

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



CICLO DE DEMING Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL
RUBÍ DISTRITO DE HUARAZ
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Br. Balladares Obispo, Yameli Flor

<https://orcid.org/0000-0001-5781-8936>

ASESOR

Mg. Cedrón Medina, Carlos Alberto

<https://orcid.org/0000-0002-4025-764X>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Emprendimiento, innovación y sostenibilidad

TRUJILLO – PERÚ

2025

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Carlos Alberto Cedrón Medina con DNI N°18070929 como asesor del trabajo de investigación titulado “CICLO DE DEMING Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL RUBÍ DISTRITO DE HUARAZ” desarrollado por la egresada Balladares Obispo Yameli Flor con DNI 71104806 del Programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



Mg. Carlos Alberto Cedrón Medina

DNI: 18070929

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. SILVIA VALVERDE ZAVALA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA ZAVALA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

MG. MARVIN AREDO GARCÍA

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres Celestino Balladares y Carmelita Obispo con mucho amor y cariño gracias a ellos que son mi motivación.

Dedico este reconocimiento a mis hermanos por su respaldo constante y firme.

A mi pareja por su confianza en mí y ser parte de mi vida, gracias a ellos estoy logrando nuevas experiencias en mi vida.

La Autora

AGRADECIMIENTO

Extiendo mi sincero reconocimiento a la Universidad Católica de Trujillo por la valiosa oportunidad que me ha concedido al admitirme en su institución, permitiéndome así forjar mi carrera profesional.

Agradezco a mi asesor de Tesis Mg. Cedrón Medina Carlos Alberto

García por su conocimiento brindado y su excelente trabajo como tutor.

La Autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Balladares Obispo Yameli Flor con DNI 71104806, egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: “CICLO DE DEMING Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL RUBÍ DISTRITO DE HUARAZ” el cual consta de un total de 79 páginas, en las que se incluye 9 tablas y 2 figuras, más un total de 27 páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

La autora



Yameli Flor Balladares Obispo
DNI 71104806

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD.....	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. METODOLOGÍA.....	27
2.1. Enfoque, tipo	27
2.2. Diseño de investigación.....	27
2.3. Población, muestra y muestreo	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	29
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	29
2.6. Aspectos éticos en investigación.....	30
III. RESULTADOS	31
3.1 Resultados descriptivos	31
3.2. Resultados inferenciales	34
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES.....	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	28
Tabla 2	31
Tabla 3	32
Tabla 4	34
Tabla 5	34
Tabla 6	35
Tabla 7	35
Tabla 8	36
Tabla 9	36
Tabla 10	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	32
Figura 2	33

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: determinar la relación del ciclo de Deming y la atención al cliente en el Hotel Rubí distrito de Huaraz. La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional, la población fue de 308 clientes y la muestra de 171 clientes como técnica se usó la encuesta y como instrumento los cuestionarios para cada una de las variables. El resultado del ciclo de Deming existe una relación de nivel muy alta con atención al cliente con un ($Rho = 0.898^{**}$; $\rho = 0.00 < 0.05$), también se observa que la atención al cliente se relaciona con las dimensiones del ciclo de Deming; Planear ($Rho = 0.855^{**}$; $\rho = 0.00 < 0.05$); Hacer ($Rho = 0.818^{**}$; $\rho = 0.00 < 0.05$); Verificar ($Rho = 0.613^{**}$; $\rho = 0.00 < 0.05$); Actuar ($Rho = 0.814^{**}$; $\rho = 0.00 < 0.05$), Se concluye que si existe gran deficiencia de atención al cliente y también en la aplicación del ciclo de Deming, que se aplique de una manera adecuada el ciclo de Deming, se verá reflejado de una forma positiva en cuanto al atención del cliente.

Palabras Clave: Atención, Cliente, Hotel.

ABSTRACT

The present investigation had as objective. To determine the relationship of the Deming cycle and customer service at the Hotel Rubí district of Huaraz. The Deming cycle was quantitative approach, non-experimental design and descriptive-correlational level, the population was 308 clients and the sample of 171 clients as a technique the survey was used and as an instrument the questionnaires for each of the variables. The result of the Deming cycle there is a very high level relationship with Customer Service with a ($Rho = 0.898^{**}$; $\rho = 0.00 < 0.05$), it is also observed that Customer Service is related to the dimensions of the Deming cycle; Plan ($Rho = 0.855^{**}$; $\rho = 0.00 < 0.05$); Do ($Rho = 0.818^{**}$; $\rho = 0.00 < 0.05$); Check ($Rho = 0.613^{**}$; $\rho = 0.00 < 0.05$); Act ($Rho = 0.814^{**}$; $\rho = 0.00 < 0.05$). It is concluded that if there is a significant deficiency in customer service and also in the application of the Deming cycle, then applying the Deming cycle appropriately will have a positive impact on customer service.

Keywords: attention, customer, hotel.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, el ciclo de Deming es un control de calidad desde que llegó a Japón por primera vez se inició en Estados Unidos gracias a lo práctico y fácil que es ejecutar en cuanto a las actividades al control de calidad se ha propagado por todo el país utilizado por los empresarios científicos ingenieros (Dorantes, 2000) por otro lado Martín manifiesta. La mejora continua es una herramienta global de gestión empresarial por lo tanto busca mejorar la productividad y calidad a través de la organización asimismo el uso racional sobre los recursos operativos, tácticos además estratégicos. El término mejora continua proviene del japonés y se refiere al “mejoramiento en marcha” que involucra a todos los niveles de una empresa, como la alta dirección, los gerentes y los empleados (Marín, 2018) por último Núñez manifiesta sobre atención al cliente es una experiencia, en otras palabras, que los clientes perciben dentro de la empresa al adquirir un producto o servicio. Al nivel empresarial los españoles también practican muchos de ellos ya están aplicando en sus negocios para fidelizar a sus clientes nuevos, es clave para impulsar a los grandes empresarios sobre la atención al cliente, de esa manera poder satisfacer sus necesidades de todos los clientes (Núñez, 2024)

En Colombia fueron decomisados más de 50 colchones en mal estado, 28 fundas en condiciones deplorables, 28 sábanas, 6 cobijas y 28 almohadas por encontrarse en deterioro. Estos operativos fueron realizados por el Grupo de Protección al Turismo y Patrimonio, en compañía del Instituto Departamental de Salud, quienes verificaron cómo en las instalaciones de los 10 hostales revisados se encontraron colchones sucios, animales (cucarachas y pulgas) además de deplorables situaciones de limpieza en los baños y la ausencia de los permisos de funcionamiento. Esta actividad se continuará realizando con el propósito de incrementar de forma sostenida la excelencia de lo ofrecido y la satisfacción de los turistas que frecuentan. Según el departamento de Policía de Norte de Santander realizó una intervención de los hostales donde se verificaron graves violaciones a las normas de sanidad, las cuales ponen en riesgo la salud de las personas que suelen acudir a estos establecimientos. (Santander, 2019) En Colombia, Montesinos manifiesta que un estudio realizado en una empresa de almacenamiento, determinó una serie de falencias, Además de registrarse un índice de calidad de atención del 2.64% constante durante el periodo 2016 y 2017. Por lo cual, la empresa optó por utilizar el ciclo de Deming a inicios del 2018, incrementando su valor a un 4.04% y un 60% en su productividad. Ante los resultados

alcanzados, la empresa reconoció que el uso de dicha metodología brinda diversas ventajas, como el potenciar de forma significativa (Montesinos, 2020) finalmente Bogotá enfrenta una crisis de escasez de agua y el ayuntamiento emitió un aviso de emergencia a los hoteles de la ciudad, ya que son grandes consumidores de agua para ello, el concejo inspecciono estos hoteles el 15 de mayo para verificar si cumplían con las medidas anunciadas por la alcaldía. (Espectador, 2024)

En Perú durante el operativo inesperado en el Cercado de Arequipa (calles Cruz Verde y San Agustín), las autoridades detectaron múltiples hostales y hospedajes con graves deficiencias de salubridad e irregularidades. Específicamente, el hostel Estela de Oro fue notificado para que obtenga el certificado de defensa civil en un máximo de 48 horas (Rivaños, 2019) Por otra parte, se registró en una empresa de transportes en Lima, una serie de problemas, como deficiencias en el servicio de traslado, falta de organización en las sedes, inadecuado, identificando un grado de implementación del ciclo PHVA de 48% y un índice de productividad de 1.24%. Al implementar el ciclo de Deming, se incrementó la productividad en un 1.45, representando una variación positiva del 17.08% y un incremento en el nivel de cumplimiento del 66%, demostrando que la metodología mejora la óptima calidad y la excelencia de servicio y atención al cliente (Antonio, Nuñez y Gutiérrez, 2019). Finalmente, en Lima, en un operativo se procedió al cierre permanente de siete establecimientos de alojamiento en condiciones insalubres e inseguros bloqueando las entradas con concreto y ladrillo. Dentro de las instalaciones se halló a tres menores de edad. Las sorpresivas acciones realizaron 70 fiscalizadores y cerca de 500 efectivos de la Policía. Debido a las pésimas condiciones de salubridad cinco hostales fueron cerrados y multados con una penalidad de S/. 1.900 monto que representa el 50% de una unidad Impositiva Tributaria (UIT) por incumplir las normas sanitarias. Los inspectores encontraron en su interior ropa de cama, mobiliario y ambientes contaminados con excremento de roedores. (La prensa, 2018)

El Concejo Provincial de Huaraz a través de la Administración de Servicios Públicos y la Oficina de Control de Comercialización, ha reforzado la supervision de los hoteles, hostales y establecimientos de alojamiento en la ciudad de huaraz. Estas medidas buscan garntizar la maxima calidad en todo los servicios que ofrecen y proporcionar una experiencia superior y una atención mas acogedora y eficiente a los turistas de toda la ciudad; es así que se intervinieron el Hostal Imperio, hotel Monte Blanco, Hostal Concorde, Hostal Eccame 5

y el Hostal Tany; tras una inspección exhaustiva, los colchones fueron confiscados por falta de higiene, manchas y deterioro. También se notificó a los propietarios de los locales afectados. Algunos locales no han obtenido permisos de Defensa civil y han sido multados conforme a la ley. (RRPP, 2019) Así mismo en Huaraz, Dávila manifiesta que seis agencias de viaje y tres alojamientos de Huaraz participaron en la inspección. La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur) ha estado impulsando esta inspección para reducir las irregularidades en este importante sector y brindar una mejor experiencia a los turistas nacionales y extranjeros. Además la Dircetur continuará inspeccionando más establecimientos para garantizar que los servicios que prestan sean adecuados y asegurar el cumplimiento con los estándares de higiene y calidad con el fin de proteger la seguridad de los visitantes (Dávila, 2023) finalmente en Huaraz Castrol manifiesta que la inspección que abarcó 27 locales de alojamiento, reveló que diez incumplían la normativa de precios, al no exhibir la lista ni informar sobre los recargos por pago con tarjeta. Además, se verificó que todas las empresas contaran con la autorización municipal o de Dircetur requerida para operar como servicio de hospedaje. (Castrol, 2019)

El Hotel Rubí está ubicada en la ciudad de Huaraz, fue creada el 8 de septiembre de 2016. El establecimiento Hotel Rubí brinda atención en lobby las 24 horas, además de servicio de entrega a la habitación y asistencia de conserjería. Dentro de la empresa se ha percibido que no tienen Noción sobre el ciclo de Deming esto conlleva a que mantengan deficiencia dentro de la empresa. Actualmente la empresa está atravesando por problemas en cuanto atención al cliente, clientes que optan por irse a otras empresas esto afectando directamente a la organización, el pésimo servicio al cliente hace que los usuarios no regresen, esto tiene muchas causas, pésima atención, la deficiencia en atención, y las quejas de los clientes todas estas falencias de la empresa hacen que el servicio no sea adecuado. Los usuarios que experimentan una atención de baja calidad al cliente pueden cancelar sus reservas, provocando pérdidas. El desconocimiento sobre atención al cliente está afectando la reputación de la empresa, lo que puede dificultar la atracción de nuevos clientes, esta situación se traduce en una disminución en la afluencia de clientes, lo que consecuentemente genera una rentabilidad reducida.

Ante esta realidad, en esta tesis se planteó el siguiente problema de investigación, ¿Cuál es la relación entre el ciclo de Deming y la atención al cliente en el hotel Rubí en el distrito de Huaraz?

La presente tesis se justifica de la siguiente manera se **justifica teóricamente** porque se profundizo en cuanto a el ciclo de Deming y sobre la atención al cliente impulsando sobre planificar, hacer, verificar y actuar para mejorar la atención del cliente también se ahondo en los conceptos y definiciones en ciclo de Deming y atención al cliente así mismo estudiar un problema de manera profunda crucial ya que el proceso investigado resulta es el motor formular una teoría científica, la investigación genera los datos y hallazgos necesarios para construir o sustentar un marco teórico novedoso, el análisis del problema conducirá a una aportación original al conocimiento existente, resultando en una innovación científica que transforma o mejora la comprensión del fenómeno. (Ñaupas, Mejía, & Novoa, 2014), La **justificación práctica** porque se logró concientización al propietario y así mismo a los personales sobre el ciclo de Deming y atención al cliente, así mismo el proceso investigativo está diseñado para contribuir a la resolución de una situación problemática o un desafío específico. En el aspecto práctico, esta investigación permite analizar los procesos involucrados en el servicio de atención al cliente y la importancia del avance progresivo basado en el modelo Deming considerando la optimización de los tiempos. (Bernal, 2010), la **justificación metodológica** porque se creó instrumentos y métodos para generar conocimientos nuevos, la justificación metodológica se recopilo datos sobre el proceso actual de atención al cliente, se logró identificar los problemas para implementar cambios o mejoras y tomar acciones correctivas si es necesario. (Blanco & Villalpando, 2012), La **justificación social** porque contribuyo al bienestar social, la equidad y la justicia social. La justificación social dentro de la investigación contribuye a un mejoramiento económico y una vida digna a la sociedad, se utiliza la investigación científica para demostrar que un estudio es relevante, necesario y que puede generar un impacto positivo en la sociedad. (Hernández Fernández, & Baptista, 2014)

Al igual se consideró el **Objetivo general:** Determinar la relación del ciclo de Deming y la atención al cliente en el hotel rubí distrito de Huaraz así mismo los **objetivos específicos:**
a) Determinar la relación entre planear y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz, b) Determinar la relación entre hacer y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz, c) Determinar la relación entre verificar y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz, d) Determinar la relación entre actuar y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz

Antecedentes internacionales, En Colombia, Murcia (2022) tuvo como objetivo cuantificar la relación entre el estrés y las emociones del personal de bares y restaurantes, usando pruebas psicológicas y analizando los resultados con el programa (SPSS) la metodología es de naturaleza cuantitativa es de estudio descriptivo correlacional. Como resultado se obtuvieron Leve: 30,95% Moderada: 16,6% Severa: 11,9% Extremadamente severa: 2,38% No Aplica: 30,09% se predice que el aumento del estrés estará asociado estadísticamente a una peor gestión emocional en los participantes.

En Colombia, Barrios (2023) tuvo como objetivo describir el servicio al cliente en la empresa Táctica, proyectos y soluciones SAS, ubicada en el municipio de Turbo. Por ello, la presente investigación así mismo se clasificó como de naturaleza descriptiva, lo que significa que su objetivo era detallar las características de un fenómeno sin manipular variables el diseño no fue experimental y la población de 60 personas, la fracción representativa (muestra) se estableció un modelo no probabilístico y como resultado encuestaron a 34 personas con muy buena experiencia que dio un porcentaje del 56,70%, se encuestaron a 26 personas con buena experiencia que dio un porcentaje del 43,30%, llegando así a un total de 60 personas que equivalen al 100%. Teniendo en cuenta los porcentajes anteriormente mencionados se puede concluir que la mayor parte de la población de clientes indica que ha tenido muy buena experiencia con los servicios que brinda la empresa Táctica, Proyectos y Soluciones SAS.

En Ecuador, Cedeño (2023) se propuso determinar si existe una influencia directa y clara de la excelencia del servicio que proporciona el hostel Rocafuerte, situado en el cantón de la provincia de Manabí. Sobre el grado de agrado o cumplimiento de expectativas que experimentan sus huéspedes. La metodología empleada es un enfoque cuantitativo, lo que significa que se basó en la medición numérica el estudio fue descriptivo y no experimental. Los datos se recopilaron mediante la aplicación de la encuesta a los clientes, utilizando una escala de tipo Likert para medir sus percepciones sus hallazgos principales casi la totalidad de los clientes (91,55%) que regresan lo hacen por que el hotel cubre todas sus necesidades básicas para una estancia cómoda. La investigación concluye que existe una valoración positiva muy fuerte, la calidad del servicio proporcionando por el hostel Rocafuerte es un factor determinante en la satisfacción de sus clientes.

A su vez en Colombia, Rodríguez (2021) obtuvo el propósito principal elaborar un programa de optimización constante para la experiencia de huésped en los hoteles. Siendo un estudio tipo correlacional, la población fue de 50 personas ya que se analizará la relación existente entre los turistas y los gerentes de los hoteles para determinar los cursos de acción. Se aplicaron una serie de cuestionarios tanto a gerentes como a clientes del sector hotelero, además. Para alcanzar la excelencia en el servicio, es fundamental establecer empatía con la clientela. Esto se logra escuchando sus requerimientos y facilitando un espacio acogedor durante su estadía en las instalaciones.

En Chile Navarro (2021) cuyo objetivo fue determinar el estudio se centró en medir el nivel de satisfacción de los usuarios mediante la aplicación igualmente una encuesta *servperf*, a la vez la metodología fue descriptivo transversal no experimental, se obtuvo como resultado de las cinco dimensiones que fueron evaluadas, la dimensión con la peor valoración en la evaluación fue Capacidad de respuesta, la cual recibió el puntaje más bajo de todos los elementos con una mediana que apenas alcanza 6 puntos, lo cual se interpreta como un nivel de satisfacción. Las áreas clave para la mejora en este aspecto se centran principalmente en asegurar que el personal mantenga una actitud positiva y una buena disposición hacia los usuarios, con el fin de proporcionar un servicio sin restricciones. En contraste, el apartado de empatía recibió una calificación notable por parte de la evaluación mostro que los participantes se encuentran sumamente contentos o muy satisfechos con el tema medido. Específicamente el puntaje promedio fue de 7 puntos y un 91.3% de los encuestados expresaron un sentimiento positivo de satisfacción. Concluyendo los clientes están altamente satisfechos con el grado de interés, la comprensión y el trato personalizado que se les ofrece.

Antecedentes nacionales, En Lima, Quispe (2021) cuyo objetivo fue averiguar si existe una conexión (relación) entre influencia del PDCA en el rendimiento y contribución del Ciclo Deming a la eficacia en el entorno laboral a si mismo la metodología de enfoque fue una investigación pura (básica), no experimental y de corte transversal el diseño que se utilizo un diseño correlacional para medir la fuerza de la relación la muestra se trabajo con 30 empleados que ocupan diferentes roles dentro de la organización, el instrumento que se uso es una encuesta con la escala Likert para cuantificar la opiniones, el resultado estadístico revelo una correlación positiva fuerte un coeficiente de 0,783

En Chiclayo, Villanueva (2020) tuvo como objetivo determinar la magnitud en medir la fuerza de la relación entre lo bien que ofrece un servicio, calidad de servicio y cuán contentos están los clientes, grado de satisfacción de la empresa administradora Vive Bien SRL en Chiclayo. La metodología de investigación buscó describir las variables y medir su relación, utilizando un diseño observacional en un momento específico. Se encuestó a una muestra de 216 clientes, se utilizó la escala Likert en un cuestionario para recolectar las percepciones y el software SPSS para el análisis de datos, la herramienta de encuesta demostró ser confiable Alfa de Cronbach de 0,770 y su validez fue confirmada por especialistas, el cálculo estadístico Rho Spearman arrojó un coeficiente de evaluación de 0,824. Concluyendo se determina que existe un vínculo directo y la calidad del servicio está fuertemente ligada a la satisfacción de los clientes, es decir a mayor calidad percibida, mayor es la satisfacción del cliente.

En Lima, Uriarte (2021) obtuvo como propósito central de la investigación fue establecer la conexión existente entre la implementación de Ciclo de Deming y la eficacia de la gestión de tesorería dentro del gobierno regional de Callao durante el periodo del año 2021. Metodológicamente se optó por un estudio de campo que no manipula variables de tipo descriptivo correlacional y con recolección de datos en un único momento (transversal). El universo de estudio abrió a 85 empleados de las áreas clave (tesorería, contabilidad, planificación y presupuesto y logística) los datos necesarios para el estudio fueron obtenidos mediante un instrumento de encuesta que contenía 20 preguntas con opciones de respuesta en escala Likert. Posteriormente el procesamiento y análisis estadístico de esta información se llevó a cabo utilizando el software SPSS. Concluyendo que el resultado principal del trabajo fue la evidencia altamente significativa que confirma la fuerte conexión entre la implantación del Ciclo de Deming y una consecuente optimización en la administración de la tesorería de la entidad evaluada.

Asu vez, Carrasco (2023) el propósito central de esta investigación fue cuantificar la influencia que ejerce el Ciclo Deming en el incremento de la productividad dentro de una empresa dedicada al rubro textil. El estudio utilizó un enfoque de investigación aplicado para resolver un problema práctico, la investigación tuvo un diseño correlacional observacional y contó con 48 empleados. Los instrumentos de medición demostraron una alta confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.895 y 0.824. Se aplicó las herramientas estadísticas (Rho de Spearman) para evaluar la fuerza de relación de 0.317 se interpreta parcialmente como una

mejora positiva débil a moderada junto con un valor de significancia de 0.028, permite afirmar que la implementación del ciclo PHVA efectivamente mejora de productividad en el sector textil. Además, se concluyo que el ciclo PHVA se relaciona positivamente tanto con la eficacia como con la eficiencia. Por lo tanto, la investigación concluye que la adopción de este proceso de mejora continua tiene el potencial de incrementar los niveles de productividad en cualquier tipo de organización, independientemente de su sector económico.

Antecedentes locales, En Huaraz, Gonzales (2021) Cuyo objetivo del estudio fue cuantificar la relación entre la excelencia percibida del servicio y el nivel de contenido de los consumidores en el restaurante en Huaraz, en otras palabras, la investigación busco establecer si una calidad de servicio se traduce en una mayor satisfaccion del comensal. La metodología se centra en la cuantificación (enfoque cuantitativo) de la asociación entre ambas variables, lo que significa que las variables se midieron tal como se presenta sin manipulación. El universo de clientes se estimo en 2000 de los cuales se encuestó una muestra representativa de 323 clientes. Se emplearon cuestionarios que utilizaron la escala Likert para medir las percepciones y niveles de satisfacción. La confiabilidad del instrumento fue excelente, alcanzando un 91.5% en el coeficiente alfa de Cronbach. Se utilizó SPSS versión 27. Y el coeficiente Rho Spearman. El estudio concluyó que está afirmando que un servicio de alta calidad es el principal impulsor de la satisfaccion de los consumidores de hotelería analizada en Huaraz durante el año 2021.

En Huaraz, Barreto (2024) el propósito del estudio fue determinar el vínculo entre la evaluación del desempeño de la empresa y la reacción del consumidor. El diseño fue aplicado no experimental, transversal y correlacional compuesta por 600 pasajeros que utilizan el servicio semanalmente la muestra se trabajo con 235 pasajeros seleccionados de la esa población el instrumento fue la encuesta la técnica utilizada, el cuestionario el instrumento para recoger la información. El análisis estadístico principal arrojó un índice de 0.898. Este valor demostró una calificación excepcionalmente alta donde la mejora en el servicio equivale a un aumento en la satisfacción. El resultado estadístico ($p = 0.001$) confirma la solidez de la relación, la investigación prueba de manera concluyente que mejorar la medida en el desempeño del servicio genera efecto inmediato favorable e importante en el nivel de complacencia de los consumidores de Olguita Tour SAC.

En Huaraz, Vega (2022) el principal de este estudio fue diseñar una estrategia de optimización de los elementos clave del marketing mix para elevar la investigación se centra en describir la situación actual de la administración de la calidad en los pequeños restaurantes de Huaraz, basándose en la recopilación de información numérica en un solo momento sin modificar su entorno. Se recolecto información a través de encuesta utilizando un cuestionario de 18 preguntas aplicando a una muestra de 164 representantes de estos establecimientos. Los resultados una minoría significativa 42,68% de los gerentes define y formaliza los objetivos de su negocio, una proporción similar 41,46% rara vez documenta o formaliza los resultados de sus operaciones, en cuanto al servicio más de la mitad 52,44% ofrece platos con una presentación visualmente atractiva, no obstante la mayoría casi nunca implementa programas de fidelización o promociones para recompensar a los cliente habituales 39,63%, concluyendo los restaurantes solo están aplicando de manera efectiva para logra implementar las dos primeras etapas de metodología de mejora continua pero se encuentra con dificultades al intentar avanzar en las dos últimas etapas verificar y actuar, esta implantación parcial del ciclo se debe a la necesidad de fortalecer varios componentes de marketing mix. Sin esta mejora en la estrategia de marketing los negocios continuaran luchando para alcanzar y sostener el nivel deseado de la gestión de calidad.

En Chimbote, Peña (2022) obtuvo como objetivo buscar demostrar si el uso de la aplicación de la metodología PDCA redujo o acorto el tiempo total necesario para fabricar y entregar los tanques metálicos a la compañía metalmecánica de Chimbote durante el año 2022, este fue un estudio aplicado, lo que busco resolver un problema practico. Se utilizó un diseño pre experimental donde comparando las métricas de producción antes de introducir el PDCA con las métricas posteriores a su aplicación, la población total de la que se obtuvo información fue de 18 de trabajadores y la muestra de producción que se evaluó en 4 tanques antes de la intervención (pre- test) y en 4 tanques después (post- test). Se utilizo un cuestionario para evaluar la aplicación de la metodología PDCA. Los datos mostrados una reducción notable del tiempo estándar de fabricación de los tanques, luego de implementar la metodología de mejora continua, tiempo inicial (pre- test) 37878.53 minutos tiempo final (post- test) 36834.05 minutos. Se demostró estadísticamente que el Ciclo Deming logro optimizar los tiempos de producción y entrega de los tanques, ya que la diferencia observada fue significativa 0.049. la optimización total fue de 1044.48 minutos casi 17.5 horas lo que se recortó el plazo de entrega en dos días, lo que equivale a una ganancia de eficiencia del 3%.

Para las **bases teóricas** se ha considerado los siguiente:

El ciclo de Deming, es adoptado por empresas que buscan mejorar sus estándares de calidad y ha demostrado ser eficaz. Si se utiliza correctamente, puede impulsar la eficiencia operativa y el logro de resultados de las organizaciones. También es un método muy eficaz en los sistemas de calidad, donde la mejora continua ayuda a encontrar soluciones a problemas específicos y optimiza los procesos de implementación dentro de una organización. (Quiroa, 2020)

Así mismo Aymaca define el ciclo de Deming también denominado ciclo PHVA, es aquel sistema empleado por lo general en las industrias para la mejora continua a nivel interno y externo. Este sistema inicia con pocos cambios y va escalando a niveles altos en la industria, analizando los resultados alcanzados y planificar medidas, generando cambios en el sistema de gestión y a su vez incrementando la productividad (Aymaca y Basantes, 2020), Luego Grados, la implementación del ciclo de Deming es indispensable para su crecimiento, debido a que es una técnica que impacta positivamente en la gestión, por medio de la planificación, verificación y actuación. Por lo cual, las empresas en la actualidad tienen como finalidad mejorar de forma continua en sus procesos para lograr el éxito organizacional y una posición alta en el mercado; reduciendo los índices de errores en la gestión y alcanzando una mejora en su productividad al aplicar esta metodología. (Grados y Obregón, 2018)

Ahora bien, es necesario que se aplique de manera correcta para obtener mejores resultados. Según Edwards manifiesta que El Ciclo de Deming es un modelo fundamental diseñado para impulsar la evolución y el progreso continuo dentro de una organización en dicha metodología se compone de 4 fases del ciclo planear, hacer, verificar y actuar, esta establece poner en práctica. Se trata de un enfoque sistemático que coordina todas las fases de la administración para garantizar, controlar y elevar la calidad de todo lo que la empresa produce y como produce, el ciclo de Deming está conformado por cuatro fases: *planear*, hacer, verificar, actuar. (Edwards, 1989) como primera fase tenemos a Planificar, es la primera etapa en donde se identifican los objetivos que se persiguen, asignando la metodología correcta para alcanzarlos. Siendo necesario reconocer con anticipación la situación actual de la empresa por medio del recojo de datos que será relevante para incorporar las metas propuestas. A su vez, se incluye las causas y efectos para evitar posibles fallas, definiendo las soluciones y medidas correctivas. (Edwards, 1989)

Un problema es cualquier situación u obstáculo que impida alcanzar la condición deseada partiendo de la situación actual, desacuerdo entre la teoría y la realidad una falta de concordancia entre lo que se piensa o se espera y lo que realmente sucede. (Corredor, 2019)

La observación es esencial para toda investigación y constituye la principal herramienta que utiliza un investigador para recopilar datos. Gran parte de nuestro conocimiento científico actual se ha construido sobre la base de los resultados de una observación cuidadosa. (Gómez, 2011)

El análisis de los procesos basándose en el contexto de los negocios recientes y la capacidad de utilizar la información para fundamentar las decisiones se ha transformado recientemente en una función esencial para las empresas líderes del mercado. En el ámbito empresarial globalizado y diverso de hoy solo las organizaciones que emplean la metodologías más avanzadas y efectivas logran sobresalir. Por ello es absolutamente necesario que todas las compañías implementen mecanismos estructurados y regulares de auditoría interna o auto revisión de sus operaciones y procesos. Esto garantiza que siempre están operando con las mejores prácticas necesarias para el éxito. (Quiles, 2005)

El plan de acción es el documento guía o la hoja de ruta que permite a una organización convertir sus metas y ambiciones en realidad. (Lévesque, 2010)

Ahora como segunda fase **Hacer**, en esta etapa del ciclo consiste en llevar a cabo las actividades que fueron diseñadas previamente. Es el momento de la puesta en marcha o implantación. Basándose en la ejecución del trabajo y las actividades correctivas definidas en la etapa anterior, realizando la capacitación de los integrantes de la organización. Siendo indispensable iniciar el trabajo como un experimento, con la finalidad de verificar su eficacia en la siguiente fase, y posteriormente ejecutar un plan de mejora en la etapa final (Edwards, 1989)

Un plan de acción funciona como una brújula detallada o una hoja de ruta estratégica que ofrece una estructura robusta y un recorrido bien definido para el logro de propósitos u objetivos. Su valor reside en que permite avanzar con eficacia y eficiencia. Asegurando que tienes claridad en el camino y múltiples opciones o rutas posibles para llegar exitosamente al destino deseado (Fuentes, 2022)

La tercera **Verificar**, En esta etapa se realiza la comprobación y control de los resultados obtenidos al utilizar las mejoras planificadas, validando si las metas han sido logradas, en caso contrario, se planifica nuevamente hasta alcanzarlas (Edwards,1989)

El resultado es una actividad en la cual se ha utilizado procedimientos y ofrece solución, son recopilación de los hallazgos encontrados en un estudio y se representan en una secuencia lógica (Valle, 2012)

Para concluir la cuarta **Actuar**, en esta fase implica aplicar los cambios y las decisiones necesarias para resolver las deficiencias o problemas que se identifiquen en la fase de verificación (Edwards,1989)

La estandarización significa establecer la mejor forma de trabajar para garantizar que los resultados sean consistentes para tener un criterio claro para medir, controlar y corregir cualquier ineficiencia. Este enfoque es fundamental por que el proceso establecido sirve como referencia oficial. Permite a la organización identificar rápidamente si la ejecución real del trabajo se está apartando del método predefinido (variaciones) para implementar de manera adecuada las acciones correctivas que devuelvan el proceso a su curso ideal. (Gamarra, 2020)

Las conclusiones pueden ser un ejercicio de creatividad y no tener una línea i un orden definido. Cada conclusión, al igual que cada debate es distinto, por lo que se puede variar añadir o presumir partes liberadamente en función de las necesidades del momento, En la conclusión no está permitido refutar, es decir, no se pueden incluir datos ni argumentos nuevos que no se hayan dicho con anterioridad (Tintaya, 2023)

La atención al cliente, es el trato y la asistencia que la empresa ofrece para fomentar una buena relación y garantizar que el usuario tenga una percepción positiva de la marca. (Castro, Olivares y Toro, 2021), señala que brindar un servicio personalizado que supere las expectativas del usuario es una de las principales responsabilidades del personal en contacto directo con los clientes (Carrión, 2018), mencionan que las creencias o esperanzas del cliente actúan como el estándar primario con el que se juzga la excelencia de la atención o el servicio recibido en cualquier negocio. En esencia los usuarios comparan el servicio entregado con lo que anticipaban obtener. Por lo tanto, es esencial que las empresas utilicen métricas y herramientas de calidad para cuantificar si logran satisfacer o superar esa lista que el cliente impuso y así determinar su grado real de satisfacción. De acuerdo con Blanco la atención al

cliente “Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa” (Alvarez, 2001)

Ahora bien, según (Zeithaml, 1998) la atención al cliente tiene 5 procesos y se aplica de la siguiente manera como primera tenemos, ***La capacidad de respuesta***, se refiere a la actitud positiva y la disposición del personal de una organización para establecer contacto y atender a los usuarios, es crucial que esta interacción no sea simplemente una reacción a una queja o solicitud sino que sea un esfuerzo por mantener una comunicación constante y tiempo con el cliente, buscando siempre una satisfacción positiva en el trato. También se considera como el interés proactivo en solucionar las necesidades del cliente con prontitud. (Zeithaml, 1998)

El proceso administrativo es una serie de fases o etapas sucesivas que están íntimamente conectadas entre si y que deben ejecutarse de forma continua para poder implementar la gestión o administración de una organización. (Santamaria, 2021)

Conjunto de acciones que es el soporte proactivo y el cuidado del cliente posterior a la transacción, esencial para garantizar su lealtad y estimular la compra. (Razzo, 2019)

La fiabilidad, se refiere a la capacidad del personal o del sistema para ejecutar el servicio de forma correcta, precisa y segura tal como se prometió en todo momento. (Zeithaml, 1998)

Eficiencia: es la habilidad o destreza para utilizar una persona de la manera más adecuada para alcanzar una meta o propósito específico “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos” (Martin, 2017) así mismo eficacia: es la capacidad fundamental de producir el resultado anticipado o de cumplir con la finalidad establecida en el ámbito empresarial, la eficacia organizacional significa alcanzar las metas y objetivos definidos. Esta capacidad de logro esta influenciado por dos elementos clave eficiencia y factores del entorno. (Martin, 2017) Efectividad: es un concepto de mayor amplitud que la simple eficacia, se define como la medida del impacto o la influencia que tiene una acción o procedimiento específico, implica la capacidad de lograr el resultado deseado o esperado y va ligada a la validez del logro y valor de resultado. (Díaz, 2004) Repetición: es un mecanismo que permite que un segmento de código se ejecute una y otra

vez hasta que se cumpla un criterio de finalización. (Garcés, 2010) Problemas: es un asunto pendiente o un desafío concreto que exige una respuesta o resolución. Cuando este problema se sitúa en ámbito social su solución efectiva en un momento dado se traduce mejoras directas y beneficios tangibles para la sociedad. (Garcia, 2017)

Seguridad, los colaboradores tienen conocimientos suficientes, comprensión y atención; tener habilidades para crear familiaridad y cortesía con el cliente, generando confianza durante su atención. (Zeithaml, 1998)

La competencia integra conocimiento y acción es la capacidad que permite el desempeño satisfactorio al desarrollar un pensamiento científico, técnico aplicable a la toma de decisiones. (López, 2016) así mismo la credibilidad es el grado de confianza que se le otorga a una fuente de información o a un comunicado. Esta cualidad indica la probabilidad de que el público o el receptor considere la declaración como cierta y la incorpore a su conocimiento. (Salgado, 2011) además, la cortesía es un comportamiento social que se considera una buena practica o hábito aceptable, en esencia es la aplicación activa de la etiqueta y los modales en la vida diaria y su manifestación esta ligada a la cultura de una comunidad, el propósito principal de este comportamiento es asegurar que todas las personas involucradas en cualquier encuentro o interacción se sientan tranquilas, respetadas ya gusto mutuamente. (Otomo, 2018)

Empatía, la atención necesita ser personalizada, entender la situación del otro y ofrecer una buena comunicación al cliente. (Zeithaml, 1998)

La experiencia de cliente es la huella emocional o el recuerdo que se forma en la mente del consumidor después de cada contacto o relación con la empresa, este contexto es completamente transversal es decir afecta y se nutre de todas las áreas y departamentos de la compañía. Por esta razón la experiencia del cliente se aborda desde múltiples perspectivas las cuales incluyen la expectativa del cliente y las experiencias reales. (Medem, 2014) así mismo dentro de la organización existe carencias y deseos de sus clientes o usuarios por esta razón la falta de interés o de solicitudes de servicios por parte de público impide que las empresas inviertan y crean nuevos proyectos que están diseñados específicamente para ese servicio. (Montoya, 2013)

Como último ***Elementos tangibles***, es aquel elemento físico, aspectos como la apariencia relacionada con estructuras físicas, recursos humanos, los dispositivos o los

elementos impresos o digitales que una organización utiliza para transmitir información, mensajes, de marketing. (Zeithaml, 1998)

El PCP garantiza que la vida de una persona se organice en función de sus metas y aspiraciones personales, promoviendo su inclusión y participación en la comunidad este siempre basada en sus deseos y decisiones personales, promoviendo su autodeterminación. Es una clase de apoyo cuyo propósito es promover el crecimiento de las personas, la planificación centrada en la persona ayuda a prevenir que los individuos pierdan el control de sus vidas y se conviertan en simples observadores de sus necesidades. (Martín, 2004) así mismo La infraestructura es indispensable por qué suministra los servicios fundamentales que necesita una sociedad para que su economía funcione correctamente y pueda lograr un desarrollo y expansión que se mantenga en el tiempo. (Salinas, 2023) además, este paso consiste en establecer la dirección futura mediante la formulación de objetivos renovados o completamente nuevos, los cuales deben estar alineados con la estrategia revisada por la empresa. (Hernandez T. D., 2020)

Así mismo en la presente investigación se ha considerado la **Hipótesis general:**

Hipótesis de investigación: el ciclo de Deming se relaciona significativamente con atención al cliente en la empresa El Hotel Rubí distrito de Huaraz.

Hipótesis nula: el ciclo de Deming no se relaciona significativamente con atención al cliente en la empresa El Hotel Rubí distrito de Huaraz.

II. METODOLOGÍA

2.1. Enfoque, tipo

2.1.1. Enfoque de investigación

El enfoque fue de **tipo cuantitativo**, se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Este trabajo es cuantitativo porque se usará la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández, Fernández & Batista, 2014)

2.1.2. Tipo de investigación

Según su finalidad del estudio es básica porque involucra crear una teoría, así mismo ampliar conocimientos mediante el descubrimiento de principios y nuevos conocimientos científicos sin contrastar con ninguna aplicación (Martinez, 2018)

Esta investigación es básica, porque se incrementa conocimientos de cada una de las variables en estudio del Ciclo de Deming y atención al cliente (Martinez, 2018)

Por su profundidad es una investigación que no solo detalla como son las cosas, sino que también analiza y explica cómo se relacionan entre sí y los fenómenos acontecidos en un área específica, correlacional porque busca relación entre las dos variables ciclo de Deming y la atención al cliente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

2.2. Diseño de investigación

El diseño no experimental, transversal porque no se manipulo deliberadamente ninguna de las variables. Así mismo la investigación es de tipo transversal considerando que se hará en un solo instante de tiempo. (Hernández & Fernández, 2006)

diseño no experimental: se refiere a aquellos estudios en los que el investigador no interviene intencionalmente ni modifica las variables. En su lugar el proceso consiste únicamente en observar y registrar los eventos o fenómenos tal como ocurren en su contexto real o natural, para luego proceder a su interpretación y análisis. (Maguiña, 2019)

transversal: es una observación instantánea o una fotografía de la realidad en un momento específico sin seguimiento a largo plazo. Su finalidad es obtener una descripción del estado actual de las variables de interés y analizar como se relacionan o inciden unas sobre otras en ese momento preciso. (Maguiña, 2019)

2.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández la población (o universo) de una investigación es la totalidad de los elementos, situaciones o sucesos que serán el foco central del análisis y la observación del estudio. Acuerdo a la data de la empresa en estudio, la población estuvo conformada por 308 clientes promedio mensual entre actuales y nuevos que concurren a la empresa para la prestación del servicio. (Hernández, 2010) (Baptista, 2011)

Muestra

Una muestra es un segmento representativo o una fracción extraída del conjunto de sujetos o factores que componen el universo de estudio. La muestra consiste en 171 clientes del Hotel Rubí. Para hallar la muestra se aplicará la siguiente fórmula estadística de universos finitos. (Baptista, 2011)

Tabla 1

Población de estudio

Población	Diario	Mensual
Clientes	11	308

Nota: Departamento de recepción

Muestreo

$$n = \frac{NZ^2p^2}{(N-1)E^2 + Z^2p^2}$$

Nota: elaborado por Mg. Chistiam. Dios Castillo

Donde:

N: Población: 308

Z: Confianza estadística: 1.96 (95%)

p: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado: 50%

E: Margen de error: 50%

$$n = \frac{308 * (1.96)^2(0.5)^2}{(308 - 1) * 0.5^2 + (1.96)^2(0.5)^2}$$

n = 171

Muestreo

Es un muestreo no probabilístico es un método de selección en el que las unidades de estudio se eligen siguiendo exclusivamente el criterio del investigador, esta elección suele estar motivada por la facilidad y rapidez con que se pueden conseguir los participantes, lo que permite al investigador prescindir de la necesidad de tener una representación estadística exacta de la población completa. (Baptista, 2011) Por ende, este estudio es muestreo no probabilístico por conveniencia.

2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

La recogida de datos implica utilizar una o varias herramientas de medición para reunir información sobre las variables de estudio en la muestra. También desarrollar un conjunto de pasos que permite recopilar datos para un objeto determinado (Hernández , 2010) Técnica, se aplicó la encuesta para el ciclo de Deming a los trabajadores de la empresa Hotel Rubí distrito de Huaraz. Para la variable atención al cliente se aplicó encuestas a los 171 clientes del Hotel Rubí.

Técnicas

Como técnica se utilizará la encuesta, por ser una investigación descriptiva y cuantitativa, de escala Likert para la medición y el uso del programa SPSS v28 para la ver la fiabilidad de las variables en estudio y se validará por tres expertos.

Instrumentos

Cuestionario, el cuestionario es el método de recogida de datos que se emplea con más frecuencia. En todo tipo de encuestas se utiliza cuestionario, son lista de preguntas sobre las variables que se desea medir. (Hernández & Batista, 2017).

Instrumento, para el variable el ciclo de Deming se aplicó 13 preguntas bajo la escala Likert, (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A Veces (4) Casi Siempre (5) Siempre y para la variable atención al cliente un cuestionario de 17 preguntas cerradas.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La manipulación y el estudio de la información recopilada se efectuará aplicando técnicas de estadística descriptiva para resumir y caracterizar los datos. Se utilizarán dos

herramientas informáticas clave para este fin: se usaron SPSS versión 28 para el análisis estadístico y Excel versión 21 para la gestión de datos. El uso de este programa permitirá simplificar la interpretación de los hallazgos mediante la creación de tablas y gráficos. Para la validez formal a través de hipótesis (análisis inferencial), se empleará la prueba no paramétrica Rho de Spearman. El objetivo de esta prueba es determinar la existencia, tipo y fuerza de la compensación entre las variables principales de la investigación y sus dimensiones. (Villasís, 2018)

Se ingresó al programa estadístico SPSS28, luego mostrar en tablas, figuras, Word y finalmente en PDF para la presentación del informe final. (Hernández & Fernández, 2006).

La validez de contenido se trata de asegurar que el instrumento cubra y evalúe todas las facetas importantes del concepto teórico que se busca medir, sin dejar fuera aspectos esenciales. (Torres, 2022)

Validez de contenidos: Se tomó el siguiente orden, la variable, dimensión definición dimensión, indicadores, Ítems y técnicas e instrumentos.

Validez a expertos: Se validaron por 3 expertos: Mg. Huatay Culqui Enrique, Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús y Mg. Hirata Tejada Luis Toribio.

La confiabilidad: Se obtuvo mediante el alfa de CronBach.

2.6. Aspectos éticos en investigación

La integridad científica requiere que la investigación se guíe por la normas profesionales y éticas, esto implica una evaluación obligatoria de los posibles perjuicios, peligros y ventajas antes de que comience el estudio. El principio garantiza el derecho a ser informado y la voluntad, las personas involucradas o que participan en un estudio deben ser completamente informadas sobre el objetivo y finalidad del proyecto, tienen la libertad absoluta de decidir si es participante o no sin ningún tipo de coacción, toda investigación debe incluir un nivel de protección para los sujetos el cual debe ser proporcional al grado de riesgo al que se exponen y la probabilidad de que obtengan algún beneficio del estudio. El investigador tiene la obligación de actuar con criterio imparcial y sensato debe tomar precauciones necesarias para garantizar que sus perjuicios personales, así como las limitaciones de su propia experiencia o conocimiento, no resulten en la discriminación o en la tolerancia de prácticas injustas. La ética profesional exige que el investigador sea

plenamente consciente de la gran responsabilidad social que acompañe a su trabajo científico. (Hernández & Fernández, 2006).

III. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos, de la aplicación de cada variable de estudio como primera variable tenemos Ciclo de Deming, con 13 ítems distribuidos en un cuestionario a los trabajadores del hotel Rubí en cinco dimensiones: La capacidad de respuesta, La fiabilidad, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles y como segunda variable, Atención del cliente con 17 ítems con tres dimensiones: Planear, Hacer, verificar y Actuar.

La información se analizó en un base de datos, la misma que fue procesada. Para luego realizar la división de calificación, por ultimo las tablas fueron organizados de acuerdo a los objetivos planteadas dentro de la investigación.

3.1 Resultados descriptivos

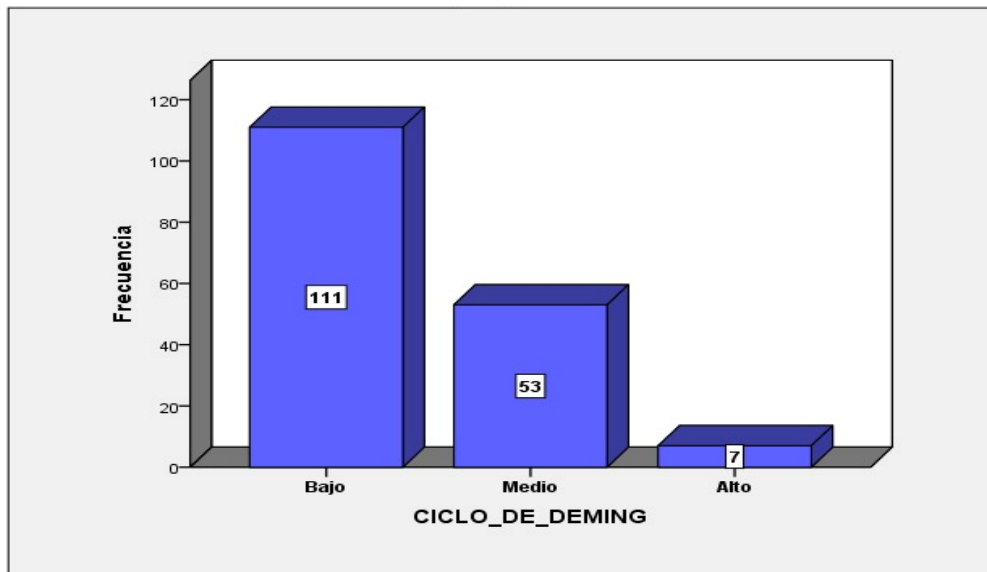
Tabla 2

Niveles de la variable 1

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	111	64.9
Medio	53	31.0
Alto	7	4.1
Total	171	100.0

Figura 1

Niveles de la variable ciclo de Deming



En la tabla 2, se observa que el 64.9% de la población encuestada evidencia que el ciclo de Deming es bajo, así también el 31.0% de los encuestados evidencia un nivel medio, finalmente tan solo un.7% evidencia un nivel Alto.

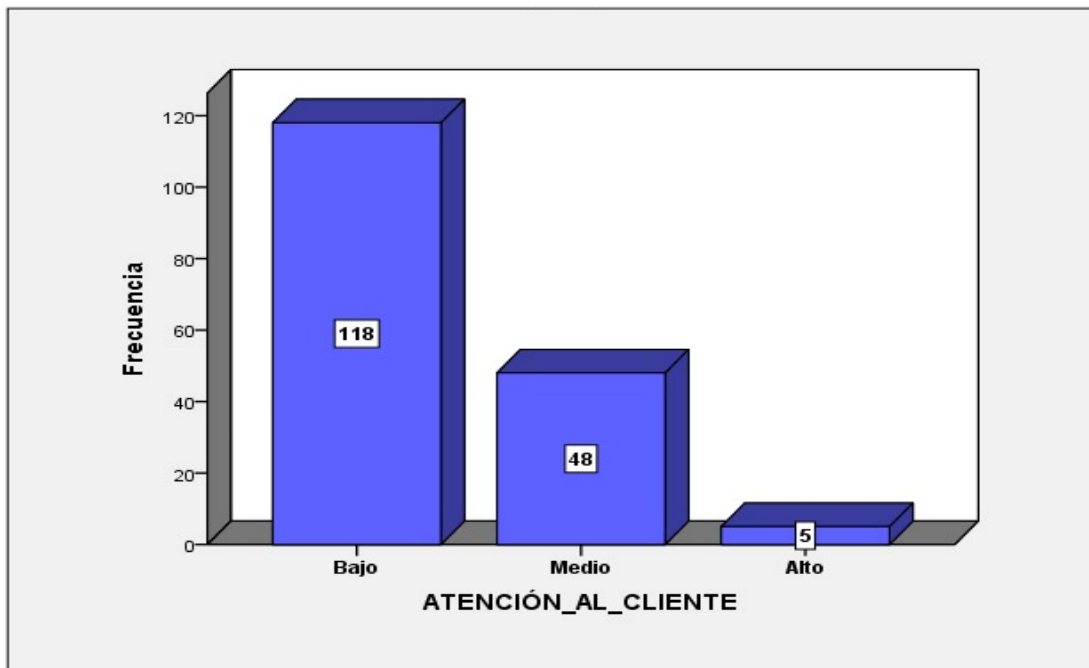
Tabla 3

Niveles de la variable 2

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	118	69.0
Medio	48	28.1
Alto	5	2.9
Total	171	100.0

Figura 2

Niveles de la variable atención al cliente



En la tabla 3, se observa que el 69.0% de la población encuestada evidencia un nivel de atención al cliente bajo, así también el 28.1% de los encuestados evidencia un nivel de atención al cliente medio, finalmente tan solo un 2.9% evidencia un nivel Alto

3.2. Resultados inferenciales

Tabla 4

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Ciclo de Deming	.156	171	<.000
Atención al cliente	.197	171	<.000

Nota. Instrumento aplicado a los clientes del Hotel Rubí distrito de Huaraz

Interpretación:

En la tabla 4, como se observa, los datos y dado que la muestra es $>50(171)$, se observa variable ciclo de Deming que no tiene una distribución normal ya que el p-valor $< \alpha (0.05)$ y la variable Atención al cliente presenta un p-valor $< \alpha (0.05)$ aplicamos estadística no paramétrica.

3.3. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis de investigación: El ciclo de Deming se relaciona significativamente con atención al cliente en la empresa Hotel Rubí distrito de Huaraz.

Hipótesis nula: El ciclo de Deming no se relaciona significativamente con atención al cliente en la empresa Hotel Rubí distrito de Huaraz.

Tabla 5

Prueba de normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Ciclo de Deming	.156	171	<.000
Atención al cliente	.197	171	<.000

*. *Esto es un límite inferior de la significación verdadera.*

a. *Corrección de significación de Lilliefors*

Correlacional

En la tabla 5, de acuerdo a la investigación desarrollada se presenta los resultados inferenciales de la correlación de mis dimensiones y variables, Ciclo de Deming y atención al cliente.

Tabla 6

Relación entre planear y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz

			ATENCIÓN AL CLIENTE	PLANEAR
Rho de Spearman	ATENCIÓN AL CLIENTE	Coefficiente de correlación	1.000	.855**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	171	171
	PLANEAR	Coefficiente de correlación	.855**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	171	171

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01.

En la tabla 6, se comprueba que el coeficiente de correlación de Spearman es 0,855**; es una correlación muy alta, donde ($p=0.000<0.05$) en lo que se acepta la H1 y se rechaza la nula, quiere decir que existe relación significativa entre Atención al cliente y dimensión planear en el Hotel Rubí distrito de Huaraz.

Tabla 7

Relación entre hacer y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz.

			ATENCIÓN AL CLIENTE	HACER
Rho de Spearman	ATENCIÓN AL CLIENTE	Coefficiente de correlación	1.000	.818**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	171	171
	HACER	Coefficiente de correlación	.818**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	171	171

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 7, se obtiene un coeficiente de correlación de Spearman es 0,818**; es una correlación muy alta, donde ($p=0.000<0.05$) en lo que se acepta la H1 y se rechaza la nula, quiere decir que existe relación significativa entre Atención al cliente y la dimensión Hacer en el Hotel Rubí distrito de Huaraz.

Tabla 8

Relación entre verificar y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz

		ATENCIÓN AL CLIENTE		VERIFICAR
Rho de Spearman	ATENCIÓN AL CLIENTE	Coeficiente de correlación	1.000	.613**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	171	171
	VERIFICAR	Coeficiente de correlación	.613**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	171	171

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 8, se obtiene un coeficiente de correlación de Spearman es 0,613**; es una correlación alta, donde ($p=0.000<0.05$) en lo que se acepta la H1 y se rechaza la nula, quiere decir que existe relación significativa entre Atención al cliente y la dimensión Verificar en el Hotel Rubí distrito de Huaraz.

Tabla 9

Relación entre actuar y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz

		ATENCIÓN AL CLIENTE		ACTUAR
Rho de Spearman	ATENCIÓN AL CLIENTE	Coeficiente de correlación	1.000	.814**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	171	171
	ACTUAR	Coeficiente de correlación	.814**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	171	171

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 9, evidenciamos un coeficiente de correlación de Spearman es 0,814**; es una correlación muy alta, donde ($p=0.000<0.05$) en lo que se acepta la H1 y se rechaza la nula, quiere decir que existe relación significativa entre Atención al cliente y la dimensión Actuar en el Hotel Rubí distrito de Huaraz.

Tabla 10

Relación del ciclo de Deming y la atención al cliente en el Hotel Rubí distrito de Huaraz.

			ATENCIÓN AL CLIENTE	CICLO DE DEMING
Rho de Spearman	ATENCIÓN AL CLIENTE	Coeficiente de correlación	1.000	.898**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	171	171
	CICLO DE DEMING	Coeficiente de correlación	.898**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	171	171

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01

En la tabla 10, se obtiene un coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0.898**, interpretándose como una correlación muy alta entre ambas variables, con un $p=0.00(p<0.05)$, y se rechaza la hipótesis nula. Y se acepta la hipótesis alterna.

IV. DISCUSIÓN

Según el objetivo específico 1, Determinar la relación entre planear y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz, los datos analizados que se encuentran detallados en la tabla 5 confirman la existencia de una comprensión directa y extremadamente fuerte correlación positiva muy alta ($r = 0.855^{**}$) $p < .000$ a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, esto quiere decir que Planear dentro de las organizaciones es esencial y fundamental para la atención al cliente, frente a lo dicho se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna entre planear y la atención al cliente comparado con (Murcia, 2022) como resultado se obtuvieron Leve: 30,95% Moderada: 16,6% Severa: 11,9% Extremadamente severa: 2,38% No Aplica: 30,09% se espera encontrar una relación positiva estadísticamente significativa por otro lado (Cedeño, 2023) concluye una gran mayoría del 91,55% de los huéspedes que regresan al hostel Rocafuerte lo hacen porque el establecimiento dispone de todas las comodidades y servicios básicos que garantizan una estancia placentera. La mitad exacta 50% de los clientes encuestados consideran que la calidad del servicio que se les proporcione fue satisfactoria o apropiada, así mismo manifiesta (Saavedra, 2022) casi la mitad de los encuestados el 43% expresaron su desaprobación o descontento con la calidad del servicio que se les proporcione, en cuanto al trato y la asistencia del personal un porcentaje muy similar el 42% de los clientes, manifestó estar en desacuerdo con haber recibido una atención considerada como buena. concluyendo mientras más se planea se reflejara de manera positiva para la atención al cliente, para que una organización alcance el éxito, es imprescindible que opere bajo un marco de planificación riguroso. Esta planeación debe servir como hoja de ruta clara que precisa las acciones necesarias, las metas que se establezcan sean claramente definidas, realistas y factibles. Además se debe fijar un plazo corto para poder evaluar los resultados en un horizonte temporal o cercano.

Según el objetivo específico 2, Determinar la relación entre Hacer y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz, los resultados obtenidos en la tabla 6 se evidencia un nivel de correlación positiva muy alta ($r = 0.818^{**}$) $p < .000$ a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, esto quiere decir que la dimensión Hacer dentro de las organizaciones es muy importante para la atención al cliente porque ayudara a mejorar de manera significativa, frente a lo dicho se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna entre planear y la atención al cliente comparado con (Quispe, 2021) Se concluyó que,

la implementación del programa de mejora continua demostró ser altamente efectiva, logrando mejoras notables en áreas clave de la gestión logística. Su eficiencia mejoro en un 15,97%. La eficiencia en esta área aumento incrementadamente en un 29.35%. la eficacia de la gestión de existencia se incrementa en un 12%. Como resultado directo de estos incrementos, se concluyó que la aplicación de esta metodología fortaleció y optimizo significativamente toda la gestión logística de la empresa privada. (Dominguez, 2023) concluye que el proyecto de mejora fue exitoso y demostró un crecimiento notable en las métricas de rendimiento. Eficiencia aumento en 18,9%. Eficacia creció en 35,7%. Efectividad se incrementó en 38,4% además de estas mejoras porcentuales, el tiempo promedio de ejecución de los procesos se redujo en 15,9 horas, en consecuencia, estos logros permitieron maximizar la productividad de la empresa, lo cual fue el resultado de tres acciones específicas de mejora reducción de tiempo, mejor gestión y desarrollo de personal. concluye Hacer consiste en implementar los cambios propuestos para mejorar los procesos de atención al cliente. Finalmente (Villanueva C. J., 2020) la confiabilidad del instrumento de medición fue confirmada al obtener en valor de 0,770. Además, se confirma que la herramienta es apropiada para medir lo que se propone, gracias al aval o juicio de expertos calificados. El análisis de la relación entre las variables, utilizado del estadístico Rho de Spearman arrojó un coeficiente de compensación de 0,824. En conclusión, esto permite afirmar que efectivamente existe un vinculo positivo y da fuerza significativa moderada entre las dos variables de estudiadas.

Según el análisis de asociación entre la dimensión verificar y la atención al cliente, realizando mediante el coeficiente de medición de rangos de Spearman (dada la naturaleza no paramétrica de los datos), arrojó un valor $r=0.613^{**}$, lo que indica una asociación directa y sustancial. Dado que el valor p (probabilidad de error) fue menor a 0.000, la relación es estadísticamente significativa. Estos resultados confirman la hipótesis de investigación y por lo tanto la importancia de la función de verificar para el crecimiento y estabilidad del hotel Rubí. Estadísticamente, esto implica que la hipótesis nula se desestima a favor de la hipótesis de que sí existe una relación comparando con (Coronado, 2022) Se concluyó que la intervención incremento notablemente la productividad tuvo un incremento sustancial 28,24%. Eficiencia se elevó un 11,41%. Eficacia creció en un 16,54%. Por otro lado (Tello, 2021) concluye que los resultados de la encuesta o evaluación indican una calidad de servicio y una posición competitiva moderada, según las opiniones del cliente: calidad de atención al

cliente Regular aceptable un 59,34%. Bueno 21,43%. Malo 19,23% en ventaja competitiva Regular aceptable 53,85% la mayoría. Bueno 30,22%. Malo 15,93%. En conclusión, se Verifica los resultados obtenidos y se compara los avances con los objetivos iniciales. Es el paso donde se analiza el desempeño y se formalizan las prácticas exitosas para asegurar que la mejora sea permanente y se incorpore al estándar de trabajo.

Según el objetivo específico 4, Determinar la relación entre Actuar y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz, los resultados obtenidos en la tabla 8 se evidencia un nivel de correlación positiva muy alta ($r = 0.814^{**}$) $p < .000$ a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, esto quiere decir que la dimensión Actuar dentro de la organización es importante para la atención al cliente ya que aporta en el crecimiento e innovación, frente a lo dicho se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna entre Actuar y la atención al cliente comparado con (Soto, 2022) concluye que la implementación de la metodología del ciclo de Deming fue un éxito rotundo, logrando un nivel de cumplimiento promedio del 91,67%. Los resultados demostraron que la aplicación del ciclo generó mejoras significativas y concretas en los indicadores de rendimiento de la organización se observaron mejoras significativas en los indicadores clave de desempeño de la empresa, Productividad el rendimiento general de la organización se elevó notablemente en un 12.81%. Eficiencia el uso óptimo de recursos se incrementó en 13.96%. Eficacia la capacidad de alcanzar los objetivos propuestos también experimentó un crecimiento del 13.90%. así mismo (Gamarra, 2020) La estandarización es el acto de definir un único método de trabajo que sea estructurado y supervisado. Su propósito es garantizar que cualquier tarea o actividad específica se ejecute siempre de forma exitosa y uniforme. Por otro lado (Javier, 2023) concluye que le inspiran confianza el 42.7%, solo el 43.3% de las veces, la empresa logra encontrar una solución satisfactoria efectiva para las dificultades o inconvenientes presentados por el cliente el 41.6% resalta que está totalmente en desacuerdo. Conclusión: la Prueba de Rho de Spearman es 0.758, y la significancia entre las variables es de 0.000 existe una fuerte favorable entre la calidad del servicio y un resultado deseado, donde un aumento en el servicio provoca una dependencia significativa en ese resultado, mejorará y mayor será las ventajas sobre la atención al cliente. Se concluye se tomó medidas en función a los resultados obtenidos en todas las etapas anteriores finalmente se logró lo propuesto dentro de la organización de manera satisfactoria.

Según el objetivo general, Determinar la relación del ciclo de Deming y la atención al cliente en el Hotel Rubí distrito de Huaraz, los resultados obtenidos en la tabla 9 se evidencia un nivel de correlación muy alta $r= 0.898^{**}$ $p<.000$ entre el ciclo de Deming y la atención al cliente, reflejando que las actividades que se desarrolla en el ciclo de Deming tiene una relación positiva con la atención al cliente del Hotel Rubí distrito de Huaraz, esto evidencia que si se ejecuta adecuadamente el ciclo de Deming se obtendrán buenos resultados en cuanto a atención al cliente. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se refiere que, si existe relación entre el Ciclo de Deming y la atención al cliente, datos al ser comparados por (Salazar, 2024) que concluye según los datos de una autoría reciente que midió la aplicación del ciclo de Deming revelaron que la organización tiene un bajo nivel de cumplimiento en todas las etapas los resultados fueron. Planificar solo se cumplió con el 36%, Hacer el cumplimiento fue del 30% la fase más débil, Verificar se alcanzó un 33,3%, Actuar el cumplimiento fue del 32%. Deming sostiene que aumentar la calidad lleva directamente a un incremento en la productividad, ya que se reduce los defectos y los costos asociados a rehacer el trabajo. Deming demostró que, al elevar la calidad se disminuye la necesidad de repetir tareas o procesos fallidos lo que se traduce en una mayor eficiencia general. además (Ramos, 2021) concluye que la forma en que se trata y asiste a los clientes está directamente relacionada de manera positiva con la calidad general del servicio que se percibe. Capacidad de respuesta con rapidez y eficiencia en la atención a las necesidades. Credibilidad con la confianza que el cliente tiene en el proveedor de servicios. Comunicación con la claridad y la calidad de la información intercambiada. (Salinas, 2023) finalmente, se trata de actualizar la brújula de la empresa, ya sea ajustando metas o creando nuevas metas los cuales deben alinearse con la estrategia actual y permitir dirigir los esfuerzos futuros.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general, se determinó la relación del ciclo de Deming y la atención al cliente en el Hotel Rubí distrito de Huaraz, obteniendo un coeficiente de 0.898**, interpretado como una correlación positiva muy alta entre ambas variables.

En el primer objetivo específico, se determinó la relación entre planear y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz, obteniendo un coeficiente de 0. 0.855**, se puede declarar que los resultados del análisis muestran un vínculo positivo de gran intensidad entre dos factores clave, la fase de planear o planificación dentro del proceso de mejora continua. La calidad de la atención o asistencia al cliente

En el segundo objetivo específico, se determinó la relación entre Hacer y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz, asumiendo con un coeficiente de 0.818**, y los resultados del análisis muestran un vínculo positivo de gran intensidad correlación positiva muy alta entre dos factores clave la fase de hacer o ejecución dentro del proceso de mejora continua y la calidad de la atención o asistencia al cliente.

En el tercer objetivo específico, se determinó la fuerza y el tipo de vínculo (relación) que existe entre Verificar y la calidad del servicio o asistencia proporcionada a los huéspedes dentro del hotel Rubí distrito de Huaraz, logrando un coeficiente de 0. 613**, es interpretado como correlación alta entre la dimensión de Verificar y la variable Atención del cliente.

En el cuarto objetivo específico, se determinó el vínculo a través de Actuar y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz, con un coeficiente de 0. 814**, los resultados indican una evaluación positiva muy alta entre dos elementos la fase de actuar del ciclo de mejora continua.

VI. RECOMENDACIONES

Para el gerente general de la empresa en cuanto al ciclo de Deming, se recomienda que al aplicar este método vaya de la mano con otras herramientas que permitan mejorar una propuesta más factible y sobre todo más completa, lo cual beneficiara de manera positiva dentro de la organización.

Para el gerente en cuanto al dimensión Planear, se sugiere aplicar las estrategias de planificación para crecer, realizar documentación de procesos, además de todo el control, recordando que será un paso determinante ya que al realizar se tendrá una mejor visión de los requerimientos de la empresa.

Para el administrador se sugiere en cuanto al dimensión Hacer, implementar los nuevos procesos, nuevos métodos de control y estrategias analizadas en el planteamiento. Se sugiere capacitar a todos los trabajadores de la organización y administrativos. Además, se debe resaltar que debe existir un registro de todo el resultado obtenido.

Para la dimensión Verificar, se sugiere al Administrador tener un supervisor de procesos de auditorías. Además de medir constantemente todos los resultados obtenidos, de esa manera evaluar las posibles mejoras de cada una de las etapas aplicadas dentro de la organización sin ningún problema.

Finalmente, para la dimensión Actuar, se recomienda al gerente la correcta decisión de cada una de las acciones correctivas y preventivas, con la finalidad de mejorar el propósito y obtener un buen porcentaje de avance cada periodo dentro organización del hotel Rubí.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cedeño, M. I. (2023). *Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en el hostel Rocafuerte del cantón Rocafuerte, provincia de Manabí*. provincia de Manabí: Universidad Técnica de Manabí. Obtenido de <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/852>
- Hernandez, T. D. (2020). *Herramienta de Descripción general de la planificación*. Mexico: Civicus. Obtenido de <https://www.civicus.org/documents/toolkits/Description%20general%20de%20la%20planificacion.pdf>
- Murcia, p. T. (2022). *Relación entre estrés y desregulación emocional en empleados dedicados a la atención al cliente en restaurantes y bares de la comuna 1 de Villavicencio, Meta*. universidad Santo Tomás Facultad de Psicología Villavicencio. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repository.usta.edu.co/server/api/core/bitstreams/7c0621a6-131e-4061-bcd9-31c45f6bd81a/content>
- Quispe, T. Y. (2021). *Ciclo de Deming para mejorar la gestión logística en una empresa privada, Lima 2023*. Lima, Perú. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4e88c30c-3253-4771-bac0-1883f972eb5a/content>
- Villanueva, C. J. (2020). *ESPECIALIZADO LAB. SALUD S.A.C CHICLAYO – 2020*. Calidad de servicio y satisfacion del cliente del centro medico especializado Chiclayo-2020. Lima-Perú: Universidad señor de Sipán. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/am/handle/20.500.12802/9445/Piscocoya%20Valderrama%20Naddia%20%26%20Arteaga%20Vallejos%20Gaby.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarez, B. B. (2001). *La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme deservicios*. México: Pirámide. Obtenido de <https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=2032362>
- Baptista, L. P. (2011). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Campus Morelos. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/metodologia-de-la-investigaci%C3%83%C2%B3n_sampieri.pdf
- Barreto, L. K. (2024). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Empresa de Transporte Olguita Tours SAC,Huaraz 2023*. Huaraz: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/am/handle/20.500.12692/140093/Barreto_LKI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Barrios, D. M. (2023). Plan de mejoramiento en el servicio al cliente para la empresa tactica , proyectos y soluciones SAS . Medellín: Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/3932/Sara%20Barrios%20Tactica%20proyectos%20y%20soluciones%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, A. C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía*. Bogotá: Pearson educación. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Carrasco, P. M. (2023). *Ciclo deming y su contribución en la productividad en una empresa textil, Comas - 2023*. Lima-Perú: Universidad Cesar vallejo. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125307/Carrasco_PMM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castrol, C. J. (2019). Sancionarán a agencias y hoteles de Huaraz por incumplir normas del consumidor. Obtenido de <https://www.turiweb.pe/sancionaran-a-agencias-y-hoteles-de-huaraz-por-incumplir-normas-del-consumidor/>
- Cedeño, M. I. (2023). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en el hostel Rocafuerte del cantón Rocafuerte, provincia de Manabí. provincia de Manabí_Ecuador : Universidad Técnica de Manabí. Obtenido de <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.2803-2817>
- Coronado, B. A. (2022). *"Aplicacion del ciclo de demig para incrementar la productividad en la empresa pervometal enginers S.R.L "*. Cajamarca - Perú : Universidad privada del Norte . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31976/Coronado%20Blanco%20Ana%20Christina%20-%20Vasquez%20Leiva%20Jaime.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Corredor, C. E. (2019). Escuela de Ciencias Agrícolas, Pecuarias y del Medio Ambiente Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Colombia : Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Obtenido de https://repository.unad.edu.co/reproductor-ova/10596_22/PDF.pdf
- Dávila, R. H. (2023). Dircetur fiscaliza hoteles y agencias de vajjes en la ciudad de Huaraz para continuar impulsando la formalidad y la buena atencion al cliente . Obtenido de <https://www.regionancash.gob.pe/noticias.php?id=1467>
- Díaz, R. M. (2004). Comunicación eficiencia, eficacia y efectividad. *Cielo Comunicación*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v24n2/hih09208.pdf>
- Dominguez, T. G. (2023). *Ciclo de Deming para mejorar la productividad del área de compras en una empresa comercializadora, Callao 2022* . Lima, Perú : Universidad Nobert Wiener. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/32433f70-187e-406f-b204-ac292dd22c4d/content>

- Dorantes, C. R. (2000). *Deming la revolución la calidad y las herramientas de la estadística*. Veracruz, México. Obtenido de https://www.uv.mx/personal/mojeda/files/2012/04/Deming_LaRevoluciondelacalidad.pdf
- Edwards, E. W. (1989). *Calidad, productividad y Competitividad: la salida de la crisis*. Madrid España: Días de Santos S.A.
- Espectador. (15 de mayo de 2024). Autoridades locales inspeccionaron consumo de agua en hoteles de Bogotá. 2. Obtenido de <https://www.elespectador.com/bogota/autoridades-locales-inspeccionaron-consumo-de-agua-en-hoteles-de-bogota/>
- Fernández, C. M. (2015). *Metodología de la investigación*. Mexico: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Fuentes, Z. A. (2022). Elebaroación de Plan Estratégica. México : Universidad Nacional Autónoma . Obtenido de <https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000323879/3/0323879.pdf>
- Gamarra, T. E. (2020). Estandarización de procesos y su influencia con la gestión. Lima Perú: Universidad Continental . Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12125/2/IV_FIN_114_TE_Gamarra_Trujillo_2022.pdf
- Garcés, G. M. (2010). Estructura de la repetición. Obtenido de <https://ifc.dpz.es/recursos/publicaciones/26/50/024garces.pdf>
- Garcia, V. G. (2017). El proceso de solucion de problemas. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/5586/?sequence=1>
- Gómez, R. E. (2011). La Observación de atencion al cliente y satisfacion a los clientes . México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de https://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf
- Gonzales, T. Y. (2023). Calidad de servicio y satisfacion en los clinetes de una empresa del sector gastronomico, ciudad de Huaraz 2021. Huaraz_Ancash. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/36496/Gonzales%20Torres%20c%20Yoannes%20Gerald.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., & Fernández, C. y. (2006). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill.
- Hernandez, R., & Fernandez, C. y. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F: Mc Graw Hill Education.

- Javier, F. I. (2023). *Calidad de servicio y satisfacion del cliente de plaza autoservicio, Huaura, 2022*. Huacho – Perú : Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrion . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bits/tream/handle/20.500.14067/7499/TESIS%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20CLIENTE-JAVIER%20FERNANDEZ%20FIORELA%20IRIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- La.prensa. (30 de Marzo de 2018). La prensa pe. 2. Obtenido de <https://laprensa.peru.com/actualidad/noticia-centro-lima-clausuran-siete-hostales-inseguros-y-sucios-31042>
- Lévesque, B. R. (2010). Planeación de acciones . La Federación Mundial de Hemofilia. Obtenido de <https://www1.wfh.org/publication/files/pdf-1242.pdf>
- López, G. E. (2016). Definicion y Concepto de Competencia . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56745576016.pdf>
- Maguiña, J. L. (2019). Diseño de Investigación. *Artículo de Revisión: Facultad de Medicina Humana URP*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf
- Marin, G. J. (2018). La mejora continua como innovación incremental el caso de una empresa industrial española. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2672055>
- Martín, G. I. (2004). La planificacion centrada en la persona una metodologia coherente con el respeto. *Siglo Cero*, 3. Obtenido de <http://www.acpgerontologia.com/documentacion/Lopezfraguaspcp.pdf>
- Martin, R. R. (2017). Revista Espacacios. 3. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Martinez, C. R. (2018). Investigación Descriptiva Tipos y Caracteristicas. Mundo de investigacion y el conocimiento: Ecuador. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Medem, D. L. (2014). *Experiencia atencion al cliente Atención y calidad de servicio al usuario*. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/146174?show=full>
- Montoya, A. T. (2013). *Universidad Nacional de Misiones Misiones, Argentina "Visión de Futuro"*, 4. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>
- Murcia, A. T. (2022). *Relación entre estrés y desregulación emocional en empleados dedicados a la atención al cliente en restaurantes y bares de la comuna 1 de Villavicencio*. Colombia: Universidad Santo Tomás Facultad de Psicología Villavicencio. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.usta.edu.co/server/api/core/bitstreams/7c0621a6-131e-4061-bcd9-31c45f6bd81a/content

- Murcia, T. L. (2022). *Relacion entre estres y desregulacion emocional en empleados a la atencion al cliente en restaurantes y bares de la comuna 1 de villavicencio* . Colombia: Universidad Santo Tomás Facultad de Psicología Villacencio. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/50294/2022lauramurcia.pdf?sequence=9&isAllowed=y
- Navarro, C. R. (2021). *Determinación de la calidad de atención mediante encuesta de satisfacion usuaria servperf en cdo/cda pertenecientes a universidad viña del mar ,region de valparaiso,Vhile*. Universidad Viña del Mar. Obtenido de https://repositorio.uvm.cl/server/api/core/bitstreams/a92ec6f8-cb5f-434a-b583-efe9130446e4/content
- Núñez, B. C. (2024). Los servicios de atención al cliente en España . Obtenido de https://www.ituser.es/actualidad/2024/04/el-62-de-los-servicios-de-atencion-al-cliente-en-espana-ha-implementado-la-ia
- Ñaupas, P. M. (2014). *Metodología de la investigación, Cuantitativa, Cualitativa y redacción de Tesis*. Bogotá: p. 221. Obtenido de https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2021/02/justificacion-social.html
- Otomo, R. R. (2018). La Expresión de la Cortesía. 7. Obtenido de https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/125541/1/TFM_Ryo_Otomo.pdf
- Peña, O. C. (2022). Ciclo Deming para optimizar el tiempo de entrega de tanques de una empresa metal mecánica, Chimbote 2022. Chimbote-Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108891?show=full
- Quiles, O. L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos . México : Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/654/65415209.pdf
- Quiroa, M. Q. (2020). Ciclo de Deming. Lima -Perú: Economía. Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/ciclo-de-deming.html
- Quispe, O. L. (2021). *El Ciclo de Deming con la seguridad con salud en el trabajo en TEINCOMIN S.A.C., Ate 2021* . Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84851/Cris%C3%B3stomo_MZX-Quispe_OLR-SD.pdf?sequence=1
- Ramos, C. J. (2021). *La atención al cliente y su relación con la calidad de servicio en la Empresa Galaxy, especializada en venta de accesorios para celulares, Lima- Perú, 2021* . Lima – Perú : Universidad Científica del Sur . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2198/TL-Ramos%20J-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Razzo, R. O. (2019). Definición de Post-servicio. Obtenido de <https://razzoconsultores.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/09/post-venta.pdf>
- Rivaños, R. C. (12 de Febrero de 2019). RPP Noticias. *RPP Noticias*, 3-5. Obtenido de <https://rpp.pe/peru/actualidad/decomisan-colchones-sucios-de-hostales-del-centro-historico-noticia-937683>
- Rodríguez, T. L. (2021). Colombia: Universidad de Boyacá Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Programa Administración De Empresas . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.uniboyaca.edu.co/bitstream/handle/uniboyaca/564/Documento_JuanSebastianCastro_LisbethDayanaRodr%C3%ADguez-1-66.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- RRPP. (13 de Enero de 2019). Intervienen hostales por ser antihigiénicos. 3. Obtenido de <https://rpp.pe/peru/actualidad/chimbote-intervienen-hostales-por-ser-antihigienicos-noticia-669576>
- Saavedra, K. S. (2022). *Atención al cliente de una empresa de cable del distrito de Chongoyape, 2019*. Pimentel – Perú : Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9298/Dami%C3%A1n%20Saavedra%2C%20Kerly%20Sarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, P. L. (2024). *Propuesta de implementación del ciclo Deming para reducir reprocesos de fabricación de una empresa metalmeccánica, Lima-2022*. Huancayo : Universidad Continental . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15939/1/IV_FIN_108_TE_Salazar_%20Pi%C3%B1as_2024.pdf
- Salgado, C. A. (2011). Credibilidad percibida del periodismo a través de la Internet . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/679/67922761002.pdf>
- Salinas, A. C. (2023). La planificación de infraestructura en el Perú. *Documento de Política*. Obtenido de https://www.nature.org/content/dam/tnc/nature/en/documents/GU%C3%8DA_1_compressed.pdf
- Sampieri, R. H. (2006). *Metodología de la investigación*. México.: Cuarta edición. Hill-Interamericana. Obtenido de https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/258433/mod_resource/content/1/RESUMEN%20DEL%20LIBRO%20-METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENTIFICA-SAMPIERI.pdf
- Santamaria, P. M. (2021). Fin del Procedimiento . Obtenido de <https://content.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/11/Fin-del-procedimiento.pdf>

- Santander, O. N. (2019). *Supervisiones sobre Noticias judiciales*. Mexico : Universidad Latinoamericana (ULA). Obtenido de c.com/noticias/judicial/audio-intervenidos10-hostales-de-ocana-por-incumplir-normas-185342
- Soto, M. D. (2022). *Aplicación del ciclo Deming para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa Modepsa S.A.C., Callao 2021*. Callao-Perú : Universidad de Callao. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7153/TEISIS%20AMANDA%20SOTO%20E%20YVAN%20PINEDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7153/TEISIS%20AMANDA%20SOTO%20E%20YVAN%20PINEDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tello, B. I. (2021). *"Calidad de atenccion al cliente y su influencia en la venta competitiva de las micro y pequeñas empresas de la ciudad de moyobamba en el periodo 2019"*. Perú: Universidad A las Peruanas. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10310/Tesis_Calidad.Atenci%C3%B3nAlcliente_VentajaCompetitiva_MYPE_Moyobamba.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10310/Tesis_Calidad.Atenci%C3%B3nAlcliente_VentajaCompetitiva_MYPE_Moyobamba.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tintaya, C. P. (2023). *Formulación de conclusiones de investigación . (U. d. Lima, Ed.)* Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n30/2223-3032-rip-30-87.pdf>
- Torres, M. J. (2022). *Validez de contenido y juicio de expertos una aproximaciona su utilidad*. México: Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología, México. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://www.redalyc.org/journal/153/15364525014/15364525014.pdf](https://www.redalyc.org/journal/153/15364525014/15364525014.pdf)
- Uriarte, M. P. (2021). *Ciclo Deming y su relación con la Gestión de Tesorería en el Gobierno Regional del Callao 2021*. Callao - Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80174/Uriarte_MSP-SD.pdf?sequence=1
- Valle, L. A. (2012). *El concepto de resultado en la investigación pedagógica . Universidad de Ciencias Pedagógicas*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n5/san16215.pdf>
- Vega, M. K. (2022). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del marketing mix para la gestion de calidad en los micro y pequeñas empresas ,Rubro restaurantes y de servicio movil de comidas en la ciudad de Huaraz,2020 . Huaraz-Perú: Universidad Católica los Angeles de Chimbote*. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29383/CICLO_DE_DEMING_CALIDAD_VEGA_MEDINA_KELVIN_EMERSON.pdf?sequence=1
- Villanueva, I. J. (2020). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante Fiesta Gourmet de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2793/3/TL_ArbuluVillanuevaIngrid_FernandezOtoyaMaria.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2793/3/TL_ArbuluVillanuevaIngrid_FernandezOtoyaMaria.pdf)

Villasís, M. Á. (2018). *Metodología de la investigación*. México : Revista Alergia México .
Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf](https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf)

Zeithaml, V. O. (1998). *Calidad total en la gestion de servicio*. Madrid (España): Díaz de Santos, S.A. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de medición

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



CUESTIONARIO:

Por la presente, reciba usted cordial y fraterno a nombre de la universidad UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI, escuela de administración – Huaraz, para manifestarle, que estoy desarrollando trabajo de investigación titulada: CICLO DE DEMING Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL HOTEL RUBÍ DISTRITO DE HUARAZ. Para poder obtener el título en administración esta encuesta es totalmente anónima y la información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación por lo que se agradece anticipadamente.

Instrucciones: a continuación, presentamos las proposiciones, le solicitamos que marque con una (X) en la hoja de respuestas la pregunta que mejor parece a su punto de vista de acuerdo al siguiente código.

Escala de medición:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

VARIABLE: CICLO DE DEMING

Encuesta					
Planear					
1. ¿Dentro de la empresa, se analiza la magnitud del problema?	1	2	3	4	5
2. ¿Dentro del hotel Rubí se percibe todas las causas?	1	2	3	4	5
3. ¿Tiene conocimiento de cuál es el problema más persistente?	1	2	3	4	5
4. ¿Con que frecuencia se capacita a los personales dentro del hotel Rubí?	1	2	3	4	5
Hacer					
5. ¿Se pone en práctica, un plan de seguimiento dentro del hotel Rubí?	1	2	3	4	5
6. ¿Existen etiquetas para identificar los implementos de trabajo de acuerdo al uso?	1	2	3	4	5
7. ¿La limpieza dentro del trabajo es importante para el desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
Verificar					
8. ¿Inspecciona los resultados obtenidos diariamente, dentro de la organización?					
9. ¿Se registra la limpieza a diario dentro de la organización hotel Rubí?					
10. ¿Existen cronograma de actividad de mantenimiento de limpieza dentro de la organización?	1	2	3	4	5
Actuar					
11. ¿Se supervisa de manera constante el progreso dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
12. ¿El gerente capacita de manera constante a los personales sobre la limpieza?	1	2	3	4	5
13. ¿Existe un cronograma de actividades dentro del hotel Rubí?	1	2	3	4	5

VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE

La capacidad de respuesta					
1 ¿Los equipos del área en que es atendido son modernos?	1	2	3	4	5
2 ¿Las instalaciones del área en que es atendido son visualmente atractivas?	1	2	3	4	5
3 ¿La presentación del personal es buena?	1	2	3	4	5
4 ¿Los objetos distribuidos del área en el que es atendido son visualmente atractivos?	1	2	3	4	5
La Fiabilidad					
5 ¿El área de atención cuando promete hacer algo en una fecha determinada lo cumple?	1	2	3	4	5
6 ¿Cuándo tiene un problema, el área de atención muestra interés por resolverlo?	1	2	3	4	5
7 ¿El área de atención desempeña el servicio de manera correcta la primera vez?	1	2	3	4	5
8 ¿El área de atención proporciona sus servicios en oportunamente?	1	2	3	4	5
9 ¿El área de atención lo mantiene informado del momento en que realiza los servicios?	1	2	3	4	5
Seguridad					
10 ¿El personal encargado de la atención, comunica oportunamente de todas las actividades a realizar?	1	2	3	4	5
11 ¿El personal encargado de la atención brinda el servicio con responsabilidad?	1	2	3	4	5
12 ¿El personal encargado de atención se muestra dispuesto a ayudarlo?	1	2	3	4	5
Empatía					
13 ¿Está conforme con el trato brindado del personal?	1	2	3	4	5
14 ¿El personal se encuentra capacitado para responder sus inquietudes?	1	2	3	4	5
Elementos tangibles					
15 ¿El personal le brinda atención individualizada?	1	2	3	4	5
16 ¿El área de atención tiene un horario adecuado?	1	2	3	4	5
17 ¿El personal administrativo entiende sus necesidades específicas?	1	2	3	4	5

Anexo 2: ficha técnica

Nombre original del instrumento:	Cuestionario sobre Ciclo de Deming				
Autor y año:	Original: Br. Yameli Flor Balladares Obispo (2023)				
	Adaptación: -----				
Objetivo del instrumento:	Determinar la relación del ciclo de Deming y la atención al cliente en el Hotel Rubí distrito de Huaraz				
Usuarios:	Los clientes del Hotel Rubí				
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Mediante encuesta				
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	Mg. Chacaltana Buenafuete Carlos Jesús Mg. Huatay Culqui Enrique Mg. Hirata Tejada Luis Toribio				
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos) (Alfa de CronBach)	Variable 1: Ciclo de Deming = (Alfa de CronBach) Estadísticas de fiabilidad <table> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th><th>N de elementos</th></tr> <tr> <td>.925</td><td>13</td></tr> </table> y	Alfa de Cronbach	N de elementos	.925	13
Alfa de Cronbach	N de elementos				
.925	13				

Nombre original del instrumento:	Cuestionario sobre Atención al cliente				
Autor y año:	Original: Yameli Flor Balladares Obispo (2023)				
	Adaptación: -----				
Objetivo del instrumento:	Determinar la relación del ciclo de Deming y la atención al cliente en el Hotel Rubí distrito de Huaraz				
Usuarios:	Los clientes del Hotel Rubí				
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Mediante encuesta				
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	Mg. Chacaltana Buenafuete Carlos Jesús Mg. Huatay Culqui Enrique Mg. Hirata Tejada Luis Toribio				
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos) (Alfa de CronBach)	Variable 2: Atención al cliente = (Alfa de CronBach) Estadísticas de fiabilidad <table> <tr> <th>Alfa de Cronbach</th><th>N de elementos</th></tr> <tr> <td>.918</td><td>17</td></tr> </table> f	Alfa de Cronbach	N de elementos	.918	17
Alfa de Cronbach	N de elementos				
.918	17				

Anexo 3: Matriz de consistencia

TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Ciclo De Deming Y La Atención Al Cliente En El Hotel Rubí Distrito De Huaraz.	Problema general ¿Cuál es la relación entre el ciclo Deming y la atención al cliente en el Hotel Rubí distrito de Huaraz? Problemas específicos P1. ¿Cuál es la relación entre planear y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz? P2.Cuál es la relación entre Hacer y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz P3. ¿Cuál es la relación entre Verificar y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz? P4. ¿Cuál es la relación entre Actuar y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz?	Hipótesis Hipótesis de investigación: el ciclo de Deming se relaciona significativamente con atención al cliente en la empresa Hotel Rubí distrito de Huaraz Hipótesis nula: el ciclo de Deming no se relaciona significativamente con atención al cliente en la empresa Hotel Rubí distrito de Huaraz	Objetivo general Determinar la relación del ciclo de Deming y la atención al cliente en el Hotel Rubí distrito de Huaraz Objetivos específicos a) Determinar la relación entre planear y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz b) Determinar la relación entre hacer y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz c) Determinar la relación entre verificar y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz d) Determinar la relación entre actuar y la atención al cliente en el hotel Rubí distrito de Huaraz	Ciclo de Deming La atención al cliente	-Planificar -Hacer -Verificar -Actuar -Aspectos tangibles -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía	Tipo: Cuantitativa Nivel: Descriptivo- Correlacional Diseño: No Experimental Población: 308 clientes del Hotel el Rubí Muestra: 171 clientes Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Anexo 4: Operacionalización de la variable (Ciclo de Deming)

Variables	Definición Dimensiones	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas/ Instrumento	Escala de Medición
Ciclo de Deming (Edwards, 1989)	Señala que la teoría del Ciclo de Deming, es una sucesión de acciones coordinadas que se realizan sobre un grupo de elementos para que se pueda obtener la eficacia en el mercado	Se realizará un análisis en base a 4 dimensiones: planear que contará con 4 ítems, hacer con 1 ítems, verificar con 1 ítems y actuar con 2 ítem. Las 4 dimensiones usarán la escala de Likert en sus respuestas y las variables tendrán una medición ordinal.	Planear	Identificación del problema	1-4	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de preguntas cerradas	Ordinal Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca =1
				Observación			
				Proceso de análisis			
				Plan de acción			
			Hacer	Actuar en conformidad con el plan de acción	5-7		
			Verificar	Resultados	8-10		
			Actuar	Estandarización	11-13		
Conclusión							

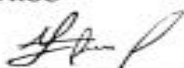
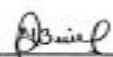
Nota: elaboración propia

Operacionalización De Variable (Atención Al Cliente)

Variables	Definición Dimensiones	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas/ Instrumento	Escala de Medición
Atención al cliente (Zeithaml, 1998)	Según Zeithaml; importancia del servicio al cliente son herramientas para medir la calidad en el servicio y así conocer el nivel de satisfacción; tal como la herramienta SERVPERF	Se realizará un análisis en base a 5 dimensiones: elementos tangibles que contará con 4 ítems, la fiabilidad con 5 ítems, la capacidad de respuesta con 4 ítems, la seguridad con 4 ítems y la empatía con 5 ítems. Las 5 dimensiones usarán la escala de Likert en sus respuestas y las variables tendrán una medición ordinal.	La capacidad de respuesta	Personas Infraestructura Objetos	1-4	Técnica: Encuesta	Ordinal Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1
			La fiabilidad	Eficiencia Eficacia Efectividad Repetición Problemas	5-9	Instrumento: Cuestionario de preguntas cerradas	
			La seguridad	Espera Inicio y terminación Duración Post-servicio	10-12		
			Empatía	Cortesía Servicialidad Competencia Credibilidad	13-14		
			Elementos tangibles	Personalización de la atención Conocimiento del cliente	15-17		

Nota: elaboración propia

Anexo 5: Carta de autorización de la empresa

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO	
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE TESIS	
Yo, <u>MARCOS LÓPEZ YANI</u> , identificado con DNI <u>70415345</u> , en mi calidad de <u>ADMINISTRADOR</u> de la empresa/institución <u>HOTEL RUBI S.A.</u> con RUC N° <u>20237841856</u> ubicada en la ciudad de <u>HUARAZ</u> , Perú.	
OTORGO LA AUTORIZACIÓN	
Al Sr. (ta) <u>BACHILLER OSWALDO YARELLI ELVA</u> , identificado (a) con DNI N° <u>71104806</u> , bachiller (es) del programa de estudios de <u>ADMINISTRACIÓN</u> , para que utilice la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada <u>CIRLO DE DEMANDA Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE</u> <u>EN EL HOTEL RUBI DISTRITO DE</u> <u>HUARAZ, 2023.</u> para obtener el Título Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documentación: () ficha RUC	
 Firma y Sello de Representante Legal DNI: <u>70415345</u>	
El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y tesis. En caso de comprobarse la falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y así mismo asumirá la responsabilidad antes posible acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.	
 Firma del Bachiller DNI: <u>71104806</u>	
Campus Universitario Panamericana Norte Km. 555 - Trujillo - Perú Teléfonos: +51(044) 607430 / +51(044) 607431 / +51(044) 607432 / +51(044) 607433 informes@uct.edu.pe www.uct.edu.pe	

Anexo 6: Validación de Instrumento.



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo **Luis Toribi Hirata Tejada**, con Documento Nacional de Identidad N° 15749357, de profesión **Ingeniero Pesquero**, grado académico **Docencia Universitaria**, con código de colegiatura **CIP N° 90540**, labor que ejerzo actualmente como **Docente Universitario En La Universidad Cesar Vallejo**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **"CUESTIONARIO USO DEL CICLO DE DEMING"** cuyo propósito es evaluar la variable. Uso del ciclo de Deming, a los efectos de su aplicación a los colaboradores de la empresa RUBI SAC

☒ Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos

No aporta: ()

Trujillo, a los 25 días del mes de octubre del 2023

Apellidos y Nombres: Hirata Tejada Luis Toribio

D.N.I.: 15749357

Firma:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo **Luis Toribi Hirata Tejada**, con Documento Nacional de Identidad N° 15749357, de profesión **Ingeniero Pesquero**, grado académico **Docencia Universitaria**, con código de colegiatura **CIP N° 90540**, labor que ejerzo actualmente como **Docente Universitario En La Universidad Cesar Vallejo**.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **“CUESTIONARIO USO DEL CICLO DE DEMING”** cuyo propósito es evaluar la variable. Uso del ciclo de Deming, a los efectos de su aplicación a los colaboradores de la empresa RUBI SAC

 Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos

No aporta: ()

Trujillo, a los 25 días del mes de octubre del 2023

Apellidos y Nombres: Hirata Tejada Luis Toribio

D.N.I.: 15749357

Firma: 

Graduado	Grado o Título	Institución
HIRATA TEJADA, LUIS TORIBIO DNI 15749357	INGENIERO PESQUERO Fecha de diploma: 04/09/1984 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
HIRATA TEJADA, LUIS TORIBIO DNI 15749357	BACHILLER EN INGENIERIA PESQUERA Fecha de diploma: 03/12/1967 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
HIRATA TEJADA, LUIS TORIBIO DNI 15749357	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 24/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
HIRATA TEJADA, LUIS TORIBIO DNI 15749357	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 02/10/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2015 Fecha egreso: 30/07/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente**, con Documento Nacional de Identidad N°17878519, de profesión **Licenciado en Administración**, grado académico **Maestro en investigación y Docencia Universitaria**, con código de colegiatura **REGUC No 01637**, labor que ejerzo actualmente como **Docente universitario en la universidad católica de Trujillo “Benedicto XVI”**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **“CUESTIONARIO USO DEL CICLO DE DEMING”** cuyo propósito es evaluar la variable. Uso del ciclo de Deming, a los efectos de su aplicación a los colaboradores de la empresa RUBI SAC

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos

No aporta: (0)

Trujillo, a los 30 días del mes de octubre del 2023

Apellidos y Nombres: Mg Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús

D.N.I.: 17878519

Firma: 

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente**, con Documento Nacional de Identidad N°17878519, de profesión **Licenciado en Administración**, grado académico **Maestro en investigación y Docencia Universitaria**, con código de colegiatura **REGUC No 01637**, labor que ejerzo actualmente como **Docente universitario en la universidad católica de Trujillo "Benedicto XVI"**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **"CUESTIONARIO ATENCIÓN AL CLIENTE"** cuyo propósito es evaluar la variable Atención al cliente, a los efectos de su aplicación a los clientes de la empresa RUBI SA.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.



Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos No aporta: (0)

Trujillo, a los 30 días del mes de octubre del 2023

Apellidos y Nombres: Mg Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús

D.N.I.:17878519

Firma:



Graduado	Grado o Título	Institución
CHACALTANA BUENAFUENTE, CARLOS JESUS DNI 17878519	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
CHACALTANA BUENAFUENTE, CARLOS JESUS DNI 17878519	MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 24/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/07/2015 Fecha egreso: 13/03/2016	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI PERU
CHACALTANA BUENAFUENTE, CARLOS JESUS DNI 17878519	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 01/10/87 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Enrique Huatay Culqui**, con Documento Nacional de Identidad N°43162215, de profesión **Contador Público**, grado académico **Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad**, con código de colegiatura No 02-6887 labor que ejerzo actualmente como **Docente Universitario**, en la **Universidad católica de Trujillo Benedicto XVI**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **"CUESTIONARIO USO DEL CICLO DE DEMING"** cuyo propósito es evaluar la variable. **Uso del ciclo de Deming**, a los efectos de su aplicación a los colaboradores de la empresa **RUBI SAC**

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

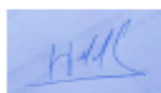
Apreciación total: (12) puntos No aporta: ()

Trujillo, a los 22 días del mes de noviembre del 2024

Apellidos y Nombres: Dr Huatay Culqui Enrique

D.N.I.: 43162215

Firma:



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Enrique Huatay Culqui**, con Documento Nacional de Identidad N° **43162215**, de profesión **Contador público**, grado académico **Doctor en gestión Pública y Gobernabilidad**, con código de colegiatura No **02-6887**., labor que ejerzo actualmente como **Docente Universitario**, en la **Universidad católica de Trujillo Benedicto XVI**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado **"CUESTIONARIO ATENCIÓN AL CLIENTE"** cuyo propósito es evaluar la variable Atención al cliente, a los efectos de su aplicación a los clientes de la empresa RUBI S.A.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redaccion de los items.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	12			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos No aporta: (0)

Trujillo, a los 22 días del mes de noviembre del 2024

Apellidos y Nombres: Dr Huatay Culqui Enrique

D.N.I.: 43162215

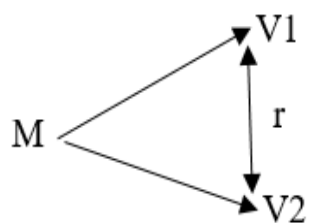
Firma:



HUATAY CULQUI, ENRIQUE DNI 43162215	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 16/03/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HUATAY CULQUI, ENRIQUE DNI 43162215	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 15/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/01/2015 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HUATAY CULQUI, ENRIQUE DNI 43162215	MAESTRO EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 10/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/07/2015 Fecha egreso: 13/03/2016	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO BENEDICTO XVI <i>PERU</i>

Anexo 7: Esquema del diseño correlacional

Describiendo el siguiente esquema



Donde:

- M: Muestra.
- r: Relación existente entre las variables de estudio.
- V1: El ciclo de Deming
- V2: Atención al cliente

Anexo 8: Validez y confiabilidad

El Ciclo De Deming

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.925	13

Atención Al Cliente

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.918	17

Anexo 9: Ficha Ruc

21/4/25, 14:58

SUNAT - Consulta RUC

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20533821856 - HOTEL EL RUBI S.A.C.
Tipo Contribuyente: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial: HOTEL EL RUBI S.A.C.
Fecha de Inscripción: 19/08/2014 Fecha de Inicio de Actividades: 01/12/2014
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: AV. LUZURIAGA NRO. 557 CENT HUARAZ (COSTADO DE CARSA) ANCASH - HUARAZ - HUARAZ
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: MANUAL
Actividad(es) Económica(s): Principal - 5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS Secundaria 1 - 5520 - ACTIVIDADES DE CAMPAMENTOS, PARQUES DE VEHÍCULOS RECREATIVOS Y PARQUES DE CARAVANAS
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA BOLETA DE VENTA

<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/di-4i4mrcnruofcr500Ailes>

1/2

Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 13/01/2021 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 08/01/2021
Emisor electrónico desde: 08/01/2021
Comprobantes Electrónicos: FACTURA (desde 08/01/2021),BOLETA (desde 08/01/2021)
Afiliado al PLE desde: -
Padrones: NINGUNO
Fecha consulta: 21/04/2025 14:57

Anexo 10: La Evidencia de la empresa Hotel Rubí





CARLOS ALBERTO CEDRON MEDINA
BALLADARES OBISPO YAMELI

 REPORTE 8

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trnoid::3117-526435693

Fecha de entrega

11 nov 2025, 11:23 GMT-5

Fecha de descarga

11 nov 2025, 11:31 GMT-5

Nombre del archivo

BALLADARES OBISPO YAMELI.docx

Tamaño del archivo

1.7 MB

79 páginas

14.713 palabras

86.218 caracteres



19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
repositorio.uct.edu.pe		5%
2	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		1%
3	Trabajos del estudiante	
Universidad Cesar Vallejo on 2024-11-09		1%
4	Internet	
hdl.handle.net		<1%
5	Trabajos del estudiante	
Universidad Privada Antenor Orrego on 2024-11-08		<1%
6	Internet	
repositorio.uladech.edu.pe		<1%
7	Trabajos del estudiante	
Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-09		<1%
8	Trabajos del estudiante	
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA on 2024-10-20		<1%
9	Internet	
www.huarazenlinea.com		<1%
10	Internet	
repositorio.upla.edu.pe		<1%
11	Trabajos del estudiante	
Universidad Catolica de Trujillo on 2025-10-10		<1%

Anexo 12: Reporte de escritura de inteligencia artificial



CARLOS ALBERTO CEDRON MEDINA
BALLADARES OBISPO YAMELI

REPORTE 8

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::3117:526435693

Fecha de entrega
11 nov 2025, 11:23 GMT-5

Fecha de descarga
11 nov 2025, 11:34 GMT-5

Nombre del archivo
BALLADARES OBISPO YAMELI.docx

Tamaño del archivo
1.7 MB

79 páginas
14.713 palabras
86.218 caracteres



0 % detectado como IA

El porcentaje indica la cantidad de texto calificado en la entrega que probablemente se generó usando IA.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

