



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
DE LAS MYPE EN EL SECTOR SERVICIO – RUBRO
HOTELES DISTRITO DE CHIMBOTE PROVINCIA DEL
SANTA 2017. CASO DEL HOTEL BOULEVARD

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

AUTORA:

MILAGROS VILLEGAS VILLANUEVA

ASESOR:

Dr. REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA

CHIMBOTE - PERU

2018

JURADO EVALUAOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por brindarme la sabiduría necesaria para resolver todos los inconvenientes que encontré a lo largo de mi experiencia académica.

También agradezco a mis padres y hermanos, sobrinos ya que ellos son la motivación de seguir superándome cada día y poder culminar con este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Dedico el término de este trabajo de investigación a Dios, ya que sin él no lo hubiera culminado.

También les dedico a mis padres por el apoyo moral que siempre me están brindando, por sus consejos de seguir avanzando en mis estudios, de creer en mí en que puedo lograr mis objetivo y metas profesionales.

De igual manera dedico a todas esas personas que me apoyaron incondicionalmente amistades compañeros y docentes.

RESUMEN

Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las Mype en el sector de servicio rubro – hoteles distrito de Chimbote provincia del Santa 2017. Caso de hotel Boulevard, Tipo de Investigación, será cuantitativa y de nivel descriptiva, con un diseño transversal y no experimental, para llevar acabo se escogió una muestra poblacional de 76 microempresas a los cuales se les aplico un cuestionario de 28 preguntas aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: Respecto a los representante de las microempresas el 59.2% total de los encuestados se obtuvo que tienen de 30 a menos de 40 años de edad cual coincide con el resultado de la empresa Hotel Boulevard, El 55.3% total de los encuestados son de sexo masculino, lo cual no coincide con la empresa Hotel Boulevard ya que se identifica del sexo femenino, respecto a las micro y pequeñas empresas el 68.4% tiene de 6 años a más en el mercado del mismo modo coincide con los resultados de la empresa del Hotel Boulevard, Respecto a la gestión de calidad y atención al cliente el 86.8% de los encuestados tienen conocimiento lo que es gestión de calidad y se asemeja a la empresa Hotel Boulevard ya que conoce sobre el tema gestión de calidad. Finalmente se llega a la conclusión que la mayoría de las Mype tienen conocimiento de gestión de calidad y atención al cliente.

Palabras clave:

Atención al cliente, Gestión de calidad, Mypes.

ABSTRACT

Its general objective was: Determine the main characteristics of quality management in the customer service of the Mype in the sector of service sector - hotels district of Chimbote province of Santa 2017. Case Boulevard Hotel, Type of Research, will be quantitative and From a descriptive level, with a cross-sectional and non-experimental design, a population sample of 76 micro-companies was chosen to carry out a questionnaire of 28 questions using the survey technique. Obtaining the following results: Regarding the representatives of the microenterprises, the total 59.2% of the surveyed persons were between 30 and less than 40 years of age, which coincides with the result of the company Hotel Boulevard, 55.3% of the total respondents they are male, which does not coincide with the Hotel Boulevard company since it is identified as female, compared to micro and small companies 68.4% have 6 years or more in the market in the same way it coincides with the results of the Hotel Boulevard company, Regarding quality management and customer service 86.8% of respondents have knowledge of quality management and resembles Hotel Boulevard as they know about quality management. Finally, it is concluded that most of the Mype have knowledge of quality management and customer service.

Keywords:

Customer service Quality management, Mypes.

CONTENIDO

1. Título de tesis.....	i
2. Hoja de firma del jurado evaluador.....	ii
3. Agradecimiento /Dedicatoria.....	iii
4. Resumen /Abstract.....	v
5. Contenido.....	vii
6. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases teóricas.....	14
2.3 Marco conceptual.....	31
III. HIPOTESIS.....	35
IV. METODOLOGÍA.....	36
4.1 Diseño de la investigación.....	36
4.2 Población y muestra.....	36
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	37
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
4.5 Plan de análisis.....	41
4.6 Matriz de consistencia.....	42
4.7 Principios éticos.....	43
V. RESULTADOS.....	44
5.1 Resultados.....	44
5.2 Análisis de los resultados.....	49
VI. CONCLUSIONES.....	55
Aspectos complementarios.....	57
Referencias bibliográficas.....	57
Anexos.....	61

ÍNDICE DE FIGURA, TABLAS

Tablas	N° de Pagina
Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeña empresas en el sector servicio rubro hoteles Distrito de Chimbote Provincia Del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard.....	44
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles Distrito Chimbote Provincia Del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard.....	45
Tabla 3. Caracteristicas de la Gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeña empresa en el sector servicio rubro hoteles Distrito Chimbote Provincia Del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard.....	46
Figura	
Acerca de los representantes de la empresa	
Figura 1 (Tabla 1) Edad del encuestado.....	72
Figura 2 (Tabla 1) Genero del encuestado.....	72
Figura 3 (Tabla 1) Grado de Instrucción.....	73
Figura 4 (Tabla 1) Cargo en la Empresa.....	73
Acerca de micro y pequeñas empresas	
Figura 5 (Tabla 2) Cuanto tiempo tiene la empresa en el mercado	74
Figura 6 (Tabla 2) Cuenta su empresa con una misión y visión.....	74
Figura 7 (Tabla 2)Cuál es su finalidad por la cual creo la empresa.....	75
Figura 8 (Tabla 2) Cuenta su empresa con otro local comercial.....	75
Acerca de la gestión de calidad en la atención al cliente	
Figura 9 (Tabla 3) Conoce lo que es gestión de Calidad.....	76
Figura 10 (Tabla 3) Realiza una gestión de calidad su empresa.....	76
Figura 11 (Tabla 3) Planifica sus actividades para realizar una gestión de calidad.....	77
Figura 12 (Tabla 3) Su servicio es de calidad con respecto a su competidor.....	77
Figura 13 (Tabla 3) Su servicio del hotel satisface las necesidades de sus clientes.....	78

Figura 14 (Tabla 3) Considera que el cliente es atendido con amabilidad y cortesía en recepción, agradecimiento y despedida.....	78
Figura 15 (Tabla 3) Cuenta con un ambiente adecuado.....	79
Figura 16 (Tabla 3) El servicio de la empresa en la atención fideliza al cliente.....	79
Figura 17 (Tabla 3) Los clientes tienen una amplia información del servicio que brinda... ..	80
Figura 18 (Tabla 3) Tiene un proceso establecido en la atención al cliente.....	80
Figura 19 (Tabla 3) Comprende a los clientes exigentes.....	81
Figura 20 (Tabla 3) Los precios son de manera justa para sus clientes.....	81
Figura 21 (Tabla 3) Cuenta con el libro de reclamaciones.....	82
Figura 22 (Tabla 3) El libro de reclamaciones está al alcance de los clientes.....	82
Figura 23 (Tabla 3) Tiene un procedimiento para la atención de reclamos o quejas.....	83
Figura 24 (Tabla 3) Que canales de comunicación utiliza para relacionarse con sus clientes.....	83
Figura 25 (Tabla 3) Realiza encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente.....	84
Figura 26 (Tabla 3) Su personal recibe capacitaciones.....	84
Figura 27 (Tabla 3) Los Trabajadores de muestran facilidad de comunicación ante sus clientes	85
Figura 28 (Tabla 3) Ha tenido algún inconveniente con algún cliente.....	85

Figura del caso

Acerca de los representantes de la empresa

Figura 29 (Tabla 1) Edad del encuestado.....	86
Figura 30 (Tabla 1) Genero del encuestado.....	86
Figura 31 (Tabla 1) Grado de Instrucción.....	87
Figura 32 (Tabla 1) Cargo en la Empresa.....	87

Acerca de micro y pequeñas empresas

Figura 33 (Tabla 2) Cuanto tiempo tiene la empresa en el mercado.....	88
Figura 34 (Tabla 2) Cuenta su empresa con una misión y visión.....	88
Figura 35 (Tabla 2)Cuál es su finalidad por la cual creo la empresa.....	89
Figura 36 (Tabla 2) Cuenta su empresa con otro local comercial.....	89

Acerca de la gestión de calidad en la atención al cliente

Figura 37 (Tabla 3) Conoce lo que es gestión de Calidad.....	90
Figura 38 (Tabla 3) Realiza una gestión de calidad su empresa.....	90
Figura 39 (Tabla 3) Planifica sus actividades para realizar una gestión de calidad.....	91
Figura 40 (Tabla 3) Su servicio es de calidad con respecto a su competidor.....	91
Figura 41 (Tabla 3) Su servicio del hotel satisface las necesidades de sus clientes.....	92
Figura 42 (Tabla 3) Considera que el cliente es atendido con amabilidad y cortesía en recepción, agradecimiento y despedida.....	92
Figura 43 (Tabla 3) Cuenta con un ambiente adecuado.....	93
Figura 44 (Tabla 3) El servicio de la empresa en la atención fideliza al cliente.....	93
Figura 45 (Tabla 3) Tienen una amplia información del servicio que brinda.....	94
Figura 46 (Tabla 3) Tiene un proceso establecido en la atención al cliente.....	94
Figura 47 (Tabla 3) Comprende a los clientes exigentes.....	95
Figura 48 (Tabla 3) Los precios son de manera justa para sus clientes.....	95
Figura 49 (Tabla 3) Cuenta con el libro de reclamaciones.....	96
Figura 50 (Tabla 3) El libro de reclamaciones está al alcance de los clientes.....	96
Figura 51 (Tabla 3) Tiene un procedimiento para la atención de reclamos o quejas.....	97
Figura 52 (Tabla 3) Que canales de comunicación utiliza para relacionarse con sus clientes.....	97

Figura 53 (Tabla 3) Realiza encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente.....	98
Figura 54 (Tabla 3) Su personal recibe capacitaciones.....	98
Figura 55 (Tabla 3) Los trabajadores de muestran facilidad de comunicación.....	99
Figura 56 (Tabla 3) Ha tenido algún inconveniente con algún cliente.....	99

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos donde hay mucha competencia la búsqueda de la gestión de calidad es una contante para todas las empresas para que puedan desarrollarse en el entorno donde interactúa por eso se genera esta preocupación para que nuestras micros y pequeñas empresas crezcan, sean cada vez mejor por eso el motivo de la línea de investigación la gestión de calidad en la atención al cliente, dentro de las cuales se enmarcaran el presente trabajo.

Veamos algunas cifras de las mypes en Áncash. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el 88 % de la Población Económicamente Activa (PEA) del departamento trabaja en micro, pequeñas o medianas empresas. De este total, el 69.2 % trabaja en las microempresas. El 9.6 % (33 mil 140 personas) trabaja en pequeñas empresas y el 9.2 % en medianas empresas. Mientras, apenas el 11% de la población ancashina trabaja en grandes empresas. De acuerdo con la cantidad de PEA, en la provincia del Santa operan alrededor de 17 mil 467 microempresas, es decir negocios que tienen de 1 a 5 trabajadores a su cargo. Otras 1.574 son medianas empresas, que tienen de 6 a 10 trabajadores. (Ferrol, 2014, p.1)

Según datos del Ministerio de la Producción, las micro y pequeñas empresas (Mypes) representan el 98,6 % de las empresas en el país, generan el 77 % del empleo anual y representan el 42 % del Producto bruto Interno (PBI) Nacional.

Según la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat), en la región Áncash, existen un total de 39,206 microempresas, de las cuales el 58 % se encuentran en la provincia del Santa y de este universo, el 40 % se encuentra en el distrito de Chimbote,

un 10 % en el distrito de Nuevo Chimbote y el 8 % en el resto de los distritos de la provincia. Se puede decir que, en el distrito de Chimbote, existen aproximadamente 9,095 microempresas y en Nuevo Chimbote unas 2,750 microempresas. (Radiorsd, 2016, p.1)

En el Perú, el 96,5% de las empresas que existen pertenecen al sector de Micro y pequeñas (Mypes). Esta cantidad, de acuerdo a la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú), aumenta año tras año, mientras que el número de medianas y grandes empresas se ha reducido frente al 2016. “Cada día está más presente esta fuerza de emprendimiento en el país, pero el gran obstáculo es la formalidad”. Y es aquí donde radica el gran problema: de este universo de negocios, conformado por 5,7 millones de empresas, cerca del 80% aún son informales y dan trabajo a por lo menos 8,13 millones de personas, cifra que aumentó en comparación con el 2016, cuando llegó a 7,7 millones de empleos generados.(Comercio,2018,p.1)

En Chile existen casi 900 mil pymes, y las tres cuartas partes de ellas nacen como Micropymes. Las pymes constituyen el 98% de las empresas que existen en el país y emplean al 42% de los ocupados. Sin embargo, el 15% de las pymes no alcanza a llegar al primer año de vida y queda en el camino; y sólo el 40% permanece más allá de 7 años. Por otra parte, según el XVI Informe de Deuda Morosa de Equifax y la Universidad San Sebastián (USS), del total de empresas morosas actualmente en nuestro país, más del 70% corresponde a micro, pequeñas y medianas empresas, siendo el comercio al por mayor y menor, empresas inmobiliarias y de construcción los rubros más afectados. Lo anterior se debe principalmente a que éstos son los que se resienten más rápidamente ante las crisis económicas. (El diario el Herald, 2018, p.1)

Cifras brindadas por la ministra de Industrias, Eva García, dan cuenta del papel protagónico que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) dentro de la economía ecuatoriana. El 95% del tejido empresarial son mipymes; de ellas, el 90% son micro, 8,6% son pequeñas, y 1.4% son medianas. La mayor parte actúa en el sector comercial con el 54%, en manufactura están 36,4% y en servicios 9,5%.

A través de las mipymes se hacen el 64% de las compras públicas. Y, además, abarcan el 35% de todas las ventas nacionales. (El diario telégrafo, 2017, p.1)

Actualmente la calidad de atención al cliente es una fuente importante y necesaria dentro de una organización. Sin embargo son pocas las empresas que consiguen adaptarse a las diversas necesidades de los clientes en cuanto a la calidad del servicio. Por ello todos los directivos deben emplear un plan de mejora en atención y servicio al cliente, ya que son el elemento vital de una organización.

Con resultados de la presente investigación se analizara y se realizara una comparación con la mype del caso. Se plantean el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio – rubro hoteles distrito de Chimbote provincia del Santa 2017? Caso del Hotel Boulevard

Para dar respuesta a esta pregunta se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas en el sector de servicio rubro – hoteles distrito de

Chimbote provincia del Santa 2017.Caso de hotel Boulevard, para conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos especificos:

- Identificar las principales características del representante de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles distrito de Chimbote provincia del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard
- Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles distrito Chimbote provincia del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard
- Realizar un análisis comparativo de las características de la Gestión de Calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles distrito Chimbote provincia del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard

Este trabajo de investigación se justifica, porque nos permite identificar las características del representante de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles distrito Chimbote provincia del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard

Así mismo permite describir las principales características de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles distrito de Chimbote provincia del Santa 2017. Caso del Hotel Boulevard

Y así conocer y determinar las características de la gestión de calidad en la atención al cliente, y aplicar posibilidades de mejoras.

Servirá para identificar problemas de la microempresa del Hotel Boulevard relacionadas en la gestión de calidad en la atención al cliente, facilitar posibles soluciones.

También sirve como ayuda para los estudiantes que en un futuro quieran formar su propio micro y pequeña empresa.

También sirve como guía o fuente de investigación para lograr realizar estudios científicos para mejorar problemas en las empresas sobre la atención al cliente.

En el siguiente trabajo de investigación se utilizó la siguiente metodología de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Con una población de 96 microempresas incluyendo el caso y una muestra de 77 incluido el caso del hotel Boulevard.

En la presente investigación se obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los representantes de las microempresas el 59.2% total de los encuestados se obtuvo que tienen de 30 a menos de 40 años de edad cual coincide con el resultado de la empresa Hotel Boulevard, El 55.3% total de los encuestados son de sexo masculino, lo cual no coincide con la empresa hotel Boulevard ya que se identifica del sexo femenino, respecto a las micro y pequeñas empresas el 68.4% tiene de 6 años a más en el mercado del mismo modo coincide con los resultados de la empresa del Hotel Boulevard, Respecto a la gestión de calidad y atención al cliente el 86.8% de los encuestados tienen conocimiento lo que es gestión de calidad y coincide con el caso hotel Boulevard ya que conoce sobre el tema gestión

Asimismo llegamos a las siguientes conclusiones: Finalmente se llega a la conclusión que la mayoría de las microempresas son dirigidas por personas mayores que tienen conocimiento de gestión de calidad y atención al cliente.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes.

Locales

Vasallo (2017) en su trabajo de investigación titulada: *Gestión De Calidad En Atención Al Cliente, En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Agencias Movistar Móvil, Casco Urbano Del Distrito De Chimbote, 2016.*

Se tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de la calidad en la atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias movistar móvil, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptiva y de diseño no experimental – transversal. Para llevar a cabo la investigación se escogió una muestra de 13 micro y pequeñas empresas de una población de 15, a quienes se aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados. El 69% tienen de 31 a 50 años de edad, El 62% son masculinos, El 54% su grado de instrucción es técnica, El 85 % tiene más 7 años de permanencia, El 92 % conoce gestión de calidad. Se Concluye: La mayoría de los representantes, están siendo dirigidas por personas de 31 a 50 años, son del género masculino, tiene superior no universitario. Permanecen y son dueños más de 7 años, su objetivo es generar ganancia, La mayoría absoluta Sí conocen el término Gestión de Calidad, La totalidad conoce la herramienta de atención al cliente y esto los ayuda a alcanzar las metas de su negocio.

Beteta (2015) en su trabajo de investigación titulada: *Caracterización De La Gestión De Calidad En Las Mypes Del Sector Servicio - Rubro Hotelero De La Urbanización El Pacífico, Nuevo Chimbote, 2013*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio – rubro hotelería, de la urbanización Pacífico, de Nuevo Chimbote, 2013.. La investigación fue cuantitativa-descriptiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida una muestra de 100% de MYPES de una población de 6, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas cerradas, aplicando la técnica de la encuesta. Se obtuvo los siguientes resultados: Se observa que el 67% oscilan entre las edades de 30 a 40 años. El 67% tienen estudios de nivel superior. El 50% son propietarios. El 67% tiene estudios de nivel superior. El 67% tiene más de 5 años. Refiere que la atención que brinda su personal, si es de calidad. El 100%.Llegando a las conclusiones: La mayoría relativa de los representantes de las MYPES del sector servicio - rubro hotelería de la urbanización El Pacifico, Nuevo Chimbote, 2013, son personas adultas, la mitad de las MYPES están dirigidos por sus propietarios, así mismo el grado de instrucción es superior. La mayoría de las MYPES del sector servicio- rubro hotelería de la urbanización El Pacífico, Nuevo Chimbote, 2013, tienen más de 5 años de experiencia.

Antúnez (2016) en su trabajo de investigación titulada: *Gestión De Calidad En Atención Al Cliente De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio Rubro Restaurantes, En La Ciudad De Huarmey, 2016*.Se tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad en

atención al cliente de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicio - rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016. La siguiente investigación utilizo un diseño no experimental – descriptivo – transversal. Para el recojo de información se obtuvo una muestra dirigida de 22 Mypes de una población de 26, a quienes se les aplico un cuestionario de 14 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: El 72,7% tienen una edad entre 31-50 años de edad. El 63,6% son de género masculino. El 68,2% de las Micro y pequeñas empresas tienen de 0 a 3 años de permanencia. El 45,5% tienen un grado de instrucción superior. El 59,1% aplica una gestión de calidad. El 50% planifica sus actividades. Se llegó a las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes en la ciudad de Huarney son personas adultas, ya que tienen una edad entre 31 a 50, son de género masculino, con un grado de instrucción superior. La mayoría de los representantes manifiestan que están aplicando una gestión de calidad, usando la técnica de la mejora continua, así mismo para determinar la calidad en sus negocios ellos priorizan la planificación de sus actividades.

