

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL SECTOR  
COMERCIAL, DISTRIBUCIÓN DE GAS, CIUDAD DE  
PUCALLPA, AÑO 2019**

**BACH. JENIFER SOFIA ARBILDO SALAZAR**

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

Junio 2019

**RESUMEN**

El presente informe de tesis tiene por objetivo determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector comercial, distribución de gas de la ciudad de Pucallpa, año 2019. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta; nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete (17) preguntas; para lo cual nos constituimos hasta el centro de investigación para recabar la información, hallándose que los propietarios del sector se caracterizan por estar en edad adulta, y pertenecientes al sexo masculino, enfocados en tener bien establecido la misión y visión de su negocio, con la finalidad de que se gestione bajo la filosofía de la mejora continua. Respecto a los procesos administrativos, se halla que el 66,7% aplica el proceso de planeación en su empresa, así como también utiliza el manual de organización y funciones para mejorar el proceso de organización. Por otro lado, el 66,7% no sabe dónde aplicar el organigrama en su negocio, esto sucede porque no tienen conocimiento de ello, pero las mypes de distribución de gas, en su mayoría (66,7%) realizan el proceso de dirección mediante el liderazgo continuamente. Finalmente, las mypes del sector en estudio, tienen un buen desempeño, respecto al

proceso de control de la empresa.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, procesos administrativos, comercio, distribución de gas.

## **ABSTRACT**

This thesis report aims to determine the Quality and Efficiency Management in the Administrative Processes of the mypes of the commercial sector, gas distribution of the city of Pucallpa, year 2019. The research methodology was characterized by being mixed; descriptive level and non-experimental, transversal and descriptive design. To carry out the research, the survey technique and a structured questionnaire of seventeen (17) questions were used; for which we are constituted up to the research center to collect the information, being that the owners of the sector are characterized by being of adult age, and belonging to the male sex, focused on having well established the mission and vision of their business, with the purpose that is managed under the philosophy of continuous improvement. Regarding administrative processes, it is found that 66.7% apply the planning process in their company, as well as using the organization and functions manual to improve the organization process. On the other hand, 66.7% do not know where to apply the organization chart in their business, this happens because they have no knowledge of it, but the mypes of gas distribution, mostly (66.7%) perform the management process through leadership continuously. Finally, the mypes of the sector under study, have a good performance, with respect to the process of control of the company.

**Keywords:** Quality management, administrative processes, trade, gas distribution.

## **1. Introducción**

El gas licuado de petróleo GLP más conocido por gas doméstico es un combustible usado en todos los hogares, que se caracteriza por su limpieza y por el menor impacto al medio ambiente. Por otro lado, es un tema de discusión en el aspecto político ya que se discute su precio, porque el Estado en su papel directriz y regulador, busca la mayor accesibilidad del consumo de gas en la población de menos recursos

económicos, a fin de que reemplacen por el uso de leña, carbón y otros. En ese sentido, las acciones del Estado por lograr una mejor distribución y cobertura, se han sumado propuestas empresariales en las que están involucradas las mypes como son las distribuidoras mayoristas de gas, que constituyen el punto medio en la comercialización entre las plantas de fragmentación y los distribuidores minoristas de gas que a su vez llegan al cliente final.

Estas mypes juegan un papel importante en el cumplimiento de la política de accesibilidad del gas, porque se encargan de la fase de distribución, que se inicia con envasar dicho combustible en balones de gas y distribuirlos según su uso (uso doméstico o comercial), teniendo en cuenta el cumplimiento de determinados procedimientos como por ejemplo los de seguridad.

La investigación cuyo informe final se presenta determinó que la gestión de calidad y procesos administrativos en las mypes del sector comercial, distribuidoras de gas en la ciudad de Pucallpa se relacionan como soporte para cumplir con la misión de atender a la población y satisfacer ininterrumpidamente, porque con el gas se realiza la principal actividad de cada hogar como es la preparación de los alimentos.

En el Capítulo I, se identifica el problema, sus objetivos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II, se cita la revisión de la literatura, compuesta por los antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales que serán confrontados en la discusión, con los resultados de la aplicación del instrumento, las bases teóricas y el marco conceptual de la investigación.

En el Capítulo III, se presenta la hipótesis de la investigación.

el Capítulo IV, se describe la metodología de la investigación, su diseño, la

población y la muestra, la operacionalización de variables, la técnica de recolección de datos, la matriz de consistencia y el principio ético.

En el Capítulo V, se muestran los resultados de la investigación, análisis y propuesta de mejora.

En el Capítulo VI se presentan las conclusiones y recomendaciones respectivamente.

Estamos seguros que este informe de investigación cumple las exigencias y rigor que la Universidad Uladech Católica ha establecido.

## 2. Materiales y Métodos

La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptiva, con diseño no experimental, descriptivo y transversal. La población está conformada por las mypes dedicadas al sector comercial, distribución de gas, ubicadas en la ciudad de Pucallpa; sin embargo la muestra se realizó por conveniencia de la investigación (3 mypes) determinando que el número de estos establecimientos se dedican a esta especialidad. En la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y entrevista; el instrumento fue el cuestionario, el cual estructurado por 17 preguntas. El análisis de los datos se realizó con el programa de IBM SPSS STATISTICS, exclusivo para estadística e investigación.

Esta investigación está enfocada por cuatro principios éticos que sirve como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas, y estos son, el principio de protección a las personas, el de beneficencia y no maleficencia, el de justicia, y el de integridad científica, garantizando así, su cuota de contribución a la calidad educativa.

### 3 Resultados

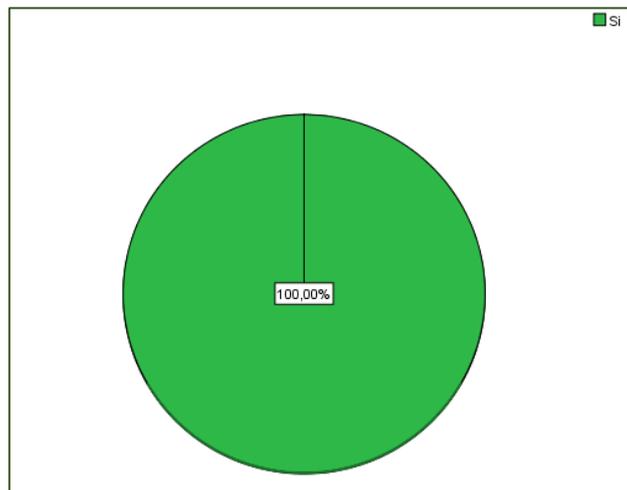
#### A. De la gestión de calidad:

**Tabla 1: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	100,0	100,0	100,0

*Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.*

**Figura 1: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**



**Fuente:** Tabla 7

#### **DESCRIPCIÓN:**

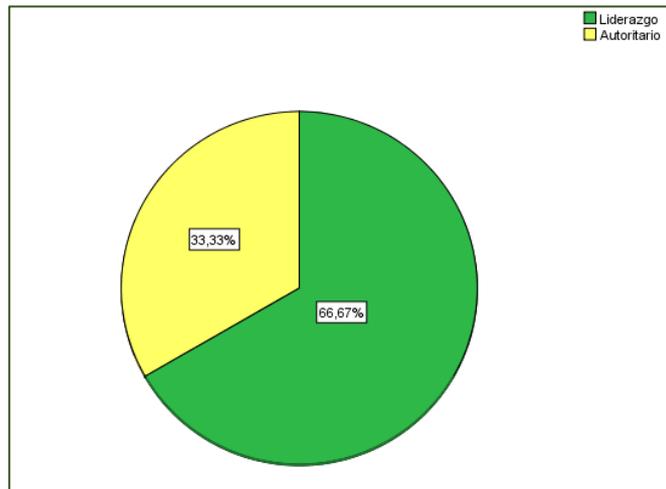
Conforme a la filosofía de la mejora continua, es aplicada en el 100% de las mypes. Por lo que se deduce la administración se centra en satisfacer a sus clientes.

**Tabla 2: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	2	66,7	66,7	66,7
	Autoritario	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

*Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.*

**Figura 2: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?**



**Fuente:** Tabla 14

**DESCRIPCIÓN:**

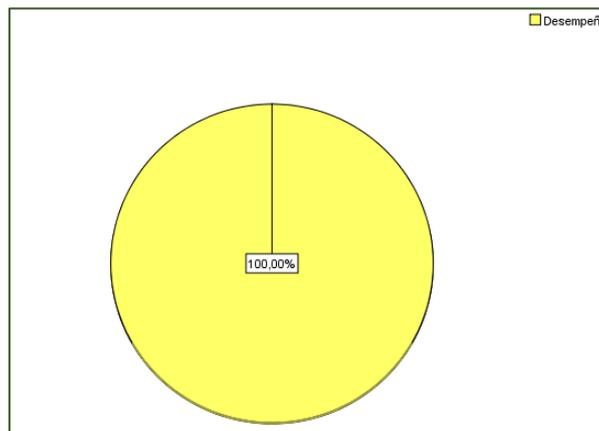
Según la investigación el 66,7 % realiza el liderazgo como característica del proceso de dirección teniendo en cuenta que es un conjunto de acciones y actividades que lleva como realce atraer la perseverancia continua y en ello poder lograr lo propuesto.

**Tabla 3: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desempeño	3	100,0	100,0	100,0

*Fuente:* encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

**Figura 3: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**



**Fuente:** Tabla 16

## **DESCRIPCIÓN:**

Como parte de una estrategia gerencial, es a través del desempeño de las actividades operativo-comerciales como se origina el proceso de control. Corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas.

## **4. Discusión**

El análisis de resultados se realiza con la confrontación entre los resultados obtenidos en la investigación de trabajo de campo y el objetivo general, objetivos específicos, hipótesis general y la revisión de literatura citada.

### **De la gestión de calidad:**

Estos negocios se gestionan enfocados en la calidad, ya que reciben la supervisión de organismos gubernamentales que los supervisan para asegurar que la distribución y comercialización de este combustible, se de en condiciones de seguridad y calidad propiamente.

La investigación que realiza **Rodríguez, M.S. (2016)**, en su trabajo de investigación del tema “Diseño de un sistema de gestión en base a la norma ISO 9001:2008 para una organización que realiza la distribución de gas natural por red de ductos en el Perú”, para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; cuyo objetivo principal fue diseñar un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2008 para una organización que realiza la distribución de gas natural por red de ductos en el Perú; concluye que las empresas que participan de este rubro deben adoptar un sistema de gestión de calidad en el que se involucre también al cliente.

