

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE EN LA ATENCIÓN AL
CLIENTE, EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL,
RUBRO PRENDAS Y ACCESORIOS PARA NIÑAS,
DISTRITO DE CALLERÍA, AÑO 2017**

ANGIE GRISEL DEL ÁGUILA PEZO

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

Junio 2019

RESUMEN

El presente informe final de investigación tuvo por objetivo determinar la Gestión bajo el enfoque en la atención al cliente, en las mypes del sector comercial, rubro prendas y accesorios para niñas del distrito de Callería, año 2017. Como problema de investigación se planteó las dificultades que tienen los microempresarios para aplicar estrategias de atención al cliente, sobre todo cuando no tienen conocimiento de una gestión formal y uso de herramientas de la administración. En este contexto, el investigador se propuso como objetivo general determinar si las mypes del sector comercial, rubro prendas y accesorios para niñas del distrito de Callería, se gestionan con un enfoque en atención al cliente para lograr un mejor posicionamiento en el mercado. La metodología de investigación que se empleó se caracterizó por ser de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental y descriptiva. Para la realización de la investigación se utilizó una encuesta compuesta por 17 preguntas, que sirvieron para conocer el nivel de gestión y estrategia de atención al cliente. En los resultados se evidencia el incipiente conocimiento de los microempresarios respecto a gestión empresarial (82,4%) y poco interés en aplicar estrategias formales de administración (70,6%). En atención al cliente, carecen de protocolos de atención al cliente (64,7%); no recogen sugerencias y reclamos del cliente (70,6%); no mejoran las capacidades de su fuerza de ventas (58,8%). En conclusión, existe poco interés por

aplicar técnicas de satisfacción del cliente: 47,1% no lo hace y 17,6% lo realizo alguna vez.

Palabras clave: Atención al cliente, gestión, mypes, satisfacción.

ABSTRACT

The purpose of this "final research report was to determine the Management under the focus on customer service, in the mypes of the commercial sector, garment and accessories for girls in the Callería district, 2017." As "research problem is raised the difficulties that microentrepreneurs have to apply customer service strategies, "especially when they are not aware of a formal management and use of management tools. In this context, the researcher proposed as a general objective to determine if "the mypes of the commercial sector, clothing and accessories for girls from Callería district, are managed with a focus on customer service to achieve a better position in the market." The "research methodology used was characterized as quantitative, descriptive level, non-experimental and descriptive design." For the realization of the research, "a survey composed of 17 questions was used, which served to determine the level of management and customer service strategy. "The results show the incipient knowledge of microentrepreneurs regarding business management (82.4%) and little interest in applying formal management strategies (70.6%). In customer service, they lack customer service protocols (64.7%); they do not collect suggestions and complaints from the client (70.6%); they do not improve the capacities of their sales force (58.8%). In conclusion, there is little interest in applying customer satisfaction techniques: "47.1% do not and 17.6% do it once.

Keywords: Customer service, management, mypes, satisfaction.

1. Introducción

Está claro que el ingenio es un factor clave y presente en las iniciativas de los microempresarios. Lo podemos comprobar en el mercado con las innumerables tiendas y nuevos negocios que se han instalado, cuyo principal objetivo es satisfacer las

necesidades de los clientes.

Las mypes son el tamaño y tipo de empresas que por su naturaleza son más dinámicas respecto a las grandes empresas; son fáciles para ajustarse a los cambios, innovadoras por excelencia y ávidas de buscar posicionarse en los mercados donde se ubican.

La investigación que finaliza ha tenido como objetivo investigar los asuntos que inciden en la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro prendas y accesorios para niñas, en el distrito de Callería; investigación que se realizó en el desarrollo de los ciclos V, VI, VII y VIII (2017-2018) y buscó comprobar si los negocios aplican estrategias como un plan de atención a sus clientes.

Se debe comprender que la *atención al cliente* no es tema sencillo para los negocios, hoy los empresarios deben invertir capacidades económicas y de servicio para lograr que sus clientes sientan que son importantes y que sus esfuerzos están dedicados a ellos.

En consecuencia, el problema se resumió en la pregunta: ¿La gestión bajo el enfoque de atención al cliente favorecerá el posicionamiento de las mypes del sector comercial, rubro prendas y accesorios para niñas? Para atender la problemática, la investigación se planteó como objetivo general, determinar si las mypes del sector comercial, rubro prendas y accesorios para niñas del distrito de Callería, se gestionan con un enfoque en atención al cliente para lograr un mejor posicionamiento en el mercado. Como objetivos específicos la investigación se propuso averiguar si la gestión se acompaña de un plan de calidad, busca mantener procesos estandarizados y su desarrollo en capacidades de atención al cliente.

Como soporte metodológico, la investigación se caracterizó por ser del tipo cuantitativa; nivel descriptivo y de diseño: no experimental, descriptivo y transversal. En su desarrollo se aplicó un instrumento a 17 mypes seleccionadas a conveniencia de una población de 66 mypes que funcionan en el distrito de Callería.

Como principales conclusiones a que se llegaron al finalizar la investigación, está que los negocios no cuentan en su mayoría con un plan de calidad, su visión del mercado es limitada y carecen de sustento técnico.

En la gestión operativa, los procesos clave están identificados, pero el monitoreo es manual, no aplican ninguna técnica o herramienta de mejora.

Finalmente, se concluye que los microempresarios tienen poco interés por conocer el nivel de satisfacción de sus clientes.

Estamos seguros, que el desarrollo de la investigación logra satisfacer las exigencias en forma y contenido esperados por nuestra casa superior de estudios y contribuir a con el avance de las ciencias administrativas.

2. Materiales y Métodos

2.1 Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación será no experimental – transversal- descriptivo. Es decir, la recolección de datos se efectuará en un solo momento, en un tiempo único.



Dónde:

M = Muestra conformada por las Mypes a encuestar.

O = Observación de las variables: Gestión bajo enfoque de atención al cliente.

- **No experimental:** La investigación es no experimental. Porque la investigación se realizará sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto. **Sánchez, F.G. (2019)**
- **Descriptivo** La investigación tendrá carácter descriptivo. Sólo se describirán las partes más relevantes de las variables en estudio. **Sánchez, F.G. (2019)**
- **Transversal** Es transversal, porque el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo. **Sánchez, F.G. (2019)**

2.1.1 Tipo de investigación

Es del tipo cuantitativo.

2.1.2 Nivel de investigación

Es nivel descriptivo: para el desarrollo de la investigación se priorizará comprender, describir, registrar, analizar e interpretar la naturaleza actual y composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado. **Sánchez, F.G. (2019)**

2.2 Población

2.2.1 Población

Para determinar el tamaño de la población de las mypes en estudio, fue necesario realizar una consulta en los registros de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. La información que se obtuvo es que son 66 mypes.

Sin embargo, fue necesario constatar la validez de la información obtenida.

Por esta razón nos constituimos a las principales vías de la ciudad para identificar, registrar y seleccionar las mypes que se encuentran activas, posicionadas y con mejor infraestructura.

2.2.2 Muestra

Por conveniencia para la investigación se decide tomar como muestra a 17 mypes.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas

Se utilizó la observación, entrevistas y encuesta para la obtención de los datos necesarios a la investigación. **Sánchez, F.G. (2019)**

2.4.2 Instrumentos

Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario estructurado contenido en una encuesta. **Sánchez, F.G. (2019)**

2.5 Plan de análisis de datos

Los datos de la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo y tabulación mediante el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24. **Sánchez, F.G. (2019)**

2.7 Principios éticos.

En el desarrollo de la investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica¹:

Respeto por las personas: Es uno de los principios fundamentales para la investigación, por lo que se reconoce de la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. El respeto por las personas que participan en la investigación se expresa a través del proceso de consentimiento informado. Es necesario tener prioridad a aquellos grupos vulnerables, pobres, niños, marginados, prisioneros. Lo cual esto podría ocasionar que pueden tomar malas decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades con la finalidad de salvaguardar su propia integridad.

Beneficencia: La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del participante. Esto implica no dañar o que los riesgos sean al mínimo, esto se conoce como principio de no maleficencia.

Justicia: El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se derivan deben estar a disposición de toda la población y no solo de los grupos privilegiados que puedan permitirse de costear el acceso a esos beneficios.

¹ Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica, de fecha 25 de enero del 2016.

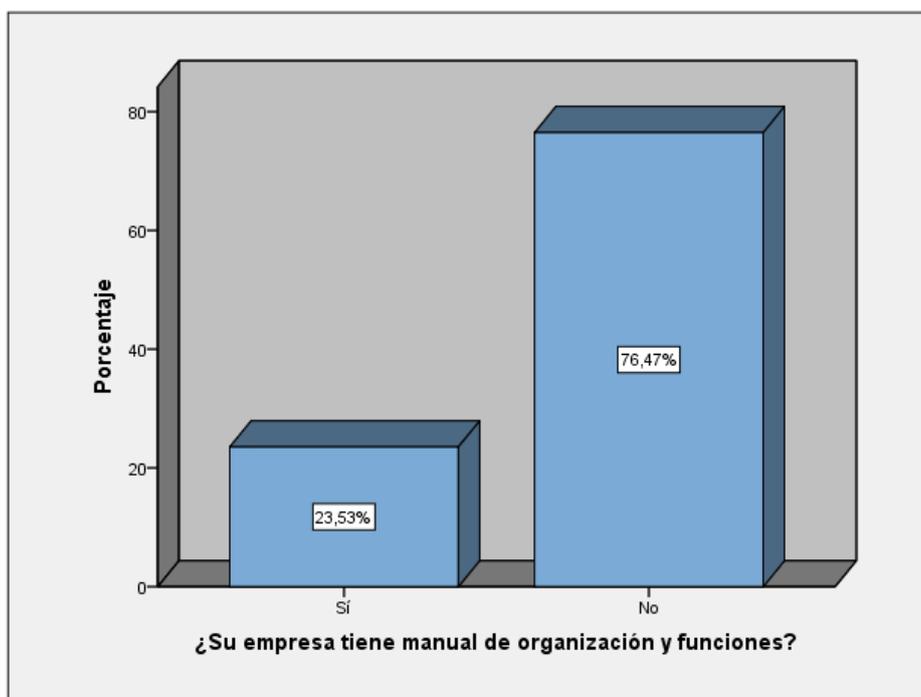
3 Resultados

Tabla 1: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	“4”	23,5	23,5	23,5
	No	“13”	76,5	76,5	100,0
	Total	“17”	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de las encuestas

Figura 1: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?



Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

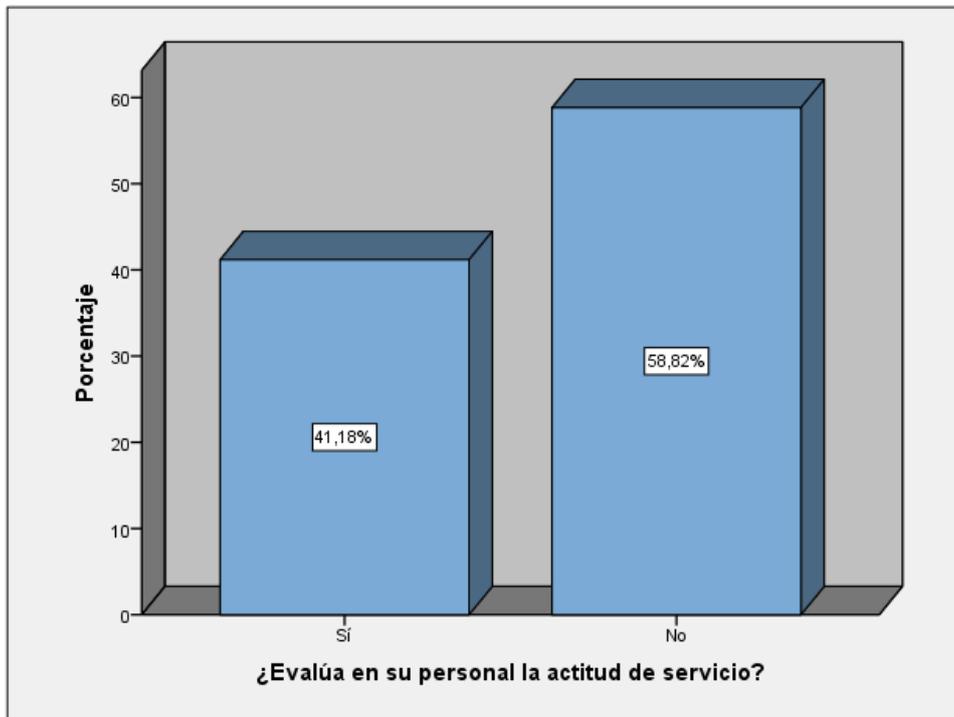
Al igual que el organigrama, las mypes del rubro en estudio el 76,4% carecen en su mayoría de un manual de organización y funciones que apoyaría en la organización de las funciones del negocio. Mientras el 23,53% si tiene un manual de organización.

Tabla 2: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	7	41,2	41,2	41,2
	No	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de las encuestas

Figura 2: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?



Fuente: Tabla 19

INTERPRETACIÓN:

Los microempresarios, en su mayoría (58,8%) no ha identificado la necesidad de evaluar en sus colaboradores su actitud de servicio. Esta práctica ayudaría a prevenir contingencias en la atención a los clientes. Mientras el 41,2% si evalúa a sus colaboradores la actitud de servicio.

4. Discusión

Respecto a nuestro **objetivo general**: *Determinar si las mypes del sector comercial, rubro prendas y accesorios para niñas del distrito de Callería, se gestionan con un enfoque en atención al cliente para lograr un mejor posicionamiento en el mercado*; se identifica que existe conciencia de que la calidad atrae al cliente entre los microempresarios, sin embargo no existe esfuerzo en la mayoría para implantar un sistema de calidad formal que contribuya a sostener de la manera continua la mejora continua en sus procesos. La mayoría carece de un plan de acción para mejorar la atención.

Respecto al **objetivo específico 1**: *Determinar si las mypes del sector comercial, rubro prendas y accesorios para niñas del distrito de Callería, cuentan con plan de calidad que les permita un mejor posicionamiento en el mercado*. Las mypes en estudio han realizado un estudio práctico para identificar a su segmento de mercado, más no técnico.

TABLA 7

¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?

Según la información obtenida y el análisis respectivo, por convicción, aquellas mypes (82,3%) que manifestaron estar enfocados en la calidad, indican que calidad es lo que busca el cliente y por ello el interés de practicarla. Sin embargo, consideran que requieren del apoyo profesional que los guíe a su implantación a futuro.

Este hallazgo es reforzado por la investigación de **Herrera, M. (2008)**. En su tesis “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para una microempresa” indica lo siguiente: “que las microempresas de los distintos sectores requieren de asistencia profesional, debido que presenta características y problemas de subsistencia en el mercado, con

debilidades referido al sector de atención al cliente y el manejo estratégico de gestión de calidad.

5. Conclusiones

Como conclusiones luego del análisis a los resultados obtenidos de la investigación a las mypes del sector comercial, boutique para damas del distrito de Yarinacocha, se destaca lo siguiente:

- Las mypes son dirigidas por sus microempresarios de forma práctica sin el uso de herramientas técnicas que le permitan alcanzar mejor desempeño planificado del negocio.
- Los microempresarios no conocen de gestión de calidad o procedimientos administrativos, la mayoría no tiene instrucción superior.
- Las mypes del rubro en estudio, son dirigidas con un enfoque en el cliente, la cual se promueve desde el propio microempresario por mejorar la experiencia de compra de sus clientes y satisfacer sus expectativas.

6.2 Recomendaciones

Con la finalidad de contribuir a la mejora de la gestión con enfoque en el cliente, brindamos las siguientes recomendaciones:

- Las gerencias de las mypes del sector comercial, boutique para damas del distrito de Yarinacocha, deben capacitarse en gestión empresarial, para formalizar su administración y alcanzar un mejor desempeño empresarial.
- Los microempresarios deben implementar el soporte administrativo para el mejor soporte de las estrategias operativas y comerciales del negocio.

- La medición de la satisfacción del cliente debe ser parte de un plan de mejora continua de la gestión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ángeles, M.; Campero, L.; Mendoza, R. & Sevillano, M. (2017). *Plan de negocio para determinar la viabilidad económico-financiera de una casa de empeño de joyas en la provincia de Ica*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad ESAN, Ica, Perú.

Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica, de fecha 25 de enero del 2016

Ferez, M. (2010). *Agencias de viajes- una especie en extinción*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad de Ecuador, Ambato, Ecuador.

.Gonzales, C. (12 de Mayo de 2015). *Prezi*. Obtenido de Prezi:

<https://prezi.com/kvqvxhsh4ktg/antecedentes-fundamentales-del-servicio-al-cliente/>