



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE
CALIDAD Y SERVICIO AL CLIENTE DE LAS MYPE
RUBRO CABINAS DE INTERNET CENTRO DE
CATACAOS-PIURA, AÑO 2017
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

AUTOR:

ELVIS JOEL SILVA CHERO

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-8347-8055

ASESOR:

MG. MANUEL GERARDO MERINO HINOSTROZA

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-4838-1706

PIURA-PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

ESTUDIANTE

Silva Chero Elvis Joel

Código Orcid: 0000-0002-8347-8055

ASESOR

MG. Merino Hinostraza Manuel Gerardo

Código Orcid: 0000-0003-4838-1706

PRESIDENTE

Mg. Vlilela Vargas Víctor Hugo

Código Orcid: 0000-0003-2027-6920

MIEMBRO

Guzmán Castro Iván Arturo

Código Orcid: 0000-0002-4650-4322

MIEMBRO:

Lic. Chumacero Ancajima Maritza Zelideth

Código Orcid: 0000-0001-7372-741X

JURADO EVALUADOR

Mg. VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS

PRESIDENTE

Mg. IVÁN ARTURO GUZMÁN CASTRO

MIEMBRO

Mg. MARITZA ZELIDETH CHUMACERO ANCAJIMA

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme la vida y fuerza de seguir adelante para cumplir mis metas, a la Universidad Católica Los ángeles De Chimbote por acogerme y brindarme conocimientos y los docentes por sus enseñanzas y conocimientos que me brindaron, por ayudarme a ser cada día mejor, ejemplo de seguir.

DEDICATORIA.

Se la dedico a Dios y a mis padres, por que estuvieron siempre conmigo, en los buenos y malos momentos, me enseñaron a que cada esfuerzo que hagas tendrá sus resultados, gracias por su apoyo e impulso que me motivaron a ser mejor persona.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo, identificar las características que tiene la Gestión de Calidad y Servicio al Cliente en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017 tiene como problema ¿ Qué características tiene la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE rubro cabinas de internet Catacaos-Piura, año 2017? la metodología empleada para esta investigación es de nivel descriptivo, tipo cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, siendo la técnica de recojo de datos de la encuesta y como instrumento el cuestionario, con pregunta de escala nominal . Para la Variable Gestión de calidad es una población finita, mediante las dimensiones gestión e implementación de la estrategia se considera a los propietarios y trabajadores. Para la Variable Servicio al cliente es una población infinita. Así mismo se observó el análisis de resultados; En la gestión, siendo como mayor el control, se concluye que en las cabinas de internet hay un de control excesivo en el trabajo de su personal. Así como en la implementación de la estrategia siendo como mayor la estrategia se concluye que en las cabinas de internet cada propietario que aplica estrategias para ser mejor a sus competencia se lleva buenos resultados. También como el sentimiento de confianza siendo como mayor la fidelización que los mejores equipos en las cabinas de internet en Catacaos, son los que llaman más la atención de las personas lo que hace que se fidelicen, así como la alta tecnología y servicio, siendo como mayor la tecnología, se concluye que las cabinas de internet no están en actualización constante a la tecnología hoy en día, porque sus programas y equipos son antiguos lo que hace que sea una desventaja para los clientes,

Palabras Claves: MYPE, Gestión de Calidad, Servicio al Cliente, Tecnología.

ABSTRACT

The objective of this research work is to identify the characteristics that Quality Management and Customer Service have in the MYPE rubro booths in the Internet center of Catacaos-Piura, 2017 has a problem: What are the characteristics of quality and service management? to the client in the MYPE line of internet cabins Catacaos-Piura, year 2017? the methodology used for this research is descriptive level, quantitative type and non-experimental cross-sectional design, with the technique of collecting data from the survey and as an instrument the questionnaire, with question of nominal scale. Both for Variable Quality management and customer service is an infinite population. Likewise, the analysis of results was observed; In the management, being as greater the control, it is concluded that in the internet booths there is an excessive control in the work of its personnel. As in the implementation of the strategy, as the strategy is greater, it is concluded that in the internet booths each owner applies strategies to be better to their competitors. Also as the feeling of trust being as greater the loyalty that the best teams in the internet booths in Catacaos, are the ones that call the attention of the people what makes them trust, as well as the high technology and service, being like more technology, mostly customers who go to the internet cabs in Catacaos, are for educational reasons, and entertainment because today technology has advanced a lot, for this reason there is greater demand from customers.

Keywords: MSE, Quality Management, Customer Service, Technology.

INDICE DE CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	2
JURADO EVALUADOR.....	3
AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
1.Titulo.....	¡Error! Marcador no definido.
1.INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LA LITERTURA	20
2.1 Antecedentes	20
2.1.1 Variable Gestión de Calidad	20
2.1.2 Variable servicio al cliente.....	23
2.2 Bases Teóricas.....	26
2.2.1 Gestión de Calidad	26
2.2.3 Servicio al cliente	32
III HIPÓTESIS	37
IV. METODOLOGÍA.....	38
4.1 Diseño de la investigación	38
4.2 Población Y Muestra.....	39
4.3 Definición y operacionalización de las variables	42
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.5 Plan de análisis	43
4.6 Matriz de consistencia.....	44
4.7 Principios éticos	45
V RESULTADOS	46
5.1 Resultados	46
5.2 Análisis de resultados.....	66

VI. CONCLUSIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	79

Indice de tablas

<i>Tabla 1: Dirección</i>	46
<i>TABLA 2: Planificación</i>	47
<i>TABLA 3: Control</i>	48
<i>TABLA 4: Organización</i>	49
<i>TABLA 5: Procesos</i>	50
<i>TABLA 6: Estrategia</i>	51
<i>TABLA 7: Disciplina</i>	52
<i>TABLA 8: Liderazgo</i>	53
<i>TABLA 9: Planes de acción</i>	54
<i>TABLA 10: Presupuesto</i>	55
<i>TABLA 11: Confianza del cliente</i>	56
<i>TABLA 12: Fidelización</i>	57
<i>TABLA 13: Calidad</i>	58
<i>TABLA 14: Seguridad</i>	59
<i>TABLA 15: Trabajo</i>	60
<i>TABLA 16: Clientes</i>	61
<i>Tabla 17: Tecnología</i>	62
<i>TABLA 18: Comunicación</i>	63
<i>TABLA 19: Servicio</i>	64
<i>TABLA 20: Innovación</i>	65

INDICE DE FIGURAS

Cuadro 1: Relación de la MYPE.....	42
Cuadro 2: Matriz de Operacionalización de las variables... ..	45
Cuadro 3: Matriz de consistencia.....	47
Cuadro 4: Resultados... ..	50

1. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada Caracterización de la gestión de calidad y Servicio al cliente en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017, pertenece a las líneas de investigación denominadas: Caracterización de la gestión y formalización en las MYPES del Perú. Línea que ha sido asignada por la escuela de administración de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote Filial-Piura. Que comprende al campo disciplinar de las MYPE.

Se utilizara la investigación de nivel descriptiva, tipo cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal, teniendo como recopilación de información la encuesta e instrumento cuestionario estructurado por preguntas cerradas en escala nominal. La investigación desde la temática de las variables; gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura.

Nos da a detallar que en la actualidad, la pobreza sigue siendo el problema más grave que afecta a casi todas las personas. En este sentido, de los más de seis mil millones y medio de habitantes que existen a nivel mundial, poco más de la mitad viven con dos dólares diarios o menos, con los cuales tienen que cubrir sus necesidades básicas de alimentación, agua y vivienda. (Bank, 2017)

Nos da a detalle que las MYPES absorbieron el 31.9 % de la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada, esto es 283 mil 701 trabajadores. De un total de trabajadores que integran las MYPE el 77.6 % son hombres; según grupos de edad los ocupados se agrupan en la población de 14 a 29 años, en un 38 % y la edad de 30 a 59 años promedio de 57 %, y según nivel educativo culminado lo conforman en mayor parte aquellas personas que culminaron la primaria y secundaria. (Piura, 2016)

Nos da a conocer que la diferencia en los préstamos que hacen los bancos, un factoring adelanta el pago a las empresas que ofrecen sus servicios. “La ventaja de esto es que la factura, no es como los bancos que te van a pedir una garantía, una hipoteca. Solo basta con la factura”. Se dice que una empresa toma la decisión negociar su comprobante negociable, el cliente eso permite que se gestione, de lo contrario será sancionado con una o hasta 50 UIT. (Ruiz, 2017)

Nos da a conocer que las MYPES tienen unas características muy particulares, que deberían ser atendidas adecuadamente para hacer buenos negocios. Sus normas están desconectadas de la realidad y su estructura en apoyo se encuentra fraccionada. Se debería crear un sistema de promoción en las MYPE para evitar falsedades de acciones y poder proporcionar el fortalecimiento para coordinar con las demás organizaciones para que estén auténticamente representativas. (Lastra, 2019)

Señala que las MYPE crean una significativa competencia entre cuarenta entidades bancarias y financieras en el Perú, las que luchan por otorgar créditos en

las mejores condiciones a este sector productivo, sostuvo el gerente central de Banca Minorista del Banco de Crédito del Perú (BCP), que entidades como los bancos, financieras, cajas rurales y municipales de Ahorro y Crédito (CRAC y CMAC), así como las entidades de Desarrollo para apoyar a la Pequeña y microempresa. (Arias , 2017)

Nos detalla que en el factor socio-cultural; un emprendedor tiene un estilo de vida exclusivo, muy diferente a los trabajadores habituales. La razón es que suelen dedicar su tiempo en su negocio pues de ello depende el sustento familiar. El emprendedor peruano tiene un estilo de vida importante que es la creatividad y la capacidad de anticipación para tomar decisiones en su negocio, siempre buscando algo novedoso, innovando para ofrecerles algo nuevo a sus consumidores y establecer metas a donde querer llegar con su negocio. (MYPES, 2019)

Nos detalla que el estudio realizado por el CAM-UDEP, Que la necesidad e importancia de poder generar confianza es que todos que conforman la MYPE participen en ella, en poder cumplirlos objetivos y metas, poder llevar un verdadero crecimiento personal y empresarial, así el propietario podrá tomar mejores decisiones sabiendo que puede confiar en sus trabajadores mediante su lealtad. (Silupú, 2019)

Nos da a conocer en el factor tecnológico; que las cabinas de internet fueron un invento en el Perú, la red científica peruana nos facilitó el acceso a internet ya que la mayoría de las personas carecía de una computadora en casa. Este mecanismo es el espíritu creativo de los peruanos, lo que permitió que los peruanos puedan acceder a su correo y contenidos e herramientas precisas. (Andina, 2017).

Señalo que el mejor desempeño durante el presente año se dará principalmente por la recuperación del subsector de telecomunicaciones y otros servicios de información, en el periodo de enero a julio creció 9.1%, La recuperación de telecomunicaciones es promovida por los servicios de Internet, televisión por suscripción, telefonía, transmisión de datos y por mayores contratos publicitarios por distintas campañas en el año, tales como la reciente electoral y el tradicional Día de la Madre, entre otras", afirmó el director ejecutivo del Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (Iedep) de la CCL, (Peñaranda, 2016)

Nos da a conocer que el uso de las herramientas tecnológicas (TIC) Por parte de las MYPES en el Perú ayudaría a reducir costos administrativas y promover mejor sus productos y servicios, las pequeñas empresas podrán acceder a mínimos costos con el uso de las TIC, se dice que no es muy costoso implementar un dominio de internet y capacitar a los miembros de la empresa, en el manejo de esta página lo que puede estar a cargo de las personas encargadas de la administración. (Gestión, 2015)

Nos detalla que en el factor legislativo; en régimen MYPE tributario comprende que los contribuyentes mediante el artículo N° 14, los ingresos de las MYPE no superen los ingresos a 1700 UIT, se determina aplicando la renta anual de acuerdo al monto señalado. Si la sunat encuentra a individuos que realizan actividades inventoras de obligaciones tributarias y que no estén inscritos por número de RUC. (Sunat, 2016)

Nos detalla que aparecen empresas inmobiliarias, bares, galerías y cabinas de internet, también fueron intervenidos el personal ambulatorio, personas naturales

que ejercen actividades comerciales si cumplir con el reglamento adecuado para ejercer una tarea comercial de acuerdo a la ley, que no tuvieron mejor idea que operar a espaldas de las autoridades. Mediante ello se aplicara acciones de cierre y clausura correspondiente, la gerencia de fiscalización y control es la encargada de supervisar los establecimientos comerciales y que cuenten con licencia de funcionamiento y también con certificado de defensa civil para garantizar, medidas de salud, seguridad y otros exigidas necesarias en el rubro servicios. (Gestión, 2017)

Concluyo que en el Perú un Emprendedor promedio es el más joven que la mayoría de emprendedores en el mundo, la mitad de los emprendedores en el Perú son realizados por personas menores de 30 años. La mayoría de los emprendimientos peruanos ocurren por oportunidad (66%) aunque el porcentaje aumenta conforme se eleva el nivel socioeconómico del emprendedor. Más del 75% posee actitudes positivas, frente a la opción de ser empresario manifiesta tener habilidades emprendedoras. Este es un dato alentador que demuestra una vez más la creatividad y deseos de superación de los peruanos más aún, si se tiene en cuenta que casi el 80% de los emprendedores no tiene estudios completos. (Esan, 2017)

Según Porter nos da a conocer las cinco fuerzas, es una herramienta de importancia a la hora de comprender la estructura competitiva de una industria, permite analizar la competencia en el más amplio sentido de la palabra, analiza las cinco fuerzas que son: amenaza de productos entrantes, negociación de los clientes, negociación de los proveedores amenaza de productos sustitutos y la rivalidad entre los competidores. (Michaux, 2016)

La aplicación de las cinco fuerzas de Porter, se refleja la realidad del tema investigado Caracterización de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, una de las primeras cinco fuerzas de Porter es la amenaza de nuevos entrantes, en las cabinas de internet en Catacaos, rara vez se ve la entrada de un nuevo local de cabinas de internet, esto es debido a que la persona que quiere abrir sus negocio no cuenta con el capital suficiente para entrar al mercado, ya que las cabinas actuales lideran de hace muchos años.

En la negociación con los clientes, las cabinas de internet tratan de estar a la medida que exige el consumidor, con el fin de aplicar estrategias para ser el preferente que elijan entre las demás, poniendo aplicaciones nuevas a corde de la tecnología, para satisfacer las necesidades de sus clientes.

En la amenaza de productos sustitutos la MYPE cabinas de internet en Catacaos-Piura, tratan de ofrecer productos alternativos a parte de ofrecer el servicio de internet, son muy pocas las que ofrecen productos sustitutos en su negocio, eso hace que tengan una ventaja más para tener más demanda de consumidores, y encontrar todo el material que buscan en esa cabina, a corde de los estudiantes que más lo necesitan.

En las MYPE del distrito de Catacaos. Piura. La competencia es fuerte, ya que cada cabina de internet busca estrategias para ser mejores a las demás, ahora lo que mayor se ve en Catacaos son los juegos o programas de pc, la mayor cantidad de personas que llegan es una población joven, ya que mayor mente entran a las cabinas por distracción en los juegos que ofrece cada determinada MYPE.

En el personal de las cabinas de internet, en Catacaos-Piura. Mayor mente hay personas que ya llevan un determinado tiempo atendiendo a los clientes y capacitadas para hacer una excelente labor, sin embargo hay personas jóvenes nuevas que recién se han incorporado a la MYPE, lo que requiere de capacitación adecuada para servir al cliente ante una falla técnica y eficiente en el servicio del trato hacia las personas.

En el factor tecnológico interno, los equipos de cómputos de las cabinas, son muy antiguos, eso hace que sea una desventaja para los propietarios, ya que se requiere de equipos modernos, rápidos acorde la tecnología avanzada, para poder ofrecer un producto y servicio aceptable para la ayuda de las personas y poder fidelizarlos donde ya no tengan la decisión de elegir entre las demás, por que encuentran lo que buscan en su local.

La situación descrita permite tener como enunciado del problema ¿Qué características tiene Gestión de calidad y Servicio al cliente en las MYPE, rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura año 2017?

Permite señalar como objetivo general: Identificar las características que tiene la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE, rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017 y los objetivos específicos (a) Determinar la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017. (b) Conocer la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos -Piura, año 2017. (c) Identificar el sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.

(d) Determinar la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.

Por lo tanto la investigación se justifica debido que la mayor parte de las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, son experimentales no cuentan con información, a través de esta investigación se busca ayudarlos y darles a conocer información fundamental, respecto a las características de gestión de calidad y servicio al cliente. En las MYPE.

-TEORICA: Para esta investigación se ha recurrido al autor (Cortes, 2017) Con su libro Sistema de gestión de calidad ISO 9001, Donde considera la variable gestión de calidad aun conjunto de actividades con el propósito de realizar la eficiencia y eficacia de la organización, para la ventaja de la organización y de los clientes.

Asimismo se ha recurrido al autor (Serrano, 2017) Con su libro titulado comunicación y atención al cliente donde considera que la variable servicio al cliente es el éxito en una estrategia de servicio, consiste que la comunicación es un papel importantísimo, nos servirá de ella para ampliar la clientela, conseguir la lealtad, motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que deben poner en práctica.

-METODOLOGICA: La investigación aplicara la metodología científica donde se hace uso de fuentes estadística para recoger y analizar y calcular la muestra a si mismo se acude a expertos para profundizar la investigación y servir de guía para el recojo de información.

II. REVISIÓN DE LA LITERTURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable Gestión de Calidad

Martínez (2018) Realizo su investigación titulada “Uso de internet y redes sociales por parte de los adolescentes y estudiantes de ciencias de la salud” perteneciente a la Universidad de Castilla-La Mancha, (La Mancha-España) su metodología de investigación es Descriptiva, llego a concluir que el internet ocupa una gran parte del tiempo de los adolescentes especialmente como medio de comunicación generalmente varias horas al día.

Valencia (2016) Realizó una investigación denominada “Modelo de gestión de calidad de las decisiones gerencial ante condiciones de incertidumbre en el uso la información Bing Data en el sector de empresas en la ciudad de Guayaquil” perteneciente a la Universidad Mayor de San Marcos (Guayaquil, Ecuador) la investigación fue de tipo descriptiva, el autor llego a concluir que el modelo para la gestión de calidad en la ciudad de Guayaquil, que combine los indicadores macro y microeconómicos para el uso de una nueva información permitiendo determinar una buena decisión gerencial y decidir en incertidumbre económica, así mismo mejorar una buena gestión a la calidad e información adecuada para tomar decisiones en la alta gerencia en las empresas.

Acedo (2016) Con su investigación titulada “El impacto de las capacidades de internet en la gestión, la operativa internacional y la internacionalización de las Pyme exportadoras” perteneciente a la Universidad de Sevilla (Sevilla-España), su investigación fue de tipo descriptivo. Llego a concluir que el internet es una tecnología de uso general un recurso que alcance todas las Pymes exportadoras, por

lo que queda claro que el trabajo de este recurso tecnológico se limita por las capacidades de internet Pymes exploratorias.

Salazar (2018) Realizó su investigación denominada “Influencia del uso de un sistema de gestión de red en la calidad de servicio de internet inalámbrico de la empresa Fibertel en la provincia de Andahuaylas” presentada por la Universidad Nacional José María Arguedas (Andahuaylas, Perú) la metodología de estudio es de tipo descriptiva, llego a concluir que el problema se centra en la deficiente calidad de servicio brindado por la empresa fibertel, se plantea una solución que le permite optimizar el control de la administración de redes de comunicación para la empresa inalámbrica Fibertel.

Sotelo (2018) Realizó una investigación denominada “Influencia del sistema administrador de ISP “ISPAD” basado en la tecnología MIKROTIK Para la gestión del servicio de internet en la empresa EN-HACKE NETWORKING” Presentada por la Universidad Nacional José María Arguedas (Apurímac, Perú), su metodología de investigación es de tipo experimental, concluyo que es evidente que la implementación del sistema administrador de ISP ISPAD basado en la tecnología Mikrotik para la gestión del servicio de internet de la empresa En-Hacke Networking del distrito de tavana, logro grandes mejoras en los tiempos de atención al usuario y aumentar su satisfacción con el servicio prestado.

Farfan (2017), Su investigación titulada “Influencia del uso de un sistema de gestión de calidad de servicio de internet inalámbrico en la empresa Fibertel” Pertenece a la Universidad Nacional José María Arguedas (Andahuaylas-Perú) para su investigación empleo la metodología de investigación cuantitativa de

razonamiento inductivo-Deductivo, llego a concluir que la velocidad de transferencia descarga y carga del servicio de internet mejoro con el sistema de gestión red Microtick Router, hasta un 36.7% de usuario satisfecho.

Marchan (2015) Su investigación titulada “Gestión de calidad o merchadising en las MYPE rubro imprenta de talara, perteneciente a la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, (Piura, Perú) para esta investigación empleo la metodología de tipo descriptiva, concluye que una comunicación fluida con el cliente y establecer mecanismos de comunicación directa, para recoger solicitudes e inquietudes, etc. De esta manera tener una idea clara de lo que quiere el cliente y que los propietarios puedan comprometerse en capacitar a sus trabajadores de tal manera que puedan desarrollar mejores técnicas de impresión y brindar un mejor servicio.

Timaná (2017), Su investigación denominada “El uso del internet y su influencia en el desarrollo de las tareas escolares desarrolladas por las alumnas del 5° año de educación secundaria turno tarde de la institución educativa nuestra señora de Fátima” perteneciente a la Universidad Nacional de Piura, (Piura-Perú) para esta investigación se empleo la metodología de tipo correlacional, el autor llego a concluir que el internet es sin duda la herramienta más utilizada por los estudiantes para buscar información que les ayude a desarrollar sus tareas escolares

Agurto (2015) Señala en su investigación denominada “Sistema de gestión de calidad del área de recursos humanos de la empresa ADEN” perteneciente a la Universidad de Piura, (Piura-Perú) la metodología de investigación es de tipo descriptiva, el autor concluye que el presente proyecto considera como punto de

partida del área de recursos humanos de ADEN, así como los procedimientos de un SGC que ayudaran a futuro a la creación de área de gestión de calidad, teniendo así como meta a mediano plazo la certificación de los procesos de la empresa.

2.1.2 Variable servicio al cliente

Abad & Pincay (2014) Realizaron una investigación denominada “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de una empresa de seguros de Guayaquil” perteneciente a la Universidad Politécnica Salesiana (Guayaquil, Ecuador) la metodología de investigación es de tipo inductivo, los autores llegaron a concluir que debido al prestigio y solvencia que ha alcanzado la empresa a lo largo de los años, lo asesores aún se mantienen fieles en un 90% a la empresa en estudio ventaja que debe ser explorada.

Cuzme (2015), Su investigación titulada “El internet de las cosas y las consideraciones de seguridad” perteneciente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, (Quito-Ecuador) su metodología de investigación es de tipo descriptivo experimental. Llego a concluir que el internet de las cosas cambiara radicalmente la forma de comunicarnos con nuestro entorno, es una tecnología prometedora que ha llegado para mejorar la calidad de vida de los seres humanos en diferentes ámbitos.

Juca (2016) Con investigación titulada “Estudio de la infraestructura de la red de datos de municipio de Cayambe” perteneciente a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, (Quito-Ecuador), su metodología de investigación es Descriptiva, llego a concluir que la velocidad de transmisión del internet asignada a la red del municipio de Cayambe es asimétrica, esta característica es conveniente

para los usuarios que solo consumen contenido de internet pero en un entorno virtual de aprendizaje.

Montes (2016) Su investigación denominada “Nivel de satisfacción de los clientes de telefonía celular claro” perteneciente a la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (Iquitos-Perú) su metodología de investigación es de tipo descriptiva de diseño no experimental, llegó a concluir que los clientes de telefonía celular de claro en la ciudad de Iquitos muestran un nivel de satisfacción considerado como bueno, de acuerdo a la respuesta del 74.77% de los encuestados en el periodo diciembre 2016.

Dominguez (2016), Su investigación denominada “Aplicación del control web en el servicio de cabinas públicas de internet en los adolescentes” perteneciente a la Universidad César Vallejo (Chimbote-Perú) su metodología es de estudio descriptivo, llegó a concluir que la mala aplicación del control web en el servicio de cabinas públicas de internet repercute en los adolescentes estudiantes de una manera negativa, pues la seguridad que presenta es insuficiente así como el tipo de información que buscan los jóvenes que es de más de entretenimiento y poco educativo.

Gonzales (2015) Su investigación denominada “Diseño e implementación de un proveedor de servicio de internet inalámbrico utilizando la tecnología Routerboard Mikrotik” perteneciente a la Universidad Católica los ángeles de Chimbote (Huaraz, Lima) su metodología es descriptiva no experimental, concluyó que el 100 % de la población encuestada señaló que si el precio es el adecuado, estarían dispuestos a tener internet en casa.

Puel (2017), Su investigación titulada “Diseño de una red 4G-LTE Outdoor de la empresa américa móvil Perú SAC” Perteneciente a la Universidad Nacional de Piura, (Piura-Perú) su metodología de estudio es deductivo, llego a concluir que se eligió esta tecnología basándose en la necesidades de los usuarios de la telefonía móvil y las mismas que actualmente no son cubiertas por las redes 2G y 3G.

Arenas (2016), Realizó una investigación titulada “Caracterización de la satisfacción del cliente y competitividad de las MYPE servicio rubro ´pollería a la brasa la arena” perteneciente a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, (Piura, Perú) la metodología de la investigación es de tipo descriptiva no experimental, llego a concluir que los beneficios de satisfacción del cliente de las MYPE los clientes no se encuentran satisfechos y no existe un buen servicio que las MYPE les brindan

Es importante que las pollerías capaciten a su personal para brindar un trato adecuado y amable a sus clientes, se preocupe por mejorar el ambiente y sea agradable brindando un servicio de calidad.

Hermoza (2015) Señala en su investigación titulada “Estudio de la calidad del servicio y nivel de satisfacción de cliente de la empresa Gechisa de Sullana” perteneciente a la Universidad Nacional de Piura (Piura, Perú) la metodología de la investigación es de tipo descriptiva, el autor concluye que el cliente de la empresa Gechisa experimenta un nivel de satisfacción aceptable al hacer uso del servicio de esta empresa más por la accesibilidad de los buses que salen a cada minuto.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Gestión de Calidad

2.2.1.1 Concepto

ISO (2015) Nos detalla que es aplicada en las organizaciones privadas y públicas de acuerdo a su actividad organizacional. Es un régimen de trabajo atractivo para poder optimizar la calidad de los productos y servicios, para poder satisfacer las necesidades del cliente.

2.2.1.2 Elementos

ISO (2015), Nos detalla de acuerdo a las normas ISO 9001, Los elementos importantes que se requiere:

- a) Reducción de la incertidumbre: se dice que se logra mediante un eficaz sistema de evaluación de un riesgo.
- b) Participación de la alta dirección: es deber de todos los trabajadores para unir fuerzas hacia el logro de las metas establecidas, deben encaminar hacia una dirección de tal forma que todos estén involucrados y motivados en una tarea o proyecto.
- c) Objetivos claros e identificables : se debe realizar un buen trabajo para diseñar objetivos precisos esenciales para un procedimiento de gestión de calidad, ya que sin ellos no se tendría bien claro lo que se quiere lograr, teniendo claro los objetivos se puede hacer una precisa planificación y corregir los errores para mejorar los resultados.
- d) Comunicación interna: es necesario que los colaboradores tengan en claro los objetivos, ya que es precisamente contar con las herramientas

adecuadas para darles conocimiento y evitar contradicciones o duplicidades de información.

- e) Procesos continuos de mejora: nos dice que una vez trazados los objetivos y sistema de evaluación se debe fijar los procesos de mejor para evitar las posibles desviaciones en el cumplimiento de las metas alcanzadas.

2.2.1.3 Principios

ISO (2015), Nos dice que los ocho principios de una gestión de calidad deben ser manejados por la dirección de la organización como un marco de referencia para orientar a la empresa hacia el logro de un trabajo.

- a) Enfoque a los clientes: nos dice que debemos comprender las necesidades de ahora y futuras de los clientes. Debemos esforzarnos para lograr las necesidades y perspectivas de los consumidores
- b) Liderazgo: los lideres deben crear y conservar un ambiente interno, en donde el personal se involucre totalmente en el beneficio de la empresa.
- c) Participación de los trabajadores: El trabajador es la esencia de la empresa y su total responsabilidad.
- d) Enfoque basado en métodos: un resultado deseado se logra cuando las tareas y los recursos coherentes se negocian como un proceso.
- e) Enfoque en sistema de gestión: se determina, entiende y se gestiona los procesos interrelacionados como un sistema que ayuda en la empresa el logro de los objetivos.

- f) Mejora continua: se dice que es el desempeño global de una empresa, un objetivo permanente de esta.
- g) Enfoque basados en hechos para la toma de decisiones: se dice que las decisiones se establecen en el estudio de los datos de la información.

2.2.2 Gestión

Jacome (2016), Nos detalla que el sistema de gestión es un mecanismo que regula la estructuración, dirección y desarrollo de las empresas. Mediante la planificación y aplicación del control de los procesos organizacionales, de manera que la empresa hace su gestión empresarial a base de la calidad. Que conduce las actividades de manera organizada mediante la medición y control para garantizar el cumplimiento de la misión de la empresa.

2.2.2.1 Los beneficios de un sistema de gestión

Logicalis (2016) nos señala que debemos valorar las ventajas que accederá tomar una mejor decisión, a la hora de mejorar un modelo de negocio.

- a) Determina la administración de la compañía: se trabaja desde la producción hasta una gestión en un punto de negocio, pensando desde la logística, nos permitirá encomendar trabajos de toda confianza viable.
- b) Involucrar a todos los trabajadores: se dice que ayuda a establecer todas sus acciones y orientarlos en diferentes objetivos. Por lo que aumentara la producción en la planilla.
- c) Permite el estudio de la información en tiempo real: se dice que un sector de talento de negocio permite que las organizaciones desarrollen

destrezas y perfeccionen sus decisiones en funciones de análisis en los diferentes datos.

2.2.2.2 Elementos de gestión

Jácome (2016) nos señala los elementos principales para un sistema de gestión de la empresa.

- a) Estrategia organizacional: debemos tener bien definidos los objetivos y la meta que se desea lograr, se debe analizar el entorno competitivo para descubrir las oportunidades y amenazas en el entorno interno, y determinar ventajas que nos permitan tener una posición razonable en un tiempo determinado.
- b) Procesos: nos señala que marcan la ruta a seguir, mediante las funciones y responsabilidades de las personas para poner en marcha los objetivos planteados.
- c) Recurso Humano: es el elemento importante para cumplir con las actividades eficientemente mediante la formación profesional, es el cumplimiento de funciones e instrucciones de forma eficiente de un modelo organizacional.

2.2.2.3 Indicadores de gestión

Cazott (2015), Nos detalla que un indicador de gestión es el nivel de desempeño de un proceso de la empresa:

- a) La rentabilidad del proyecto
- b) Retorno de la inversión

- c) Nivel de satisfacción del cliente

2.2.3 Implementación de la estrategia

Vidal (2016), Nos dice que es el diseño de una estrategia, es un plan de una propuesta de valor, que nos garantiza a sí mismo una implementación exitosa para que los recursos invertidos mediante el proceso estratégico rindan sus frutos, es implementar la disciplina interior en la empresa.

Importancia

Amelia (2014) concluyo que hoy en día las empresas y sus líderes han comprometido la importancia que tienen los clientes en el logro de sus resultados organizacionales. Las tendencias de las organizaciones es orientarse hacia la producción ha quedado desfasada apareciendo en los últimos años en una orientación hacia los clientes atendiendo como un aspecto de mayor importancia del proceso productivo, busca atender las necesidades de los clientes obteniendo sus beneficios a través de la satisfacción.

2.2.3.2 elementos de la implementación de la estrategia

Gómez (2016), Nos detalla los cinco principales elementos para implementar estrategias en la organización:

- a) Encajes funcionales: una vez que la empresa ha definido sus planes y decisiones estratégicos, se dice que enmarca el camino y define es futuro de la empresa.

- b) Estructura: nos dice que nos permite alcanzar los objetivos mediante la estrategia competitiva, es diseñar la organización con objetivos y metas que se quieren lograr.
- c) Liderazgo: es lo que impulsa a la organización hacia el camino correcto, es la capacidad de comunicación con las personas, reuniones, impulso y seguimiento.
- d) Presupuesto: una vez tenida una decisión estratégica, el presupuesto es la prueba de implementación, la discusión y aprobación de una actividad empresarial mediante esa estrategia creada.
- e) Indicadores: nos dice que es el sistema de seguimiento en los planes de ejecución en las decisiones estratégicas mediante un proceso de implementación.

2.2.3.3 Características de la implantación de la estrategia

Gómez (2016), señala que una de las características de la implementación de la estrategia, es los planes en la toma de decisiones estratégicas, que es lo más concluyente para el éxito o el fracaso de una organización, la práctica nos muestra que varias empresas no ejecutan de acuerdo a lo que se ha planeado y sin un norte que les brinde firmeza en sus decisiones que deben tomar durante el día.

2.2.3 Servicio al cliente

2.2.3.1 Concepto

Tscholhl, (2016) define que el “servicio al cliente” es aquella capacidad que tiene una empresa para lograr impresionar a sus clientes. Teniendo en cuenta que los trabajadores ofrecen calidad, atención, confianza y celeridad de los servicios.

QuestionPro (2019), Nos detalla que un servicio al cliente no es responder las preguntas de los cliente, sino ayudarlo cuando no ha pedido ayuda, adelantarnos a lo que necesita y satisfacer sus necesidades de manera eficiente, entre los aspectos, amabilidad, calidad y servicio ofrecido.

2.2.3.2 Importancia

Es primordial contar con un buen servicio, donde los clientes puedan interactuar con los empleados de manera adecuada, por lo tanto es preciso capacitar y originar al personal para que puedan brindar un mejor servicio.

Factores que intervienen en el servicio al cliente

Según Crecenegocios (2015). Determina los siguientes factores:

Amabilidad: se refiere al trato amable, cortés y servicial que brindan los empleados a los clientes.

Atención personalizada: consiste en la atención directa entre el cliente y el trabajador que determina los gustos y preferencias.

Rapidez en la atención: eficiencia al momento de la entrega de un producto o al atender un reclamo.

Ambiente agradable: ambiente placentero donde el cliente se sienta cómodo, con la amabilidad que les brindan e iluminación adecuada del establecimiento.

Comodidad: consiste en la atención que brindan los empleados a sus clientes.

Seguridad: al momento de visitar el establecimiento comercial y adquirir un producto.

Higiene: verificar que los estándares de calidad se cumplan conforme a la ley.

López (2015) manifiesta que los clientes tienen una mayor oportunidad de decidir en donde obtener un producto o servicio. Por lo cual se tiene en cuenta ir mejorando y adecuarnos a las necesidades de los individuos.

2.2.3.3 Características del servicio al cliente

Rubio (2017), Nos da a conocer que muchas empresas invierten en capacitaciones sobre temas en el servicio al cliente, su personal es rotativo por lo que sienten que están haciendo un gasto innecesario. Quisiera que tu como dueño de tu negocio, emprendedor, que te detengas a ver qué es lo que pasaría si tu inversión no se realizara en el equipo de trabajo.

2.2.4 El sentimiento de confianza

TSCHOHL (2016), Nos da a entender que cuando a un cliente se le presenta la necesidad de elegir entre diferentes empresas, es una profunda confianza que es lo que lleva al cliente a comprar en esa rotunda empresa y no en las demás opciones. Es de la misma forma que prefiere el consejo de su mejor amigo.

2.2.4.1 La Importancia del sentimiento de confianza

Roche (2017), Nos detalla que para fidelizar es mantener la confianza del cliente, se requiere de tiempo y trabajo, se debe cumplir con los objetivos y compromisos adquiridos con el cliente, se dice que un cliente que confía en tu empresa es persona que crece contigo ilusionado, para lograr nuevos retos, conjuntamente habla bien de ti y de tu empresa eso hace que traiga más clientes por el trato que ofreces.

.2.2.4.2 características del sentimiento de confianza

Comercial (2017), Determina que la confianza es la seguridad que influye en el cliente al momento de determinar una marca de producto. Asimismo la confianza se gana a través de la calidad del mismo. Además esto reside por la credibilidad, imagen y experiencias pasadas.

Ortega (2017) afirma las siguientes características:

Credibilidad: es un factor primordial que permite sugerir confianza aportando información valiosa y distinguida verificando si el producto cumple con las expectativas del cliente.

Imagen y marca del producto: es la principal característica que posee el producto al momento de ser adquirido.

Fidelidad de nuestro productos o servicios: se da a medida que el cliente compruebe si los productos cumplen con sus expectativas ganándose la confianza.

Seguridad: en ella participa la autoconfianza, conocimiento y habilidades.

Interés: hacerlas que se sientan cómodas infiriendo que es importante y diferente al resto.

Beneficio mutuo: consiste que el cliente pretenda desarrollar relaciones.

2.2.5 La alta tecnología y servicio

Delta (2017), considera que los clientes son como un hueso duro difícil de romper, por lo cual hace que sus expectativas sean cada vez más complicadas de cumplirlas para las empresas.

Asimismo los clientes que poseen actualmente más poder y que esperan respeto por parte de los negocios y cumplan quedan generalmente fuera del juego.

2.2.5.1 Importancia de la alta tecnología y servicio

Actualmente es muy diferente, ya que la tecnología se ha vuelto más exigente gracias al acceso de información, por lo cual implica que las organizaciones cambien su expectativa y mejoren su comunicación con el cliente, ya sea de manera directa o indirecta.

Pérez (2016) concluye que el área de una empresa puede ser observada por la atención de los clientes. Asimismo esta actividad ha pasado de proceso a ser una

estrategia convincente de logra alcanzar la satisfacción al cliente y con ello buscar aumentar los ingresos de la organización a corto, mediano y largo plazo.

Nos da a conocer que gracias a la tecnología las empresas utilizan herramientas para destacar en un servicio, acelerar su información y atraer mayor interés de las personas, así como posicionar su marca en un excelente conocimiento de servicio personalizado. Precisamente los canales que utilicen se dan en el teléfono, sitio web y el email.

2.2.5.2 Características de la alta tecnología y servicio

- Ritmo acelerado
- Eficacia global de la alta tecnología
- Innovación
- Administración de coste

III HIPÓTESIS

Sampieri (2016), Nos da a conocer que se utilizan estudios descriptivos para intentar predecir un dato o valor de las variables que se van a medir u observar, nos comenta que no todas las investigaciones descriptivas se formulan hipótesis de esta clase, o que sean afirmaciones más generales. Por esta razón presente investigación es descriptiva y no registra hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El tipo de metodología descriptivo Según el autor Hernández (2016) busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Por lo tanto esta investigación describirá las características de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE servicio rubro cabinas de internet centro de Catacaos- Piura.

Nos da a entender el tipo de investigación cuantitativo que es un conjunto de procesos, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica, en el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento mediante la aprobación de teorías.

Nos da a conocer que la investigación es diseño no experimental, porque se realiza sin manipular las variables y sin influir cambios en ellas, es así que se observan hechos en su contexto real para después analizarlos. De corte transversal porque se describen las variables y se recogen datos en un momento determinado. (Fernández & Baptista, 2015)

4.2 Población Y Muestra

Unidades de análisis de las MYPE investigadoras pertenecen al rubro cabinas de internet del distrito de Catacaos-Piura, en un total de tres MYPE, constituidas por 8 trabajadores. Tanto para la primera variable Gestión de calidad se considera a los trabajadores y propietarios, dado que las dimensiones gestión e implementación de la estrategia no involucran a los clientes consecuentemente es una población finita. Para la segunda variable Servicio al cliente es una población infinita, por lo tanto se involucran a los clientes.

Cuadro 1: Relación MYPE

RELACIÓN DE MYPES INVESTIGADORAS					
Nombre		Representante	Dirección	RUC	N° de Trabajadores
1	Cabinas de internet “Luhana”	Yamunaque Ipanaque Cesar Alonso	AV. Cayetano Heredia, Catacaos	1045093254	2
2	Cabinas de internet “Sharinet”	Seminario Encalada Jesús Enrique	AV. Cayetano Heredia, Catacaos	10470815359	2
3	Cabinas de internet “Ciberlink”	Litano Anastasio Flor María	Plaza de Armas, centro de catacaos	10437983289	4
TOTAL					08

Fuentes: Elaboración propia

Muestra:

Para la variable gestión de calidad se determinara el número de propietarios y trabajadores se considera una población finita conocida.

López (2015) Nos detalla que no se aplica formula cuando la población es finita menor a 50:

N= 3 propietarios

N= 8 Trabajadores

La muestra según Fernández & Baptista (2015) es una porción del universo o población, siendo para la presente investigación en la variable servicio al cliente una población infinita, pues se desconoce el número ilimitado de clientes.

. Para la variable gestión al cliente está constituida por 3 propietarios y 8 trabajadores.

La fórmula según Ochoa (2013) es:

Donde:

z^2 = Grado de confiabilidad (1.96);

e = Margen de error (5%);

p = Probabilidad que ocurra $\frac{27}{30} = 0.90$ ----- 90%)

q = Probabilidad que no ocurra: (1-p)= (0.10 ----- 10%)

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.90 \times 0.10}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416) \cdot 0.09}{0.0025}$$

$$n = 138 \text{ clientes.}$$

4.2.1 Criterio de inclusión.

Se incluirán a clientes de ambos géneros, los cuales estarán dentro de un rango de edad de 16 años a mayor edad.

4.2.2 criterio de exclusión

Personas que no están disponibles para brindarnos información o cuenten con internet en casa.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DIMENCIÓN OPERACIONAL	FUENTE	ESCALA DE MEDICIÓN	METODOLOGIA
Gestión de calidad	Iso (2015), Nos detalla que un sistema de gestión de calidad es aplicada en las organizaciones publicas y privadas de acuerdo a su tamaño o actividad organizacional.	Gestión	Dirección	La dimensión Gestión se medira con sus indicadores "Dirección, planificación,control, estrategia organizacional, procesos", con la tecnica. de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajador	Nominal	Nivel de investigación. Descriptivo Tipo de investigación. Cuantitativo.
			planificación				
			control				
			Estrategia organizaci				
Procesos	La dimensión implementaci_ón de la estrategia se medira con sus indicadores"	Propietario	Nominal	Diseño de la investigación. No experimental de corte transversal.			
Estrategia							
Diciplina							
Liderazgo							
Planes de ejecución	confianza del cliente,diciplina planes de ejecución, presu-	Cliente	Nominal	Población 3 MYPE constituidas por 3 propietarios y 8 trabajadores.			
Presupuesto							
Confianza del cliente	La dimensión sentimiento de confianza se medira con sus indicadores "Confianza del cliente, fidelización, calidad,seguridad y trabajo", con la tecnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.				Cliente	Nominal	
Fidelización							
Calidad							
Seguridad							
Trabajo	La dimensión alta tecnologia y servicio se medira con sus indicadores "Clientes, tecnologia,comunicación, servicio,innovación". Con la tecnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Cliente	Nominal	Muestra 138 clientes Tecnica Encuesta Instrumento cuestionario			
Clientes							
Tecnologia							
Comunicación							
servicio							
Innovación							
Servicio al cliente	Tscholhl (2016) Define que es aquella capacidad que tiene una empresa para lograr impresionar a sus clientes, teniendo en cuenta que los trabajadores ofrecen calidad, atención y ce-leridad de los servicios.	Sentimiento de confianza	Confianza del cliente	La dimensión sentimiento de confianza se medira con sus indicadores "Confianza del cliente, fidelización, calidad,seguridad y trabajo", con la tecnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Cliente	Nominal	Población 3 MYPE constituidas por 3 propietarios y 8 trabajadores.
		Alta tecnologia y servicio	Clientes	La dimensión alta tecnologia y servicio se medira con sus indicadores "Clientes, tecnologia,comunicación, servicio,innovación". Con la tecnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Cliente	Nominal	Muestra 138 clientes Tecnica Encuesta Instrumento cuestionario
			Tecnologia				
			Comunicación				
			servicio				
			Innovación				

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de esta investigación, se deberá aplicar la técnica de la Encuesta, es una meta fácil y accesible la cual se busca recaudar información, datos, los cuales se realizaran promedio de un instrumento de cuestionario prediseñado que será revisado y autorizado por una persona calificada o experta en la revisión. Los datos se obtendrán a partir dela realización de una serie de conjunto de preguntas normalizadas que va dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer los estados de opinión, características o hechos específicos.

El cuestionario se obtendrá a partir de la operacionalizacion de las variables utilizando un listado con una serie de preguntas escritas que se entregaran a las personas ya seleccionadas, a fin de que las constantes igualmente por escrito.

4.5 Plan de análisis

Ya una vez recopilado todos los datos que se busca obtener se da paso a tabular y graficar ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones para ello se empleara estadística descriptiva, calculando frecuencias y porcentajes, empleando se utilizara Microsoft Windows 2013 y el programa Excel 2016 y el SPSS. Luego se realizara el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será válido con el método juicio del experto.

4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA			
Caracterización de la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos Piura, año 2017	¿Qué Características tiene la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017?	O. GENERAL: Identificar las características que tiene la gestión de calidad y servicio al cliente en las MYPE rubro cabinas de internet Centro de Catacaos-Piura, año 2017	Sampieri (2016) Nos da a conocer que no todas las investigaciones se formula hipótesis. Por esta razón la investigación es descriptiva y no registra hipótesis.	Gestión de calidad	Gestión	Dirección	Nivel de investigación. Descriptivo			
		Planificación								
		Control								
		Organización								
		Servicio al cliente		O. ESPECIFICOS: 1. Determinar la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet Centro de Catacaos Piura, año2017 2. Conocer la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas centro de Catacaos-Piura, año 2017 3. Identificar el sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017. 4. Determinar la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.	1. Determinar la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet Centro de Catacaos Piura, año2017 2. Conocer la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas centro de Catacaos-Piura, año 2017 3. Identificar el sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017. 4. Determinar la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.	Gestión de calidad	Gestión de calidad	Implementación de la estrategia	Procesos.	Tipo de investigación. Cuantitativo.
									Estrategia	Diseño de la investigación. No experimental de corte transversal.
									Diciplina	
									Liderazgo	
		Planes de acción								
		Servicio al cliente		O. ESPECIFICOS: 1. Determinar la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet Centro de Catacaos Piura, año2017 2. Conocer la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas centro de Catacaos-Piura, año 2017 3. Identificar el sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017. 4. Determinar la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.	1. Determinar la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet Centro de Catacaos Piura, año2017 2. Conocer la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas centro de Catacaos-Piura, año 2017 3. Identificar el sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017. 4. Determinar la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.	Gestión de calidad	Gestión de calidad	Implementación de la estrategia	Presupuesto	Diseño de la investigación. No experimental de corte transversal.
Servicio al cliente	O. ESPECIFICOS: 1. Determinar la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet Centro de Catacaos Piura, año2017 2. Conocer la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas centro de Catacaos-Piura, año 2017 3. Identificar el sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017. 4. Determinar la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.	1. Determinar la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet Centro de Catacaos Piura, año2017 2. Conocer la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas centro de Catacaos-Piura, año 2017 3. Identificar el sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017. 4. Determinar la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.	Gestión de calidad	Gestión de calidad	Sentimiento de confianza	Confianza del cliente	Población 3 MYPE constituidas por 3 propietarios y 8 trabajadores. Muestra 138 clientes			
						Fidelización				
						Calidad				
						Seguridad				
Servicio al cliente	O. ESPECIFICOS: 1. Determinar la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet Centro de Catacaos Piura, año2017 2. Conocer la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas centro de Catacaos-Piura, año 2017 3. Identificar el sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017. 4. Determinar la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.	1. Determinar la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet Centro de Catacaos Piura, año2017 2. Conocer la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas centro de Catacaos-Piura, año 2017 3. Identificar el sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017. 4. Determinar la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.	Gestión de calidad	Gestión de calidad	Alta tecnología y servicio	Trabajo.	Técnica Encuesta Instrumento cuestionario			
						Cientes				
						Tecnología				
						Comunicación				
Servicio al cliente	O. ESPECIFICOS: 1. Determinar la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet Centro de Catacaos Piura, año2017 2. Conocer la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas centro de Catacaos-Piura, año 2017 3. Identificar el sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017. 4. Determinar la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.	1. Determinar la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet Centro de Catacaos Piura, año2017 2. Conocer la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas centro de Catacaos-Piura, año 2017 3. Identificar el sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017. 4. Determinar la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.	Gestión de calidad	Gestión de calidad	Alta tecnología y servicio	Servicio	Técnica Encuesta Instrumento cuestionario			
						Innovación				

4.7 Principios éticos

El trabajo de investigación se considera con mucha honestidad de resultados por sobre toda las cosas, ya sea en cualquier espacio, circunstancia se acudió y se acudirá al mayor número posibles de fuentes, para un mejor conocimiento de hecho. Respetando la propiedad intelectual, protegiendo la identidad de los individuos que participan en el estudio de investigación, así mismo se realizaran las conclusiones ya sean prejuiciosas manipuladas y alienantes. Por lo consiguiente la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad intelectual, neutralidad y responsabilidad social.

V RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Variable 1: Gestión de calidad

5.1.1.1 Objetivo específico 1: Determinar la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.

Tabla 1:

¿Usted cree que el encargado de las cabinas de internet los dirige eficientemente en su labor?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	63%
No	3	37%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración propia.

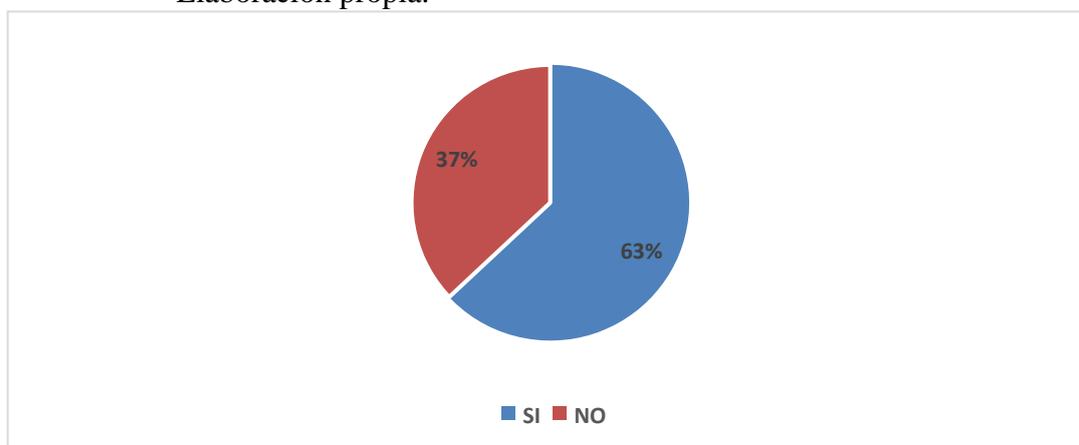


Figura 2: Gráfico circular representa a la pregunta ¿Usted cree que el encargado de las cabinas de internet lo dirige eficientemente en su labor?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores
Elaboración propia

En la tabla 1 y figura 1 Denominada ¿Usted cree que el encargado de las cabinas de internet lo dirige eficientemente en su labor?, se observa que el 63% dice que si el propietario los dirige eficientemente en su labor, mientras que el 37% opina lo contrario.

TABLA 2

¿En qué nivel considera su plan de trabajo al logro de objetivos y metas en la organización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	62%
Bueno	2	25%
Malo	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración propia.

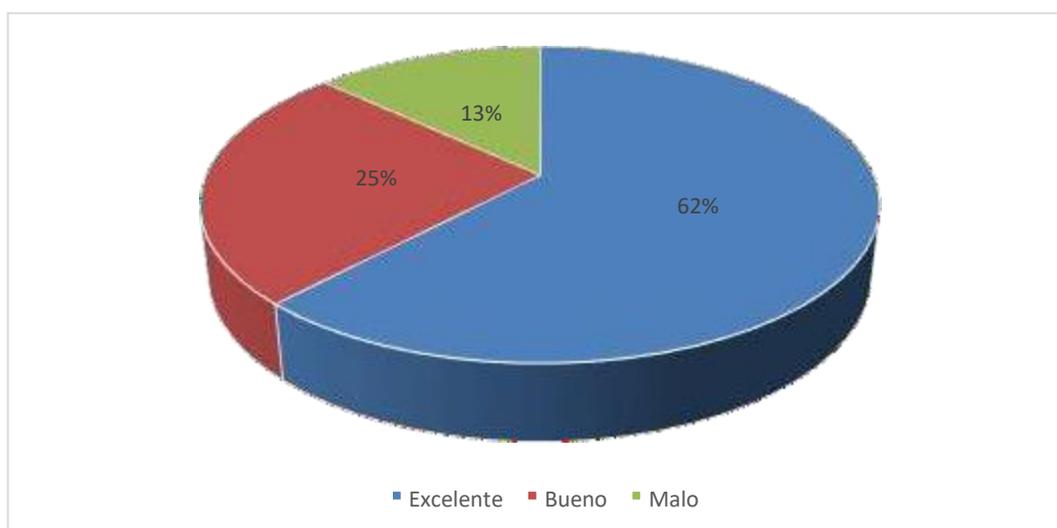


Figura 2: Gráfico circular representa la pregunta *¿En qué nivel considera su plan de trabajo al logro de objetivos y metas en la organización?*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores
Elaboración propia

En la tabla 2 y figura 2: Denominada *¿En qué nivel considera su plan de trabajo al logro de objetivos y metas en la organización?*; se observó que el 62% considera su plan de trabajo excelente para el logro de objetivos y metas en la organización.

TABLA 3

¿En donde labora hay un control excesivo sobre su trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	75%
No	3	25%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración propia.

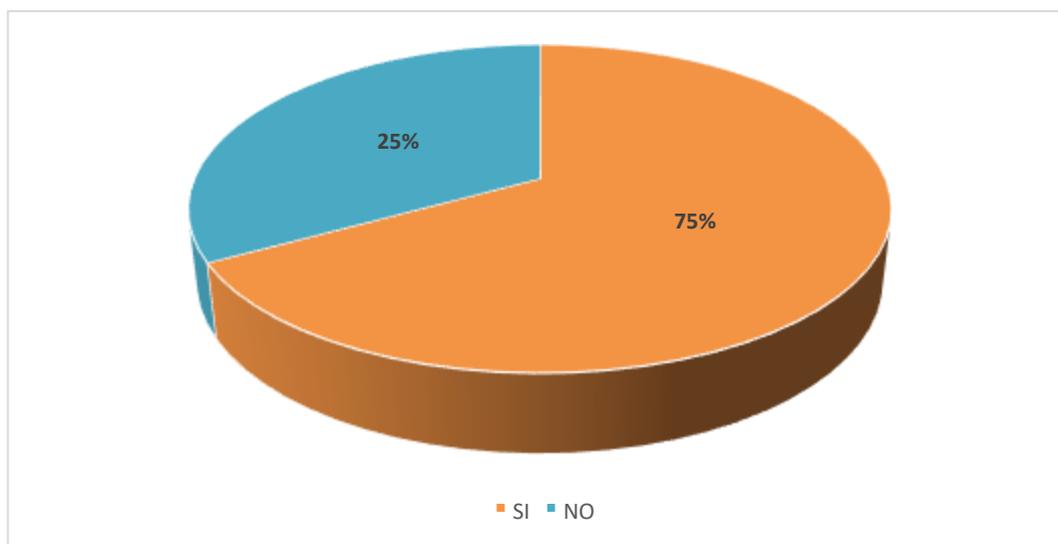


Figura 3: Gráfico circular representa la pregunta ¿En donde labora hay un control excesivo sobre su trabajo?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración propia.

En la tabla 3 y figura 3 denominada ¿En donde labora hay un control excesivo sobre sus trabajo?; se observó que el 75% si labora con un control excesivo en su trabajo, mientras que el 25% dice que no.

TABLA 4

¿Considera usted que la empresa se ha trazado metas a largo plazo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	63%
No	3	37%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración propia.

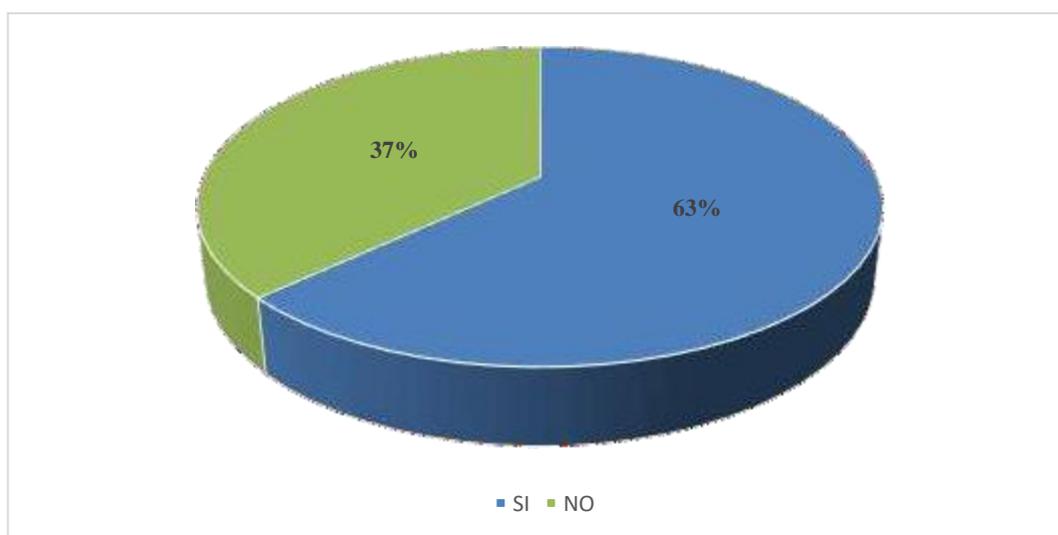


Figura 4: Gráfico circular representa la pregunta ¿Considera usted que la empresa se ha trazado metas a largo plazo?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores

Elaboración propia

Tabla 4 y figura 4 denominada ¿Considera usted que la empresa se ha trazado metas a largo plazo?; Se observa que el 63% de los trabajadores considera que la empresa si tiene trazadas sus metas a largo plazo, mientras que el 37% opina lo contrario.

TABLA 5

¿Considera usted que las funciones estructuradas que sigue lo llevara a los objetivos trazados?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	50%
No	4	50%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración propia.

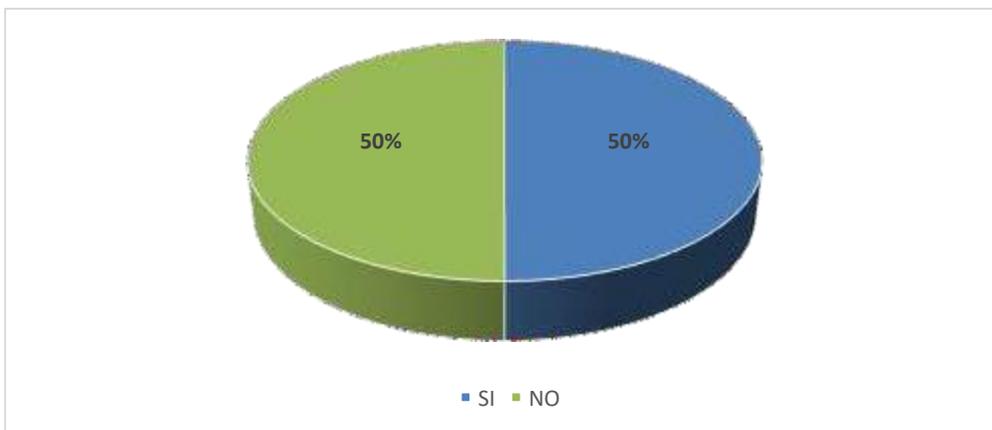


Figura 5: Gráfico circular que representa la pregunta *¿Considera usted que las funciones estructuradas que sigue lo llevara a los objetivos trazados?*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores
Elaboración propia

En la tabla 5 y gráfico 5 denominada *¿Considera usted que las funciones estructuradas que sigue lo llevara a los objetivos trazados?*; se observa que el 50% si sigue las funciones estructuradas de la organización para alcanzar los objetivos, mientras que el 50% dice que no.

5.1.1.2 Objetivo específico 2: Conocer la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017

TABLA 6

¿Las estrategias que aplica en las cabinas de internet tienen resultado con su competencia?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta aplicada a propietarios.
Elaboración propia.

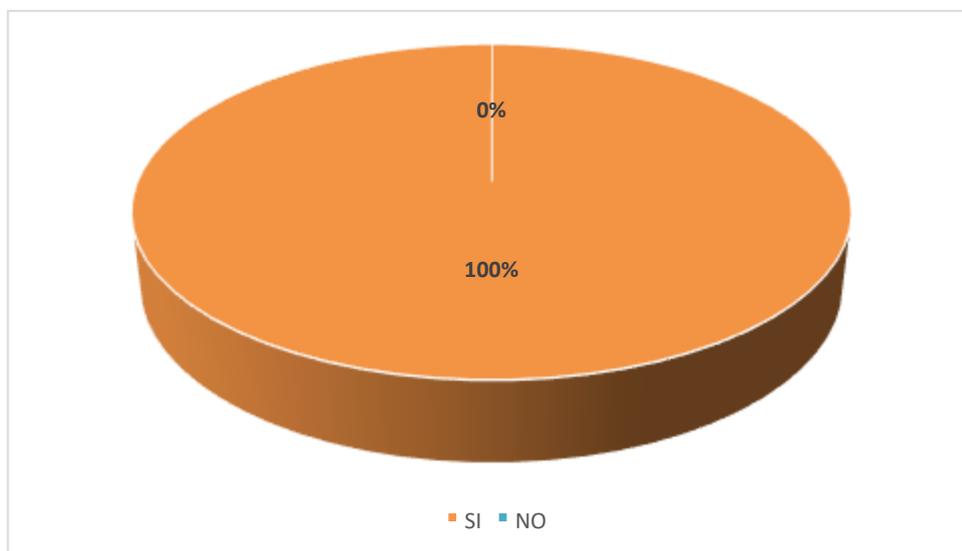


Figura 6: Gráfico circular representa la pregunta ¿Las estrategias que aplica en las cabinas de internet tienen resultado con sus competencias?

Fuente: encuesta aplicada a propietarios.
Elaboración propia.

La tabla 6 y figura 6 Denominada ¿Las estrategias que aplica en las cabinas de internet tienen resultado con su competencia?; se observó que el 100% de los propietarios de las estrategias que aplica si son beneficiosas ante su competencia.

TABLA 7

¿Las prácticas disciplinarias que usted les brinda a sus trabajadores son cumplidas por todos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta aplicada a propietarios.
Elaboración propia.

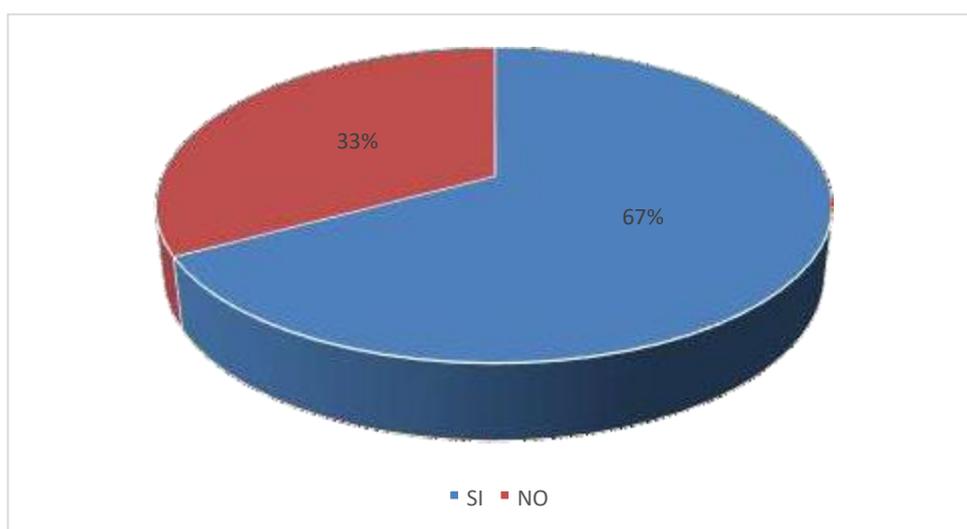


Figura 7: Gráfico circular que representa la pregunta ¿Las prácticas disciplinarias que usted les brinda a sus trabajadores son cumplidas por todos?

Fuente: Encuesta aplicada a los propietarios
Elaboración propia

En la tabla 7 y figura 7 denominada ¿Las prácticas disciplinarias que usted les brinda a sus trabajadores son cumplidas por todos? Se observó que el 67% sus prácticas disciplinarias que brinda si son cumplidas por todos sus trabajadores, mientras que el 33% opina lo contrario.

TABLA 8

¿Usted ante una propuesta de mejora, involucra a sus trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta aplicada a propietarios.
Elaboración propia.

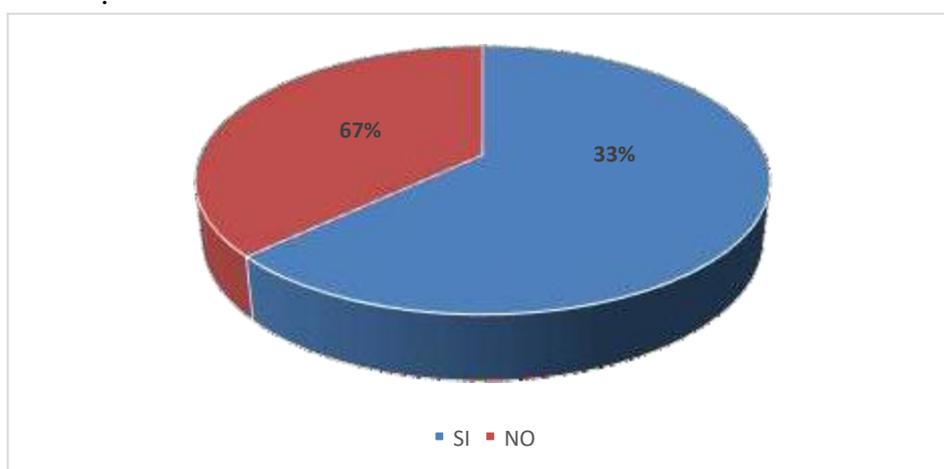


Figura 8: Gráfico circular que representa la pregunta ¿Usted ante una propuesta de mejora, involucra a sus trabajadores?

Fuente: Encuesta aplicada a propietarios

Elaboración propia

En la tabla 8 y figura 8 Denominada ¿Usted ante una propuesta de mejora, involucra a sus trabajadores? Se observó que el 67% si aplica una propuesta de mejora con el apoyo y consideración de sus trabajadores, mientras que el 33% dice lo contrario.

TABLA 9

¿Usted antes de ejecutar una actividad sigue las normas planificadas de su organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta aplicada a propietarios.
Elaboración propia.

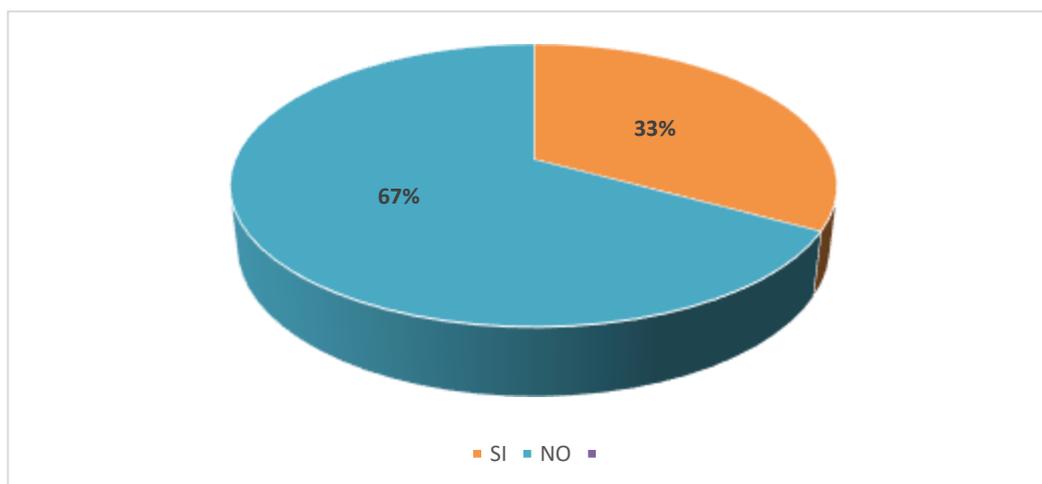


Figura 9: Gráfico circular que representa la pregunta ¿Usted antes de ejecutar una actividad sigue las normas planificadas de sus organización?

Fuente: Encuesta aplicada a propietario
Elaboración propia

En la tabla 9 y figura 9 denominada ¿Usted antes de ejecutar una actividad sigue las normas planificadas de sus organización?, se observó que el 67% no sigue las normas planificadas de la organización. Mientras que el 33% dice que sí.

TABLA 10

¿El presupuesto que han aplicado en las cabinas de internet siempre ha sido beneficioso?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta aplicada a propietario
Elaboración propia

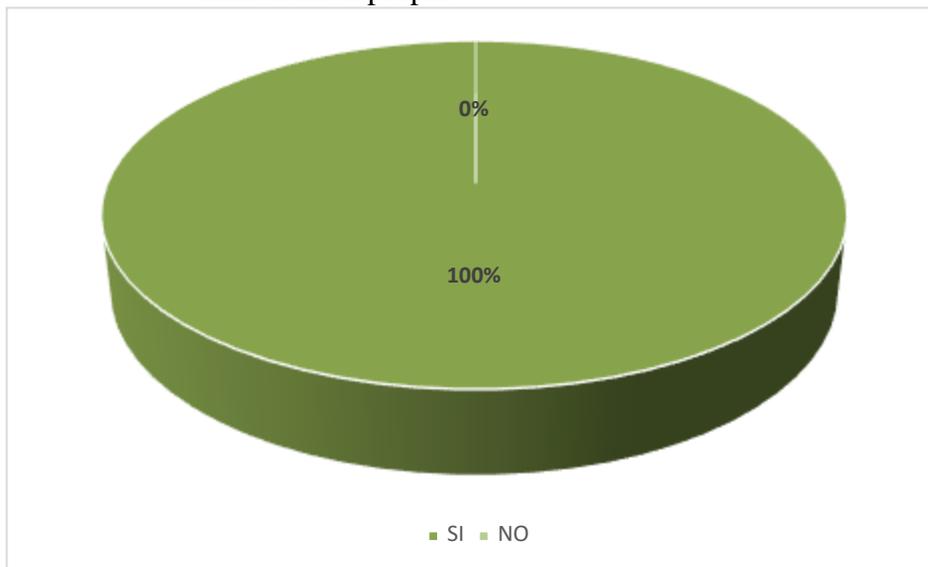


Figura 10: Gráfico circular que representa la pregunta *¿El presupuesto que han aplicado en las cabinas de internet siempre ha sido beneficioso?*

Fuente: encuesta aplicada a propietario
Elaboración propia

En la tabla 10 y figura 10 denominada *¿El presupuesto que han aplicado en las cabinas de internet siempre ha sido beneficioso?* Se observó que el 100% si es beneficioso el presupuesto que han aplicado.

5.1.2 Variable 2: Servicio al cliente

5.1.2.1 Objetivo específico 3: Identificar el sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017

TABLA 11

¿En las cabinas de internet donde va seguido algunos de los trabajadores se han ganado su confianza por el servicio que le brinda?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	76	55%
No	62	45%
Total	138	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.
Elaboración propia.

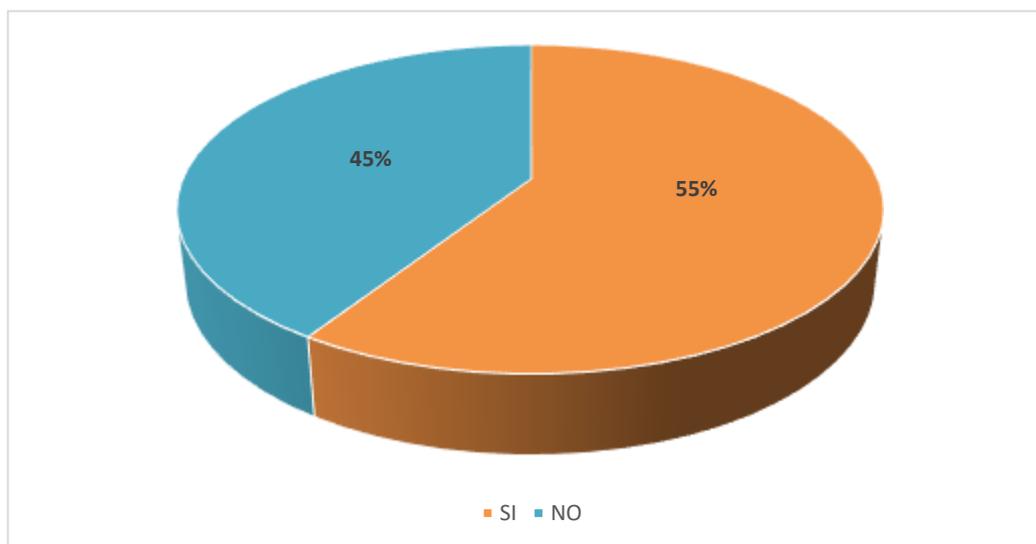


Figura 11: Gráfico circular que representa la pregunta ¿En las cabinas de internet donde va seguido algunos de los trabajadores se han ganado su confianza por el servicio que les brinda?

Fuente: Encuesta aplicada a clientes
Elaboración propia

En la tabla 11 y figura 11 denominada ¿en las cabinas de internet donde va seguido algunos de los trabajadores se ha ganado su confianza por el servicio que les brinda?; se observó que el 55% de los clientes considera que si hay trabajadores que les tiene confianza por el servicio que brinda, mientras que el 45% opina que a ningún trabajador le tiene confianza.

TABLA 12

¿Considera usted que los mejores equipos llaman más clientes y fidelización en algunas cabinas de internet?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	105	76%
No	33	24%
Total	138	100%

Fuente: Encuesta aplicada clientes.
Elaboración propia.

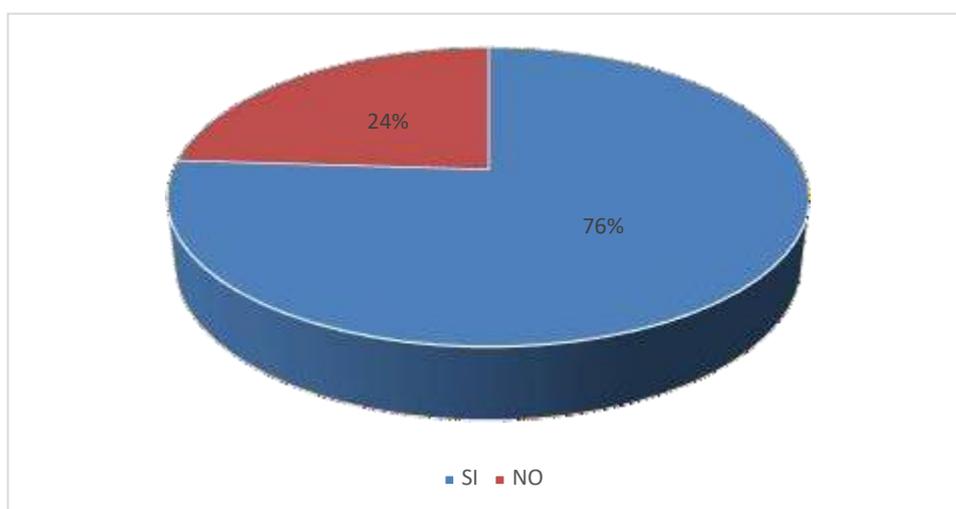


Figura 12: Gráfico circular que representa la pregunta *¿Considera usted que los mejores equipos llaman más clientes y fidelización en algunas cabinas de internet?* Fuente: Encuesta aplicada a clientes. Elaboración propia.

En la tabla 12 y figura 12 denominada *¿Considera usted que los mejores equipos llaman más clientes y fidelización en algunas cabinas de internet?*; se observó que el 76% si está conforme que los mejores equipos de las cabinas de internet atraerá más clientes para fidelizarlos, mientras que el 24% dice lo contrario.

TABLA 13

¿Cree usted que aparte de ofrecerle un servicio de internet también sus productos que vende son de calidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	53	38%
No	85	62%
Total	138	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Elaboración propia

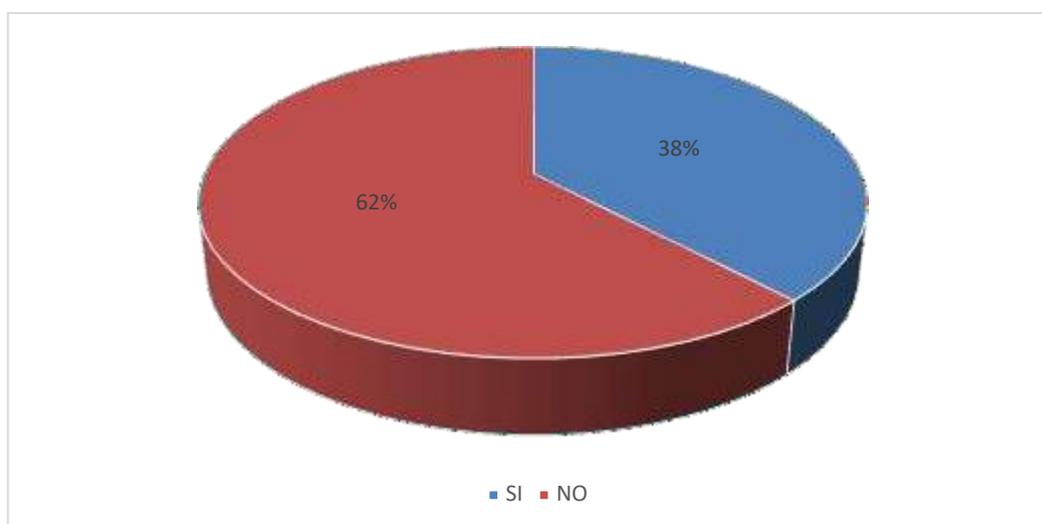


Figura 13: Gráfico circular que representa la pregunta *¿Cree usted que aparte de ofrecerle un servicio de internet también sus productos que vende son de calidad?*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.

Elaboración propia.

En la tabla 13 y figura 13 denominada *¿Cree usted que aparte de ofrecerle un servicio de internet también sus productos que vende son de calidad?*; se observó que el 62% no está conforme con los productos que vende las cabinas de internet, porque son de mala calidad, mientras que el 38% opina sí que sus productos que ofrece son de calidad.

TABLA 14

¿Considera Usted que las cabinas de internet están en buenas condiciones de ofrecer un servicio de calidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	54	39%
No	84	61%
Total	138	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.
Elaboración propia.

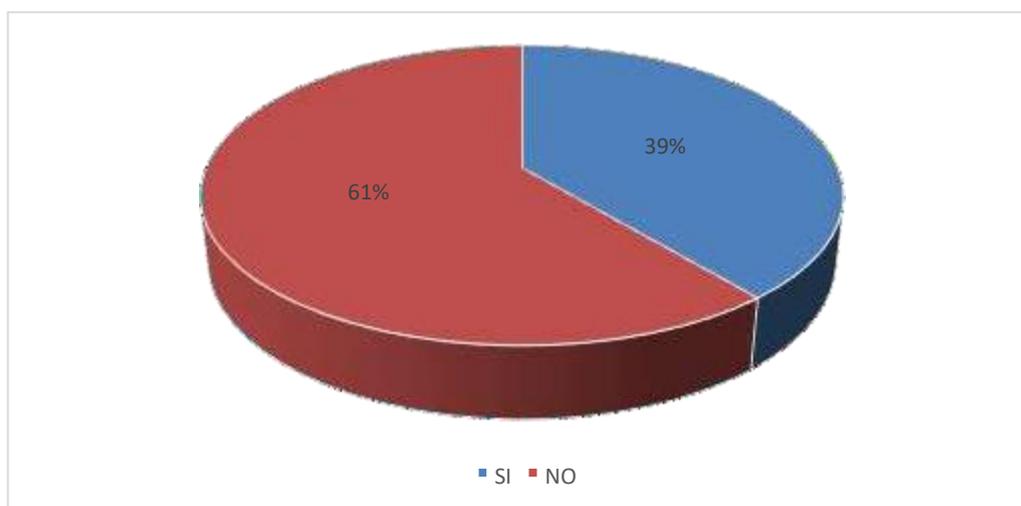


Figura 14: Gráfico circular que representa la pregunta *¿Considera usted que las cabinas de internet están en buenas condiciones de ofrecer un servicio de calidad?*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.
Elaboración propia.

En la tabla 14 y figura 14 denominada *¿Considera usted que las cabinas de internet están en buenas condiciones de ofrecer un servicio de calidad?*; se observó que el 61% dice que no está en buenas condiciones las cabinas de internet de ofrecer un servicio de calidad, por el ambiente y equipos en mal estado, mientras que el 39% dice que si están en buenas condiciones de ofrecer un servicio de calidad.

TABLA 15

¿Usted considera que los trabajadores son eficientes en su labor?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	88	64%
No	50	36%
Total	138	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes

Elaboración propia.

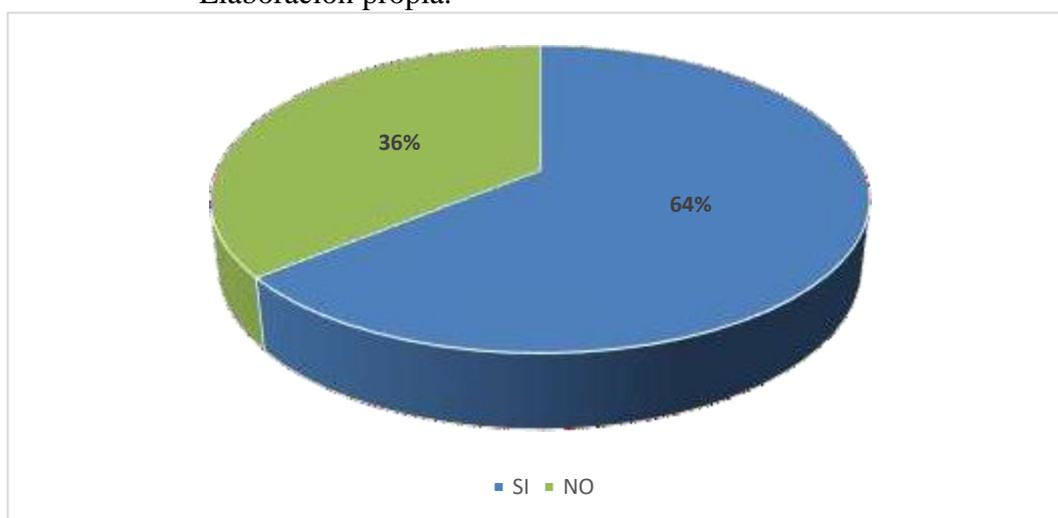


Figura 15: Gráfico circular que representa la pregunta ¿Usted considera que los trabajadores son eficientes en su labor?

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.

Elaboración propia.

En la tabla 15 y figura 15 denominada ¿Usted considera que los trabajadores son eficientes en su labor?; se observó que el 64% si está conforme con el trabajo que realizan los trabajadores en las cabinas de internet, mientras que el 36% opina lo contrario.

5.1.2.2 Objetivo específico 4: Determinar la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.

TABLA 16

¿Usted va con frecuencia a las cabinas de internet?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	100	72%
No	38	28%
Total	138	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes
Elaboración propia.

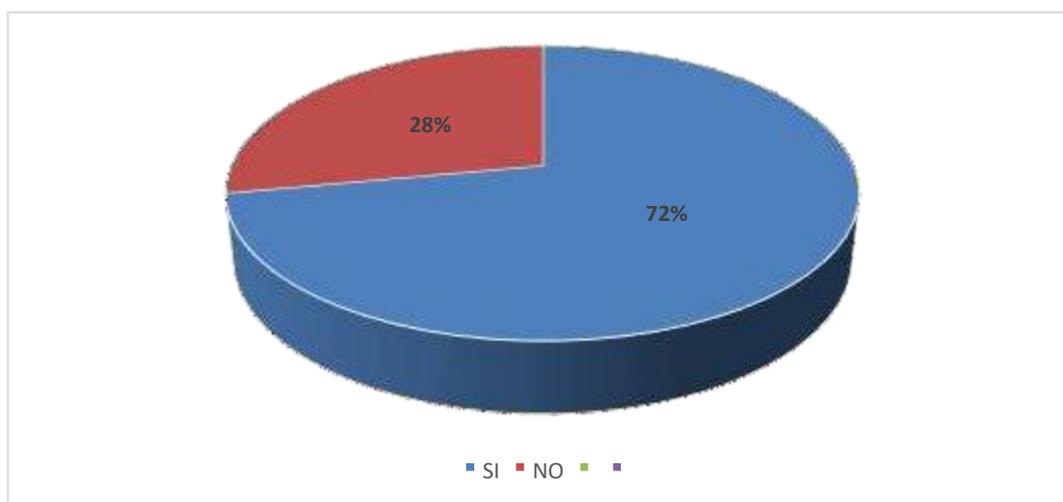


Figura 16: Gráfico circular que representa la pregunta ¿ Usted va con frecuencia a las cabinas de internet?

Fuente: Encuesta aplicada a clientes
Elaboración propia.

En la tabla 16 y figura 16 denominadas ¿ Usted va con frecuencia a las cabinas de internet?; se observa que el 72% si va seguidamente a las cabinas de internet, por motivo de tareas, entrenimineto, etc; mientras que el 28% dice que no va seguido por que cuenta con computadora en casa.

Tabla 17

¿Los equipos de las cabinas de internet están en actualización con forme la tecnología hoy en día?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	35%
No	90	65%
Total	138	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.
Elaboración propia.

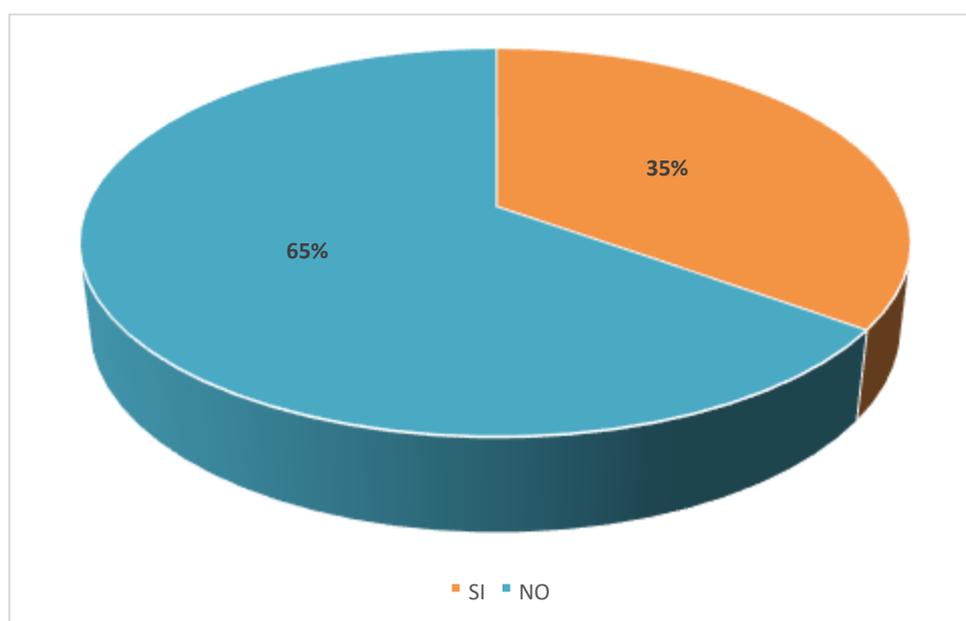


Figura 17: Grafico circular que representa la pregunta ¿Los equipos de las cabinas de internet están en actualización con forme la tecnología hoy en día?

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.

Elaboración propia.

En la tabla 17 y figura 17 de nominadas ¿Los equipos de las cabinas de internet están en actualización con forme la tecnología hoy en día?; se observa que el 65% opina que no las cabinas de internet no están actualizadas con forme la tecnología, que tienen programas y equipos muy antiguos, mientras que el 35% opina que si están en actualización con la tecnología hoy en día.

TABLA 18

¿Considera usted que el personal lo escucha asertivamente ante una duda o reclamo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	83	60%
No	55	40%
Total	138	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.
Elaboración propia.

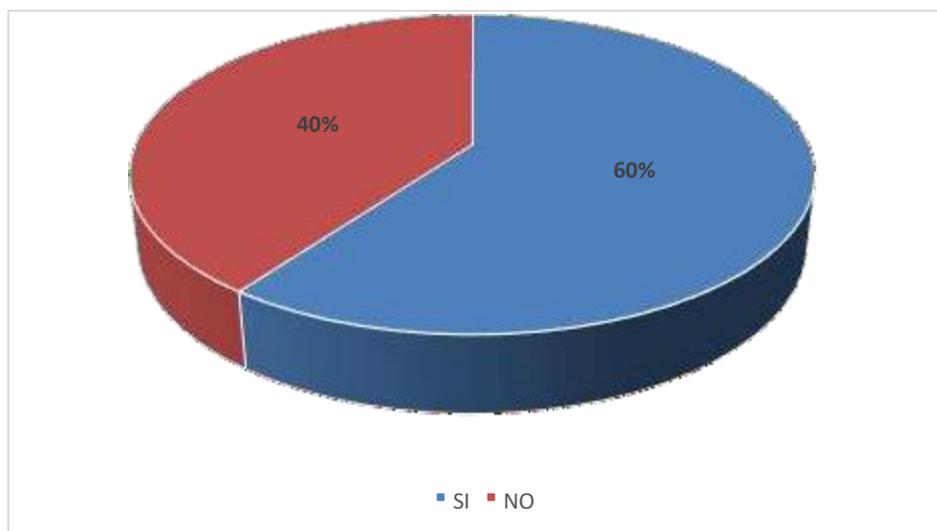


Figura 18: Gráfico circular que representa la pregunta ¿Considera usted que el personal lo escucha asertivamente ante una duda o reclamo?

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.
Elaboración propia.

En la tabla 18 y figura 18 denominada ¿Considera usted que el personal lo escucha asertivamente ante una duda o reclamo? observa que el 60% dice que si los escuchan asertivamente los trabajadores ante un problema sobre el servicio de las cabinas de internet, mientras que el 40% opina lo contrario.

TABLA 19

¿Está de acuerdo con el servicio que le ofrecen?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	78	57%
No	60	43%
Total	138	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.
Elaboración propia.

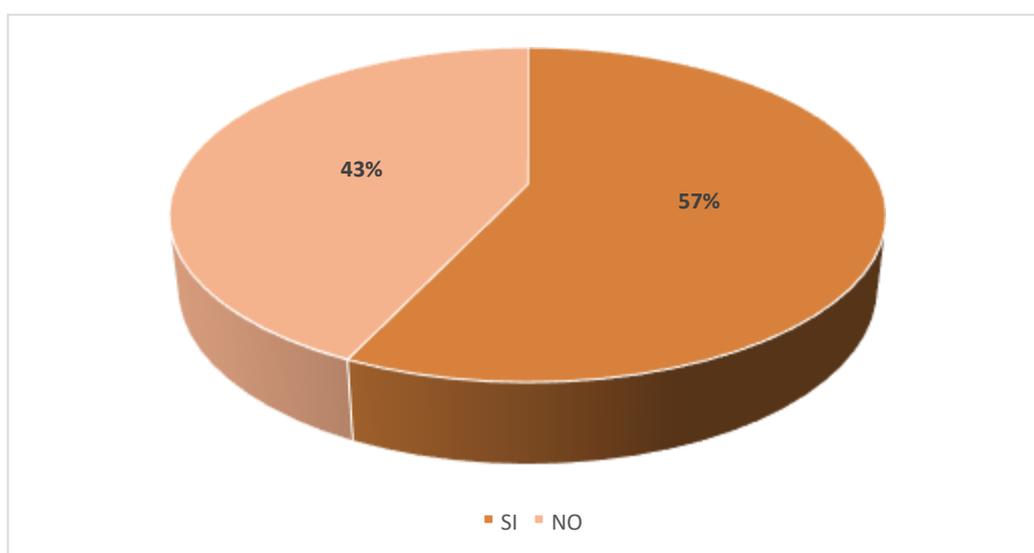


Figura 19: Gráfico circular que representa la pregunta *¿Está de acuerdo con el servicio que le ofrecen?*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.
Elaboración propia.

En la tabla 19 y figura 19 denominadas *¿Está de acuerdo con el servicio que le ofrecen?* Se observó que el 57% si está conforme con el servicio de las cabinas de internet, mientras que el 43% opina lo contrario.

TABLA 20

¿Cree que las cabinas de internet han innovado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	41%
No	82	59%
Total	138	100%

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.
Elaboración propia.

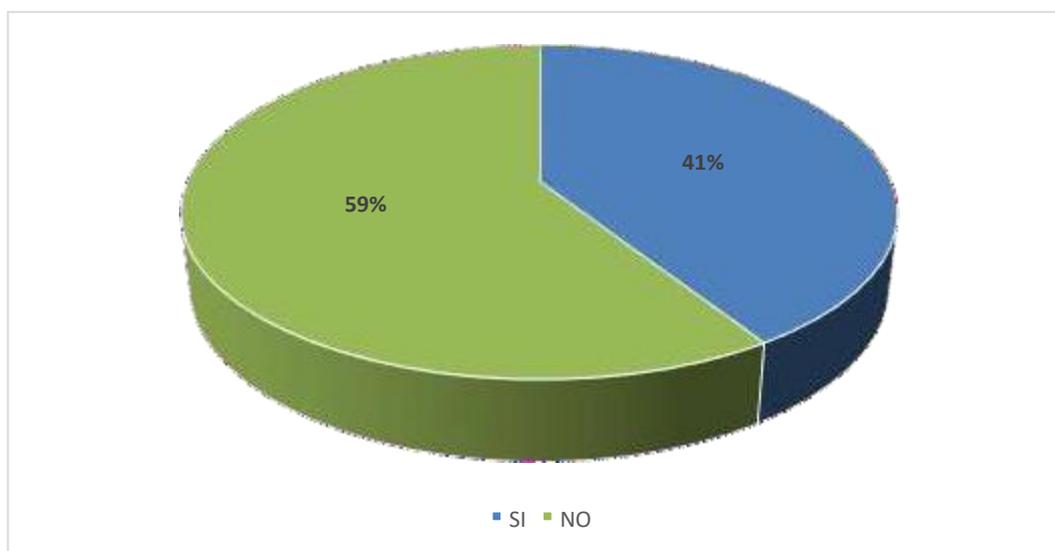


Figura 20: Gráfico circular que representa la pregunta *¿Cree que las cabinas de internet han innovado?*

Fuente: Encuesta aplicada a clientes.
Elaboración propia.

En la tabla 20 y figura 20 denominada *¿Cree que las cabinas de internet han innovado?* Se observa que el 59% considera que no han innovado las cabinas de internet, mientras que el 41% opinan que si han innovado.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Objetivo específico 1: Determinar la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.

En la tabla 1 y figura 1 Denominada ¿Usted cree que el encargado de las cabinas de internet lo dirige eficientemente en su labor?, se observó que el 63% dice que si el propietario los dirige eficientemente en su labor. Esto coincide con Jácome (2016), que señala que marcan la ruta a seguir, mediante las funciones y responsabilidades de las personas para poner en marcha los objetivos planteados.

En la tabla 2 y figura 2: Denominada ¿En qué nivel considera su plan de trabajo al logro de objetivos y metas en la organización; se observó que el 62% considera su plan de trabajo excelente para el logro de objetivos y metas en la organización. Coincide con Valencia (2016) concluye que una buena decisión gerencial y decidir en incertidumbre económica, así mismo mejorar una buena gestión de calidad e información adecuada para tomar decisiones adecuadas en la alta gerencia.

En la tabla 3 y figura 3 denominada ¿En donde labora hay un control excesivo sobre su trabajo?; se observó que el 67% si labora con un control excesivo en su trabajo. Se relaciona con Iso (2015) que detalla la participación de la alta dirección; es deber de todos los trabajadores para unir fuerzas hacia el logro de objetivos, deben encaminar hacia una dirección de tal forma que todos estén involucrados y motivados en una tarea o proyecto.

Tabla 4 y figura 4 denominada ¿Considera usted que la empresa se ha trazado metas a largo plazo?; Se observa que el 63% de los trabajadores considera que la empresa si tiene trazadas sus metas a largo plazo Lo que coincide con Agurto (2015) que concluye que el presente proyecto considera como un punto de partida del área de recursos humanos de ADEN, así como los procedimientos de un SGC que ayudaran a futuro la creación de área de gestión de calidad teniendo como meta a mediano plazo la certificación de los procesos de la empresa

En la tabla 5 y grafico 5 denominada ¿Considera usted que las funciones estructuradas que sigue lo llevara a los objetivos trazados?; se observa que el 50% si sigue las funciones estructuradas de la organización para alcanzar los objetivos. Coincide con Jácome (2016) Que es un mecanismo que regula la estructuración, dirección y desarrollo de las empresas, mediante la aplicación del control de los procesos organizacionales, que conduce las actividades de manera organizada mediante la medición y control para garantizar el cumplimiento de la misión de la empresa

5.2.2 Objetivo específico 2: Conocer la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.

La tabla 6 y figura 6, Denominada ¿Las estrategias que aplica en las cabinas de internet tienen resultado con su competencia?; se observó que el 100% de los propietarios de las estrategias que aplica si son beneficiosas ante su competencia. Se relaciona con Sotelo (2018) que concluye que es evidente la implementación del sistema administrador ISP ISPAD basado en la tecnología Mikrotik para la gestión del servicio de internet de la empresa En-Hacke Networking del distrito de tavera,

logro grandes mejoras en los tiempos de atención al usuario y aumentar su satisfacción con el servicio prestado.

En la tabla 7 y figura 7 denominada ¿Las practicas disciplinarias que usted les brinda a sus trabajadores son cumplidas por todos? Se observó que el 67% sus prácticas disciplinarias que brinda si son cumplidas por todos sus trabajadores.

Coincide con Marchan (2015), Concluye que una comunicación fluida con el cliente y establecer mecanismos de comunicación directa, para recoger solicitudes e inquietudes, etc. De esta manera tener una idea clara de lo que quiere el cliente que los propietarios puedan comprometerse en capacitar a sus trabajadores de tal manera que puedan desarrollar mejores técnicas de impresión y brindar un mejor servicio.

En la tabla 8 y figura 8 denominada ¿Usted ante una propuesta de mejora, involucra a sus trabajadores? Se observa que el 67% si aplica una propuesta de mejora con el apoyo y consideración de sus trabajadores.

Se relaciona con ISO (2015) Que nos menciona los ocho principios de una gestión de calidad, se dice que los líderes deben crear y conservar un ambiente interno, en donde el personal se involucre totalmente en el beneficio de la empresa.

En la tabla 9 y figura 9 denominada ¿Usted antes de ejecutar una actividad sigue las normas planificadas de sus organización?, se observó que el 67% a veces sigue las normas planificadas de la organización.

Se relaciona con Logicalis (2016) nos dice que al involucrar a todos los trabajadores ayuda a establecer todas sus acciones y orientarlos en diferentes objetivos por lo que aumentara la producción en la planilla.

En la tabla 10 y figura 10 se denominada ¿El presupuesto que han aplicado en las cabinas de internet siempre ha sido beneficioso? Se observó que el 100% si es beneficioso el presupuesto que han aplicado.

Se relaciona con Gómez (2016) nos detalla que una vez tenida una decisión estratégica, el presupuesto es la prueba de implantación, la discusión y la aprobación de una actividad empresarial mediante esa estrategia creada.

Objetivo específico 3: Identificar el sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet centro de catacaos-Piura, año 2017.

En la tabla 11 y figura 11 denominadas ¿en las cabinas de internet donde va seguido algunos de los trabajadores se ha ganado su confianza por el servicio que les brinda?; se observó que el 55% de los clientes considera que si hay trabajadores que les tiene confianza por el servicio que brinda. Coincide con Montes (2016) llego a concluir que los clientes de telefonía celular de claro en la ciudad de Iquitos muestran el nivel de satisfacción considerado, como bueno de acuerdo con la respuesta 74.77% de los encuestados en el periodo de diciembre 2016.

Se relaciona con Roche (2016), Nos detalla que para fidelizar es mantener la confianza del cliente, se requiere de tiempo y trabajo se debe cumplir con los objetivos y compromisos adquiridos. El cliente que confía en tu empresa es persona que crece contigo ilusionado.

En la tabla 12 y figura 12 denominadas ¿Considera usted que los mejores equipos llaman más clientes y fidelización en algunas cabinas de internet?; se observa que el 76% si está conforme que los mejores equipos de las cabinas de internet atraerá más clientes para fidelizarlos

Se relaciona con Ortega (2017) que confirma que la fidelidad de nuestros productos o servicios; se da a medida que el cliente compruebe si los productos cumplen con sus expectativas ganándose sus confianza.

En la tabla 13 y figura 13 denominadas ¿Cree usted que aparte de ofrecerle un servicio de internet también sus productos que vende son de calidad?; se observa que el 62% no está conforme con los productos que vende las cabinas de internet, porque son de mala calidad.

Se relaciona con Ortega (2017) que señala que la credibilidad es un factor primordial que permite sugerir confianza, aportando información valiosa y distinguida verificando si el producto cumple con las expectativas del cliente.

En la tabla 14 y figura 14 denominadas ¿Considera usted que las cabinas de internet están en buenas condiciones de ofrecer un servicio de calidad?; se observa que el 61% dice que no está en buenas condiciones las cabinas de internet de ofrecer un servicio de calidad, por el ambiente y equipos en mal estado. Coincide con Arenas (2016) que llego a concluir que los beneficios de satisfacción al cliente no se encuentran satisfechos y no existe un buen servicio que las MYPE les brindan.

En la tabla 15 y figura 15 denominadas, ¿Usted considera que los trabajadores son eficientes en su labor?; se observó que el 64% si está conforme con el trabajo que realizan los trabajadores en las cabinas de internet

Coincide con Crecenegocios (2015), señala que es el trato amable, cortes y servicial que brindan los empleados a los clientes, eficiencia al momento de la entrega de un producto o al atender un reclamo.

Objetivo específico 4: Determinar la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet centro de Catacaos-Piura, año 2017.

En la tabla 16 y figura 16 denominadas ¿Usted va con frecuencia a las cabinas de internet?; se observa que el 72% si va seguidamente a las cabinas de internet, por motivo de tareas, entrenimineto, etc. Esto coincide con Martínez (2018) que llego a concluir que el internet ocupa una gran parte del tiempo de los adolescentes especialmente como medio de comunicación generalmente varias horas al día.

En la tabla 17 y figura 17 de nominadas ¿Los equipos de las cabinas de internet están en actualización con forme la tecnología hoy en día?; se observó que el 65% opina que no las cabinas de internet no están actualizadas con forme la tecnología, que tienen programas muy antiguos. Coincide con Domínguez (2016), señala que la mala aplicación del control web, en el servicio de las cabinas públicas de internet repercute a los estudiantes de manera negativa, pues la seguridad que presenta es insuficiente así como el tipo de información que buscan los jóvenes es de más de entretenimiento y poco educativo.

En la tabla 18 y figura 18 denominadas ¿Considera usted que el personal lo escucha asertivamente ante una duda o reclamo? Se observó que el 60% dice que si los escuchan asertivamente los trabajadores ante un problema sobre el servicio de las cabinas de internet.

Coincide con Crecenegocios (2015), se refiere al trato amable, cortés y servicial, que brindan los empleados a los clientes.

En la tabla 19 y figura 19 denominadas ¿Está de acuerdo con el servicio que le ofrecen? Se observa que el 57% si está conforme con el servicio de las cabinas de internet.

Coincide con López (2015), manifiesta que los clientes tienen mayor oportunidad de decidir en donde obtener un producto o servicio. Por lo cual se tiene en cuenta ir mejorando y adecuarnos a las necesidades de los individuos.

En la tabla 20 y figura 20 denominadas ¿Cree que las cabinas de internet han innovado? Se observa que el 59% considera que no han innovado las cabinas de internet coincide con Cuzme (2015) llegó a concluir que el internet de las cosas cambiara radicalmente la forma de comunicarnos con nuestro entorno, para mejorar la calidad de vida de los seres humanos.

VI. CONCLUSIONES

Con respecto a la gestión en las MYPE rubro cabinas de internet ubicado en el centro de Catacaos-Piura, Tenemos el control se concluye que en las cabinas de internet hay un alto porcentaje de control excesivo en el trabajo de su personal, ya que hay mucha presión de los propietarios.

Con respecto a la implementación de la estrategia en las MYPE rubro cabinas de internet ubicado en el centro de Catacaos-Piura, con respecto a la estrategia, se concluye que en las cabinas de internet cada propietario que aplica estrategias para ser mejor a sus competencia, se llevan con resultados muy beneficiosos en la estrategia implementada.

Con respecto al sentimiento de confianza en las MYPE rubro cabinas de internet ubicado en el centro de Catacaos-Piura, con respecto a la Fidelización; se concluye que los mejores equipos en las cabinas de internet en Catacaos, son los que llaman más la atención de las personas lo que hace que se fidelicen, lo que hace que consigan mayor clientes por el producto y servicio de calidad que brinda.

Con respecto a la alta tecnología y servicio en las MYPE rubro cabinas de internet ubicado en el centro de Catacaos-Piura. Con respecto a la Tecnología; se concluye que las cabinas de internet no están en actualización constante a la tecnología hoy en día, porque sus programas y equipos son antiguos lo que hace que sea una desventaja para los clientes, ellos buscan actualización y equipos en excelentes condiciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto, C. (2015). *sistema de gestion de calidad del area de recursos humanos de la empresa ADEN E.I.R.L.* Piura, Peru : Universidad de Piura , optar el titulo de licenciado economista .
- Arenas , K. (2016). *caracterizacion de la satisfaccion al cliente y competitividad de las MYPE servicio rubro polleria a la brasa la arena.* . Piura- Peru: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, optar el titulo profesional de licenciada en administracion .
- Arias , L. (25 de abril de 2017). “Recaudación del IR está cayendo porque 400,000 empresas formales se han pasado al Mype Tributario” . *Gestion*.
- Arrascue , J., & Segura, E. (julio de 2016). *GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA*. Obtenido de universidad señor de sipan :
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2283/1/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf>
- Bank, W. (2017). *World Development Indicators 2007*, . Washington: the World Bank, .
- Castillo, A. (24 de julio de 2016). *temas del derecho tributario y contabilidad*. Obtenido de
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/agustinacastillo/2016/10/09/regimen-laboral-especial-de-la-micro-y-pequena-empresa-apuntes-iniciales-a-proposito-de-las-modificaciones-introducidas-por-la-ley-no-30056-y-la-aprobacion-del-t-u-o-de-la-ley-mipyme-mediante-decre->
- CCL. (20 de septiembre de 2016). CCL prevé que sector servicios crecerá 4.8% en 2016 y 4.9% en 2017. *Andina* .
- Coaguila, A. (abril de 2017). “*Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.*”. Obtenido de Univrsidad Catolica San Pablo :
http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GO NZALES_ANT_MET.pdf

- comercial., E. (2017). *fidelizacion de clientes*. Obtenido de ganarse la confianza del cliente: <http://www.elcomercial.net/fidelizacion/cap07.htm>
- Coronel , C. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfaccion del cliente en el restaurant pizza hut en el centro comercial mega plaza lima*. Lima- Peru : Universidad Señor de Sipan, optar el titulo de licenciado en administracion .
- Cortes, J. (2017). *Sistema de gestion de calidad (ISO 90001,2015)*. ESPAÑA: ISB. S.L(Interconsultig Bureau S.L), 2017.
- Crecenegocios. (30 de octubre de 2015). *Qué es el servicio al cliente y cuál es su importancia*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>
- Daccach, J. (2017). *DELTA* . Obtenido de Servicio al cliente de la alta tecnologia y personalizado : <http://www.deltaasesores.com/recursos/libros/mercadeo/6846-servicio-al-cliente-de-alta-tecnologia-y-personalizado>
- DELTA. (2017). Obtenido de Servicio al cliente de Alta tecnologia y personalizado: <http://www.deltaasesores.com/recursos/libros/mercadeo/6846-servicio-al-cliente-de-alta-tecnologia-y-personalizado>
- Dominguez, M. (2016). *Aplicación del Control Web en el Servicio de Cabinas Públicas de Internet, en los*. Chimbote-Perú: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO .
- Esan. (2017). *MYPEqueña empresa crece*. Obtenido de <http://www.uss.edu.pe/uss/eventos/JovEmp/pdf/Mype.pdf>
- Farfan , F. (2017). *nfluencia del uso de un sistema de gestión de red en la calidad de servicio de internet Inalámbrico de la empresa Fibertel*. Apurímac-Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE MARIA ARGUEDAS.

- Gonzales , N. (2015). "*DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROVEEDOR DE SERVICIO*. UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE : Huaraz-Perú.
- Hermoza , L. (2015). "*estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfaccion del cliente de la empresa Gechisa de sullana*". Piura- Peru : Universidad Nacional de Piura, optar el titulo de licenciada en administracion .
- Jacome , M. (30 de junio de 2016). *Cuatro componentes de un sistema de gestión*. Obtenido de <https://www.evaluandoerp.com/cuatro-componentes-sistema-gestion/>
- Lastra , E. (junio de 2019). *Micro y pequeña empresa mas alla de un ministerio* . Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-micro-y-pequena-empresa-mas-alla-un-ministerio-74258.aspx>
- Logicalis. (21 de enero de 2016). *ocho ventajas del sistema de gestión empresarial* . Obtenido de <https://blog.es.logicalis.com/analytics/8-ventajas-de-los-sistemas-de-gestion-empresarial>
- Marchan , E. (2015). *Gestion de calidad y merchadising en las MYPE rubro imprenta de talara*. piura, peru: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, optar el titulo de licenciada.
- Martínez , R. (2018). *Uso de internet y redes sociales por parte de adolescentes y estudiantes de ciencias de la salud* . España: UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA .
- Merchan, H. (2015). *ELEMENTOS CLAVE DEL SERVICIO AL CLIENTE DE UNA MICROEMPRESA DE COMPLEMENTOS VITAMÍNICOS NATURALES EN RELACIÓN A LA*. Bogota- Colombia: Universidad Militar Nueva Granada, optar el titulo administrado de empresas.
- Michaux, S. (2016). *Las cinco fuerzas de Porter*. 50MINUTS.es.

- Montes , H. (2016). *Nivel de satisfacción de los clientes de telefonía celular de claro* . Iquitos-Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL DE AMAZONIA PERUANA .
- Ortega. (2017). Ganarse la confianza del cliente. *Fidelizar clientes.es*, 1. Obtenido de ganarse la confianza del cliente .
- Peñaranda, C. (20 de septiembre de 2016). CCL prevé que sector servicios crecerá 4.8% en 2016 y 4.9% en 2017. *Andina* , pág. 1.
- Puel , D. (2017). “*DISEÑO DE UNA RED 4G-LTE OUTDOOR DE LA EMPRESA AMÉRICA MÓVIL PERÚ SAC PARA LA PROVINCIA DE SECHURA*”. Piura-Perú: Universidad Nacional de Piura .
- Salazar , F. (2018). *Influencia del uso de un sistema de gestión de red en la calidad de servicio de internet Inalámbrico de la empresa Fibertel en la provincia de Andahuaylas*. Andahuaylas-Peru : Universidad Nacional José María Arguedas.
- Serrano, J. (2017). *comunicacion y atencion al cliente* . Madrid-España: ediciones Paraninfo, SA. 2017.
- Silupú, B. (16 de Marzo de 2019). Confianza organizacional en las Mypes. *UDEP*.
- Silva , M. (2015). *calidad del servicio al cliente en el restaurant la Lomita-Tambogrande* . Piura- Peru : Universidad Nacional de Piura, optar el título de licenciado en ciencias administrativas .
- Sotelo , J. (2018). *INFLUENCIA DEL USO DEL SISTEMA ADMINISTRADOR DE ISP “ISPAD” BASADO EN LA TECNOLOGÍA MIKROTIK PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET EN LA EMPRESA EN-HACKE NETWORKING*. Apurimac,Peru : UNIVERSIDAD NACIONAL DE JOSE MARIA ARGUEDAS .
- Sunat. (2016). Régimen MYPE del Impuesto a la Renta. pág. 1.

SUNAT. (2017). *CARACTERÍSTICAS DE LA MICRO Y PEQUEÑAS*

EMPRESAS:. Obtenido de

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>

sunat. (2017). *caracteristicas de las micro y pequeñas empresas* . Obtenido de

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>

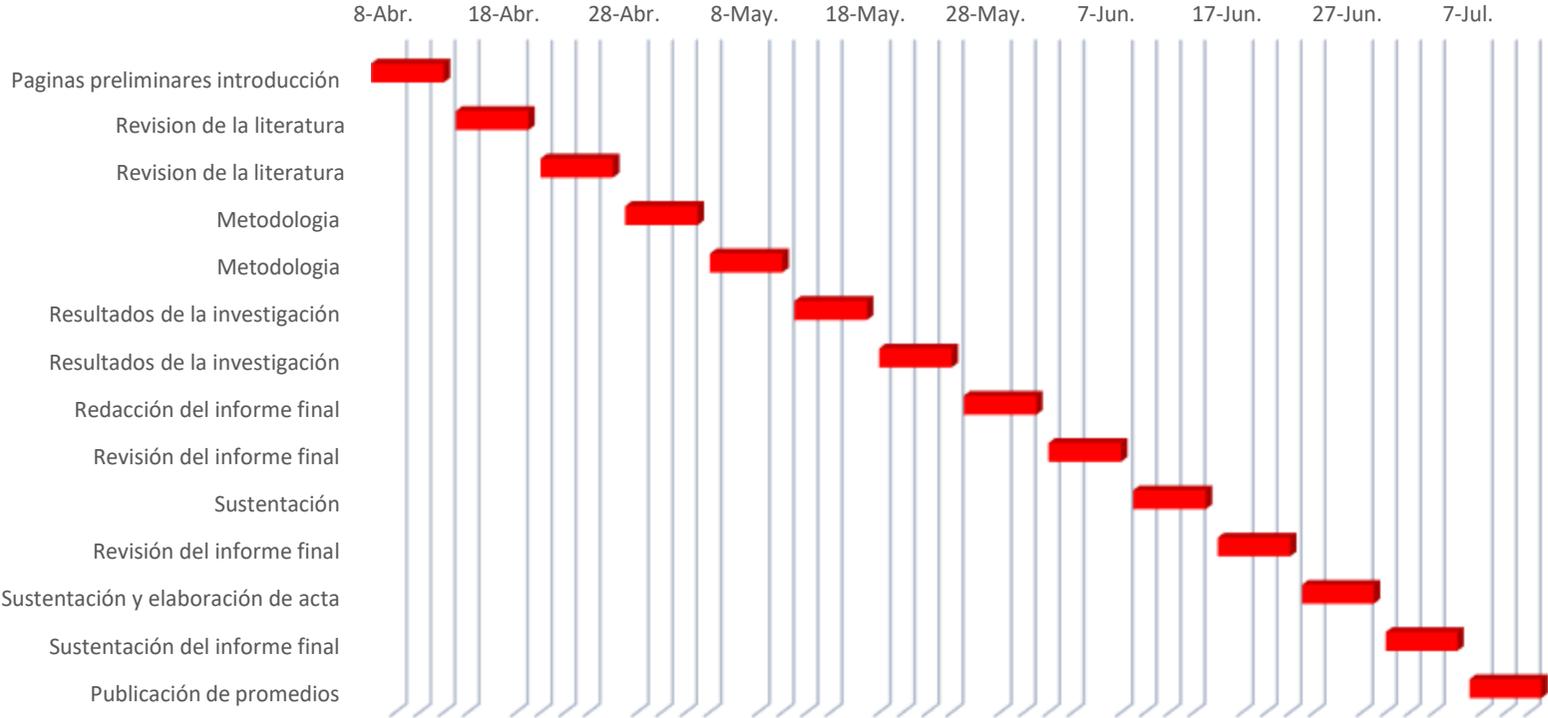
Xerox. (2017). *Alta tecnologia* . Recuperado el 01 de noviembre de 2017, de

<http://www.consulting.xerox.com/servicios-comerciales/alta-tecnologia/esmx.html>

ANEXOS

Presupuesto				
(expresado en soles)				
Rubros	Cantidad	Unidad	Precio UNIT	SUBTOTAL
I BIENES DE CONSUMO				
LAPICEROS	5		2.00	10.00
TINTA	2		30.00	60.00
COMPUTADORA				
USV	1		30.00	30.00
CUADERNILLOS	8		2.00	20.00
EMPASTADO	1		50.00	50.00
HOJAS DIN A4	2	MILLAR	15.00	15.00
LAPIZ	10		1.00	10.00
II SERVICIOS				
ANILLADO		3	15.00	15.00
PASAJES			300	300
INTERNET	380	HORAS	1.00	380
MOVILIDAD			300.00	300.00
ASESOR	1		80.00	80.00
ESTADISTICO				
ALIMENTOS Y	15	5.00		75.00
PRODUCTOS				
ALIMENTICIOS				
TOTAL				1,343

Diagrama de Gantt



16¿Usted va con frecuencia a las cabinas de internet?

a) Si

b) no

7¿Los equipos de las cabinas de internet están en actualización sobre el con forme a la tecnología hoy en día?

a) Si

b) no

8 ¿Considera usted que el personal lo escucha asertivamente ante una duda o reclamo?

a) Si

b) no

9¿Está de acuerdo con el servicio que le ofrecen?

a) Si

b) no

10¿Cree que las cabinas de internet han innovado?

a) Si

b) no



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo.....Victor Helio Patino Niño identificado con DNI...02860873...con grado
De...Magister.....por medio de la presente hago constar que he realizado con
fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos:..Cuestionario
Elaborado por...Elvis Joel Silva Churo.....a los efectos de su aplicación a los
elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación
"CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO AL
CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO CABINAS DE INTERNET CENTRO DE
CATACAOS-PIURA, AÑO 2017" que se encuentra realizando

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta
las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados

Piura, 20 de agosto del 2019

Mg. VICTOR HELIO PATINO NIÑO
D. 02 860 873

Firma

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Ítems	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Usted cree que el encargado de las cabinas de internet los dirige eficientemente en su labor?	X			X		X		X
2. ¿En qué nivel considera su plan de trabajo al logro de objetivos y metas en la organización?	X			X		X		X
3. ¿En donde labora hay un control excesivo sobre su trabajo?	X			X		X		X
4. ¿Considera usted que la empresa se ha trazado metas a largo plazo?	X			X		X		X
5. ¿Considera Usted que las funciones estructuradas que sigue lo llevara a los objetivos trazados?	X			X		X		X
6. ¿Las estrategias que aplica en las cabinas de internet tienen resultado con su competencia?	X			X		X		X
7. ¿Las prácticas disciplinarias que usted les brinda a sus trabajadores son cumplidas por todos?	X			X		X		X
8. ¿Usted como líder ante una propuesta de mejora, lo aplica con la consideración y apoyo de sus trabajadores?	X			X		X		X
9. ¿Usted antes de ejecutar una actividad sigue las normas planificadas de su organización?	X			X		X		X
10. ¿El presupuesto que han aplicado en las cabinas de internet siempre ha sido beneficioso?	X			X		X		X



 Mg. VICTOR HILIO PATIÑO RINCO

CLAD-2018

VARIABLE: SERVICIO AL CLIENTE

Ítems	¿Es perteneciente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso a quiescente?		Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿En las cabinas de internet donde va seguido algunos de los trabajadores se ha ganado su confianza por el servicio que le brinda?	X			X		X		X
2. ¿Considera usted que los mejores equipos llaman más clientes y fidelización en algunas cabinas de internet?	X			X		X		X
3. ¿Cree usted que aparte de ofrecer un servicio de internet, también sus productos que venden son de calidad?	X			X		X		X
4. ¿Está de acuerdo con el servicio y seguridad que le ofrecen?	X			X		X		X
5. ¿Usted considera que los trabajadores son eficientes en su labor?	X			X		X		X
6. ¿Usted va con frecuencia a las cabinas de internet?	X			X		X		X
7. ¿Los equipos de las cabinas de internet están en actualización con forme a la tecnología hoy en día?	X			X		X		X
8. ¿Considera que los trabadores lo escuchan asertivamente ante una duda sobre el servicio de las cabinas de internet?	X			X		X		X
9. ¿Está de acuerdo con el servicio que le ofrecen?	X			X		X		X
10. ¿Cree que las cabinas de internet han innovado?	X			X		X		X

Handwritten signature and stamp of the Universidad de Ciego de Avila.



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Hector O. Pineda Clavijo.....Identificado con DNI.....02786302.....con grado
De.....maestr.....por medio de la presente hago constar que he realizado con
fines de validación el (los) instrumento (os) de recolección de datos:..... cuestionario
Elaborado por.....Silva Chero Elvis Joel.....a los efectos de su aplicación a los
elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación
"CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SERVICIO AL
CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO CABINAS DE INTERNET CENTRO DE
CATACAOS-PIURA, AÑO 2017" que se encuentra realizando

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta
las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados

Piura.....20.....de.....JUNIO.....del 2019



Mg. Anica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Ítems	¿Es perteneciente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Usted cree que el encargado de las cabinas de internet los dirige eficientemente en su labor?	✓			✓		✓		✓
2. ¿En qué nivel considera su plan de trabajo al logro de objetivos y metas en la organización?	✓			✓		✓		✓
3. ¿En donde labora hay un control excesivo sobre su trabajo?	✓			✓		✓		✓
4. ¿Considera usted que la empresa se ha trazado metas a largo plazo?	✓			✓		✓		✓
5. ¿Considera Usted que las funciones estructuradas que sigue lo llevara a los objetivos trazados?	✓			✓		✓		✓
6. ¿Las estrategias que aplica en las cabinas de internet tienen resultado con su competencia?	✓			✓		✓		✓
7. ¿Las prácticas disciplinarias que usted les brinda a sus trabajadores son cumplidas por todos?	✓			✓		✓		✓
8. ¿Usted como líder ante una propuesta de mejora, lo aplica con la consideración y apoyo de sus trabajadores?	✓			✓		✓		✓
9. ¿Usted antes de ejecutar una actividad sigue las normas planificadas de su organización?	✓			✓		✓		✓
10. ¿El presupuesto que han aplicado en las cabinas de internet siempre ha sido beneficioso?	✓			✓		✓		✓


Mg. Ania Carrizo Hector Oñando
 DNI. 02796302
 CLAD 06246

VARIABLE: SERVICIO AL CLIENTE

Ítems	¿Es perteneciente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		Se necesita más ITEMS?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿en las cabinas de internet donde va seguido algunos de los trabajadores se ha ganado su confianza por el servicio que le brinda?	✓			✓		✓		✓
2. ¿Considera usted que los mejores equipos llaman más clientes y fidelización en algunas cabinas de internet?	✓			✓		✓		✓
3. ¿Cree usted que aparte de ofrecer un servicio de internet, también sus productos que venden son de calidad?	✓			✓		✓		✓
4. ¿Está de acuerdo con el servicio y seguridad que le ofrecen?	✓			✓		✓		✓
5. ¿Usted considera que los trabajadores son eficientes en su labor?	✓			✓		✓		✓
6. ¿Usted va con frecuencia a las cabinas de internet?	✓			✓		✓		✓
7. ¿Los equipos de las cabinas de internet están en actualización con forme a la tecnología hoy en día?	✓			✓		✓		✓
8. ¿Considera que los trabadores lo escuchan asertivamente ante una duda sobre el servicio de las cabinas de internet?	✓			✓		✓		✓
9. ¿Está de acuerdo con el servicio que le ofrecen?	✓			✓		✓		✓
10. ¿Cree que las cabinas de internet han innovado?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Cervino Baster Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Corrección de mis preguntas validadas

Variable Gestión de calidad:

En la pregunta 8 con el indicador Liderazgo

¿Usted ante una propuesta de mejora, involucra a sus trabajadores?

Variable servicio al cliente

Pregunta 18 con el indicador comunicación

¿Considera usted que el personal lo escucha asertivamente ante una duda o reclamo?