



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE,  
EN LAS MYPE DEL SECTOR INDUSTRIA-RUBRO  
PANIFICADORAS DEL DISTRITO DE CAYMA ,2018.**

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

**AUTORA:**

**Bach. CAROLINA CASAZOLA LAROTA**

**ASESOR:**

**Mgr. DIVAN YURI CARI CONDORI**

**CAYMA, AÑO 2018**

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

**Dr. Juan Mauricio Pilco Churata.**

**PRESIDENTE**

**Dr. Aurelio Francisco Álvarez Gallegos.**

**SECRETARIO**

**Lic. Adm. Constantino Antonio Paricahua Condori.**

**MIEMBRO**

**Mgtr. Divan Yuri Cari Condori.**

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

A dios, fuente inagotable de mis fuerzas en este camino que se llama “vida”.

Mi mayor agradecimiento al asesor MGTR. Diván Yuri Cari Condori, por su valiosa asesoría, apoyo y disposición para orientarme durante el desarrollo del presente trabajo, así como a todos profesores que me capacitaron y aconsejaron durante este proceso, y a los compañeros que brindaron su tiempo y conocimientos para absolvernos dudas y consultas.

Agradezco a mi familia por su paciencia, amor, apoyo y motivación ante mi ausencia y dedicación durante este tiempo, y a todas las personas que directa o indirectamente me apoyaron en este periodo en especial a los que confiaron en mí y me dieron la oportunidad de desarrollarme y crecer.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, hermanos y enamorado.

A mi padre, ejemplo académico y paciencia. A mi madre, ejemplo de perseverancia y compromiso. A mis hermanos Quiver, Beatriz, Abelardo, Karen, ejemplo de humanidad y perseverancia.

A Hugo con quien compartimos 5 años, ejemplo de motivación, perseverancia y optimismo.

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general, DETERMINAR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIA – RUBRO PANIFICADORAS, DEL DISTRITO DE CAYMA; La variable seleccionada es la gestión de calidad en atención al cliente, en la metodología de la investigación su tipo cuantitativo, nivel descriptivo, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población está conformada 10 MYPE del sector industria – rubro panificadoras del distrito de Cayma.

Estas 10 MYPE representan aproximadamente el 85% con respecto a las 12 MYPE del sector industria – rubro panificadoras del distrito de Cayma. Por lo que tuvimos en total 10 encuestados que colaboraron con este proyecto de investigación a quienes se le aplicó un cuestionario de 14 preguntas.

Como ya se ha mostrado en el curso del trabajo, a través de la técnica para datos primarios, la entrevista y sus variaciones, como instrumento el cuestionario y sus variaciones, se obtuvo los siguientes resultados: El 60% si está aplicando una gestión de calidad en su empresa. El 50% no capacita a su personal en atención al cliente.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Mype.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research is to DETERMINE THE MAIN CHARACTERISTICS OF QUALITY MANAGEMENT IN THE CUSTOMER SERVICE OF THE MICRO AND SMALL BUSINESSES OF THE INDUSTRY SECTOR - RUBRO PANIFICADORAS, CAYMA DISTRICT; The variable selected is quality management in customer service, in the research methodology its quantitative type, descriptive level, with a non-experimental, cross-sectional design. The population is made up of 10 MSEs from the industry sector - bakery sector of the district of Cayma.

These 10 MSEs represent approximately 85% with respect to the 12 MSEs of the industry sector - bakery sector of the district of Cayma. For what we had in total 10 respondents who collaborated with this research project to whom a questionnaire of 14 questions was applied.

As already shown in the course of the work, through the technique for primary data, the interview and its variations, as an instrument the questionnaire and its variations, the following results were obtained: 60% if you are applying quality management in your company. 50% do not train their staff in customer service.

**Keywords:** Quality management, Mype.

## CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| 1. Título de tesis.....   | i    |
| 2. Firma del jurado y asesor evaluador.....                         | ii   |
| 3. Hoja de agradecimiento.....                                      | iii  |
| 4. Hoja de Dedicatoria.....   | iv   |
| 5. Resumen.....   | v    |
| 6. Abstract.....  | vi   |
| 7. Contenido.....   | vii  |
| 8. Índice de tablas, figuras, cuadros, gráficos.....                | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....   | 1    |
| II. REVISIÓN DE LITERATURA.....                                     | 5    |
| 2.1.Antecedentes.....   | 5    |
| 2.2.Marco Teórico.....  | 6    |
| 2.3.Marco Conceptual.....   | 13   |
| III. METODOLOGIA.....   | 34   |
| 3.1.Diseño de la investigación.....                                 | 35   |
| 3.2.Población y muestra.....  | 35   |
| 3.3.Definición y Operacionalización de variables e indicadores..... | 36   |
| 3.4.Técnicas e instrumentos.....                                    | 37   |
| 3.5.Plan de análisis.....   | 37   |
| 3.6.Matriz de consistencia.....                                     | 38   |
| IV. RESULTADOS.....   | 40   |
| 4.1.Resultados.....   | 40   |
| 4.2.Análisis de resultados.....                                     | 44   |
| V. CONCLUSIONES.....  | 47   |
| REFERENCIAS   |      |
| BIBLIOGRÁFICAS.....   | 49   |
| ANEXOS.....   | 51   |

## ÍNDICE DE TABLAS, FIGURAS, CÚADROS Y GRÁFICOS

### TABLAS:

|  |    |
|--|----|
| Tabla 01: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018.....                           | 40 |
| Tabla 02: Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018.....   | 45 |
| Tabla 03: Características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018..... | 49 |
| Tabla 04: Edad.....  | 42 |
| Tabla 05: Genero.....  | 43 |
| Tabla 06: Grado de instrucción.....  | 44 |
| Tabla 07: Tiempo de permanencia en el rubro.....   | 46 |
| Tabla 08: Situación legal.....   | 47 |
| Tabla 09: Número de trabajadores.....  | 48 |
| Tabla 10: Está aplicando una gestión de calidad en su empresa.....   | 51 |
| Tabla 11: Que técnica de gestión aplica en su empresa.....   | 52 |
| Tabla 12: Tiempo que capacita al personal en atención al cliente.....  | 53 |
| Tabla 13: ¿Qué considera más importante para determinar la calidad en su empresa?.....   | 54 |
| Tabla 14: Que considera más importante para la atención al cliente.....  | 55 |
| Tabla 15: Brindar una atención de calidad contribuye a.....  | 56 |
| Tabla 16: ¿Atiende y da solución a los reclamos de los clientes?.....  | 57 |



|  |    |
|--|----|
| Tabla 17: ¿Considera que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente?..... | 58 |
|--|----|

## **CUADROS**

|   |    |
|---|----|
| Cuadro 01 Fases de la atención al cliente.....          | 11 |
| Cuadro 02 Fases del proceso de atención al cliente..... | 12 |
| Cuadro 03 Micro empresa y Pequeña Empresa.....          | 13 |

## **FIGURAS (ANEXOS)**

|   |    |
|---|----|
| Figura 01: Edad del representante.....  | 58 |
| Figura 02: Género de representante.....   | 59 |
| Figura 03: Grado de instrucción.....  | 60 |
| Figura 04: Tiempo de permanencia en el rubro.....                                   | 61 |
| Figura 05: Situación legal.....   | 62 |
| Figura 06: Números de trabajadores.....   | 63 |
| Figura 07: Aplica gestión de calidad.....   | 64 |
| Figura 08: Técnica de gestión que aplica.....                                       | 65 |
| Figura 09: Que considera más importante para determinar la calidad.....             | 66 |
| Figura 10: Cada que tiempo capacita al personal.....                                | 67 |
| Figura 11: Que considera más importante para la atención al cliente.....            | 68 |
| Figura 12: Brindar una atención de calidad contribuye a.....                        | 69 |
| Figura 13: Atiende y da solución a los reclamos de los clientes.....                | 70 |
| Figura 14: Considera que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente..... | 71 |

## **(ANEXOS)**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| ANEXO 1: MATRIZ DE ACTIVIDADES..... | 70 |
| ANEXO 2: PRESUPUESTO GENERAL.....   | 71 |

|   |    |
|---|----|
| ANEXO 3: POBLACIÓN Y MUESTRA.....                                     | 72 |
| ANEXO 4: CUESTIONARIO.....  | 72 |
| ANEXO 5: HOJA DE TABULACIÓN.....                                      | 75 |
| ANEXO 6: PERSONA NATURAL.....   | 77 |
| ANEXO 7: PERSONA JURÍDICA.....  | 78 |
| ANEXO 8: Régimen Único Simplificado (RUS).....                        | 79 |
| ANEXO 9: Categoría en el NRUS (Nuevo Régimen Único Simplificado)....  | 80 |
| ANEXO 10: Régimen Especial de Impuesto a la Renta (RER).....          | 81 |
| ANEXO 11: Régimen General.....  | 81 |
| ANEXO 12: COMO HACER UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL<br>PERSONAL..... | 82 |
| ANEXO 13: COMO MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....                 | 83 |
| ANEXO 14: ATENCIÓN AL CLIENTE: ¿CÓMO DEBE DE SER?.....                | 84 |
| ANEXO 15: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE UNA PANADERIA.....               | 85 |
| ANEXO 16: INFRAESTRUCTURA DE UNA PANADERIA.....                       | 86 |
| ANEXO 17: PRODUCCIÓN INDUSTRIAL DEL PAN.....                          | 88 |
| ANEXO 18: QUIÉN FUE EL INICIADOR DE LAS ENCUESTAS.....                | 91 |
| Anexo 19: MUESTRA DE LA INVESTIGACION.....                            | 92 |
| ANEXO 21. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.....                              | 94 |
| ANEXO 20: TURNING.....  | 96 |

## **I. INTRODUCCION**

La Tesis lleva por nombre: **GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE, EN LAS MYPE DEL SECTOR INDUSTRIA-RUBRO PANIFICADORAS DEL DISTRITO DE CAYMA ,2018.**

Se tiene como problema de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018?. Para dar respuesta al problema, se ha planteo el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018.

Para conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos: Con respecto a los representantes: Determinar las principales características de los Administradores, gerentes y/o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018. Con respecto a la micro y pequeña empresa: Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018.

Con respecto a la gestión de calidad: Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018.

La investigación se justifica porque permitió describir las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del

Sector Industria -Rubro Panificadoras, ubicadas en el Distrito De Cayma, 2018, y de sus Administradores, Gerentes y/o representantes. También se justifica para que los empresarios de las MYPE tomen más interés en dar una Buena atención al cliente, con personal capacitado y preparado para el puesto con las herramientas y conocimientos para atender, dar solución a los reclamos para lograr clientes satisfechos y fidelizados con la MYPE.

Y como último punto para que sirva como base para futuras investigaciones de los estudiantes de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote (Uladech) y como aporte para futuras investigaciones en diferentes áreas geográficas sobre MYPE. Este informe final de investigación sustentara entonces el interés en investigar la gestión de calidad en atención al cliente, en las MYPE del rubro panificadoras del distrito de Cayma.

El Marco Teórico está estructurado por Antecedentes, Bases Teóricas y Científicas basadas en el proyecto de investigación, **GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE, EN LAS MYPE DEL SECTOR INDUSTRIA-RUBRO PANIFICADORAS DEL DISTRITO DE CAYMA ,2018**. La metodología que se aplico es por El tipo de investigación; cuantitativo, puesto que se van a utilizar técnicas de conteo y de medición. El Nivel de la investigación de las tesis fue descriptivo, ya que se pretendió comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos del problema planteado.

El Diseño de la investigación. (No Incluye hipótesis porque no se requiere), diseño no experimental – transversal. No experimental: Porque se a estudio conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Transversal: Porque se va a estudiar en un tiempo determinado. El universo será de en total diez MYPES y La muestra será de 10 MYPES; Las Técnicas para datos primarios La entrevista y sus variaciones; como INSTRUMENTO-El cuestionario y sus variaciones.

El objetivo de este capítulo es servir de introducción a este proyecto de tesis. Durante su desarrollo se expondrá el contexto, alcance, objetivos y estructura del presente investigación. El proyecto de tesis consta de objetivo General y objetivos específicos, en el que se desarrolla el propósito del proyecto de tesis, de modo que sirva para entender por qué se ha planteado este tema como avance en el conocimiento. En lo referente a los objetivos, se especifican aquellos de carácter general que se pretenden alcanzar a lo largo del proyecto de tesis. Finalmente, se desarrolla cada una de las partes del proyecto de tesis de acuerdo al índice y haci mismo el índice ayudara a situar al lector a lo largo del desarrollo de la exposición.

Continuando con el presente informe final: En la actualidad la MYPE- micro y pequeñas empresas, cumplen un rol importante en el crecimiento y economía de un país, y además son las que generan más empleos, pero a la vez afrontan situaciones difíciles que les impide crecer. El cliente es para quien va dirigido el producto, servicio o atención, cualquiera sea el rubro el cliente siempre es para quien va dirigido el resultado final de una empresa, el cliente es en si la demanda y la empresa la oferta a mayor demanda mayor oferta es lo que nos dice una ley económica del consumo, el mercado se mantendrá en equilibrio siempre que exista un comprador nos dice otra ley económica, entonces el cliente es quien elige comprar, consumir o no el servicio. El cliente es para quien está dirigido el presente estudio, porque se ha puesto interés por saber hay una gestión de calidad en atención al cliente, si las micro y pequeñas empresas están poniendo sus esfuerzos en capacitar a su personal en atención al cliente y si aplican técnicas de gestión en su micro y pequeñas empresas. En el Perú actualmente las micro y pequeñas empresas son consideradas como la parte más importante del crecimiento económico. Y es que gracias a los avances de la tecnología y a los procesos de globalización han sacado provecho abriéndose hacia nuevos mercados. Es claro ver que estas MYPES son altamente activas en la economía del país, generando muchas oportunidades de empleos. (Huamán, 2015).

El análisis de la calidad dentro de las micro y pequeñas empresas sin lugar a duda es uno de los aspectos más importantes por lo que debe velar todo empresario ya que la parte económica y social en nuestro país son los elementos fundamentales para los oficios de producción, servicio y comercio que estas generan empleo, en razón de que los dueños que se acogen a este tipo de negocios, obtienen mejores beneficios, pero la inquietud es poner en marcha, mantenerse y progresar en el mercado, por ello la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH CATÓLICA), a través de su Escuela Profesional de Administración está impulsando a sus alumnos y docentes a contribuir con la sociedad en tal sentido determina como una de sus líneas de investigación Gestión de Calidad, en lo cual se desarrollará el actual trabajo.

A continuación explicare en que consistió el presente estudio:

Estos negocios, como del sector industria, venta de productos de una panificadora, deben partir por brindar la mejor predisposición hacia un mejor servicio al cliente por su contacto directo y contribuir a fortalecer su marca en el mercado. Sin embargo, los propietarios tendrían que priorizar la actitud de servicio entre su personal, y ven a su cliente como compra única, mas no como una relación duradera y como fortaleza un buen servicio.

Esto nos obligó a repensar en nuevas estrategias para brindar al cliente la mejor experiencia de compra con el objetivo de fidelizarlo. La investigación radica en que hacen los propietarios de las MYPE del Sector Industria-Rubro Panificadoras Del distrito de Cayma, 2018 para lograr atender mejor a sus clientes bajo una gestión basada en la calidad.

## II. REVICIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Se ha considerado estudios e investigaciones relacionados al tema y sector seleccionado para nuestro estudio.

#### **Antecedentes Nacionales**

**Ríos (2014).** Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las micro y pequeña empresa del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014 (tesis para licenciarse). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huacho, Perú. Tiene como objetivo general “Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las micro y pequeña empresa del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014”. La investigación fue de tipo no experimental-descriptivo y para llevarla a cabo se escogió en forma dirigida una muestra de 20 restaurant de una población de 180, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta, para dar solución al siguiente problema “¿Cuáles son los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las micro y pequeña empresa del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014?”. Los resultados son: De acuerdo a la a la gestión de la calidad: el 50% de las micro y pequeña empresa encuestadas respondieron que uno de los principales factores que generan calidad al servicio brindado es la buena atención que uno tiene con el cliente. Con respecto a la rentabilidad empresarial: el 60% de las Mypes encuestadas, respondieron que su capital social asciende de 11000 a 15000.

**Antúñez (2016).** “Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016” (tesis para licenciarse). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huarney, Perú. La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, en la ciudad de

Huarmey, 2016. La investigación se desarrolló utilizando un diseño no experimental – descriptivo – transversal. Para el recojo de información se escogió una muestra dirigida de 22 micro y pequeña empresa de una población de 26, a quienes se les aplico un cuestionario de 14 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: El 59,1% aplica una gestión de calidad. El 40,9% utiliza la mejora continua como técnica de gestión. El 50% planifica sus actividades. El 36,4 % considera el buen trato como prioridad ante sus clientes y el 59.1% cree que una atención de calidad contribuye al aumento de ventas y el 54,5 % no capacita a sus colaboradores en atención al cliente. Finalmente las conclusiones son: La mayoría de las Mypes encuestadas están aplicando una gestión de calidad, y usando la técnica de mejora continua, planificando sus actividades. Así mismo, la mayoría prioriza el buen trato al cliente, contribuyendo al aumento de ventas en su negocio. Palabras clave: Gestión de calidad, Mype.

Jáuregui (2017). Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014 (tesis para licenciarse). Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Nuevo Chimbote, Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro restaurantes, de la urbanización los Héroes del Distrito de Nuevo Chimbote, 2014, llegando a los siguientes resultados: El 50% de los representantes tienen edad entre 18 a 30 años, el 50% son de género masculino y el 37,5% tienen más de 7 años en permanencia en el rubro. El 62.5% tienen de 1 a 3 trabajadores. El 100% aplican liderazgo en su gestión. El 100% ha obtenido como resultados ofertar productos de mayor y mejor calidad. Se concluye que la mitad de los representantes son de género masculino, tienen de 18 a 30 años de edad, de 7 a más años en el rubro, con 1 a 3 trabajadores y la totalidad de las micro y pequeñas empresas aplican gestión de calidad y la totalidad de las MYPE tienen como resultado ofrecer productos de mayor y mejor calidad.



## **2.2. Marco Teórico**

### **Gestión de calidad**

La Norma Internacional 9001(2015) se basa en los principios de la gestión de la calidad : Enfoque al cliente; liderazgo; compromiso de las personas; enfoque a procesos; mejora; toma de decisiones basadas en la evidencia; gestión de las relaciones .En estas descripciones se incluyen unas expresiones de cada principio, contienen una base racional de por qué el principio es importante para la organización o empresa, se muestran ejemplos de los beneficios asociados con cada principio y ejemplos de acciones comunes para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio mencionado.

El objetivo de la Norma Internacional es que: La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional. **ISO 9001 (2015)**.

### **Principios de gestión de la calidad**

La Norma ISO 9001 (2015) ha identificado ocho principios de gestión de la calidad que la alta dirección puede usarlo con la finalidad de dirigir a la empresa u organización, las cuales son:

Enfoque al cliente. Toda empresa u organización depende de sus clientes es por eso que se debe conocer las necesidades actuales y futuros de ellos satisfaciendo sus necesidades e incluso dando más de lo que ellos esperan recibir

Liderazgo. Los líderes son los que guían y orientan a la organización creando y manteniendo un ambiente interno donde el personal se involucra para el logro de los objetivos.

Compromiso de las personas. Todas las personas que trabajan en la organización dan todo de sí, demostrando sus habilidades y siendo de ayuda para la empresa.

Enfoque a procesos. Para que se obtenga los resultados deseados de las actividades en la organización, se logra con un proceso de gestión

Mejora. Debe ser un objetivo continuo y general de la organización. Al identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, apoya a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Toma de decisiones basada en la evidencia. Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Gestión de las relaciones. Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### **Atención al cliente.**

**ISO 9001 (2015).** Enfoque al cliente. Toda empresa u organización depende de sus clientes es por eso que se debe conocer las necesidades actuales y futuros de ellos satisfaciendo sus necesidades e incluso dando más de lo que ellos esperan recibir.

### **Medidas para la satisfacción del cliente**

Medidas que la empresa u organización debe tomar para la satisfacción de los clientes:

**ISO 9001. (2015).** La empresa u organización debe hacer un seguimiento con respecto a la satisfacción de los clientes para que logren ver si se está cumpliendo con las expectativas ofrecidas o las expectativas que esperan obtener de los productos o servicios que se les oferta u ofrece a los clientes.

Para lograr saber si se cumple con lo que se ofrece y si el cliente está satisfecho la empresa u organización tendrá que recibir las opiniones de los clientes con relación a la empresa y con los productos o servicios.

**(Norma ISO 9001, 2015, cap. 9).** Esta norma dice que no hay un método específico para conocer la satisfacción del cliente, pero si hace evocación y es confiable en las encuestas. En estas encuestas se tiene la información necesaria, para que puedan ver en que están fallando y tomar la mejor decisión para mejorarla. La norma dice que son los trabajadores los que tienen que lograr los objetivos que la empresa tiene con respecto a la satisfacción del cliente. Si la empresa desea lograr mejorar, perfeccionar o desarrollar un producto o servicio nuevo, ya que brindan la

opinión del cliente es un requisito indispensable el cliente es muy útil para saber todos los datos que desea la empresa la lograr alcanzar la mejora, el perfeccionamiento o si desea desarrollar un producto o servicio nuevo. su opinión con respecto al diseño y a la utilidad de los mismos, para esto el uso de la encuestas aplicadas al cliente son indiscutibles y nos generaran esa información de importancia para la empresa.

### **Medición de la satisfacción del cliente**

**ISO 9001. (2015). Satisfacción** del cliente. Para tener resultados óptimos y asegurar la calidad en cualquier actividad se requiere llevar a cabo una planificación, control y mejora de la calidad. Para conocer con exactitud la satisfacción del cliente analizaremos como controlar la calidad en la prestación de servicios mediante unos indicadores que nos permitan medir y controlar las actividades ligadas a los procesos de prestación de servicio. Para esto es importante tener en cuenta lo que el cliente espera cuando le prestamos el servicio.

Para lograr los resultados y medir la satisfacción asignamos el responsable a un investigador que hará la investigación sobre los indicadores sobre todo aspecto importante para la organización, el investigador elaborara un plan con o sin apoyo de la empresa este plan está enfocado en conseguir fuentes y datos relativos a las características del servicio en estudio, para ello se determinara el modo que permita articular las fuentes de tal modo que podamos tener las expectativas y necesidades de los clientes plasmadas y establecer tales expectativas o requisitos del cliente y especificar en los informes periódicos de la organización basándonos en los resultados obtenidos año a año o de acuerdo a la periosidad determinada por la organización o empresa , para poder traducirlos en datos que permitan a la organización tomar decisiones o para que puedan identificar las expectativas o requisitos y las necesidades de los clientes. Hay que plantear claridad y transparencia en los resultados y en el impacto económico de la organización.

Cada estudio de investigación realizado por la organización con el fin de conocer las expectativas , requisitos y necesidades del cliente se llevaron a cabo de acuerdo a los procesos establecidos por la organización o empresa con esto se establecerán procesos y metodologías las cuales servirán para transformar los datos en información para la organización la cual será usada para hacer o dar un mejor

servicio o para mejora y calidad en la organización, lo que está basado en metas a lograr por parte de la organización , cada organización establece protocolos para evaluar los resultados de estos procesos.

Estos resultados servirán para incentivar a la organización con los resultados logrados con este enfoque de satisfacción del cliente.

### **Claves para atender correctamente al cliente**

Atender correctamente al cliente permitirá satisfacerlo y servirá para fidelizarlo. Según Vieira (2015). Las claves que ayudarán para atender bien al cliente son los siguientes:

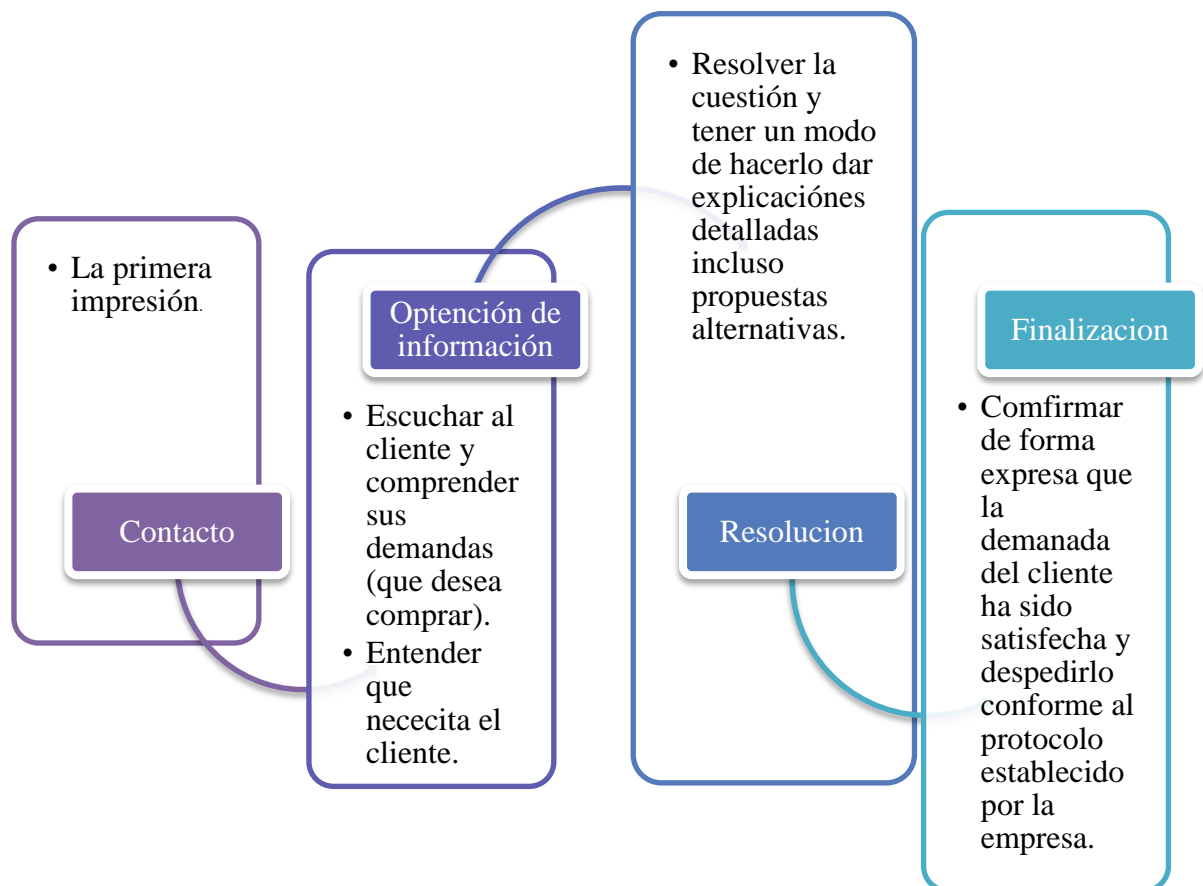
1. Tener el placer de servir: Es importante que las empresas al momento de contratar personal tienen que ver que sean idóneos para el servicio, para que cuando se presenten problemas o dudas que puedan tener los clientes, ellos con gusto actúen de cambiar esa situación en satisfacción y fidelidad.
2. Conocer el servicio que se ofrece: Las empresas exitosas de hoy en día exigen a cada uno de los trabajadores que conozcan el servicio, para que todos puedan dar la información correcta.
3. Atender a los clientes con empatía: Es ponerse en el lugar del cliente, tratar de comprender qué es lo está necesitando y darle solución a ello.
4. Superar sus expectativas: Se debe conocer cuáles son los gustos y costumbres de los clientes con la finalidad de darle lo que espera.
5. Mantener la comunicación S.C.O.T.: El personal de atención siempre debe mostrarse ante los clientes con Seguridad, Claridad, Objetividad y Transparencia. Pero si llegara a tener duda, deberá pedir un tiempo y regresar con la respuesta.
6. Hablar un lenguaje óptimo: El lenguaje del personal de atención hacia el cliente debe ser con un vocabulario adecuado, respetuoso y con el tono de voz apacible.
7. Quejas y reclamos: Los clientes pueden llegar a quejarse y reclamar el mal servicio que están recibiendo. Por eso el personal debe atenderlos y dar solución al problema rápidamente.

8. Fidelizar a los clientes: Las empresas tienen que pensar en estrategias que sean creativas para fidelizar a los clientes, por ejemplo algunos que en la actualidad resultan son: Regalos, foto del cumpleaños (a), descuentos, sorpresas.

9. Encuesta de satisfacción: Es una herramienta útil para identificar las debilidades que la empresa puede tener y conocer los gustos de los clientes, y tomar la mejor decisión para mejorar.

### Cuadro 01

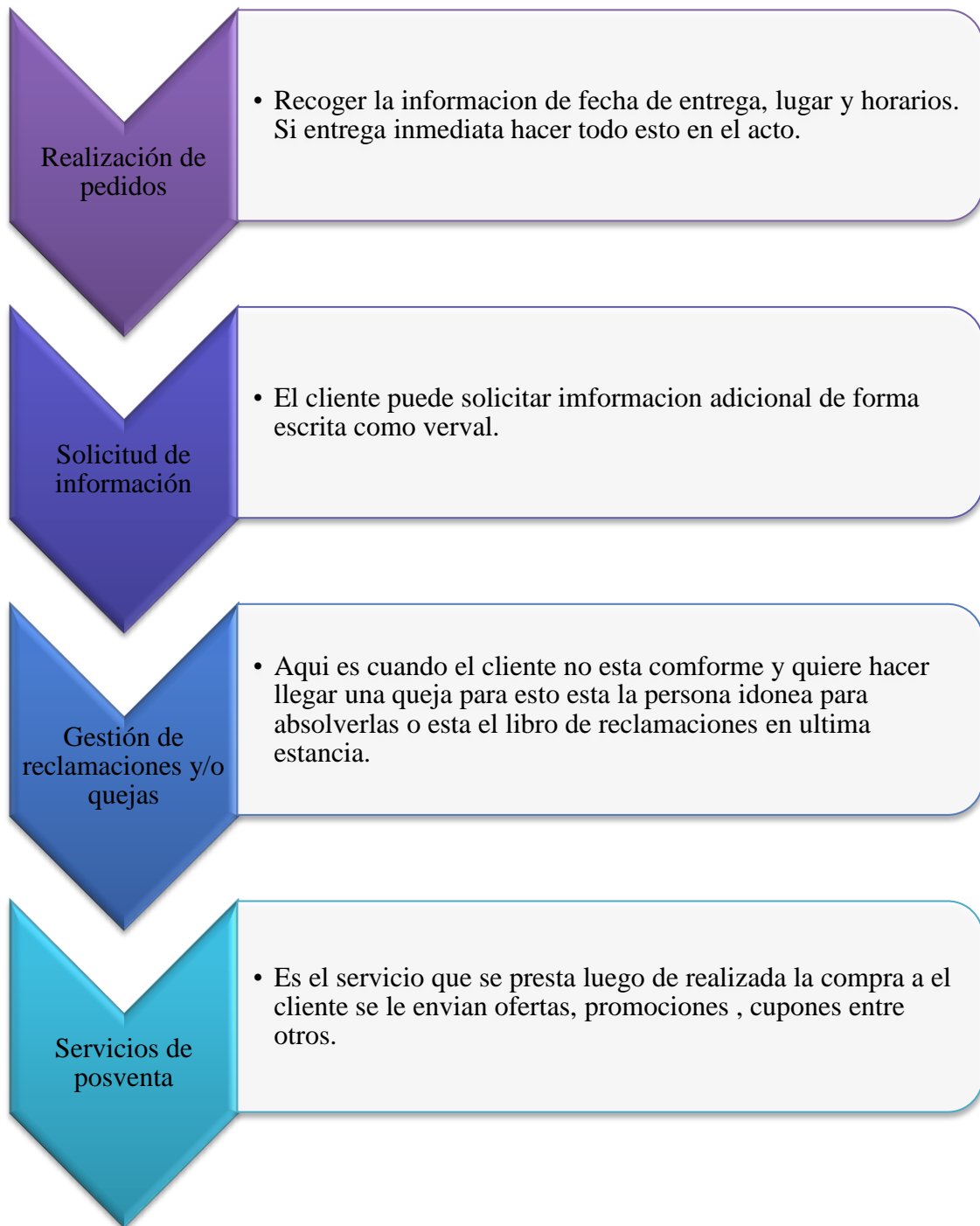
#### Fases de la atención al cliente



Fuente: Panificadora la canasta (2019).

## Cuadro 02

### Fases del proceso de atención al cliente



Fuente: Panificadora la canasta (2019).

## Micro y Pequeñas Empresas

(Ley N° 28015, 2003. Art. 2) Define a la micro y pequeña como la unidad económica de negocio constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización empresarial, contemplada en la legislación vigente, que como objetivo tiene desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios.

Según la Ley todo ciudadano puede constituir una micro o pequeña empresa.

### Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

(Ley N° 30056, 2013, Artículo 5) Mediana empresa: Ventas anuales superiores de 1700 UIT hasta el monto máximo de 2300 UIT (Unidades Impositivas Tributarias) El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el Ministerio de Producción (PRODUCE) cada dos (2) años. En el estudio se ha determinado que todas las empresas pertenecen a la categoría de micro y pequeña empresa y el total de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que tienen entre 1 a 10 trabajadores.

Cuadro 03

| MICRO EMPRESA  | PEQUEÑA EMPRESA   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/>                                |
| <input type="checkbox"/> Hasta 10 trabajadores.        | <input type="checkbox"/> Hasta 100 trabajadores.        |
| <input type="checkbox"/> Ventas anuales hasta 150 UITs | <input type="checkbox"/> Ventas anuales hasta 1700 UITs |

Fuente: Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado (2019).

## **Metodología para la mejora de la calidad**

**ISO 9001. (2015)**, La organización debe mejorar continuamente la convivencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

**ISO 9001 (2015)**, La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Sistema de gestión de la calidad

La organización de forma continua:

Establece.

Implementa.

Mantiene

Mejora

Esto comprende los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional. **ISO 9001 (2015)**.

La organización establece:

Entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos, estas debe de estar establecidas **ISO 9001 (2015)**.

Establecer la continuidad del proceso o procesos como será la interacción de estos procesos.

Determinar y ejecutar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos que hayan determinado.

Destinar recursos que estén disponibles.

Asignar responsables de cada proceso.



## **2.3 Marco Conceptual**

### **Gestión de calidad**

Según el glosario de la norma ISO 9000 define a la gestión de calidad como actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades y las del cliente.

### **Atención al cliente**

**Romero (2015)**. Define como servicio al cliente como el conjunto de técnicas o estrategias que una compañía diseña para satisfacer las necesidades y expectativas de su cliente tanto externos como internos, que a su vez se compone de integridad, calidad, mejoramiento continuo y esto va acompañado de una buena actitud y comportamiento hacia los clientes, además de ser esencial para un eficiente desarrollo y productividad en el sector comercial y personal de quien lo brinde. El servicio al cliente es un tema que hoy en la actualidad avanza aceleradamente. Las mypes hoy en día tuvieron un gran auge gracias a los tratados de libre comercio y la entrada de competidores fuertes con tecnología y productos que crearon un gran impacto en las distintas sociedades, creando así en las normas internacionales de calidad obligando así al comercio a ponerse al día con estos asuntos que son muy importantes en los sectores de industria. Tanto el sector público como el sector privado toman estos modelos como punto de partida para el desarrollo y la productividad comercial y de servicios que brindan a un determinado público exigente. Así mismo a lo largo de la historia el servicio al cliente es un tema de gran importancia en el sector empresarial, provocando muchas falencias que se presenta a la hora de la praxis, y son muy pocas las empresas y organizaciones que hasta el día de hoy no tienen un manejo adecuado sobre gestión de calidad y servicio de atención siendo pilares importantes para un mayor alcance de ingresos económicos y de productividad.

### **Medidas para la satisfacción del cliente**

Medidas que la empresa u organización debe tomar para la satisfacción de los clientes (**Norma ISO 9001, 2015, cap. 9**).

## **Medición de la satisfacción del cliente**

**ISO 9001 (2015).** Satisfacción del cliente. Para tener resultados óptimos y asegurar la calidad en cualquier actividad se requiere llevar a cabo una planificación, control y mejora de la calidad. Para conocer con exactitud la satisfacción del cliente analizaremos como controlar la calidad en la prestación de servicios mediante unos indicadores que nos permitan medir y controlar las actividades ligadas a los procesos de prestación de servicio. Para esto es importante tener en cuenta lo que el cliente espera cuando le prestamos el servicio.

### **Claves para atender correctamente al cliente**

Atender correctamente al cliente permitirá satisfacerlo y servirá para fidelizarlo. Según Vieira (2015). Las claves que ayudarán para atender bien al cliente son los siguientes:

1. Tener el placer de servir: Es importante que las empresas al momento de contratar personal tienen que ver que sean idóneos para el servicio, para que cuando se presenten problemas o dudas que puedan tener los clientes, ellos con gusto actúen de cambiar esa situación en satisfacción y fidelidad.
2. Conocer el servicio que se ofrece: Las empresas exitosas de hoy en día exigen a cada uno de los trabajadores que conozcan el servicio, para que todos puedan dar la información correcta.
3. Atender a los clientes con empatía: Es ponerse en el lugar del cliente, tratar de comprender qué es lo está necesitando y darle solución a ello.
4. Superar sus expectativas: Se debe conocer cuáles son los gustos y costumbres de los clientes con la finalidad de darle lo que espera.
5. Mantener la comunicación S.C.O.T.: El personal de atención siempre debe mostrarse ante los clientes con Seguridad, Claridad, Objetividad y Transparencia. Pero si llegara a tener duda, deberá pedir un tiempo y regresar con la respuesta.
6. Hablar un lenguaje óptimo: El lenguaje del personal de atención hacia el cliente debe ser con un vocabulario adecuado, respetuoso y con el tono de voz apacible.

7. Quejas y reclamos: Los clientes pueden llegar a quejarse y reclamar el mal servicio que están recibiendo. Por eso el personal debe atenderlos y dar solución al problema rápidamente.

8. Fidelizar a los clientes: Las empresas tienen que pensar en estrategias que sean creativas para fidelizar a los clientes, por ejemplo algunos que en la actualidad resultan son: Regalos, foto del cumpleaños (a), descuentos, sorpresas.

9. Encuesta de satisfacción: Es una herramienta útil para identificar las debilidades que la empresa puede tener y conocer los gustos de los clientes, y tomar decisión equitativa y óptima para lograr mejorar.

### **Micro y Pequeñas Empresas**

**Ley N°28015, Artículo 2. (2003).** Define a la micro y pequeña como la unidad económica de negocio constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización empresarial, contemplada en la legislación vigente, que como objetivo tiene desarrollar actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios. (Ley N° 28015, 2003. Art. 2).

Según la Ley todo ciudadano puede constituir una micro o pequeña empresa. En el estudio se ha obtenido que el 66,7% acerca de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino. Se ha obtenido que el 75% tienen entre 31 a 50 años de edad. El 75% tienen grado de instrucción superior universitaria y el 100% están legalmente formalizadas.

### **Características de las micro, pequeñas y medianas empresas**

Artículo 5, (2013). Las características de las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, lo cual es importante conocerla en función de sus niveles de ventas anuales (**Ley N° 30056, Artículo 5, 2013**).

Artículo 5, (2013). Microempresa: Cuyas ventas anuales son hasta un máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Artículo 5, (2013). Pequeña empresa: Ventas anuales superiores de 150 UIT hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias.

(Ley N° 30056, 2013, Artículo 5). Mediana empresa: Ventas anuales de 1700 Unidades Impositivas Tributarias o superiores hasta el monto máximo de 2300 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y el Ministerio de Producción (PRODUCE) cada dos (2) años.

### **Metodología para la mejora de la calidad**

ISO 9001 (2015), La organización debe mejorar de manera continua debe tener en claro que la convivencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad son de alta evaluación para la organización.

Toda organización deberá considerar y tomar muy en serio los resultados obtenidos del estudio, el análisis y la evaluación, la dirección dará una revisada a las opciones o alternativas de solución planteadas de acuerdo a resultados del estudio para ello vera si hay oportunidades o hay necesidad de mejora que deben considerarse como parte de la mejora continua de la organización.

**ISO 9001 (2015)**, Sistema de gestión de la calidad.

La organización de forma continúa:

Establece.

Implementa.

Mantiene

Mejora

Esto comprende los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de esta Norma Internacional, esta norma pone principios y los establece, cada uno interactúa es decir todos guardan alguna o varias relaciones y tienen un fin concreto la gestión de la calidad en una organización basada en resultados.

- ✓ Entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos, estas debe de estar establecidas. **ISO 9001 (2015)**.

✓ La organización debe acordar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, y debe: Establecer las entradas requeridas y las salidas esperadas de tales procesos. **ISO 9001 (2015).**

Establecer la secuencia como la interacción de estos procesos. **ISO 9001 (2015).**

Establecer y aplicar los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de la operación y el control de estos procesos **ISO 9001 (2015).**

Destinar recursos que estén disponibles.

Asignar responsables de cada proceso.

Reconocer o tener en cuenta todos los riesgos y oportunidades definitivos de acuerdo a los requisitos del apartado 6.1.

Realizar la evaluación de tales procesos e implementar los cambios necesarios obtenidos según el estudio o resultados obtenidos del análisis para asegurar que estos procesos logran los resultados previstos por la organización.

El principal y quizás el mayor objetivo que toda organización persigue es Mejorar los procesos y el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización.

A medida en que sea necesario, la organización tendrá:

✓ **ISO 9001 (2015).** Información documentada con el objetivo de apoyar la operación de sus procesos.

✓ **ISO 9001 (2015).** Conservar documentada la información para tener la certeza de que los procesos planificados se ejecutan acorde con lo.

### **Micro y Pequeña Empresa (Mype).**

#### **Definición de Mype:**

**Ministerio de la Producción (2015)**, se denomina Mype a la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como fin realizar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

## **I. Características de las MYPE:**

### **1. Micro Empresa**

Hasta 10 (trabajadores, obreros, empleados).

Ventas anuales hasta 150 Unidades Impositivas Tributarias.

### **2 .Pequeña Empresa**

Hasta 100 (trabajadores, obreros, empleados).

Ventas anuales hasta 1700 Unidades Impositivas Tributarias.

## **II. Clasificación de panaderías**

### **Mype Panificadora**

#### **Tipos de Empresas Panificadoras:**

La micro y pequeña empresa está compuesta de conceptos jurídicos y económicos los cuales están en constante cambio. Desde una empresa individual E.I.R.L hasta S.A.C sociedades donde hay varios dueños y también hay cooperativas en las que los socios prestan sus servicios dentro de ellas.

#### **Se clasifica en industriales y comerciales por la naturaleza de esta empresa:**

**1. Empresas Industriales:** Se dedican a la producción de pan a gran escala y esta es quizás su única fuente de ingresos en la que transforman a materia prima y la convierten en pan.

**2. Empresas Comerciales:** Son todas aquellas empresas que comprar el pan a varias panificadoras para venderlos al cliente final el consumidor por dicho trabajo ellos ganan un porcentaje por la venta realizada.

Por el número de trabadores se clasifican:

**3. Microempresa:** Unidad de producción, que realiza actividades de transformación, servicio o comerciales con la participación directa del propietario y un máximo de diez trabajadores.

**4. Pequeña Empresa:** Unidad de producción, que realiza actividades de transformación, servicio o comerciales con la participación directa del propietario y un máximo de veinticinco trabajadores.

**5. Mediana Empresa:** Toda unidad de producción que realiza actividades de transformación, servicios o comerciales con la participación directa del propietario y un máximo de sesenta trabajadores.

### **III. Elementos de la industria panificadora:**

Son o forman parte de los elementos necesarios para el buen funcionamiento de una empresa panificadoras los siguientes:

**1. Capital humano.** Trabajadores en su conjunto trabajan por un solo fin y logran las metas juntos.

**2. Materiales:** Conformado por el local de trabajo, activos de la empresa o industria y los elementos, herramientas, etc., Todo aquello que nos sirve para hacer el trabajo o labor de producción.

**3. Sistemas:** Implementadas por la administración son técnicas y maneras que permiten aprovechar al máximo mejor, eficiente y equitativamente todos los recursos de la empresa, producción y servicios. Los Sistemas implementadas por la administración señalados pueden referirse a los de ventas, producción, contabilidad. Para los cual se tienen descritas paso a paso, como ejecutar cada una de las operaciones, de manera que no sea necesaria la presencia física de los responsables para la práctica de las mismas, esto optimiza a la empresa y genera mejor uso de cada recurso de forma tal que el sistema ayuda a seguir una secuencia que ya se encuentra sistematizada.

### **IV. Componentes de la Industria Panificadora**

Las industrias panificadoras se compone de: Activos, Pasivos y Patrimonio.

**1. Activos:** Derechos que la empresa posee. Los activos de propiedad, planta y equipo, que pueden figurar en una empresa panificadora son los siguientes:

## **1.1. Mobiliario y Equipo del Departamento de producción**

**1.1.1. Tableros:** Tan bien denominada mesa de trabajo es donde se hace la masa, se figura y se dan los detalles al pan a hornear. El tablero tiene que ser de un material que no dañe el amasado es usualmente de acero o de madera muy fina (cedro).

**1.1.2. Clavijeros:** También denominado bandejas donde es colocada la masa lista para ir al horno.

### **1.1.3. Maquinaria**

**1.1.4. Batidoras:** Es utilizada para la mezcla de masa para productos de pastelería.

**1.1.5. Cilindro:** O también denominado rodillo sirve para refinar la masa para convertirlas en rodajas para panes especiales.

**1.1.6. Olla amasadora:** Se utiliza para hacer la masa y refinado.

**1.1.7. Horno de gas o artesanal:** Se usa para hacer coser el pan.

**1.1.8. Refrigerador:** Esto nos sirve para llevar al frío a los insumos que deseamos conservar en buen estado.

## **1.2. Utensilios y Herramientas**

Son aquellos elementos que nos ayudan en el proceso de producción estos son: bandejas, escoba de horno, pala bracerá, bolillos, raspadores, espátulas, tijeras, pesas, balanza, termómetro, limpiadores, escobas para la limpieza, reloj.

## **1.3. Mobiliario y equipo de ventas**

Es el siguiente:

**1.3.1. Vitrina:** Es el lugar donde se exhiben los productos terminados y listos para la venta.

**1.3.2. Mostrador:** Es donde se exhiben los productos que son ofertados al cliente.

**1.3.3. Bandejas de plástico:** Contiene el producto para la venta.

**1.3.4. Tenaza:** Nos sirve para coger el pan y llevarlo a la bolsa o canasta.

**1.3.5. Material de empaque:** Bolsas de papel o cajas de cartón cansón en donde se prepara al producto para que el cliente lo lleve.

**1.3.6. El equipo comprende:**

**1.3.6.1. Caja registradora:** Para la facturación de a diario.



**1.3.6.2. Refrigerador:** Para la conserva de los insumos y productos.

**1.3.6.3. Calculadora:** Es usado para el cálculo de montos menores y de fácil cálculo.

**1.3.6.4. Vehículos**

**1.3.6.4.1.** Para el centro donde se produce.

**1.3.6.4.2.** Para el despacho, de los productos terminados y listos para la entrega.

**2. Pasivos:** Deudas o compromisos a corto o a largo plazo de la empresa.

**3. Patrimonio:** Son los bienes, derechos y obligaciones que posee una empresa o persona.

**V. Claves para el Éxito de una Industria Panificadora:**

- ✓ Identifica la zona donde no exista panadería y exista la necesidad de que haya una. (Oportunidades de negocio).
- ✓ Escoge una ubicación de alto transito que este cerca de locales, comercios o de entidades.
- ✓ Contrata a personal calificado para el puesto con actitud de servicio, y con buen trato a los clientes.
- ✓ Cumple con el horario de trabajo en todos los procesos desde la compra de insumos hasta la venta a la hora pactada con cada cliente.
- ✓ Garantiza y asegúrate que la calidad de tus insumos y productos sea la óptima.
- ✓ Crea tu marca esto te permitirá ser identificado por los clientes.

**VI. Infraestructura de una panadería.**

Horno

Cámara de fermentación

Mesa de trabajo

Almacén de materiales

Cortadora

Batidora

Ingreso

Hall de atención al cliente.

## **VII. Estructura organizativa de la panificadora:**

1. Gerencia Administración: Es totalmente el responsable funcionen Todas las áreas y esta se subdivide en otras áreas de la cuales tenemos las siguientes:

1.1. Departamento de Producción: Donde se lleva a cabo el proceso de transformación de los insumos y es convertida en pan o productos de panadería como pasteles, etc.

✓ Panadero: Es quien está a cargo de la producción.

1.2. Departamento de Compras: Quienes están encargados de la compra de insumos y que estos estén debidamente inventariados y de tal forma que se sepa que insumo es el que falta y esta área solicite presupuesto para el aumento del stock reposición.

✓ Asistente de compras: Encargado del departamento de compras.

1.3. Departamento de Contabilidad es donde se hacen las cuentas de la empresa administrada y en esta área se lleva el control de ingresos y egresos, compras, costos y gastos de la empresa, está encargada de guardar registros como documentación y hacer estudios como la productividad, costeo, preciadores y evaluar sobre las promociones y gastos que pueda hacer la empresa, entre otros.

✓ Contador: Encargado del área.

1.4. Departamento de Ventas y Mercadeo: Es el área encargada de las ventas y de todos lo que involucre el proceso de venta como proponer promociones, en una panificadora es en una sola palabra el vendedor a servicio de los clientes de la panificadora.

✓ Servicio al cliente y Vendedor: Personal de la panificadora.

✓ Comunicación e Imagen: Presentación del vendedor al cliente, uniforme, limpieza, etc.

### **VIII. Conservación del pan.**

El pan debe de conservarse en un ambiente muy fresco donde no haya humedad y este libre con agentes contaminantes que impidan mantenga la humedad precisa para el consumo, por nada debe de ser expuesto al sol ya que eso haría que el pan pierda la humedad y contextura.

El pan debe de ser colocado en un mostrador limpio y sobre papel manteca o mantequilla lo que permitirá preservar la humedad y buen estado, el mostrador debe de estar temperado o en tal caso en un ambiente limpio y lejos de la contaminación.

### **IX. Conservación de los insumos para la panadería.**

Los insumos deben de estar conservados en un ambiente limpio, fresco donde no estén expuestos al sol pero tampoco estén expuestos durante mucho tiempo al calor o a la humedad, recordemos que son productos de fácil fermentación y si los exponemos al calor tenderán a malograrse rápido , si los exponemos a la humedad es muy probable que le salgan hongos o se malogren rápido también si los tenesmo durante mucho tiempo en el almacén lo más probable es que caduquen por lo que siempre tienen que estar saliendo de stock y tiene que ingresar la materia a reponer más fresca.

La forma óptima de conservar los insumos de la panadería es mantenerlos en ambientes temperados y limpios.

### **X. Función de los ingredientes en la preparación del pan.**

#### **Agua**

La sustancia mineral participa en la hidratación de los almidones y formación de gluten.

#### **Sal**

Hace que el pan no sea amargo.

#### **Azúcar y otros**

Es alimento para la levadura para que esta acelere el proceso de fermentación.

## **XI. Uniforme.**

### **Personal que elabora el pan:**

Guantes de seguridad.

Botas y zapatos de seguridad.

Ropa de trabajo; cofia con rejilla para mujer o gorro con rejilla para el panadero varón.

### **Personal para la atención al público de la panadería:**

Delantal en color para panadería.

Cofia en color.

El color puede variar de acuerdo a la panadería puede ser de color blanco, amarillo, celeste, rojo etc.

## **XII. Costeo de productos en la industria panadera, (s/.)**

### **Actividades a realizar antes de la puesta en marcha:**

Actividades Fase I

1. Identificar el centro de actividad a realizar en la panificadora.
2. Identificar actividades asociadas a cada centro para la panificación.
3. Identificar los recursos indirectos de cada actividad a realizar en la panificación.
4. Definir los generadores de costo para la panificadora.
5. Prorrato de costos indirectos entre las actividades a realizar en la panificadora.
6. Calcular costos a partir de los de los generadores de costo en la panificadora.

Actividades Fase II

7. Asignar costos indirectos a las actividades de la panificadora.
8. Asignar costos directos a los productos o servicios de la panificadora.

### **XIII. Centros de operación y Actividades por centro:**

Abastecimiento: Adquisición materias primas e insumos.

Producción:

- Pesaje de ingredientes.
- Mescla y amasado.
- Corte y ovillado.
- Moldeado y formación.
- Horneado y cocción.

Aseo y control

- Limpieza.
- Mantención.
- Control de plagas.

Administración

- Revisión y control de calidad.
- Contabilidad.
- Pago de seguros.

Venta de productos

- Venta de productos.

### **XIV. Recursos indirectos en la panadería y generador de costo:**

Teléfono, min/ llamada.

Mano de obra, min/hombre.

Panadero, min/hombre.

Energía eléctrica, kW/ min.

Depreciación, min/uso.

Arriendo de infraestructura, min/uso.

Energía eléctrica maquinaria, kW/min.

Gas, L/gas consumido.

Mano de obra, min/hombre.

Insumos de limpieza, unidades.

Agua, m<sup>3</sup>/min.

Servicios de mantención, cantidad de servicios.

Servicios de control plagas, cantidad de servicios.

Servicio de contabilidad, cantidad de servicios.

Seguro, cantidad de seguro.

#### **XV. Términos usados en la panificación.**

1. Masa madre: Es la primera masa y sirve para hacer distintos tipos de pan.
2. Corteza: La capa visible del pan, la miga suele estar dura.
3. Bolear: Proceso formativo de masa después de la separación o división.
4. Refrigerar: Llevar a la masa al frío con el objetivo de que baje o pare el proceso de fermentación.
5. Hacer dormir: Dejar que la masa por si sola fermente.
6. Cortar: Separar la masa.
7. Cuerpo: Elasticidad y tenacidad de la masa trabajada.
8. Dar cuerpo: Aumentar el resultado obtenido y hacer más elástica a la masa.
9. Enarenar: Amasar hasta obtener o hacer que la masa parezca arena.
10. Leudante: La incorporación de levadura.
11. Hornear: Es el proceso de cocción de la masa.
12. Hidratación: Cantidad de agua que absorbe nuestra masa para logara consistencia.

13. Formar: Dar una forma a la masa.
14. Formato: Modelado de la masa.
15. Fresar: Mezclar materias al inicio del amasado como azúcar, etc.
16. Emponchar: Batir al huevo de tal forma de obtengamos un batido sólido y cremoso.
17. Estufar: Poner en la estufa la fermentación.
18. Evaporaciones: Perdida de humedad después de salir del horno.
19. Laminar: Estirar masa con un rodillo hasta obtener una forma o grosor deseado esto usualmente se hace para hacer hojarascas o galletas.
20. Batir: Mezclar la masa.
21. Desmoldar: Sacar del molde a la masa ya cocida.
22. Enharinar: Echar harina al molde donde se pondrá la mezcla.
23. Cernir: Llevar los insumos secos al colador.
24. Colar: Llevar los insumos líquidos por el colador.
25. Pintar: Decorar el pan usualmente usan la margarina, yema de huevo, o semillas.
26. Temperar: Darle temperatura a la amasa o al horno.
27. Amasar: Manipular la masa con el objetivo de incrementar el gluten.
28. Alargar: Dar longitud a la masa.
29. Aprestado: Es la segunda fermentación que se le da a la masa.
30. Coger suelo: Masa que se cocinó demasiado y ya no sirve debe de ser retirada.
31. Con demasiada fuerza: Dar fuerza a la masa.
32. Contrafase: Adicionar harina en el amasado.

## **XVI. Responsabilidades del personal de la panadería.**

### **Responsabilidades del representante en una micro y pequeña empresa panadera:**

El representante de panadería es responsable de velar por la calidad de los ingredientes, los productos y el servicio de su negocio.

Para ser el representante de panadería lo óptimo es que conozca el tema y tenga la experiencia en este negocio ya sea preparando panes, pasteles, galletas entre varios muchos productos es muy importante que tenga la experiencia en este caso en la preparación de grandes volúmenes esto le faculta a agregar o quitar puntos a la hora de hacer la carta de tal forma que el pan sea atractivo y apetitoso para el cliente.

Responsabilidad del personal a su cargo, el representante de la panadería supervisa a todo el personal en tanto siempre tendrá que evaluar el desempeño y ver que se cumplan todos los acuerdos establecidos como la hora de ingreso ,salida , uniforme todo lo que este a su cargo con respecto a l personal.

El representante tiene que mantener el inventario al día todo los ingredientes se acaban luego de la venta en un producto final , se tiene que hacer el inventario y calcular cada cuanto tiempo se hacen las compras.

El representante de la panadería tiene que presupuestar y asegurarse que el negocio sea rentable y tiene que maximizar las ventas y ganancias de la micro y pequeña empresa panadera.

### **Responsabilidades del panadero**

El panadero es el artesano encargado de la elaboración del pan.

El panadero es quien puede sugerir algún cambio con respecto a la preparación.

El panadero debe de hacer el pan de acuerdo a las recetas programas por la empresa y no hacer cambios sin que antes lo haya consultado.

El panadero es el responsable de que el pan sea agradable y delicioso para la venta.



### **Responsabilidades del personal encargado de la atención al público.**

El personal encargado de la atención es responsable de vender el pan

Es responsable de atender al cliente

Es responsable de ser la imagen humana de la micro y pequeña empresa

Es responsable de llevar el uniforme asignado y hacer uso y cuidado de todo elemento proporcionado para la venta.

### **XVII. Proceso de elaboración de pan:**

Dos quintales y medio por día aprox. Esto en kilos es 10 a 15 kilos más o menos.

Se produce 8 clases de pan y cada una de ellas tiene recetas diferentes.

Los insumos son:

- ✓ Harina
- ✓ Mejorador
- ✓ Levadura
- ✓ Azúcar
- ✓ Sal
- ✓ Anís entero
- ✓ Manteca

6 Kilos de harina

60 gramos de mejorador

75 gramos levadura seca

780 gramos de sal

5 gramos anís entero

600 gramos de manteca

6 huevos

Esencia de vainilla 100 ml

2400 ml de agua

Receta pan de yema

Salen un coche de pan entre 285 a 288 panes

Un quintal salen 2400 panes aprox.

Precios de insumos

S/.93, 00 harina 50 kl

S/.54.50 mejorador de 5kl

S/.9.50 levadura seca de 1 kl

S/.88.00 azúcar 50 kl

S/.1.2 sal 1 kl

S/.18.00 anís entero 1kl

S/. 54.00 caja de manteca 10kl

Huevos a precio del mercado

Se amasa y se logra la textura con la batidora industrial.

Se lleva la masa a la divisora y se colocan en los moldes o en las bandejas de cocción.

Se colocan las bandejas en los cochecitos diseñados para soportar el calor.

Se dan los últimos detalles a la masa cruda. Como polvear azúcar o echar yema de huevo o etc.

Se coloca en el horno diseñado para hornear panes.

Se sacan los panes se hace enfriar.

Se colocan en canastas o en los exhibidores para la venta.

Se hace la venta y llega al cliente.

Las panificadoras industriales se miden no solo por lo grande del local o el número de trabajadores se miden además de ello a la producción que realizan las panaderías tienen unidades de medida y a estas se denominan quintales un panadero nunca le

hablara de numero de panes le hablara de quintales o kilos de pan que realiza durante la investigación se hizo esas consultas y se hizo la observación de las panaderías y se denoto que manejan términos adecuados a la actividad económica que realizan.

Esos términos son empleados al momento de la compra de insumos, producción y venta de pan.

El pan es un producto muy común en todo lugar por que el cliente requiere de pan ya sea para un desayuno o para algún evento que tenga el pan siempre está presente el toda mesa familiar en el Perú se conocen muchas variedades de pan y hay mezclas con varios insumos que lo hacen muy interesante y cada vez más atractivo para el consumidor que busca lo nuevo lo nutritivo y lo innovador.

Las clases de pan que se hacen son muchas pero entre ellas podemos mencionar:

El pan de trigo.

Pan de leche

Panes especiales.

Panes andinos

Y hací muchas clases de pan.

El pan es el alimento de toda clase social es un producto de fácil acceso para todo tipo de público por ello se puede decir que el público o el cliente objetivo está compuesto por todos los consumidores Peruanos. En la presente investigación en la que hemos descrito las características de las panificadoras del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, tenemos que proporcionar la información sobre la elaboración del pan y el proceso de la elaboración del pan para hacer más óptima la información brindada.

## **XVIII. Constitución de una micro y pequeña empresa en el Perú, pasos a seguir:**

### **Primero: Elección de la sociedad.**

El negociante debe de elegir la sociedad que quiere conformar de acuerdo al negocio y de acuerdo al capital que maneja.

**Esta puede ser:**

**Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL):** Mínimo dos socios máximo 50 socios, las dediciones deben de ser tomadas por unanimidad.

**Sociedad por Acciones (SPA):** Su capital se divide en acciones y debe de estar conformada por una o más personas interesadas en el negocio.

**Sociedad Anónima (SA):** Su capital se divide en acciones pero tienen un directorio compuesto con al menos tres miembros de los cuales debe de existir como mínimo un presidente y un gerente, las decisiones se toman vía votación y gana la mayoría.

**Segundo: Se constituye la sociedad como persona jurídica.**

**Redacción y legalización escritura pública: La escritura pública define a la nueva persona jurídica:**

Puede ser redactada y legalizada con un notario elije el costo y el tiempo del trámite. Y finalmente debe de ir a registros públicos con los datos de los que conforman la sociedad usted

**Publicación extracto en Diario Oficial:**

El trámite es gratuito para aquellas sociedades que presenten su publicación por primera vez o de lo contrario deberá cancelar 1 unidad impositiva tributaria (UIT)

**Inscripción Conservador de Bienes Raíces:**

Para acreditar la existencia de una sociedad a través del extracto de la escritura pública, se debe de ir a la oficina de registro de comercio del distrito o comunidad donde se desarrollara la empresa para eso de acercará a su respectiva municipalidad con dos copias del extracto de la escritura pública.

**Protocolización:**

Es necesario generar un archivo que es opcional no forma parte de algo obligatorio usted puede elegir la notaria llevara a la notaria todos los documentos solicitados para la constitución de la sociedad. Se puede llegar cualquiera de los documentos detallados por seguridad de los asociados o del dueño.

Lo que si es obligatorio es dirigirse a la página SID página diseñada para hacer más rápido el trámite el SID está en la página de la Sunarp, deberás ingresar registrarte y llenar todos los datos que te solicitan como domicilio, objeto social, capital, participantes o socios , el sistema te asignara un numero este número lo imprimirás y los llevaras a la notaria que desees la notaria decepcionará y procesara tu solicitud , luego enviara un parte notarial con la firma digital, finalmente la Sunarp enviara la notificación de inscripción a ti y al notario incluyendo el ruc de la empresa obtenida paralelamente en la Sunat.

Lo que busca con esto el gobierno es el uso de menos papel, la eliminación de casos fraudulentos, mayor rapidez en la gestión documentaria comunicación rápida con el ciudadano por correo. Esta es una herramienta tecnológica implantada.

Este sistema fue lanzado en octubre del 2014 y hasta la actualidad se tienen 8,978 micro y pequeñas empresas que han hecho uso del sistema tecnológico.

En conclusión el protocolo son las pautas a seguir de acuerdo a lo solicitado por la empresa, esta fundamentalmente basado en varios puntos algunos a mencionar son la ética, conducta, normas, reglas, estrategias y otros puntos. Todo trabajador está obligado a seguir el protocolo establecido por la organización y es casi una orden memorizada en la cual se sabe que se debe de hacer con respecto a algo y cuáles son los procedimientos a seguir ante cualquier tema a desarrollar toda empresa está en la obligación de tener a su personal informado con respecto a los protocolos a seguir y el personal está en la responsabilidad de realizarlo en ocasiones el protocolo puede no estar adecuado a ciertas situaciones nuevas para la organización por ello es que la organización debe de actualizar el protocolo o implementar o sacar algunos puntos todo con el fin de tener una organización sólida y servicial que genere ingresos y sea altamente rentable.

### **III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Diseño de Investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental – transversal-descriptivo.

No experimental: Porque se va a estudiar conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. Transversal: Porque se va a estudiar en un tiempo determinado.

Fue descriptivo porque solo se describió las características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y de la variable gestión de calidad en atención al cliente.

El tipo de investigación será cuantitativo, puesto que se van a utilizar técnicas de conteo y de medición.

El nivel de investigación será descriptivo, ya que se pretende comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos del problema planteado.

#### **3.2 Población y muestra**

El universo o población

##### **Población**

La población está constituida por 12 MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018.

##### **Muestra**

La muestra comprende de 10 micro y pequeñas empresas del sector industria-panificadoras del distrito de Cayma, 2018.

### 3.3 Definición y Operacionalización de Variables

**Tabla 2.** Definición y Operacionalización de variables e indicadores.

| VARIABLES  | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DIMENSIÓN   | INDICADORES  | ESCALA DE MEDICIÓN |
|--|---|---|--|--------------------|
| <b>Gestión de calidad en atención al cliente</b> | <b>Gestión de calidad:</b><br>Según el glosario de la norma ISO 9000 define a la gestión de calidad como actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con el objetivo de satisfacer sus propias necesidades y las del cliente.   | ¿Esta aplicando una gestión de calidad en su empresa?                   | SI<br>NO   | Nominal            |
|  |   | ¿Qué técnica de gestión aplica en su empresa?                           | Mejora continua<br>Plan estratégico<br>Calidad total<br>Otros                              |                    |
|  |   | ¿Qué considera más importante para determinar la calidad en su empresa? | Planifica sus actividades<br>Calidad del producto<br>Atención al cliente<br>Precios bajos  |                    |
|  |   | ¿Cada que tiempo capacita al personal en atención al cliente?           | Al ingreso<br>3 meses<br>6 meses<br>Anual<br>No capacita                                   |                    |
|  |   | ¿Qué considera más importante para determinar la calidad en su empresa? | Planificar sus actividades<br>Calidad del producto<br>Atención al cliente<br>Precios bajos |                    |
|  | <b>Atención al cliente:</b><br><b>Romero (2015).</b> Se define como servicio al cliente como el conjunto de técnicas o estrategias que una compañía diseña para satisfacer las necesidades y expectativas de su cliente tanto externos como internos, que a su vez se compone de integridad, calidad, mejoramiento continuo y esto va acompañado de una buena actitud y comportamiento hacia los clientes, además de ser esencial para un eficiente desarrollo y productividad en el sector comercial y personal de quien lo brinda | ¿Qué considera más importante para la atención al cliente?              | Amabilidad<br>Tiempo de espera<br>Limpieza   |                    |
|  |   | Brindar una atención de calidad contribuye a:                           | Aumento de ventas<br>Fidelización de clientes<br>Posicionamiento en el mercado             |                    |
|  |   | ¿Atiende y da solución a los reclamos?                                  | Algunas veces<br>Todas las veces<br>Nunca  |                    |
|  |   | ¿Considera que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente?   | No lo había pensado antes.<br>Siempre he tenido esa idea.                                  |                    |
|  |   |   |  |                    |

**Fuente:** Elaborado por Carolina Casazola

### **3.4. Técnicas e Instrumentos**

En la investigación se utilizó la entrevista y sus variaciones (técnica), y para el recojo de la información se utilizó el cuestionario y sus variaciones (instrumento) estructurado de 14 preguntas referente a los aspectos generales de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y de la variable gestión de calidad en atención al cliente.

El procedimiento general podría comprender dos etapas.

Previa a la aplicación de la técnica diseñada.

- Revisión de los objetivos propuestos
- Revisión de las variables y sus dimensiones
- Consideraciones en torno a la población objeto del instrumento.

Propia al instrumento que se aplicará

- Selección del instrumento a aplicarse
- Elaboración del instrumento
- Validación del instrumento
- Aplicación del instrumento
- Presentación de los resultados
- Análisis de sus resultados

### **4.5 Plan de análisis de datos**

Se utilizó el programa Microsoft Excel, donde se elaboró la tabulación, las tablas de frecuencia absoluta y relativa porcentual, y las figuras estadísticas. También se utilizó el programa Microsoft Word para el desarrollo del informe de investigación final. Finalmente se utilizó el PDF para la presentación del estudio de investigación.



### 3.6. Matriz de Consistencia

**Tabla 3.** Matriz de consistencia de la investigación.

| PROBLEMA DE INVESTIGACION   | OBJETIVOS DE INVESTIGACION  | VARIABLES                                 | Población y Muestra   | METODOLOGIA  | TECNICAS E INSTRUMENTOS  |
|---|---|---|---|--|--|
| ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018? | Objetivo General  | Gestión de calidad en atención al cliente | Población: La población estará constituida por 12 Mypes del sector industria - rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018.       | Diseño:<br>Para la laboración del presente trabajo de investigación se utilizará el diseño no experimental - transversal-descriptivo.<br>- Fue no experimental porque la investigación se realizó sin manipular la variable gestión de calidad en atención al cliente, y se estudió tal como se encuentra dentro las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018.<br>- Fue transversal porque el estudio se realizó en un determinado tiempo que se inició el 1 de febrero y terminó el 31 de diciembre del año 2018.<br>- Fue descriptivo porque solo se describió las características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y de la variable gestión de calidad en atención al cliente. | Técnica:<br>La entrevista y sus variaciones.<br>Instrumento:<br>El cuestionario y sus variaciones. |
|   | Objetivos Específicos   |   |   |  |  |
|   | I Determinar las principales características de los Administradores, gerentes y/o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018. |   | Muestra: La muestra se dirigió a 10 micro y pequeñas empresas del sector industria - rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018. |  |  |
|   | II Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018.  |   |   |  |  |
|   | III Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018.   |   |   |  |  |

**Fuente:** Elaborado por Carolina Casazola.

## IV. RESULTADO DE LA INVESTIGACION

### 4.1 Resultados

**Tabla 01:** Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.

| Datos generales             | N° de MYPES | Porcentaje |
|-----------------------------|-------------|------------|
|                             | F           | f          |
| Datos generales             | N° de MYPES | Porcentaje |
| <b>Edad</b>                 |             |            |
| 18 – 30 años                | 2           | 20%        |
| 31 – 50 años                | 5           | 50%        |
| 51 a más años               | 3           | 30%        |
| <b>Total</b>                | 10          | 100%       |
| <b>Genero</b>               |             |            |
| Masculino                   | 8           | 80%        |
| Femenino                    | 2           | 20%        |
| <b>Total</b>                | 10          | 100%       |
| <b>Grado de instrucción</b> |             |            |
| Sin instrucción             | 1           | 10%        |
| Primaria                    | 1           | 10%        |
| Secundaria                  | 2           | 20%        |
| Superior universitaria      | 6           | 60%        |
| <b>Total</b>                | 10          | 100%       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.

**Tabla 04: Edad.**

| Datos generales | N° de MYPES                | Porcentaje                 |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
|                 | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
| <b>Edad</b>     |                            |                            |
| 18 – 30 años    | 2                          | 20%                        |
| 31 – 50 años    | 5                          | 50%                        |
| 51 a más años   | 3                          | 30%                        |
| <b>Total</b>    | 10                         | 100%                       |

Fuente: Tabla 01

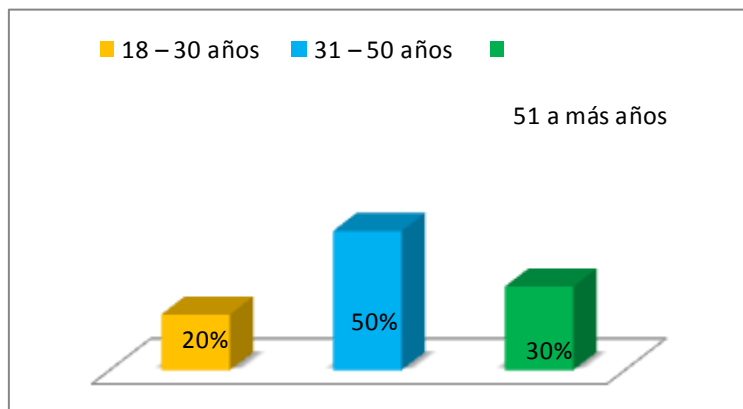


Figura 01: Edad del representante de la micro y pequeña empresa<sup>23</sup>

Fuente: Tabla 01

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 tienen entre 31 a 50 años de edad. Un 30 % tienen de 51 a más años de edad y un 20 % tienen entre 18 a 30 años de edad.

**Tabla 05: Genero.**

| Datos generales | N° de MYPES                | Porcentaje                 |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|
|                 | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
| <b>Genero</b>   |                            |                            |
| Masculino       | 8                          | 80%                        |
| Femenino        | 2                          | 20%                        |
| <b>Total</b>    | 10                         | 100%                       |

Fuente: Tabla 01

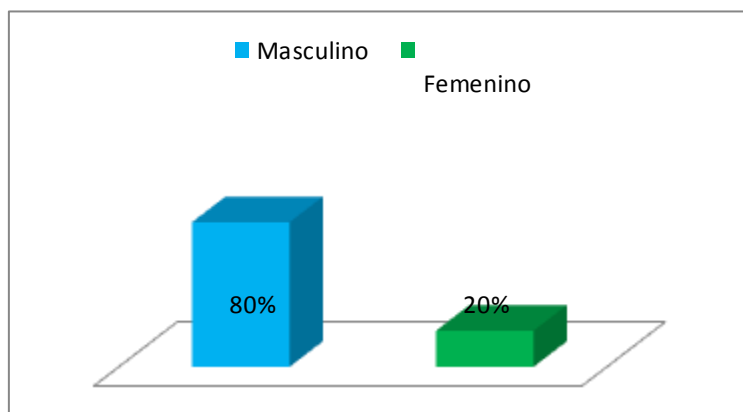


Figura 02: Genero del representante de la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 01

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 80% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 son de género masculino .Un 20 % son de género femenino.

**Tabla 06: Grado de instrucción.**

| Datos generales             | N° de MYPES                | Porcentaje                 |
|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
|                             | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
| <b>Grado de instrucción</b> |                            |                            |
| Sin instrucción             | 1                          | 10%                        |
| Primaria                    | 1                          | 10%                        |
| Secundaria                  | 2                          | 20%                        |
|                             | 6                          |                            |
| Superior universitaria      |                            | 60%                        |
| <b>Total</b>                | 10                         | 100%                       |

Fuente: Tabla 01

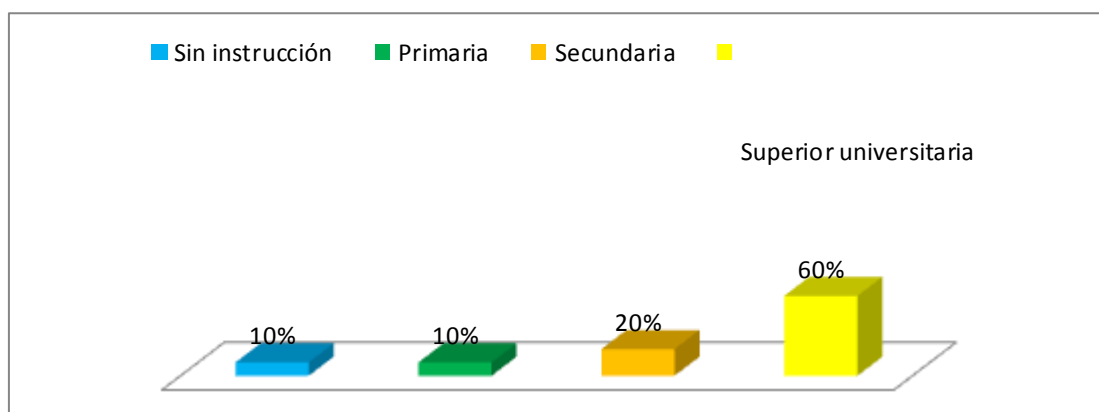


Figura 03: Grado de instrucción del representante de la micro y pequeña empresa

Fuente: Tabla 01

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 60% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 tienen grado de instrucción superior universitaria. Un 20 % tienen grado de instrucción secundaria, un 10 % tienen primaria y un 10% no tienen instrucción.

**Tabla 02:** Características de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.

| <b>Datos generales</b>                   | <b>N° de MYPES</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|--------------------|-------------------|
|  | <b>F</b>           | <b>f</b>          |
| <b>Tiempo de permanencia en el rubro</b> |                    |                   |
| 0 a 3 años                               | 6                  | 60%               |
| 4 a 6 años                               | 2                  | 20%               |
| 7 a más años                             | 2                  | 20%               |
| <b>Total</b>                             | 10                 | 100%              |
| <b>Situación legal</b>                   |                    |                   |
| Formal                                   | 10                 | 100%              |
| <b>Total</b>                             | *                  | 100%              |
| <b>Número de trabajadores</b>            |                    |                   |
| 1 a 5 trabajadores                       | 3                  | 30%               |
| 6 a 10 trabajadores                      | 5                  | 50%               |
| 11 a más trabajadores.                   | 2                  | 20%               |
| <b>Total</b>                             | 10                 | 100%              |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.

**Tabla 07: Tiempo de permanencia en el rubro.**

| Datos generales                          | N° de MYPES                | Porcentaje                 |
|--|----------------------------|----------------------------|
|  | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
| <b>Tiempo de permanencia en el rubro</b> |                            |                            |
| 0 a 3 años                               | 6                          | 60%                        |
| 4 a 6 años                               | 2                          | 20%                        |
|  | 2                          |                            |
| 7 a más años                             |                            | 20%                        |
| <b>Total</b>                             | 10                         | 100%                       |

Fuente: Tabla 02

Fuente: Encuesta realizada.

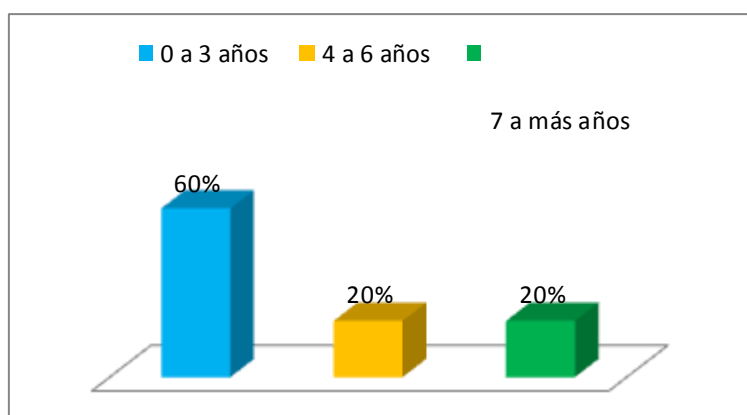


Figura 04: Tiempo de permanencia de la micro y pequeña empresa en el rubro.

Fuente: Tabla 02

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 60% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 tienen tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 3 años. Un 20% tiene de 4 a 6 años y un 20% tiene de 7 a más años.

**Tabla 08: Situación legal.**

| Datos generales        | N° de MYPES         | Porcentaje          |
|------------------------|---------------------|---------------------|
|                        | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
| <b>Situación legal</b> |                     |                     |
| Formal                 | 10                  | 100%                |
| <b>Total</b>           | *                   | 100%                |

Fuente: Tabla 02

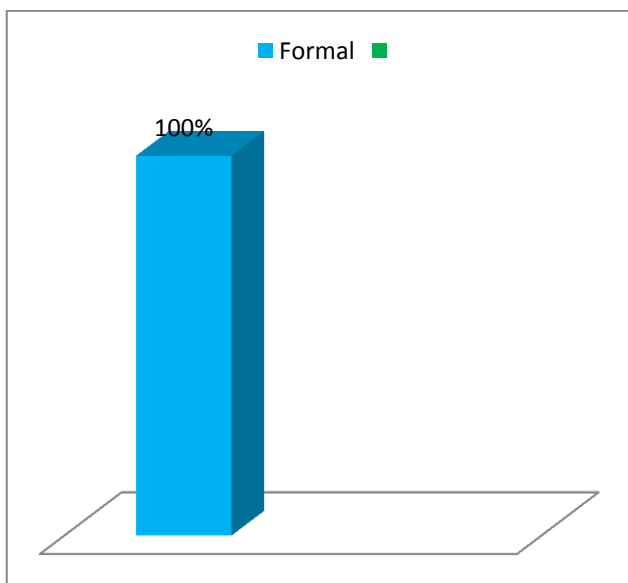


Figura 05: Situación legal

Fuente: Tabla 02

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 100% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 son formales.



**Tabla 09: Número de trabajadores.**

| Datos generales               | N° de MYPES                | Porcentaje                 |
|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|
|                               | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
| <b>Número de trabajadores</b> |                            |                            |
| 1 a 5 trabajadores            | 3                          | 30%                        |
| 6 a 10 trabajadores           | 5                          | 50%                        |
| 11 a más trabajadores.        | 2                          | 20%                        |
| <b>Total</b>                  | 10                         | 100%                       |

Fuente: Tabla 02

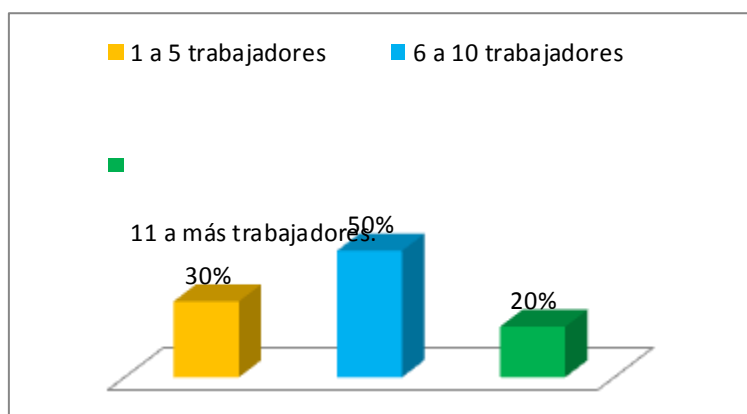


Figura 06: Número de trabajadores

Fuente: Tabla 02

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 tienen de 6 a 10 trabajadores. Un 30 % tienen de 1 a 5 trabajadores y un 20% tienen 11 a más trabajadores.

**Tabla 03:** Características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.

| <b>Datos generales</b>   | <b>N° de MYPES</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|--------------------|-------------------|
|  | <b>F</b>           | <b>f</b>          |
| <b>Esta aplicando una gestion de calidad en su empresa</b>     |                    |                   |
| Si   | 6                  | 60%               |
| No   | 4                  | 40%               |
| <b>Total</b>   | <b>10</b>          | <b>100%</b>       |
| <b>Que tecnica de gestion aplica en su empresa</b>             |                    |                   |
| Mejora continua  | 1                  | 10%               |
| Plan estrategico   | 5                  | 50%               |
| Calidad total  | 1                  | 10%               |
| Otros  | *                  |                   |
| Ninguno  | 3                  | 30%               |
| <b>Total</b>   | <b>10</b>          | <b>100%</b>       |
| <b>Qué considera más importante para determinar la calidad</b> |                    |                   |
| Plan estratégico   | 5                  | 50%               |
| Calidad total  | 1                  | 10%               |
| Otros  | *                  |                   |
| Ninguno  | 3                  | 30%               |
| <b>Total</b>   | <b>10</b>          | <b>100%</b>       |
| <b>Tiempo que capacita al personal en atención al cliente</b>  |                    |                   |
| Al ingreso   | 2                  | 20%               |
| 3 meses  | 3                  | 30%               |
| 6 meses  | *                  |                   |
| Anual  | *                  |                   |
| No capacita  | 5                  | 50%               |
| <b>Total</b>   | <b>10</b>          | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.

**Tabla 03:** Características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.

| <b>Datos generales</b>   | <b>N° de MYPES</b> | <b>Porcentaje</b> |
|--|--------------------|-------------------|
|  | <b>F</b>           | <b>f</b>          |
| <b>¿Qué considera más importante para determinar la calidad en su empresa?</b> |                    |                   |
| Planificar sus actividades   | 1                  | 10%               |
| Calidad del producto   | 4                  | 40%               |
| Atención al cliente  | 5                  | 50%               |
| Precios bajos  | *                  |                   |
| <b>Total</b>   | <b>10</b>          | <b>100%</b>       |
| <b>Qué considera más importante para la atención al cliente</b>                |                    |                   |
| Amabilidad   | 5                  | 50%               |
| Tiempo de espera   | 3                  | 30%               |
| Limpieza   | 2                  | 20%               |
| <b>Total</b>   | <b>10</b>          | <b>100%</b>       |
| <b>Brindar una atención de calidad contribuye a</b>                            |                    |                   |
| Aumento de ventas  | 5                  | 50%               |
| Fidelización de clientes   | 3                  | 30%               |
| Posicionamiento en el mercado  | 2                  | 20%               |
| <b>Total</b>   | <b>10</b>          | <b>100%</b>       |
| <b>¿Atiende y da solución a los reclamos de los clientes?</b>                  |                    |                   |
| Algunas veces  | 4                  | 40%               |
| Todas las veces  | 6                  | 60%               |
| Nunca  |                    |                   |
| <b>Total</b>   | <b>10</b>          | <b>100%</b>       |
| <b>¿Considera que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente?</b>   |                    |                   |
| No lo había pensado antes.   | 4                  | 40%               |
| Siempre he tenido esa idea.  | 6                  | 60%               |
| <b>Total</b>   | <b>10</b>          | <b>100%</b>       |

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los representantes de las Micro y Pequeñas Empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.

**Tabla 10: Está aplicando una gestión de calidad en su empresa.**

| Datos generales  | N° de MYPES                | Porcentaje                 |
|--|----------------------------|----------------------------|
|  | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
| <b>Está aplicando una gestión de calidad en su empresa</b> |                            |                            |
| Si   | 6                          | 60%                        |
| No   | 4                          | 40%                        |
| <b>Total</b>   | <b>10</b>                  | <b>100%</b>                |

Fuente: Tabla 03

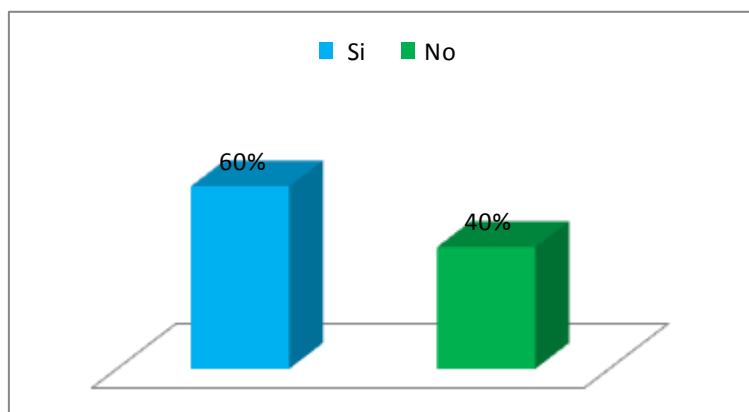


Figura 07: Está aplicando una gestión de calidad en su empresa

Fuente: Tabla 03

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 60% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 está aplicando una gestión de calidad en su empresa. Un 40% no está aplicando una gestión de calidad en su empresa.

**Tabla 11: Que técnica de gestión aplica en su empresa.**

| Datos generales                                    | N° de MYPES                | Porcentaje                 |
|--|----------------------------|----------------------------|
|  | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
| <b>Que técnica de gestión aplica en su empresa</b> |                            |                            |
| Mejora continua                                    | 1                          | 10%                        |
| Plan estratégico                                   | 5                          | 50%                        |
| Calidad total                                      | 1                          | 10%                        |
| Otros  | *                          |                            |
| Ninguno  | 3                          |                            |
|  |                            | 30%                        |
| <b>Total</b>                                       | 10                         | 100%                       |

Fuente: Tabla 03

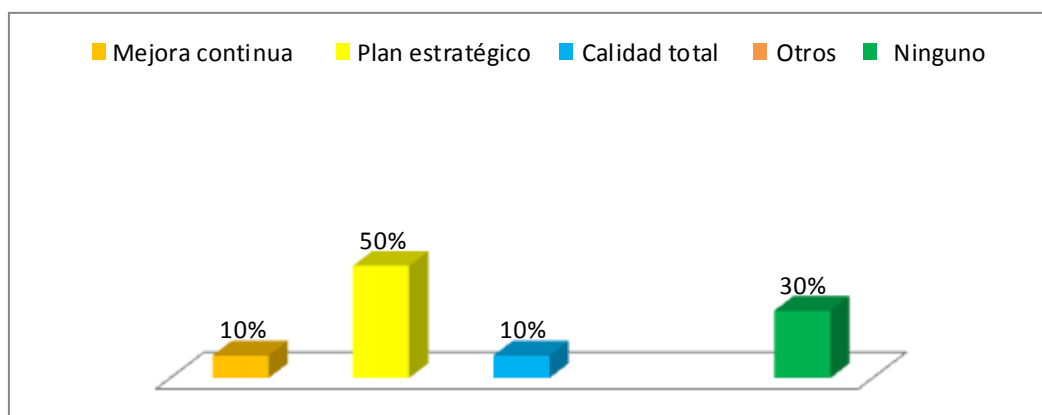


Figura 08: Qué técnica de gestión aplica en su empresa

Fuente: Tabla 03

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 está aplicando el plan estratégico como una técnica de gestión. Un 10% aplica la mejora continua y un 10% aplica calidad total.

**Tabla 12: Tiempo que capacita al personal en atención al cliente.**

| Datos generales   | N° de MYPES | Porcentaje  |
|---|-------------|-------------|
| <b>Frecuencia absoluta</b>                                    |             |             |
| <b>Frecuencia relativa</b>                                    |             |             |
| <b>Tiempo que capacita al personal en atención al cliente</b> |             |             |
| Al ingreso  | 2           | 20%         |
| 3 meses   | 3           | 30%         |
| 6 meses   | *           |             |
| Anual   | *           |             |
| No capacita   | 5           | 50%         |
| <b>Total</b>  | <b>10</b>   | <b>100%</b> |

Fuente: Tabla 03

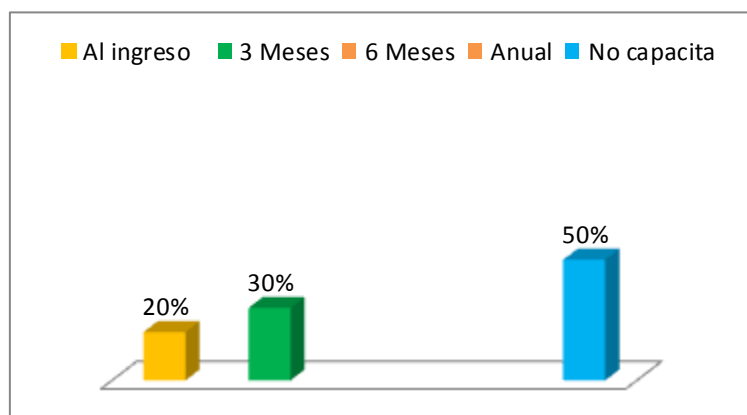


Figura 09: Cada que tiempo capacita al personal en atención al cliente

Fuente: Tabla 03

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 no capacita a su personal en atención al cliente. Un 30% capacita cada 3 meses y un 20% capacita al ingreso.

**Tabla 13: ¿Qué considera más importante para determinar la calidad en su empresa?**

| Datos generales  | N° de MYPES         | Porcentaje          |
|--|---------------------|---------------------|
|  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
| <b>¿Qué considera más importante para determinar la calidad en su empresa?</b> |                     |                     |
| Planificar sus actividades   | 1                   | 10%                 |
| Calidad del producto   | 4                   | 40%                 |
| Atención al cliente  | 5                   | 50%                 |
| Precios bajos  | *                   |                     |
| <b>Total</b>   | <b>10</b>           | <b>100%</b>         |

Fuente: Tabla 03

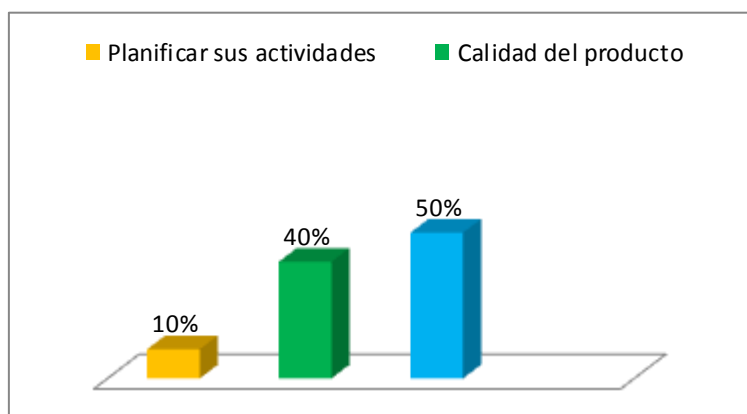


Figura 10: Qué considera más importante para determinar la calidad en su empresa

Fuente: Tabla 03

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 considera la atención al cliente lo más importante para determinar la calidad en su empresa .Un 40% calidad del producto y un 10% planificar sus actividades.

**Tabla 14: Que considera más importante para la atención al cliente.**

| Datos generales   | N° de MYPES                | Porcentaje                 |
|---|----------------------------|----------------------------|
|   | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
| <b>Qué considera más importante para la atención al cliente</b> |                            |                            |
| Amabilidad  | 5                          | 50%                        |
| Tiempo de espera  | 3                          | 30%                        |
| Limpieza  | 2                          | 20%                        |
| <b>Total</b>  | <b>10</b>                  | <b>100%</b>                |

Fuente: Tabla 03

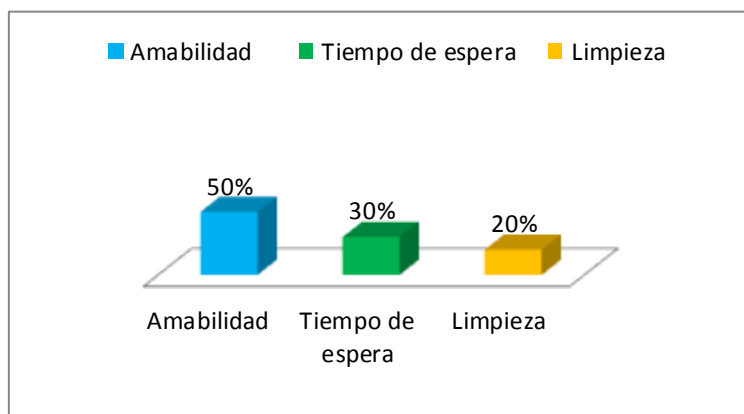


Figura 11: Que considera más importante para la atención al cliente

Fuente: Tabla 03

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 considera a la amabilidad la más importante para la atención al cliente. Un 30% tiempo de espera y un 20% limpieza.



**Tabla 15: Brindar una atención de calidad contribuye a.**

| Datos generales                                     | N° de MYPES         | Porcentaje          |
|---|---------------------|---------------------|
|   | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
| <b>Brindar una atención de calidad contribuye a</b> |                     |                     |
| Aumento de ventas                                   | 5                   | 50%                 |
| Fidelización de clientes                            | 3                   | 30%                 |
| Posicionamiento en el mercado                       | 2                   | 20%                 |
| <b>Total</b>  | <b>10</b>           | <b>100%</b>         |

Fuente: Tabla 03

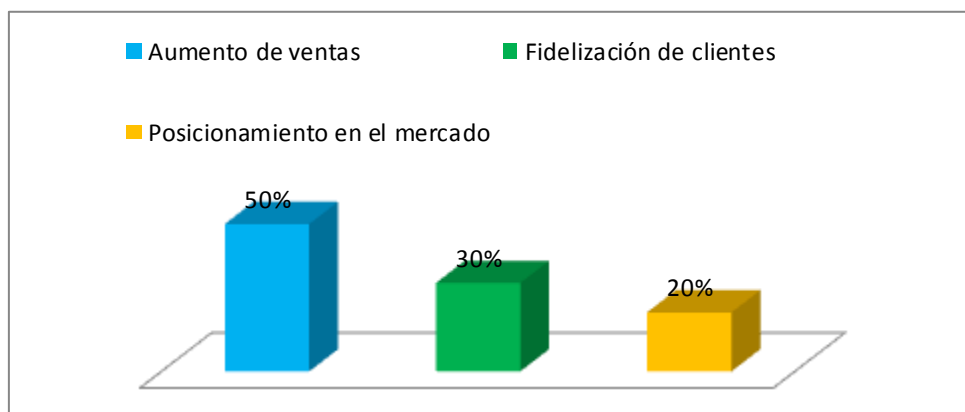


Figura 12: Brindar una atención de calidad contribuye a:

Fuente Tabla 03

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 brindar una atención de calidad contribuye a el aumento de ventas. Un 30% fidelización de clientes y un 20% posicionamiento en el mercado.

**Tabla 16: ¿Atiende y da solución a los reclamos de los clientes?**

| Datos generales   | N° de MYPES                | Porcentaje                 |
|---|----------------------------|----------------------------|
|   | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
| <b>¿Atiende y da solución a los reclamos de los clientes?</b> |                            |                            |
| Algunas veces   | 4                          | 40%                        |
| Todas las veces   | 6                          | 60%                        |
| Nunca   |                            |                            |
| <b>Total</b>  | <b>10</b>                  | <b>100%</b>                |

Fuente: Tabla 03

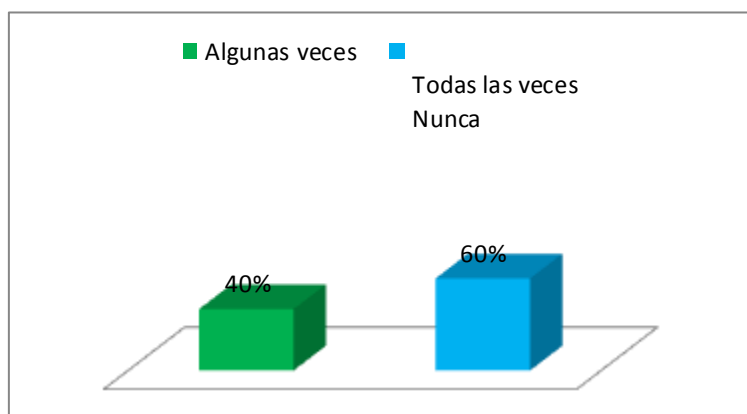


Figura 13: Atiende y da solución a los reclamos

Fuente Tabla 03

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 60% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 atiende y da solución a los reclamos de los clientes. Un 40% algunas veces.

**Tabla 17: ¿Considera que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente?**

| Datos generales  | N° de MYPES         | Porcentaje          |
|--|---------------------|---------------------|
|  | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
| <b>¿Considera que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente?</b> |                     |                     |
| No lo había pensado antes.   | 4                   | 40%                 |
| Siempre he tenido esa idea.  | 6                   | 60%                 |
| <b>Total</b>   | <b>10</b>           | <b>100%</b>         |

Fuente: Encuesta realizada.

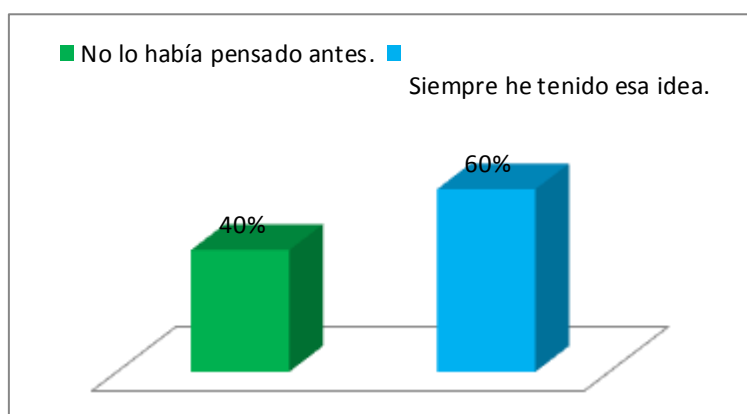


Figura 14: Considera que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente

Fuente Tabla 03

**INTERPRETACION:** Según datos obtenidos, el 60% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 siempre ha tenido esa idea de considerar que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente. Un 40% no lo había pensado antes.

## **4.2 Análisis de resultados**

De acuerdo a los resultados de la investigación, las MYPE de panificadoras de Cayma, tienen el siguiente análisis:

### **Tabla 1. Referente al representante de las micro y pequeñas empresas**

#### **Edad**

Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 tienen entre 31 a 50 años de edad. Un 30 % tienen de 51 a más años de edad y un 20 % tienen entre 18 a 30 años de edad.

El 50% tienen de 31-50 años de edad, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas son dirigidas por personas adultas de 31 a 50 años de edad quienes son responsables de llevar adelante las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.

#### **Género**

Según datos obtenidos, el 80% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 son de género masculino .Un 20 % son de género femenino.

El 80% son de género masculino, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas son dirigidas por representantes de género masculino y se hacen responsables de llevar adelante las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.

#### **Grado de instrucción**

Según datos obtenidos, el 60% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 tienen grado de instrucción superior universitaria. Un 20 % tienen grado de instrucción secundaria, un 10 % tienen primaria y un 10% no tienen instrucción.

El 60% son de grado superior universitaria, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas son dirigidas por representantes de grado de instrucción superior universitaria y se hacen responsables de llevar adelante las micro y

pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.

**Tabla 2. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas  
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

Según datos obtenidos, el 60% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 tienen tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 3 años. Un 20% tiene de 4 a 6 años y un 20% tiene de 7 a más años.

El 60% de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 tienen entre 0 a 3 años, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas tienen la característica de estar en el rubro entre 0 a 3 años.

**Situación legal**

Según datos obtenidos, el 100% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 son formales.

El 100% son formales, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018. Tienen la característica de ser formales.

**Número de trabajadores**

Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 tienen de 6 a 10 trabajadores. Un 30 % tienen de 1 a 5 trabajadores y un 20% tienen 11 a más trabajadores.

El 50% tienen entre 6 a 10 trabajadores, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, tienen la característica de tener entre 6 a 10 trabajadores.

### **Tabla 3. Referente a la gestión de calidad en atención al cliente**

#### **Está aplicando una gestión de calidad en su empresa**

Según datos obtenidos, el 60% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 está aplicando una gestión de calidad en su empresa. Un 40% no está aplicando una gestión de calidad en su empresa.

El 60% si está aplicando una gestión de calidad en su empresa, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente están aplicando una gestión de calidad.

#### **Qué técnica de gestión aplica en su empresa**

Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 está aplicando el plan estratégico como una técnica de gestión. Un 10% aplica la mejora continua y un 10% aplica calidad total.

El 50% si está aplicando como técnica el plan estratégico como parte de su, gestión de calidad en su empresa un. Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente tienen una técnica de gestión.

#### **Cada que tiempo capacita al personal en atención al cliente**

Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 no capacita a su personal en atención al cliente. Un 30% capacita cada 3 meses y un 20% capacita al ingreso.

El 50% no capacita a su personal, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente solo la mitad de las MYPE capacita a su personal en atención al cliente.

Este resultado es destacable porque nos describe como característica que si hay interés por parte de almenos la mitad de las 10 en estudio en capacitar a su personal, aunque no es un resultado del todo aceptable ya que debería de dar al 100%.

### **Qué considera más importante para determinar la calidad en su empresa**

Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 considera la atención al cliente lo más importante para determinar la calidad en su empresa .Un 40% calidad del producto y un 10% planificar sus actividades.

El 50% considera más importante la atención al cliente para determinar la calidad en su empresa, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente están considerando importante la atención al cliente para determinar la calidad en su empresa.

### **Que considera más importante para la atención al cliente**

Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 considera a la amabilidad la más importante para la atención al cliente. Un 30% tiempo de espera y un 20% limpieza.

El 50% considera más importante la amabilidad, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente consideran la amabilidad más importante para la atención al cliente.

### **Brindar una atención de calidad contribuye a:**

Según datos obtenidos, el 50% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 brindar una atención de calidad contribuye a el aumento de ventas. Un 30% fidelización de clientes y un 20% posicionamiento en el mercado.

El 50% considera el aumento de las ventas como resultado de brindar una buena atención, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente considera que la atención de calidad aumenta las ventas.

### **Atiende y da solución a los reclamos**

Según datos obtenidos, el 60% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 atiende y da solución a los reclamos de los clientes. Un 40% algunas veces.

El 60% atiende todas las veces y da solución a los reclamos de los clientes, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente el 60% atienden todas la veces y dan solución a los reclamos de los clientes esto nos dice que hay atención a los reclamos y se dan soluciones al cliente.

### **Considera que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente**

Según datos obtenidos, el 60% de la MYPE del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018 siempre ha tenido esa idea de considerar que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente. Un 40% no lo había pensado antes.

El 60% considera que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente el 60% considera que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente.



## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones de la investigación

#### **Referente a las principales características de los representante legales de las micro y pequeñas empresas.**

El 80% son de género masculino, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas son dirigidas por representantes de género masculino y se hacen responsables de llevar adelante las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.

El 60% son de grado superior universitaria, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas son dirigidas por representantes de grado de instrucción superior universitaria y se hacen responsables de llevar adelante las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.

#### **Referente a las principales características de las micro y pequeñas empresas**

El 60% de las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018.tienen entre 0 a 3 años, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas tienen la característica de estar en el rubro entre 0 a 3 años.

El 100% son formales, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma ,2018. tienen la característica de ser formales.

El 50% tienen entre 6 a 10 trabajadores, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, tienen la característica de tener entre 6 a 10 trabajadores.

## **Referente a las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente**

El 60% si está aplicando una gestión de calidad en su empresa, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente están aplicando una gestión de calidad.

El 50% si está aplicando como técnica el plan estratégico como parte de su, gestión de calidad en su empresa un. Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente tienen una técnica de gestión.

El 50% no capacita a su personal, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente solo la mitad de las MYPE capacita a su personal en atención al cliente.

Este resultado es destacable porque nos describe como característica que si hay interés por parte de almenos la mitad de las 10 en estudio en capacitar a su personal, aunque no es un resultado del todo aceptable ya que debería de dar al 100%.

El 50% considera más importante la atención al cliente para determinar la calidad en su empresa, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente están considerando importante la atención al cliente para determinar la calidad en su empresa.

El 50% considera más importante la amabilidad, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente consideran la amabilidad más importante para la atención al cliente.

El 50% considera el aumento de las ventas como resultado de brindar una buena atención, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la

gestión de calidad en atención al cliente considera que la atención de calidad aumenta las ventas.

El 60% atiende todas las veces y da solución a los reclamos de los clientes, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente el 60% atienden todas la veces y dan solución a los reclamos de los clientes esto nos dice que hay atención a los reclamos y se dan soluciones al cliente.

El 60% considera que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente, Estos resultados demostraron que las micro y pequeñas empresas del sector industria-rubro panificadoras del distrito de Cayma, 2018, referente a la gestión de calidad en atención al cliente el 60% considera que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente.

## **5.2 Recomendaciones**

### **Referente a las principales características de los representante legales de las micro y pequeñas empresas.**

Según los resultados y el análisis, se debe de promover empresas nuevas y que estas no solo estén lideradas por personas mayores a 31 años. En esto no solo corresponde al estado le corresponde como parte del desarrollo profesional que sea fomentado por las universidades.

### **Referente a las principales características de las micro y pequeñas empresas**

Según los resultados y el análisis, las empresas o MYPE en el Perú se enfrentan a diferentes adversidades durante los primeros 3 años en el mercado las MYPE generan empleo y oportunidades se debería aperturar mas talleres para la orientación y capacitación de los emprendedores que estos sean difundidos y se oriente al empresario de la importancia de la atención al cliente como gestión de calidad.

## **Referente a las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente**

Según los resultados y el análisis, es muy bueno que se halla dado como resultado que las MYPE están aplicando una gestión de calidad de atención al cliente, pero si nos vamos al hecho de que solo la mitad capacita a su personal con respecto a la atención del cliente esto nos da mucho que pensar con respecto a si la gestión que aplican es una que se vea, se sienta e impacte en la MYPE y sobre todo en el cliente o solo es una gestión sin piso que no tienen estructurado un sistema de mejora o no está planificado.

Se recomienda más capacitación al personal sobre de la gestión de calidad que aplican o tienen las MYPES.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ríos, M. (2014).** *“Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios rubro restaurantes - del distrito de huanchaco año 2014”*. (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado).
- Antúnez, L. (2016).** *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016*. (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huarney, Perú.
- Jáuregui, Y. (2017).** *Gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de Nuevo Chimbote, 2014*. (Tesis de Licenciado en Administración) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Romero (2015).** *Se define como servicio al cliente como el conjunto de técnicas o estrategias que una compañía diseña para satisfacer las necesidades y 24 expectativas de su cliente tanto externos como internos, que a su vez se compone de integridad, calidad, mejoramiento continuo y esto va acompañado de una buena actitud y comportamiento hacia los clientes, además de ser esencial para un eficiente desarrollo y productividad en el sector comercial y personal de quien lo brinde*
- Ley N° 28015 (2003).** *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Disposiciones generales, Artículo 2, definición de la micro y pequeña empresa.*
- Ley N° 30056 (2013).** *Medidas para el impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Artículo 5, características de las micro, pequeñas y medianas empresas.*
- ISO 9001. (2015).** *La organización debe mejorar continuamente la convivencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.*
- ISO 9001 (2015).** *Sistema de gestión de la calidad.*

**Norma ISO 9000. (2015).** *Sistemas de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.*

**ISO 9000** *Glosario de la norma*

**Norma ISO 9001 (2015).** *Satisfacción del cliente en la norma ISO 9001:2015.*

**El ISO 9001 o ISO 14001.** *Este tipo de certificaciones son requeridas a nivel internacional para la exportación de productos o servicios.*

**ISO 9001 (2015).** *Satisfacción del cliente.*

**Vieira (2015).** *Claves para atender correctamente al cliente*

**Según Ley N° 28015 (2003).** *Micro y Pequeñas Empresas*

**OSCE Organismo Supervisor de Contrataciones con el Estado (2019).**

**SUNAT Súper Intendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2019).**

**Hernández, et al, 2003, p.326.**

## ANEXO 1: MATRIZ DE ACTIVIDADES

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES                |      |     |     |   |    |     |    |    |     |    |    |    |
|--|------|-----|-----|---|----|-----|----|----|-----|----|----|----|
| ACTIVIDADES                              | 2019 |     |     |   |    |     |    |    |     |    |    |    |
|  | ENE  | FEB | MAR |   |    | ABR |    |    | MAY |    |    |    |
|  | 30   | 1   | 1   | 9 | 16 | 21  | 13 | 20 | 27  | 11 | 18 | 25 |
| INICIO DE CLASES                         | x    | x   | x   | x | x  | x   | x  | x  | x   | x  | x  | x  |
| INICIO DE CLASES                         | x    | x   |     |   |    |     |    |    |     |    |    |    |
| ELABORACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION |      |     | x   | x |    |     |    |    |     |    |    |    |
| RECOJO DE DATOS                          |      |     |     |   | x  |     |    |    |     |    |    |    |
| PROCESAMIENTO DE DATOS                   |      |     |     |   |    | x   | x  | x  |     |    |    |    |
| ANALISIS DE DATOS                        |      |     |     |   |    |     | x  | x  | x   |    |    |    |
| ELABORACION DE INFORME DE INVESTIGACION  |      |     |     |   |    |     |    |    |     | x  | x  |    |
| ELABORACION DE ARTICULO CIENTIFICO       |      |     |     |   |    |     |    |    |     |    | x  | x  |
| PREBANCA                                 |      |     |     |   |    |     |    |    |     |    |    | x  |
| LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES           |      |     |     |   |    |     |    |    |     |    |    |    |
| TERMINO DE CLASE                         |      |     |     |   |    |     |    |    |     |    |    |    |

**Fuente:** Docente Tutor Investigación CARI CONDORI DIVAN YURI  
Escuela Profesional ADMINISTRACION  
ULADECH Católica-JULIACA

## ANEXO 2: PRESUPUESTO GENERAL

### Tabla

| Cant. | Unidad<br>Medida | Descripcion                                    | TOTAL S/. | S/.         |
|-------|------------------|--|-----------|-------------|
|       |                  |  | Costo     | Costo       |
|       |                  |  | Unitario  | Total (S/.) |
|       |                  | <b>Curso de Titulacion</b>                     |           | S/.         |
|       |                  | <b>Asesoramiento</b>                           |           | S/.         |
|       |                  | Alimentacion de Personas                       |           | S/.         |
| 6     | Raciones         | Alimentacion para colaboradores                | S/.       | S/.         |
|       |                  | <b>Bienes de Consumo</b>                       |           | S/.         |
| 1     | Unidad           | Computadora HP                                 | S/.       | S/.         |
| 1     | Hora             | Internet                                       | S/.       | S/.         |
| 1     | Unidad           | Tablet Intel                                   | S/.       | S/.         |
|       |                  | <b>Materiales de Escritorio</b>                |           | S/.         |
| 1     | Millar           | Papel bind A-4                                 | S/.       | S/.         |
| 1     | Unidad           | Folder Manifa                                  | S/.       | S/.         |
| 1     | Unidad           | Perforador                                     | S/.       | S/.         |
| 1     | Unidad           | Engrampador                                    | S/.       | S/.         |
| 1     | Caja             | Grapas   | S/.       | S/.         |
| 3     | Unidad           | Lapicero azul                                  | S/.       | S/.         |
| 2     | Unidad           | Lapicero negro                                 | S/.       | S/.         |
| 2     | Unidad           | Lapiz  | S/.       | S/.         |
| 1     | Unidad           | Borrador                                       | S/.       | S/.         |
|       |                  | <b>Pasajes y Gastos de Transporte</b>          |           | S/.         |
| 12    | Unidad           | Movilidad de local en local de ida y de vuelta | S/.       | S/.         |
| 6     | Unidad           | Pasajes de viaje a la sede para el taller      | S/.       | S/.         |
| 6     | Unidad           | Gastos de alimentacion en el viaje y estadia   | S/.       | S/.         |

**Fuente:** Elaborado por Carolina Casazola.

### Financiamiento

Autofinanciado por el estudiante.

## ANEXO 3: CUESTIONARIO



El cuestionario de 14 preguntas tiene por finalidad recoger información de las MYPE para desarrollar el trabajo de investigación titulado:  
**GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL ATENCIÓN AL CLIENTE, EN LAS MYPES DEL SECTOR INDUSTRIA-RUBRO PANIFICADORAS DEL DISTRITO DE CAYMA ,2018** como parte esencial del trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciada en administración. Por lo que se agradece la su tiempo, información y amabilidad que usted proporcione.

### **Datos generales**

#### **Referente al representante de las micro y pequeña empresa**

##### **1. Edad (años)**

- a) 18 a 30
- b) 31 a 50
- c) 51 a más

##### **2. Género**

- a) Masculino
- b) Femenino

##### **3. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior universitaria

#### **Referente a la característica de la micro y pequeña empresa**

##### **1. Tiempo de permanencia de la micro y pequeña empresa en el rubro (años).**

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

##### **2. Situación legal**

- a) Formal
- b) Informal



### **3. Número de Trabajadores**

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

### **Referente a la variable gestión de calidad en atención al cliente**

#### **1. ¿Está aplicando una gestión de calidad en su empresa?**

- a) Si
- b) No

#### **2. ¿Qué técnica de gestión aplica en su empresa?**

- a) Mejora continua
- b) Plan estratégico
- c) Calidad total
- d) Otros
- e) Ninguno

#### **3. ¿Cada que tiempo capacita al personal en atención al cliente?**

- a) Al ingreso
- b) 3 meses
- c) 6 meses
- d) Anual
- e) No capacita

#### **4. ¿Qué considera más importante para determinar la calidad en su empresa?**

- a) Planificar sus actividades
- b) Calidad del producto
- c) Atención al cliente
- d) Precios bajos

#### **5. ¿Que considera más importante para la atención al cliente?**

- a) Amabilidad
- b) Tiempo de espera
- c) Limpieza

#### **6. Brindar una atención de calidad contribuye a:**

- a) Aumento de ventas
- b) Fidelización de clientes
- c) Posicionamiento en el mercado

**7. ¿Atiende y da solución a los reclamos?**

- a) Algunas veces
- b) Todas las veces
- c) Nunca

**8. ¿Considera que una venta puede crear un lazo duradero con el cliente?**

- a) No lo había pensado antes.
- c) Siempre he tenido esa idea.