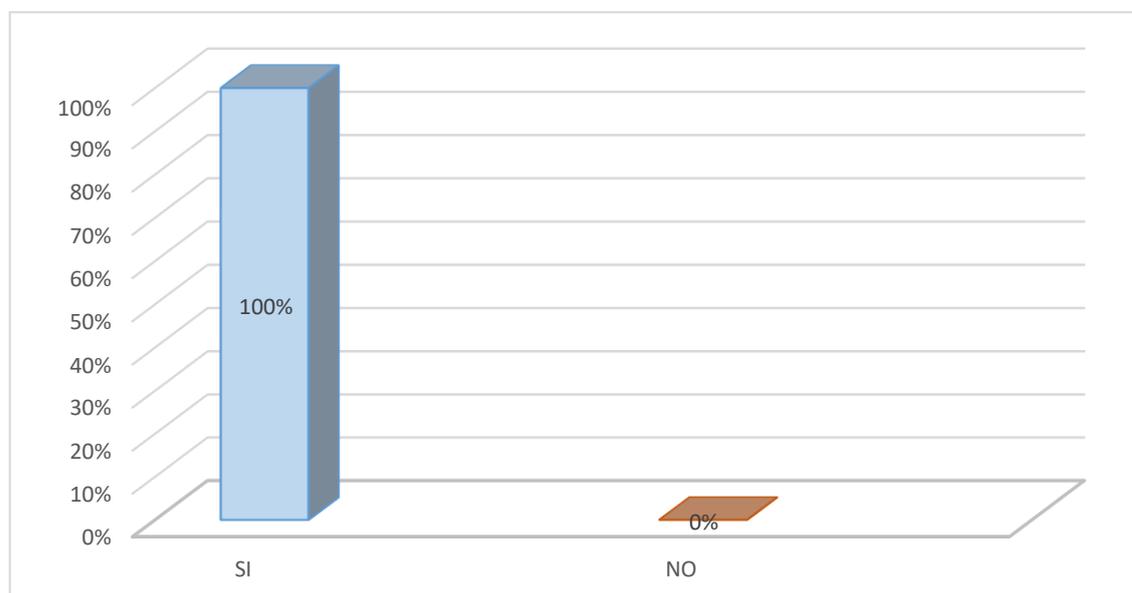
*¿El personal del hospedaje ofrece su ayuda desde que llega al negocio?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	6	0
<b>TOTAL</b>	100%	0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 8.**

*¿El personal del hospedaje ofrece su ayuda desde que llega al negocio?*



**Fuente:** Tabla N° 10.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 100% de clientes respondió que, si reciben ayuda ni bien llegan al hotel.

**Objetivo específico N° 1.** Describir las características de la atención al cliente de la micro y pequeñas empresas, rubro hotel, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020.

**Tabla N° 36.**

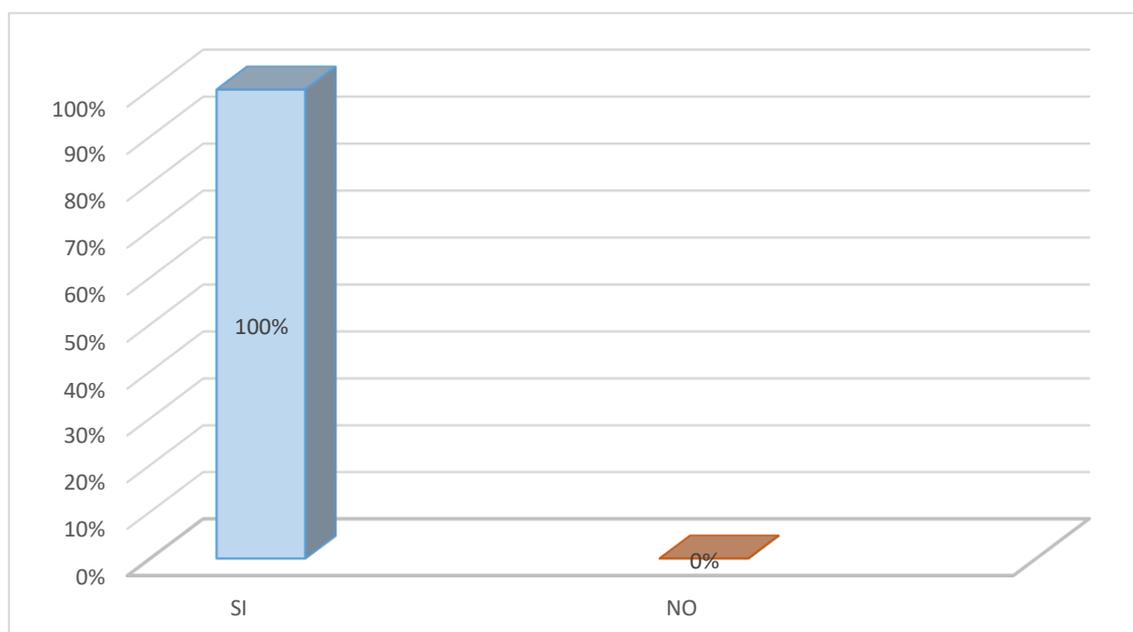
*¿El personal del hotel lo atiende amablemente incluso si está muy ocupado?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	6	0
<b>TOTAL</b>	100%	0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 9.**

*¿El personal del hotel lo atiende amablemente incluso si está muy ocupado?*



**Fuente:** Tabla N° 11.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 100% de clientes respondió que, si recibe atención aun si está ocupado.

**Objetivo específico N° 2.** Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro hotel, caso: Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020.