Nacionales

Hidalgo (2016) en su trabajo de investigación titulada: *Gestión De Calidad Y Formalización De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Hoteles De Tres Estrellas En El Distrito De Iquitos, Año 2016*. Tuvo como objetivo general: Determinar los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hoteles

de tres estrellas en el distrito Iquitos, año 2016. La investigación del tipo cuantitativa de diseño no experimental - descriptivo Se aplicó un cuestionario estructurado en una encuesta a representantes de una muestra de 20 Mypes de una población se llegaron a los siguientes resultados, El 55% tiene De 30 a 44 años. El 65% son de sexo masculino. El 65% tiene estudios universitarios. El 90% están en el rubro entre 11 a 20 años. 55% aplican gestión de calidad. Se llegó con las siguientes conclusiones: Con respecto si las micro y pequeñas empresas de hoteles de tres estrellas en el distrito Iquitos, 2016, aplican la gestión de calidad, se concluye: que la mayoría (55%) de gerentes y o representantes legales de las Mypes tiene entre 30 y 44 años, (70%) del sexo masculino; (65%) con estudios universitarios, en la mayoría (90%) están en el sector hotelero entre 11 a 20 años. el (75) utiliza documentos de gestión para mejorar la calidad en la prestación del servicio, se percibe que aplican gestión de calidad, es buena en (55%).

Torres (2017) en su trabajo de investigación titulada: *Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Atención Al Cliente En Las mypes Del Sector Servicios, Agencias De Viaje Y Tours Turísticos, Distrito De Iquitos, Año 2017*. Tuvo como objetivo general: determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, agencia de viajes y tours turísticos, distrito de Iquitos, año 2017. La investigación fue del tipo descriptivo – correlacional - no experimental, donde se aplicó un cuestionario estructurado de 23 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto a la edad del emprendedor, están en el rango de 29 a 39 años de edad el 40,0%; mayoritariamente son de género femenino 80,0%; su grado de instrucción del

empresario es técnico 45%, las mypes están en el rango de 6 a más años con un 40,0%, Respecto a la gestión y atención al cliente, el 50,0% tiene definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa; el 70,0% de los emprendedores manifiestan que capacitan a sus trabajadores; el 50,0% si recoge sugerencias y reclamos, el 30,0% es referencial; mientras que el 80,0% considera que los clientes valoran el servicio y genera fidelización. se llegó a la conclusión Los emprendedores en su mayoría están en el rango de “29 a 39 años” significa que son jóvenes emprendedores quienes están a cargo de las mypes del sector servicios, agencia de viaje y tours turístico, también están al mando las mujeres con el 40,0%, están representadas mayoritariamente por el sexo femenino. Los microempresarios encuestados presentan grado de instrucción técnica y universitaria con el 30,0%. La profesión que destaca es la de administrador y técnico. Las mypes en estudio si evidencian y es de conocimiento una gestión de atención al cliente 50,0%. Demostrando que el personal encargado y conjuntamente con la microempresa tiene un mayor enfoque con las necesidades que exige el cliente. El análisis concluyó que el 80,0% considera que los clientes valoran el servicio y genera fidelización.

Paima (2017) en su trabajo de investigación titulada: *Caracterización De La Gestión De Calidad Y Capacitación En Las Micro Empresas Del Sector Servicio - Rubro Hoteles En El Distrito De Juanjui, Año 2017*. Tuvo como objetivo general Conocer las características de la gestión de calidad y capacitación en las MYPES, del sector servicios – Rubro hoteles en el distrito de Juanjui año 2017. La investigación fue descriptiva se utilizó un diseño no experimental – transversal. La

población fue de 12 mypes, se escogió una muestra poblacional de 10 micros empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas, usando la técnica de la encuesta. Llegando a los siguientes resultados: 90% de los representantes tienen de 51 años a más. 90% de los representantes son de sexo masculino, 50 % tienen estudios técnicos, no tiene implementación de gestión de calidad un 60%, no recibe capacitación de personal un 60%. Llegando a las siguientes conclusiones: Las edades de los representantes legales en su mayoría son adultas, ya que en este rubro la supervivencia de estas MYPES depende de cada propietario o que dirige este tipo de empresa. En el género, predomina el sexo masculino. Con respecto a la gestión de calidad se observa que la mayoría de los encuestados afirman que están de acuerdo a la necesidad del cliente.

Internacionales

Joubert (2015) en su trabajo de investigación titulada: *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén*. Su objetivo general: Indagar sobre la potencialidad y la factibilidad de aplicar SGC en los hoteles de la ciudad de Neuquén y, a partir del análisis, sugerir propuestas que permitan a los gerentes y/o dueños involucrarse paulatinamente en el proceso de implementación de estos. La investigación es de tipo cualitativa, el diseño es descriptivo se tuvo como muestra 23 gerentes, Los referentes de las 2 empresas consultoras, Los referentes de los 2 organismos certificadores. El referente de la Asociación Hotelera de Gastronomía y Hotelería de la ciudad, incluida a partir de las menciones de los propios

entrevistados. Usando la técnica de la entrevista .obteniendo los siguientes resultados: la totalidad de los encuestados afirmó que, si bien es posible hacer turismo en la ciudad de Neuquén, está aún no está preparada para asumir esta nueva veta económica, ya que observan una falta de articulación entre las actividades y una insuficiente accesibilidad para aquellos visitantes que no cuentan con movilidad propia.se llevo a las siguientes conclusiones: A medida que se fue realizando el análisis de la información, se fueron comprobando cada una de las hipótesis planteadas. Se puede confirmar que la investigación contribuye a dar un panorama cierto de la situación hotelera de la ciudad de Neuquén, así como de las opiniones y percepciones de los gerentes y dueños acerca de la implementación de los SGC. Asimismo, la totalidad de los hoteleros coincidió en que la ciudad de Neuquén está muy lejos de ser una ciudad turística, a pesar de los grandes esfuerzos por promocionarla como tal y de sus extraordinarias posibilidades de desarrollo.

Parra (2017) su trabajo de investigación titula: *Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba. Teniendo como objetivo general es la elaboración de un procedimiento para el diseño del SGC dirigido a los procesos operativos, lo cual delimita como campo de acción el SGC en los procesos operativos. La metodología que se utilizo fue analizar las diferentes bibliografías referentes al diseño del SGC.se obtuvieron los siguientes resultados: Poca variedad en las actividades de animación. Diariamente se realizan las mismas actividades y estas no cubren todo el tiempo libre del visitante. El SGC en el proceso operativo de animación no cumple los requisitos de la norma ISO 9001:2015.llegando a las*

siguientes conclusiones: El procedimiento elaborado constituye una herramienta para el diseño de un sistema de gestión de la calidad que tenga en cuenta las etapas del ciclo de Deming (planificar, hacer, verificar, actuar) y puede ser aplicable en todos los procesos de la instalación. Asimismo, permitió que se diseñara parcialmente el SGC en el proceso operativo de animación. Esto evidencia que el hotel continúa trabajando para la mejora continua.

2.2 Bases teóricas

Microempresa

Como bien se dice las microempresas son constituidas por personas emprendedoras, pueden ser por personas naturales o jurídicas con el fin de realizar actividades económicas, mayormente estas empresas son dirigidas por el mismo dueño que asume el cargo de administrador, cuenta con un numero pequeños de trabajadores.

El concepto de microempresas varia depende del país aquí en Perú se define como una empresa pequeña que bien puede producir un producto o brindar algún servicio, son administradas mayormente por los mismos dueños o representantes encargados, su fin común es el recurso monetario. Melo (2017) afirma que:

La micro y pequeña empresa constituida bajo las leyes que rigen el Perú nos dice que una MYPE es aquella unidad económica que realiza unidades de producción, extracción o brindan servicios bajo cualquiera de las formas de organización empresarial (persona natural o jurídica), ya sea en el sector servicios, manufactura o cualquier otro. (p.18)

De acuerdo con Melo la microempresa es la unidad económica que bien puede producir productos y brindar servicio en cualquier ámbito empresarial, puede ser constituida por una persona natural o jurídica.

Calidad

Calidad es un tema muy importante hoy en día en el mundo empresarial y académico ya que busca que el producto o servicio tenga un valor superior a las necesidades o expectativa que el cliente espera recibir y a un precio accesible, es decir entregar algo más de lo que el cliente desea. Cortés (2017) afirma que: “El término calidad es ampliamente utilizado, y está en boca de todo el mundo. Sin embargo, la definición de calidad es complicada, y es difícil sintetizar en una única frase todas las dimensiones del término.”(p.10).De acuerdo con Cortes la palabra calidad se está utilizando ampliamente en el mundo empresarial, pero son pocas las empresas que pueden definir bien la definición de calidad.

Gestión de calidad

La gestión de calidad en la actualidad se ha convertido en una herramienta necesaria en el mundo empresarial como estrategia para poder llegar u obtener el éxito.

La gestión de calidad es el instrumento necesario en el mundo empresarial ya que determina los procesos de calidad de cada producto o servicio para satisfacer las necesidades y deseo de los consumidores, este nivel de exigencia hace que las empresas puedan estar en constante competencia y puedan dar lo mejor de cada una de ellas y obtener crecimiento en el mercado.

Es el nivel de exigencia de los clientes para que las empresas en competencia mejore la calidad, es un factor determinante para que las empresas

busquen estar actualizados modernizados y puedan prevenir riesgos. Cortes (2017) afirma que:

La gestión de la calidad pone en marcha un sistema que anima a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos del cliente, a definir unos procesos que proporcionen productos aceptables por el cliente y a mantener estos procesos bajo control, proporcionando así confianza tanto a la organización (antiguo aseguramiento interno) como a sus clientes (antiguo aseguramiento externo) de su capacidad para suministrar productos que cumplan los requisitos de forma consistente para que se mejore o realce la satisfacción de los clientes.(p.9)

Como afirma Cortés es un sistema que ayuda a las organizaciones a identificar mejor las necesidades de los clientes y a definir productos o servicios aceptables, donde se dirige, controla y sobre todo donde se cumplan los requisitos de gestión de calidad para que se pueda cumplir con las necesidades y exigencias del cliente.

En el presente estudio de investigación el 86.8% manifestaron conocer lo que es gestión de calidad eso los ayuda a identificar y analizar las necesidades del cliente poder brindar un servicio de calidad así como afirma Cortes gestión de calidad ayuda a las organizaciones a mantener bajo control los requerimientos y cumplir con los requisitos de forma consistente.

Sistema de gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad también se considera como herramienta estratégica en que una empresa desarrolla una gestión empresarial relacionada con la calidad de su producto o servicio tiene como estructura de procesos para alcanzar objetivos de calidad cumpliendo con las necesidades y exigencias de los clientes. Cortés (2017) afirma que:

Los Sistemas de Gestión de la Calidad se pueden definir como “el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad”. (p.9)

El sistema de gestión de calidad es el procesos de actividades interrelacionados para establecer objetivos y procesos de la empresa establecidos en las reglas y responsabilidades las cuales lo planifica la empresa (dirigir, controlar).

La atención al cliente

Es el servicio que brinda la empresa al cliente, para tener una buena comunicación y relación, así el cliente pueda estar satisfecho con el producto o servicio así la empresa asegura su rentabilidad y crecimiento. La cual abarca mayormente en las empresas de servicios, actualmente la atención al cliente es

aquella que busca tener una comunicación y relación directa entre el cliente y la empresa para mayor satisfacción del cliente para cubrir sus necesidades y así el cliente pueda sentirse feliz con la atención que le brinda la empresa. Arenal (2017) afirma que:

La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o de un servicio. (p.7)

Se podría decir que hoy en la actualidad en todo el mundo la atención al cliente es más que obligatorio y es esencial dentro de cualquier empresa. De esta manera todos los trabajadores deben estar capacitados para brindar un trato especial de calidad y preferencial para mantenerlo contentos y puedan sentirse fidelizados con la empresa.

En el presente estudio de investigación el 82.9% manifestaron en tener un procedimiento ya que el cliente es fundamental para la empresa así como dice Arenal el cliente es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando una adecuada atención.

Barreras de comunicación con el cliente

En la comunicación podemos encontrar obstáculos que perjudiquen una clara y precisa comunicación en entorno en que estamos.

En el mundo empresarial existen más barreras de comunicación ya que tenemos con personas de toda clase ya que pueden ser trabajadores, clientes, proveedores.

Estas barreras de comunicación se suele dar cuando un cliente se acerca a pedir información y quizás no logra comprender por el ruido o que interrumpen la conversación otros clientes o por otros factores. Díaz (2014) afirma que:

Hay que tener siempre muy presente las barreras en la comunicación con el cliente. En la comunicación, es más importante el cómo se dice y no tanto qué se dice.

Las barreras que pueden obstaculizar una buena comunicación las podemos englobar en dos grupos:

- Físicas. Pueden ser los ruidos, deficiencias personales, etc.
- Psicológicas. Prejuicios, inferencias, etc.(p.19-20)

Como bien dice Díaz siempre hay que considerar las barreras de comunicación ante el cliente, la comunicación es una herramienta fundamental para saber relacionarse ante los clientes saber lo que está diciendo para que el cliente no tenga confusiones o una mala interpretación, atenderlos en un ambiente adecuado donde no haya ruidos, donde nadie interrumpa la conversación para que la comunicación se clara y precisa y el cliente pueda adquirir nuestro producto o servicio sin dudas y cubrir sus necesidades que estaba esperando.

Satisfacción del cliente

Muchas veces encontramos en las organizaciones parámetros de calidad para satisfacer la necesidad o deseos de los clientes pero en algunas veces está por encima de las posibilidades y recursos que demanda la empresa, o también hay otras empresas que no están con la capacidad de satisfacer a sus clientes por eso las empresas deben capacitar a su personal para mantenerlos actualizados en el tema de atención al cliente y así puedan ofrecer una atención de calidad, que el cliente pueda satisfacer todas sus necesidades y las exigencias que pueda pedirle a la empresa. y así la empresa tener gran participación en el mercado ante sus competidores y también una buena rentabilidad económica.

Es de mucha importancia orientar a la empresa hacia el cliente y que todos los que conforman la empresa tenga conocimiento, liderando una cultura empresarial basada a las necesidades y expectativas que está necesitando el cliente. Según Blanco, Lobato, Lobato (2013) afirma que

Se puede definir la satisfacción del cliente como:

El estado de ánimo de una persona que resulta de contrastar los distintos beneficios obtenidos de un producto o servicio con sus expectativas previas a la utilización del citado producto o servicio.

Analizando esta definición, es importante determinar los distintos estados de satisfacción que puede tener un cliente, los cuales son:

- Excitación. Los beneficios obtenidos con el uso del producto están por encima de las expectativas del cliente, lo que supone una sorpresa agradable y con gran capacidad de fidelización. La compraventa ha sido un éxito ya que el rendimiento supera las previsiones, al menos para una de las partes.

- Satisfacción. Los beneficios obtenidos con el uso del producto están en sintonía con las expectativas que el cliente tenía respecto del producto. La compraventa se ha desarrollado perfectamente y el rendimiento ha sido el esperado para ambas partes.

- Irritación. Los beneficios obtenidos con el uso del producto son adecuados a las expectativas, pero el comportamiento del vendedor no ha sido el adecuado. El comprador ha debido hacer un esfuerzo extra durante la operación de compraventa.

- Insatisfacción. Los beneficios logrados con el uso del producto están por debajo de las expectativas del cliente. El proceso de compraventa se ha desarrollado de forma adecuada, pero el resultado no es el esperado.

- Enfado. Tanto el uso del producto como el proceso de compraventa han tenido un resultado muy por debajo de las expectativas generadas, todo ha ido mal. (p.259)

De acuerdo con Blanco, Lobato, Lobato la satisfacción se refleja en el ánimo de la persona cuando ve los resultados del producto o servicio brindado mostrando excitación, satisfacción, insatisfacción, irritación o enfado.

Principales motivos de no satisfacción y sus consecuencias

Si bien cierto muchas veces las empresas pretende satisfacer sus deseos de sus clientes pero son pocas las empresas que consiguen eso porque hay factores que influyen, puede ser por el servicio o producto que no llego a cumplir todas sus expectativas o también la calidad o precio, como también se sabe los clientes nunca se sienten satisfechos siempre van a querer más por eso las empresas deben estar preparadas ante todas las exigencias de los clientes para así mantener una buena relación con ellos. Díaz (2014) afirma que:

La empresa no debe nunca pretender que el 100% de los clientes estén satisfechos, ya que influyen muchos factores para que así no ocurra. Los clientes insatisfechos puede generarse por muchos motivos, pero hay algunos que son, al parecer, comunes entre muchos clientes insatisfechos.

Veamos cuáles son:

- Insatisfacción sobre el producto. Parece obvio que sea así, pero desgraciadamente se da con bastante frecuencia.
- Una mala atención al cliente. Durante todo el capítulo hemos recalcado la importancia de una buena atención.

- Incumplimiento de los plazos de envío. Los clientes suelen ser muy exigentes y normalmente quieren obtener las cosas de la forma más rápida posible. La demora es un contratiempo
- Engaños o mala interpretación en las garantías. Sabemos que por Ley los productos deben tener una garantía, y a veces las condiciones de esta no están muy claras, y después el cliente se lleva las sorpresas.
- Los precios. Son también motivos de insatisfacción, bien porque se suban, porque no estaban nada claros, porque al precio inicial de un producto o servicio se le añaden otros inesperados, etc.(p.81-82)

De acuerdo con lo que afirma Díaz las empresas no deben pretender que los clientes estén satisfechos el 100% ya que se determina muchos factores para cumplir con ello, para generar insatisfacción en los clientes influye muchos motivos como una mala atención el precio otros motivos más.

Servicio al cliente

Como toda empresa presta un servicio para relacionarse con sus clientes y tener una buena relación para que él esté a gusto con el servicio o producto que obtenga de la empresa así ambos salgan beneficiarios, en toda empresa el cliente siempre va hacer primero por eso hay que prestar un buen servicio y tener una comunicación clara precisa para saber lo que está requiriendo el cliente y así poder brindar una buena atención para el cliente pueda preferirnos ya si mantenernos en el mercado antes los competidores. Díaz (2014) afirma que:

Este servicio al cliente se debe entender como un conjunto de actividades (y comportamientos) que se relacionan entre sí con el objetivo de que el cliente obtenga una satisfacción en el momento y en el lugar adecuado. (p.46)

Como afirma Díaz el servicio del cliente consiste en un conjunto de actividades de servicio que brinda cada empresa para la satisfacción de sus clientes. Este es con el fin que los clientes pueden obtener sus productos o servicios en el lugar y tiempo de ellos lo deseen.

Encuesta de servicio al cliente

El hacer una encuesta por una parte tiene un gasto que adquiere la empresa pero también es beneficioso para la empresa para que obtenga información para las mejoras necesarias para una atención óptima para el servicio que presta la empresa al cliente y se mantenga una relación buena estén satisfechos y mantengan su fidelidad así la empresa.

En las encuestas que hacen las empresas siempre vamos encontrar buenas sugerencias de los clientes como a ellos les gustaría que les ofrezcan un servicio o un producto, también se ve quejas como actúan algunas empresas dan su servicio y eso nos ayuda para esas quejas nos ayuda para poder emplearlos en mejoras para captar más cliente y así la empresa tendría una buena rentabilidad económica. Arenal (2017) afirma que:

Este punto es fundamental para un correcto control atención debe partir de información más especializada, en lo posible personal y en donde el consumidor pueda expresar claramente sus preferencias, dudas o quejas de manera directa.

Fidelización de los clientes

Conseguir clientes fieles no es una tarea fácil para las empresas hoy en día donde hay mucha competencia ya sea en calidad o precio, producto o el buen servicio que entrega la empresa ,por eso su trabajadores deben ser capacitados eventualmente porque siempre deben estar preparados para atender a todo clase de clientes y a los cambios tecnológicos actualmente se ven y tener una buena relación con los clientes y saber cómo llegar a ellos para que estén felices y satisfechos con el servicio o producto que le ofrezca la empresa y así puedan volver a regresar a busca nuestro servicio y sean unos clientes fieles.