Por su parte **Fernández, G.M. (2015)**, en su tesis: “Plan estratégico de la empresa de distribución gas natural Ban S.A. periodo 2008-2010”, enfatiza en la importancia que representan los procesos administrativos en el proceso de planificar los escenarios futuros, garantizando la efectividad de los resultados.

Estas mypes utilizan herramientas de calidad que se evidencia en los resultados **de la Tabla 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?**

La información recogida de las encuestas indica que el 100% tienen misión, visión, valores y objetivos, y todo ello se ve reflejado en los ingresos y ganancias.

**Tabla 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**

**Tabla 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?**

Se encuentran enfocados en el cliente, con acciones contenidas en un plan comercial.

**Tabla 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?**

Citamos a **Dan Ciampa (1993)** en su obra *Calidad Total, Guía para su implantación*, nos dice que la Calidad Total, se puede definir de tres formas distintas; la primera es describir el principio unificador que constituye la base de toda la estrategia, la planificación y la actividad en una empresa que adopte su filosofía. En otras palabras, es la dedicación total al cliente. Una empresa con un objetivo de Calidad Total firmemente establecido se dedica por entero a la satisfacción del cliente en toda forma posible.

Peter Drucker ha escrito que “*el propósito de un negocio es crear y conservar clientes*”. La Calidad Total es el vehículo más poderoso a nuestra disposición para asegurarnos de que se siga lo sentenciado por Drucker.

**De los procesos administrativos:**

**Tabla 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?**

Concorde a la encuesta de los microempresarios se afirma que el 66,7 utiliza el proceso de planeación en la empresa permite que la organización tome parte importante en la formación de su futuro, permitiendo emprender actividades y participar de ellas para controlar su destino.

**Tabla 9: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?**

La investigación halla que el 33,3% es de forma verbal que realiza el proceso de organización. Esta problemática sucede en mypes de pequeño tamaño porque sus propietarios no lo consideran importante.

**Tabla 10: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?**

Según la encuesta de los microempresarios el 66,7 % no tiene presente el organigrama otorgando el desconocimiento de las principales funciones y líneas de autoridad de una empresa en un momento dado.

**Tabla 11: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?**

Según la investigación el 66,7 se basa en análisis la toma de decisiones la cual implica la evaluación de una serie de condiciones y variables de un escenario, frente al cual es necesario elegir una estrategia de intervención.

**Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**

El desempeño según las encuestas es de 100% en donde el control se hace necesario por el ritmo de la actividad comercial de los negocios en la cual consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas.

**Tabla 13: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**

Según las encuestas el 66,7 % cuenta con un mecanismo de control, que la

una buena supervisión donde se desliza más conocimientos, habilidad, sentido común y previsión que casi cualquier otra clase de trabajo. El éxito del supervisor en el desempeño de sus deberes determina el éxito o el fracaso de los programas y objetivos de lo que se da acabo.

**Tabla 14: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**

Las apreciaciones de las microempresarias consideran que es eficaz (66,7%) evaluando su nivel de planificación, organización, dirección y control.

**Tabla 15: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?**

De acuerdo a las encuestas solo el 33,3% brinda un nivel de calidad siendo un factor que deteriora en nivel de garantía de los productos para la empresa.

### **5.3 Propuesta de Mejora**

El plan de mejora que se propone está relacionado al Proceso de Control. La propuesta se basa en una adaptación de los autores Robbins y Coulter quienes refieren deben darse los siguientes pasos:

**Paso 1: Medición:** Para determinar lo que es el desempeño real, un gerente debe primero obtener información al respecto. Por lo tanto, el primer paso en el control es la medición.

- ¿Cómo medimos? Los cuatro enfoques que los gerentes utilizan para medir y reportar el desempeño real son las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos. La mayoría de los gerentes utilizan una combinación de estos enfoques.
- ¿Qué medimos? La mayoría de las actividades laborales se pueden expresar en términos cuantificables, pero cuando esto no es posible, los gerentes

deben recurrir a mediciones subjetivas. Aunque estas medidas puedan tener limitaciones, tenerlas es mejor que no contar con estándar alguno y no llevar a cabo ningún tipo de control.

**Paso 2:** Comparación. El paso de comparación determina la variación entre el desempeño real y un estándar. Aun cuando se puede esperar alguna variación en el desempeño en todas las actividades, es crítico determinar un rango de variación aceptable.

**Paso 3:** Toma de Acciones Administrativas. Los gerentes pueden elegir de entre tres cursos de acción posibles: no hacer nada, corregir el desempeño real, o revisar el estándar.

- Corregir el desempeño real. Dependiendo de cuál sea el problema, un gerente podría llevar a cabo diferentes acciones correctivas. Una decisión que debe tomar un gerente es la de tomar una acción correctiva inmediata, la cual corrige los problemas en el momento para que el desempeño retorne su curso, o utilizar una acción correctiva básica, la cual analiza cómo y por qué se desvió el desempeño antes de corregir la fuente de la desviación.
- Revisar el estándar. En algunos casos, la varianza puede ser el resultado de un estándar poco realista, una meta muy baja o muy alta. En este caso, el estándar, no el desempeño, necesita una acción correctiva.

## **5. Conclusiones**

- De acuerdo al objetivo general, la relación de la gestión de las mypes del sector comercial, distribuidora de gas y los procesos administrativos es estratégica para el cumplimiento de sus operaciones.

- De acuerdo a los objetivos específicos la gestión en 66,7% de mypes de la muestra cumple con ser formal porque tiene implementado y realiza seguimiento a sus procesos administrativos que le brindan soporte e información para la toma de decisiones.
- El nivel de conocimiento de la gerencia respecto a herramientas de gestión es evidenciado en la calidad de sus operaciones, porque se realiza en aplicación a los principios de calidad.

### **Recomendaciones**

- Establecer plan de acción para mejorar y/o diseñar nuevos mecanismos de control en la gestión.
- Se debe priorizar un diseño de alertas, para detectar situaciones que alejen el curso de la empresa respecto a lo planificado.
- El liderazgo debe enfocarse en integrar al colaborador. El organigrama debe ser claro y publicado.
- Implementar a todo nivel, la metodología Kaisen de mejora continua.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill

Cartagena, L. & Goñi, K. (2017). *El control interno y emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa constructora servicios generales Asconsult S.R.L. de Pucallpa*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Escuela de Ciencias Contables y Financieras, Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa, Perú.

- Ciampa, D. (1993). *Calidad Total*. Estados Unidos: edición Addison-Wesley Iberoamericana
- Diaz, H. (2016). *Proyecto de instalación de una planta de gas licuado de petróleo en la ciudad de Tingo María*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Mecánico Electricista, Facultad de Ingeniería Mecánica, Universidad Nacional de Ingeniería, Tingo María, Perú.
- Fadi, K. (1994). *El mejoramiento continuo*. Gestión gerencial. Citado de <http://reportesgestingerencial.blogspot.com/>
- Fayol, H. (1841). *La teoría clásica de la administración*. Valencia: Universidad del Rosario.
- Fernández, G.M. (2015). *Plan estratégico de la empresa de distribución gas natural Ban S.A. periodo 2008-2010*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Administración, Escuela de Posgrado, Universidad del Pacifico, Lima, Perú.
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A. México.
- Harold, K.; Weihrich & Cannice. (2008). *La administración: una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Gill.
- Horowitz, J. (1991). *La Calidad del servicio*. Madrid: edición especial Cinco Días, MC Graw – Hill/ Interamericana de España, S.A.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: ediciones Diaz de Santos S.A
- Lehtinen, J. R. (1983). *A Study of Quality Dimensions*. Service Management Institute, 5, 25-32.
- y el crecimiento empresarial, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.

GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS PROCESOS  
ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL,  
RENTA DE CANCHA DE GRASS SINTÉTICO, CIUDAD DE  
PUCALLPA, AÑO 2019

BACH. JOEL GRANDEZ BARDALES

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

Junio 2019

**RESUMEN**

El presente informe de tesis tiene por objetivo determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector comercial, rubro renta de grass sintético, de la ciudad de Pucallpa, año 2019. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. En la investigación se utilizó como instrumento un cuestionario de 17 preguntas que se aplicó a los microempresarios del rubro con la técnica de encuesta, encontrando que se caracterizan por ser adultos (de 31 a 40 años) (44,4%). También se halló que la gestión de estas mypes está enfocada en el cliente por el interés de atraerlos al negocio y lograr su preferencia, sin embargo, esta carece de técnicas comerciales y el uso de herramientas de gestión. Respecto a los procesos administrativos, estos no están organizados o no existen; solo el 22,2% se preocupa por revisar su planificación y tienen un manual de organización y funciones precario; no existe el hábito de tomar decisiones gerenciales de acuerdo a datos o informaciones formales y el proceso de control en el 55,0% de las mypes encuestadas se realiza de manera improvisada. Esta situación, aunada a un estilo gerencial autócrata, es por un desconocimiento de gestión empresarial y del impacto que tuvieran los procesos administrativos. En conclusión, la administración es práctica la cual conlleva al riesgo de perder posición en el mercado y la inversión realizada.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, procesos administrativos, mejora continua.

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis report was to determine the Quality Management and Efficiency in the Administrative Processes of the mypes of the commercial sector, synthetic grass income item, of the city of Pucallpa, year 2019. The research methodology was characterized by being mixed, descriptive level and non-experimental design, transverse and descriptive. The research instrument used was a questionnaire of 17 questions that was applied to microentrepreneurs of the area with the survey technique, finding that they are characterized by being adults (31 to 40 years) (44.4%). It was also found that the management of these mypes is focused on the client for the interest of attracting them to the business and achieve their preference, however, this lacks commercial techniques and the use of management tools. With respect to administrative processes, these are not organized or do not exist; only 22.2% are concerned about reviewing their planning and have a precarious manual of organization and functions; there is no habit of making managerial decisions according to data or formal information and the control process in 55.0% of the mypes surveyed is carried out in an improvised manner. This situation, combined with an autocrat managerial style, is due to a lack of knowledge of business management and the impact that administrative processes had. In conclusion, administration is practical, which entails the risk of losing market position and investment.