**Tabla N° 12.**

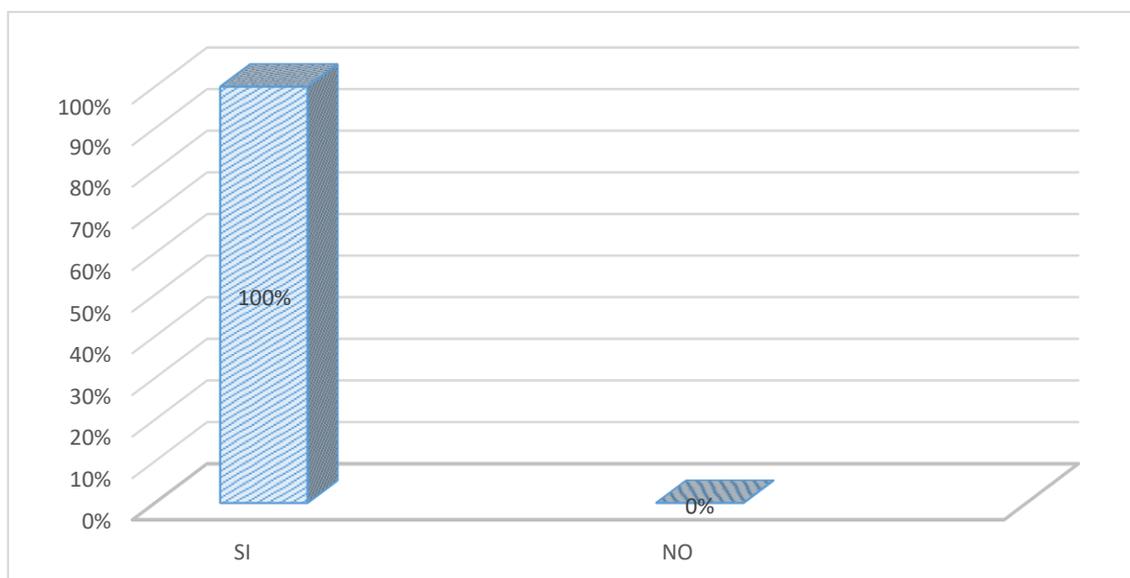
*¿El hospedaje cuenta con un plan estratégico?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	6	0
<b>TOTAL</b>	100%	0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 10.**

*¿El hospedaje cuenta con un plan estratégico?*



**Fuente:** Tabla N° 12.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 100% de trabajadores respondió que, si cuentan con un plan estratégico.

**Objetivo específico N° 2.** Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro hotel, caso: Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020.

**Tabla N° 38.**

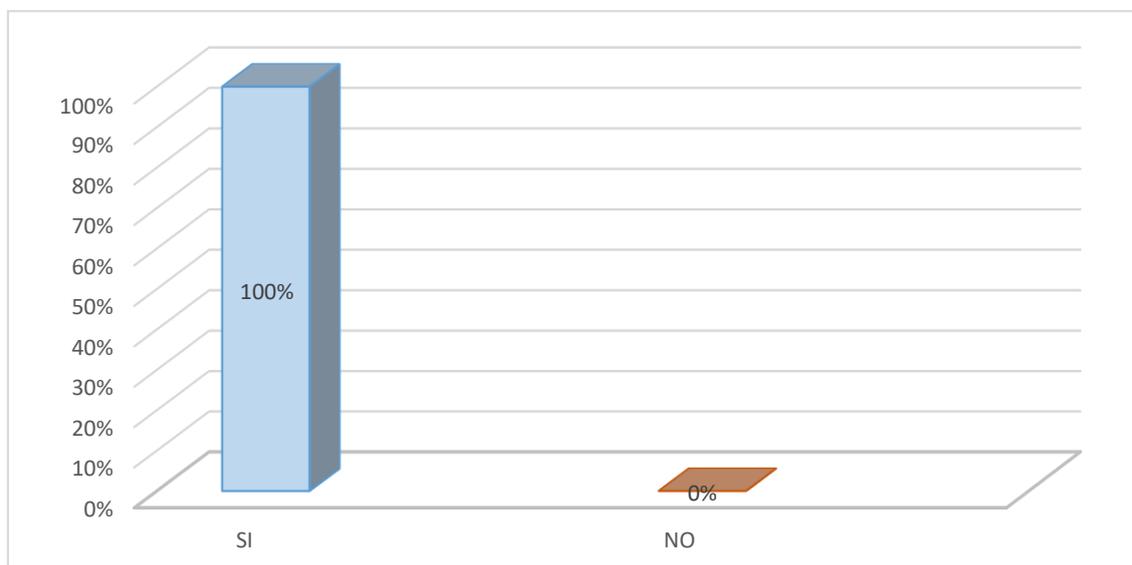
*¿Cada área del hospedaje cuenta con su respectivo plan operativo?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	6	0
<b>TOTAL</b>	100%	0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 11.**

*¿Cada área del hospedaje cuenta con su respectivo plan operativo?*



**Fuente:** Tabla N° 13.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 100% de trabajadores respondió que, si cuentan con un plan operativo.

**Objetivo específico N° 2.** Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro hotel, caso: Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020.

