



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS
DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO,
RUBRO AGENCIAS DE TURISMO EN LA PROVINCIA DE NAZCA,
DEPARTAMENTO DE ICA, AÑO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

**TORBISCO QUIROZ, CANDY
ORCID:0000-0001-7535-1022**

ASESOR:

**ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA
ORCID: 0000-0001-6079-2319**

**CHIMBOTE – PERÚ
2022**

1. Título de la tesis

LA GESTION DE CALIDAD Y SU INFLUENCIA EN LOS BENEFICIOS DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO AGENCIAS DE TURISMO
EN LA PROVINCIA DE NAZCA, DEPARTAMENTO DE ICA, AÑO 2018

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Torbisco Quiroz Candy

ORCID:0000-0001-7535-1022

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

ASESOR

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID:0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e ingeniería,

Escuela Profesional de Administración, Lima, Perú

3. Hoja de firma de los jurados

Zenozain Cordero, Carmen Rosa
ORCID:0000-0001-6079-2319
ASESOR

León Vigo Maritza
ORCID: 0000-0002-1003-0372
PRESIDENTE

Patiño Niño Víctor Helio
ORCID: 0000-0002-4660-9490
MIEMBRO

Limo Vásquez Miguel Ángel
ORCID: 0000-0002-6174-4754
MIEMBRO

4. Hoja de agradecimiento

A la Universidad Uladech – católica por inculcarnos y formarnos como profesionales y la vez a entidades Mypes por permitirme realizar mi investigación de proyecto.

A la vez de ante mano, agradecer a todos los asesores por estar ahí pendiente en mis dudas e inculcarme su sabia enseñanza.

Por último, a mi familia por ser siempre mi apoyo en las buenas y en las malas.

5. Resumen

Se ha evidenciado que la gestión de calidad si influye significativamente en los beneficios de la mypes, por lo tanto, la presente investigación tuvo como objetivo fijar la gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector servicio, rubro agencias de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018. El estudio aplicado fue cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, siendo la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para la extracción de los datos; La muestra estuvo conformada por 68 clientes, los datos fueron recogidos en una codificación de datos y luego analizarlo en el programa estadístico SPSS versión 26. Los resultados de las correlaciones que se obtuvieron en las dimensiones fueron, enfoque de toma de decisiones y la variable gestión de calidad se obtuvo una correlación 0.728 considerando una correlacion positiva alta, variable gestión de calidad y la dimensión de enfoque al cliente se obtuvo una correlación 0.704, gestión de calidad y su dimensión satisfacción del cliente, se obtuvo una correlación de 0.823 y servicio de atención al cliente y la variable beneficio, se obtuvo una correlación 0.699 considerando una correlación moderada. Conclusión, la correlación entre las dos variables de estudio gestión de calidad y beneficios se obtuvo una correlación 0.832 considerando una correlación positiva alta.

Palabra clave: Atención al cliente, Beneficios, Gestión de calidad

Abstract

It has been shown that quality management does significantly influence the benefits of the mypes, therefore, this research aimed to establish quality management and its influence on the benefits of Mypes in the service sector, tourism agencies in the province of Nazca, department of Ica, 2018. The study applied was quantitative, descriptive correlational level, being the survey technique and as an instrument the questionnaire for the extraction of the data; The sample consisted of 68 clients, the data were collected in a data coding and then analyzed in the statical program SPSS version 26. The results of the correlation that were obtained in the dimensions were, decision-making approach and the quality management variable a correlation of 0.728 was obtained considering a high positive correlation, quality management variable and the dimension of customer focus was obtained a correlation 0.704, quality management and its dimension customer satisfaction, a correlation of 0.823 was obtained and customer service and the benefit variable, a correlation of 0.699 was obtained considering a moderate correlation. Conclusion, the correlation between the two study variables quality and benefits management was obtained a correlation 0.832 considering a high positive correlation.

Keyword: Customer Service, Benefits, Quality Management

6. Contenido

1. Título.....	i
1. Título de la tesis	ii
2. Equipo de trabajo	iii
3. Hoja de firma de los jurados.....	iv
4. Hoja de agradecimiento.....	v
5. Resumen	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y cuadros	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	9
III. Hipótesis.....	60
IV. Metodología	61
4.1. Diseño de la investigación	61
4.2. Población y muestra	62
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	65
4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	66
4.5 Plan de análisis.....	66
4.6. Matriz de consistencia.....	68
4.7 Principios éticos	69
V. Resultados	72
5.1 Resultados	72
5.2 Análisis de Resultados	83
VI. Conclusiones	87
Aspecto Complementario.....	89
Referencias Bibliográficas	90
Anexo.....	95

7. Índice de tablas y cuadros

Tabla 1. Definición y operacionalización de las variables	65
Tabla 2. Matriz de consistencia.....	68
Tabla 3. Relación entre enfoque de toma decisiones y la gestión de calidad	72
Tabla 4. Relación entre enfoque al cliente y gestión de calidad.....	73
Tabla 5. Relación entre gestión de calidad y la satisfacción del cliente.....	73
Tabla 6. Relación entre servicio de atención al cliente y beneficios.....	74
Tabla 7. Relación entre gestión de calidad y beneficios.....	75
Tabla 8. Elaboración de propuesta de mejora para la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes agencia de turismo, Nazca.....	76
Tabla 9. Resultado de correlación Rho Spearman en la gestión de calidad y beneficios.....	77
Tabla 10. Resultado de correlación Rho Spearman en gestión de calidad y enfoque de toma de decisiones.....	79
Tabla 11. Resultado de correlación Rho Spearman en gestión de calidad y satisfacción en los clientes	80
Tabla 12. Resultado de correlación Rho Spearman en gestión de calidad y enfoque al cliente	82

I. Introducción

Contar con un sistema de gestión de calidad influye en beneficio de las micro pequeñas empresas ayuda administrar sus recursos de manera eficaz, que han llegado utilizar como una de las estrategias muy competitivas, de esta manera las empresas de hoy en día ya aplican la gestión de calidad en beneficios para las entidades que los resultados son muy satisfactorio.

Por los cambios tan grandes en la sociedad, contribuyó al turismo crecer con sus nuevos estilos de vida en beneficio al sector turismo, buscando nuevos productos, servicios y destinos turístico, lo que se ve ahora en la actualidad es una fuerte competencia en el sector lo cual genera mejor promoción, planeación y comercialización del ramo turístico y se convierte en un motor económico de muchas entidades de agencias turística; respetuosamente y participativas con el medio ecológico, cultural, social y con valores que permite disfrutar de un favorable intercambio de experiencias únicas y necesidades entre residentes y visitantes, se asombran ante las maravillas naturales, ciudades, monumentos turístico y lugares de entretenimiento. Según, Perla Elizabeth Guerrero González - José Roberto Ramos Mendoza (2015).

Hoy en día, en el caso de las agencias de turismo son de mucha importancia ya que todas son empresas independiente que brindan servicio a la población y que dependerá de la calidad y cantidad de ventas de servicio que genera al día, así como el caso

de las agencias de turismo en Nazca – Ica, se pudo observar que la mayoría de micro y pequeñas empresas del rubro agencia de turismo, llegan a fracasar sin superar el primer año de creación y esto influye de diferentes casos, pero lo más común es que los dueños/administradores no están atento de la buena gestión de calidad que están realizando para que satisfacen a sus clientes, por ende son pocos los casos en que el cliente queda totalmente satisfecho con los micro y pequeñas empresas que no han fortalecido la calidad de sus productos y servicios y al no tener un valor agregado a ellos también se puede decir, que si esto continua en este ritmo, las agencias de turismo puede marcar la diferencia en un entorno cada vez más competitivo y por ultimo llegar a la quiebra por pérdida de ingreso.

Gustavo (2016). Se asume que turismo es consecuencia de procesos, y que los mismo generan y se alimentan de flujos diversos, estos procesos deberían seguir cierta secuencia razonable, y de allí que es razonable pensarlo en términos de organización. Esto le confiere el carácter de una actividad cuya organización será siempre descentralizada y sobre todo no centralizable en su mundo, lo cual, innegablemente, incrementa la complejidad. (Pg. 33); también nos menciona, Asunción, Rodríguez & Nagore (2016). Las empresas se enfrentan a un nuevo entorno muy distinto del que exista, por ejemplo, hace tan solo diez años. Este nuevo entorno es consecuencia de la acción de varias fuerzas, entre las que cabe destacar el cambio tecnológico, la globalización de la actividad, la desregulación de los mercados y la fragmentación de la demanda. (Pg. 16)

Los únicos criterios que adquieren en cuenta en la evaluación de la calidad del

servicio, son los que establece los clientes que muestran un grado de interés por la gestión de calidad, como herramienta de satisfacción por los clientes, es por ello que el presente proyecto, trata acerca de la “La Gestión de Calidad y su influencia en los beneficios de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, Rubro Agencia de Turismo en la Provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018”; deriva de la línea de Investigación denominada “Gestión de Calidad de las Mypes” que es perteneciente al campo disciplinar Promoción de las Mype de la Escuela de Administración de la universidad Uladech Católica, así mismo está relacionado al bien común, ética, equidad y equilibrio en el tratamiento y difusión de los resultados de la investigación, por ende, entienden a conocer el campo disciplinar, generación de la Mype y se vincula con la variable de la investigación: Gestión de Calidad y Beneficios.

Así, mismo, se aplicó la investigación de tipo descriptivo-correlacional, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal; en la técnica de recojo de datos se usó la encuesta, empleando el instrumento del cuestionario estructurado, incluyendo preguntas dicotómicas formuladas para las variables gestión de la calidad y beneficios.

En la provincia de Nazca, departamento de Ica, lugar donde se desarrolló la investigación, se encuentra las Agencias Turísticas, en consecuencia, se desestima la Gestión de Calidad y Beneficios de dicha Mypes, es decir no se tiene conocimiento si las Agencias Turísticas cuentan con una adecuada gestión que garantice el servicio que brinda, es de calidad y si de alguna manera influye beneficios.

En el contenido internacional. -

Las grandes agencias de viajes lanzan al mercado millones de paquetes turístico idénticos.

Miralbell Izard, Oriol (2010) el vuelo chárter en la pluralidad de los casos se emplea, (vuelos en lo que se rentan un avión a una aerolínea con la finalidad de moderarse a los horarios de las rutas comerciales programadas, o el arrendamiento de un avión con la finalidad de transportar a un grupo de personas a su comodidad), con lo que se da un servicio a una mayor demanda. (pág. 30).

Según, Andrés Muñoz Machado (2007). Los empresarios saben que para que sus empresas sean rentables necesitan tener un cierto volumen de ventas que supere a los costes; el negocio tendrá que ser capaz de servir aquello que se le demande; tener suficientemente alojamiento o los alimentos o bebidas que el cliente demande. (pág. 28)

Pero, en su investigación el autor Mirvan Escobar Valencia & Andrea Mosquera Guerrero (2013) nos dice, los escritores elaboran un esfuerzo de trabajo donde distinguen en algunas firmas de Brasil la carencia de una verídica cultura de calidad en la vida laboral y como ha enmarañado a integrar y alinear la determinación de calidad, los límites de la variabilidad cultural y la acogida de nuevas referencias consideran ser un principio de raíz del problema.

En el contenido Nacional. -

En el Perú, particularmente las Mypes en nuestro país han adquirido una mayor importancia, debido a que los 2 millones 332 mil 218 de empresas según el Instituto Nacional de Estadísticas e Informáticas (INEI, 2018) de las cuales 99.6% de las entidades peruanas son Mypes, por ello, así mismo que el 71,3% de sus trabajadores tiene algún vincular familiar con el emprendedor o propietario del negocio y el 66% no recibe remuneración alguna.

Según el autor, Custodio Ramírez, David (2020) en su investigación nos señala que, en la dicha empresa de acuerdo con los datos recogidos en la entrevista aplicada y la observación se detectó que la afluencia de clientes es escasa y por consiguiente afecta la rentabilidad de dicha empresa, siendo esta la principal problemática de la organización (Pg. 14)

En el contenido Regional. -

En el departamento de Ica, durante el año 2018, conforme la indagación trimestral de turismo intrínseco, se evalúa que se ejecutaron más de 3 millones de viajes por turismo con ventura a la región Ica, lo que simboliza el 6,8% del total de viajes a nivel nacional, localizando como la tercera región más atraída por turistas intrínseco, las instalaciones de hospedajes en la región el año 2018 se empadronó un crecimiento del 7,2% paralelando el año anterior. El ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2018) empadronó una elevación en las provincias fueron Ica (56,1%9, Chincha 818,69, Pisco (14,6), Nazca (9,6%) y Palpa 81,1%).

En el contenido Local. -

Por ello, en consecuencia, es suficientemente evidente que, relacionado de una actividad económica y elaborando en un territorio que genera recursos e incentivo al turista o visitante, sea la gestión local, mediante la intercesión del ayuntamiento o entidades locales, a quienes les retribuye de manera especial la disciplina turística, la que manifiesta, escuche o satisfaga las necesidades de turista o visitante. Esta atribución de competencias a los municipios es consecuencia directa del reconocimiento constitucional de la autonomía

municipal para la gestión de interés que le son propias.

El autor, Juárez Herrera, Diana Carolina (2021) en su investigación nos dice, las empresas turísticas de transporte urbano en Piura cuentan con locales propios con infraestructura avanzada, así mismo cuenta con equipos tecnológicos destinados para el correcto funcionamiento de sus actividades, cuentan con paraderos formales y si vehículos son de apariencia moderna, cómodas atractivas a la visión del cliente (Pg. 16)

La investigación desarrollada tiene como propósito llevar a cabo un estudio para percibir la Gestión de Calidad y su Influencia en los beneficios de las Mypes rubro Agencia de Turismo en la Provincia de Nazca año 2018, emana de la línea de Investigación denominada “Gestión de Calidad en la Mype” que es denominado por la Escuela de Administración de la universidad “Uladech Católica” y entiendo a conocer el campo disciplinar, generación de la Mypes y se vincula con la variable de la investigación: Gestión de Calidad y Beneficios. El problema que se ha identificado es: ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes Sector Servicio, Rubro Agencia de Turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018 ?.

El objetivo general a recabar en esta investigación es, “Determinar la relación entre la gestión y su influencia en los beneficios de las Mypes del Sector Servicio, Rubro Agencia de Turismo en la Provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018”. También se planteó los siguientes objetivos específicos: (a) Describir la relación entre el enfoque de toma de decisiones y la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018. (b) Determinar la relación entre los enfoques al cliente y la gestión de calidad de las Mypes del sector servicio, rubro

agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018; (c) Determinar la relación entre el servicio de atención al cliente y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018. (d) Identificar la relación entre la influencia que existe en la gestión de calidad y la satisfacción del cliente del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018. (e) Elaboración de la propuesta de mejora para determinar la relación entre la gestión y su influencia en los beneficios de las Mype rubro Agencia de Turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018

Esta investigación se justifica de la siguiente manera en lo que corresponde en investigar, evaluar y discutir sobre la necesidad de cómo se gestiona la calidad en beneficios para las mypes, ya que hoy en día vivimos en un mundo más actualizados y con alto nivel competitivo que exigen y obligan a las micro pequeñas empresas en gestionar la calidad del servicio. Por ello se realizará el proyecto de investigación por las necesidades de determinar los beneficios y gestión de calidad que brindan servicios de atención al cliente en las agencias de turismo en la Provincia de Nazca-Ica, permitiendo de esta manera gestionar la calidad del servicio al cliente y así poder fidelizar, captar nuestros clientes. Carhuancho M, Irma M, - Nolzco L Fernando A. (2019). La justificación permite al investigador indicar las razones de por qué va a realizar la investigación o cual la utilidad de la misma. (Pg. 37)

Consecuente en lo corresponde en la Justificación Práctica; a la conformidad de los objetivos de la investigación su resultado aprueba a concordar con resultados concretas a los problemas localizados, por ende, mejorará eficazmente en los servicios que propone

brindar en las Agencias Turísticas, así como también la gestión de calidad influye de la misma manera y para ello se elabora una propuesta de mejora.

Consecuente en lo que corresponde a la parte teórica; se acredita por el análisis realizado al argumento conceptual de la gestión de calidad y beneficios, ya que genera intelecto y precedente para la realización de venidero investigaciones, con la finalidad de mejorarla gestión de calidad en rendimiento de las Agencias turística. Según, Carhuanchu M, Irna M, - Nolazco L Fernando A. (2019). La justificación teórica corresponde responder: ¿Qué teorías sustentan la investigación?, ¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?, ¿Por qué realizar el trabajo de investigación? Se debe de indicar que teorías (administrativas, económicas, contables, de turismo, de ingeniería sustenta la investigación) y cómo aportan a la investigación. (Pg. 37)

Así mismo, se acredita metodológicamente; porque fue basado en un diseño no experimental de tipo cuantitativo por expresarnos en resultados y nivel descriptivo correlacional y de la misma forma en cuanto a los resultados se comprobó que gestión de calidad y beneficios obtuvieron una correlación 0.832.

Consideré también como Justificación social; el estudio nos accedió a comprender la problemática que presenta y discutir sobre la necesidad de cómo se gestiona la calidad en beneficio para las Mypes, ya que hoy en día vivimos en un mundo más actualizado y con alto nivel competitivo que exigen y obligan a las micro pequeñas empresas en gestionar la calidad del servicio. Carhuanchu M, Irna M, - Nolazco L Fernando A (2019). La

justificación accede al investigador a dar entender los motivos de por qué va a llevar a cabo la investigación o como va ser la utilidad de la misma. (Pg. 37)

Finalmente se justifica profesionalmente; por que ejercerá para preferir el título profesional de licenciado en admiración.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Franz (2018) indica en su tesis *Factores que influyen en el desarrollo de las Mypes, caso: Empresa de fabricación y armado de muebles de melanina de la ciudad de el alto; zona 16 de Julio, Bolivia, la Paz* **Objetivo:** Identificar los factores que inciden en el desarrollo de las microempresas dedicadas a la fabricación y armado de muebles de melanina. **Metodológico;** Los métodos que se utilizaron fueron para la investigación fueron los métodos, inductivo – Deductivo y descriptivo porque es necesario obtener información primaria la cual fue adquirida por medio de herramientas tales como entrevista y visitas de observación. La utilidad metodológica de la presente investigación, está relacionado con el tipo descriptivo, porque identifica los factores, las causas y las consecuencias del problema que provocan un menor desarrollo de las Mypes en la ciudad de El Alto dedicadas a la fabricación y armado de muebles de melanina, además se utilizó el método deductivo e inductivo, porque se parte de una problemática general, para particular la información con una encuesta a los beneficios y a los posibles clientes potenciales y

actuales de muebles de melanina, con la ayuda de encuesta e entrevista. **Conclusión;** Es notable el desconocimiento por parte de los microempresarios del sector muebles de la zona 16 de julio, con respecto a los programas y servicios y capacitaciones que brindan las diferentes instituciones a favor del fortalecimiento microempresaria, este desconocimiento ha generado que los microempresarios no busquen capacitarse constantemente, lo que se refleja en el alto porcentaje de microempresarios sin capacitación en los últimos tres años.

Urizar (2018) denominada en su trabajo de tesis *Diseño de sistema de gestión de la calidad para una Empresa de Servicio Tl, Santiago de Chile, año 2018;*

Objetivo; El objetivo principal de esta memoria es diseñar un sistema de gestión de la calidad en la empresa ST Computación, y en particular en su área de servicios de infraestructura, y mejorar la percepción de calidad de los clientes con énfasis en el cumplimiento de SLA. **Metodología;** La metodología a utilizar para el desarrollo de esta memoria corresponde a una mezcla de los marcos conceptuales previamente descritos, y se compone de 8 pasos principales. Identificación de la estrategia, Identificación de la arquitectura del negocio, identificación de metas de calidad, planificación de la calidad, Control de la calidad, mejora de la calidad, métodos y herramientas y desafíos.

Conclusiones

Se concluye que el diseño de un sistema de la calidad propuesto se hace cargo del problema planteado en un principio como centro del desarrollo de este trabajo de memoria. La estandarización de los procesos de Gestión de Cartera, Catalogo y Nivel de servicio permite una trazabilidad de los servicios y sus alcances, haciéndose cargo de la falta de

información que señalaban los encargados de prestar el servicio.

Mendoza (2018). En su investigación *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*. La gestión administrativa de la innovación de los procesos, productos, organizacional y de marketing, constituyen una necesidad no siempre resuelta en las medianas empresas comerciales, lo cual influye negativamente en el desarrollo de ventajas competitivas para su posicionamiento en el mercado. **Objetivo;** Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta, Ecuador. **Metodología;** Utilizada para lograr el objetivo fue de tipo cuantitativa analítica cuyo diseño fue no experimental, transversal, correlacional causal, aplicado a 48 medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador, para la recolección de datos de investigación se diseñaron dos cuestionarios en correspondencia de la operacionalización de las variables resultantes de las bases teóricas reconocida de la literatura, los cuales se aplicaron mediante la técnica de la encuesta. El nivel de influencia de la variable independiente sobre la dependiente se determinó usando la prueba de coeficiente de correlación de Spearman (Rho). Los resultados evidenciaron que existe una correlación positiva muy fuerte estadísticamente significativamente de la gestión administrativa, así como de cada una de las dimensiones que la componen sobre a innovación de las empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador. Por lo tanto, se confirmaron las hipótesis planteadas. **Conclusión;** Sobre la base de los resultados alcanzados se propone la implementación de una estrategia de gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales de Manta – Ecuador como resultado

científico para dar solución al problema de investigación identificado en el marco de la tesis.

María (2019) alude en su tesis *Análisis financiero de la compañía Travel Adventure Sai SAS durante el periodo 2016-2018, Bogotá, Colombia, 2019*, **Objetivo;** El objetivo general es, Analizar financieramente la compañía Travel Adventure Sai SAS, con el fin de consolidar la agencia como entidad perdurable en el tiempo, permitiendo así la operación durante el periodo de proyección de cinco (5) años, en el sector turístico. **Metodología;** Para el desarrollo del trabajo de síntesis de grado “Análisis financiero de la compañía Travel Adventure Sai SAS durante el periodo 2016 – 2018, Proponiendo marco de recomendación para los años 2019 – 2023” inicialmente se parte de una breve descripción del crecimiento a nivel mundial del sector turístico y del papel de la entidad líder mundial (OMT-Organización Mundial del Turismo), encargada de promover económicamente dicho desarrollo y promoción, seguido de los principales objetos que una empresa de este tipo debe cumplir. Con relación a la validación de información y de acuerdo a la autorización expresa que la agencia de viajes Travel Turístico Sai S.A.S, se llevó a cabo un análisis financiero completo de la compañía, donde se calcularon y analizaron índices económicos de variaciones presentadas, de acuerdo a lo reflejado en su Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados reales, de los años 2016 al 2018, en cual se realizó un mayor énfasis de análisis en los Estados de Resultados, ya que en las cuentas ventas, costo y gasto, se presentaron variaciones considerables, de las cuales surgió nuestro problema a investigar, y se identificó incertidumbre de la perdurabilidad de la empresa, teniendo en cuenta la política de operación actual. **Conclusión;** De acuerdo a los resultados obtenidos y teniendo en cuenta los resultados de los años 2016 al 2018 se

observa que, con los porcentajes de crecimiento propuesto, la compañía empieza a generar valor a partir del último mes del primer año proyectado (2019), ya que para este primer año se propone un crecimiento de ventas más agresivo con el fin de encontrar un punto de equilibrio más rápido. Pero también se evidencia que la compañía sigue generando valor, lo cual cumple con el propósito de hacerla perdurable por lo menos durante los años analizados (2019-2023).

Sosa (2019) determina en su tesis *Estructuración de la documentación del sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 en la empresa Aglomerados y Maderas Sosa. Bogotá, 2019*, **Objetivo;** Estructurar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad que permita a Aglomerados y Maderas Sosa estandarizar los procesos bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. **Metodología;** Para llevar a cabo el desarrollo del trabajo se utiliza el tipo descriptivo. Ya que permite evaluar las características actuales en la que se encuentra la organización con respecto a la gestión de la calidad, en los procesos y la calidad que se desarrollan. Fuentes de información Primarias: Empleados directos de Aglomerados y Maderas Sosa a quienes se realiza los siguientes tipos de recolección de datos o información; entrevistas, encuestas, cuestionarios. Diagnóstico Inicial de la Empresa: En esta fase se elaborará una matriz de diagnóstico de requisitos de la NTC ISO 9001: 2015 donde se tiene en cuenta cada uno de los numerales de la norma para evaluar el cumplimiento de cada uno de estos, y estimar la situación actual de la empresa, para realizar un correspondiente análisis, y continuar con la estructura de toda la documentación. Planificación del SGC: En esta fase se realizará la identificación y estandarización base del sistema de gestión de calidad. **Conclusiones;** El

análisis de la situación actual de la empresa frente a la NTC ISO 9001:2015 por medio de la matriz de cumplimiento nulo de norma, por lo tanto, se concluye que la empresa no cuenta con algún tipo de información documentada, lo que conllevó a iniciar la estructuración de la documentación base requerida por la norma.

Antecedentes Nacionales

Rivero (2019) delimita en su tesis *La influencia de la gestión en la continuidad de las medianas empresas familiares del sector pesca en Lima, 2019,*

Objetivo; Evaluar la influencia que genera la gestión de la empresa familiar en su continuidad, en el ámbito de las medianas empresas del sector pesca en Lima, en el periodo 2016-2018. **Metodología;** La investigación es cuantitativa, pues se obtienen, procesan y analizan datos cuantificables mediante la aplicación de una encuesta a empresas familiares con las características requeridas; además es de tipo explicativo, debido a que se orienta a la comprobación de una hipótesis, mediante la identificación y análisis de las causales (variables independientes) y los resultados (variable independiente). Respecto al método de investigación, se utilizará el método inductivo, ya que se parte de premisas de estudios consideradas como válidas, para alcanzar conclusiones aplicables a un mayor número de empresas. **Conclusiones;** La gestión de la empresa, familiar conformado por los indicadores profesionalización, buen gobierno corporativo y planeamiento estratégico, influye en su propia continuidad, lo que queda demostrado con un coeficiente de Spearman de 39,3%.

Aparco (2019) en su trabajo de tesis *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas de sector servicio-rubro restaurantes, de la urbanización santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate – provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2016*. **Objetivo;** Determinar la relación entre calidad de gestión de calidad y los Mypes –rubro restaurantes. **Metodología;** La investigación es básico de diseño correlacional, descriptivo, la población está conformada por 10 MYPES de una población de 10, el instrumento aplicado los usuarios fueron dos, el primero relacionado a la variable 1 gestión de calidad constituido por un cuestionario de 18 en la Escala de Nominal y el segundo referido la variable dos relacionado al Mypes – rubro restaurante constituido por 18 preguntas en la Escala de Nominal (Siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca), que informa respecto al comportamiento de las variables en estudio a través de la evaluación de sus dimensiones cuyos resultados serán expresados de manera gráfica y textual. De la misma manera al finalizar el trabajo de investigación luego de aplicar los instrumentos de medición, se realizó el procesamiento estadístico, donde se concluye la existencia de la relación entre las variables en estudio. **Conclusión;** Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de Mypes encuestadas del rubro restáurate del Distrito de Ate, se encuentran formalizadas y son competitivas.

Valladares (2022) menciona en su tesis *Gestión de calidad y atención al cliente de la Mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, año 2019*. **Objetivo;** Tiene objetivo, determinar las principales características de la gestión de calidad y atención al cliente de la Mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, año 2019, la cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de

calidad y atención al cliente de la Mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, 2019?.

Metodología; La metodología emplea en la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal; la investigación aplicó como instrumento un cuestionario estructurado de 18 preguntas por medios de las encuestas obteniendo los siguientes resultados: el 80% de los trabajadores encuestados consideran que siempre los procesos implementados por la empresa emplea de manera adecuada el organigrama, el 91,2% de los clientes encuestados están siempre de acuerdo que el ambiente de la empresa es agradable y el 77,9% de los clientes considera que siempre el recibimiento es el adecuado. **Conclusión;** Finalmente, la investigación llega a la siguiente conclusión, que los principios de gestión de calidad son liderazgo, compromiso con las personas, enfoque a procesos, la mejora continua a lo que conlleva que la empresa está direccionada a gestión de calidad y en cuanto a atención al cliente la empresa esta brindado una adecuada atención a los clientes.

Dedios (2019) en su investigación *Gestión de calidad y atención al cliente de la Mype restaurant cevichería karaoke Ingrid de la ciudad de Sullana, año 2019*. **Objetivo;** Tuvo como objetivo, determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente de la Mype rubro Restaurant cevichería karaoke Ingrid de la ciudad de Sullana, año 2019”. **Metodología;** El tipo de investigación fue no experimental – transversal – descriptivo – cuantitativo; la primera población para la variable gestión de calidad está conformada por el gerente, siendo la muestra; la segunda población para la variable atención al cliente se considera infinita, la cual está conformada por los clientes del restaurante, siendo la muestra 121, a quienes se les aplicó un cuestionario, utilizando

la técnica de la encuesta. **Conclusión;** Las principales conclusiones de gestión de calidad fueron; el servicio del restaurant cevichería karaoke Ingrid, utiliza recursos especializados para atender al cliente, aportando un alto valor añadido para estos, el restaurant cevichería karaoke Ingrid debe seguir innovando con nuevos platos turísticos y de otras regiones que se han agradables para que así de una u otra manera los clientes accedan al servicio y productos que brinda el restaurant.

Antecedentes Locales

Aparcana (2019) denominada en su tesis de *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016*. El presente trabajo de investigación nació como producto de mi asidua concurrencia a muchas MYPES, rubros restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, en donde notaba enormes diferencias, entre ellas, tanto en la preparación de sus comidas como en la atención al cliente, servicio y costos. Esta situación dio origen al problema, motivo de la investigación, cuya formulación está referida a encontrar cómo influye la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete.

Objetivo; Fue establecer la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente. **Metodología;** En la metodología del trabajo campo se utilizó diversos tipos de investigación, como: No experimental, transversal, descriptivo, cuantitativo y cualitativo.

A si mismo el universo y/o población que se investigó fueron las MYPES rubro restaurantes, del distrito y provincia mencionadas anteriormente; y como muestra se seleccionó 8 de ellas. Los resultados que arrojaron la gestión de calidad en las MYPES son aceptables, valoración que se desprende de las respuestas del 52% de encuestados, quienes marcaron los criterios de siempre y casi siempre en las preguntas formuladas al respecto. En el área de los beneficios de la gestión de calidad, las MYPES le están recibiendo aceptablemente, valor cualitativo que se desprende por las respuestas del 52.5% de encuestados quienes marcaron los criterios de siempre y casi siempre en las preguntas formuladas al respecto. **Conclusión;** La hipótesis planteada se demostró con el trabajo de investigación, al concluir que la gestión de calidad ayuda a cumplir de manera adecuada, las normas relacionadas a productos y servicios en las MYPES del lugar, motivo de nuestro trabajo. De la misma manera se demostró que aplicando la gestión de calidad en las MYPES se producen beneficios tanto para los clientes como para los empresarios.

Arias (2019) *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector servicio – rubro Lavanderías, de la avenida Revolución, distrito de Villa el Salvador, 2018.* **Objetivo;** El trabajo de investigación que presentamos tuvo como objetivo general: determinar la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes del sector servicio – rubro lavanderías, de la avenida revolución, Distrito de Villa el Salvador, 2018. **Metodológico;** Se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental - transversal – descriptivo – correlacional y se llevó a cabo en una muestra poblacional de 5 MYPES que representan el 100% de la población, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 20

preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a las micro pequeña empresa: se visualiza altos porcentajes que superan el 60% con respecto a los beneficios que obtienen a través de la práctica de una gestión de calidad en las empresas. Sin embargo, el 40% manifiesta tener poca referencia y desconocimiento de la misma. **Conclusiones;** Llegando a las siguientes conclusiones, La mayoría de las lavanderías, tiene conocimiento respecto a las características que implican la gestión de calidad, y los beneficios que trae su adecuada aplicación poniéndola en práctica, asimismo de la influencia que tiene en diferentes aspectos, tanto a nivel a empresas, personal y clientes. Definitivamente aplicar la gestión de calidad en las MYEPS, rubro Lavandería, trae consigo grandes beneficios en este tipo de empresas: beneficios económicos y personales para todos los integrantes, ya sean los dueños y trabajadores a largo plazo con eficiencia.

Zapata (2021) en su presente investigación *Gestión de Calidad bajo el enfoque en atención al cliente de las Mypes, sector servicio, rubro restaurant: caso Bahía Lounge del distrito de Tumbes, 2021.* **Objetivo;** El estudio tuvo por objetivo de investigación las características de la gestión de calidad y capacitación determinar las características de la gestión de calidad y capacitación de las Mypes en el sector servicio rubro Restaurante en el distrito de Tumbes, 2021. Con un problema de investigación; ¿Cuáles son las principales características de la gestión bajo en enfoque en atención al cliente de las Mypes sector servicio, rubro restaurante Caso “Bahía “en el Distrito de Tumbes, 2021. **Metodología;** La metodología de investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, con una población de 10 Mypes dedicada al

servicio de hospedaje – Tumbes, 2020, y una muestra de 5 trabajadores, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos. **Conclusión;** Se concluyó que existe un alto nivel de gestión de calidad en relación a la atención al cliente que imparten los trabajadores, mostrando empatía, asertividad y compromiso hacia las clientes; y que los propietarios de los establecimientos de restaurantes se preocupan por las condiciones y necesidades laborales de los trabajadores.

Juárez (2021) en su presente investigación de tesis *Gestión de calidad y atención al cliente de las Mypes de Transporte Público – Urbano, Piura 2018*. **Objetivo;** El presente estudio tuvo como objetivo general “Identificar cuál es la gestión de calidad y atención al cliente de las MYPE de transporte público – urbano, Piura 2019”. **Metodología;** Se utilizó un método cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo y corte transversal; se utilizó la encuesta y se aplicó un cuestionario dirigido a 6 gerentes, 216 trabajadores y 383 usuarios, para el procesamiento y análisis de datos se utilizó el programa Excel y Word. **Conclusión;** Como principales conclusiones con respecto a la gestión de calidad; la mayoría de unidades tiene apariencia moderna, no generan seguridad, cumplen con su recorrido, no busca satisfacer la necesidades de transporte, por ende, la mayoría no busca dar soluciones rápidas; en su totalidad todos conocen los objetivos de la empresa y en su mayoría guardan relación con los objetivos de calidad, en su totalidad saben qué hacer en su trabajo, la mayoría han recibido capacitaciones, cuenta con monitoreo y control. Con respecto a la atención al cliente la mayoría de trabajadores cuenta con conocimiento para la solución de problemas, los usuarios no reciben respuestas rápidas, en su totalidad las Mypes brindan entrenamientos sobre atención al cliente, la

mayoría de usuarios no recibe explicaciones sobre los incumplimientos, no han sido víctimas de discriminación, pocos reciben trato amable y todos han implementado la tecnología, la mayoría de usuarios utilizarían el servicio, en su totalidad los propietarios pueden asegurar la rentabilidad de su negocio, la mayoría de usuarios comunica su experiencia con el servicio, y además lograrían incrementar el valor del mismo.

Quiñonez (2019) *La gestión de calidad según el liderazgo y su influencia en la motivación de los colaboradores de las Mypes educativas de los institutos superiores en Chimbote, 2018.* **Objetivo;** Como objetivo es determinar cuál es la influencia de la gestión de calidad según el liderazgo en la motivación de los colaboradores de las Mypes educativas de los institutos Superiores en Chimbote, 2018. **Metodología;** Según el enfoque de la investigación, fue de tipo cuantitativo, el diseño de la investigación, no experimental y de corte transversal, se aplicó a una muestra de 65 colaboradores del sector educativo de instituto superiores, un cuestionario con una confiabilidad 0.926 (ver anexo N°2). **Conclusión;** Se concluyó que la mayoría de los directivos y colaboradores conocen los procesos de gestión de calidad adecuados para obtener mejores resultados dentro de la institución, tienen claro que el liderazgo transformacional es el más influyente y que permite el crecimiento de todo el equipo de trabajo, y se conoce que la motivación de los colaboradores es fundamental para el avance de la institución, de los estudiantes y del país; pero estos conocimientos no se aplican al 100% , en esta investigación se pudo obtener que la gestión de calidad según el liderazgo influye de manera significativa y positiva sobre la motivación de los colaboradores en las Mypes educativas de los institutos superiores en Chimbote 2018, pero con muchas oportunidades de mejora para ver el tipo

de gestión de calidad que se está realizando y el tipo de liderazgo que se está ejerciendo.

Bases teóricas

Gestión de la Calidad

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tiene como objetivo evitar posibles errores o desviaciones ya sea en el proceso de producción o servicios obtenidos a través de él. Tarí Guilló, J., J. García Fernández, M. (2009). La gestión de la calidad es un sistema de gestión que persigue el mantenimiento y la mejora continua de todas las funciones de la organización con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes (Pg. 3)

Según Miryan Escobar Valencia & Andrea Mosquera Guerrero (2013) manifiesta que la investigación sobre la gestión de la calidad se ha ubicado en el contexto organizacional con gran propiedad, así como ha hecho lo propio la política pública de los países y señala a Escobar (2010) la finalidad es determinar el concepto de la calidad, es preciso acotar el proceso de conocimiento que permite establecerlo, en relación a ello:

“La evolución de la calidad ha incorporado nuevos aspectos hasta conformar una aproximación integradora de la gestión, donde toman especial importancia todas las partes interesadas en sus diferentes formas de relación, así como la sostenibilidad con tendencias crecientes. Es así como han surgido los modelos de calidad, buscando enfocar esa gestión de la calidad hacia la mejora de la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones y el que se involucran otros conceptos que es necesario relacionar para comprender la extensión en el concepto de la calidad” (Pg. 210)

Por otra parte, menciona Miryan Escobar Valencia & Andrea Mosquera Guerrero

(2013) a, De Macedo-Soares y Lucas (1995). Es una estrategia para satisfacer por completo necesidades de los clientes a un costo adecuado, esto implica que las energías de todas las personas, su talento y compromiso son esenciales para la consecución de la mejora continua en los procesos, productos y servicios de la organización (pg.12)

También menciona a Joseph Juran, donde define, por una parte, la calidad como “adecuación para el uso”, (juran, 1990, p.4) lo utiliza en contexto de la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio, es decir, la capacidad para dar respuesta a las necesidades en el uso del producto o servicio. Por otra implica, las acciones internas que la organización emprende para dar cuenta del cumplimiento de las especificaciones relativas al producto o servicio ofrecido, en las cuales inserta su noción de Espiral de la Calidad (Pg. 212)

Principios de la gestión de calidad

Los 7 principios de la Gestión de la Calidad es ISO 9001:2015

Enfoque en el cliente

Cuando encontramos en calidad, encontramos diversas definiciones y diferentes puntos de vista. Lo que muchas personas no saben, es que la calidad no es una palabra aislada dentro de un sistema.

Cuando empezamos de esta manera, es mucho fácil entender el concepto de calidad y lo que significa el principio de “enfoque en el cliente. Todo el Sistema de Gestión de la Calidad busca

intensificar el enfoque al cliente, con el fin de aumentar su satisfacción. Esto tiene que quedar muy claro para toda la organización en todos y cada uno de sus procesos,

procedimiento y actividades. Los empleados deben conocer y ser conscientes de la importancia que tiene el enfoque al cliente dentro del SGC, y cómo impacta en la satisfacción de los clientes. Este hábito comienza a ser real cuando es conducido por el liderazgo.

- Liderazgo

El liderazgo no solo hace referencia a los miembros de la Alta Dirección, o a las personas que están a cargo de los diferentes equipos de trabajo. Mucha persona dentro del sistema, asumen posiciones de liderazgo para proponer cambios, acciones y resultados.

- Compromiso de las personas

Si su organización cuenta con líderes de calidad, las personas hablarán al respecto, en todas las actividades, y los resultados se harán evidentes.

Imaginémonos que el área de producción está comprometida en un proyecto para aumentar la productividad. Si ellos consiguen alcanzar el objetivo, a través de práctica de calidad, eso será un incentivo para que otros departamentos crean que el sistema funciona, lo cual contribuye a crear el compromiso de las personas dentro de la organización con la calidad.

- Enfoque de procesos.

La normalización de una organización se da cuando se establece procesos. Hacer una merienda en casa es fácil. Hacer un número extraordinarios de bocadillos, para que estén presentes en todas las tiendas de cadena del mundo, asegurando que todos tengan el mismo sabor, en un gran desafío... un desafío de calidad, que solo es posible lograr con el enfoque de procesos.

Las personas comprometidas tienden a buscar la comprensión de los procesos y cómo

pueden contribuir a la calidad, por lo que la adhesión al SG es mucho más rápida y fluida.

- Toma de decisiones basadas en evidencia

Monitorear y medir los procesos es una actividad que se debe llevar a cabo todos los días, y por todo el empleado de la organización.

Gracias la medición de la eficacia del sistema, es posible encontrar fallas, o lo que no está dando resultados. La toma de decisiones basadas en evidencia, debe ser una cultura en la organización.

- La mejora continua

“Lo que se puede medir se puede mejorar y controlar”. Pero ¿mejorar para quién? Es más fácil analizar la respuesta de estas preguntas cuando se cumple con los otros principios de la Gestión de la Calidad.

Si su organización desea que su Sistema de Gestión de la Calidad cumpla con el objetivo de satisfacer a los clientes, es preciso pensar siempre en la mejora continua. Las mejoras son esenciales para lograr gestionar personas y procesos.

- Gestión de relaciones

Una organización y sus proveedores desarrollan una relación de dependencia y beneficio mutuo, que aumenta la capacidad de ambos para generar valor.

La implementación de la norma ISO 9001 puede ayudar a establecer una base sólida para mejorar la calidad y la satisfacción del cliente, gracias al principio de la Gestión de relaciones.

La formación y la capacitación son formas con las cuales las organizaciones pueden generar y arraigar principios de calidad en la organización.

La Calidad Total

Gonzales, Tomás – Sonia Cruz – Tomás Gonzales (2006) nos confirma, A pesar de la de la importancia creciente y del aluvión de trabajos que intentan difundir el significado de la Gestión de la Calidad, no se ha producido un avance significativo hacia una definición clara y ampliamente aceptada del concepto de calidad. No existe en la literatura una definición universal, parsimoniosa y comúnmente aceptada calidad. Las diferentes definiciones toman distintas unidades de análisis (productos, procesos, sistemas, mercados, empresa, sistema de valor), ponen el centro en alguna de las distintas dimensiones de la calidad del producto, y recurren a distintos métodos para evaluar. Esta variedad de definiciones es una de las posibles explicaciones a los resultados contradictorios o inconsistentes que se observan en buena parte de la investigación sobre calidad (Pg. 181)

González Molina, Pilar (2017) para otros autores como REEVES Y BEDNAR (1994), la calidad, en realidad no se puede definir de una forma completa y global, en realidad puede diferenciarse cuatro orientaciones del término:

- Calidad como excelencia

En este caso se define como lo “lo mejor” en sentido absoluto; es demasiado abstracta y confusa ya que no orienta a la organización hacia donde debe llevar su gestión.

- Calidad como valor

Se segmenta el concepto según el tipo de cliente. Calidad es lo mejor para cada tipo de consumidor, sin considerar su coste.

- Calidad como ajuste a las especificaciones

Este concepto surge desde la calidad industrial en la que el producto final debe ajustarse a un patrón preestablecido.

- Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes

Esta definición surge de los servicios y la medición de su calidad. Bajo esta premisa se centra el concepto de calidad en la percepción que tiene el cliente.

Proceso Histórico

Marketing Publishing (2007) nos confirma, para comprender, el concepto de calidad total, es necesario hacer una breve reseña histórica de las etapas por las que han atravesado los enfoques con los que las empresas han tratado de asegurarse una mejor calidad para sus productos y servicios. Y nos menciona por etapas:

- Primera etapa

El único control de la calidad era el consumidor y usuario o cliente, esto acepta su aceptación de los niveles recibidos de calidad con su rechazo, devoluciones, quejas. Este enfoque se mantuvo durante siglos debido, en especial a que la demanda de productos y servicios era muy superior a la oferta final era que los consumidores y usuarios estaban obligados a aceptar los relativamente pocos productos y servicios que se ponía a su disposición. El gran peligro de este primer enfoque radicaba en que:

“En última instancia, ante una mala calidad reiterada, los consumidores, usuarios y clientes siempre tenía la opción de recurrir a un sustituto o, definitivamente, podían optar por no consumir o utilizar la categoría del producto/servicio.”

Gonzales, Tomás – Sonia Cruz – Tomás Gonzales (2006) menciona que en muchas de las relaciones causales de la calidad con otras variables dependen del concepto de calidad adoptado. Así pues, la definición precisa de calidad es importante, no sólo afectos de consensuar el concepto para una investigación acumulativa de sus efectos, sino también para homogeneizar en las organizaciones y favorecer un diálogo constructivo.

- **Segunda etapa**

El inicio de la competencia, tanto nacional como internacional, provocó que las entidades comenzasen a principios de este siglo, a preocuparse por mantener un cierto nivel de imagen de calidad, con el fin de asegurarse la lealtad y aceptación de los consumidores, usuarios y clientes. El primer enfoque que se realizó fue el de:

Controlar la producción final antes de ser despachados al mercado.

De esa manera las entidades se aseguraban de descartar los productos que tenían defectos.

Este procedimiento presentaba un importante inconveniente:

El alto coste que representaba para la empresa, ya que se veían obligadas a descartar productos/servicios completamente elaborados.

- **Tercera etapa**

En consecuencia, las empresas desarrollaron otro enfoque:

Controlar la producción a medida que se iba realizando.

De esa manera, se producían rechazos y descartes el proceso de producción, con lo que el coste de las pérdidas era menor.

- **Cuarta etapa**

En una etapa subsiguiente, se inició el control de las materias primas y materiales recibidos en la entidad, ya que también de ellos dependía el nivel de calidad final de los productos/servicio.

Este avance se vio estimulado, por el desarrollo de la producción en serie, lo cual permite aislar con facilidad las diferentes fases del proceso.

En esta etapa:

El control de calidad se centraba casi exclusivamente en métodos y procedimientos estadísticos.

Nótese que:

“En esta etapa se encuentra, aun hoy, muchas empresas que no han sabido incorporar a sus procesos los avances que se han seguido produciendo en esa área de la gestión y que vamos a ver en esta guía.”

- **Quinta etapa**

Ahora vemos que un determinado momento algunas empresas se dieron cuenta de que los problemas de calidad se originaban no sólo en las materias primas y materiales procesados, sino que, además:

Los propios procesos utilizados eran, en gran parte causantes de muchos de los defectos que se detectaban.

En consecuencia, el concepto de control de calidad, se amplió para incorporar el desarrollo de procesos y sistemas productivos capaces de asegurar la calidad final del

producto/servicio.

- **Sexta etapa**

En la siguiente fase, se dan dos pasos de avance:

Primero: Se comienza a percibir y considerar la importancia que tiene la incidencia del factor humano en el proceso de “*aseguramiento*” de la calidad.

Segundo: Los procesos de control de calidad comienzan a verse desde la óptica de los consumidores, usuarios y clientes.

- **Séptima etapa**

Las empresas más preocupadas por la calidad hacen otro descubrimiento:

Parte de los problemas de calidad se inicia, en realidad, en el distrito del producto/servicio.

En consecuencia, se dice: *la calidad está en el diseño* y se plantea la necesidad de diseñar, *desde un principio, producto y servicios de calidad.*

- **Octava etapa**

Pero, al mismo tiempo, se llega a otro convencimiento:

Una empresa no puede realizar diseños de calidad, si en la organización no existe una cultura empresarial orientada, con toda claridad, a la actividad.

- **Novena etapa**

Todas las constataciones de que las áreas de producción u operaciones de una empresa industrial o de servicio no actúan aisladas del resto de la organización hace que algunas

empresas lleguen a la convicción de que:

La calidad solo se logra cuando toda la empresa está decidida y claramente orientada a la calidad.

Este enfoque se fundamenta en la aceptación del principio que afirma que las áreas de producción/operación NO puedan lograr niveles de calidad si no cuentan:

Primero: Con el apoyo total de los niveles de dirección.

Segundo: Con la colaboración de las demás áreas de la empresa.

- **Décima etapa**

En los últimos años y con motivo del recrudecimiento de la competencia y la satisfacción de los consumidores, usuarios y clientes, las empresas se percatan de que:

No solo deben asegurarse de la calidad de sus productos/servicios en sí, **sino, que, además:**

Deben garantizar la calidad del uso, consumo y posesión de los productos/servicios cuando ya están en manos de los consumidores, usuarios y clientes.

EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO DE CALIDAD

Fase 1	El único control de calidad son los consumidores, usuarios o clientes: el control de calidad se centra en la revisión y control de los productos terminados.
Fase 2	Se incorpora métodos estadísticos para controlar la calidad en las distintas fases intermedias de la producción/operación.

Fase 3	Se incorpora el control de las materias primas y materiales utilizados en la producción/operación.
Fase 4	El concepto de control de calidad se amplía para incluir el estudio y análisis de los procesos sistemas que se utilizan en la producción/operación.
Fase 5	Se comienza a dar la debida importancia al factor humano en el proceso de “aseguramiento” de la calidad.
Fase 6	Los procesos de control de calidad comienzan a verse desde la óptica de los consumidores, usuarios y clientes.
Fase 7	Se llega a la convicción de que para lograr productos /servicios de calidad es necesario realizar diseños de calidad: la calidad está en el diseño.
Fase 8	Las empresas llegan al convencimiento de que no pueden realizar diseños de calidad si en la organización no existe una cultura empresarial orientada con toda la claridad la calidad.
Fase 9	Las empresas se percatan de que no sólo deben asegurarse de la calidad de sus productos /servicios en sí, sino que, además, deben garantizar la “calidad” del uso, consumo y posesión de los productos o servicios por parte de los consumidores, usuarios y clientes.
Fase 10	CALIDAD TOTAL: La calidad sólo se logra cuando toda la empresa está decidida y claramente orientada a la calidad.

Figura 1

ISO 9001: Calidad

Gonzales, Tomás – Sonia Cruz – Tomás Gonzales (2006). La normalización de la terminología en calidad se ha beneficiado de la preparación por sociedades y organizaciones especialidad de términos relativos a la calidad. (Pg. 183)

Conceptos de calidad, que constituyen las aportaciones de los gurús líderes en calidad:

Autores	Enfoque	Acento	Desarrollo
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (producto)	Excelencia como superioridad absoluta de mejora. Asimilación con el concepto de dibujos. Analogía con la calidad de diseño.
Sewhast Crosby	Técnico: conformidad con especialidades	Calidad comprobada	Establecer especificaciones. Medir la calidad por la proximidad real
Deming, Taguchi	Estadístico: pérdidas	Calidad controlada (procesos)	a los estándares. Énfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos. La calidad es inseparable de la eficacia
	mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad mejorando estándares.	generada (producto y proceso)	económica. Un grado predecible de uniformidad y viabilidad a bajo coste. La calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente.
Feigenbaum, Juran, Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad planificada (sistema)	Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad. Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones. La calidad se mide para lograr la aptitud deseada por el cliente.

Énfasis tanto en la calidad de diseños como de

			conformidad.
Parasuraman	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	Alcanzar a superar las expectativas del cliente. Énfasis en la calidad del servicio.
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	Calidad significa crear valor para los grupos de interés. Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor.

Figura 2.

Circulo de la calidad de Edward Deming

Según Zapata Gómez, Amparo (2015) nos confirma lo siguiente,

William Edwards Deming (1950). Desarrolla las ideas de Shewhart mediante el concepto de calidad total de proceso y Kaizen.

Deming promovió las ideas de Shewhart en Japón desde 1950 en adelante, desarrollo algunas de sus propuestas metodológicas acerca de la inferencia científica y utilizó su ciclo (Shewhart cycle); La relación Shewhart y Deming dio como resultado trabajos sobre la productividad durante la segunda guerra mundial.

Aplicó y divulgó el ciclo phva (planear, hacer, verificar y actuar), tanto que en algunas esferas es también conocido como Circulo de Deming o Ciclo de Deming (PERA-EREA),

PREA / significa: Planificar - realizar – evaluar – actuar, EREA / significa: Estandarizar – realizar – evaluar – actuar (Pg. 31)

Por ende, el ciclo de Deming es una adaptación muy similar al ciclo PHVA, que son las cuatro palabras, planear, hacer, verificar, actuar, que son estas etapas:

-Planificar: Establecen los objetivos y se busca las mejoras de las actividades susceptibles, que son, escuchar las opiniones de los trabajadores, trabajar en equipo, buscar nuevas tecnologías.

-Hacer: Las propuestas implantadas siempre deben de mejorar, generalmente cuando prueban el funcionamiento de la prueba piloto.

-Control o verificar: La mejora ya está implantada, para verificar vemos si cumple con las expectativas que son los objetivos esperados.

-Actuar: Se comparan los resultados si son satisfactorios para retroalimentar y llevar los pasos.

Zapata Gómez, Amparo (2015). El ciclo phva tampoco ha sido ajeno al estudio, divulgación e implementación de los sistemas de gestión de la calidad. Las particularidades llevan a contemplar las siguientes características presentadas (Pg., 32), PHVA y sistema de gestión.

Año	Nivel	Norma	P	H	V	A	Concepto
1985	1	Iso 9001	<input type="checkbox"/>				Funcionamiento de base
1986	2	Iso 9001		<input type="checkbox"/>			Definición, planificación y seguimiento

1994	2	Iso 9004					Definición, planificación y seguimiento
2000	3	Iso 9001	<input type="checkbox"/>				Enfoques y procesos
2000	3	Iso 9004				<input type="checkbox"/>	Gestión
2004	4	Iso 9001		<input type="checkbox"/>			Optimización
2008	4	Iso 9004				<input type="checkbox"/>	Mejora continua
2013	4	Iso 9001, 14001 y Ohsas 18001				<input type="checkbox"/>	Excelencia empresarial

Figura 3

Sistema de gestión de calidad

Según Gonzáles Molina, Pilar (2017). El concepto de gestión de calidad, ha experimentado una evolución constante y se ha definido lo más resaltantes en los tipos de enfoque y orientaciones a largo plazo.

Cristina Gonzales Gaya – Rosario Domingo Navas (2013) Estas técnicas están diseñadas para proporcionar vías sistemáticas y efectivas, cuando un grupo debe asimilar ideas sobre qué problemas acometer. Con ellos se pretende que un grupo o equipo obtenga la información que le permita aislar las causas del problema y generar ideas para enfrentarse a dichas causas y así resolver el problema (Pg. 47)

- **Dimensiones de la gestión de la calidad**

Se ha considerado estos enfoques más mencionados actualmente, para dar respuesta a los objetivos propuesto.

***Enfoque basado en hecho para la toma de decisiones. -**

Gonzales Molina, Pilar (2017) este enfoque conlleva a tomar decisiones y a la vez actuar según los objetivos del análisis y considera alternativas en dicha gestión de la organización.

Según la ISO 9001, esta toma de decisiones es evidenciada respecto a la norma, ya que pertenece a unos de los ejes más consideradas y para llegar a alcanzar a esta mención, se debe tomar decisiones basadas en información confiable.

Por ende, es obligatorio realizar un proceso más especificado y estructurado que puede brindar más confianza y seguridad e información para solucionar el problema, pero, no obstante, la toma de decisión depende en gran parte de las dimensiones quien los toma, es decir, las acciones que se llevará a cabo estas amarradas a la subjetividad de los individuos que deciden qué hacer con la información.

Identificar los objetivos. -

Según, José Domingo Begazo Villanueva (2014) La toma de decisiones es un factor determinante e influye en la gestión por objetivos en la empresa peruana, brindándole innovación, competitividad y éxito (Pg. 2)

Toma de decisiones. -

Según, Domingo Begazo Villanueva (2014) Poner en marcha la decisión tomada para así poder evaluar si la decisión fue o no acertada, ya que la implementación derive en la forma

de nuevas decisiones de menor o mayor importan.

Genera alternativas. -

José Domingo Begazo Villanueva (2014) Consiste en desarrollar distintas posibles soluciones al problema; si bien no resulta factible en la mayoría de los casos conocer todos los caminos que se puede tomar para solucionar el problema, cuanta más opciones se tenga va ser mucho más posible encontrar una que resulte satisfactoria

***Enfoque al cliente**

Según, Mateo de Pablo B. Miguel A. (2019). “Presentar un buen servicio al cliente se ha convertido en la principal consigna de la mayoría de los negocios, pues conseguir un nuevo cliente cuesta mucho más que mantener fiel a otro, por ellos que los empleados deben prestar a cada cliente un trato personalizado”.

Las Mypes mayormente se han adaptado al enfoque al cliente con la finalidad de ser más competitivas y la vez mejorar el comportamiento del post compra. También, garantiza que los clientes queden satisfechos con las necesidades y expectativas para luego ser evaluada según objetivo de mejora organización.

Los más concurridas en este tiempo globalizado es que los clientes cuentan con estos tres puntos, para quedar satisfechos con dichas entidades.

***Conocimiento. -**

Comprender a los clientes es la base esencial de brindar la información necesaria y que permite relacionarse con clientes y representantes de la Mype, lo cual conlleva un valor destacado a cualquier actividad de negocio.

***Satisfacción**

Los clientes se encuentran más satisfechos luego de elegir un producto o servicio, lo cual

se sienten a gusto con el servicio.

Actualmente en las Mypes, tienen embajadores como clientes fieles, que generalmente influye a la fidelización, y lo aplican con estos 5 tipos:

1. comienza con la atención al cliente.
2. Realiza encuesta de satisfacción.
3. Ofrece producto de calidad.
4. Brinda regalos y descuento.
5. Invierte en marketing relacional.

***Nueva tecnología. -**

La tecnología actual permite mantener un servicio más destacado ya que se puede interactuar en cualquier momento y en cualquier lugar para la atención al cliente, las principales tecnologías contribuyen esta relación:

-Mejor conocimiento de hábitos. - las herramientas tecnológicas de hoy en día nos acerca a nuestro cliente o público y llegar a potencias hasta un punto, lo cual es, el horario que suele actuar en las redes social, páginas de nuestra web, equipos altamente potenciales, aplicaciones, lo cual es analítica y favorable para los clientes.

Otras herramientas más aplicadas son de:

Kaoru Ishikawa, quien es uno de los gurús e impulsor de los círculos de calidad en Japón, quien desarrolló a sus componentes en el uso de las técnicas, los cuales son, como medio de resolución de problemas, pero a excepción de la estratificación que están recopiladas por la norma UNE 66904

- Hoja de recopilación de datos
 - Diagrama causa-efecto
 - Histograma
 - Estratificación
 - Diagrama de Pareto
 - Diagrama de dispersión
- Gráficos de control

Cristina Gonzales Gaya – Rosario Domingo Navas (2013). Que algunas de ellas son técnicas estadísticas, pero en su desarrollo se ha eludido, en lo posible, profundizar en este aspecto con el objeto de facilitar su comprensión y de incidir precisamente en el aspecto más relevante desde la perspectiva de herramientas de la calidad, es decir, en su finalidad (Pg. 47)

Tarí Guilló, J., J. García Fernández, M. (2009). La teoría sobre gestión de la calidad ha identificado varias dimensiones que han sido documentadas y empíricamente analizadas en los estudios de medida (fiables y válidos) de la gestión de la calidad y en los estudios dedicados al análisis de la relación entre la gestión de la calidad y el resultado empresarial, en este sentido, los estudios de medida han desarrollado instrumentos fiables y válidos para medir la gestión de la calidad en empresas industriales y de servicios.

La Dimensión Liderazgo: Relacionada con el compromiso de la dirección.

La Dimensión Planificación: Factores asociados con la gestión de las personas que son formación y equipos.

La Dimensión Gestión de las personas (participación, formación, equipos).

La Dimensión Gestión de procesos: Considera la gestión y mejora de los procesos.

La Dimensión Información y análisis (mejora continua, gestión de la información, sistema de medición, benchmarking): Son factores relacionados con la gestión de la información para la toma de decisiones.

La Dimensión Enfoques en el cliente: Considera aspectos relativos a las relaciones con los clientes.

La Dimensión Gestión de proveedores: Representa las relaciones con los proveedores de la empresa.

La Dimensión Diseño del producto: Mide la participación de todos los departamentos afectados en el diseño y sus revisiones.

Beneficios

- Beneficios que se logra con la gestión de calidad

Bueno, una gestión de calidad produce muchos beneficios los cuales deben proyectarse, solo a mediano y largo plazo, porque hacerlo corto plazo conduce al fracaso de un plan de mejora ya que los resultados de los beneficios es una gestión de calidad, y por lo tanto es un proceso que se logra después de un buen tiempo. Audisio, Nelson José (2006). Al hablar de Gestión por Beneficios estamos diciendo que las decisiones gerenciales deberían dirigirse a la obtención o al cumplimiento de los objetivos definidos para el negocio y esta tarea requiere de disponer en tiempo y forma de la información necesaria (Pg.33)

Los beneficios que se logran a corto plazo en la gestión de calidad de una organización tenemos:

Mejoramiento de calidad de productos y servicios.

- Vigorización de la imagen y credibilidad institucional.
- Perfeccionamiento del clima organizacional.
- Elevación de la competitividad haciendo más eficiente y eficaz el trabajo que se realiza.
- Aumentar la cantidad de clientes, así como el nivel de satisfacción de los mismos.
- Impulsan las relaciones interpersonales entre los integrantes de la organización.
- El control y la Gestión por Beneficios

Para adquirir este propósito, será importante la elaboración del tablero de gestión, lo cual debe estar construido con ocho factores que inciden en el funcionamiento de cualquier empresa. Estos, ocho factores que desde el exterior y el interior de la organización irán, con su evolución, marcando direcciones de trabajos o decisiones estratégicas que habrá que tomar en el momento apropiado. Audisio, Nelson José (2006).

***Satisfacción del cliente**

Según, Valarie A. Zeithal (2007) “la satisfacción de las necesidades por parte de los clientes produce durante su entrega o prestación, usualmente como fruto de la interacción entre cliente y proveedor.

Servicio de calidad. –

Busca mejorar el servicio al cliente, y si ponemos en práctica y ofrecer un buen servicio al cliente, tenemos que realizar:

- Estar presente cuando sea necesario

- Llamar a tus clientes asegurar de ofrecer un buen servicio
- Respuestas automáticas
- Ser proactivo en una virtud
- La empatía lo es todo
- Espera lo inesperado

Innovación. –

La innovación en la experiencia del cliente ayuda a estimular los ingresos, el compromiso y la productividad del negocio, este valor que aporta es a través de la innovación y uno de ellos tenemos la innovación de servicio.

Resultados. -***Servicio de atención al cliente**

Según, Perla Elizabeth Guerrero – José Roberto Ramos Mendoza (2015). Además, se vuelven más especialista en sus servicios, ya que proporciona un valor agregado cuando se reserva a través de ella, debido a que ofrecen la coordinación total del viaje y otorgan a sus clientes las llamadas ascensos de las grandes experiencias que tienen y que son el servicio de trato especial, reservaciones especiales en algún lugar deseado.

Precio. -

Uno de las consideraciones es que clientes permanentes dan preferencias y necesidades, donde requieren de abasto suficiente, satisfaciendo las oportunidades de mejores productos o servicios ya sea de un centro de atención amable, ordenado y de la generación de opciones de pago accesible.

Tiempo. -

Los tiempos de entrega del servicio permite optimizar los procesos del servicio, lo cual es posible elegir uno o todas las soluciones propuestas y que complementan entre sí las experiencias del comprador.

Aplicando Beatrack, ayuda a reducir el tiempo de entrega y a la vez consiste en fiar uno o varios objetivos que la Mype necesita alcanzar

Estrategia. -

Cada uno de las entidades aportan un valor general donde aplica su orientación hacia lo exterior del público y que consideran la norma ISO 9001.

Empresas que se ve afectada por las variaciones que existan en ocho entornos:

Entorno de las Variables Macroeconómicas.

Entorno de la Rentabilidad.

- Entorno Financiero.
- Entorno de la Eficiencia.
- Entorno del Mercado.
- Entorno de la Calidad.
- Entorno de la imagen empresaria.
- Entorno de la Cultura, los valores y el Conocimiento empresario.

Beneficio en la Organización de la gestión de relaciones con los clientes

Decíamos que, para gestionar una empresa por beneficio, no es imprescindible que esté organizada de una manera especificada.

La Gestión de Relaciones con los Clientes (CRM), es una estrategia de negocios, permite

seleccionar y gestionar individualmente a los clientes con el fin de aumentar el valor a largo plazo de la empresa.

Los principios básicos del CRM:

Alinear la estrategia corporativa alrededor de los clientes.

Intercambiar información referente de los clientes a todos los niveles de la entidad.

Analizar la información obtenida con la finalidad de anticiparnos y satisfacer las necesidades del cliente para conseguir su fidelidad a la entidad.

- **Beneficios de la gestión por competencias**

Como sabemos, que la implementación de un buen sistema de gestión por competencias en la organización es que va más allá de las administraciones de personas, que son: Personas, negocios y finanzas.

Valor a las personas: La satisfacción laboral desarrolla a un aumento de la creatividad, un mejor aprovechamiento de los recursos, mayor motivación y por último un espíritu de equipo e inspiración, etc.

Valor al negocio: Permite el mejoramiento de la capacidad de la empresa, aumenta la eficiencia, hay una mayor precisión de estratégica y por último reduce el riesgo.

Los 11 beneficios de la gestión por competencia:

- ✓ Constituye una herramienta eficaz para el cambio y mejora de la gestión, y donde lo percibimos es en los recursos humanos que adquiere una simplificación de gran valor.
- ✓ De forma generalizada facilita la evaluación continua del desempeño, así como el

profesional individual y los grupos de trabajos.

- ✓ Mejora el rendimiento individual y organizacional con los objetivos que se desea.
- ✓ Introduce un nuevo modelo de liderazgo lo cual facilita y capacita cuyo resultado se ven en cooperación mutua.
- ✓ Contribuye a adaptar a la cultura organizativa y al puesto del personal.
- ✓ Incrementa la satisfacción y motivación de la persona y que estimula maximizar su eficiencia.
- ✓ Los resultados se verán en la evaluación del desempeño y que proporciona la base del sistema de remuneración más equitativo y eficiente.
- ✓ En el branding, la gestión por competencia aporta la excelencia del desempeño hacia los clientes.
- ✓ Genera ventajas competitivas cuando hay un mejor control y ajuste de desviaciones más efectivos en cuanto el tiempo de la atención.
- ✓ Facilita la búsqueda y retención de talentos que van desarrollándose en su formación de la carrera y los resultados se ven en los profesionales más calificados.
- ✓ Disminuye el costo en la productividad, para que los personales se sientan motivados.

Beneficios sociales

En los beneficios sociales, son soluciones y servicios especiales con condiciones ventajosas que ofrecen las empresas a sus empleados y que obtienen una serie de ventajas como la facultad de aumentar el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores.

Los 5 beneficios sociales más valorados por los empleados

- **Cheque Gourmet:** Este beneficio es más valorados por los empleados y las ventajas económicas para las empresas.
- **Cheque Transporte:** Se les ofrece a los empleados una gran utilidad y comodidad en cuanto a la adquisición de transporte público colectivo de viajeros.
- **Cheque Guardería:** Es el mayor beneficio social que todas las empresas puedan brindar a los padres y madres trabajadores con hijo, donde permite un ahorro fiscal para los empleados, este servicio es 100% del impuesto de sociedades.
- **Seguro médico;** En cuanto a la salud, este beneficio es muy valorado para los empleados, que brindan la calidad de atención que ofrecen seguros a sus trabajadores, por ende, se benefician en cuanto a la atención muy eficaz y que compatibilizan mejor su vida personal y laboral.
- **Formación bonificada:** Tienden hacer más valoradas como beneficio social por los empleados, para la mejora de cualificación de los trabajadores mediante las bonificaciones vinculadas al puesto de trabajo. Los beneficios son, el aumento de la productividad y la competitividad y facilita la adaptación a los cambios del mercado.

Beneficios Laborales en las Mypes

Conforme a la Ley, son remuneraciones que el empleador está en las obligaciones de otorgar a sus colaboradores.

Por ende, se ha otorgado a ciertas facilidades en cuanto a los aportes monetario

relacionados (beneficio social); primero, indicar a las microempresas de que no suelen tener los mismos beneficios sociales reconocidas a favor de las pequeñas empresas, pero si, ambas pertenecen al régimen especial mas no al régimen general del sector privado.

Según ley, los beneficios sociales que están reconocidos en una Mype.

BENEFICIOS SOCIALES MYPE		
CONCEPTO	MICROEMPRESA	PEQUEÑA EMPRESA
Jornada máx.	8 hra/diarias o 48 hrs/sem	8 hra/diarias o 48 hrs/sem
Remuneración	Mínima vital (S/1025)	Mínima vital (S/1025)
Descanso semanal	24 hrs. Continuas y días feriados	24 hrs. feriados Continuas y días
Vacaciones	15 días anuales	15 días anuales
Horas extras	Sí	Sí
Gratificaciones	-	Dos (Fiestas Patrias y Navidad) = ½ Remuneración
Asignación familiar	-	-
CTS	-	Una anual = ½ Remuneración
Utilidades	-	De acuerdo a D. Leg. 892
Derechos colectivos	-	Se rigen por el régimen de la actividad privada
Indemnización por despido arbitrario	10 remuneraciones diarias por cada año de servicio hasta un máx de 90	20 remuneraciones diarias por cada año de servicio hasta un máx de 120
Seguro de salud	SIS (Estado empleador)	ESSALUD regular 9% sueldo
Seg. Complementario por trabajo de riesgo	-	Cuando corresponda
ONP7AFP	Sí (13% Rem.)	Sí (13% Rem.)

Figura 4

Agencia de turismo

Según, Perla Elizabeth Guerrero González - José Roberto Ramos Mendoza (2015); El sector turismo en general marcha hacia una tecnología más sofisticada y con un amplio sentido de conciencia ecológica, asimismo existe una oferta de servicios y productos más especializados y detallados, que atiendan un mercado demandante de vivencias y experiencias. (Pág. 32)

El turismo es una de las actividades económicas que ha cobrado mayor impulso en el Perú en los últimos años y hoy en día, sin lugar a dudas, ocupa uno de los primeros lugares en el rubro de servicio, por ende, al contribuir, obliga al sector cada vez más con recursos humanos que brindan servicios con altos estándares de calidad y que mejoren en los beneficios para dar un resultado satisfactorio esperando por los clientes turistas.

El nuevo cliente turista, es impaciente, como así, las nuevas tecnologías, como también la agilidad en los procesos de comercialización han ubicado en el mercado una técnica de respuesta a la demanda del consumidor.

El nuevo cliente turistas, busca experiencia, como así, la necesidad de expresar esa búsqueda expresa por lo desconocido

implica las experiencias de exigencia de experiencias en el tiempo dedicado en los viajes y las nuevas necesidades nuevas experiencias que enriquezcan el bagaje cultural del cliente turista.

El nuevo cliente turista, está bien informado y es exigente, como así, el volumen de información turística actual es importante por el que el turista actual dispone de recursos accesibles para obtener las informaciones que precisas que es gracias al internet, por ellos que los turistas manejan su propio criterio y dinámica tradicional de un viaje organizado.

El nuevo cliente turista, busca buena relación calidad – precio, como así, que el turista actual se mueve menos por símbolos de prestigios lo cual selecciona la calidad y el precio de los servicios que va a recibir, por ende, está dispuesto a pagar más por la incorporación de valores intangibles a su experiencia de viajes.

El nuevo cliente turista, espera que lo atiendan como si fuera el único cliente, como así, si las personas se propusieran atender cada cliente como si fuera el único, que comenzarían a encontrar gran satisfacción en su trabajo y por supuesto aseguración en un alto porcentaje que es el éxito.

Miralbell Izard, Oriol (2010). La información y el conocimiento del sistema turístico es, hoy por hoy, imprescindible para llevar cualquier estrategia y/o acción vinculada al desarrollo del turismo. (Pg. 160)

En lo que respecta a la consideración de la calidad de las empresas de turismo se den tener en cuenta otros aspectos, como son:

- ✓ La política de la calidad
- ✓ Orientaciones y objetivos en relación a la calidad.
- ✓ La gestión de calidad
- ✓ Planificación, asignación de recursos, planes de calidad, evaluaciones.
- ✓ El sistema de calidad
- ✓ Responsabilidad y recursos para aplicar la gestión de calidad
- ✓ El sistema de calidad
- ✓ Técnica y actividades operacionales para el control del proceso y eliminarlas causas que generan comportamiento insatisfactorio en etapas del ciclo de la

actividad.

Concluimos, que la calidad adquiere en el turismo de hoy en día un valor absolutamente relevante, por lo que existe una preocupación del sector y un proceso acelerado en la aplicación de sistema de calidad. De manera general, la política de la calidad turística por parte de las instituciones y empresas implicadas, les permite diferenciar y ganar la confianza de los consumidores frente a otros que no han desarrollado estos mecanismos de mejora. Gonzales Molina, Pilar (2017).

Niveles de Calidad en la Prestación de Servicio Turístico

En la prestación de los servicios turísticos, pueden darse diferentes niveles de calidad en función de la percepción del cliente:

Cuando la percepción del servicio se corresponde con las expectativas del cliente:

CALIDAD

Cuando las percepciones en superior a las expectativas del cliente: **EXCELENCIA**

En el caso de que la percepción es inferior a las expectativas del cliente: **SATISFACCIÓN**

Según, Perla Elizabeth Guerrero – José Roberto Ramos Mendoza (2015). Además, se vuelven más especialistas en sus servicios, ya que proporcionan un valor agregado cuando se reserva a raves de ella, debido a que ofrecen la coordinación total del viaje y otorgan a sus clientes los llamados ascensos, gran experiencia, servicio de trato especial, reservaciones especiales en algún lugar deseado. Como personas muy importantes (VIP, *Very Important Person*), u obsequiando algunas amenidades o beneficios (*amanities*), etc..., por que aprovechan las fuertes relaciones de negocio que tiene con sus proveedores, quienes en mucha ocasión son los que regalan o promocionan este tipo de preferencia para

el cliente y que la agencia aprovecha para generar captación del mercado. (Pg. 32)

Fundamentos de la Gestión de Agencia de viajes Turismo

- El enfoque del negocio y el mercado objetivo:

- ✓ La buena conducción de una agencia de viajes y turismo, se basa en 5 principios fundamentales:
- ✓ Análisis de la empresa
- ✓ Identificación de la demanda, la oferta, los proveedores y la competencia.
- ✓ Diagnóstico de la empresa
- ✓ Puntos débiles, puntos fuertes, amenazas y oportunidad, (FODA)
- ✓ Objetivos
- ✓ ¿A dónde queremos llegar?, a corto, mediano y largo plazo.

Plan de acción

- ✓ Diseñar estrategias de acciones concretas, organizaciones de los recursos, establecer un calendario, confeccionar un presupuesto, ejecución.

Control

- ✓ Verificar el cumplimiento e los objetivos y planes, retroalimentación.
- ✓ Por ende, ¿qué se debe investigar de la competencia?
- ✓ Número y tipo de empresas que compiten y su ubicación.
- ✓ Quiénes son sus propietarios.
- ✓ Dimensiones empresariales.
- ✓ Imagen empresarial.

- ✓ Estructura interna.
- ✓ Evolución de la empresa.
- ✓ Demanda a la que se dirige.
- ✓ Servicios y productos que ofrece.
- ✓ Nivel de precios.
- ✓ Nivel de calidad.
- ✓ Estrategias comerciales.
- ✓ La tecnología de la información:

La tecnología se ha convertido es una herramienta que puede ofrecer mejoras en la operación y administración de las agencias, sin embargo, a pesar de la importancia señaladas muchas empresas turísticas aún no han dimensionado adecuadamente la importancia de la tecnología en su gestión debido a la siguiente razón. –

Falta de entrenamiento.

Edad y poca cultura en el uso de la tecnología de la información por parte de los directivos de las empresas.

Una visión a corto plazo de la gerencia.

Costos en los que se incurre para la adquisición del hardware y software que se requiere.

Selección de proveedores

Es muy importante tener en cuenta en generar compromisos formales con los proveedores para garantizar la satisfacción de los clientes y las condiciones mínimas a negociarse son las siguientes:

Niveles de Calidad.

- ✓ Garantía del servicio a través de una política de competencias al cliente.
- ✓ Respuestas inmediatas a cada solicitud de servicio para una buena atención al cliente.
- ✓ Establecer la política de precios (si las tarifas son netas o comisionarles, si existe alguna política de incentivos para el personal de ventas, entre otros).
- ✓ Plazos y formas de pago.
- ✓ Condiciones y gastos de anulación.
- ✓ Tiempo de gracia para anular las reservas que no se llegan a concretar.
- ✓ Tarifario confidencial de proveedores de servicios.

Esta referido a la información de servicios y precios con los que la agencia de turismo deberá contar para poder diseñar y cotizar diversas propuestas de viaje para sus clientes. Por ende, una agencia de turismo no debe improvisar las cotizaciones de los servicios que ofrece, si no más márgenes de utilidad para una competitiva atención a sus clientes orientados a la excelencia del servicio.

“Es importante señalar que las empresas deben concentrarse en potenciar aquellas habilidades desarrolladas sobre las que se sostiene su negocio y renunciar a aquellas otras que no le generan mayor beneficio.”

Teoría de las Mypes

Las Mypes en el Perú

Hoy en día en nuestro país encontramos innumerables mypes en desarrollo en beneficio social y económico, según la Ley – 28015 de Promociones y Formalización de

Pequeñas Empresas contiene la legislación vigente con el objetivo de desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes, prestaciones de servicio y al acceso al pleno decente que contempla a una unidad económica constituida por un personal natural, jurídica o directamente por su propietario persona individual; este segmento importante de generación de empleo generan cerca de 45% de Producto Bruto Interno (PBI) por toda la población económica que trabajan el 80% que es la fuente principal de empleo y a los escasos de la pobreza debido al abundante puesto de trabajo, actividades que genera ingreso más por el sector privado, mejoramiento de distribución que contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

Audisio, Nelson José (2006). Nos dice que *“Las organizaciones existen en función de un medio, viven en él, de él y para él”* y a continuación expresa que *“el medio define, por su cultura, las características de las organizaciones”* Está claro que quien arma la organización de la empresa debió haber comprendido la cultura del miedo en que se desarrollará, para crear un ambiente compatible con el mismo, para generar productos o servicios que satisfagan necesidades reales de los destinatarios y para insertarse con la auténtica convicción de compartir las necesidades y aspiraciones de la sociedad (Pg. 40)

- **Características de las Mypes**

Según el Art. N° 3 de la Ley 28015

Nos indica la siguiente característica diferenciado por dos rubros:

- a). Microempresa: Deo 01 hasta 10 trabajadores que laboran en una microempresa y el monto máximo es de 150 UIT.

Pequeñas Empresas: Del 01 hasta 100 trabajadores que laboran en una pequeña empresa y el monto máximo es de 1700 UIT.

Y también consideran dentro de las características generales el comercio y administración de las mypes:

- ✓ Las administraciones de las mypes dirigen y operan los mismos dueños ya que son independientes.
- ✓ El ámbito ambiental laboral es muy pequeño tanto en las áreas y el local.
- ✓ No utilizan técnicas de gestión para la especialización en el trabajo.
- ✓ Tiene limitado de recursos financieros ya que su capital es intensiva.
- ✓ Cuenta con mínimos manos de obras, pero su un acceso reducido a la tecnología.
- ✓ Según la Ley 30056 – Artículos N° 5

Esta nueva Ley de acuerdo desde ahora una microempresa será lo que tiene ventas anuales desde 1 UIT (Unidad Impositiva Tributaria) que es hasta un máximo de 150 UIT, y una pequeña empresa lo que vende entre 150 UIT y 1,700 UIT; Desde su inscripción en el REMYPE de los tres primeros años, la empresa no serán sancionadas al primer error sin cometer una falta laboral o tributaria, si no lue tendrán la posibilidad de enmendarlo Microempresa, también consideran que año tras año han ido cambiando el valor de la UIT, para este año 2020 tiene un valor de 4300 soles.

Audisio, Nelson José (2006). En las empresas más pequeñas en donde en donde la centralización suple todo tipo de organización, en general los objetivos no sólo que no están explicitado si no que la dirección general no tiene claridad sobre ellos. (Pg. 29)

- **Definición de funciones en las Mypes**

Audisio, Nelson José (2006). Nos confirma *La organización en las empresas en general y sobre todo en las medianas y grandes está concebida en base a la definición de funciones*

- La división funcional trae necesariamente aparejada varios inconvenientes:
- Una especialización en las tareas que puede desarrollarse a perder a los integrantes del departamento de la visión general de la empresa.
- La especialización requiere para su funcionamiento de normas específicas y quien debe cumplirlas, tienden confundirse en el sentido de que lo que se le pide como objetivo final, que es el cumplimiento de las mismas, en vez de ubicarse dentro de la entidad con la mira puesta en adquirir los beneficios,
- Los objetivos particulares de los distintos departamentos puedan atentar contra la comunicación horizontal que es necesaria en entidades, donde la libertad de trabajos, es el bien máspreciado para quienes deben cumplirlos.
- Las gerencias funcionales pueden en función, al tipo de empresas en generar luchas internas de poder.

Tipos en las Mypes

Según la variable de la capacidad de autofinanciamiento de las Mypes se presenta una tipología que son tres etapas:

Mypes de acumulación

Son aquellas que producen utilidades para conservar su capital original e invertido en el crecimiento de la empresa. Cuenta con maquinaria o activo

fijo que esto ayude y les permite hacer trabajos especializados y diversificar su producción. Los niveles de gestión son elevados, por ende, su nivel de producción es mayor que las empresas de subsistencia y poseen una mayor capacidad de generar empleos.

Mypes de subsistencia

Son aquellas, que carecen de capacidad para producir utilidades, perjudicando su capital, lo cual estas empresas tienen escasas o ninguna maquinaria o activo fijo, dedicándose a actividades que no requieren la transformación de producto o deben realizarla con tecnología rudimentaria. Por ende, produce muy poco empleo, nivel de venta educación de los trabajadores relativamente baja y un “Flujo de caja Vital” que no incide significativamente en la creación de empleo.

Nuevos emprendimientos

Son aquellas iniciativas empresariales creadas desde un enfoque de oportunidad, es decir, que es una opción superior de autorrealización y de generación de ingresos. Esto se caracteriza porque aprovechan las oportunidades del mercado, idéntica y generan una necesidad en su entorno, son competitivas y se vinculan a procesos de desarrollo local y regional.

Ventajas y Desventajas de la Mypes

Ventajas

- Permite una distribución más democrática de los ingresos.

- Genera fuente de energía.
- Simplifica y también disminuye los costos.
- Incentiva a la colaboración de quien lo entrega.
- Tiene posibilidades de espacio en capital y época.

Desventajas

- No poseen poder de decisión en el medio.
- Aislamiento.
- Limitaciones para acceder a la información y l investigación.

Marco Conceptual

Gestión de calidad

Nueva ISO 9001-2015 (2019) La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tiene como objetivo monitorear y evitar posibles errores o desviaciones ya sea en el proceso de producción o servicios obtenidos a través de él y fomentar la mejora continua dentro de la organización

Medina Tandayan, Pedro R (2021) Las empresas que implementan programas de gestión usan la información de ellos para identificar debilidades, fallas, áreas de mejora y fortaleza (Pg. 44)

Beneficio

Carlas Mares (2013) El estado busca fomentar que las Mypes se formalice a través de la simplificación de los distintos procedimientos de registro, supervisión, inspección y

verificación (Pg. 20)

Agencia de Turismo

Gonzales Molina, Pilar (2017) En la búsqueda de nuevos modelos de desarrollo turístico, han primado distintas orientaciones como las que se basan en la contemplación de la calidad, la sostenibilidad y la innovación (Pg. 9)

III. Hipótesis

Hipótesis General

La gestión de calidad se relaciona significativamente en los beneficios de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018,

Novoa R, Eliana – Elías Mejía M – Eliana Novoa R. (2014). Someter a prueba las hipótesis consiste en recolectar datos de la realidad, pero, los estudios descriptivos para las cuales la información previa de la literatura es escasa y no necesariamente deben tener una hipótesis explícita. (Pg. 286)

Hipótesis Específicas

- La gestión de calidad se relaciona significativamente en el enfoque de toma de decisiones de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018
- La gestión de calidad se relaciona significativamente en la satisfacción de los clientes de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de

turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

- La gestión de calidad se relaciona significativamente en el enfoque a los clientes de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, porque se realizó sin manipular las variables y el contexto tal conforme a la realidad sin sufrir modificaciones, según Anyela M. Espinoza Rosales (2018) “la investigación no experimental se observó tal y como es el campo de estudio y poder analizar deliberadamente las variables, es decir, donde no hacemos variar intencionalmente las variables de estudio y es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Pg.49)

El diseño de la investigación fue transversal por que se recolectan datos en un solo momento, según, Anyela M. Espinoza Rosales (2018) “ es transversal debido a que se recolectan y estudian los datos o la realidad en un solo momento, respecto a la variable de investigación, su propósito es describir variables y analizar su incidencia en su momento dado y en forma simultánea (Pg.49)

El tipo de investigación fue Cuantitativo porque examinará los datos de manera científica, por ende, se utiliza instrumentos de evaluación en forma numérica

generalmente con ayuda estadística al respecto el autor Guadalupe Guerrero Dávila (2015) afirma que “en la observación cuantitativa se recuperan datos objetivos, ya sea dicho número de observado(s) que repite(n) una conducta, que brinda(n) una misma respuesta, que tiene(n) ciertas características, que responde(n) de cierta manera ante un estímulo. (Pg.59)

El nivel de investigación fue Descriptivo porque se describió las características más relevantes que son la variable de estudio y las Mypes, según Anyel M. Espinoza Rosales (2018) “el tipo de investigación es descriptivo puesto que se pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar el objetivo de estudio de la investigación con respecto a financiamiento y competitividad” (Pg.49)

El nivel de investigación fue correlacional, porque evalúa la relación que existe entre dos a más concepto, categorías o variables. C. Fernández, & P. Batista, 2014) una correlación es una medida del grado en que dos variables se encuentran relacionadas.

4.2. Población y muestra

a) Población

Carhuancho M, Irna M, - Nolazco L Fernando A. (2019) “la población de estudio estará integrada por el conjunto de personas o empresas que comparten características comunes y que es medible” (Pg. 56)

La población de la presente investigación está conformada por 10 Mypes en la Agencia de Turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica,

b) Muestra

Carhuancho M, Irna M, - Nolazco L Fernando A. (2019) “en toda investigación siempre debe determinarse el número específico de participantes que será necesario incluir a fin de lograr los objetivos planteados desde un principio; este número se conoce como tamaño de muestra, que se estima o calcula mediante fórmulas matemáticas o estadístico” (Pg. 56)

La muestra estuvo conformada por 68 clientes, visitan a las agencias turísticas en la provincia de Nazca, departamento de Ica, los cuales fueron encuestados y que es considerada como una muestra no probabilística por conveniencia

Ochoa (2015) Nos indica que el muestreo no probabilístico es cuando no tenemos acceso a una lista completa de los individuos que forman parte de la población y por ello no distinguimos la probabilidad de que cada persona sea seleccionado por la muestra. Las personas empleadas en la investigación se seleccionan porque es fácilmente disponible y porque sabemos que pertenece a la población de interés, por ello, esta conveniencia que suele traducir es una gran facilidad y bajos costes de muestreo.

Criterio de inclusión:

- Personas que asisten a las agencias turísticas en la provincia de Nazca, departamento de Ica.
- Representantes ó dueños de las agencias turísticas en la provincia de Nazca, departamento de Ica.

Criterio de Exclusión:

- Personas que no les gustan ir a las agencias turísticas en la provincia de Nazca, departamento de Ica.
- Personas que por la edad no son responsables de sus actos

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, año 2018

Variable	Definición	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escal a
Gestión de Calidad	Gonzales (2017), el concepto de gestión de calidad, ha experimentado una evolución constante y se ha definido tipos de enfoques a las orientaciones a largo plazo.	Enfoque basado en hecho para la toma de decisiones	Gonzales Molina, Pilar (2017), <i>“este enfoque conlleva a tomar decisiones y a la vez actuar según los objetivos del análisis y considera alternativas en dicha gestión de la organización”</i> .	Identificar los objetivos Toma de decisiones	Dicotómica
		Enfoque al cliente	Según, Mateos de Pablo B, Miguel A. (2019). <i>“Presentar un buen servicio al cliente se ha convertido en la principal consigna de la mayoría de los negocios, pues conseguir un nuevo cliente cuesta mucho más que mantener fiel a otro, por ellos que los empleados deben prestar a cada cliente un trato personalizado.”</i>	Genera alternativa Conocimiento Satisfacción Nueva tecnología	
Beneficios (MYPES)	Nelson José (2006), nos indica que, para gestionar una empresa por beneficio, es imprescindible que este organizada de una manera especificada	Satisfacción al cliente	Según, Valarie A. Zeithal (2007). <i>“La satisfacción de las necesidades por parte de los clientes produce durante su entrega o prestación (usualmente como fruto de la interacción entre cliente y proveedor)”</i> .	Servicio de calidad Innovación	Dicotómica
		Servicio de atención al cliente	Según, Perla Elizabeth Guerrero – José Roberto Ramos Mendoza (2015). <i>Además, se vuelven más especialistas en sus servicios, ya que proporcionan un valor agregado cuando se reserva a través de ella, debido a que ofrecen la coordinación total del viaje y otorgan a sus clientes los llamados ascensos, gran experiencia, servicio de trato especial, reservaciones especiales en algún lugar deseado.</i>	Resultados Precio Tiempo Estrategias	

4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que será aplicado a las Mypes y como también a los clientes de la Mype en estudio del rubro Agencia de Turismo.

Según, Édison Cunya Alberca (2017) comenta que el autor Alelu, Cantin, López & Rodríguez, (s.f). La encuesta es una técnica que consiste en una interrogación verbal o escrita que se realiza a la persona con el fin de obtener determinada necesaria para una investigación (Pg.,65)

Instrumento

El instrumento básico utilizado en la investigación en la investigación por encuesta, fue el cuestionario.

Según, ErickaE< R. Marchan Zapata (2015) los datos se obtienen a partir de realizar un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa con el fin de conocer de opinión, características o hechos específicos (P.,46)

4.5 Plan de análisis

Para el análisis e interpretación de los resultados se empleó la estadística descriptiva e inferencial, aplicamos la estadística descriptiva para describir los datos de las variables, sin extraer conclusiones del tipo general, por ende, se utilizó la estadística inferencial a través de la correlación de Rho Spearman donde explicaremos la correlación entre las variables. Y decimos que los datos obtenidos han sido ingresado e codificados en una

hoja de cálculo del programa Office Excel 2010 y el análisis de los datos se ha aplicado utilizando el software Pasw Statistic – SPSS para Windows versión 18.0

Una simple serie de datos no constituye una investigación, por ello es necesario analizarlo, colacionar y determinarlo de manera que realmente lleven a la confirmación o el rechazo de la hipótesis.

Por ende, aplicamos los valores de la correlación de acuerdo a la siguiente tabla:

+ 0.96	+ 1.0	Perfecta
+ 0.85	+ 0.95	Fuerte
+ 0.70	+ 0.84	Significativa
+ 0.50	+ 0.69	Moderada
+ 0.20	+ 0.49	Débil
+ 0.10	+ 0.19	Muy débil
+ 0.09	+ 0.0	0 nula

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivo	Variable	Hipótesis	Metodología	Población y muestra	Técnica
¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mypes Sector Servicio, Rubro Agencia de Turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018 ?.	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la gestión y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector servicio, rubro agencia de Turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>(a) Describir la relación entre el enfoque de toma de decisiones y la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018</p> <p>(b) Determinar la relación entre los enfoques al cliente y la gestión de calidad de las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018</p> <p>(c) Determinar la relación entre el servicio de atención al cliente y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018</p> <p>(d) Identificar la relación entre la influencia que existe en la gestión de calidad y la satisfacción al cliente del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018</p> <p>(e) Elaboración de la propuesta de mejora para determinar la relación entre la gestión y su influencia en los beneficios de las Mype rubro Agencia de Turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018</p>	<p>Variable 1</p> <p>Gestión de Calidad</p> <p>Variable 2</p> <p>Beneficio</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión de calidad se relaciona significativamente en los beneficios de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>-La gestión de calidad se relaciona significativamente en el enfoque de toma de decisiones de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018</p> <p>-La gestión de calidad se relaciona significativamente en la satisfacción de los clientes de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018</p> <p>- La gestión de calidad se relaciona significativamente en el enfoque a los clientes de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018</p>	<p>Tipo de investigación: El presente trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo.</p> <p>Nivel de la investigación de la tesis: El nivel de la investigación fue descriptivo -correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: El diseño de la investigación fue transversal – No experimental</p>	<p>Población: La población estuvo conformada por 10 Mypes, del rubro Agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica.</p> <p>Muestra: Se utilizará una población de 68 clientes, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018.</p> <p>Tipo de muestra no probabilística.</p>	<p>Técnica: Cuestionario</p> <p>Instrumento: Encuesta</p>

4.7 Principios éticos

En la investigación se respeta la proyección de la persona, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad social o cultural, privacidad, creencia, confidencialidad y religión; al igual que el principio de libre participación, el derecho de estar informado sobre los propósitos, fines de la investigación que desarrollan y tiene la libertad de elegir si participa en ella por voluntad propia. Así mismo, se procede con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad, credibilidad de sus métodos, fuentes y datos.

Además, se garantizará el estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso, las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben ser citadas cumpliendo la norma APA respetando los derechos del autor, además se rechaza todo tipo de engaño en todos los aspectos de la investigación, evaluar, declarar daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan. (ULADECH, 2020)

El presente estudio será evaluado y revisado por el comité de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Principios que Rigen la Actividad Investigadora

Protección a la persona: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determina de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad.

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas involucradas en la investigación, previamente se les informó sobre los propósitos y fines de la investigación, por tanto, estuvieron enterados de ello y todos participaron de forma voluntaria.

Beneficios y no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad: En la investigación no se maltrató animales y plantas puesto que no se realizó algún experimento con respecto a ello.

Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos procedimientos y servicios asociados

a la investigación.

Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad de enseñanza y a su investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que pueden afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantener la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieron afectar al curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca, mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consientes el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

(www.ulaech.edu.pe,2019)

V. Resultados

5.1 Resultados

Objetivo 1: Describir la relación entre el enfoque de toma de decisiones y la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la Provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018.

Tabla 3. Relación entre Enfoque de Toma de Decisiones y la Gestión de Calidad

				Gestión de calidad	Enfoque de toma de decisiones
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	de	1,000	,728
		Sig. (bilateral)			,000
		N		68	68
	Enfoque de toma de decisiones	Coeficiente de correlación	de	,728	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	
		N		,68	68

Nota: La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación: En la tabla 3, Con respecto a los resultados obtenidos entre gestión de calidad y enfoque de toma de decisiones es de 0.728, esto se considera como una relación positiva alta, siendo el p valor de 0.001, entre gestión de calidad y enfoque de toma de decisiones, por lo tanto, se evidencia que hay un nivel de significancia aceptable por ser un valor aceptable.

Objetivo 2: Determinar la relación entre los enfoques al cliente y la gestión de calidad de las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018.

Tabla 4. Relación entre Enfoque al Cliente y Gestión de Calidad

			Gestión de calidad	Enfoque al cliente
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,704
		Sig. (bilateral)		,000
		N	68	68
	Enfoque al cliente	Coeficiente de correlación	,704	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	,68	68

Nota: La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación: En la tabla 4, Con respecto a los resultados obtenidos entre la gestión de calidad y enfoque al cliente, se aprecia que se obtuvo una correlación de 0.704, esto se considera como una correlación positiva alta, siendo p valor de 0.001, entre gestión de calidad y enfoque al cliente, por lo tanto, se evidencia que hay un nivel de significancia por ser un valor aceptable.

Objetivo 3: Identificar la relación entre la influencia que existe en la gestión de calidad y la satisfacción del cliente en las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018.

Tabla 5. Relación entre Gestión de calidad y la Satisfacción del cliente

			Gestión de calidad	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,823
		Sig. (bilateral)		,000
		N	68	68
	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,823	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	,68	68

Nota: La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación: En la tabla 5, Con respecto a los resultados obtenidos entre la gestión de calidad y satisfacción del cliente, se aprecia que se obtuvo una correlación de 0.823, esto se considera como una relación positiva alta, siendo p el valor de 0.001 entre gestión de calidad y satisfacción del cliente, por lo tanto, se evidencia que hay un nivel de significancia por ser un valor menor al 0.05

Objetivo 4: Determinar el servicio de atención al cliente y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018.

Tabla 6. Relación entre Servicio de atención al cliente y Beneficios

				Servicio de atención al cliente	Beneficio
Rho de Spearman	Servicio de atención al cliente	Coeficiente de correlación	de	1,000	,699
	Beneficio	Coeficiente de correlación	de	,699	1,000

Nota: La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación: En la tabla 6, Con respecto a los resultados obtenidos entre el servicio de atención al cliente y beneficio, se aprecia que se obtuvo una correlación de 0.699, esto se considera como una correlación positiva moderada, siendo p valor de 0.001, entre servicio de atención al cliente y beneficio, por lo tanto, se evidencia que hay un nivel de significancia por ser un valor aceptable.

Objetivo General 5: Determinar la relación entre la gestión y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018.

Tabla 7. Relación entre Gestión de calidad y Beneficios

				Gestión de calidad	Beneficio
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	de	1,000	,832
	Beneficio	Coeficiente de correlación	de	,832	1,000

Nota: La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación: En la tabla 7, Con respecto a los resultados obtenidos entre la gestión de calidad y beneficio, se aprecia que se obtuvo una correlación de 0.832, esto se considera como una relación positiva alta, siendo el p valor de 0.001, entre gestión de calidad y beneficio, por lo tanto, se evidencia que hay un nivel de significancia por ser un valor aceptable.

Tabla 8: Elaboración de una propuesta de mejora para la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las Mype rubro Agencia de Turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018

Problemas encontrados resultados	Surgimiento del problema	Acción de mejora	Objetivo	Meta	Responsable	Tiempo
La falta de compromiso en mejorar el servicio de atención en las Mypes	No presta atención en conocer la necesidad de los clientes en las Mypes	Buscar un asesoramiento que les brinde una orientación al trato de servicio al cliente	Contar con un asesor especializado en etiqueta	Que la Mype se sienta identificado con todos los compromisos	Representante O dueño	Temporal
Falta implementar más tecnologías en las Agencias Turísticas	Poco interés en tecnologías nuevas para el uso de los clientes.	Es necesario implementar el uso de nuevas tecnologías para llamar la atención los clientes	Contar con un ingeniero de tecnología e informática	Que el cliente se sienta satisfecho e innovado	Representante O dueño	Permanente
Falta de conocimiento de la nueva gestión de calidad	Falta de valores y interés del dueño en generar mas ingresos y visitas de clientes	Implementar la nueva ISO 9001 y plasmar en su ROF y MOF	Ser la mype más respetada en su forma de atender a los clientes	Mantener una relación de fidelización entre la mype y cliente	Representante O dueño	Permanente
Carencia en oferta de boleto para ingreso de nuevos clientes	Falta de interés por parte del dueño en no querer tener clientes nuevos	Implementar promociones de tarifas que contengan dos personas por un boleto.	Contar con una cartera de clientes	Seguir implementando más tarifas a bajo precios	Representante O dueño	Temporal
Carece de un sistema donde no controla el tiempo récord en la atención al cliente	Falta de responsabilidad del dueño en adquirir y aplicar sistemas	Adquirir un programa de sistema para verificar el tiempo de atención brindada	Contar con un sistema de control de "time"	Atender al cliente en tiempo satisfactorio	Representante O dueño	Temporal

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H1: La gestión de calidad se relaciona significativamente en los beneficios de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

H₀: La gestión de calidad no se relaciona significativamente en los beneficios de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$P < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H₁

Como resultado del análisis estadístico se evidencia la existencia de una correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,832 significa que existe y si está relacionada de manera directa y positivamente a la variables, frente al grado de satisfacción estadística $p < 0,01$ por lo que denegamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, y es decir, la gestión de calidad se relaciona significativamente en los beneficios de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

Tabla 9: Prueba de correlación según Spearman en la gestión de calidad se relaciona significativamente en los beneficios de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

			Gestión de calidad	Beneficios
	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,832
		Sig. (bilateral)		,000

Rho de Spearman	Beneficios	N	de	68	68
		Coeficiente de correlación		,832	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	
		N		,68	68

Nota: La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación:

Como se indica en la tabla 9 la variable gestión de calidad si está relacionada de manera directa y positivamente a la variable de beneficios, según correlación de Spearman 0.832 representando este resultado como correlación positiva alta con una significación estadística $p=0.000$ siendo menos que 0.01. Por lo cual, acepta la hipótesis principal y se rechaza hipótesis nula.

Prueba de hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

H₁: La gestión de calidad se relaciona significativamente en el enfoque de toma de decisiones de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

H₀: La gestión de calidad no se relaciona significativamente en el enfoque de toma de decisiones de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta hipótesis nula H₀

$P < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H₁

Como resultado del análisis estadístico se evidencia la existencia de una correlación

entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,728 significa que existe una relación de manera directa y positivamente alta en la variable, frente al grado de satisfacción estadística $p < 0,01$ por lo que denegamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, y es decir, la gestión de calidad se relaciona significativamente en el enfoque de toma de decisiones de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

Tabla 10: Prueba de correlación según Spearman en la gestión de calidad se relaciona significativamente en el enfoque de toma de decisiones de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

			Gestión de calidad	Enfoque de toma de decisiones
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,728
		Sig. (bilateral)		,000
		N	68	68
	Enfoque de toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,728	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	,68	68

Nota: La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Interpretación:

Como se indica en la tabla 10 la variable gestión de calidad si se relaciona de manera directa y positivamente alta a la dimensión del enfoque de toma de decisiones, según la correlación de Spearman 0.728 representando este resultado como correlación positiva alta y con una significación estadística $p = 0.000$ siendo menos que 0.01. Por lo cual, se acepta la hipótesis 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H₁: La gestión de calidad se relaciona significativamente en la satisfacción de los clientes de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

H₀: La gestión de calidad no se relaciona significativamente en la satisfacción de los clientes de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$P < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H₁

Como resultado del análisis estadístico se evidencia la existencia de una correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,823 significa que existe una correlación positiva alta entre la variable, frente al grado de satisfacción estadística $p < 0,01$ por lo que denegamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, y es decir, la gestión de calidad se relaciona significativamente en la satisfacción de los clientes de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

Tabla 11: Prueba de correlación según Spearman en la gestión de calidad se relaciona significativamente en la satisfacción de los clientes de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

			Gestión de calidad	Satisfacción en los clientes
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,823
		Sig. (bilateral)		,000
		N	68	68
	Satisfacción en los clientes	Coefficiente de correlación	,823	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	,68	68

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación:

Como se indica en la tabla 11 la gestión de calidad se relaciona significativamente de manera directa y positivamente en la satisfacción en los clientes, según correlación de Spearman 0.823 representando este resultado como correlación positivamente alta con una significación estadística $p = 0.000$ siendo menos que 0.01. Por ende, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

H₁: La gestión de calidad se relaciona significativamente en el enfoque a los clientes de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

H₀: La gestión de calidad no se relaciona significativamente en el enfoque a los clientes de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$P < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H₁

Como resultado del análisis estadístico se evidencia la existencia de una correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,704 significa que existe una correlación positivamente alta entre la variable, frente al grado de satisfacción estadística $p < 0,01$ por lo que denegamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, y es decir, La gestión de calidad se relaciona significativamente en el enfoque a los clientes de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

Tabla 13: Prueba de correlación según Spearman en la gestión de calidad se relaciona significativamente en el enfoque a los clientes de las micro pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018

			Gestión de calidad	Enfoque a los clientes
Rho de Spearman	Gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,704
		Sig. (bilateral)		,000
		N	68	68
	Enfoque a los clientes	Coeficiente de correlación	,704	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	,68	68

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación:

Como nos indica en la tabla 13 la gestión de calidad se relaciona significativamente de manera directa y positivamente alta en el enfoque a los clientes, según correlación de Spearman 0.704 representando este resultado como positivamente alta con una significación estadística $p = 0.000$ siendo menos que 0.01, Por ende, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

5.2 Análisis de Resultados

Tabla 3

Con respecto al primer Objetivo específico. Describir la relación entre el enfoque de toma de decisiones y la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la Provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018.

La relación entre enfoque de toma de decisiones y gestión de calidad es de $r = 0.728$, esto se considera como una relación positiva alta, siendo el p valor de 0.001, entre gestión de calidad y enfoque de toma de decisiones, por lo tanto, se evidencia que hay un nivel de significancia aceptable por ser un valor aceptable. Según Gómez (2019) Se aprecia que para una gestión de calidad se requiere una planificación eficaz y que existe muy alta la correlación entre gestión de calidad y planificación determinada por el Rho de Spearman $r=0.975$ con una significación de 0.005 que es inferior al nivel de significancia de $p<0.05$ lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna (Pg. 78)

Tabla 4

Con respecto al objetivo específico dos. Determinar la relación entre los enfoques al cliente y la gestión de calidad de las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018.

La relación entre la gestión de calidad y enfoque al cliente, se aprecia que se obtuvo una correlación de $r = 0.704$, esto se considera como una correlación positiva alta, siendo p valor de 0.001, entre gestión de calidad y enfoque al cliente, por lo tanto, se evidencia que hay un nivel de significancia por ser un valor aceptable. Según, Rivero

Ponce de León, Eduardo Rubén (2019) Potenciar sus capacidades y conocimientos, tanto profesional como personales, podrán desempeñar de forma idónea sus funciones de acuerdo al puesto que ocupan (Pág. 36). Por otro lado, Gómez (2019) Respecto a la dimensión enfoque al cliente, las instituciones educativas privadas ciñen que desarrollar el conocimiento de las necesidades de sus clientes por los cambios que experimentan a diario pero también sufren variaciones y estas se acogen a través de las encuestas, manifiesta que el 40% de la muestra nunca realizó una encuesta de satisfacción y a veces 20% y como algunos colegios también, por ende, estos resultados dejan una preocupación en que se puede perder la esencia de que la educación es un servicio y por lo tanto debe otorgarlo en los términos de calidad (Pg. 85)

Tabla 5

Con respecto al objetivo específico 3. Identificar la relación entre la influencia que existe en la gestión de calidad y la satisfacción del cliente en las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018.

La relación entre la gestión de calidad y satisfacción del cliente, se aprecia que se obtuvo una correlación de $r = 0.823$, esto se considera como una relación positiva alta, siendo p el valor de 0.001 entre gestión de calidad y satisfacción del cliente, por lo tanto, se evidencia que hay un nivel de significancia por ser un valor menor al 0.05. Según, Urizar Yanez, Cristian Alonso (2018), nos menciona, que detalla los principios de la estrategia en servicio que los desarrollan en torno a las áreas de TI dentro de las organizaciones como a empresas cuyo giro son los servicios (Pág. 38). Por otro lado, Mori

(2016) Existe una alta relación significativa positiva entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, presentando el coeficiente de correlación lineal de Person $r=0.762$ lo que indica que existe una alta relación positiva entre las variables (Pg. 38)

Tabla 6

Con respecto al objetivo específico 4. Determinar el servicio de atención al cliente y su influencia en los beneficios de las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, Departamento de Ica, 2018.

La relación entre el servicio de atención al cliente y beneficio, se aprecia que se obtuvo una correlación de $r = 0.699$, esto se considera como una correlación positiva moderada, siendo p valor de 0.001, entre servicio de atención al cliente y beneficio, por lo tanto, se evidencia que hay un nivel de significancia por ser un valor aceptable. Según Rivero Pone de León, Eduardo Ruber (2019), nos mencionó que, el empresario debe destinar buena parte de su tiempo a pensar en crear proyectos originales o innovar con los ya existentes (Pág. 44) Por otro lado, Juaraz Herrera, Diana Carolina (2021) nos menciona, que permite establecer una real cadena de valor con los proveedores y clientes, a través de todo lo que ofrece en un servicio, una mejor satisfacción al usuario y una mayor inversión en lugar un servicio de calidad (Pág. 41)

Tabla 7

Con respecto al objetivo general. Determinar la relación entre la gestión y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio,

rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018.

La relación entre la gestión de calidad y beneficio, se aprecia que se obtuvo una correlación de $r = 0.832$, esto se considera como una relación positiva alta, siendo el p valor de 0.001, entre gestión de calidad y beneficio, por lo tanto, se evidencia que hay un nivel de significancia por ser un valor aceptable. Según, Gómez (2019) Existe relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en el 60% de las instituciones educativas privadas de Yarinacocha y a la vez confirma la hipótesis general planteada y como resultado es que existe una correlación alta entre estas dos variables y lo demuestra el Rho Spearman $r=0.949$ y una significancia de 0.014 que es inferior al nivel de significancia establecido $p<0.05$ y se concluye diciendo que las gestión de procesos administrativos eficazmente permite una gestión de calidad en las Mypes (Pg. 86)

Decisión de la hipótesis de mi investigación

Procediendo las especificaciones de los resultados finales podemos dar en término a la conclusión de determinar la propuesta realizada en la hipótesis general; en lo que respecta a la existencia, la gestión de calidad se relaciona significativamente en los beneficios.

Referente a la hipótesis específica 1, la gestión de calidad se relaciona significativamente en la toma de decisiones, es decir, se evidencia la existencia de una correlación entre la variable determinada por el Rho de Spearman = $0,728 < 0, 01$.

Referente a la hipótesis específica 2, la gestión de calidad se relaciona significativamente en la satisfacción de los clientes, es decir, se evidencia la existencia de una moderada relación positiva por el Rho de Spearman = $0,823$, frente al grado de significación estadística $p < 0,01$

Referente a la hipótesis específica 3, la gestión de calidad se relaciona significativamente en el enfoque a los clientes, por el Rho de Spearman = 0,704 significa que existe una moderada relación positiva, frente al grado de significación estadístico $p < 0,01$.

VI. Conclusiones

Respecto al objetivo General

Determinamos de acuerdo a la tabla de correlación de las variables, podemos afirmar con certeza que existe una correlación entre la gestión de calidad y beneficio y se aprecia que se obtuvo una correlación de 0.832, esto se considera como una relación positiva alta, siendo el p valor de 0.001, entre gestión de calidad y beneficio, y de esta manera determinamos que la gestión influye en los beneficios de las Mypes del sector servicio, rubro agencia de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018.

Respecto al Objetivo 01

Describimos de acuerdo a la tabla de correlación entre la dimensión del enfoque de toma de decisiones y la variable gestión de calidad es de 0.728, y se considera como una relación positiva alta, siendo el p valor de 0.001, entre gestión de calidad y enfoque de toma de decisiones, y de esta manera determinamos que la toma de decisiones influye en gestión de calidad.

Respecto al objetivo 02

Determinamos de acuerdo a la tabla de correlación entre la variable gestión de

calidad y la dimensión de enfoque al cliente, se aprecia que se obtuvo una correlación de 0.704, esto se considera como una correlación positiva alta, siendo p valor de 0.001, entre gestión de calidad y enfoque al cliente, y de esta manera determinamos que la gestión influye en el enfoque al cliente

Respecto al objetivo 03

Identificamos de acuerdo a la tabla de correlación entre la variable gestión de calidad y su dimensión satisfacción del cliente, se aprecia que se obtuvo una correlación de 0.823, esto se considera como una relación positiva alta, siendo p el valor de 0.001 entre gestión de calidad y satisfacción del cliente y de esta manera identificamos que la gestión de calidad satisface a los clientes

Respecto al objetivo 04

Determinamos de acuerdo a la atabla de correlación entre la dimensión servicio de atención al cliente y la variable beneficio, se aprecia que se obtuvo una correlación de 0.699, esto se considera como una correlación positiva moderada, siendo p valor de 0.001, entre servicio de atención al cliente y beneficio, y de esta manera determinamos que el servicio de atención al cliente influye beneficios

Aspecto Complementario

Recomendaciones

Es imprescindible aplicar la norma ISO 9001 en la gestión de calidad para que pueda influir a su totalidad en beneficio a las Mypes.

Se recomienda a los representantes de las agencias turística de Nazca que tomen decisiones con certeza ya que permite a los clientes estar más decidido.

Considerar las capacitaciones para seguir mejorando el servicio de atención a los clientes para una buena gestión de calidad.

Comprometer en instalar más tecnologías nuevas para que los clientes se sientan satisfechos e innovados y eso ayudan a influir a la gestión de calidad.

Es imprescindible aplicar boleto en oferta al año para obtener más demanda de clientes y así comprender y conocer las necesidades de los nuevos clientes.

Referencias Bibliográficas

- Andrés Muñoz Machado (2007). *Logística y turismo*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/52875?page=22>
- Anyela Maryori Espinoza Rosales (2018). *Caracterización del financiamiento y competitividad de las MYPES del sector comercio rubro abarrotes del mercado de Talara alta de la provincia de Talara*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechp/reader.action?docID=5190>
- Aparcana Loayza, Ana Cladia (2019). En su título. *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016*. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14525>
- Aparco Villaruel, Raquel Katty (2019). En su título, *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas de sector servicio-rubro restaurantes, de la urbanización santa Elvira-avenida Santa Elvira, Ate – provincias de Lima, departamento de Lima, periodo 2016*”. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14527>
- Asunción Fernandez-Villarán – Rodriguez Zulaica, Ainara – Nagore Ageitos (2016), *¿Cómo gestionar una agencia de viajes por internet?*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/58587?page=14>
- Audisio, Nelson José (2006). *Gestión por beneficios: nuevas herramientas de gestión*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/77138?page=26>
- Carhuancho M, Irna M, - Nolzco L Fernando A. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/131261?page=21>
- Castagnola Torres, Alexandra (2017). En su título. *“La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas. Supe Puerto., 2015”*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/579/CASTAGNOLA_TORRES_ALEXANDRA_GESTION_CALIDAD_BENEFICIOS_SOCIAL_ES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cristina Gonzales Gaya – Rosario Domingo Navas (2013). *Técnicas de mejora de la calidad*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/48633?page=44>

- Custodio Ramírez, David (2020). La capacitación y su influencia en la rentabilidad en las mypes de transporte, caso concreto: Empresa de transportes “turismo santa cruz” de la provincia de santa cruz 2018. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/27987>
- Edision Cunya Alberca (2017). Caracterización de la gestión de calidad con el uso de TIC en el I.E. Juan José Farfán Cespedes del distrito de Sullana, año 2017. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2296?show=full>
- Erika Roxana Marchan Zapata (2015). Gestión de la calidad y Merchandising en las MYPES, rubro imprenta altalera, año 2015 Piura. Recuperado de: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/40786.pdf>
- Franz A, Alave Figueroa; Jhonny F, Mamani Mamani (2018). En su título. “Factores que influyen en el desarrollo de las Mypes, caso: Empresa de fabricación y armado de muebles de melamina de la ciudad de el alto; zona 16 de Julio, Bolivia, la Paz”. Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/18921/tesis2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González Molina, Pilar (2017). *Procesos de gestión de calidad en hotelería y turismo: UF0049*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/44245?page=8>
- Gómez (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas-yarinacocha, 2019*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/13960/ADMINISTRACION_EDUCACION_GOMEZ_ARROYO_OSCAR_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, Tomás – Sonia Cruz – Tomás Gonzales (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/45327?page=178>
- Guadalupe Guerrero Dávila (2015). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/40363?page=45>
- Gustavo Capece (2016). *Turismo: Gestión de la complejidad*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/77499?page=33>
- Hernández, R, Fernandez, C, & Baptista, M del P. (2014). Metodología de la investigación, Recuperado: Retrieved from <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigación.pdf>

- José Domingo Begazo Villanueva (2014). “La toma de decisiones y la gestión por objetivos en la empresa peruana, artículo, 2014”. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe>
- Juárez Herrera, Diana Carolina (2021). En su tesis titulada “Gestión de calidad y atención al cliente de las Mypes de Transporte Público – Urbano, Piura 2018. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23123?show=full>
- María C, Miranda Bobadilla; Darlin E, Pombo Jiménez; Mario E Munar Segura, Andrea L, Ruano Sarmiento (2019). “*En su título. Análisis financiero de la compañía Travel Adventure Sai SAS durante el periodo 2016 – 2018, Bogotá, Colombia, 2019.*”. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23533/1/Trabajo%20de%20Sintesis%20Aplicada%20Travel%20adventure%20Sai%20SAS.pdf>
- Marketing Publishing (2007). *Gestión de la calidad total*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/52912?page=26>
- Maza, Cecilia (2016). “*Diseño e implementación de un sistema de gestión basado en las normas ISO 9001:2008 y NCh2728.Of2003, en un organismo técnico de capacitación, Chile*”. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/150100>
- Medina Tandayan, Pedro R (2021). Las 5S como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, santa,2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25043>
- Mendoza Briones, Amado Antonio (2018). “*Gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*”. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7762>
- Miralbell Izard, Oriol (2010). *Gestión pública del turismo*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/33413?page=111>
- Mirvan Escobar Valencia & Andrea Mosquera Guerrero (2013). El marco conceptual relacionado con la calidad: una torre de Babel. Pg.2010. Recuperado: <https://www.thefreelibrary.com/El+marco+conceptual+relacionado+con+la+calidad%3A+una+torre+de+babel.-a0361352080>
- Mori (2016). *Estudio correlacional entre la gestión y la calidad del servicio en la institución educativa N°0174Fausa Sapina distrito de San San pablo, Bellavista-San Martín, 2016*. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13864/mori_mr.pdf

?sequence=1&isAllowed=y

Novoa R, Eliana – Elías Mejía M – Eliana Novoa R. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (4a. ed.)*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70230?page=284>

Pajuelo Chauca, Félix Hipólito (2017). En su título. “*Leasing financiero y la gestión empresarial de las Mypes de turismo a nivel nacional*”. Recuperado de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6154/Pajuelo_chf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perla Elizabeth Guerrero González - José Roberto Ramos Mendoza (2015). *Introducción al turismo*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39409?page=22>

Quiñonez Lopez, Juan Luis (2019). En su tesis titulada “La gestión de calidad según el liderazgo y su influencia en la motivación de los colaboradores de las Mypes educativas de los institutos superiores en Chimbote, 2018”. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11742/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_QUINONEZ_LOPEZ_JUAN_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivero Ponce de León, Eduardo Rubén (2019). En su título. “*La influencia de la gestión en la continuidad de las medianas empresas familiares del sector pesca en Lima, 2019*”. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10156>

Sosa Barajas, Juan Sebastián (2019). En su título, “*Estructuración de la documentación del sistema de gestión de calidad bajo la NTC ISO 9001:2015 en la empresa Aglomerados y Maderas Sosa. Bogotá, 2019.*”. Recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24000/1/ESTRUCTURACION%20DE%20LA%20DOCUMENTACION%20DEL%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20CALIDAD%20BAJO%20LA%20NTC%20ISO%209001%202015%20EN%20.pdf>

Tarí Guilló, J., J. García Fernández, M. (2009). *Dimensiones de la gestión del conocimiento y de la gestión de la calidad*. Recuperado de: <file:///D:/Dialnet-DimensionesDeLaGestionDelConocimientoYDeLaGestionD-3116437.pdf>

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (2020). Código de ética para la Investigación V.03. Retrieved from Universidad Católica los Ángeles de Chimbote website: <https://www.uladech.edu.pe/pluginfile.php/1/1/normativos/codigo-de-etica-para-lainvestigacion-v003>

- Urizar Yañez, Cristián Alonso (2018). En su título. *“Diseño de sistema de gestión de la calidad para una Empresa de Servicio TI, Santiago de Chile”*. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/153016/Dise%C3%B1o-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad-para-una-Empresa-de-Servicios-TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valladares Jiménez, Jesús Francisco (2022). En su tesis titulada *“Gestión de calidad y atención al cliente de la Mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, año 2019”*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25625/ATENCION_CALIDAD_VALLADARES_%20JIMENEZ_%20JESUS_%20FRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valarie A. Zeitham (2007). *Calidad total en la gestión de servicios*. Marketing Publishing. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39409?page=22>
- Zapata Gómez, Amparo (2015). *Ciclo de la calidad PHVA*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/129837?page=30>
- Zapata Jiménez, Sabina Teresa Cecilia (2021). En su tesis titulada *“Gestión de Calidad bajo el enfoque en atención al cliente de las Mypes, sector servicio, rubro restaurant: caso Bahía Lounge del distrito de Tumbes, 2021*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23659/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCI%C3%93N_AL_CLIENTE_ZAPATA_JIMENEZ_SABINA_TERESA_CECILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo

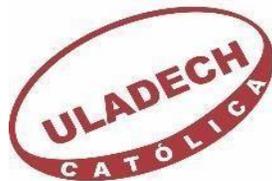
Anexo 1: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE TESIS																	
N°	Actividades	Tiempo de duración (meses)															
		2021								2022							
		Taller I				Taller II				Taller III				Taller IV			
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X	X	X	X												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación				X												
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación				X												
4	Exposición del proyecto al docente tutor				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento informado						X										
8	Ejecución de la metodología							X									
9	Resultados de la investigación								X	X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe											X	X				
12	Redacción del informe final													X	X	X	
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación															X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% número	Total (s/.)
Suministros			
Impresiones	40	3	120.00
Fotocopias	40	3	120.00
Empastado	25	1	25.00
Papel bond A-4 (500hojas)	400	2	80.00
Lapiceros	40	1	40.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub Total			485
Gastos de viaje			
Pasaje para recolectar información	15.00	20	300.00
Sub Total			150
Total de presupuesto desembolsable			785.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% número	Total (s/.)
Servicios			
Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University – MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación del artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total 1			400.00
Recursos humanos			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total 1			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total			1437.00

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como propósito recoger información en las micro y pequeñas empresas para el desarrollo del trabajo de investigación titulado: *La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias de turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, año, 2018*. Para obtener el título profesional de licenciado en administración. Solicito su colaboración, aseverando que los datos proporcionados, serán utilizados con fines meramente académico. Se pide que conteste todas las interrogantes con la mayor honestidad posible.

I. GENERALIDADES

1.1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas

1. Edad	2. Género
a) De 18 a 30 años b) De 31 a 50 años c) De 51 a más	a) Masculino b) Femenino
3. Nivel de estudio	4. Estado civil
a) Primaria b) Secundaria c) Superior	a) Soltero b) Casado c) Viudo d) Divorciado

II. REFERENTE A LAS VARIABLES

Sírvase a responder las siguientes interrogantes marcando con un aspa (x), según cree conveniente:

PREGUNTAS		SI	NO
V1: GESTIÓN DE CALIDAD			
Objetivo 1: Enfoque de Toma de Decisiones y la gestión de calidad			
1	¿Cree usted que los trabajadores identifican los objetivos propuestos por la Mype?		
2	¿Toman decisiones los trabajadores al momento de atenderlo?		
3	¿Considera usted que la agencia genera alternativas en la atención al cliente?		
Objetivo 2: Enfoque al cliente y la gestión de calidad			
1	¿Tiene el conocimiento necesario para brindar una buena atención?		
2	¿Se siente satisfecho con la atención que les brindan por los trabajadores?		
3	¿Considera usted que las nuevas tecnologías aplicadas en las agencias, el servicio será más eficaz?		
V2. BENEFICIOS			
Objetivo 3: Influencia en la gestión de calidad y la Satisfacción en la atención al cliente			
1	¿Los trabajadores que los atienden les dan un buen servicio de calidad?		
2	¿Considera usted que la innovación en la agencia atrae mayores clientes?		
3	¿Considera usted que los resultados obtenidos en la agencia sean logros compartidos?		
Objetivo 4: Servicio de atención al cliente y su influencia en los beneficios de las Mypes			
1	¿Considera usted que los precios de la tarifa son al alcance de su bolsillo?		
2	¿Cree usted que aplica el tiempo récord en la atención al cliente?		
3	¿Considera usted que una buena atención brindada sea como una estrategia más?		
Objetivo general 5: La gestión y su influencia en los beneficios			
1	¿Se siente satisfecho con la atención que les brinda por los trabajadores?		
2	¿Cree usted que aplica el tiempo récord en la atención al cliente?		
3	¿Los trabajadores que los atienden les dan un buen servicio de calidad?		

Anexo 4: Consentimiento Informado**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
(ULADECH Católica)****Instituto e Investigación (IIU)**

La gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Agencia de Turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, año 2018.

Alumno investigador: Candy Torbisco Quiroz (Estudiante de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)

Docente Asesor. Dr. Carmen Rosa, Zenzain Cordero (Universidad Católica los Ángeles de Chimbote)

Fecha de Versión: 30 de Octubre, 2018 (Version 1.0)

Detalles e indicaciones:

Estimado ciudadano,-

Estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: Identificar el enfoque de toma de decisiones de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro Agencia de Turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018. Nos gustaría preguntarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Luego de haber aceptado participar, procederá a llenar la siguiente encuesta, en ella solo debe llenar los cuadros vacíos y marcar la opción que corresponda a su respuesta. Agradecemos de ante mano su participación.



Consentimiento Informado

Propósito del proyecto de investigación

Identificar el enfoque de toma de decisiones de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro Agencia de Turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018.

¿Por qué le pedimos participar?

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene importancia por cuanto el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte de Identificar el enfoque de toma de decisiones de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro Agencia de Turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018.

Procedimientos

Si Ud. Accede participar, le pediremos que complete un cuestionario estructurado de gestión de calidad y beneficios, como instrumento de recolección de datos, mediante la técnica de la encuesta a una muestra poblacional que se calculará de la población en la provincia de Nazca, departamento de Ica. El cuestionario demora aproximadamente 10 minutos.

Riesgos/molestias

Este estudio no representa riesgo para la Agencia Turística que administra.

Beneficio

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero, beneficia a la parte científica humanística ya que reportara una perspectiva de Identificar el enfoque de toma de decisiones de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio, rubro Agencia de Turismo en la provincia de Nazca, departamento de Ica, 2018.

Pago por participación

Su participación en este caso es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.

Protegiendo la confiabilidad de los datos

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se coleccionará su nombre y de la Farmacia para propósito del estudio y no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será archivada en base de datos protegidas con contraseñas. Por ende, usted no será identificable ya que solo número serán usados en vez de nombre en las bases de datos.

Compartiendo su información con otros

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas ó conferencias científicas, pero, sus datos personales que puedan identificarlo. Su dato personal no aparecerá ninguna publicación de este estudio.

¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?

- Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de la Universidad Sede Central – ULADECH-Católica – EPADM. Al celular 980 259 211 si tienes dudas acerca de tus derechos como participantes de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela Profesional de Administración, Telf. 350190, Email: escuela_administracion@uladech.edu.pe
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética de Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La comité Institucional de Ética es la siguiente:

Dra. Carmen Gorriti Siappo

Presidenta del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica

Teléfono: (+51043) 327-933.

E-mail: cgorritis@gmail.com

Declaración del participante

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, estas serán contestadas por la investigadora listada en el punto anterior.

Doy permiso a la investigadora para:

Usar la información colectada en este estudio

Si



Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Beneficio
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Milagro Salazar Vega **DNI:** 44834278
- 1.2. Grado Académico:** Mag. Docente en Gestión Públicas y Privadas
- 1.3. Profesión:** Administradora
- 1.4. Institución donde labora:** Nauvoo S.A.C
- 1.5. Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento:** Candy Torbisco Quiroz
- 1.8. Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

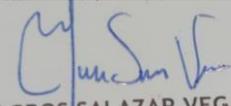
Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: gestión de la Calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Objetivo 1: Enfoque de Toma de decisiones y la gestión de calidad.							
1. ¿Cree usted que los trabajadores identifican los objetivos propuestos por la Mype?	✓		✓		✓		
2. ¿Toman decisiones los trabajadores al momento de atenderlo?	✓		✓		✓		
3. ¿Considera usted que la agencia genera alternativas en la atención al cliente	✓		✓		✓		
Objetivo 2: Enfoques al cliente y la gestión de calidad							
4. ¿Tiene el conocimiento necesario para brindar una buena atención?	✓		✓		✓		
5. ¿Se siente satisfecho con la atención que les brindan por los trabajadores?	✓		✓		✓		
6. ¿Considera usted que las nuevas tecnologías aplicadas en las agencias el servicio será más eficaz?	✓		✓		✓		



Ítems correspondientes al Instrumento 2: Variable: Beneficio
CHIMBOTE

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Objetivo 3: Servicio de atención al cliente y su influencia en los beneficios de las Mypes							
1. ¿Los trabajadores que los atienden les dan un buen servicio de calidad?	✓		✓		✓		
2. ¿Considera usted que la innovación en la agencia atrae mayores clientes?	✓		✓		✓		
3. ¿Considera usted que los resultados obtenidos en la agencia, sean logros compartido?	✓		✓		✓		
Objetivo 4: Influencia que existe en la gestión de calidad y la satisfacción del cliente							
4. ¿Considera usted que los precios de la tarifa son al alcance de su bolsillo?	✓		✓		✓		
5. ¿Cree usted que aplica el tiempo récord en la atención al cliente?	✓		✓		✓		
6. ¿Considera usted que una buena atención brindada, sea como una estrategia más?	✓		✓		✓		


MILAGROS SALAZAR VEGA
 ADMINISTRADORA



Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Beneficio
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLEROS
CHIMBOTE

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

- 3.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Rod Yerson Díaz Vega
- 3.2. Grado Académico:** Mag. de administración y Gerencia Administrativas
- 3.3. Profesión:** Administrador de empresas
- 3.4. Institución donde labora:** Marcona S.A.C
- 3.5. Cargo que desempeña:** Gerente
- 3.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 3.7. Autor del instrumento:** Candy Torbisco Quiroz
- 3.8. Carrera:** Administración

IV. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: gestión de la Calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Objetivo 1: Enfoque de Toma de decisiones y la gestión de calidad.							
7. ¿Cree usted que los trabajadores identifican los objetivos propuestos por la Mype?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8. ¿Toman decisiones los trabajadores al momento de atenderlo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9. ¿Considera usted que la agencia genera alternativas en la atención al cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Objetivo 2: Enfoques al cliente y la gestión de calidad							
10. ¿Tiene el conocimiento necesario para brindar una buena atención?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. ¿Se siente satisfecho con la atención que les brindan por los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. ¿Considera usted que las nuevas tecnologías aplicadas en las agencias el servicio será más eficaz?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



Ítems correspondientes al Instrumento 2: Variable: Beneficio
CHIMBOTE

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Objetivo 3: Servicio de atención al cliente y su influencia en los beneficios de las Mypes							
7. ¿Los trabajadores que los atienden les dan un buen servicio de calidad?	X		X		X		
8. ¿Considera usted que la innovación en la agencia atrae mayores clientes?	X		X		X		
9. ¿Considera usted que los resultados obtenidos en la agencia, sean logros compartido?	X		X		X		
Objetivo 4: Influencia que existe en la gestión de calidad y la satisfacción del cliente							
10. ¿Considera usted que los precios de la tarifa son al alcance de su bolsillo?	X		X		X		
11. ¿Cree usted que aplica el tiempo récord en la atención al cliente?	X		X		X		
12. ¿Considera usted que una buena atención brindada, sea como una estrategia más?	X		X		X		


ROD YERSON DÍAZ VEGA
 GERENTE GENERAL



Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Beneficio
CHIMBOTE

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

5.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Milagro Salazar Vega **DNI:** 44834278

5.2. Grado Académico: Mag. de administración públicas y Docente

5.3. Profesión: Administradora y Docente

5.4. Institución donde labora: Nauvoo S.A.C

5.5. Cargo que desempeña: Docente

5.6. Denominación del instrumento: Cuestionario

5.7. Autor del instrumento: Candy Torbisco Quiroz

5.8. Carrera: Administración

VI. VALIDACIÓN:

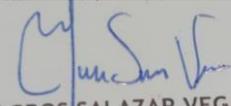
Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: gestión de la Calidad

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Objetivo 1: Enfoque de Toma de decisiones y la gestión de calidad.							
13. ¿Cree usted que los trabajadores identifican los objetivos propuestos por la Mype?	✓		✓		✓		
14. ¿Toman decisiones los trabajadores al momento de atenderlo?	✓		✓		✓		
15. ¿Considera usted que la agencia genera alternativas en la atención al cliente	✓		✓		✓		
Objetivo 2: Enfoques al cliente y la gestión de calidad							
16. ¿Tiene el conocimiento necesario para brindar una buena atención?	✓		✓		✓		
17. ¿Se siente satisfecho con la atención que les brindan por los trabajadores?	✓		✓		✓		
18. ¿Considera usted que las nuevas tecnologías aplicadas en las agencias el servicio será más eficaz?	✓		✓		✓		



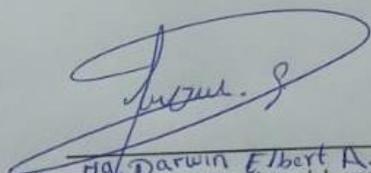
Ítems correspondientes al Instrumento 2: Variable: Beneficio
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Objetivo 3: Servicio de atención al cliente y su influencia en los beneficios de las Mypes							
13. ¿Los trabajadores que los atienden les dan un buen servicio de calidad?	✓		✓		✓		
14. ¿Considera usted que la innovación en la agencia atrae mayores clientes?	✓		✓		✓		
15. ¿Considera usted que los resultados obtenidos en la agencia, sean logros compartido?	✓		✓		✓		
Objetivo 4: Influencia que existe en la gestión de calidad y la satisfacción del cliente							
16. ¿Considera usted que los precios de la tarifa son al alcance de su bolsillo?	✓		✓		✓		
17. ¿Cree usted que aplica el tiempo récord en la atención al cliente?	✓		✓		✓		
18. ¿Considera usted que una buena atención brindada, sea como una estrategia más?	✓		✓		✓		


MILAGROS SALAZAR VEGA
 ADMINISTRADORA

Ítems correspondientes al instrumento 2. Variable: Beneficio

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Objetivo 3: Servicio de atención al cliente y su influencia en los beneficios de las Mypes							
1.	¿Los trabajadores que los atienden les dan un buen servicio de calidad?	X		X		X	
2.	¿Considera usted que la innovación en la agencia atrae mayores clientes?	X		X		X	
3.	¿Considera usted que los resultados obtenidos en la agencia, sean logros compartido?	X		X		X	
Objetivo 4: Influencia que existe en la gestión de calidad y la satisfacción del cliente							
4.	¿Considera usted que los precios de la tarifa son al alcance de su bolsillo?	X		X		X	
5.	¿Cree usted que aplica el tiempo récord en la atención al cliente?	X		X		X	
6.	¿Considera usted que una buena atención brindada, sea como una estrategia más?	X		X		X	


 Ha. Darwin Eibert A. C.
 Apellidos y Nombres del experto
 DNI N° 43812667
 CORLAQ: 11825