**Keywords:** Quality management, administrative processes, continuous improvement.

### **1. Introducción**

El presente informe es un trabajo de investigación que se enfoca en identificar la relación que existe entre los procesos administrativos y la gestión de calidad de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético para conocer qué factores inciden en la eficacia y admitan desarrollar un sistema de gestión óptimo en estas microempresas del sector comercial que incluye una serie de procesos operativos que son requeridos por sus clientes. El conocimiento y aplicación de las herramientas de administración por parte de los microempresarios responsables de administrar y

gestionar son el soporte a las acciones orientadas hacia la mejora continua.

Las exigencias de los clientes respecto a la calidad de los productos y servicios son cada vez mayores, asimismo el mercado exige a las mypes ser bastante competitivo en temas de costos, por lo cual un elemento diferenciador, será el analizar la mejora en los procesos administrativos y eliminar todo lo que no genera valor, como por ejemplo monitorear los subprocesos mediante gráficos de control, e identificar y eliminar las causas con la finalidad de cada vez más automatizar los procesos.

La investigación tuvo como espacio geográfico la ciudad de Pucallpa, la que por su extensión y crecimiento audaz en los últimos cinco años y aumento de su población ha conformado un mercado atractivo para las inversiones con la instalación de diversos negocios, siendo las canchas de grass sintético preferidas por la caracterización de modernidad de sus instalaciones, gran impacto en el cliente amante del deporte y su rápida instalación en diversos barrios de la ciudad.

La investigación consta de seis capítulos en los que se establece las distintas temáticas:

**Capítulo I.-** Introducción, identificación del problema, determinación de objetivos y justificación.

**Capítulo II.-** Se citaron antecedentes internacionales, nacionales y regionales y locales, donde recabamos información relevante acerca de gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos.

**Capítulo III.-** Establecimiento de Hipótesis.

**Capítulo IV.-** Referido a la metodología que se utilizó en la investigación

utilizando técnicas e instrumentos.

**Capítulo V.-** Referida a los resultados de la investigación, interpretación y análisis.

**Capítulo VI. -** Conclusiones y recomendaciones.

## **2. Materiales y Métodos**

La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptiva, con diseño no experimental, descriptivo y transversal. La población de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ubicados en la ciudad de Pucallpa; fue necesario definir preliminarmente las fuentes a consultar, sin embargo la muestra se realizó por conveniencia para la investigación, se tomó la decisión de tomar como muestra al 100,0% de la población de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético. En la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, observación, revisión documental, visita de campo y entrevista; el instrumento fue el cuestionario, el cual estructurado por 17 preguntas. El análisis de los datos se realizó con el programa de Excel provenientes de la investigación, exclusivo para estadística e investigación.

Esta investigación está enfocada por cuatro principios éticos que sirve como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas, y estos son, el principio de protección a las personas, el de beneficencia y no maleficencia, el de justicia, y el de integridad científica, garantizando así, su cuota de contribución a la calidad educativa.

### 3. Resultados

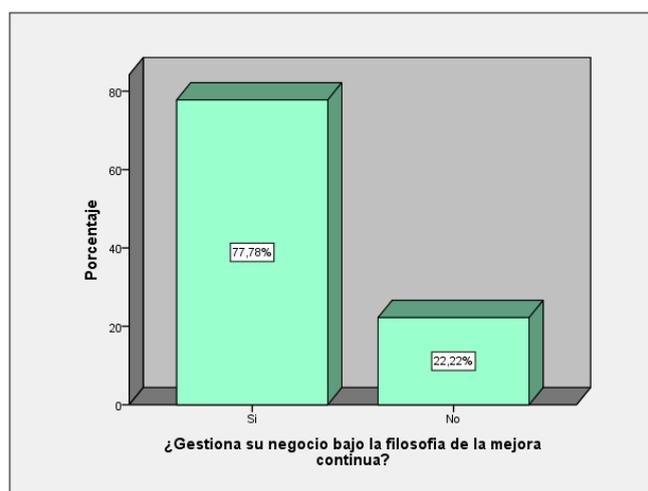
De la gestión de calidad:

**Tabla 16:** ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	77,8	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Fuente:* encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

**Figura 4:** ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

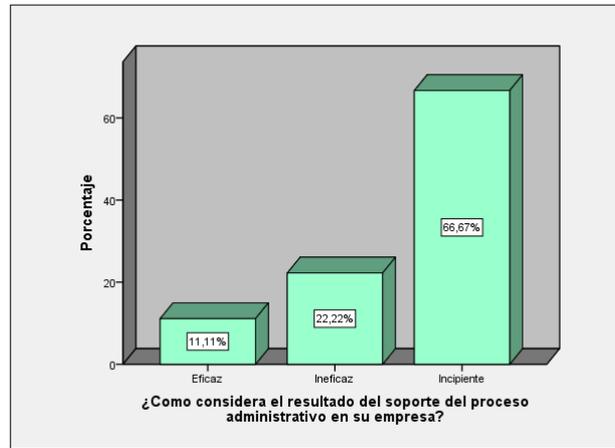


**Fuente:** Tabla 7

#### **INTERPRETACIÓN:**

Los microempresarios quienes tienen enfoque en el cliente buscan mantener sus instalaciones implementadas y operativas, procurando un buen nivel de servicio para captar la preferencia de su público objetivo. Así aplican la metodología de la mejora continua, aunque como concepto y/o filosofía no es conocido.

**Figura 5: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**



**Fuente:** Tabla 18

### **INTERPRETACIÓN:**

Los propios microempresarios consideran como respuesta a esta interrogante que la práctica de los procesos administrativos en sus negocios es muy limitado o no se realizan. Consideran que requieren capacitación porque desean que su negocio se mantenga en el mercado para no perder la inversión que han realizado.

## **4. Discusión**

Finalizada la investigación, respondemos nuestra pregunta de problema principal:

¿Se administra las mypes del rubro de renta de cancha de grass sintético en la ciudad de Pucallpa con una gestión basada en la calidad y soporte eficaz en los procesos administrativos?. Los resultados indican que solo el 22,2% de las mypes se administran adecuadamente, orientados a alcanzar sus objetivos comerciales según lo planificado.

Esta apreciación, alcanza a nuestro objetivo general, el cual tuvo como propósito identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ciudad de Pucallpa, año 2019, la que se demuestra cuando una mype se gestiona con procesos

administrativos ejecutados con el propósito de lograr la misión y visión de la organización, logrando por lo tanto un impacto positivo en la gestión; tal como lo dice Harrington (1993), que indica que “mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable.”.

Por su parte, **Arévalo P. (2017)**, nos demuestra las ventajas del soporte de un proceso administrativo en una organización, en su tesis: “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”, donde el estricto cumplimiento de acciones de planificación, organización, ejecución y control, por parte de los colaboradores satisfacen la dirección y planificación de las actividades, encontrando sostenibilidad de sus funciones y responsabilidades en el Manual de Organización y funciones (MOF) y la comunicación entre directivos.

Por otra parte, respecto a la descripción de cómo se ejecutan los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, renta de cancha de Grass sintético y determinar su impacto la gestión, estos son prácticamente inexistentes en las mypes. Sus microempresarios desconocen de qué tipo de herramientas de gestión existen, dirigiendo la administración solo a procesos corrientes, como el control de caja por ingreso de ventas y el proceso de reposición de mercaderías para vender.

Los procesos críticos como el mantenimiento no están difundidos, producto de ello se evidencia deterioro prematuro, pudiendo acompañar del uso de indicadores.

Respecto a la gestión del negocio, existe una orientación al cliente, pero esta no está tampoco soportada de procesos comerciales establecido. **Álvarez, N. & Calderón, M. (2015)**, en su tesis: “Plan de negocio para la creación de un complejo de canchas sintéticas en el Municipio de Samaniego año 2014”, para optar el título profesional de Administración de Empresas en la Universidad de Nariño (Colombia), indica que lo que más influye en estos negocios es la calidad de servicio e instalaciones adecuadas y

propicias para la práctica deportiva, pero sin procesos de soporte estos no son sostenibles. Un aspecto interesante en la investigación ha sido la constitución empresarial de estas mypes, encontrando que la mayoría son Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada. Es decir, tienen un único propietario y según **Chiluisa, A.E. (2009)**, en su tesis: “Estudio de factibilidad para la creación de una empresa que preste el servicio de alquiler de canchas de fútbol césped sintético en la ciudad Quitumbe (Ecuador), representa tener un mejor control de la misma para que la dirección no fluya entre más personas y la inversión se recupere en menos tiempo.

Consideramos como conclusión, que la falta de conocimiento gerencial sigue restando eficacia a las mypes; al respecto la investigación de **Reatégui, N. & Paredes, M. (2016)**, en su tesis: “Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Callería, Pucallpa, 2016”, nos resalta el impacto que tiene la capacitación empresarial en la gestión y sus procesos administrativos para el alcance del desarrollo de la empresa, situación contraria al hábito de administración práctica de nuestro microempresarios de las mypes en estudio, realidad que rechaza nuestra hipótesis.

## **5. Conclusiones**

La investigación concluye respondiendo de acuerdo a la problemática y objetivos de investigación que nos propusimos:

Evidentemente, la gestión de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético de nuestra ciudad, demuestran que la administración que realizan los microempresarios no es correcta porque carece de procesos administrativos, por el contrario, la administración es práctica enfocada únicamente en las ventas sin el soporte de una gestión de calidad.

Por lo tanto, no se podría referir a que los procesos administrativos sean eficaces, porque aquellas mypes del rubro que han asemejado su práctica, carecen de seguimiento y retroalimentación, no representando soporte alguno.

Las mypes de renta de canchas de grass sintético, no aplican herramientas de gestión, solo dos según la investigación, procuran sostener una gestión técnica y organizada y han establecido algunos controles para atender mejor a sus clientes, siendo el enfoque en el cliente, la visión que más caracteriza a los microempresarios pero restan interés al aspecto técnico de la administración de empresas.

El control es un proceso débil. La investigación evidenció falta de mantenimiento de las instalaciones como baños, techos y el propio grass, justamente por falta de planes de mantenimiento y una dirección que desconoce de gestión.

## **Recomendaciones**

Al final de la investigación, planteamos las siguientes recomendaciones:

- Planificar: identificar todo aspectos que valora el cliente, planificar para satisfacerlos y realizar el seguimiento respectivo, mediante un plan de mejora continua.
- Difundir los propósitos del trabajo en equipo, para establecer una mejor relación entre la empresa y sus proveedores y la empresa con sus colaboradores. Esta estrategia contribuirá a mejorar el negocio.
- Los microempresarios deben participar de capacitaciones en gerencia, como plan de mejora de la dirección.

- Se sugiere acompañar la gestión con la implementación de nuevos controles para asegurar el cumplimiento de lo planificados y según el nivel de desempeño esperado en todos los procesos administrativos y operativos.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Arévalo P. (2017). *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública, Escuela de postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.

Armas, E. (2015). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa que preste el servicio de alquiler de cancha de futbol de césped sintético en la ciudad de Ibarra*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Economía con mención Finanzas, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.

Álvarez, N. & Calderón, M. (2015). *Plan de negocio para la creación de un complejo de canchas sintéticas en el Municipio de Samaniego año 2014*. Tesis para optar el título profesional de Administración de Empresas, Programa de Administración de Empresas, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.

Ciampa, D. (1993). *Calidad Total*. Estados Unidos: edición Addison-Wesley Iberoamericana

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

Chango, D.P. (2016). *Plan de negocios para la creación de una cancha de fútbol de*

*césped sintético ubicado en el barrio Brazales de la ciudad de Latacunga durante el año 2015.* Tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial, Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill

Domínguez, J.B. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*.  
Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

Fadi, K. (1994). *El mejoramiento continuo*. Gestión gerencial. Citado de <http://reportesgestingerencial.blogspot.com/>

Fayol, H. (1841). *La teoría clásica de la administración*. Valencia: Universidad del Rosario.

Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A. México.

Harold, K.; Weihrich & Cannice. (2008). *La administración: una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Gill.

Hernández, R. (2014). *Metodología de investigación* (sexta edición). México: McGraw-Hill/interamericana editores

Horowitz, J. (1991). *La Calidad del servicio*. Madrid: edición especial Cinco Días, MC Graw – Hill/ Interamericana de España, S.A.

Huallpa V. (2016). *Gestión Administrativa de la empresa Mirasol S.A.* Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Nacional de San Antonio de Cusco, Cusco, Perú.

Kotler, P. (2003). *Marketing: edición para latinoamericana*. México: editorial Pearson education 688 págs.

- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid: ediciones Diaz de Santos S.A
- Lehtinen, J. R. (1983). *A Study of Quality Dimensions*. Service Management Institute, 5,
- Rojas, K. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros educativos privados, distrito de Satipo, año 2017*. Tesis para optar el título profesional de Administración, Escuela profesional de Administración, Satipo, Perú.
- Ruiz, C. (2001). *Gestión de Calidad de Servicio a través de indicadores externos*. España: ediciones, AECA, pág. 16
- Sánchez, F.G. (2019). *Desarrollo metodológico de la investigación*. Lima: ediciones Normas Jurídicas
- Saucedo, D. & Oyola, E. (2014). *La administración del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad del club deportivo ABC S.A-Chiclayo, en los periodos 2012-2013*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Taylor, F.W. (1856 – 1915). *La administración científica*. (11° edición). México: Herrero Hnos. S. A.
- Vivero, A.D. (2016). *Plan de negocios para la implementación de canchas de pádel en Quito*. Tesis para optar el título de Ingeniero en Negocios y Marketing Deportivo, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de las Américas, Lima, Perú.

GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL  
CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR FINANCIERO,  
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, DISTRITO DE  
CALLERÍA, AÑO 2018

Bach. ERICK ABEL DONAYRE VELA

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

Setiembre 2018

RESUMEN

La realización de esta investigación fue para determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector financiero, Cooperativas de Ahorro y Crédito, distrito de Calleria, año 2018. Para su desarrollo, la metodología de investigación fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal y descriptiva. En el trabajo de campo se utilizó una encuesta con 19 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: edad del gerente, jóvenes en el rango de edad “de 29 a 39 años” (50,0%); género masculino y nivel de instrucción “universitaria”. Respecto a la cooperativa: el 66,7% tiene presencia en el mercado “de 7 años a más” y emplea “de 9 a más colaboradores”. Se gerencian promoviendo la mejora continua (66,7%) y según la visión, misión y valores. El uso de herramientas para monitorear el crecimiento y desarrollo empresarial es de aplicación en todas las cooperativas. Respecto a Atención del Cliente: el 66,7% tiene un panorama claro del comportamiento del mercado y las necesidades del cliente; sin embargo, solo el 50,0% de las gerencias se involucra en los protocolos de atención al cliente, a fin de involucrar a toda la organización. Así mismo, se han realizado inversiones en aplicaciones informáticas para satisfacción de cliente. Las cooperativas cuentan con un servicio de post venta (66,7%) y existe procedimiento para atender reclamos y sugerencias de los clientes. Cuentan con plan de capacitación a su personal enfocados en sus clientes. Finalmente, las cooperativas han experimentado favorables

resultados en cuanto a su prestación por un mejor servicio: “mejor imagen y posicionamiento” e “incremento de colocaciones”.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, atención al cliente, financiero, cooperativas de ahorro y crédito.

## **ABSTRACT**

The realization of this research was to determine the management under the focus of customer service in the mypes of the financial sector, Savings and Credit Cooperatives, district of Calleria, 2018. For its development, the research methodology was quantitative, level descriptive, non-experimental, transversal and descriptive design. In the fieldwork a questionnaire with 19 questions was used, obtaining the following results: age of the manager, young people in the age range "of 29 to 39 years" (50.0%); male gender and "university" level of education. Regarding the cooperative: 66.7% have a presence in the market "from 7 years to more" and employ "9 to more collaborators". They are managed promoting continuous improvement (66.7%) and according to the vision, mission and values. The use of tools to monitor business growth and development is applicable in all cooperatives. Regarding Customer Service: 66.7% have a clear picture of market behavior and customer needs; however, only 50.0% of the managements are involved in customer service protocols, in order to involve the entire organization. Likewise, investments have been made in computer applications for customer satisfaction. Cooperatives have a post-sale service (66.7%) and there is a procedure for dealing with complaints and suggestions from customers. They have a training plan for their staff focused on their clients. Finally, the cooperatives have experienced favorable results in terms of their provision for a better service: "better image and positioning" and "increase in placements".

**Keywords:** Quality management, customer service, financial, savings and credit cooperatives.

## **1. Introducción**

El actual contexto de corrupción en nuestro país en distintas estancias del estado y la actividad política ha puesto en alarma a todo el sistema de control, a fin de investigar los actos ilícitos que podrían estar financiando estos sucesos y que tuvieran como

fachadas -a modo de lavado de activos- a las Cooperativas.

Es por eso que recientemente se ha promulgado la Ley 30822 que oficializa la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) a las cooperativas de ahorro y crédito en vista de su gran población en el país cerca de 1245 entidades.

Las cooperativas de ahorro y crédito son asociaciones sin fines de lucro y apoyo a los asociados, es una alternativa de financiamiento para actividades de desarrollo comunal.

Nuestra investigación se dirigió por el aspecto de formalización, gestión con herramientas de calidad y enfoque en atención al cliente, temas muy importantes que tienen que estar presentes en las empresas modernas y que tienen como propósito mejorar el nivel de gestión y por consiguiente sostener la rentabilidad de las mismas.

Como parte de las conclusiones que se detallan en el acápite correspondiente podemos sintetizar de manera general que las mypes de este sector en un 66,7% se gestionan bajo los preceptos de la calidad de gestión y enfocados en el servicio al asociado y clientes.

Finalmente, dos cooperativas se encuentran en proceso de posicionamiento en el distrito de Callería y se recomienda que mediante un plan de acción adopten un sistema de gestión de calidad que garantice operaciones confiables y servicio sostenible.

## **2. Materiales y Métodos**

La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo, con diseño no experimental, descriptivo y transversal. La población está constituida por 6 micros y pequeñas del sector financiero, rubro cooperativas de ahorro y crédito empresas por que operan según la información proporcionada por la que ejecutan en el distrito de Calleria, según la información proporcionada por la Municipalidad Provincial de Coronel

Portillo y SUNAT, siendo el tamaño de la población de seis cooperativas, no fue necesario utilizar instrumento de muestreo estadístico. En las técnicas se realizó el uso de la encuesta y entrevista ; el instrumento utilizado fue el cuestionario , el cual está conformado por 19 preguntas.El análisis de los datos se realizó con el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, exclusivo para estadística e investigación.

En el presente informe se aplicó los principios fundamentales y universales de la ética de la información con la efectividad con la que estas logran crear o capitalizar oportunidades en el mercado. Para hacer esto posible, se requiere en primera instancia, de un esquema coherente y articulado de objetivos, estrategias y procesos que permita asegurar el cumplimiento de los propósitos institucionales, definidos a partir de la correspondencia entre las expectativas del curso desarrollado de gestión de finanzas y las competencias de la empresa

### 3. Resultados

#### ¿La gerencia está comprometida con la calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	La promueve	4	66,7	66,7	66,7
	No practica	2	33,3	33,3	100,0
Total		6	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultados obtenidos de las mypes del sector financiero, Cooperativas de Ahorro y Crédito.

#### INTERPRETACIÓN:

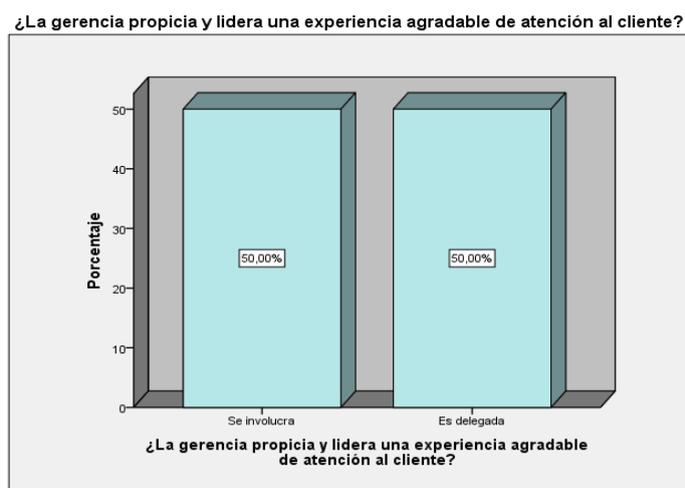
Estos datos nos muestran que el 66,67% de las mypes del sector financiero está comprometida con una gestión de calidad.