**Tabla N° 39.**

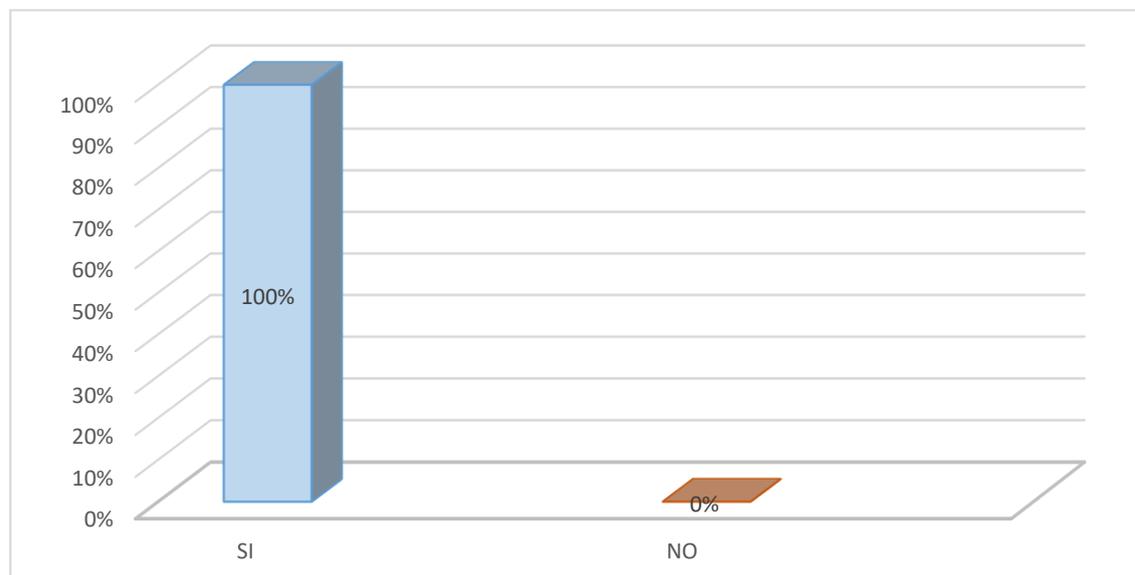
*¿El hospedaje tiene definidas las funciones y los cargos del personal?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	6	0
<b>TOTAL</b>	100%	0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 12.**

*¿El hospedaje tiene definidas las funciones y los cargos del personal?*



**Fuente:** Tabla N° 14.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 100% de trabajadores respondió que, si saben cuáles son las funciones y los cargos que maneja el hospedaje.

**Objetivo específico N° 2.** Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro hotel, caso: Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020.

**Tabla N° 40.**

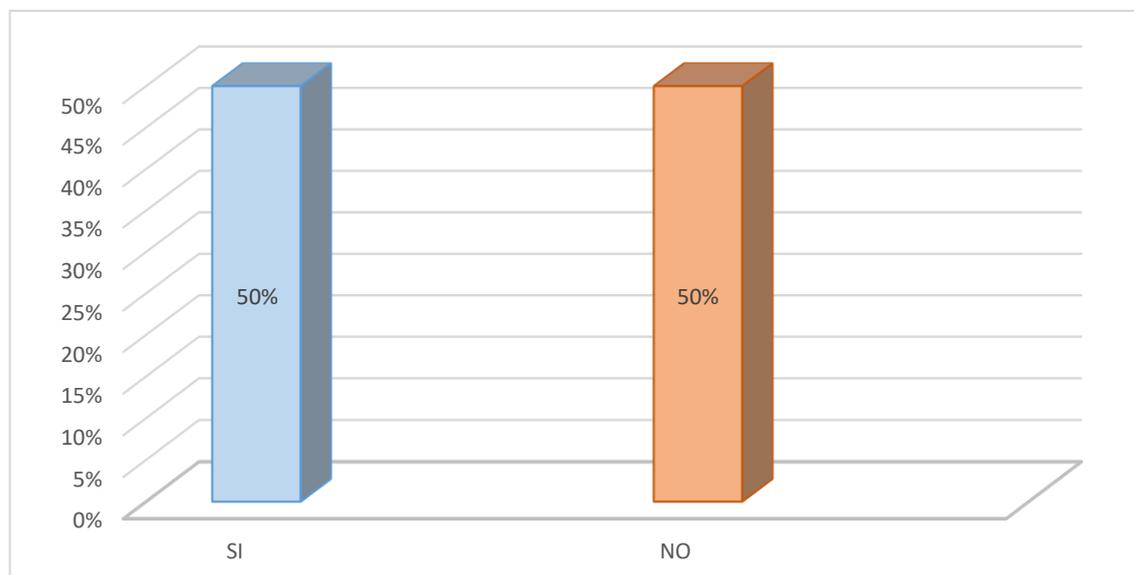
*¿El encargado del hospedaje lidera el trabajo y coordina con todas las áreas?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 13.**

*¿El encargado del hospedaje lidera el trabajo y coordina con todas las áreas?*



**Fuente:** Tabla N° 15.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 50% de trabajadores respondió que, si hay liderazgo en el hotel, y el 50% respondió que no.

**Objetivo específico N° 2.** Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro hotel, caso: Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020.

**Tabla N° 41.**

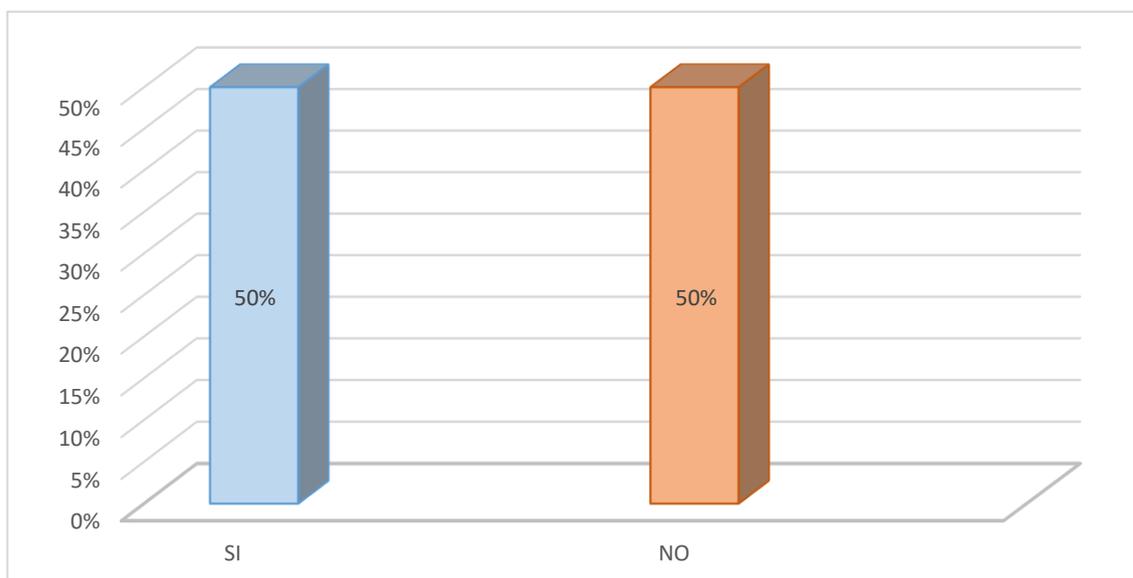
*¿El personal del hospedaje realiza trabajo en equipo?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 14.**

*¿El personal del hospedaje realiza trabajo en equipo?*



**Fuente:** Tabla N° 16.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 50% de trabajadores respondió que, si hay trabajo en equipo en el hotel, y el 50% respondió que no.

**Objetivo específico N° 2.** Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro hotel, caso: Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020.

**Tabla N° 42.**

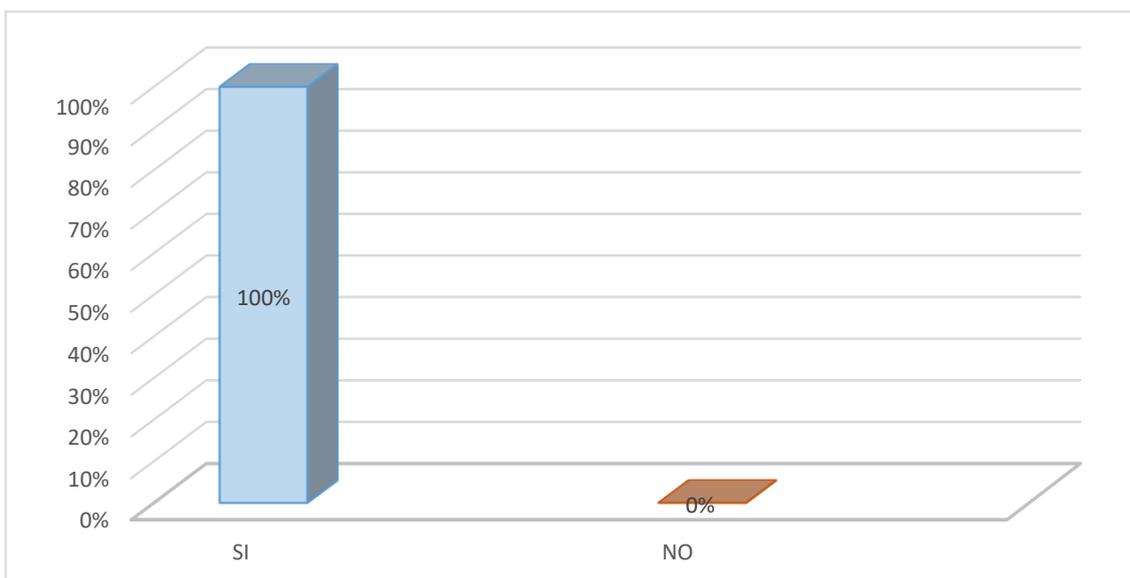
*¿El hospedaje realiza evaluaciones durante el proceso de gestión de calidad?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	6	0
<b>TOTAL</b>	100%	0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 15.**

*¿El hospedaje realiza evaluaciones durante el proceso de gestión de calidad?*



**Fuente:** Tabla N° 17.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 100% de trabajadores respondió que, si se realiza evaluaciones durante el proceso de gestión de calidad.

**Objetivo específico N° 2.** Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro hotel, caso: Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020.

**Tabla N° 43.**

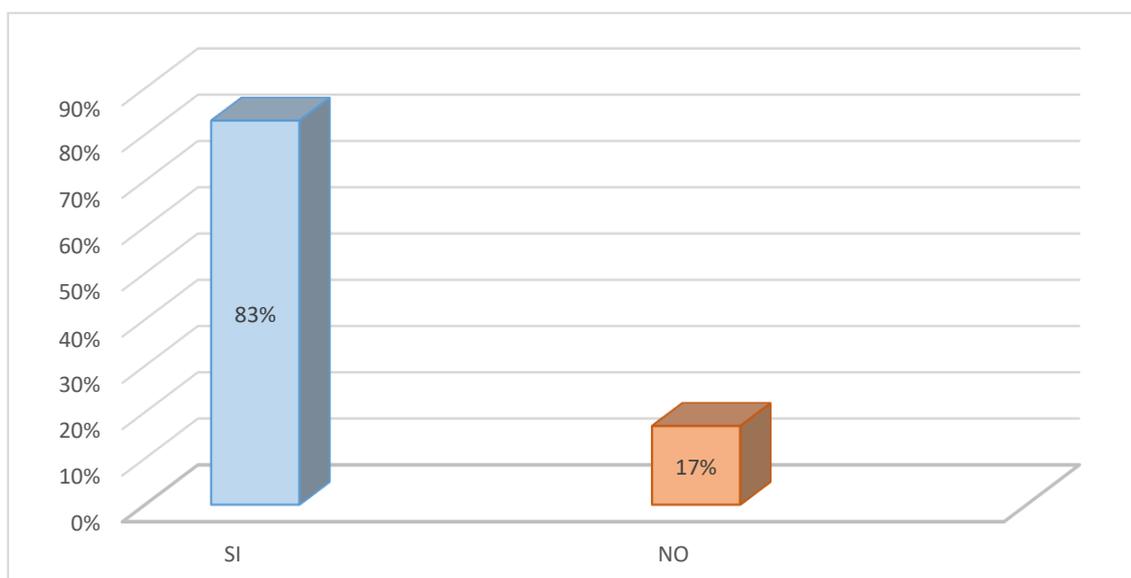
*¿El hospedaje optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	5	1
<b>TOTAL</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 16.**

*¿El hospedaje optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio?*



**Fuente:** Tabla N° 18.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 83% de trabajadores respondió que, si se optimiza el uso de recursos, y el 17% respondió que no.

**Objetivo específico N° 2.** Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro hotel, caso: Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020.

**Tabla N° 44.**

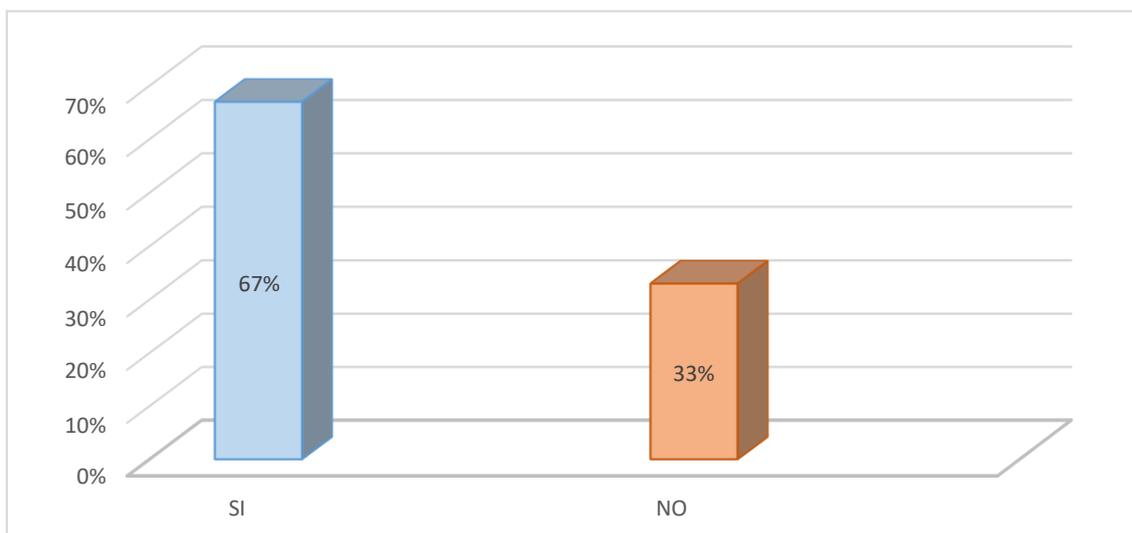
*¿El hospedaje busca alternativas para la mejora de la productividad?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	4	2
<b>TOTAL</b>	67%	33%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 17.**

*¿El hospedaje busca alternativas para la mejora de la productividad?*



**Fuente:** Tabla N° 19.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 67% de trabajadores respondió que, si se busca alternativas para la mejora de la productividad, y el 33% respondió que no.

**Objetivo específico N° 2.** Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro hotel, caso: Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020.

**Tabla N° 45.**

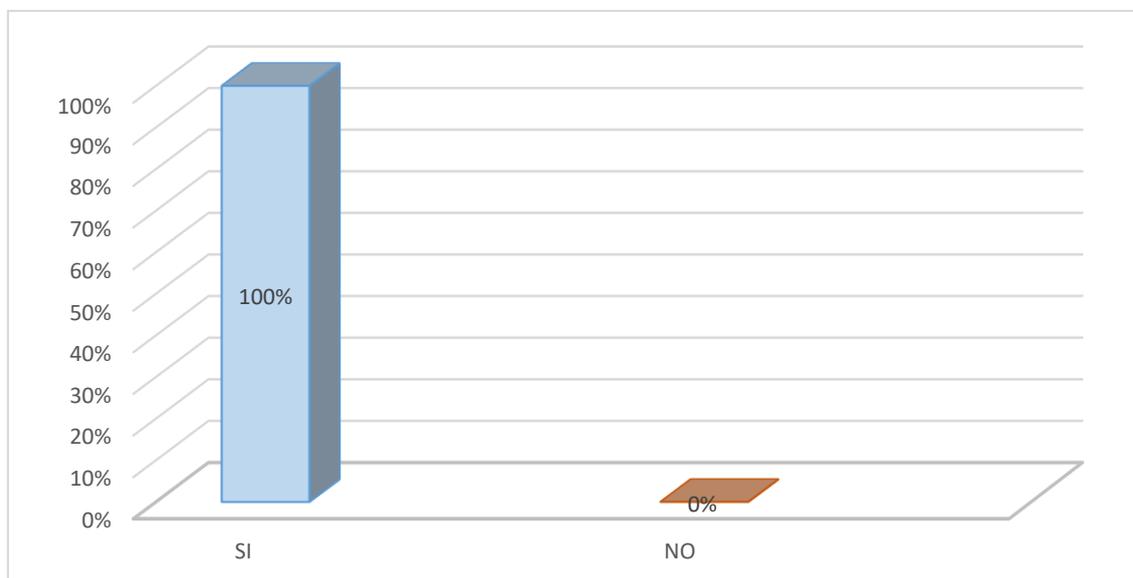
*¿El hospedaje continuamente corrige las fallas en el servicio?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	6	0
<b>TOTAL</b>	100%	0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 18.**

*¿El hospedaje continuamente corrige las fallas en el servicio?*



**Fuente:** Tabla N° 20.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 100% de trabajadores respondió que, si se corrige las fallas en el servicio.

**Objetivo específico N° 2.** Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro hotel, caso: Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020.

**Tabla N° 46.**

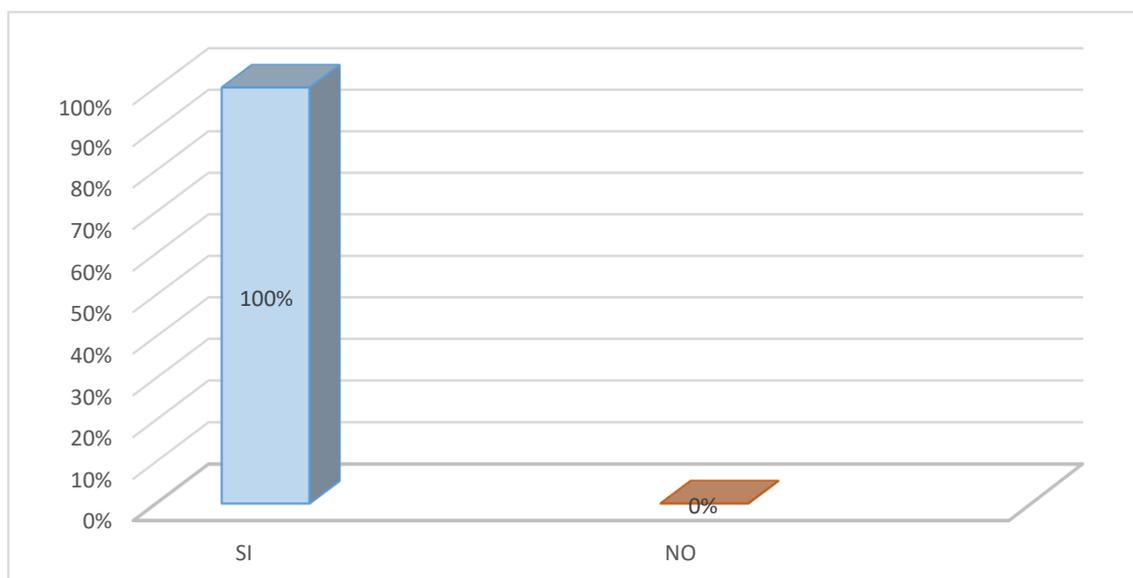
*¿El hospedaje cumple con los estándares mínimos para que le brinden al cliente una estancia agradable y placentera?*

CANTIDAD DE ENCUESTADOS	SI	NO
6	6	0
<b>TOTAL</b>	100%	0%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores del Gran Hotel Villa del Sur, Imperial-Cañete.

**Figura N° 19.**

*¿El hospedaje cumple con los estándares mínimos para que le brinden al cliente una estancia agradable y placentera?*



**Fuente:** Tabla N° 21.

**Interpretación:**

En la figura anterior se observa que el 100% de trabajadores respondió que el hospedaje si cumple con los estándares mínimos para brindar al cliente una estancia agradable y placentera se corrige las fallas en el servicio.

## 5.2. Análisis de resultados

El 1° objetivo específico nos indica: “*Describir las características de la atención al cliente de la micro y pequeñas empresas, rubro hoteles, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020.*” Para dar respuesta a este objetivo, se toman las siguientes preguntas: **¿El hospedaje atiende sus requerimientos en el menor tiempo posible?** A lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 83% indica que se establecen si y el 17% restante indica que se establecen no. **¿El hospedaje atiende sus consultas y reclamos oportunamente?** A lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 100% indica que el hospedaje si atiende sus consultas y reclamos oportunamente. **¿El hospedaje le informa oportunamente de los precios y condiciones del servicio brindado?** A lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 100% indica que el hospedaje si le informa oportunamente de los precios y condiciones del servicio brindado. **¿El hospedaje maneja redes sociales para interactuar con los clientes?** A lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 100% indica que el hospedaje si maneja redes sociales para interactuar con los clientes. **¿El personal del hospedaje maneja un trato agradable y cordial?** A lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 100% indica que el personal del hospedaje si maneja un trato agradable y cordial. **¿El personal del hospedaje ofrece su ayuda desde que llega al negocio?** A lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 100% indica que el personal del hospedaje si ofrece su ayuda desde que llega al negocio. **¿El personal del hotel lo atiende amablemente incluso si está muy ocupado?** A lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 100% indica que el personal del hotel si atiende amablemente incluso si está muy ocupado. Estos resultados difieren con Rojas (2020) referente a la atención al cliente: El 51% de

clientes están íntegramente de acuerdo con los fundamentos modernos que ofrece el hotel “EL PARAISO”, el 92% están completamente comprometidos con el tema de la atención rápida, el 67% de encuestados están comprometidos con la información brindada en el hotel y el 100% de encuestados están completamente comprometidos referente a la reclamos y consultas.

El 2° objetivo específico nos indica: *“Determinar las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro hoteles, caso: Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020.”* Para dar respuesta a este objetivo, se toman las siguientes preguntas: **¿El hospedaje cuenta con un plan estratégico?** A lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 100% indica que el hospedaje si cuenta con un plan estratégico. **¿Cada área del hospedaje cuenta con su respectivo plan operativo?** A lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 100% indica que cada área del hospedaje si cuenta con su respectivo plan operativo. **¿El hospedaje tiene definidas las funciones y los cargos del personal?** A lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 100% indica que el hospedaje si tiene definidas las funciones y los cargos del personal. **¿El hospedaje realiza evaluaciones durante el proceso de gestión de calidad?** A lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 100% indica que el hospedaje si realiza evaluaciones durante el proceso de gestión de calidad. **¿El hospedaje optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio?** A lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 83% indica que se establecen si y el 17% restante indica que se establecen no. **¿El hospedaje busca alternativas para la mejora de la productividad?** A lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 67% indica que se establecen si y el 33% restante indica que se establecen no. **¿El hospedaje continuamente corrige las fallas en el servicio?** A

lo cual obtenemos los siguientes resultados: El 100% indica que el hospedaje continuamente si corrige las fallas en el servicio. Estos resultados difieren con Erazo (2019) referente a la gestión de calidad: El 93.23% manifestaron que los productos obtenidos satisfacen sus necesidades, el 93.49% manifestaron que las bodegas hacen evaluaciones para su crecimiento, el 93.75% manifestaron que las bodegas buscan alternativas para mejorar, el 94.27% manifestaron que le gustaría que la bodega brinde servicio de delivery.

## **VI. CONCLUSIONES**

En este trabajo se describió las características de la atención al cliente de la micro y pequeñas empresas, rubro hoteles, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur Imperial-Cañete, 2020. Lo más importante de la descripción fue la incidencia en el plan estratégico y su plan operativo, porque dentro de la empresa siempre es bueno tener un plan elaborado para corregir errores que se cometan a futuro. Con respecto a la comunicación la empresa hotelera no brinda la información necesaria sobre sus promociones a los correos de sus clientes al igual sobre brindar información sobre las políticas del servicio, este es un tema de suma importancia que se debe mejorar dentro la empresa.

En este trabajo se determinó las características de la gestión de calidad de la micro y pequeña empresa, rubro hoteles, caso: Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020. Lo más importante que se determino fue la capacidad de respuesta que existe en la atención al cliente porque el personal debe estar atento para brindar un buen servicio y pueda satisfacer las consultas y reclamos de los clientes. Con respecto al enfoque de proceso la empresa debe tener en cuenta que el liderazgo es muy importante para poder dirigir y enseñar en cada área de trabajo a sus trabajadores, al igual que debe existir un trabajo en equipo ya que si no se trabaja en equipo no habrá resultados de mejora dentro de la empresa hotelera.

### **Aspectos complementarios**

- Se recomienda que la empresa Gran Hotel Villa del Sur se enfoque en aspectos relacionados con la manera de ofrecer servicios, buscando que la relación entre gestión de calidad y atención al cliente este en equilibrio, de igual forma lograr un ambiente agradable para los clientes.
- Por otro lado, se recomienda también que los trabajadores del hotel tengan más comunicación con los huéspedes ya que por medio de esta pueden recolectar información de lo que le gusta y desagrada al cliente, de esta manera se puede lograr satisfacer a los clientes.
- Para finalizar el gerente del hotel debe estar observando la forma en como sus trabajadores brindan los servicios hacia los huéspedes, un buen servicio es la clave de que la empresa está en buen camino y será recomendada por otros clientes en el futuro.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo, A. (2018).** *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPE's del sector servicios, hoteles, Distrito de Iquitos, año 2018. Caso Del Hotel Boulevard.* <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9309>
- Bances, E. (2018).** *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPEs de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018.* <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3928>
- Barrantes, J. (2020).** *Caracterización de la calidad de servicio y captación de clientes de las Mypes, sectorservicio - rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2018.* <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21735>
- Blanco, A. (2001).** Atención Al Cliente. Editorial: Pirámide
- Blanco (como se citó en Pérez, 2007).** Cliente a la empresa (2ª. ed.). México D.F., México. McGraw – Hill.
- Calderón, J. (2019).** *Gestión de Calidad con el enfoque de Atención al Cliente de las MYPE del Sector Servicio Rubro Hoteles de Dos Estrellas de la Ciudad de Juliaca Año 2019.* <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11679>
- Camisón C., Cruz S. y González T. (2006).** Gestión de la calidad. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN S.A.
- Camisón, C. (2006).** Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas.
- Delgado, C. (2017).** *Análisis de la gestión de calidad de los servicios en A&B en el Complejo Club Garza Roja del Cantón Nobol de la Provincia del Guayas.* Guayas: Universidad de Guayaquil., 2017
- Erazo, G. (2019).** *Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE comerciales rubro bodegas de Urbanización Los Titanes, Piura año 2019.* <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15750>

- García, A. (2017).** Brainstorming.  
<https://www.economiasimple.net/glosario/brainstorming>
- Hernández R., Fernández C, y Baptista M. (2010).** Clima organizacional, México, Editorial Azteca.
- Hernández R., Fernández C, y Batista M. (2010).** Metodología de la 46 investigación 4ta Edición.
- Herrera, G. (2020).** *Caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro de hoteles en la zona céntrica de la ciudad de Tacna, año 2018.*  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19083>
- ISO:9001 (2013).** Principios de Gestión de Calidad.  
<http://blogdecalidadiso.es/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- ISO, (2018).** Gestión de calidad.  
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>
- Llangari K, y Mero0 J. (2019).** *Análisis del modelo de gestión de calidad total excelencia en la mejora de los procesos de bodega en Tienda Industriales de la ciudad de Milagro. Caso Agencia No 2.*  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4864>
- Ludeña, K. (2020).** *Propuesta de Mejora de Atención al Cliente para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Hospedaje Caso: El Bosque, Nuevo Imperial- Cañete, 2019.*  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18890>
- Miño, J. (2017).** *Determinar los factores del servicio al cliente que influyen en la Satisfacción del cliente, su evaluación en el Hotel Sheraton de Guayaquil.* Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40468>
- Nieves, (2006).** Técnicas de la calidad.  
<https://www.gestiopolis.com/herramientas-y-tecnicas-de-la-calidad/>

**Ore, (2020)** *Propuesta de Mejora en la Atención al Cliente para la Gestión de la Calidad de la Micro Empresa: Hotel el Dorado, Distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, 2019.*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19111>

**Palomino, J. (2015).** Metodología de la investigación, guía para elaborar un proyecto en salud y educación. Lima. San Marcos.

**Rojas (2020)** En su trabajo de Investigación *Propuesta de Mejora en el Servicio al Cliente para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del Rubro Hospedaje, Caso: “EL PARAISO”, San Vicente-Cañete, 2020.*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18973>

**Schiaffino, G. (2002).** Diseño de investigación.

<https://www.scielosp.org/article/gs/2003.v17n1/70-74/es/>

**Tamayo, M. (2012).** Muestra y tipos de muestreos.

<http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

**ULADECH. (2019).** Código de Ética para la Investigación.

# **ANEXOS**

**ANEXO 01**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Consentimiento informado**

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo: Determinar las características de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro hotel, caso: Empresa Gran Hotel Villa del Sur, Imperial - Cañete, 2020.

La presente investigación informará sobre los beneficios de la misma en referencia permitirá que accedamos a las herramientas necesarias para una gestión de calidad y atención al cliente, que es de suma importancia. Así mismo se realizará asesoramientos que serán completamente gratis.

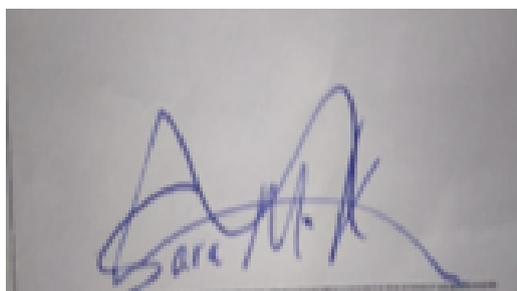
Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Jorge Luis Díaz Ortega al celular: 944897194, o al correo: [jdiazor@uladech.edu.pe](mailto:jdiazor@uladech.edu.pe)

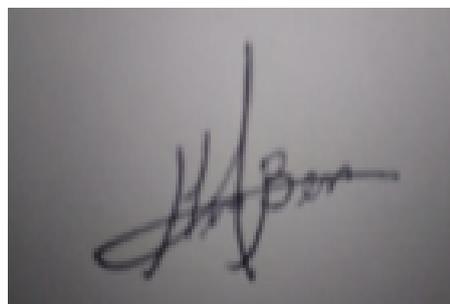
Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel.: (+51043) 327-933, Email: [zlimayh@uladech.edu.pe](mailto:zlimayh@uladech.edu.pe)

**Obtención del Consentimiento Informado**

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigado(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:



Días Vélez Clara Josefa



Mendoza Barillas Guillermo

## ANEXO 02

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### ENCUESTA DE ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD

### EN EL HOSPEDAJE “GRAN HOTEL VILLA DEL SUR”

#### Escala:

- ✓ Si 1
- ✓ No 0

#### Atención al Cliente

DIMENSIONES	No (0)	Si (1)
<b>Confiabilidad</b>		
El hospedaje atiende sus requerimientos en el menor tiempo posible		
El hospedaje atiende sus consultas y reclamos oportunamente.		
<b>Comunicación</b>		
El hospedaje le informa oportunamente de los precios y condiciones del servicio brindado		
El hospedaje en todo momento le mantiene informado sobre las políticas del servicio		
El hospedaje maneja redes sociales para interactuar con los clientes		
El hospedaje le envía información continua de sus promociones a su correo electrónico		
<b>Empatía</b>		
El personal del hospedaje maneja un trato agradable y cordial		
El personal del hospedaje ofrece su ayuda desde que llega al negocio.		
El personal del hotel lo atiende amablemente incluso si está muy ocupado		

## Gestión de Calidad

<b>DIMENSIONES</b>	<b>No (0)</b>	<b>Si (1)</b>
<b>Enfoque del proceso</b>		
El hospedaje cuenta con un plan estratégico.		
Cada área del hospedaje cuenta con su respectivo plan operativo		
El hospedaje tiene definidas las funciones y los cargos del personal		
El encargado del hospedaje lidera el trabajo y coordina con todas las áreas.		
El personal del hospedaje realiza trabajo en equipo		
El hospedaje realiza evaluaciones durante el proceso de gestión de calidad		
<b>Mejora Continua</b>		
El hospedaje optimiza el uso de recursos orientados a la mejora del servicio		
El hospedaje busca alternativas para la mejora de la productividad		
El hospedaje continuamente corrige las fallas en el servicio		
<b>Enfoque al Cliente</b>		
El hospedaje se preocupa por lograr la satisfacción del cliente		
El hospedaje cumple con lo ofrecido al cliente durante su estancia		
El hospedaje cumple con los estándares mínimos para que le brinden al cliente una estancia agradable y placentera.		

### ANEXO 03

#### DATOS DE VALIDADOR

Nombres y Apellidos de validador	AURELIO FRANCISCO ALVAREZ GALLEGOS		
DNI N°	29571960	Teléfono / Celular	946660599
Título profesional / Especialidad	LICENCIADO EM ADMINISTRACIÓN Y MARKETING		
Grado Académico	MAGISTER		
Mención	EDUCACIÓN		

Firma:

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE - FILIAL - JULIACA  
  
.....  
*Dr. Aurelio F. Alvarez Gallegos*

Lugar y fecha: CAÑETE, 7 DE OCTUBRE DE 2020

# MENDOZA\_BARILLAS\_GUILLERMO\_ENRIQUE.docx

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---



---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

7%

★ [repositorio.uladech.edu.pe](https://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

---

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado