



SABGOB

**SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO**

ASISTENCIA AL XIX CONGRESO INTERNACIONAL DE GESTIÓN, CALIDAD, DERECHO Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL

Datos Generales

Instancia Gubernamental

Universidad Autónoma de Quintana Roo

Tipo de servidor publico

Titular

Tipo de responsable del gasto

Comisión sin gasto para el sujeto obligado

Ejercicio

2024

Periodo que se reporta

septiembre

Tipo de viaje

Nacional

Número de personas acompañantes

0

Importe ejercido por el total de acompañantes

0.00

Datos de la comisión

País de origen

México

Estado de origen

Quintana Roo

Ciudad de origen

Chetumal

Municipio de origen

Othón P. Blanco

País de destino

México

Estado de destino

Michoacán

Ciudad de destino

MORELIA

Motivo del encargo o comisión

Presentación de la Ponencia "TANGIBILIDAD Y GARANTÍA: CLAVES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y FIDELIZAR CLIENTES EN BARBERÍAS"

Fecha de salida

09/17/2024 - 22:00

Fecha de regreso

09/22/2024 - 20:52

Datos de la partida

Importe ejercido por partida de pasaje terrestre

1514.00

Hospedaje

5292.01

Viáticos ministrados

10752.50

Viáticos comprobados

10291.00

Viáticos no comprobables

1447.50

Importe ejercido por partida de viáticos

997.99

Recurso económico

Estatal

Importe total erogado con motivo del encargo o comisión

11289.00

Importe total no erogado

1447.50

Reportes

Actividades realizadas

Durante el XVIII Foro de Investigación Nacional e Internacional, se presentaron trabajos de investigación en los siguientes ejes temáticos:

Mercadotecnia, educación, administración, administración turística, capital humano, publicidad, finanzas y economía, innovación y sustentabilidad, tecnología de información, metodología de investigación y Mipymes.

Resultados obtenidos

Se asistió a la conferencia Magistral "optimización de una experiencia turística, una aplicación en guano pueblo mágico, ecuador" impartida por la Dra. Claudia Patricia Maldonado-Eraza y también a la presentación de diversas ponencias asociadas a las temáticas que comprende mi LGAC como es el caso de "el impacto comercial de marcas a cargo de una segunda generación" desarrollada por profesores de la Universidad Michoacana, otro tema de suma importancia fue: "estrategias de comunicación en las organizaciones no lucrativas"; "la eficiencia en las Mipymes

restauranteras en Morelia Michoacán: Aplicación de análisis envolvente de datos” y alrededor de quince presentaciones, que fueron de mi interés.

Contribuciones

Participé en la mesa de trabajo del área de administración y mercadotecnia presentando la ponencia titulada “Tangibilidad y Garantía: claves para mejorar la calidad del servicio y fidelizar clientes en barberías”, mismo que es resultado de los esfuerzos de investigación aplicados en el área de mercadotecnia y permite plantear análisis asociados a la calidad del servicio y los constructos aplicados para medir actitudes de los clientes, en virtud de que se ha convertido en un importante factor para el desarrollo económico, y de alguna manera ha impactado el comportamiento de compra de servicios. Es por ello que el objetivo del presente trabajo de investigación es explorar el impacto que tienen los aspectos de la tangibilidad y la garantía en la calidad del servicio que ofrecen los Barber shop y su influencia en la repetición de compra, a través de un cuestionario realizado a una muestra de clientes del sur del estado de Quintana Roo. Este tema de investigación también ha sido de interés en otras universidades por lo que se han fortalecido los conocimientos respecto a los hallazgos generados.

Conclusiones

La asistencia a Congresos y presentar resultados de investigaciones nos permite comparar los diversos usos y enfoques de las teorías vinculadas a nuestra disciplina por parte de investigadores de otras IES, lo cual fortalece y enriquece nuestra experiencia académica y de investigación. Por otra parte, como integrante de un Cuerpo Académico nos ayuda a establecer vínculos a través de redes de colaboración con otros colegas del área Económico Administrativas en diferentes IES nacionales e internacionales, lo cual fortalece a nuestra Universidad y nuestra práctica docente

Datos de la información

Periodo de actualización

julio - septiembre

Fecha de validación de la información

2024-09-26

Área(s) o unidad(es) administrativas que genera(n) o posee(n) la información

División de Administración Turística y Mercadotecnia

Importe total de la comisión

12736.50

Nombre completo

JOSÉ LUIS ZAPATA SÁNCHEZ

Cargo

PROFESOR INVESTIGADOR

COMISIONADO
(Nombre y firma)

DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR LA VERDAD QUE LOS DATOS ASENTADOS EN ESTE INFORME SON VERDADEROS, ASÍ COMO LA DOCUMENTACIÓN ANEXA QUE REÚNE LOS REQUISITOS FISCALES EFECTIVAMENTE EXPEDIDA POR LOS PRESTADORES DE SERVICIO Y QUE ESTOS CORRESPONDEN A LOS CONCEPTOS DE GASTOS AUTORIZADOS EN LOS LINEAMIENTOS PARA REGULAR EL OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS Y PASAJES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL Y PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.