#### A. De la atención al cliente

##### ¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Se involucra	3	50,0	50,0	50,0
	Es delegada	3	50,0	50,0	100,0
Total		6	100,0	100,0	

**Fuente:** Resultados obtenidos de las mypes del sector financiero, Cooperativas de Ahorro y Crédito.



**Fuente:** Tabla 13

## INTERPRETACIÓN:

Los datos recogidos de la investigación nos muestran que el 50% de los gerentes de las mypes del sector en estudio, se involucran en los protocolos de atención al cliente, liderando junto con su organización una experiencia positiva de servicio

## 4. Discusión

Las cooperativas son empresas del sistema financiero que constituyen una opción para la comunidad y se basan en la confianza y sentido de pertenencia entre sus asociados sin olvidar sobre todo su esencia o espíritu cooperativo.

Esta afirmación y trascendencia de las cooperativas se tratan en la tesis de Corral, V.; Marshall, C.; Romero, S. (Argentina- 2006), denominada “*Cooperativas Agrarias en Argentina*”. Concluyendo que el espíritu cooperativo sinérgico de estas entidades, se mantienen con la comunidad en la cual actúan y por ello se mantienen vivos y continúan

desarrollándose, pasando de una generación a la siguiente con la misma fuerza con la que los conformaron sus asociados.

**a) Datos del Gerente**

**¿Cuál es la edad del Gerente?**

**ANÁLISIS:** El 50% de los microempresarios del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito, son jóvenes adultos, cuyo rango de edad esta entre 29 a 39 años.

**¿Cuál es el Sexo del Gerente?**

El 100% de los microempresarios del sector en financiero, es gerenciado por el sexo masculino.

**¿Cuál es el nivel de instrucción del Gerente?**

El resultado de la muestra indica que el 100% de gerentes refieren nivel universitario, lo cual indica una alta capacidad de gestión en el sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito.

**b) De la gestión de la cooperativa**

**¿Cuántos años tiene presencia la cooperativa en el mercado?**

La muestra indica que el 66,67% tienen 7 años a más funcionando en el mercado y el 33,33% de 4 a 6 años, esto indica que el sector financiero va en crecimiento.

**¿Cuántos colaboradores tiene la cooperativa?**

El resultado de la muestra nos indica que el 33,33% de cooperativas cuentan “de 5 a 8 colaboradores” y el 66,67% “de 9 a más colaboradores”.

**¿La gerencia está comprometida con la calidad?**

El 66,67% de las mypes del sector financiero está comprometida y practica una gestión de calidad.

**¿Se gerencia la empresa acorde a su misión, visión y valores?**

Las cooperativas encuestadas respondieron que llevan la gerencia teniendo en cuenta la misión, visión y valores de la empresa, sin olvidar objetivo principal de la organización.

**¿La gerencia utiliza herramientas para monitorear el crecimiento y desarrollo empresarial?**

El 100% de la población encuestada respondieron, que para ganar en eficacia y productividad, es indispensable utilizar herramientas y técnicas para monitorear el crecimiento y desarrollo empresarial, estos sistemas facilitan el control y actividades de la empresa.

Así se sustenta en la tesis de Huaytalla, F.; Pariona, J. (Ayacucho- 2014), denominada “*Gestión empresarial y crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de ahorro y crédito en la ciudad de Ayacucho*”. Cuyo objetivo fue determinar el efecto de la gestión empresarial en el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de ahorro y crédito de Santa María Magdalena y San Cristóbal de la ciudad Ayacucho, 2005-2010.

Se concluye que la gestión en tecnología crediticia afecta positivamente en los ingresos financieros de las cooperativas de Ahorro y Crédito, a través de la sistematización por los software financieros y los software moderno principalmente, las cuales se representa en valores monetarios, teniendo en cuenta el uso del factor humano, tecnología crediticia y estrategia de publicidad, la cual muestra un resultado como eficiente gestión empresarial tanto en factor humano, tecnología crediticia y la estrategia de promoción, que ha permitido crecer de manera sostenida el mercado financiero a través de la administración, colocación y captación de los recursos financieros en la ciudad de Ayacucho periodo 2005-2010.

**¿La gerencia comprende el comportamiento del mercado y las necesidades del cliente?**

En base al análisis de las encuestas los gerentes de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro comprenden que la mejor forma de satisfacer las necesidades de los clientes es conociendo su comportamiento en el mercado, representando un 100%.

**¿Conoce las tendencias del consumidor a futuro?**

En el análisis 66,67 % de las mypes del sector financiero esta actualizada con las últimas tendencias del consumidor a futuro y nos muestra también que un 33,33 % no está invirtiendo en prepararse para el futuro.

c) **De la atención al cliente**

**¿La gerencia propicia y lidera una experiencia agradable de atención al cliente?**

Los datos recogidos de la investigación nos muestran que el 50% de los gerentes de las mypes del sector en estudio, se involucran en los protocolos de atención al cliente, liderando junto con su organización una experiencia positiva de servicio.

Calzada, M. (Huánuco- 2017), en su tesis *“La ética profesional y la calidad de servicio en la cooperativa de ahorro y crédito Señor de los Milagros Huánuco - 2017”*.

Se determina de qué manera la ética profesional y la moral se relaciona con la calidad de servicio de la cooperativa de ahorro y crédito “SEÑOR DE LOS MILAGROS” Huánuco 2017. *Al final de la investigación se concluye que la ética profesional, la deontología, y la moral se relacionan con la calidad de servicio de la cooperativa de ahorro y crédito “SEÑOR DE LOS MILAGROS” - sede Huánuco 2017.*

**¿La gerencia ha invertido en aplicaciones informáticas para atención al cliente?**

El 66.67% de las cooperativas encuestadas respondieron haber invertido en aplicaciones informáticas que le permiten agilizar sus procesos de servicio al cliente, a diferencia del 33,33%. que no posee ninguna.

### **¿La empresa cuenta con un servicio de post venta?**

Vemos el resultado de las encuestas en la figura 15, las mypes del sector financiero, cooperativa de ahorro y crédito poseen un servicio de post venta, garantizando de esta manera tener clientes recurrentes y que cumplan sus expectativas, representando un 66.67%.

### **¿Existe procedimiento para atender las sugerencias y reclamos de los clientes?**

Según los datos obtenidos de la investigación, el 66,67% de las mypes cuentan con procedimiento para atender las sugerencias y reclamos de los clientes.

**Calderón N. (2002).** Nos dice que *“el servicio de atención al cliente es el conjunto de actividades que se interrelacionan, con el fin de que el cliente termine satisfecho con el servicio o producto que se le brinda. Un buen servicio al cliente puede llegar al éxito de la empresa para las ventas más poderosos y así generar clientes fieles a la organización, atraer un nuevo cliente es un gran reto para las empresas por lo que las compañías han optado por poner mecanismos adecuados y establecidos sobre mejores tratos y servicio al usuario.”*

### **¿Existe algún impedimento para brindar una mejor atención al cliente?**

El 100% de los microempresarios del sector financiero, cooperativa de ahorro y crédito, están seguros y afirman no tener ningún impedimento para brindar una mejor atención al cliente.

### **¿Se capacita al recurso humano antes de atender al cliente?**

Más de la tercera parte 83.33% de los microempresarios del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito, capacitan a su personal, siendo el capital humano el recurso más importante de la organización.

**¿Brindar la mejor experiencia de atención al cliente que ventajas reditúa a la empresa?**

Los resultados indican que el 33,33% trae beneficios de “incremento de colocaciones”; 33,33% “mejora la imagen y posicionamiento”; 16,7% “gana la confianza”.

**¿Con que frecuencia realiza la medición de satisfacción al cliente?**

En base a las encuestas y como podemos ver en la figura 20, las mypes del sector financiero, cooperativa de ahorro y crédito realizan permanentemente la medición de satisfacción al cliente, como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, representando un 50%.

**¿Utiliza medios de comunicación y redes sociales para llegar al cliente?**

La mitad (50%) de los microempresarios del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito, utilizan a la radio como medio de comunicación para llegar al cliente, como muestra la figura 21.

Finalmente, respecto a las expectativas de la investigación tenemos:

**Enunciado del Problema**

*¿El cumplimiento de los aspectos de formalización y adopción de una gestión basado en la calidad, mejoraría la imagen de las Cooperativas como entidades de servicio financiero y calidad de servicio a sus asociados?*

En efecto, la investigación afirma que las cooperativas que se conducen bajo la metodología de la mejora continua y gestión de calidad, brindan una imagen de confianza a sus clientes y asociados.

**Objetivo General**

*Comprobar en las microempresas del sector empresarial, cooperativas de ahorro y crédito, del distrito de Calleria, año 2018 la gestión con herramientas de calidad y orientación a calidad en servicio al cliente.*

Al finalizar la investigación se comprueba que 4 de las 6 cooperativas operativas en el distrito de Callería si se gestionan con el uso de herramientas de calidad y enfocadas en servicio al cliente.

## **5. Conclusiones**

- Los gerentes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito, son jóvenes adultos, cuyo rango de edad esta entre 29 a 39 años, de sexo masculino y formación universitaria.
- Cuatro cooperativas tienen presencia en el mercado superior a los 7 años y 2 “de 4 a 6 años”.
- Están comprometidas con la calidad de gestión y mejora continua.
- El 100,0% utilizan herramientas de seguimiento a su gestión como entidad.
- Las cooperativas conocen el comportamiento del mercado, sin embargo solo 4 cooperativas están mejor enteradas de las tendencias del mercado financiero.
- Sin embargo, no todas las gerencias están involucradas en dirigir un papel protagónico de atención al cliente.
- El 66,7% de las cooperativas encuestadas respondieron haber invertido en aplicaciones informáticas que le permiten agilizar sus procesos de servicio al cliente,
- Un sector de cooperativas carece de procedimientos de atención a sugerencias y reclamos y área de post venta, como soporte al cliente.
- No todas las mypes realizan medición de satisfacción al cliente.

## 6. Recomendaciones

- Existen cooperativas que son nuevas en el mercado y requieren integrar en su gestión un sistema de calidad, como soporte para mejorar el servicio y mantener un comportamiento estable y competitivo frente a las fluctuaciones en el comportamiento del mercado.
- La gerencia debe buscar un mecanismo para involucrarse en las acciones de atención al cliente.
- Como parte del desarrollo de la entidad, las cooperativas deben hacer uso de la oferta tecnológica que le permiten agilizar sus procesos para brindar mejor servicio al cliente.
- Como parte de una cultura de servicio, las cooperativas deben diseñar un procedimiento y extenderlo a todos sus integrantes, respecto al tratamiento de atención a sugerencias y reclamos y la visibilidad de un área de post venta, como soporte al cliente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ávila, (2001) Pautas para elaborar tesis: metodología de investigación. Lima: ediciones

R.A                    Recuperado                    de:                    <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/limitaciones-del-problema-de.html>.

Berry, Leonard L.; Bennet; Brown Carter W. Calidad de Servicio. Una ventaja Estratégica para Instituciones Financieras. Ediciones Diaz de Santos S.A. Madrid; 1989.

Boletín Estadístico (2017), INEI, Año 4/Edición Nro.2-febrero 2018. Encuesta Mensual del Sector Servicios.

Blanco, P. A. (2007). *Atencion al cliente*. Madrid: Pirámide.

Calderón; N. (2002). *Calidad & Gestión*. Artículo Share.

- Calzada Espinoza, M. (2017). *La ética profesional y la calidad de servicio en la cooperativa de ahorro y crédito Señor de los Milagros Huánuco - 2017*. (Tesis de Bachiller, Universidad de Huánuco). Recuperado de [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/418/047\\_72330050T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/418/047_72330050T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Corral, V.; Marshall, C.; Romero, S. (2006). *Cooperativas agrarias en Argentina*. (Seminario de Tesis, Universidad del CEMA). Recuperado de [https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2006/MADE\\_Corral.pdf](https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2006/MADE_Corral.pdf)
- Chunga Silva (2010). La Influencia de la forma de acceso al financiamiento de las mypes. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/136591113/La-Influencia-de-La-Forma-de-Acceso-Al-Financiamiento-de-Las-MYPES>.
- Farro Chumbes, D. (2013). *Diseño de un modelo de gestión del conocimiento para las cooperativas de ahorro y crédito de ahorro y crédito de Lima Metropolitana*. (Tesis de Bachiller, Universidad Católica del Perú). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5218/farro\\_dani\\_el\\_dise%c3%91o\\_modelo\\_gestion\\_conocimiento\\_cooperativas\\_ahorro\\_credito\\_lima\\_metropolitana.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5218/farro_dani_el_dise%c3%91o_modelo_gestion_conocimiento_cooperativas_ahorro_credito_lima_metropolitana.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Greenberg, Paul. CRM. Gestión de Relaciones con los Clientes.
- Hernández, R. et. al (2006) Metodología de la Investigación Científica, 4ª edición, Edit. Mc Graw Hill, México, pp. 850, p. 205.
- Horovitz, J. y Panak, M. (1993). La Satisfacción total del Cliente. McGraw-Hill Interamericana de España.
- Huaytalla, F.; Pariona, J. (2014). *Gestión empresarial y crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de ahorro y crédito en la ciudad de Ayacucho*. (Tesis de

Administración, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga).

Recuperado de

[http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/754/Tesis%20Ad146\\_Hua.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/754/Tesis%20Ad146_Hua.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Justin G. Longenecker (2012). Administración de pequeñas empresas. 16a. Ed. Cengage Publisher on Apr 15, 2012

Navarro; A. (2016). Diario el mostrador.

Sánchez, M.; Cárdenas, M. (2008). *Proyecto de desarrollo para el mejoramiento de imagen corporativa de una cooperativa de ahorro y crédito utilizando balance SCORECARD.*

Selden, L. (2006) Gestión de la innovación centrada en el cliente. Harvard Business Review.27.

Palacio Gonzáles, Rubén Darío. Técnicas del Servicio al Cliente. Cali, Colombia, 1995.

Paz, C. R. (2006). Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la A. Distribuidor ideas propias publicidad.

Rivera, José Pablo. El rol de la satisfacción del cliente en el proceso de calidad total. CSM Latin América Inc. 1995.

Tschohl, J. (1991). Servicio al cliente, el arma secreta de las empresas que alcanza la excelencia. En J. Tschohl, Servicio al cliente, el arma secreta de las empresas que alcanza la excelencia (págs. 12-40). Publicado por prentice-hall.

Zavala, Medellín (2,003), Libro Teoría de la Calidad- Guadalajara- México)

# GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE, EN EL SECTOR COMERCIAL, RUBRO FERRETERÍAS, CLÚSTER JR. 7 DE JUNIO DISTRITO DE CALLERIA, AÑO 2017

Br. SHEILY YURI MELO CHARPENTIER

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

Noviembre 2017

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar la Gestión de la Calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías, clúster Jr. de Junio, distrito de Calleria, año 2017. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo – correlacional - no experimental, donde se aplicó un cuestionario estructurado de 24 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: Respecto al emprendedor: Edad, están en los rangos de 29 a 39 años (30,8%) y de 40 a 49 años (34,6%); predomina el género masculino (69.2%); en formación destaca “empírico” (53.8%). Respecto a la empresa: 76,9% de las mypes encuestadas están formalizadas; el principal interés de formalizarse es el “acceso a créditos de la banca”. La mayoría son mypes jóvenes de 1 a 3 años (42,3%) y con poco personal, pero solo el 23.1% registró a sus trabajadores en planilla. Respecto a la gestión y atención al cliente: el 30.8% no tiene plan de negocios; 76,9% no definió su misión, visión y valores; en consecuencia 46,2% no evidencia una gestión de atención al cliente; 61.5% no cuenta con local propio y en 46.2% sus instalaciones no facilitan un buen servicio. Un 80,8% no capacitan al personal ni promueven una cultura de buen servicio (53,8%); tampoco recoge sugerencias ni reclamos del cliente (73.1%). Finalmente, los microempresarios (61.5%) indican que su personal no tiene actitud de servicio: 53.8% de ellos, no desea capacitarlos.

**Palabras clave:** Gestión de Calidad, atención en el cliente, servicio.

## ABSTRACT

The main objective of the present investigation has been to determine the Quality Management under the focus of customer service in the mypes of the commercial sector, hardware stores, Jr. cluster of June, district of Calleria, year 2017. It was developed under the methodology of investigation of the descriptive - correlational - non experimental type, where a structured questionnaire of 24 questions was applied through the survey technique, obtaining as results: Regarding the entrepreneur: Age, they are in the ranges of 29 to 39 years (30, 8%) and from 40 to 49 years (34.6%); the male gender predominates (69.2%); in training highlights "empirical" (53.8%). Regarding the company: 76.9% of the surveyed mypes are formalized; The main interest to be formalized is the "access to bank credits". The majority are young mypes from 1 to 3 years old (42.3%) and with few personnel, but only 23.1% registered their workers in payroll. Regarding the management and customer service: 30.8% do not have a business plan; 76.9% did not define its mission, vision and values; as a result, 46.2% does not show a customer service management; 61.5% do not have their own premises and in 46.2% their facilities do not provide a good service. 80.8% do not train staff or promote a culture of good service (53.8%); nor does it collect suggestions or claims from the client (73.1%). Finally, microentrepreneurs (61.5%) indicate that their staff does not have a service attitude: 53.8% of them do not want to train them.

**Keywords:** Quality Management, customer service, service.

## 1. Introducción

En este tiempo, la función que llevan a cabo las micro y pequeñas empresas ferreteras es de indiscutible relevancia, no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino también considerando su participación en el desarrollo socioeconómico de las zonas en donde se ubican. Los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa

crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, logra mayores beneficios, lo cual contribuye en mayor medida, a la formación del producto bruto interno en un país.

El presente informe final de investigación se desarrolló mediante el método descriptivo, correlacional y no experimental sobre el tema de la gestión de calidad bajo un enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro ferreterías, clúster Jr. 7 de Junio del distrito de Calleria, año 2017 donde se halla que existe desconocimiento sobre modelos de gestión de calidad y servicio de calidad; elementos claves para que una organización pueda desarrollarse y aprovechar las oportunidades de mejora que puede identificar de su relación con el cliente.

Cuando tenemos una necesidad de adquirir un producto de ferretería, lo primero que pensamos es adquirirlo a mejor precio y de buena calidad, con un buen manejo de servicio de atención, el cliente se dispone a preguntar sobre el producto que necesita y la forma como atiende y tratan a los clientes los vendedores que tampoco reciben capacitación sobre servicio de calidad hacia el cliente, por lo tanto están desaliñados, con un lenguaje no apropiado, este es uno de los factores que pueden ser determinantes a la hora de vender o no vender. El negocio perdió una venta y posiblemente un cliente también. Y no olvidemos que un cliente satisfecho es el mejor comercial para una empresa, un cliente insatisfecho el peor enemigo para dicha empresa.

Una de las principales conclusiones de nuestra investigación es que tanto el microempresario como su personal, tiene escasa actitud por brindar un buen servicio.

La actual forma de relacionarse con el cliente es inmediateista y no fortalece una relación duradera y de colaboración.

## 2. Materiales y Metodos

La metodología de investigación fue de tipo mixta, es decir cuantitativa y cualitativa; teniendo como nivel descriptivo y de diseño no experimental – correcional, transversal y descriptiva. Por otro lado, la población está conformada por las mypes del sector comercial rubro ferreterías. proporcionada por la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, siendo la muestra se determina en 30 mypes. En las técnicas se hizo uso de la encuesta y entrevista; el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual está conformado por 17 preguntas. El análisis de los datos se realizó con el programa de IBM SPSS STATISTICS versión 22 , exclusivo para estadística e investigación.

En el presente informe se aplicó los principios fundamentales y universales de la ética en la investigación, garantizando así su cuota de contribución a la calidad universitaria.

## 3. Resultados

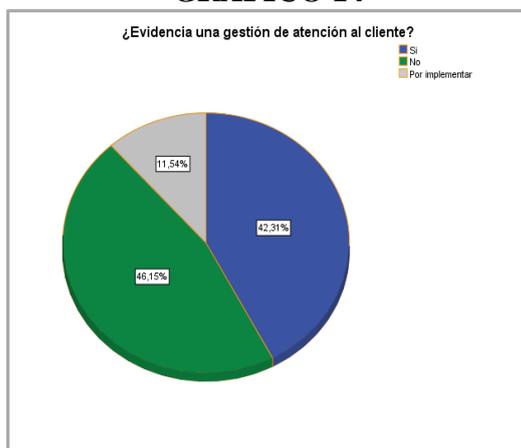
### C: DE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

**TABLA 21**

¿Evidencia una gestión de atención al cliente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	42,3	42,3	42,3
	No	12	46,2	46,2	88,5
	Por implementar	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

**Fuente: Tabulación de Encuesta.**

**GRÁFICO 14**



**Fuente:** Gráfica según Tabla 19

**LECTURA:** De acuerdo al trabajo de campo, 46,2% de las mypes “No” evidencia una gestión de atención al cliente, mientras que el 42,3% “Si”, y 11,5% tiene un relativo interés en implementar pero en el momento tampoco la practica.

**TABLA 28**

**¿Recoge sugerencias y reclamos del cliente, para mejorar su nivel de servicio?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	26,9	26,9	26,9
	No	19	73,1	73,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

**Fuente:** Tabulación de Encuesta.

**GRÁFICO 21**



**Fuente:** Gráfica según Tabla 26

**LECTURA:** El 73,1% “No” recoge sugerencias ni reclamos del cliente, mientras que el 26,9% “Si” considera útil para mejorar su nivel de servicio.

## **4. Discusión**

Relacionaremos los resultados obtenidos en la investigación, y responderemos las preguntas que están tanto de los objetivos, marco teórico e hipótesis.

### **A. DATOS GENERALES**

De acuerdo a la siguiente pregunta **¿edad del emprendedor?** Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 40 a 49 años de edad con el (34,6%), de 29 a 39 años 30,8%, de 50 años a más con el 19,2%, mientras que el 15,4% de 18 a 28 años de edad.

De esta manera también, los resultados indican que un (69,2%) de los microempresarios encuestados son del género Masculino. Un 30,8% Femenino.

Respecto al **¿Grado de instrucción del emprendedor?** Del total de personas encuestadas, el (53,8%) presentan instrucción empírica, el 30,8% instrucción técnica, mientras que el 15,4% grado de instrucción universitaria.

**¿Cuál es la profesión u ocupación del emprendedor?** Según el análisis de la encuesta, el (50,0%) representa la ocupación de “comerciante”, el 30,8% “técnico”, mientras el 11,5% “administrador”, por último, el 7,7% representa “otras especialidades”.

### **B. DATOS DE LA EMPRESA**

Respecto a las preguntas referente a la empresa. **¿Su empresa esta formalizada?** Según el análisis de las mypes encuestadas se encuentran formalizadas el (76,9%), y se encontró que el 23,1% están con trámites pendientes.

**¿Por qué motivo no culmina su trámite de formalización?** Según la investigación, los emprendedores manifiestan que el (76,9%) No aplica, considerando que formalizar su negocio les permite estar dentro del marco de la ley, mientras que el 11,5% considera que no es prioritario, el 7,7% indica que no tiene tiempo, y por último el 3,8% manifiesta que existe mucha burocracia.

**¿Se ha constituido como persona jurídica?** El (57,7%) “Si” está constituida como persona jurídica, mientras que el 42,3% no está constituido.

**¿Qué beneficios identifica de la formalización?** Los beneficios que se identifica de la formalización son múltiples, destacando con el (42,3%) “acceso a crédito bancario”, el 26,9% “posicionamiento en el mercado”, el 19,2% “beneficio tributario”, mientras que “funcionamiento formal” con el 11,5%.

**¿Cuántos años tiene su empresa en el mercado?** Las mypes del sector en estudio tienen en su mayoría de 1 a 3 años el (42,3%), de 7 años a más el 34,6%, el 23,1% de 4 a 6 años.

**¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?** La investigación nos muestra que las empresas de este sector tienen de “1 a 3 trabajadores” el (42,3%) de “4 a 7 trabajadores” 34,6%, y de “8 a más trabajadores” con el 23,1%.

**¿Tiene a sus trabajadores registrados en planilla?** Los microempresarios encuestados señalan que “No” tienen registrados a sus trabajadores en planilla (46,2%), el 30,8% parcialmente, y el 23,1% si tienen registrados a sus trabajadores en planilla.

### **C. DE LA GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

Respecto a las siguientes interrogantes se responderá temas relacionados sobre gestión de calidad y el servicio de atención al cliente, que se encuentran en nuestra hipótesis general y parte de nuestras hipótesis específicas, puntos relacionados al tema de

gestión de calidad y el enfoque principal que es hacia los clientes.

**¿Su empresa tiene definido y sigue un plan de negocio?** En su mayoría los emprendedores encuestados están por implementar un plan de negocio (46,2%), el 30,8% no tiene definido, mientras que el 23,1% si sigue un plan de negocio, considerando que ha sido muy importante para su desarrollo en el mercado.

**¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?** Según el análisis de la investigación es que el (76,9%) no exhibe la misión, visión y valores de su empresa, y el 23,1% si exhibe los valores de su empresa.

**¿Evidencia una gestión de atención al cliente?** Los microempresarios encuestados indican que el (46,2%) “No” evidencia una gestión de atención al cliente, mientras que el 42,3% “Si”, mientras que el 11,5% está por implementar.

**La ferretería ¿Cuenta con local propio?** Las mypes encuestadas del rubro ferretería, el (61,5%) cuentan con un local de alquiler, mientras que el 38,5% tiene instalaciones propias.

**¿Las instalaciones y organización, está pensado para facilitar al cliente?** El (46,2%) “No cumple” tanto las instalaciones y organización no está pensado para facilitar al cliente, mientras que el 30,8% está en implementación, y el 23,1% “Si” cumple.

**¿Capacita al personal para mejorar su desempeño y brindar un buen servicio?** El (80,8%) de las mypes en estudio encuestadas señalan que “No” capacita al personal para mejorar su desempeño, mientras que el 19,2% si considera prioritario la capacitación al personal, para brindar un mejor servicio de atención.

**¿En su negocio promueve una cultura de buen servicio?** Según el análisis del gráfico demuestra que el (53,8%) “No” promueve una cultura de buen servicio, mientras que el 46,2% “Si” presenta.

**¿Se ha diseñado y se sigue protocolo de atención al cliente?** Según las mypes encuestadas en estudio, indican que (73,1%) “No” ha diseñado y no sigue un protocolo de atención al cliente, y el 26,9% “Si”.

Estas últimas interrogantes responden a los objetivos específicos que se muestra en el trabajo, enfocado en el servicio de atención al cliente, cuáles son las herramientas a utilizar, y todo lo que facilite al cliente.

**¿Se atiende al cliente sin ningún tipo de discriminación?** En la investigación se aprecia que el (65,4%) atiende al cliente según orden de llegada, y el 34,6% sin ninguna restricción.

**¿Recoge sugerencias y reclamos del cliente, para mejorar su nivel de servicio?** El (73,1%) “No” recoge sugerencias ni reclamos del cliente, mientras que el 26,9% “Si” considera útil para mejorar su nivel de servicio.

**¿Qué resultados experimenta con un enfoque de atención al cliente?** Según la investigación señala que aún no experimenta cambio (30,8%), el 23,1% experimenta nuevos clientes, el 19,2% menos quejas, el 15,4% incremento de ventas, y por último 11,5% lograr posicionamiento en el mercado.

**¿Considera que los clientes valoran el servicio y genera fidelización?** Las mypes encuestadas en su totalidad señalan que el (69,2%) “Si” considera que los clientes valoran el servicio y genera fidelización, y el 30,8% “No” consideran.

En general **¿Su personal tiene actitud de servicio?** Las mypes encuestadas del sector en estudio, indican que el (53,8%) “No” presentan actitud de servicio, y el 7,7% capacitará a su personal.

## **5. Conclusiones**

Al término del proceso de investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

### **Respecto a los datos de la empresa**

- Según lo que se concluye con la investigación, el 76,9% si se encuentran formalizadas y de ese modo se identifica los beneficios de la formalización destacando acceso de crédito bancario y lograr un mejor posicionamiento en el mercado. Estar bajo el marco de la formalización nos abre un panorama más competitivo en el sector donde se desempeñan.
- En su mayoría, son negocios jóvenes: de 1 a 3 años (42,3%) y emplean de 1 a 3 trabajadores.
- Un serio hallazgo es que los microempresarios encuestados señalan que no tienen registrados a sus trabajadores en planilla (46,2%) provocando una cultura de informalidad en el aspecto laboral.

### **Respecto a la gestión y atención al cliente**

- En lo que respecta a la gestión estratégica en estas empresas, los emprendedores están por implementar un plan de negocio 46,2% este modelo de gestión es muy importante para su desarrollo en el mercado.
- Contrariamente, no han definido la misión, visión y valores de su empresa el 76,9%.
- 46,2% no evidencia una gestión de atención al cliente, ocasionando que surjan inconvenientes en la relación con sus clientes.

- El 80,0% de las mypes en estudio señalan que no capacita al personal, ocasionando comportamientos negativos a la hora de brindar un adecuado servicio de atención al cliente.
- Promover una cultura de buen servicio es de prioridad para este sector comercial, que podría alcanzar una mejora continua en el progreso empresarial.
- Todo microempresario enfocado en el cliente, debe contar con protocolos de atención al cliente: 73,1% no ha diseñado.
- Administrar bajo un enfoque de atención al cliente se experimenta muchos beneficios. Los dueños de las mypes indican que se contaría con “nuevos clientes” 23.1% y “habría menos quejas” 19.2%. Un sector (30.8%) indica que seguiría todo igual”.

En conclusión, tanto el micro empresario como su personal, no ha interiorizado la gran ventaja que representa brindar un servicio al cliente que exceda sus expectativas; más allá de contar con la ventaja de operar en un clúster, las tácticas empresariales deben estar alineadas a conocer que atributos valora el cliente.

## **6. Recomendaciones**

- Sugerir a los gestores de estos negocios a implementar con manuales y programas de calidad y establecer la formación y motivación del personal como vías para generar una mejor calidad de servicio que impacte positivamente en su negocio.
- También en la investigación se determinó que no se ha definido y publicado en las oficinas de las mypes en estudio la visión, misión y valores de la empresa. Esta

herramienta es clave no solo para una empresa que aspira a administrarse con calidad, sino que ayuda a que los integrantes de la organización visualizar la dirección a donde deben llegar; integrándose como equipo.

- Por lo tanto, la gestión debe considerar el enfoque de mejora continua como primer paso para luego establecer estándares de desempeño dentro de su organización, que se traducirán en servicios de calidad a sus clientes. Esto permitirá ahorrar en muchos gastos operacionales y rotación de personal que inciden.
- Fijar estrategias, protocolos, post venta, que permita conocer las expectativas del cliente y se traduzcan en oportunidades de mejora e inclusive mejores versiones de los productos o servicios que ya se ofrecen.

## **Referencias Bibliograficas**

Empresa Sonsoles Sáez Sánchez. (Marzo de 2003). *Protección Personal. Ropa de Protección*. Recuperado el 01 de Agosto de 2017, de Protección Personal. Ropa de Protección: [http://www.enfermeriasalamanca.com/TRABAJOS\\_SALUD\\_LABORAL/SEGURIDAD/PROTECCION\\_INDIVIDUAL.PDF](http://www.enfermeriasalamanca.com/TRABAJOS_SALUD_LABORAL/SEGURIDAD/PROTECCION_INDIVIDUAL.PDF)

Guido, B. J. (2014). *El servicio que nos merecemos: Un diálogo sobre las relaciones entre empresas y clientes*. Lima: Penguin Random house grupo editorial S.A.

Herrera, M. M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. Veracruz.

Rafael, J. M. (21 de Agosto de 2009). *Qualitytrends*. Obtenido de Qualitytrends: <http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/108-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-i>

Rafael, J. M. (3 de Marzo de 2010). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-gestion-calidad/>

Romero, S. C. (2015). *Calameo*. Obtenido de Calameo: <http://es.calameo.com/>

Rugeles, B. (10 de Marzo de 2013). *Slideshare*. Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/bettyrugeles/definicion-de-gestion-de-calidad>

Planeta-De Agostini, S.A. (2001). *Diccionario Básico de la Lengua Española* (Vol. I). Barcelona: Planeta-De Agostini, S.A.

Velez, C. J. (2012). *Repositorio académico de la universidad de Chile*. Obtenido de Repositorio académico de la universidad de Chile: <http://repositorio.uchile.cl/handle/>

# GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, BRÓKERS DE SEGUROS, DISTRITO DE CALLERÍA, AÑO 2017

B.R. MARGIORETTE MARCHAND GONZALES

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

Abril 2018

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación ha sido determinar el nivel de Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Calleria, año 2017. El estudio se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional. A través de la técnica de encuesta se aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas, obteniéndose como resultados: Respecto al propietario: se encuentra en el rango de edad de “40 a 49 años” (100.0%); predomina el género masculino (100.0%); instrucción académica, “técnicos” (50,0%) y “grado universitario” (50,0%). Respecto a la empresa: están formalizadas (100,0%) y consideran su principal beneficio la “posición en el mercado” (50,0%) y “credibilidad y confianza” (50,0%). Asimismo, cuenta con infraestructura adecuada para facilitar la experiencia de servicio al cliente (100,0%). Respecto a gestión de calidad: el 100.0% de las mypes o Bróker aplica en su administración calidad total y consideran su nivel de calidad de gestión como “buena”; el 50,0% exhibe su misión, visión y valores y el otro 50,0% no. El Bróker ha realizado estudio técnico de las necesidades de sus clientes (100,0%). La organización ejecuta la práctica de la mejora continua (100,0%). Asimismo, el 100,0% ha identificado y estandarizado sus principales procesos. Existe capacitación al personal en atención al cliente (100,0%). Finalmente, la gestión se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, atención al cliente, servicio, Bróker, seguros.

## **ABSTRACT**

The main objective of the present investigation has been to determine the level of Quality Management under the focus of Customer Service of the mypes of the Services Sector, Insurance Brókers of the district of Calleria, year 2017. The study was developed under the research methodology of the descriptive type, not experimental, transversal, correlational. Through the survey technique a structured questionnaire of 17 questions was applied, obtaining as results: Regarding the owner: he is in the age range of "40 to 49 years" (100.0%); male gender predominates (100.0%); academic instruction, "technical" (50.0%) and "university degree" (50.0%). Regarding the company: they are formalized (100.0%) and their main benefit is the "position in the market" (50.0%) and "credibility and trust" (50.0%). It also has adequate infrastructure to facilitate the customer service experience (100.0%). Regarding quality management: 100.0% of mypes or Brókers apply total quality in their administration and consider their level of management quality as "good"; 50.0% exhibit their mission, vision and values and the other 50.0% do not. The broker has carried out a technical study of the needs of its customers (100.0%). The organization executes the practice of continuous improvement (100.0%). Likewise, 100.0% have identified and standardized their main processes. There is training for staff in customer service (100.0%). Finally, the management focuses on fulfilling the promise of customer service.

**Keywords:** Quality management, customer service, service, broker, insurance.

### **1. Introducción**

En el actual entorno mundial, de serios cambios en política internacional agitada por intereses económicos de grandes potencias como Estados Unidos, Rusia, Francia e Inglaterra, nuestro país continúa con cifras de crecimiento positivo de su economía, lo que es una tendencia favorable de más de una década y se debe gracias a la apertura, decisiones políticas y efectos de la globalización y aplicación del modelo económico neoliberal, así el Perú está abierto a tendencias modernas y en esa dirección nuestra economía es también una economía de servicios y en realidad lo ha sido desde algún

tiempo. El futuro continuará con el desarrollo de la industria de servicios y empleos de servicios. Servicio que ya no es un subproducto industrial, y que genera riqueza, simplemente mueve grandes sumas de dinero.

Los seguros en general, son parte del rubro de servicios, donde entidades como los Bróker -persona natural o jurídica- brindan su mejor disposición en consultoría ante el cliente para negociar las mejores coberturas con las compañías de seguros, que deben materializar su promesa de protección, ante el suceso de un siniestro.

En el desarrollo del presente informe de investigación, se buscó sustentar el interés en investigar a las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros del distrito de Callería, de haber adoptado en su administración la dirección con un sistema de gestión de calidad, como estrategia para identificar y satisfacer los atributos de valor del cliente y en consecuencia la rentabilidad del negocio.

Antes de concluir esta presentación, es importante destacar que los servicios son una tendencia que tienden a crecer de manera exponencial, pero que esta realidad aún no ha sido identificada por los empresarios, en el sentido de que los servicios tienen un sin número de ramificaciones especializadas y aún desconocidas.

## **2. Materiales y Métodos**

La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativa, nivel descriptiva, con diseño no experimental, descriptivo y transversal. La población está conformada por las mypes del Sector Servicios, Brókers de Seguros instalados en el distrito de Callería. En la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta, observación, revisión documental, visita de campo y entrevista; el instrumento fue el cuestionario, el cual estructurado por 19 preguntas. El análisis de los datos se realizó con el programa de IBM SPSS versión

24, exclusivo para estadística e investigación.

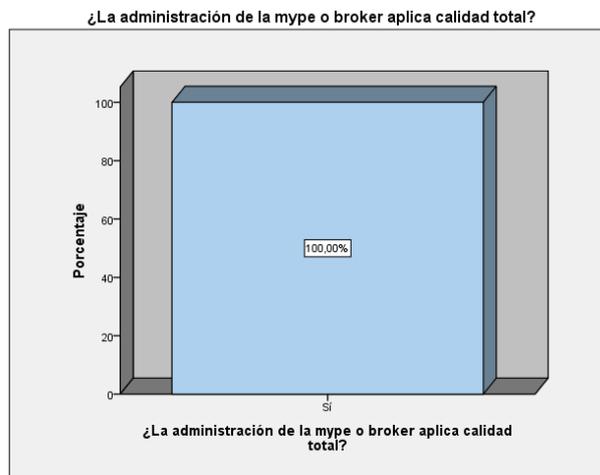
Esta investigación está enfocada por cuatro principios éticos que sirve como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas, y estos son, el principio de protección a las personas, el de beneficencia y no maleficencia, el de justicia, y el de integridad científica, garantizando así, su cuota de contribución a la calidad educativa

### 3. Resultados

#### A. De la gestión empresarial

¿La administración de la mype o Broker aplica calidad total?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sí	2	100,0	100,0	100,0

Fuente: Resultados de la Encuesta



Elaboración: Margiorette Marchand

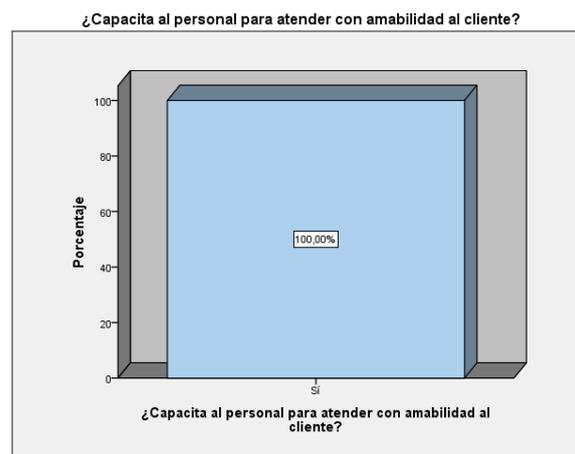
**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación el 100.0% de la administración de la mype o Brókers aplica calidad total en su gestión.

## B. De la atención al cliente:

**TABLA 16**

¿Capacita al personal para atender con amabilidad al cliente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	2	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Resultados de la Encuesta



**Elaboración:** Margiorette Marchand

**INTERPRETACIÓN:** Según la investigación, el 100.0% de los propietarios realizaron capacitaciones para mejorar sus procesos y la atención para los clientes.

## 4. Discusión

Para un mejor análisis de los resultados de la investigación, se ha subdividido en subtemas:

### A. Perfil del Propietario:

- Edad del propietario de la empresa
- Sexo del propietario
- Grado de instrucción

En el distrito de Callería, solo hay dos brókers, ambos se encuentran en el rango de edad de “40 a 49 años”, son profesionales de sexo masculino que con su conocimiento y experiencia en el rubro coberturan el servicio de asesoría al público y empresas.

## **B. De la mype o Brókers:**

- ