

Gestión De Calidad Bajo El Enfoque En Atención Al Cliente En Las Mypes Del Sector Comercial, Dirigido A Transporte De Carga Vía Aérea, Distrito De Calleria, Año 2017

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas - Escuela Profesional de Administración

Chihuan Salazar, Yadir Smith, Junio 2019

RESUMEN

RESUMEN

En la siguiente investigación denominado “Gestión Bajo El Enfoque En Atención Al Cliente En Las Mypes, En El Sector Comercial, Dirigido A Transporte De Carga Vía Aérea, En El Distrito De Yarinacocha, Año 2017”; Tenía como objetivo general: Determinar si las mypes del sector aerocomercial, transporte carga vía aérea, del distrito de Yarinacocha, año 2017, se gestionan con un enfoque en atención al cliente, y su enunciado de investigación. Utilizando como metodología el tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, y mediante la utilización de la encuesta y cuadros estadísticos como instrumentos de recolección de datos para una población de 50 clientes y 03 Encargados de las MYPES dedicadas al rubro Transporte de carga, La investigación tuvo como resultado que un 94% de las personas encuestadas califica buena la atención recibida, por otro lado un 68 % considera buena la información que le brindan del servicio ofertado, un 72 % considera buena el uso de tecnologías para la buena atención al cliente y por ultimo un 78% considera que el personal no está capacitado para una óptima atención al cliente. Se concluye que en el transporte carga vía aérea del distrito de Yarinacocha, colaboran para empresas aéreas donde la calidad es una práctica integrada a sus operaciones, también esas buenas prácticas de calidad se vieron reflejadas en sus propias relaciones con los clientes que solicitan sus servicios de gestión de carga, sin embargo, existe hallazgos contrarios al servicio que se espera como la falta de capacitación que hace que la atención no se optima como se espera de todo servicio brindado.

Palabras Clave: Atención al Cliente, Gestión de Calidad, Mypes, Transporte de Carga.

ABSTRAC

In the following research entitled "Management Under the Focus on Customer Service in Mypes, in the Commercial Sector, directed to Air Freight, in the Yarinacocha District, Year 2017"; Its general objective was to: Determine if the mypes of the commercial air transport sector, air cargo transport, Yarinacocha district, 2017, are managed with a focus on customer service, and its research statement. Using as a methodology the type of descriptive research, quantitative level and non-experimental design, and by using the survey and statistical tables as data collection instruments for a population of 50 clients and 03 Responsible for the MYPES dedicated to the item Cargo transportation The research had as a result that 94% of the people surveyed rated the service received as good, on the other hand 68% considered the information offered by the service offered good, 72% considered good the use of technologies for good care the customer and finally 78% consider that the staff is not trained for optimal customer service. It is concluded that in the air cargo transportation of the Yarinacocha district, they collaborate for air companies where quality is an integrated practice to their operations; also those good quality practices were reflected in their own relations with the clients that request their services. load management, however, there are findings contrary to the service that is expected as the lack of training that makes the care not optimal as expected from any service provided.

Keywords: Customer Service, Quality Management, Mypes, Cargo Transportation.

INTRODUCCIÓN

En la siguiente investigación denominado “gestión bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes, en el sector comercial, dirigido a transporte de carga vía aérea, en el distrito de Yarinacocha, año 2017”, La presente investigación proviene de las líneas que han sido asignadas por la Escuela Profesional de Administración y comprenden el campo disciplinar: Gestión de Calidad. Por tanto, considerando que las Mypes del sector comercial, transporte de carga vía aérea del distrito de Yarinacocha, tienen buenas prácticas de calidad y si se ven reflejadas en las propias relaciones con los clientes se plantea el siguiente problema: ¿la adopción de planes de gestión enfocados en atención al cliente por las mypes del sector comercial, transporte de carga vía aérea del distrito de Yarinacocha, favorecerá una mejor disposición de atención a sus clientes?, La investigación se justifica ya que las mypes de transporte de carga vía aérea, cumplen un rol importante en las operaciones de transporte aéreo y se desea que los microempresarios de este sector comprendan la importancia de brindar un buen servicio. También se justifica por que tendrá un impacto que beneficiaría a los propios clientes por que obtendrán una mejora en la calidad de atención y por qué servirá como antecedente para nuevos estudios, Utilizando como metodología el tipo de investigación descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, y mediante la utilización de la encuesta y cuadros estadísticos como instrumentos de recolección de datos para una población de 50 clientes y 03 Encargados de las MYPES dedicadas al rubro Transporte de carga, teniendo como principales resultados en la investigación, donde el Objetivo General fue: *“Investigar si las mypes del sector comercial, transporte de carga vía aérea, se gestionan con un enfoque atención al cliente”*. donde se comprueba que, si existen protocolos de atención al cliente y que las empresas casi siempre están gestionadas con el servicio de calidad, porque un 94 % de las personas encuestadas califico de excelente o buena la atención y/o servicio que recibe, teniendo un porcentaje alto de personas satisfechas.

Según los objetivos de la investigación se determinó lo siguiente: indican que las Mypes de transporte de carga, un 68 % considera buena la información le brindan del servicio ofertado considerando una herramienta de calidad poder brindar la información específica para que así el cliente no tenga dudas al momento de enviar la carga, El 94 % de las Mypes enmarcan sus operaciones en el cliente ya que el personal se muestra dispuesto a ayudar al cliente con alguna inquietud o duda así el cliente siente que su opinión o sus dudas son valoradas y tomadas en cuenta, lo cual logra una satisfacción que beneficia tanto al cliente como a la Mypes. Se evidencia que el personal no se encuentra capacitado en mejorar la capacidad dado que el 12 %, sostuvo que el personal tiene esa capacitación que lo haga sobresalir frente a la competencia pese a que el personal muestra una empatía y ganas para brindar una atención buena pero que es evidente que aún le falta mejorar algunos aspectos como el manejo de técnicas. Concluyendo que las Mypes del sector comercio, transporte carga vía aérea del distrito de Yarinacocha, se podría corroborar las Mypes si enfocan su gestión de calidad en atención al cliente ya que por ser un transporte donde se exigen altos estándares de calidad, se gestionan en herramientas de calidad ya que estas empresas usan herramientas de información y el uso de Tics para poder desarrollar un buen servicio de calidad, enmarcan sus operaciones enfocadas en el cliente, determinando que si están enfocadas sus operaciones enfocadas al cliente ya que el personal se muestra dispuesto a ayudar al cliente con alguna inquietud o duda, pero teniendo el único hincapié de la investigación fue que los empleadores descuidan y no capacitan a su personal según los requerimientos del cliente ya que la mayoría mostro su disconformidad cuando se encuestó sobre la capacitación del personal.

METODOLOGIA

Este fue descriptivo, debido a que se “describió los resultados en un solo momento dado tal y como se muestran los elementos de la investigación, en el lugar de los hecho, pertenece al tipo Cuantitativo, porque los resultados obtenidos fueron procesados haciendo uso de la escala numérica.” (Hernández, Fernández y Baptista 2006).



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

O = Observación de las variables: Gestión de Calidad y Atención al Cliente.

No experimental, Descriptivo y Transversal

Tipo de investigación Es del tipo cuantitativa

Nivel de investigación El Nivel es Descriptivo; ya que en el desarrollo de la investigación se buscó comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la actual composición de los procesos del problema planteado.

Población En la investigación obtuvimos de fuente de las oficinas de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha. Según sus registros, existen 3 mypes del rubro en estudio.

Muestra: En función a la población, se tomó como criterio y conveniencia para la investigación tomar como muestra los clientes de las Mypes que se encuentran dentro de las instalaciones del aeropuerto, cuyo número suma 50 encuestados de las 3 mypes.

4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1. Definición y Operacionalización de variables e indicadores.

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIÓN | DEFINICIÓN OPERACIONAL: INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-----------------------|---|----------------------------------|---|---------------------------|
| Gestión de Calidad | Es el estilo de conducción de una organización bajo un enfoque de mejora continua y cumpliendo los requerimientos del cliente con eficiencia y eficacia | Plan de Calidad | - Posee, Administra. | Nominal |
| | | Procesos Estandarizados | - Posee, Administra. | Nominal |
| | | Misión, Visión, Valores | - Posee, Administra. | Nominal |
| Enfoque en el cliente | Es destinar el plan de acciones en identificar, organizar, satisfacer y evaluar los atributos que valora el cliente. | Nivel de Servicio | - Plan - Capacitación | Nominal |
| | | Atención a quejas y sugerencias. | - Calidad de Servicio - Tiempo de atención | Nominal |

Fuente: Elaboración Propia

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Yuni, J. (2006) en su libro *“Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación 2”* Indica que: “la recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos, siendo las más importantes la observación, la entrevista y la encuesta”

Por lo tanto, las técnicas que se emplearan son: la observación, entrevistas y encuesta para la obtención de los datos necesarios a la investigación.

Se utilizará la observación, entrevistas y encuesta para la obtención de los datos necesarios a la investigación.

Instrumentos

Para la recolección de datos, se elaborará un cuestionario estructurado contenido en una encuesta. Yuni, J. (2006)

Plan de análisis de datos

Los datos recolectados en la investigación serán tratados bajo el análisis descriptivo. Asimismo, para la tabulación se utilizará el programa IBM SPSS STATISTICS versión 22.

4.6 Matriz de Consistencia

Tabla 2. Matriz de consistencia de la investigación.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | VARIABLES | HIPÓTESIS GENERAL | METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS |
|---|---|---|---|--|---|
| <p>¿No habría buena disposición de las mypes del sector aerocomercial, transporte carga vía aérea del distrito de Yarinacocha, en brindar un servicio amable y atento a sus clientes?</p> | <p>Objetivo general. Determinar si las mypes del sector aerocomercial, transporte carga vía aérea, del distrito de Yarinacocha, año 2017, se gestionan con un enfoque en atención al cliente.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si las mypes en el sector aerocomercial, transporte carga vía aérea del distrito de Yarinacocha, en Herramientas de Calidad. • Conocer si las mypes del sector comercial, transporte carga vía aérea del distrito de | <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Gestión de calidad.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Enfoque de atención al cliente.</p> | <p>En el propósito de captar el interés de los clientes, las mypes dedicadas a este sector aerocomercial, transporte carga vía aérea del distrito de Yarinacocha, año 2017 se sostendrá en la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, para generar confianza y muestra de servicio de calidad al público.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>-Las mypes del sector aerocomercial, transporte carga vía aérea del distrito de Yarinacocha, cuya administración utilice las herramientas de calidad, permitirá generar un mejor desempeño como unidad de negocio y posicionamiento en el mercado del distrito Yarinacocha.</p> | <p>TIPO. El tipo de investigación es cuantitativo.</p> <p>NIVEL: El nivel de la investigación es no experimental, descriptivo, transversal.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Población: Para determinar, se acudirá a fuentes como la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, a fin de precisar que existen 3</p> | <p>Técnica: Encuesta. Aplicada a las mypes del sector aerocomercial, transporte carga vía aérea del distrito de Yarinacocha.</p> <p>Instrumento: El instrumento que se utilizará para la recolección de datos será el cuestionario de preguntas en el que se aplicarán interrogantes que permitirán realizar un análisis descriptivo de la información a recabar.</p> |

| | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|
| | <p>Yarinacocha enmarcan sus operaciones enfocadas en el cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer si las mypes en el sector aerocomercial, transporte carga vía aérea del distrito de Yarinacocha, capacitan a su personal según los requerimientos del cliente. | | <p>-Las mypes del sector aerocomercial, transporte carga vía aérea enfocada en el cliente, gozan de la preferencia de los clientes que encuentran calidad de atención y servicio.</p> | <p>en el mercado.</p> <p>Muestra: Por convenir según el investigador</p> | |
|--|---|--|---|---|--|

Fuente: Elaboración Propia.

Principios éticos.

Nuestra investigación ha procurado trabajar abalado por el código de ética de la casa de estudios.

- **Beneficencia y no maleficencia**, ya que la investigación no buscar causar daños, ni maximizar los beneficios. Teniendo ética en los resultados de la investigación.
- **Justicia**, ya que nuestra investigación se trabaja con equidad utilizando un juicio razonable, ponderable, tratando equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados de nuestra investigación
- **Integridad científica** La investigación se cumplirá estrictamente con el rigor científico con el fin de obtener credibilidad en los resultados obtenidos y que estas sirvan de base para futuras investigaciones.

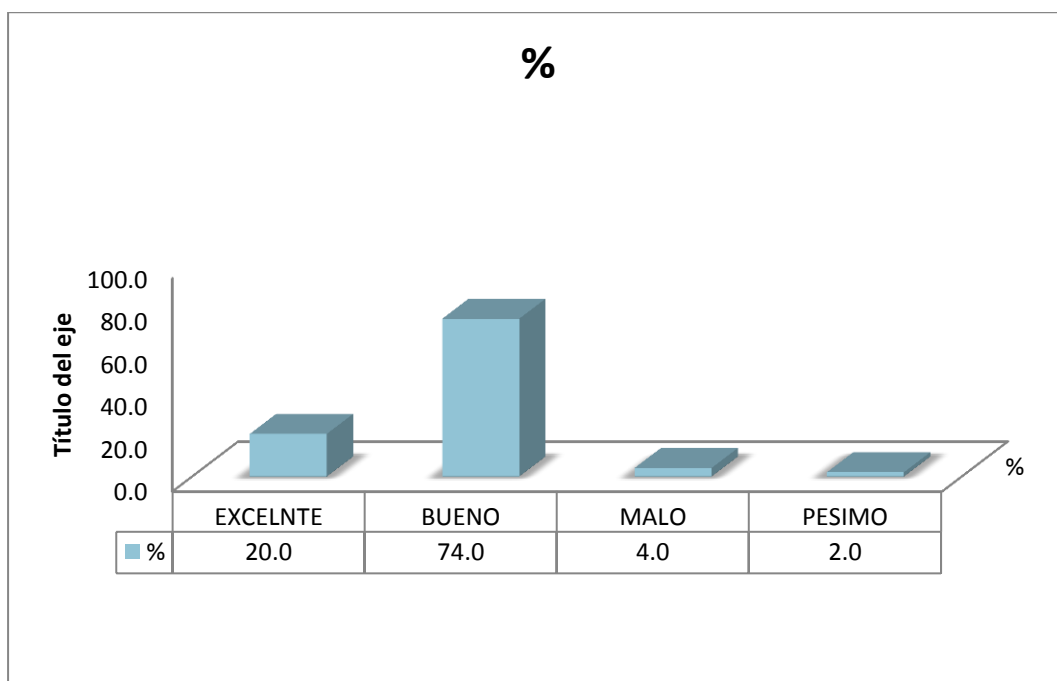
Siendo estos principios acordes con nuestra tradición cultural y particularmente relevantes para la ética de la investigación dadas por el Código de Ética de la ULADECH con personas.

Cuadro N° 11: ¿Ud. como califica el servicio que le brindan estas empresas al momento de transportar su carga?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | excelente | 10 | 20 | 20 | 20 |
| | bueno | 37 | 74 | 74 | 94 |
| | malo | 2 | 4 | 4 | 98 |
| | pesimo | 1 | 2 | 2 | 100 |
| | Total | 50 | 100 | 100 | |

Fuente: Según datos obtenidos de la encuesta realizada el 17 de noviembre de 2018

Gráfico N° 11.



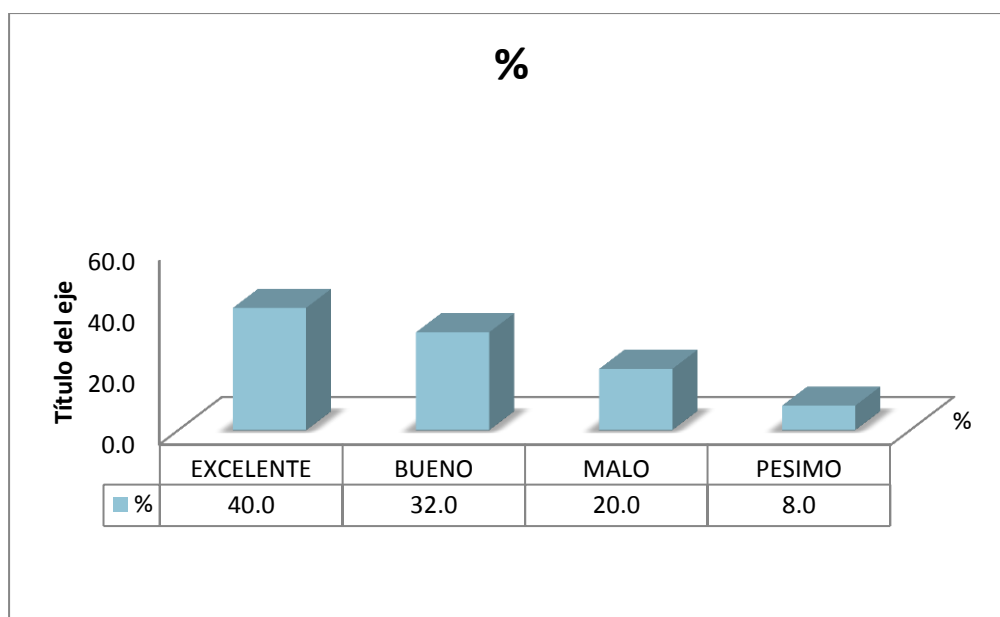
Interpretación: Del 100% de los encuestados se deduce que un **20 %** considera que la atención que le brinda las empresas de carga es **EXCELENTE**, el **74%** considera que la atención es **BUENA**, Mientras que el **4%** considera mala la atención brindada y el **2%** considera pésima la atención.

Cuadro N° 19: ¿Cómo considera el uso herramientas tecnológicas en la empresa que lo atendió?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | excelente | 20 | 40 | 40 | 40 |
| | bueno | 16 | 32 | 32 | 72 |
| | malo | 10 | 20 | 20 | 92 |
| | pesimo | 4 | 8 | 8 | 100 |
| | Total | 50 | 100 | 100 | |

Fuente: Según datos obtenidos de la encuesta realizada el 17 de noviembre de 2018

Gráfico N° 19.



Interpretación: Del 100% de los encuestados se determina que un 40% considera **Excelente** el uso de TIC en la empresa, el 32% lo considera **Buena**. Mientras un 20% considera malo el uso de Tic y un 8 % lo considera pésimo, ya que consideran que demora mucho más en la atención y eso es fastidioso para cada uno de ellos.

Análisis de resultados

El análisis que realizamos busca enlazar los resultados obtenidos en la investigación con el objetivo general, objetivos específicos, antecedentes de la investigación, bases teóricas e hipótesis planteada con la finalidad de corroborar cuanto aportamos a la mejora de la gestión de estas mypes. En la investigación, **el Objetivo General fue:** *“Investigar si las mypes del sector comercial, transporte de carga vía aérea, se gestionan con un enfoque atención al cliente”*. Este resultado lo deducimos del cuadro número 11, **¿Ud. como califica el servicio que le brindan estas empresas al momento de transportar su carga?** donde se comprueba que, si existen protocolos de atención al cliente y que las empresas casi siempre están gestionadas con el servicio de calidad, porque un 94 % de las personas encuestadas califico de excelente o buena la atención y/o servicio que recibe, teniendo un porcentaje alto de personas satisfechas. Por otro lado, el segundo objetivo específico fue: *“Conocer si las mypes del sector aerocomercial, transporte carga vía aérea del distrito de Yarinacocha, enmarcan sus operaciones enfocadas en el cliente”* este resultado lo encontramos en la **tabla 13, ¿El personal se muestra dispuesto a ayudarlo con alguna inquietud o duda?** Donde se halla que el 94 % de las Mypes enmarcan sus operaciones en el cliente ya que el personal se muestra dispuesto a ayudar al cliente con alguna inquietud o duda así el cliente siente que su opinión o sus dudas son valoradas y tomadas en cuenta, lo cual logra una satisfacción que beneficia tanto al cliente como a la Mypes. El tercer objetivo específico *“conocer si las mypes en el sector aerocomercial, transporte carga vía aérea del distrito de Yarinacocha, capacitan a su personal según los requerimientos del cliente”*. Este resultado lo podemos encontrar en la **tabla 12 ¿Considera que estas empresas cuentan con objetivos fundamentales para mejorar la competitividad y la calidad frente a su competencia?** Donde se evidencia que el personal no se encuentra capacitado en mejorar la capacidad dado que el 12 %, sostuvo que el personal tiene esa capacitación que lo haga sobresalir frente a la

competencia pese a que el personal muestra una empatía y ganas para brindar una atención buena pero que es evidente que aún le falta mejorar algunos aspectos como el manejo de técnicas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se concluye la siguiente investigación considerando lo siguiente: Como parte de un proceso de mejora continua, las Mypes del sector servicio de carga vía aérea, transporte carga vía aérea del distrito de Yarinacocha, En el servicio ofertado las Mypes de este sector tratan de cumplir con las expectativas generadas por el mercado consumidor, las personas encuestadas calificaron de excelente o buena la atención y/o servicio que recibe, teniendo un porcentaje alto de personas satisfechas considerándolo satisfactorio ya que lo que busca esta investigación es saber si en realidad se realiza una gestión de calidad. Se concluye también que las mypes de transporte de carga vía aérea, transporte carga vía aérea del distrito de Yarinacocha, se gestionan en herramientas de calidad ya que estas empresas usan herramientas de información y el uso de Tics para poder desarrollar un buen servicio de calidad con apoyo de estas herramientas el servicio hace que el trabajo sea más ordenado, rápido y eficaz. Por último, se concluyó determinando que las mypes en el sector aerocomercial, transporte carga, vía aérea del distrito de Yarinacocha, no capacitan a su personal según los requerimientos del cliente ya que la mayoría mostro su disconformidad cuando se encuestó sobre la capacitación del personal el cual no enmarco una mejora frente la competencia, se determinó que la gestión que realizan es empírica y está más sesgada al aspecto del conocimiento técnico. Y que el personal que brinda la atención desconocen de técnicas administrativas o de atención al público, sin embargo, esto no es impedimento para realizar un buen servicio, aunque el servicio que se brinda no es del todo optimo, dejando en

claro que las Mypes deberían mejorar en este aspecto con el tema de atención al cliente ya que solo así conseguirán la eficacia en la atención del cliente.

6.2 Recomendaciones

Teniendo en cuenta que las Mypes del Sector Comercial, Rubro transporte de carga vía Área del distrito de Yarinacocha, año 2017. Si enfocan su gestión de calidad en atención al cliente y que se obtuvo un alto porcentaje de aceptación por parte de los clientes, se recomendaría buscar la innovación y mejora absoluta de la atención brindada para poder llegar así al 100 % de la satisfacción de los clientes. segunda recomendación es que las empresas que se gestionan en herramientas de calidad ya que estas empresas usan herramientas de información y el uso de Tics para poder desarrollar un buen servicio de calidad con apoyo de estas herramientas el servicio hacen que el trabajo sea más ordenado, rápido y eficaz, Por último, se recomienda que las mypes en el sector aerocomercial, transporte carga, vía aérea del distrito de Yarinacocha, capacitar a su personal según los requerimientos del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Kotler, P. (1991). Estrategias para cambiar la conducta pública, planteamiento del marketing social para el cambio social. En P. Kotler, *Estrategias para cambiar la conducta pública, planteamiento del marketing social para el cambio social* (págs. 29-53).

Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Mateos de Pablo, B. A. (2013). Gestion Comercial y Servicio al Cliente. En B. A. Mateos de Pablo, *Gestion Comercial y Servicio al Cliente* (págs. 22-25). Sevilla: Editorial IC.

Yuni, José Alberto Técnicas para investigar : *Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* - 1a ed. - Córdoba : Brujas,(2014)