Así la empresa crezca y obtenga una buena participación en el mercado y su rentabilidad económica se mejor y pueda ofrecer a sus trabajadores los beneficios que ellos se merecen y así puedan trabajar felices y trasmitan eso a sus clientes y puedan dar una buena atención a sus clientes. Según Blanco, Lobato, Lobato (2013) afirma que:

A lo largo del tiempo, el marketing ha ido evolucionando de forma que su objetivo actual ya no es conseguir ventas, sino clientes fieles. El proceso que desarrollan las empresas para lograrlo se denomina fidelización de clientes y se puede definir como:

El proceso por el cual la empresa mantiene un sistema de relaciones a largo plazo con los clientes más rentables de la empresa, con el fin de obtener una alta participación en sus compras. Las notas características de la fidelización de clientes son:

- Se trata de un sistema de relaciones que parte de la empresa; por lo tanto debe estar definido y programado por la propia empresa.
- La fidelización solo se da cuando la relación con el cliente es duradera en el tiempo, no se puede hablar de fidelización a corto plazo.
- No se dirige a todos los clientes de la empresa, solamente a los que son rentables. El objetivo de los programas de fidelización serían los clientes rentables fieles (mantenimiento de la relación) y los rentables no fieles (consolidación de la relación).
- Se puede considerar que un cliente es fiel cuando realiza en la empresa un determinado porcentaje de sus compras, de forma que el mismo cliente puede ser fiel a más de una empresa. (p.197)

Como dicen Blanco, Lobato, Lobato el marketing en la actualidad ha evolucionado para la incrementación de ventas y fidelización de los clientes. Las empresas mantienen un sistema de relación con los clientes para así asegura una gran participación de compra y sobre todo fidelizar al cliente.

La atención de quejas y reclamaciones

Las empresas actualmente tienen un área de quejas y reclamaciones para buscar mejorar su servicio, para saber la insatisfacción de los clientes y así poder poner las buenas prácticas de mejora de servicio del personal dentro de la empresa.

Las quejas se tratan de cualquier tipo de actuación de una inconformidad con el servicio que presta la empresa.

La reclamación se trata de obtener una solución sobre el daño ocasionado y rápida solución en los daños para sí dar oportunidad a la empresa en corregir y obtener el objetivo de tener satisfecho a todos sus clientes. Tarodo (2014) afirma que: “La atención de quejas y reclamaciones del cliente es una de las funciones más importante del departamento de atención al cliente” (p.178). Una queja o reclamo es una expresión de insatisfacción del cliente por un producto o servicio de empresa en vez de tomarlo como algo negativo debe considerarlo como una herramienta positiva que le permite saber en qué están fallando y tratar de mejorar pero si no mejoran esto sería algo muy negativo para el crecimiento de la empresa ya que en vez de captar más clientes estará perdiendo. Las quejas y reclamos deben resolverse lo más pronto posible para no perjudicar el funcionamiento de la empresa.

Respeto y amabilidad

El respeto y la amabilidad debe ser un valor que jamás debemos perder ante todo ser humano.

En lo que es atención al cliente en respeto y amabilidad es un aspecto fundamental en la relación entre el trabajador y el cliente como unos (buenos días, gracias .buen día) eso ayuda a que el cliente nos trate también del mismo modo que es tratado y muestre confianza con la empresa y se sienta satisfecho de la atención que busco. Díaz (2014) afirma que:

Este respeto a nosotros mismos se debería considerar como otro ingrediente del punto anterior (la disposición previa). La amabilidad sería el trato agradable que les conferimos a los demás. Si unimos los dos conceptos, respeto y amabilidad, en la atención al cliente, tenemos que a este se le debe conferir dignidad y sujeto de derecho de una forma agradable. Por lo tanto, estos comportamientos siempre deben estar presentes en cualquier trato con personas (incluso con animales) y sobre todos con nuestros clientes. (p.46)

Como afirma Díaz el respeto y la amabilidad es un ingrediente fundamental en mundo empresarial más en servicio de atención al cliente, ya que ambos conceptos hace que el cliente se sienta importante en confianza de poder obtener el producto o servicio que le están ofreciendo.

Despedida y agradecimiento

La atención al cliente muchas veces no se da como el cliente desea por eso debemos tener una preparación antes atender ya que nos encontramos con todo tipo de clientes desde que empezamos hasta cuando finalizamos la atención.

En la despedida debemos siempre agradecer al cliente ya sea por educación o por un proceso de atención para que el cliente se sienta bien en un ambiente agradable con la atención que les brinda la empresa. Díaz (2014) afirma que:

La despedida y agradecimiento forman parte de la buena atención al cliente. Siempre debemos acabar todo proceso de reclamación con un saludo de cortesía (buenas tardes, adiós, etc.). Podemos aprovechar también para recordar al cliente el tiempo estimado en recibir una contestación a su reclamación así como que se está a su disposición para cualquier consulta. (p.66)

Como bien dice Díaz la despedida y agradecimiento forman parte primordial en una buena atención que se le brinda al cliente ya que la imagen de la empresa se da a través de sus trabajadores.

Elementos de la atención al cliente

Muchas veces nos preguntamos cómo las empresas hoy en día hacen que su personal ofrezca una atención de calidad, las empresas invierten en capacitaciones para mejorar su servicio de atención al cliente.

Hay algunos elementos que las empresas ponen en práctica dentro de su empresa para obtener un servicio de calidad como tener en cuenta sugerencias opiniones del cliente, de los mismos trabajadores y proveedores, porque ellos están dentro del entorno de la empresa .Tarodo (2014) afirma que:

Entorno. Es aquel que está formado por todos los elementos físicos y elementos accesorios para su puesta en funcionamiento. La opinión que tienen los clientes es muy importante si queremos que tenga una buena sensación de nuestra empresa y eso solo es posible si nuestro entorno es aceptable.

Ejemplo: Un edificio sería un elemento físico y su ambiente sería un elemento accesorio.

Organización. Es aquella que está formada por todos los elementos inmateriales o intangibles que utilizamos para despachar y satisfacer a los clientes. Ejemplo: En una empresa, uno de los elementos de la organización más importantes es el departamento de atención al cliente.

Empleados. Son aquellas personas que forman parte de la empresa y que son muy necesarias para relacionarse con los clientes. La imagen de la empresa dependerá de la imagen que los clientes tengan de los empleados de la empresa. (p.168)

Estos elementos son importantes ya que el entorno donde funciona de la empresa debe tener un ambiente adecuado agradable para que los clientes se sientan contentos importantes, la organización debe contar con una área o departamento exclusivamente para la atención, también los trabajadores deben tener capacitaciones constante ya que mucho implica en la forma como van atender al cliente ya que son imagen de la empre

2.3 Marco conceptual

Microempresa

Su propio nombre lo dice, es una empresa pequeña que cuenta con un número pequeño de empleados. A diferencia de las grandes empresas, en la microempresa el propietario también es el administrador y asume diferentes cargos dentro de la pequeña empresa.

La ley constitucional de las micro y pequeña empresa son unidades económicas formadas por personas naturales y jurídicas de gestión empresarial y tiene como objetivo promover actividades de producción, distribuir bienes y servicio.

Como ya es conocida las pequeñas y medianas empresas no tendría nada que envidiar a las grandes empresas ya que son un gran sector económico y financiero del país .Que han sido creadas por personas muy emprendedoras que a pesar de no contar con mucho personal e ingreso económico están tomando con más fuerza la posesión económica en país sin duda cada vez es más importante en el mercado.

Gestión de calidad

Gestión de calidad es la regulación de procedimientos y recursos que toda empresa ejecuta para así poder brindar la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Para conseguir que el cliente este contento y satisfecho con el producto o servicio que se le está dando.

Es que la empresa se centra en los medios necesarios para obtener el aseguramiento y el control de los procesos para obtener la calidad que se está buscando.

Por lo consiguiente las empresas tienen una planificación de procesos para poder dirigir y controlar las actividades que se realizan dentro de ellas así poder ofrecer productos y servicios de calidad.

Cuando se gestiona una buena gestión de calidad dentro de la empresa podemos encontrar ventajas como:

- Facilita la salida de los productos y servicios con los requisitos de calidad.
- Asegura ante la competencia una buena gestión de calidad y que los clientes los prefieran.
- Una buena imagen ante los clientes actuales y potenciales.
- Que los clientes tengan una fidelidad con la empresa.
- Crecimiento económico y más oportunidades de negocio.
- Posesión en el mercado y ser reconocidos.

Atención al cliente

La atención al cliente en la actualidad es muy importante ya que las grandes empresas y las pequeñas y medianas empresas conocidas como las mypes ponen en primer lugar el servicio de atención al cliente por eso le permite empresarialmente a tener un mejor desarrollo económico, y la gran participación en el mercado ante sus competidores y así poder tener una cartera grande de clientes potenciales y files ya que con servicio de calidad le permite mantener

satisfecho y contentos a los clientes y ganarse la confianza y poder tener una buena relación y poder llegar a saber lo que el cliente espera de la empresa y cumplir con sus expectativas.

Toda empresa se empeña en brindar o prestar sus servicios al cliente ayudándolo a resolver sus dudas o inquietudes en diferentes ramas de la empresa. Ya que el cliente es lo más importante para una empresa y no un simple objeto es que de esta manera se puede garantizar el éxito para la empresa, dándole el trato que se merece con fines de lucro y ganando que el cliente sea fiel a los productos y servicios que brinde la empresa.

El crecimiento de todo negocio depende mucho de la manera que uno puede atender a su cliente el servicio de calidad que presta la empresa, por eso a diario se ve que las empresas buscan atender y satisfacer las necesidades y deseos que buscan sus clientes.

Hoy en día se ve más que las empresas cuenten con áreas que atiendan los reclamos las quejas del cliente para así dar solución rápido a la insatisfacción del cliente y no perder la confianza y preferencia que nos da y poder mantener como líderes.

La importancia del servicio al cliente

Actualmente en el mundo de los negocios las empresas buscan estrategias para fortalecer su servicio que brinda al cliente.

El servicio que brinda las empresas debe ser de calidad para que el cliente se sienta satisfecho con el producto o servicio que buscaba y así poder contar siempre contar el servicio de la empresa y adicionalmente hasta puede recomendar el servicio de la empresa.

Hoteles

Es un establecimiento diseñado exclusivamente para brindar servicios de alojamiento a las personas según el tiempo que estas necesiten. Los hoteles pueden clasificarse en 5 categorías según el tipo de servicios y calidad desde 1 estrella hasta 5 estrellas.

Son construcciones debidamente planificadas para albergar a personas de manera temporal por un determinado tiempo se construyen siguiendo las normas previamente establecidas que lo clasifiquen en el tipo de estrella que tendrán sabiendo que el hotel más lujoso tiene un máximo de clasificación de 5 estrellas.

III. HIPÓTESIS

Esta presenta investigación “La gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresa en el sector servicio – rubro hoteles distrito de Chimbote Provincia del santa 2017. Caso del hotel Boulevard no se realizara la hipótesis ya que el proyecto es de tipo descriptivo.

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de la investigación

Para la elaboración de esta investigación el diseño que se aplicara será no experimental- transversal-descriptivo.

- Es no experimental, ya que no se manipulara la variable y se observó tal cual el fenómeno en estudio.
- Es transversal, porque analizaremos las variables en un periodo de tiempo determinado.
- Y por último será descriptivo porque solo describiremos las características más relevantes de las micro y pequeñas empresas, así como representantes y la variables del estudio.

4.2 Población y muestra

- La población estuvo conformada por 96 microempresas del sector servicios de hoteles del distrito de Chimbote provincia del santa, la información fue obtenida mediante un correo electrónico proporcionado por a Sub Región Pacifico
- La muestra que se obtuvo fue de 77 microempresas del sector servicio rubro hotelero del distrito de Chimbote provincia del santa incluido el caso del hotel Boulevard.

4.3 Definición de las variables y operacionalización

Variable	Definición de la variable	Dimensión	Indicadores	Medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Personas que actúan en presentación y está al frente de la micro y pequeña y mediana empresa	Edad	<ul style="list-style-type: none"> - De 20 a menos de 30 años - De 30 a menos de 40 años - De 40 a menos de 50 años - Más de 50 años 	Razón
		Genero	<ul style="list-style-type: none"> - Masculino - Femenino 	Nominal
		Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> - Primaria - Secundaria - Superior técnico - Superior universitario 	Ordinal
		Cargo	<ul style="list-style-type: none"> - Título Gerente - Administrador - Encargado - Otros. 	Ordinal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
De las micro y pequeñas empresas.	Las micro y pequeña empresa en el Perú juega un papel	cuantos años tiene su empresa en el mercado	<ul style="list-style-type: none"> - De cero a menos 3 años - De 3 a menos 6 años - De 6 a más años 	Razón
	sumamente importante en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la gran fuente generadora de empleo para muchos pobladores y un importante agente dinamizador del mercado.	Cuenta su empresa con una misión y visión	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal
		Cuál es su finalidad por la cual se creó su empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Generar utilidades - Generar empleo - Satisfacer las necesidades del cliente - Otros. 	Nominal
		Cuenta con otro local comercial	<ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	Nominal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad	Gestión de calidad es la regulación de procedimiento y recursos que toda empresa ejecuta para así poder brindar la satisfacción de las necesidades de los clientes	Conoce usted lo que es gestión de calidad	- Si - No	Nominal
		Realiza una gestión de calidad	- Si - No	Nominal
		Planifica sus actividades para realizar una gestión de calidad	- Si - No	Nominal
		Su servicio es de calidad con respecto a sus competidor	- Si - No	Nominal
		Su servicio del hotel satisface las necesidades de sus clientes	- Si - No	
		El cliente es atendido con amabilidad y cortesía en recepción agradecimiento despedida	- Si - No	Nominal
		Cuenta con un ambiente adecuado	- Si - No	Nominal
		El servicio de la empresa fideliza al cliente	- Si - No	Nominal
		Los clientes tienen una amplia información del servicio que brinda	- Si - No	Nominal
		Tiene un proceso establecido en la atención al cliente	- Si - No	Nominal
		Comprende a los clientes exigentes	- Si - No	Nominal
		Los precios son de manera justa	- Si - No	Nominal
		Cuenta con libros de reclamaciones	- Si - No	Nominal

		El libro de reclamaciones esta alcance de ,los	- Si - No	Nominal
		Tienen un procedimiento para la atención de reclamo o quejas	- Si - No	Nominal
		Que canales utiliza para relacionarse con sus clientes	- Comunicación directa - Página web - Redes sociales - Correo electrónico - T.A	Nominal
		Realiza encuestas para medir el nivel de satisfacción	- Si - No	Nominal
		Su personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención	- Si - No	Nominal
		Los trabajadores de muestran facilidad de comunicación antes sus clientes	- Si - No	Nominal
		Ha tenido algún inconveniente con el cliente	- Si - No	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos:

Para la realización de la siguiente investigación se realiza la técnica de la encuesta, para así poder obtener la información necesaria, para la descripción del proyecto.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó para recoger la información, fue cuestionarios de 28 preguntas lo que nos permitirá conocer la información necesaria de la empresa, así mismo el cuestionario consta de preguntas relacionadas a gestión de calidad en atención al cliente.

- 4 preguntas acerca del representante de la empresa.
- 4 preguntas acerca de las micro y pequeñas empresas.
- 20 preguntas acerca de la gestión de calidad en la atención al cliente

4.5 Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utiliza el análisis descriptivo de las variables en estudio, que se elaboraran aplicando como instrumento la encuesta, para la tabulación de los cuadros tablas y figuras se utilizó el programa de Excel seguido del programa Word el programa de PDF para poder concluir con nuestro proyecto.

4.6 Matriz de cosmética

Titulo	Planteamiento del Problema	Objetivos	Marco teórico y conceptual	Metodología
<p>La gestión de calidad en la atención al cliente de las mype en el sector - servicio rubro hoteles distrito de Chimbote provincia del santa 2017. Caso del hotel Boulevard.</p>	<p>a) características del problema:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Ferrol (2014) Veamos algunas cifras de las mypes en Áncash. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, el 88 % de la Población Económicamente Activa (PEA) del departamento trabaja en micro, pequeñas o medianas empresas. De este total, el 69.2 % trabaja en las microempresas. - Comercio (2018) En el Perú, el 96,5% de las empresas que existen pertenecen al sector de Micro y pequeñas (Mypes). Esta cantidad, de acuerdo a la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú), aumenta año tras año, mientras que el número de medianas y grandes empresas se ha reducido frente al 2016. “Cada día está más presente esta fuerza de emprendimiento en el país, pero el gran obstáculo es la formalidad”. Y es aquí donde radica el gran problema: de este universo de negocios, conformado por 5,7 millones de empresas, cerca del 80% aún son informales y dan trabajo a por lo menos 8,13 millones de personas, cifra que aumentó en comparación con el 2016, cuando llegó a 7,7 millones de empleos generados. <p>b) Enunciado del problema:</p> <p>¿La gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeña empresas en el sector servicio rubro hoteles distrito de Chimbote provincia del santa 2017. Caso del hotel Boulevard?</p>	<p>a)Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar las principales características de gestión de calidad en la atención al cliente de la micro y pequeñas empresas en el sector de servicio rubro hoteles distrito de Chimbote provincia del santa 2017 Caso del hotel Boulevard. <p>b)Objetivo específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - . Identificar las principales características del representante de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles distrito de Chimbote provincia del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard - . Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles distrito Chimbote provincia del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard - Realizar un análisis comparativo de las características de la Gestión de Calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles distrito Chimbote provincia del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard 	<p>Antecedentes.</p> <p>Los antecedentes encontrados en el internet referente al tema de gestión de calidad en atención al cliente son: y formalización son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - antecedentes locales -Antecedentes internacionales -Antecedentes nacionales <p>Bases teóricas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de calidad. - Atención al cliente. Para 	<p>Diseño de la investigación</p> <p>Para la elaboración de esta investigación el diseño que se aplicara será no experimental-transversal-descriptivo.</p> <p>Población y muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> • La población estuvo conformada por 96 microempresas del sector servicios de hoteles del distrito de Chimbote provincia del santa, la información se obtuvo del Directorios de la Sub Región. • La muestra que se obtuvo fue de 77 microempresas del sector servicio rubro hotelero del distrito de Chimbote provincia del santa incluido el caso del hotel Boulevard. <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • la realización de la siguiente investigación se realizara la técnica de la encuesta. • El instrumento que se utilizó para recoger la información, fue cuestionarios de 28 preguntas lo que nos permitirá conocer la información necesaria de la empresa <p>Plan de análisis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se elaboraran aplicando como instrumento la encuesta, se utilizó el programa de Excel ,Word

4.7 Principios éticos

Este proyecto tendrá como principio la confiabilidad que todos los datos que se obtuvo serán reales teniendo en cuenta información clara y concisa sobre este presente trabajo de investigación

Principio de respeto al autor de la responsabilidad

RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeña empresas en el sector servicio rubro hoteles Distrito de Chimbote Provincia Del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard

Mypes	Caso del hotel Boulevard				
	Características	Numero	Porcentaje	Numero	Porcentaje
Edad del Encuestado					
	20 a menos de 30 años	10	13.2	0	0.0
	30 a menos de 40 años	45	59.2	1	100.0
	de 40 a menos de 50 años	15	19.7	0	0.0
	Más de 50 años	6	7.9	0	0.0
	Total	76	100.0	1	100.0
Genero del Encuestado					
	Masculino	42	55.3	0	0.0
	Femenino	34	44.7	1	100.0
	Total	76	100.0	1	100.0
Grado de Instrucción					
	Primaria	0	0.0	0	0.0
	Secundaria	44	57.9	0	0.0
	Superior Técnico	25	32.9	0	0.0
	Superior Universitario	7	9.2	1	100.0
	Total	76	100.0	1	100.0
Cargo en la Empresa					
	Titular - Gerente	4	5.3	0	0.0
	Administrador	5	6.6	1	100.0
	Encargado	51	67.1	0	0.0
	Otros	16	21.1	0	0.0
	Total	76	100.0	1	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas en el sector Servicio rubro Hoteles del Distrito de Chimbote Provincia Del santa 2018.Caso Hotel Boulevard

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro hoteles

Distrito Chimbote Provincia Del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard

Mypes	Caso del hotel Boulevard			
Características	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Cuanto tiempo tiene la empresa en el mercado				
De cero a menos 3 años	9	11.8	0	0.0
De 3 a menos de 6 años	15	19.7	0	0.0
De 6 a más años	52	68.4	1	100.0
Total	76	100.0	1	100.0
Cuenta su empresa con una misión y visión				
Si	51	67.1	1	100.0
No	25	32.9	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Cuál es su finalidad por la cual creo la empresa				
General utilidades	42	55.3	1	100.0
general empleo	15	19.7	0	0.0
satisfacer las necesidades del cliente	19	25.0	0	0.0
Otros.	0	0.0	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Cuenta su empresa con otro local comercial				
Si	20	26.3	0	0.0
No	56	73.7	1	100.0
Total	76	100.0	1	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas en el sector Servicio rubro Hoteles del Distrito de Chimbote Provincia Del santa 2018.Caso Hotel Boulevard

Tabla 3

Características de la Gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeña empresa en el sector servicio rubro hoteles distrito Chimbote provincia del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard

Mypes	Caso del hotel Boulevard			
Características	Numero	Porcentaje	Número	Porcentaje
Conoce lo que es gestión de Calidad				
Si	66	86.8	1	100.0
No	10	13.2	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Realiza una gestión de calidad su empresa				
Si	61	80.3	1	100.0
No	15	19.7	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
La empresa planifica sus actividades para realizar una gestión de calidad				
Si	63	82.9	1	100.0
No	13	17.1	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Considera usted que su servicio es de calidad con respecto a su competidor				
Si	76	100.0	1	100.0
No		0.0	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
considera usted que su servicio del hotel satisface las necesidades de sus clientes				
Si	76	100.0	1	100.0
No	0	0.0	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Considera usted que el cliente es atendido con amabilidad y cortesía en recepción ,agradecimiento y despedida				
Si	74	97.4	1	100.0
No	2	2.6	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Considera usted que la empresa cuenta con un ambiente adecuado				
Si	76	100.0	1	100.0
No	0	0.0	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Considera que el servicio de la empresa en la atención fideliza al cliente				
Si	71	93.4	1	100.0
No	5	6.6	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0

Continúa...

Tabla 3 Características de la Gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeña empresa en el sector servicio rubro hoteles distrito Chimbote provincia del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard

Mypes			Caso del hotel Boulevard	
Características	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje
Considera usted que los clientes tienen una amplia información del servicio que brinda				
Si	67	88.2	1	100.0
No	9	11.8	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Considera usted que la empresa tiene un proceso establecido en la atención al cliente				
Si	63	82.9	1	100.0
No	13	17.1	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Usted comprende a los clientes exigentes que visitan a sus empresa				
Si	75	98.7	1	100.0
No	1	1.3	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Considera usted que los precios son de manera justa para sus clientes				
Si	74	97.4	1	100.0
No	2	2.6	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Su empresa cuenta con el libro de reclamaciones				
Si	74	97.4	1	100.0
No	2	2.6	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
El libro de reclamaciones está al alcance de los clientes				
Si	53	69.7	1	100.0
No	23	30.3	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Considera que la empresa tiene un procedimiento para la atención de reclamos o quejas				
Si	43	56.6	1	100.0
No	33	43.4	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Que canales de comunicación utiliza para relacionarse con sus clientes				
comunicación directa	53	69.7	1	100.0
Página web	0	0.0	0	0.0
Redes sociales	0	0.0	0	0.0
Correo electrónico	0	0.0	0	0.0
T.A	23	30.3	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0

Continúa...

Tabla 3 Características de la Gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeña empresa en el sector servicio rubro hoteles distrito Chimbote provincia del Santa 2017.Caso del Hotel Boulevard

Concluye

Mypes	Caso del hotel Boulevard			
Características	Numero	Porcentaje	Número	Porcentaje
La empresa realiza encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente				
Si	24	31.6	0	0.0
No	52	68.4	1	100.0
Total	76	100.0	1	100.0
Su personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente				
Si	64	84.2	1	100.0
No	12	15.8	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Cree usted que los trabajadores de muestran facilidad de comunicación ante el cliente				
Si	70	92.1	1	100.0
No	6	7.9	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0
Total	76	100.0	1	100.0
Ha tenido algún inconveniente con algún cliente				
Si	51	67.1	1	100.0
No	25	32.9	0	0.0
Total	76	100.0	1	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y pequeñas empresas en el sector Servicio rubro Hoteles del Distrito de Chimbote Provincia Del santa 2018.Caso Hotel Boulevard

5.2 Análisis de resultados

Respecto al objetivo 01.

- El 59.2% total de los encuestados se obtuvo que tienen de 30 a menos de 40 años de edad, del mismo modo coincide con el resultado de la empresa caso del Hotel Boulevard ya que se identifica tiene de 30 a menos de 40 años de edad, de este modo se da a conocer que la mayoría de representantes son personas adultas con más experiencia y conocimiento.

Eso quiere decir que las personas de 30 a menos de 40 años cuentan con más experiencia y madurez para desempeñar y dirigir mejor el manejo de la empresa.

- El 55.3% total de los encuestados son de sexo masculino, lo cual no coincide con el resultado la empresa del caso Hotel Boulevard ya que se identifica del sexo femenino.

Esto nos indica que la mayoría de encargos son masculino a diferencia del hotel boulevard que es de sexo femenino a mi parecer ambos pueden desarrollar bien el trabajo sino el sexo femenino tiene más carisma y paciencia y puede comprender mejor al cliente.

- El 57.9% de los encuestados se obtuvo que su grado de instrucción es de secundaria a diferencia de los resultados de la empresa caso del Hotel Boulevard que el representante tiene grado de instrucción superior universitario ya de esta manera puede llevar mejor el desarrollo de la empresa con sus competidores.

Por lo tanto tener un grado de instrucción superior universitario es una ventaja en la empresa ya que puede brindar un mejor desarrollo teniendo conocimientos de estrategias para poder competir con la competencia.

- El 67.1% de los encuestados son encargados de las micro y pequeñas empresas a diferencia de los resultados de la empresa Hotel Boulevard que está a cargo de la administradora, esto demuestra que tiene mayor facilidad para tomar decisiones.

Se puede observar el gran porcentaje son encargados a diferencia del caso Hotel Boulevard que está a cargo de la administradora. Se podría decir que los dueños dejan sus empresas cargo del personal

Respecto con el objetivo 2

- El 68.4% tiene de 6 años a más en el mercado del mismo modo coincide con los resultados de la empresa del Hotel Boulevard lo cual muestra que son empresas que sean mantenido en mercado por mucho tiempo indicando un buen desenvolvimiento en los negocios ante la competencia.

Podemos darnos cuenta que el gran porcentaje tiene más de 6 años en el mercado debido ha tenido un buen desempeño en los negocios y ha sabido superar los obstáculos o problemas haya tenido en la empresa.

- El 67.1% de las empresas cuenta con una misión y visión de modo que se asemeja con los resultados empresa del Hotel Boulevard ya que ellos tienen planificados sus objetivos en base a su misión y visión.

Se puede decir que toda empresa cuanta con una misión y visión hacia el futuro para que puedan crecer como empresa y poder tener mayor participación en el mercado ante sus competidores

- El 53.3% de los encuestados manifestaron que se creó la empresa para generar utilidades los cual se asemeja con los resultados de la empresa del Hotel Boulevard ya que fueron creadas para generas ganancias.

Podemos decir que las empresas tiene por finalidad generas ganancias para beneficio propio y también para mejorar en un futuro su empresa.

- El 73.7% de los encuestados manifestaron que no cuenta con otro local comercial a lo que se asemeja a los resultados de la empresa Hotel Boulevard ya que no cuentan con otro negocio.

Entonces se puede decir que no cuentan con otro tipo de negocio y están enfocados en crecer con la empresa que tienen en la actualidad.

Respecto al objetivo 3

- El 86.8% de los encuestados tienen conocimiento de lo que es gestión de calidad y se asemeja a la empresa Hotel Boulevard ya que conoce sobre el tema gestión de calidad.

Entonces todos los encuestados tienen conocimiento de lo que es gestión de calidad y pueden emplearlas en sus respectivas empresas para mejorar su calidad en el servicio que brindan.

- El 80.3% de los encuestados manifestaron que si realiza gestión de calidad y coincide con los resultados del caso Hotel Boulevard ya que siempre están buscando ofrecer un servicio de calidad.

Hoy en día las empresas toman muy en cuenta lo que es gestión de calidad para mejorar su producto o servicio que brindan, porque en la actualidad la competencia siempre anda buscando mejorar para ganar mercado y poder captar más clientes.

- El 82.9% de los encuestados manifestaron que planifican sus actividades para realizar una gestión de calidad lo cual coincide a los resultados del caso Hotel Boulevard ya que sus actividades lo planifican antes de ponerlo en marcha.

Antes de realizar las actividades debe hacerse una planificación primero para que el producto o servicio sea de calidad para sus clientes.

- El 100% de la encuesta da que su servicio es de calidad con respecto a su competidor este resultado coincide caso del Hotel Boulevard que manifiesta que su servicio es de calidad.

Hoy en día las empresas brindan un mejor servicio de calidad para poder competir ante sus competidores y poder mantener a sus clientes.

- El 100 % de los encuestados consideran que su servicio del hotel satisface las necesidades de sus clientes y coincide con el caso Hotel Boulevard que considera que sus clientes están satisfecho y cubre las necesidades que ellos buscan del servicio que ofrecen.

Los clientes son motor fundamental de cada empresa por ellos se busca satisfacer la necesidades y expectativas que ellos necesitan para que estén satisfecho con el servicio de la empresa.

- El 97.4% de los encuestados manifestaron que sus clientes son atendido con amabilidad y cortesía en recepción, agradecimiento y despedida los resultados coincide con el caso del Hotel Boulevard que también manifestó lo mismo.

Todo cliente debe ser atendido desde su ingreso con cortesía y amabilidad hasta la despedida, ya que el cliente nos solo busca precio y calidad si no también una buena atención, trato personalizado un ambiente donde estén cómodos.

- El 100% de los encuestados manifestaron contar con un ambiente adecuado para sus clientes y coincide con el resultado de la empresa del Hotel Boulevard que también cuenta con un ambiente adecuado donde los clientes estén cómodos.

Toda empresa más cuando es hotel debe tener un ambiente cómodo, agradable una buena infraestructura ya que los clientes buscan comodidad que las habitaciones estén limpias que sean amplias para poder estar cómodos y satisfechos a sus necesidades.

- El 93.4% dijeron que el servicio de la empresa en la atención fideliza al cliente lo cual coincide con el caso del Hotel Boulevard, ya que una buena atención al cliente hace que regresen y sean clientes fidelizados.

Las empresas actualmente buscan estrategias para mantener a sus clientes fidelizado o captar a nuevos clientes de las competencias haciendo un estudio de mercado para mejorar y poder satisfacer las exigencias que buscan los clientes y así poder fidelizarlos y poder mantener una relación cordial.

- El 83.9% de los encuestados considera que los clientes tienen una amplia información del servicio que brindan este resultado coincide al caso del Hotel Boulevard que sus tienen claro el servicio que se brindan.

Esto indica que los clientes están informados del servicio que brindan las empresas para cubrir sus necesidades.

- El 82.9% considera que la empresa tiene un proceso establecido en la atención al cliente cual coincide con los resultados del caso del Hotel Boulevard ya que este procedimiento es desde que ingresa hasta la salida del cliente. Como se ve los resultados tienen un procedimiento adecuado para la atención a los clientes.
- El 98.7% comprenden a los clientes exigentes que visitan a su empresa y coincide con los resultados del caso del Hotel Boulevard ya que aunque sean muy exigente merecen un trato amable y poder dar solución rápido a lo que están exigiendo para poder seguir teniendo como cliente y ganarse la confianza ante el servicio brindado.

Esto nos indica aunque el cliente sea exigente las empresas deben brindar el mismo trato para todos ya que ellos son la parte fundamental de la empresa.

- El 97.4% manifestó que sus precios son de manera justa para los cliente este resultado coincide con el caso del Hotel Boulevard ya que manifiesta que los precios se asemejan de acuerdo al mercado y al servicio de calidad que brindan. Los cliente actualmente busca que el servicio se ha de calidad y a la misma vez el precio sea acorde al mercado.
- El 97.4% cuenta con libro de reclamaciones este resultado se coincide con el caso del Hotel Boulevard ya que también cuenta con el libro de reclamaciones. Esto indica que la gran mayoría son empresas formales y cumplen con los procedimientos adecuados que debe contar toda empresa.
- El 69.7% de encuestados manifiesta que el libro de reclamaciones está al alcance de los clientes este mismo resultado corrobora el caso del Hotel Boulevard que tienen el libro de reclamaciones en recepción al alcance del cliente.
Como indica el resultado el libro de reclamaciones debe estar en un lugar visible para el alcance de los clientes para cualquier reclamo o queja quería manifestar y puedan usarlo.
- El 56.6 % considera que tiene un procedimiento para la atención de reclamos o quejas resultado coincide con el caso del Hotel Boulevard. Podemos observar que las empresas tiene procedimiento para resolver los reclamos o quejas que puedan tener de un cliente y puedan resolver rápidamente para no crear una situación incómoda para el cliente y la empresa.

- El 69.7% dijeron que el canal de comunicación que más usan es de comunicación directa resultado coincide el caso Hotel Boulevard.

Normalmente la comunicación que tienen con el cliente es directa porque es más clara y precisa para poder brindar un servicio que ellos esperan.

- El 68.4 % no realiza encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente resultado que coincide con el caso del Hotel Boulevard.

Como nos podemos dar cuenta la gran mayoría de empresas no realizan encuesta para medir el grado de satisfacción del servicio que brindan.

- El 84.2 % manifestó que su personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente cuyo resultado coincide con el caso del Hotel Boulevard.

Esto indica que los trabajadores tienen preparación y capacitación para poder brindar un servicio de calidad al cliente.

- El 92.1% considera que los trabajadores muestran facilidad de comunicación ante los clientes resultado que coincide con el del Hotel Boulevard.

Ya que la comunicación es clave para facilitar la relación con los clientes los empleadores tienen personal capacitados para poder atender a todo tipo de cliente.

- El 67.1% manifestó haber tenido inconveniente con algún cliente resultado que corrobora la empresa del Hotel Boulevard.

Como toda empresa siempre se tratar con todo tipo de cliente y podrá ver inconvenientes pero siempre buscar la manera de solucionarlo rápido para poder brindar el mejor servicio.

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo específico 1

La mayoría de las mypes en estudio incluido el caso, los representantes tienen de 30 a menos de 40 años de edad (59.2 %) son de género masculino (55.3%) mientras en el caso la representante es de género femenino; tienen de grado de instrucción secundaria (57.9%) mientras en el caso la representante grado de instrucción universitario; se desempeña como encargados (67.1%) mientras el caso de la mype está administrada por la administradora

Respecto al objetivo específico 2

La mayoría de las mypes en estudio incluido el caso tienen de 6 años a más en el mercado (68.4%), su empresa cuenta con una misión y visión (67.1%), su finalidad por la que se creó la empresa es para generar utilidades (55.3%), no cuentan con otro local comercial (73.7%).

Respecto al objetivo específico 3

La mayoría de las mypes en estudio incluido el caso conocen lo que es gestión de calidad (86.8%), realizan una gestión de calidad (80.3%), planifican sus actividades para realizar una gestión de calidad (82.9%), su servicio es de calidad con respecto a su competidor (100%), servicio del Hotel satisface las necesidades de sus clientes (100%), cliente es atendido con amabilidad y cortesía en recepción, agradecimiento y despedida (97.4%), cuenta con un ambiente adecuado (100%), servicio de la empresa en la atención fideliza al cliente(93.4%), los clientes tienen una amplia información del servicio que brindan (88.2%), tienen un proceso establecido en la atención(82.9%), comprenden a los clientes exigentes que visitan sus empresas (98.7%), sus precios son de maneja justa para sus clientes (97.4%), cuentan con libro de reclamaciones (97.4%), libro de reclamaciones está al alcance de sus clientes (69.7%), tienen un procedimiento para la atención de reclamos y quejas (56,6%), utiliza para relacionarse con sus clientes comunicación directa (69.7%), no realiza encuesta para medir nivel de satisfacción del cliente(68.4%), el personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente(84.2%), los trabajadores de muestran facilidad de comunicación ante el cliente (92.1%), si ha tenido inconveniente con algún cliente (67.1%).

Recomendaciones

Presentamos las siguientes recomendaciones a la investigación en estudio.

- Realizar una encuesta para medir el nivel de gestión de calidad en la atención al cliente dentro del negocio y así tener conocimiento en que necesita mejorar.
- Buscar estrategias como el internet ya que los clientes potenciales son influenciados con las redes sociales para buscar información.
- Recibir la información necesaria sobre empresa, crear un buen ambiente laboral para el buen desarrollo de la empresa.

Referencias bibliográficas

Arenal, L. C. (2017). *Gestión de la atención al cliente / consumidor. uf0036*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Antúnez, L (2017). *Gestión De Calidad En Atención Al Cliente De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio Rubro Restaurantes, En La Ciudad De Huarmey, 2016*. Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huarmey, Perú. Recuperado de:<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043537>

Beteta, J. (2015). *Caracterización De La Gestión De Calidad En Las Mypes Del Sector Servicio - Rubro Hotelero De La Urbanización El Pacífico, Nuevo Chimbote, 2013*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041263>

Briones (2017). *El presente trabajo de investigación tiene como título: gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial boticas del distrito San Juan Bautista - Iquitos, año 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Iquitos, Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044832>

Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (iso 9001:2015)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Díaz, F. M. (2014). *Manual. atención básica al cliente (mf1329_1). certificados de profesionalidad. actividades auxiliares de comercio (comt0211)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Diario el telégrafo. (2017). *El 95% de las empresas en el país son mipymes*. Recuperado de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-95-de-las-empresas-en-el-pais-son-mipymes>

El Ferrol. (2014). *Las mypes en Chimbote: ¿cómo aceleremos el motor?*. Recuperado de: <http://www.elferrolchimbote.com/index.php/especiales/1414-las-mypes-en-chimbote-como-aceleramos-el-motor>

El diario el heraldo. (2018). *¿cuáles son las proyecciones para las pymes este 2018?* Recuperado de: <http://www.diarioelheraldo.cl/noticia/cuales-son-las-proyecciones-para-las-pymes-este-2018>

Hidalgo, E (2016). *Gestión De Calidad Y Formalización De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Hoteles De Tres Estrellas En El Distrito De Iquitos, Año 2016*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043537>

Joubert, E. (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: (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina. <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBERT.pdf?sequence=1>

La república. (2016). *Mypes aportan el 21,6% de la producción del país, pero el 83,1% son informales*. Recuperado de: <https://larepublica.pe/economia/966696-mypes-aportan-el-216-de-la-produccion-del-pais-pero-el-831-son-informales>

- Llenque, F. (2016). *LA COLUMNA DEL DÍA. Día Nacional de las Micro y Pequeñas Empresas*. Recuperado de: <http://radiorsd.pe/opinion/la-columna-del-dia-dia-nacional-de-las-micro-y-pequenas-empresas>
- Parra, I. (2017). Sistema de gestión de la calidad en el hotel Brisas Covarrubias, Cuba. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/3374/337453922005.pdf>
- Paima, K (2017). *Caracterización De La Gestión De Calidad Y Capacitación En Las Micro Empresas Del Sector Servicio - Rubro Hoteles En El Distrito De Juanjui, Año 2017*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045313>
- Rengifo (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercio, rubro casas de cambio, en el distrito de Calleria, año 2017*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045708>
- Sáenz (2016). *La presente investigación titulada: la capacitación en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del A.H. Miraflores alto – zona de reubicación de la ciudad de Chimbote, año 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041256>
- Sánchez (2017) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente del hospedaje “el otro primavera” del distrito de Sullana año 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura

Perú. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045987>

Tarodo, P. C. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid: RA-MA Editorial. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

Torres, G. (2017). *Gestión de Calidad bajo el enfoque de atención al cliente en Las mypes del sector servicios, agencias de viaje y tours turísticos, distrito de Iquitos, Año 2017*. Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Iquitos, Perú. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044822>

Trujillo, L. (2014) *.caracterización de la capacitación en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro venta minorista de productos textiles (bazar) del distrito de Huaraz, 2014*. (Tesis para optar el grado de magister en administración). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú. Recuperado el 27 de diciembre del 2016. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035855>

Vasallo, T (2017). *Gestión De Calidad En Atención Al Cliente, En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Agencias Movistar Móvil, Casco Urbano Del Distrito De Chimbote, 2016*. Tesis de Pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045633>

ANEXOS

Anexos 01

Cronograma de Actividades

Actividades		Fechas Asignadas															
		Abril				Mayo				Junio				Julio			
		Semana				Semana				Semana				Semana			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tema N°1	Socialización del Spa	X															
Tema N°2	Redacción de las Bases Teóricas		X														
Tema N°3	Cronograma Para Recolección De Datos			X													
Tema N°4	Instrumentos De Recolección De Datos				X												
Tema N°5	Instrumentos De Recolección De Datos					X											
Tema N°6	Recolección De Datos						X										
Tema N°7	Recolección De Datos							X									
Tema N°8	Recolección De Datos								X								
Tema N°8	Recolección De Datos									X							
Tema N°9	Procesamiento de Datos										X						
Tema N°10	Procesamiento de Datos											X					
Tema N°11	Presentación De Los Resultados De Investigación												X				
Tema N°12	Presentación De Los Resultados De Investigación													X			
Tema N°13	Presentación De Los Resultados De Investigación														X		
Tema N°14	Presentación De Los Resultados De Investigación															X	
Tema N°15	Presentación De Los Resultados De Investigación																X

Presupuesto

Materiales y/ o actividades	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Cuaderno	Und.	1	5.00	5.00
Lápiz	Und.	1	1.00	1.00
Lapicero	Und.	2	2.00	4.00
USB	Und.	1	30.00	30.00
Impresión de encuestas	Und.	8	0.30	2.40
Sobre manila	Und.	2	0.50	1.00
Copias	Und	100	0.10	10.00
Una laptop	Und.	1	2,000	2,000.00
Impresión del proyecto	Und.	50	0.30	15.00
Folder	Und.	1	1.00	1.00
Pasajes para encuestar	Und.	12	2.00	24.00
Pasajes para asesoría	Und.	10	3.00	30.00
Servicio de Internet	Und.	1	240.00	240.00
Consumo de energía eléctrica para el desarrollo del proyecto	Und.	1	50	50.00
Otros				150.00
Total				2,563.40

Anexo 02

Muestra

	Nombre De Los Hoteles	Dirección
1.	Cantone´s	Manuel Villavicencio
2.	Apart-Hotel Supersuite	Jr.Casuarinas-La Caleta
3.	Marvento	E. Meiggs - Florida Alta
4.	Brilia II	M. Pumacahua-P.J. Sr. De los Milagros
5.	Luzanty	Elias Aguirre
6.	Palma Real	E. Meiggs - Miramar Bajo
7.	Playa Hotel	Malecón Grau
8.	Palace Swite Events	Ayacucho - Florida Baja
9.	San Pietro	Meiggs-El Trapecio III-Eta
10.	La 23 Suite Hotel	Espinar -P.J.Miraf.III Zona
11.	Iguazú	Elías Aguirre
12.	Real Chimbote	Sáenz Peña
13.	Sand´s	E. Palacios-Bolivar Bajo
14.	El Bunker	Alfonso Ugarte - C.U.
15.	La Vieja Casona	San Pedro-Miramar Bajo
16.	Royal Palace	Ladislao Espinar
17.	El Palacio Real	José Gálvez-El Progreso
18.	Las Orquídeas	Alfonso Ugarte
19.	Tung Fon	Ladislao Espinar
20.	Cielo	Los Pinos - III Etapa
21.	Plaza	Enrique Palacios
22.	D´Soto	Huánuco - Miraf.Alto
23.	El Poseidón	V.R.H. Torre-Pueblo Libre
24.	Aijin	Villavicencio-Bolívar Bajo
25.	La Pascana	L.Prado - Miraflores Alto
26.	Bolognesi	Bolognesi-Casco Urbano
27.	Encuentro	Ica-Miraflores I Zona
28.	San Antonio	G.Moore-Bolivar Bajo
29.	Libertad	Carlos de los Héros
30.	Chicago	E. Meiggs - Miramar Bajo
31.	Mis Dos Amores	Unión - Miramar Alto
32.	Las Tejas	Norte - Urb. Los Pinos
33.	Dos Flamingo´s	A.Guisse-Miraf. I Zona
34.	Bienvenido	Lima -PJ.Florida Baja
35.	Monterrico	Bolívar - Bolívar Alto
36.	Payolk	Derteano - Bolívar Bajo
37.	El Cautivador	A. Ugarte - Miramar Alto
38.	Le Paris	José Balta - El Progreso
39.	Cesar´s	Ladislao Espinar
40.	Central	Ladislao Espinar
41.	Camino Real	Camino Real - M.Nva
42.	El Embrujo II	José Pardo-Miramar Alto

43.	Havana	L.Prado-Miraflo. III Zona
44.	Florida	Junin - Florida Baja
45.	Real Bolívar	M.Villavicencio-Boliv.Bajo
46.	Meilly	M.Villavicencio-Boliv.Alto
47.	Sol de la Bahía	Carlos de los Héros
48.	América	Alfonso Ugarte - C.Urbano
49.	Boulevard	Ancash-Miramar Alto
50.	Diamante	José Pardo-Miraf. I Zona
51.	Mi Estrella	Mi Estrella
52.	Los Delfines	Villavicencio-Bolivar Bajo
53.	Maricely	Ladislao Espinar - 2do.Piso
54.	Sahara	Tacna-Miraf.Alto-III Zona
55.	Pk2	San Pedro - Miram. Alto
56.	Roy`s	José Balta - Miram. Bajo
57.	El Ensueño	Sáenz Peña
58.	La Cueva del Oso	Casma - Miramar Alto
59.	Johnny	Benavides-Dos de Mayo
60.	El Golf	Leoncio Prado M.Bajo
61.	El Eden	Los Incas - Dos de Junio
62.	Libra´s	Pasco - Miraflores Alto
63.	Okinawa	M.Bastidas-AH.San Juan
64.	Eros	Drenaje-AH. Miraflores III Zona
65.	Ivomar	Miraflores Alto - I Zona
66.	Perú	Leoncio Prado-M.Alto
67.	La Nonna Verano	José Pardo-San Juan
68.	Polo	Libertad-PJ Miramar Bajo
69.	Buena Vista	Peru-Moqueg-San Miguel
70.	Nardo	Tiahuanaco-Dos de Junio
71.	El Retablo Noteño	Unión 972 Magda. Nueva
72.	Moro	L.Prado-Pueblo Libre
73.	Romano´s	Los Pinos
74.	La Palmera	Pachacutec-Magda.Nva.
75.	Titan	Ancash-Magdalena Nva.
76.	Grau	Malecón Grau
77.	Miranda	Ancash

Anexos

Acerca de los Representantes	Características	Conteo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Caso Del Hotel Boulevard		
					Conteo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad del Encuestado	20 a menos de 30 años	III III	10	13.2		0	0
	30 a menos de 40 años	III III III III III III III III III	45	59.2	I	1	100
	40 a menos de 50 años	III III III	15	19.7		0	0
	50 a mas	III I	6	7.9		0	0
	Total	76	76	100	1	1	100
Genero del Encuestado	Masculino	III III III III III III III III II	42	55.3		0	0
	Femenino	III III III III III III III	34	44.7	I	1	100
	Total	76	76	100	1	1	100
Grado de Instrucción	Primaria		0	0		0	0
	Secundaria	III III III III III III III III III	44	57.9		0	0
	Superior técnico	III III III III III	25	32.9		0	0
	superior universitario	III II	7	9.2	I	1	100
	Total	76	76	100	1	1	100
Cargo en la empresa	Titular -Gerente	III	4	5.3		0	0
	Administrador	III	5	6.6	I	1	100
	Encargados	III III III III III III III III III III I	51	67.1		0	0
	Otros	III III III I	16	21.1		0	0
	Total	76	76	76	1	1	100

Acerca de la Microempresa	Características	Conteo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Caso hotel Boulevard		
					Conteo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Cuanto tiene la empresa en el mercado	De cero a menos de 3 años	III IIII	9	11.8		0	0
	De 3 a menos de 6 años	III IIII III	15	19.7		0	0
	De 6 más años	III III III III III III III III III III II	52	68.4	I	1	100
	Total	76	76	100		1	100
Cuenta su empresa con una misión y visión	Si	III III III III III III III III III III I	51	67.1	I	1	100
	No	III III III III III	25	32.9		0	0
	Total	76	76	100		1	100
Cuál es la finalidad por la cual creo la empresa	Generar utilidades	III III III III III III III III II	42	55.3	I	1	100
	Generar empleo	III III III	15	19.7		0	0
	Satisfacer las necesidades del cliente	III III III IIII	19	25			0
	Otros		0			0	
	Total	76	76	100	1	1	100
Cuenta su empresa con otro local comercial	Si	III III III III	20	26.3		0	0
	No	III III III III III III III III III III III I	56	73.7	I	1	100
	Total	76	76	100		1	100

Caso del Hotel Boulevard

Acerca de la Gestión De Calidad	Características	Conteo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Conteo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Conoce lo que es gestión de calidad	Si	 	66	86.8		1	100
	No		10	13.2		0	0
	Total	76	76	100		1	100
Realiza una gestión de calidad	Si	 	61	80.3		1	100
	No		15	19.7		0	0
	Total	76	76	100		1	100
Planifica sus actividades ante de realizar una gestión de calidad	Si	 	63	82.9		1	100
	No		13	17.1		0	0
	Total	76	76	100	1	1	100
Considera que su servicio es de calidad ante su competidor	Si	 	76	100	1	1	100
	No		0			0	0
	Total	76	76	100	1	1	100
El servicio del hotel	Si	 	76	100	1	1	100

satisface las necesidades del cliente		 					
	No		0			0	0
	Total	76	76	100	1	1	100
El cliente es atendido con amabilidad y cortesía en recepción	Si	 	74	97.4	1	1	1
	No		2	2.6		0	0
	Total	76	76	100	1		100
La empresa cuenta con un ambiente adecuado	Si	 	76	100	1	1	1
	No		0			0	0
	Total	76	76	100	1	1	100
El Servicio De La Empresa En La Atención Fideliza Al Cliente	Si	 	71	93.4		1	100
	No		5	6.6		0	0
	Total	76	76	100		1	100
Los Clientes Tienen Una Amplia Información Del Servicio Que Brinda	Si	 	67	88.2		1	100
	No		9	11.8		0	0
	Total	76	76	100		1	100
Tiene Un Proceso	Si	 	63	82.9		1	100

Establecido En La Atención Al Cliente		III III III III					
	No	III III III	13	17.1		0	0
	Total	76	76	100		1	100
Comprende A Los Clientes Exigentes Que Visitan A Su Empresa	Si	III III III III III III III III III III III III III III III	75	98.7	1	1	100
	No	I	1	1.3		0	0
	Total	76	76	100		1	100
Los Precios Son De Manera Justa Para Sus Clientes	Si	III III III III III III III III III III III III III III III	74	97.4	1	1	100
	No	II	2	2.6		0	
	Total	76	76	100	1	1	100
Cuenta Con Libro de Reclamaciones	Si	III III III III III III III III III III III III III III III	74	97.4	1	1	100
	No	II	2	2.6		0	0
	Total	76	76	100	1	1	100
El Libro De Reclamaciones Está Al Alcance De Los Clientes	Si	III III III III III III III III III III III	53	69.7		1	100
	No	III III III III III	23	30.3		0	0
	Total	76	76	100		1	100

Tiene un procedimiento para la atención de reclamos o quejas	Si		43	56.6	1	1	100
	No		33	43.4		0	0
	Total	76	76	100	1	1	100
Canales de comunicación que utiliza para relacionarse con sus clientes	Comunicación directa		53	69.7	1	1	100
	Página web		0	0		0	0
	Redes sociales		0	0		0	0
	Correo electrónico		0	0		0	0
	T.A		23	30.3		0	0
	Total	76	76	100	1	1	100
Realiza encuesta para medir el nivel de satisfacción del cliente	Si		24	31.6	1	1	100
	No		52	68.4		0	0
	Total	76	76	100	1	1	100
Su personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención	Si		64	84.2	1	1	100
	No		12	15.8		0	0
	Total	76	76	100	1	1	100

Los trabajadores de muestran facilidad de comunicación ante el cliente	Si	 	70	92.1	1	1	100
	No		6	7.9		0	0
	Total	76	76	100		1	100
Algún inconveniente con algún cliente	Si	 	51	67.1	1	1	100
	No	 	25	32.9		0	0
	Total	76	76	100	1	1	100

Anexos 03

Gráficos referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas

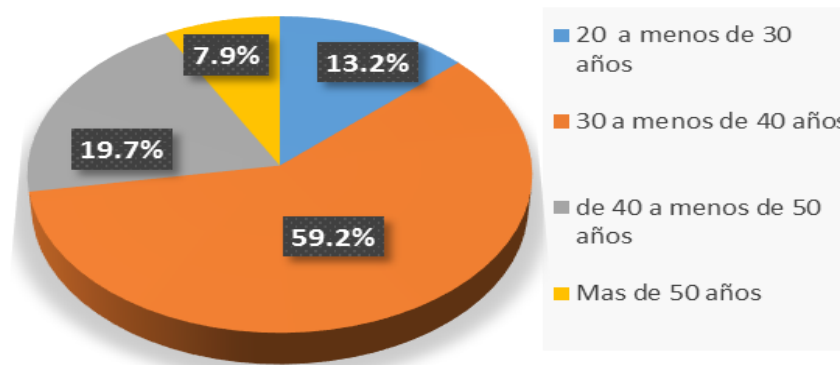


Figura 1: Las edades de los encuestados

Fuente:Tabla 1

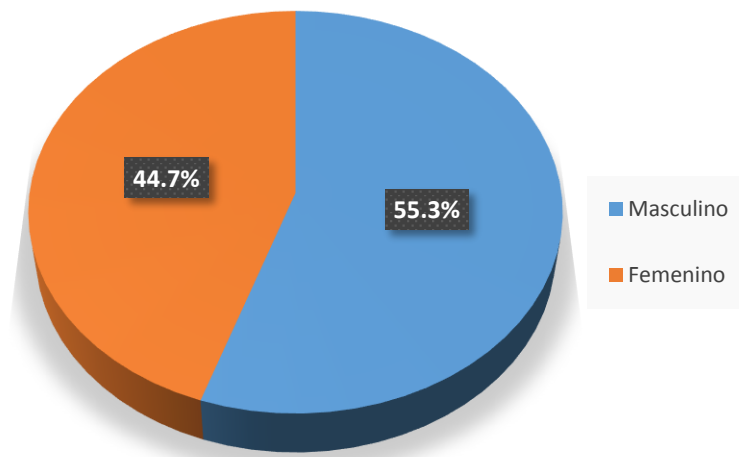


Figura 2: El genero de los encuestados

Fuente:Tabla1

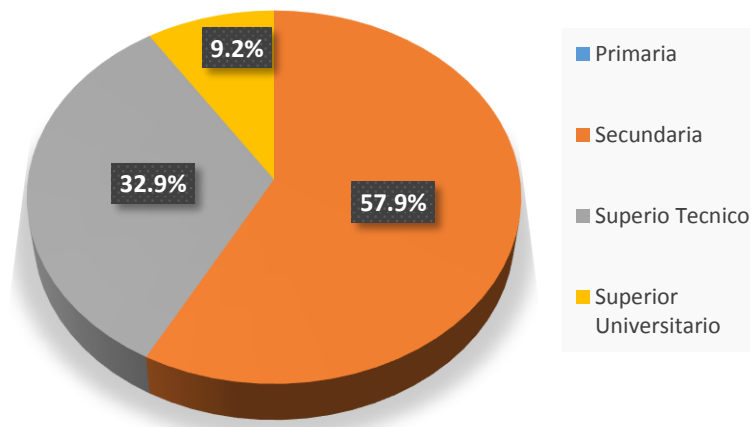


Figura 3: Sobre el grado de instrucción

Fuente: Tabla 1

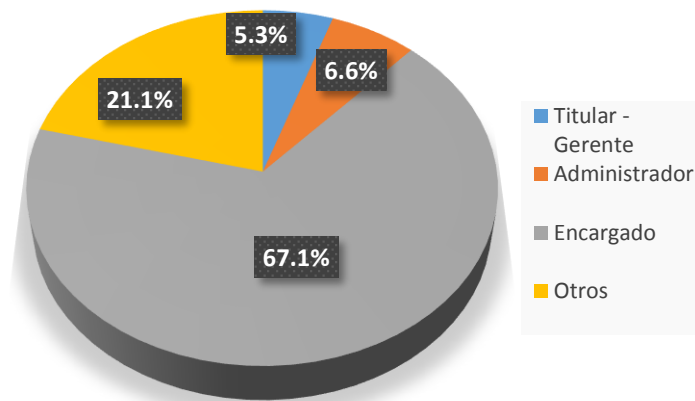


Figura 4: Sobre el cargo que desempeña

Fuente: Tabla 1

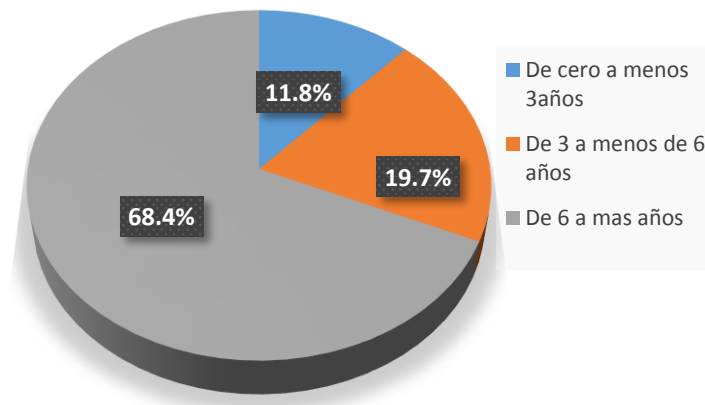


Figura 5: Tiempo que tiene la empresa en el mercado

Fuente: Tabla 2

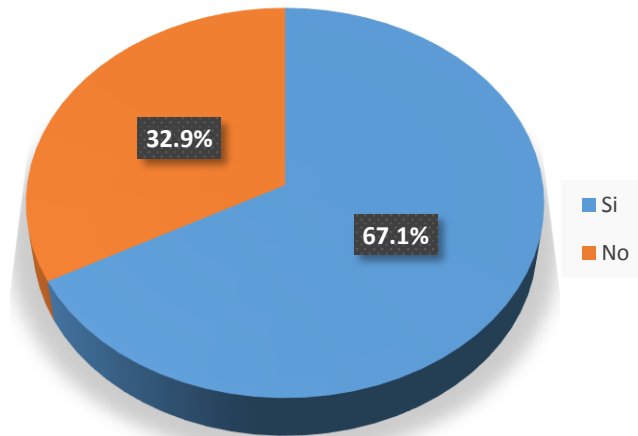


Figura 6: Cuenta con una misión y visión

Fuente: Tabla 2

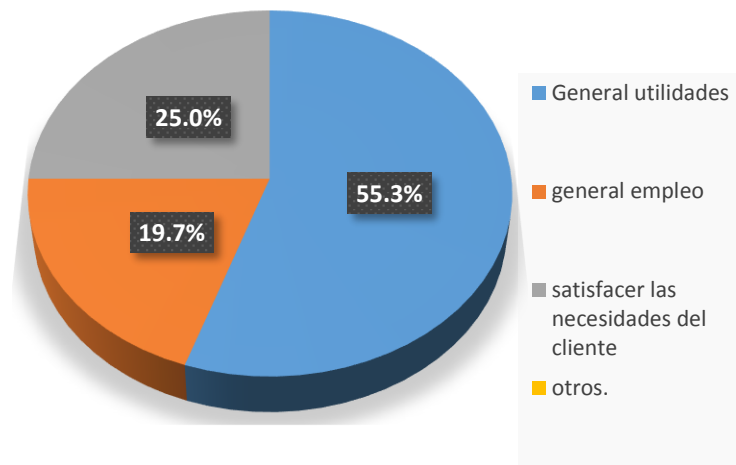


Figura 7: Finalidad por la cual se creó

Fuente: Tabla 2

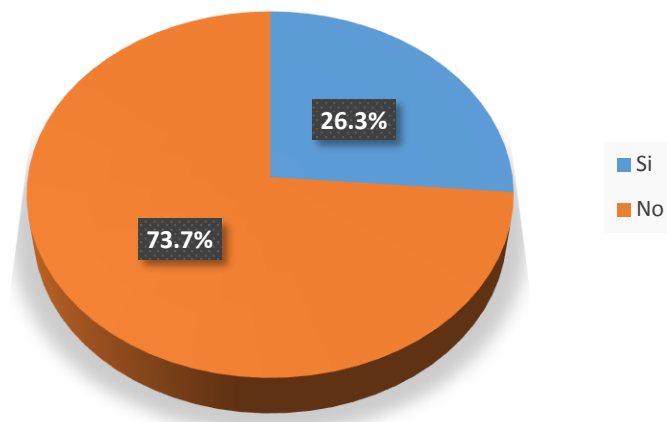


Figura 8: Si cuenta con otro local comercial

Fuente: Tabla 2

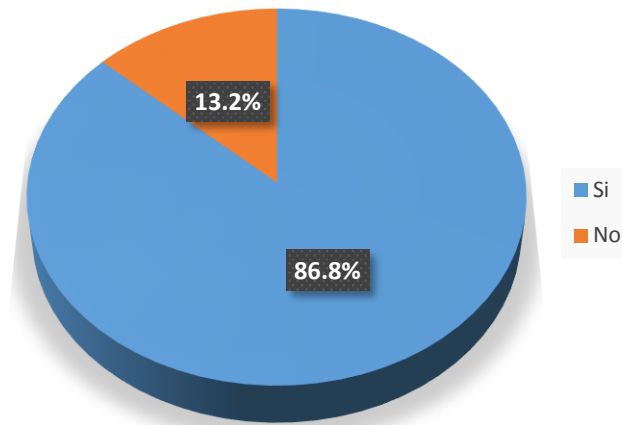


Figura 9: Si conoce gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

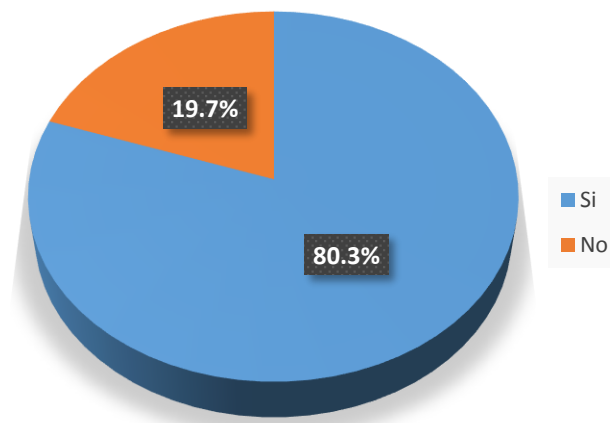


Figura 10: Si realiza gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

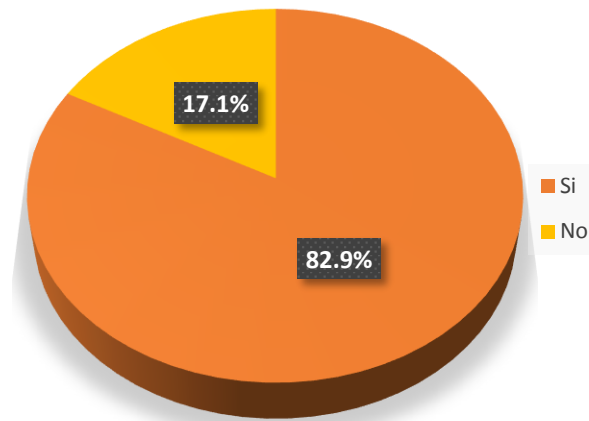


Figura 11: Planifica sus actividades para realizar una gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

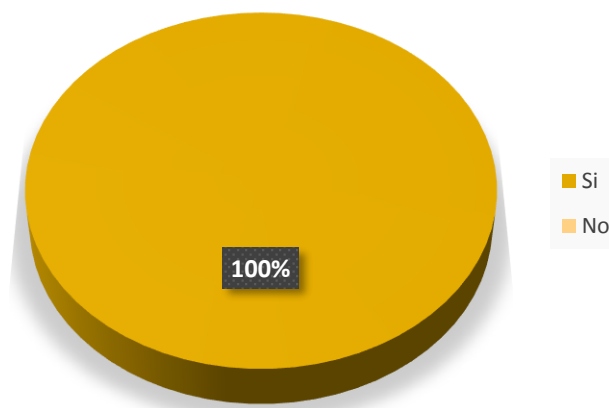


Figura 12: su servicio es de calidad con respecto a su competidor

Fuente: Tabla 3

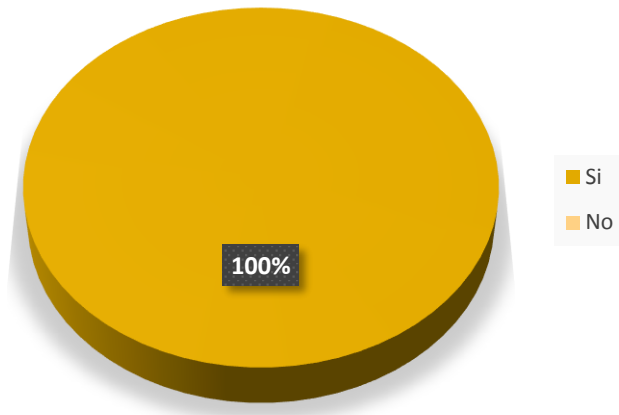


Figura 13: El servicio del hotel satisface las necesidades del cliente

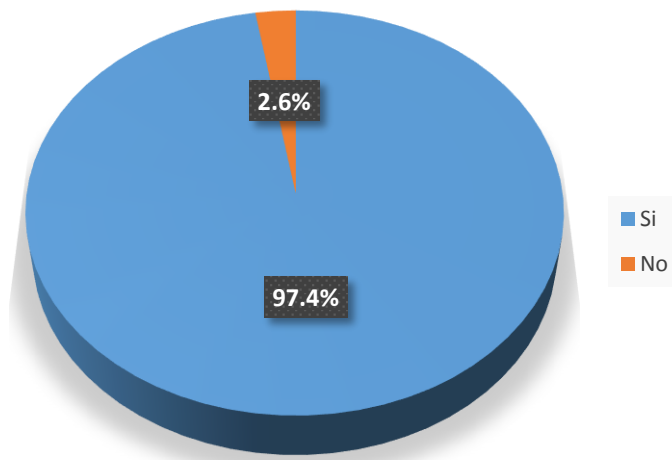


Figura 14: El cliente es atendido con amabilidad y cortesía en recepción, agradecimiento y despedida.

Fuente: Tabla 3

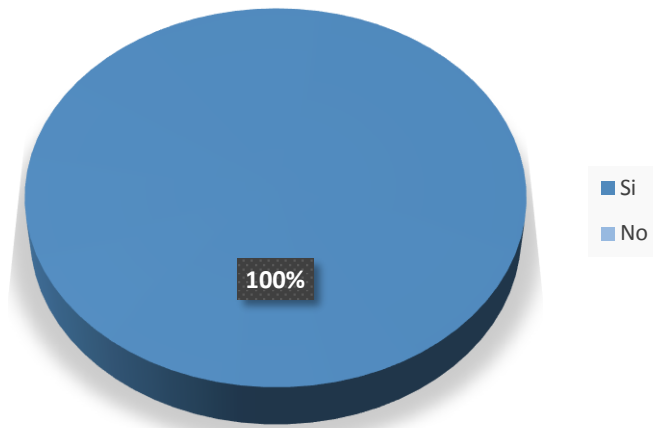


Figura 15: Considera usted que la empresa cuenta con un ambiente adecuado

Fuente: Tabla 3

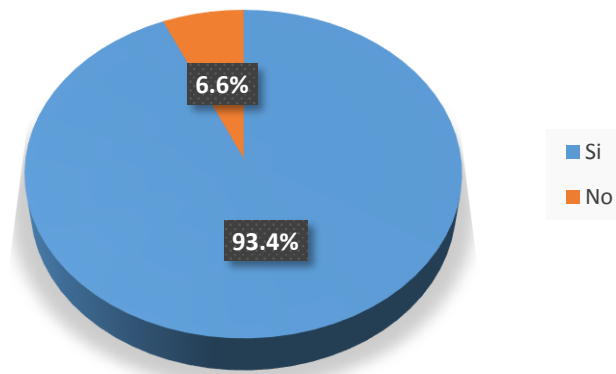


Figura 16: Considera que el servicio de la empresa en la atención fideliza al cliente

Fuente: Tabla 3

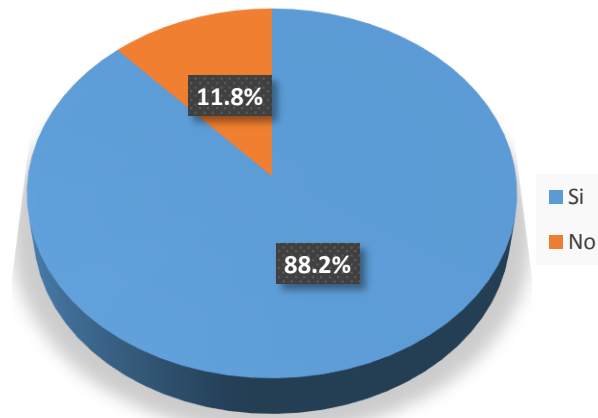


Figura 17: Considera usted que los clientes tienen una amplia información del servicio que brinda

Fuente: Tabla 3

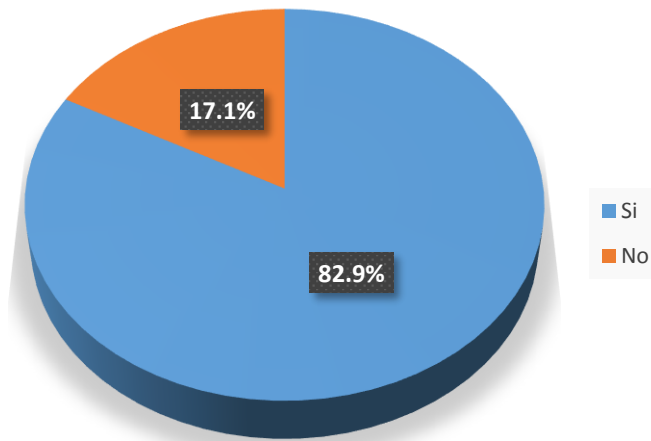


Figura 18: Considera usted que la empresa tiene un proceso establecido en la atención al cliente

Fuente: Tabla 3

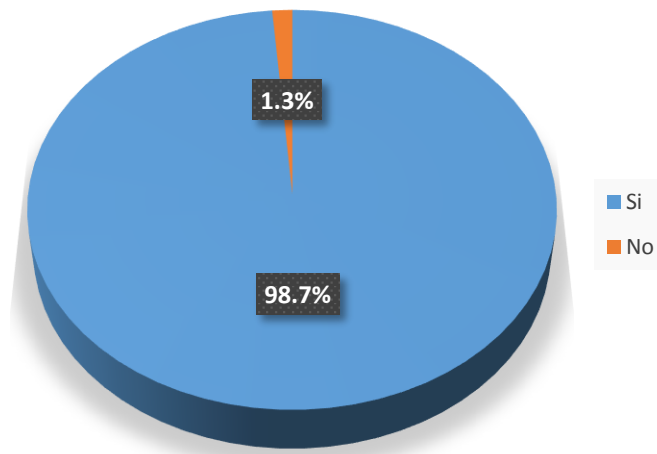


Figura 19: Usted comprende a los clientes exigentes que visitan a su empresa

Fuente: Tabla 3

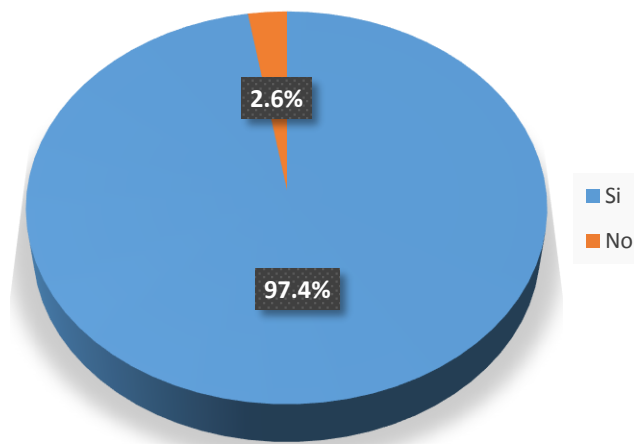


Figura 20: Considera usted que los precios son de manera justa para sus clientes

Fuente: Tabla 3

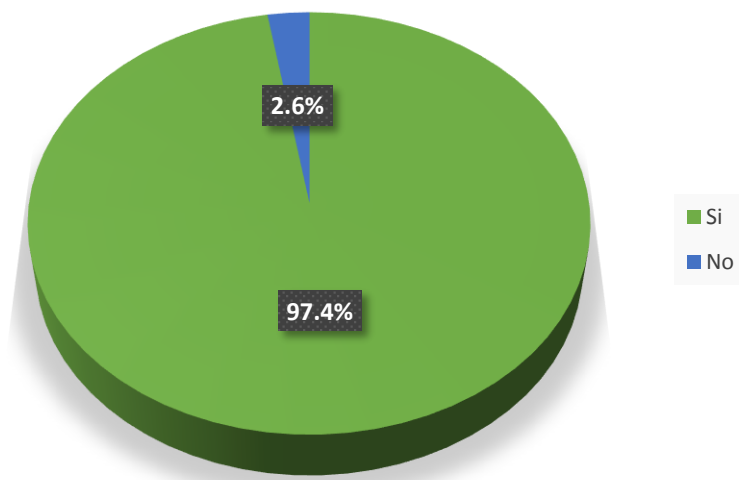


Figura 21: Su empresa cuenta con el libro de reclamaciones

Fuente: Tabla 3

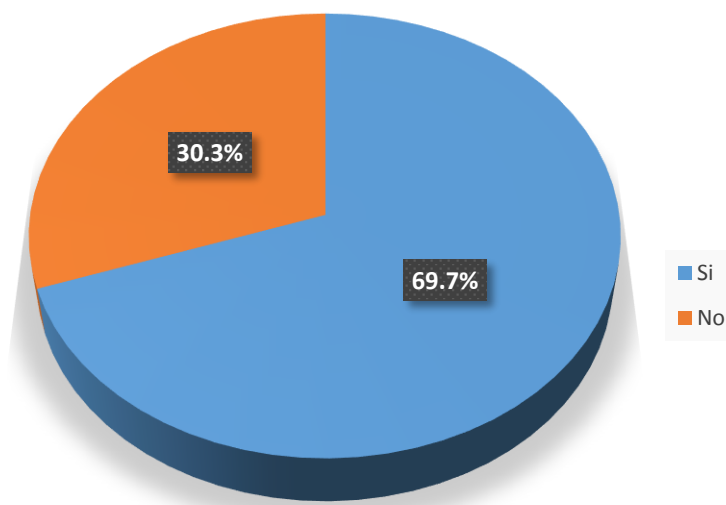


Figura 22: El libro de reclamaciones está al alcance de los clientes.

Fuente: Tabla 3

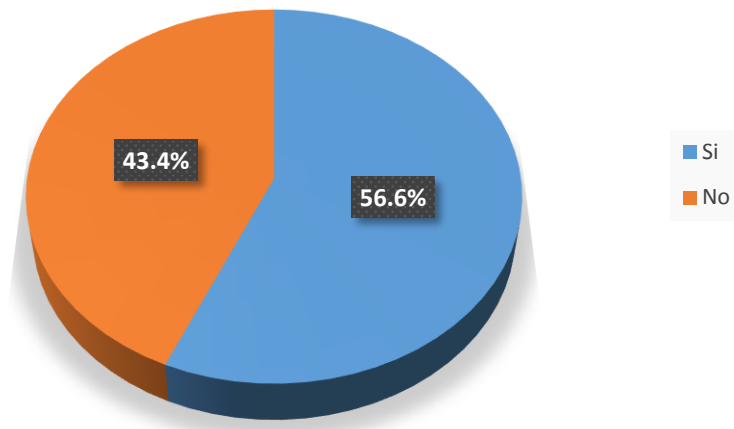


Figura 23: Considera que la empresa tiene un procedimiento para la atención de reclamos o quejas

Fuente: Tabla 3

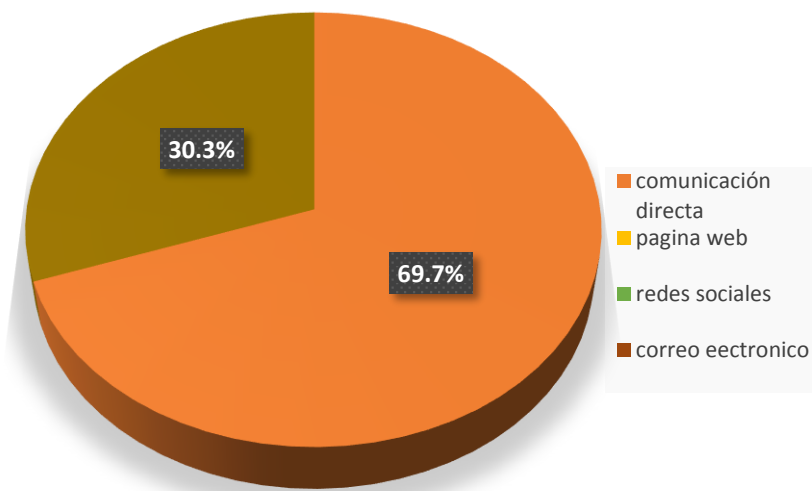


Figura 24: Que canales de comunicación utiliza para relacionarse con sus clientes

Fuente: Tabla 3

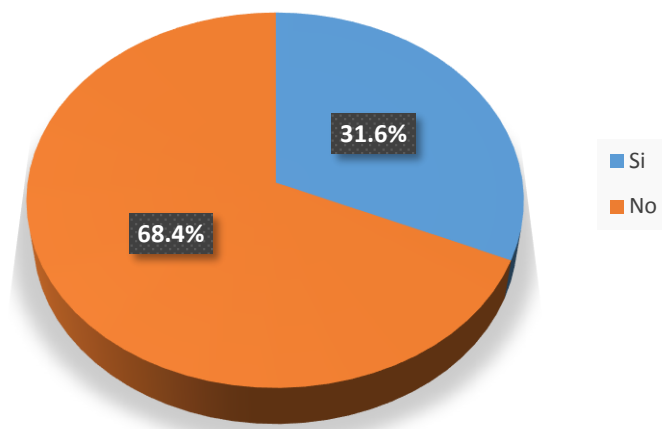


Figura 25: La empresa realiza encuestas para medir nivel de satisfacción del cliente

Fuente: Tabla 3

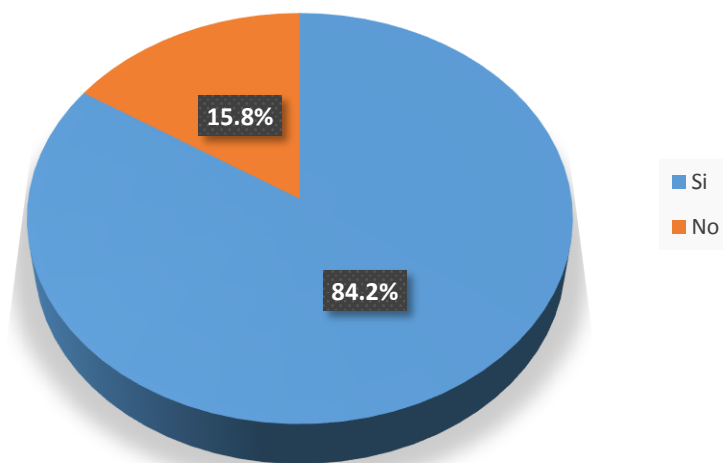


Figura 26: Su personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente

Fuente: Tabla 3

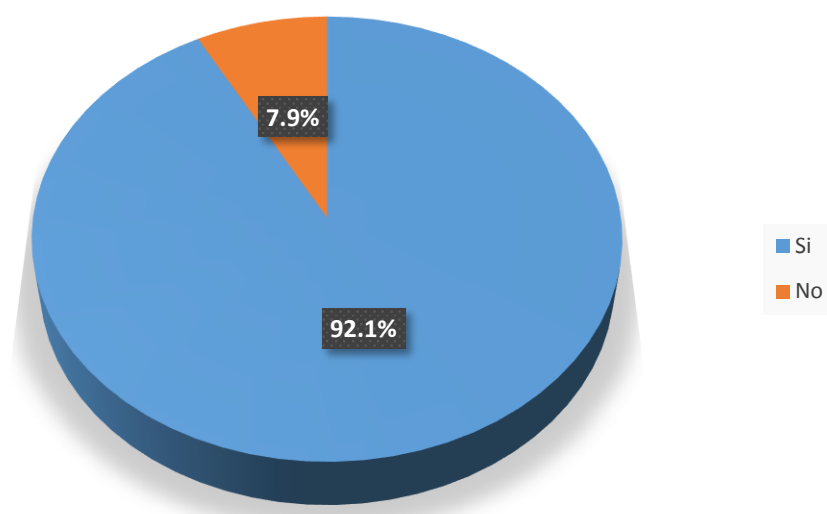


Figura 27: Cree usted que los trabajadores de nuestra facilidad de comunicación ante el cliente

Fuente: Tabla 3

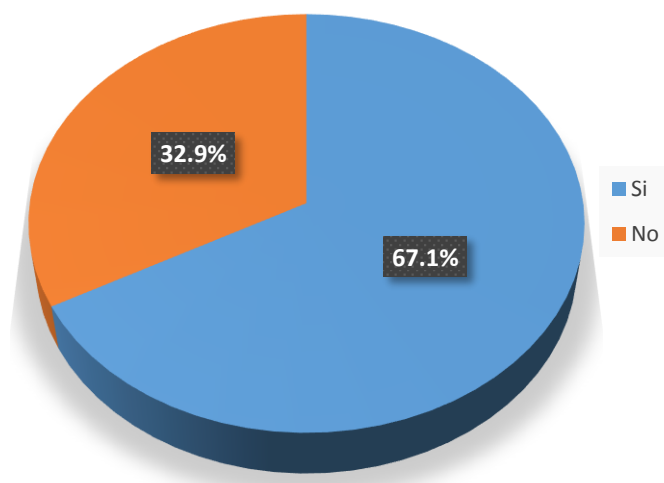


Figura 28: Ha tenido algún inconveniente con algún cliente

Fuente: Tabla 3

Gráficos acerca de del caso Hotel Boulevard

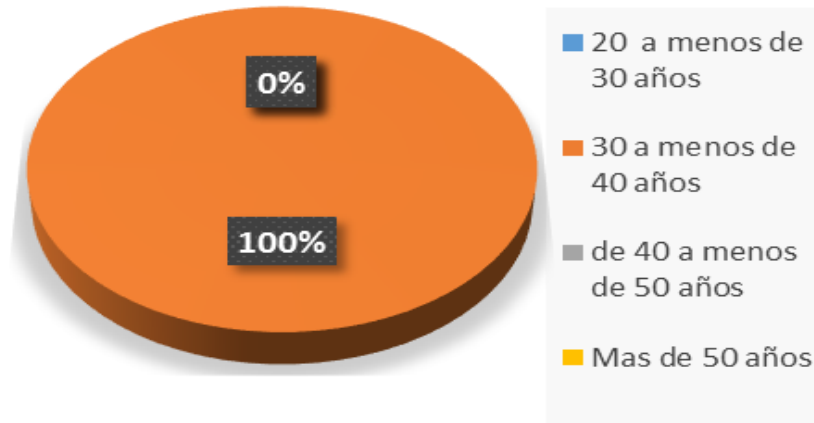


Figura 29 :Edad del encuestado

Fuente: Tabla 1

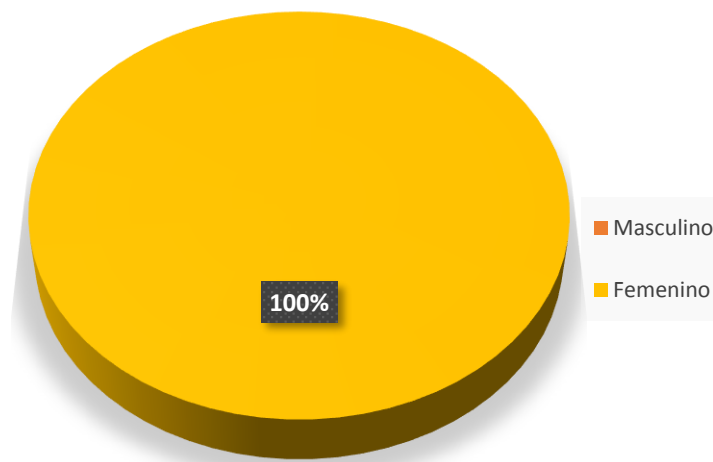


Figura 30: Genero del Encuestado

Fuente: Tabla 1

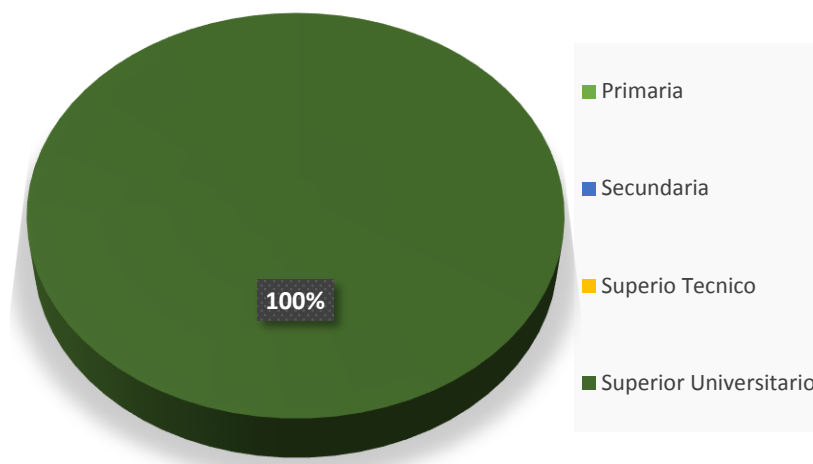


Figura 31: Grado de Instrucción

Fuente: Tabla 1

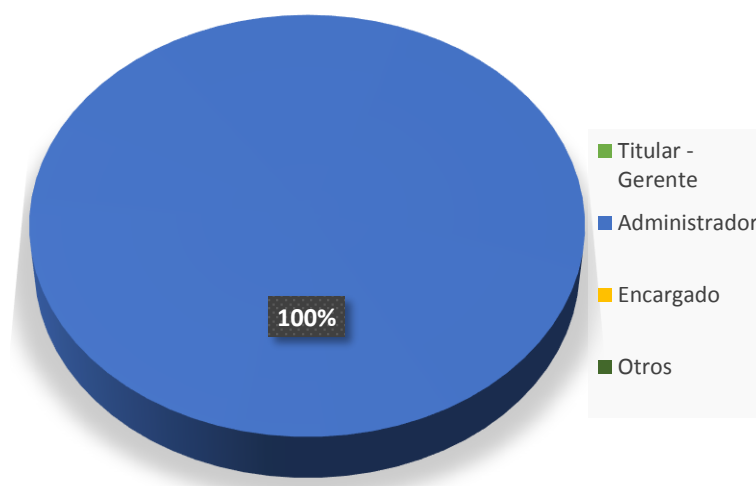


Figura 32: Cargo en la Empresa

Fuente: Tabla 1

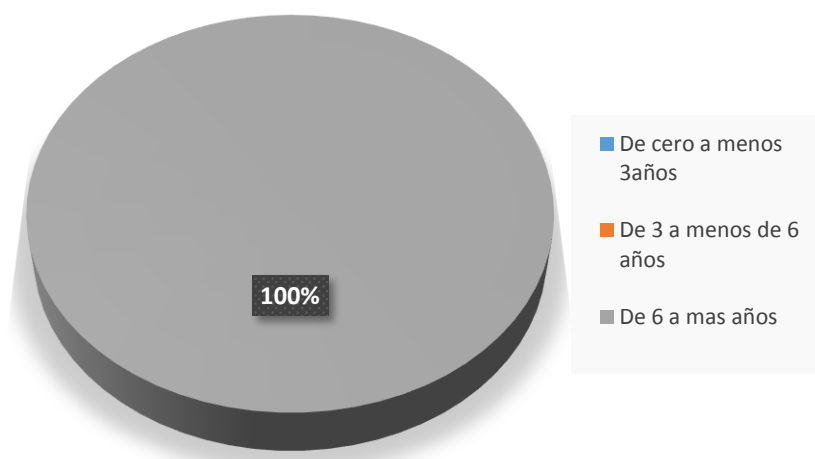


Figura 33: Cuanto tiempo tiene la empresa en el mercado

Fuente: Tabla 2

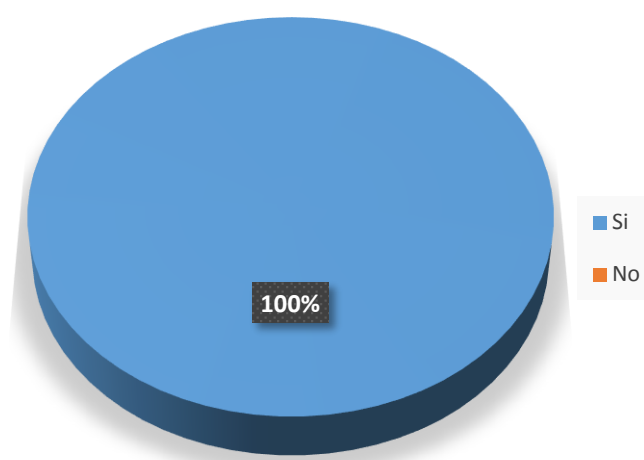


Figura 34: Cuenta su empresa con una misión y visión

Fuente: Tabla 2

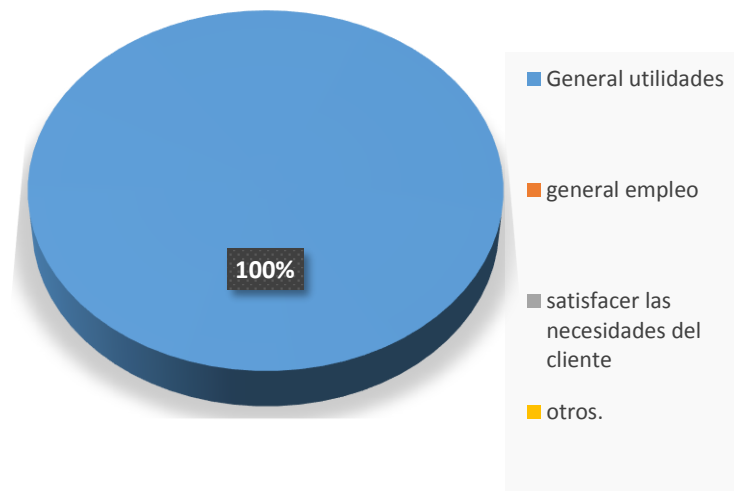


Figura 35: Cuál es su finalidad por la cual creo la empresa

Fuente: Tabla 2

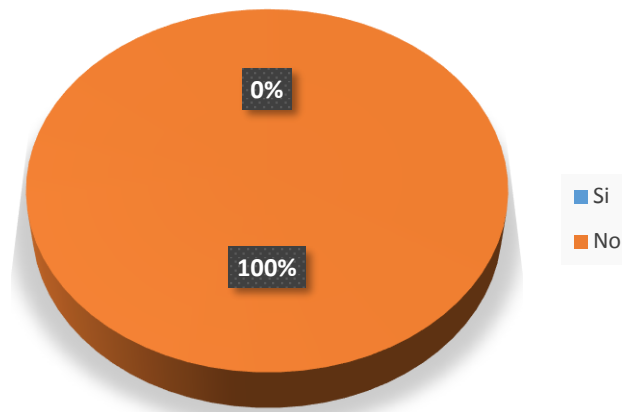


Figura 36: Cuenta su empresa con otro local comercial

Fuente: Tabla 2

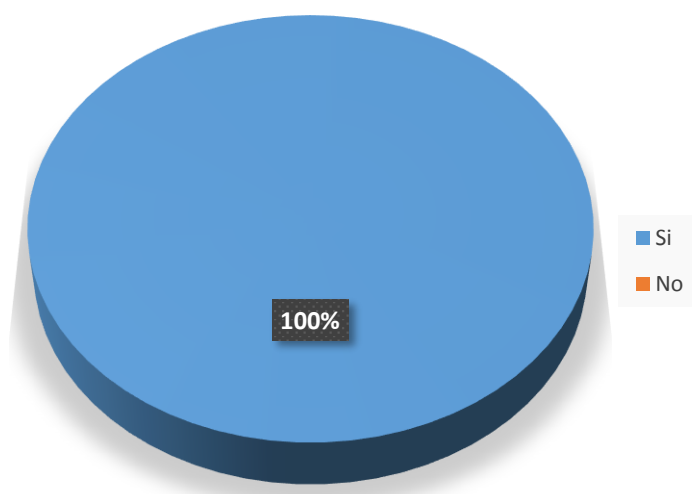


Figura 37: Conoce lo que es gestión de Calidad

Fuente: Tabla 3

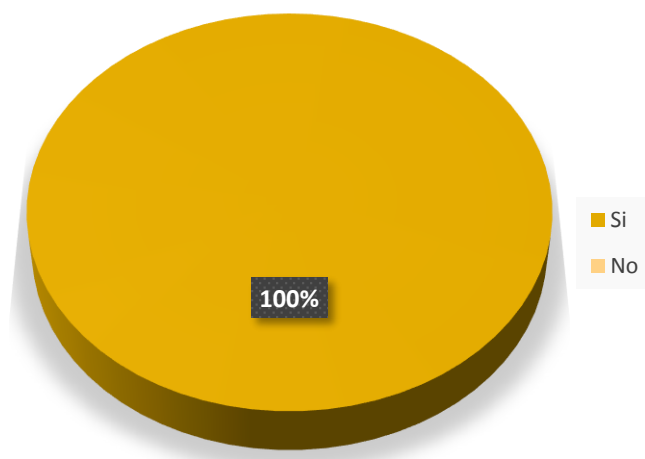


Figura 38: Realiza una gestión de calidad su empresa

Fuente: Tabla 3

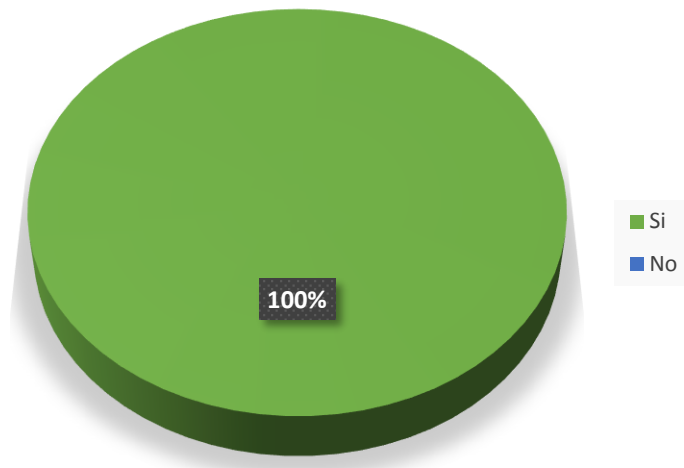


Figura 39: La empresa planifica sus actividades para realizar una gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

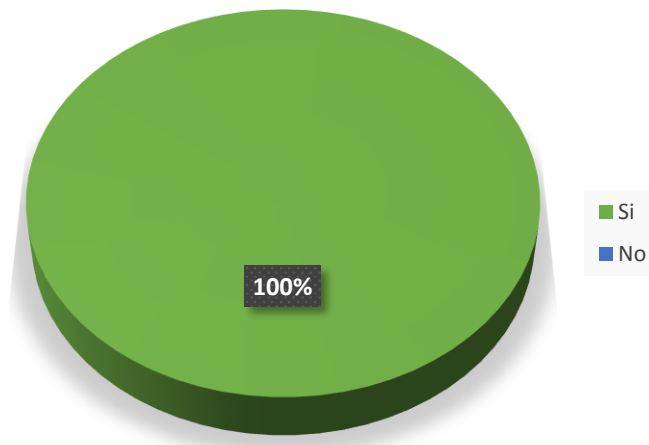


Figura 40: Considera usted que su servicio es de calidad con respecto a su competidor

Fuente: Tabla 3

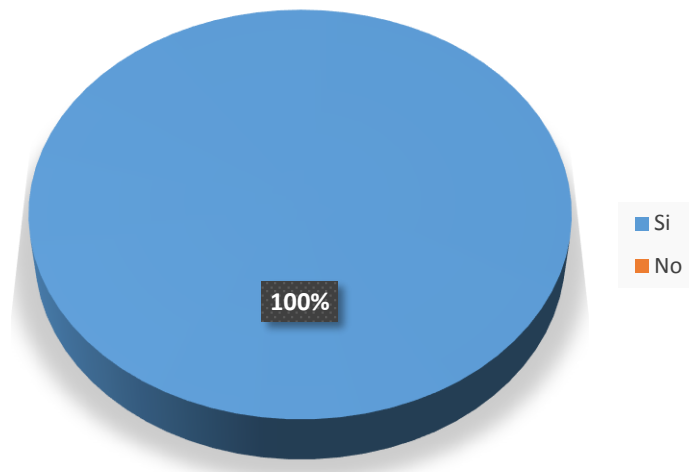


Figura 41: Considera usted que su servicio del hotel satisface las necesidades de sus clientes

Fuente: Tabla 3

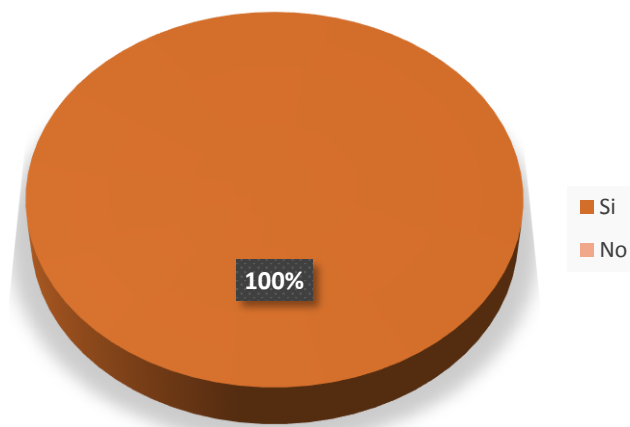


Figura 42: Considera usted que el cliente es atendido con amabilidad y cortesía en recepción, agradecimiento, despedida

Fuente: Tabla 3

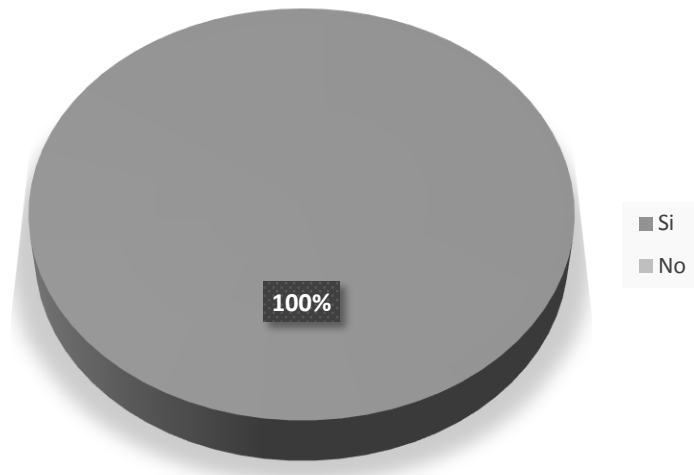


Figura 43: Considera usted que la empresa cuenta con un ambiente adecuado

Fuente: Tabla 3

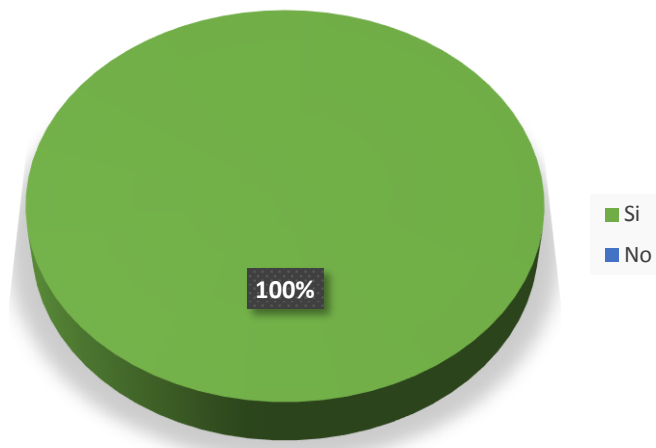


Figura 44: Considera que el servicio de la empresa en la atención fideliza al cliente

Fuente: Tabla 3

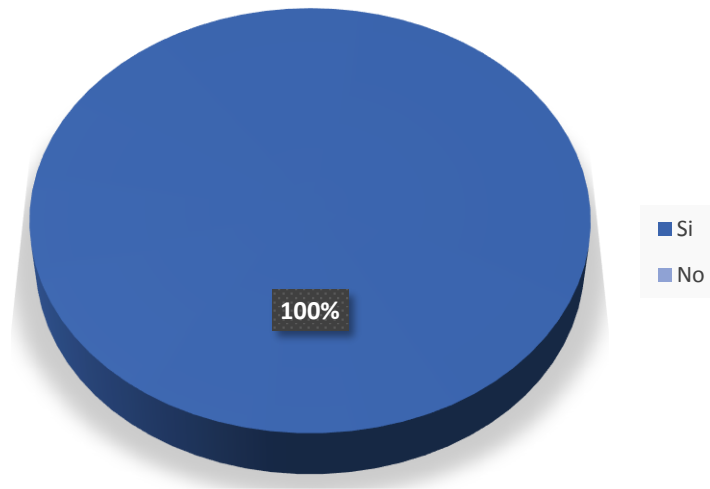


Figura 45: Considera usted que los clientes tienen una amplia información del servicio que brinda

Fuente: Tabla 3

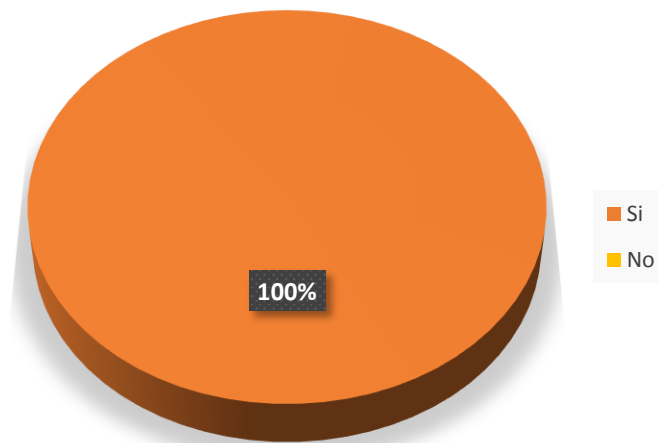


Figura 46: Considera usted que la empresa tiene un proceso establecido en la atención al cliente

Fuente: Tabla 3

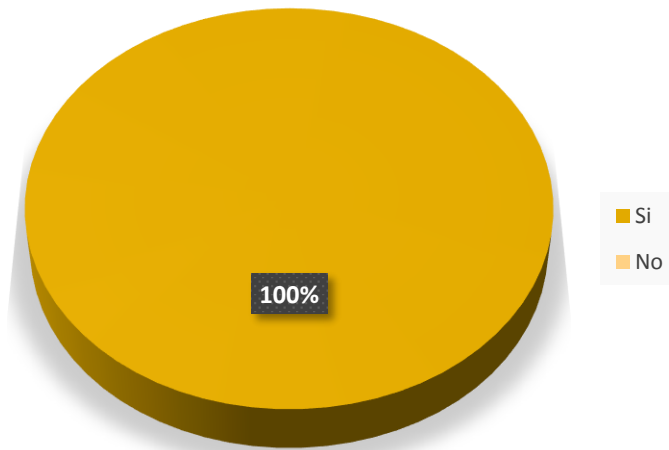


Figura 47: Usted comprende a los clientes exigentes que visitan a su empresa

Fuente: Tabla 3

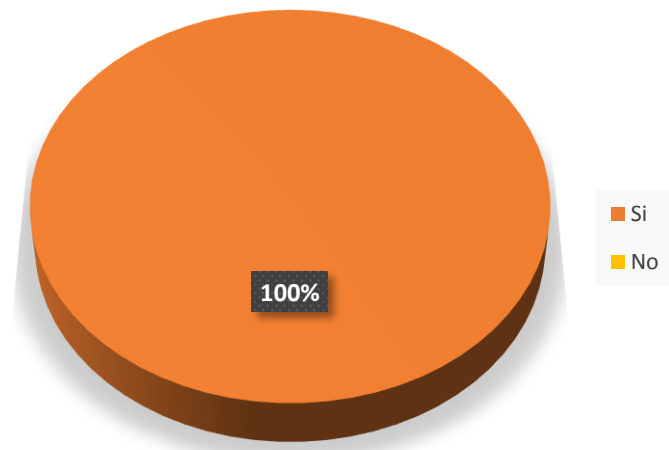


Figura 48: Considera usted que los precios son de manera justa para sus clientes

Fuente: Tabla 3

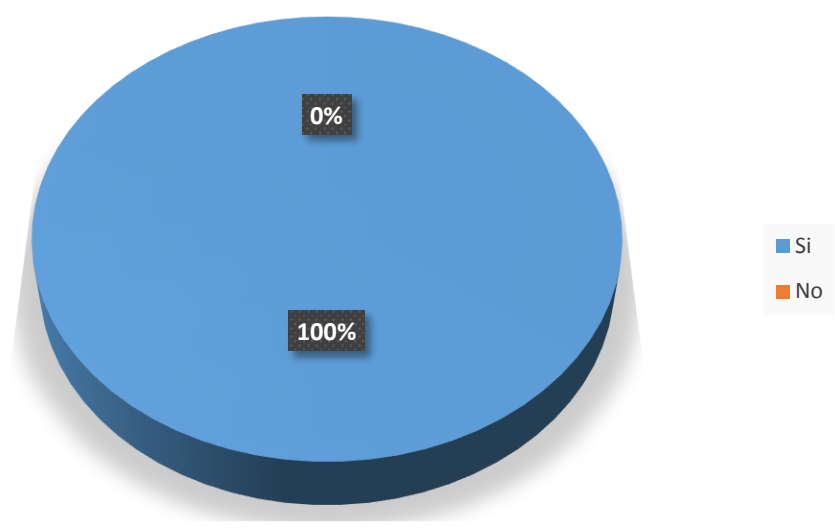


Figura 49: Su empresa cuenta con el libro de reclamaciones

Fuente: Tabla 3

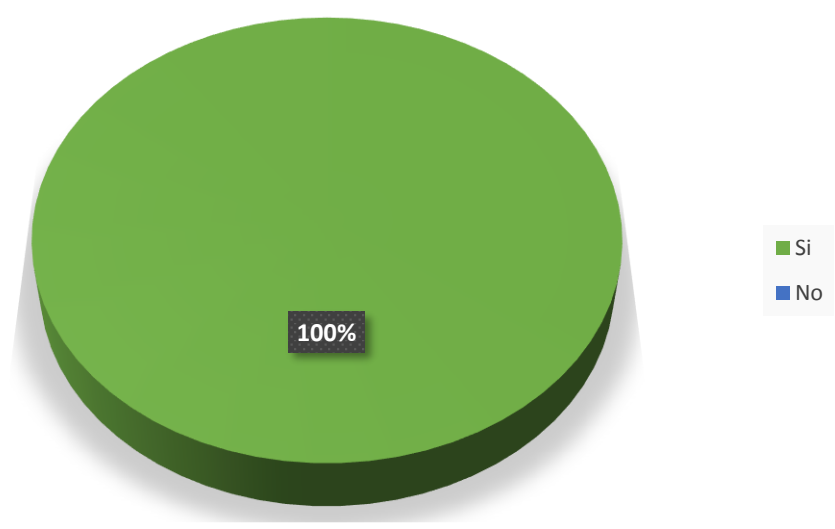


Figura 50: El libro de reclamaciones está al alcance de los clientes

Fuente: Tabla 3

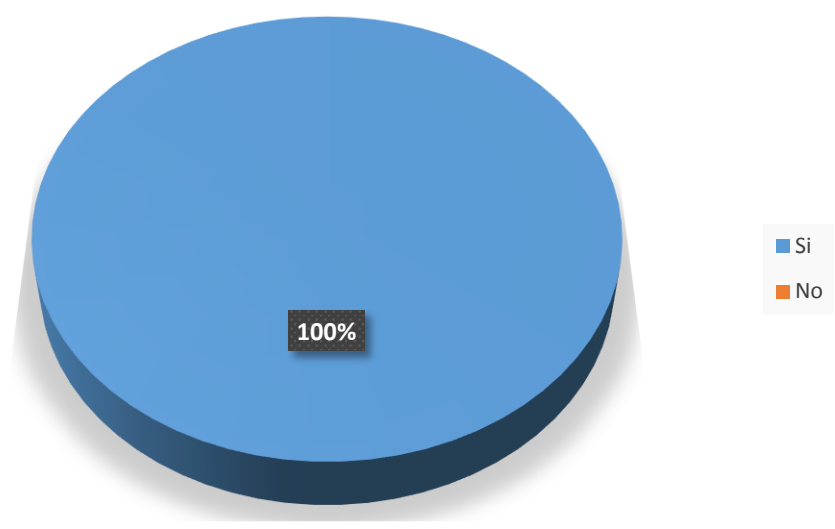


Figura 51: Considera que la empresa tiene un procedimiento para la atención de reclamos o quejas

Fuente: Tabla

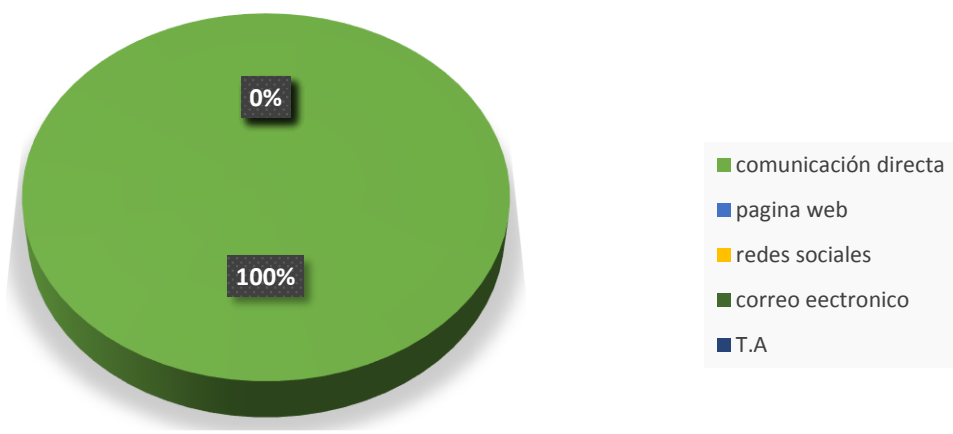


Figura 52: Que canales de comunicación utiliza para relacionarse con sus clientes

Fuente: Tabla 3

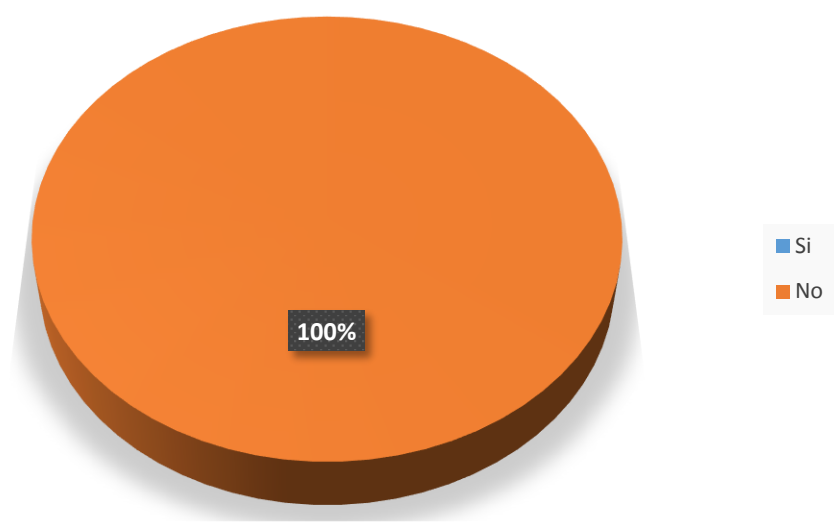


Figura 53: La empresa realiza encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente

Fuente: Tabla 3

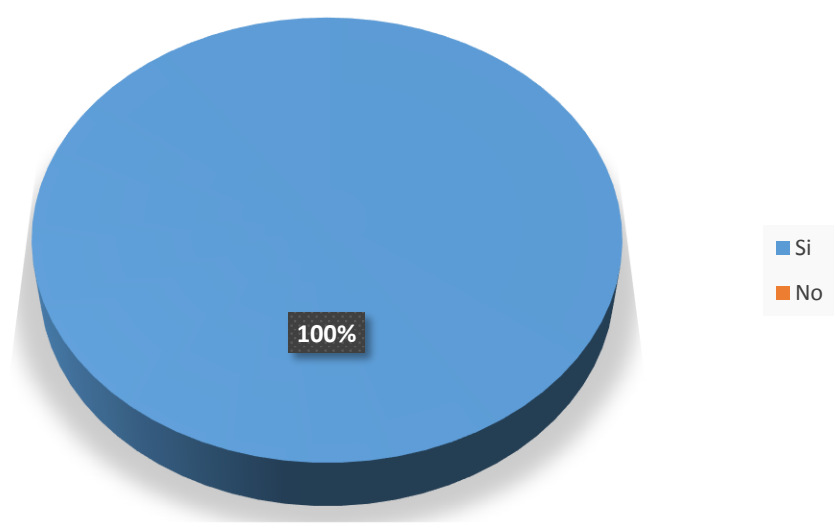


Figura 54: Su personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente

Fuente: Tabla 3

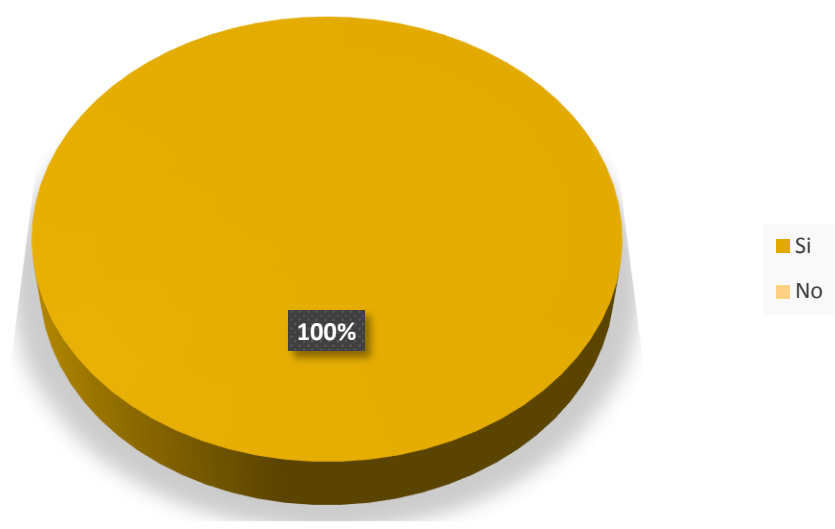


Figura 55: Cree usted que los trabajadores de muestran facilidad de comunicación ante el cliente

Fuente: Tabla 3

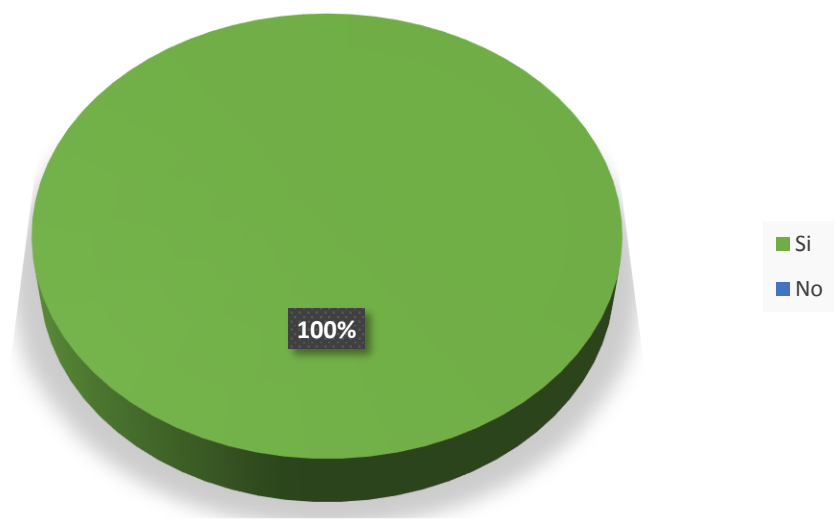


Figura 56: Ha tenido algún inconveniente con algún cliente

Fuente: Tabla 3



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Encuesta aplicada a los dueños, gerentes y/o representantes del micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro hoteles del Distrito de Chimbote Provincia del Santa 2018.Caso del hotel Boulevard

El presente cuestionario tiene por finalidad recabar información de las micros y pequeñas empresas del rubro hoteles del Distrito de Chimbote.

La recopilación de la información que nos proporcionara será como fines exclusivamente académicos respetándose así una política de privacidad.

ENCUESTADOR: Villegas Villanueva Milagros

I. Acerca de los representante legales de la empresa

1) ¿Cuál es su edad?

- a) De 20 a menos 30 años
- b) De 30 a menos de 40 años
- c) De 40 a menos de 50 años
- d) De 50 a mas

2) ¿Cuál es su género?

- a) Masculino
- b) Femenino

3) ¿Cuál es su grado de instrucción?

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Superior técnico
- d) Superior universitario

4) ¿Qué cargo desempeña en la empresa?

- a) Titulo gerente
- b) Administrador
- c) Encargado
- d) Otros

II. Acerca de las micro y pequeñas empresas

- 5) ¿Cuántos años tiene su empresa en el mercado?**
 - a) De cero a menos 3 años
 - b) De 3 a menos 6 años
 - c) De 6 a más años

- 6) ¿Cuenta su empresa con una misión y visión?**
 - a) Si
 - b) No

- 7) ¿Cuál es su finalidad por la cual se creó su empresa?**
 - a) generar utilidades
 - b) generar empleo
 - c) satisfacer las necesidades del cliente
 - d) otros. _____

- 8) ¿Cuenta su empresa con otro local comercial?**
 - a) Si
 - b) No

III. Acerca de la gestión de calidad

- 9) ¿Conoce usted lo que es gestión de calidad?**
 - a) Si
 - b) No

- 10) ¿Realiza una gestión de calidad su empresa?**
 - a) Si
 - b) No

- 11) ¿La empresa planifica sus actividades para realizar una gestión de calidad?**
 - a) Si

b) No

12) ¿Considera usted que su servicio es de calidad con respecto a su competidor?

a) Si

b) No

13) ¿Considera usted que su servicio del hotel satisface las necesidades de sus clientes?

a) Si

b) No

14) ¿Considera usted que el cliente es atendido con amabilidad y cortesía en recepción, agradecimiento, despedida?

a) Si

b) No

15) ¿Considera usted que la empresa cuenta con un ambiente adecuado?

a) Si

b) No

16) ¿Considera que el servicio de la empresa en la atención fideliza al cliente?

a) Si

b) No

17) ¿Considera usted que los clientes tienen una amplia información del servicio que brinda?

a) Si

b) No

18) ¿Considera usted que la empresa tiene un proceso establecido en la atención al cliente?

a) Si

b) No

19) ¿Usted comprende a los clientes exigentes que visitan a su empresa?

a) Si

b) No

20) ¿Considera usted que los precios son de manera justa para sus clientes?

- a) Si
- b) No

21) ¿Su empresa cuenta con el libro de reclamaciones?

- a) Si
- b) No

22) ¿El libro de reclamaciones está al alcance de los clientes?

- a) Si
- b) No

23) ¿Considera que la empresa tiene un procedimiento para la atención de reclamos o quejas?

- a) Si
- b) No

24) ¿Qué canales de comunicación utiliza para relacionarse con sus clientes?

- a) Comunicación directa
- b) Página web
- c) Redes sociales
- d) correo electrónico
- e) T.A

25) ¿La empresa realiza encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente?

- a) Si
- b) No

26) ¿Su personal recibe capacitaciones para brindar una buena atención al cliente?

- a) Si
- b) No

27) ¿Cree usted que trabajadores de muestran facilidad de comunicación ante sus clientes?

- a) Si
- b) No

28) ¿Ha tenido algún inconveniente con algún cliente?

- a) Si
- b) No

CHIMBOTE.....2018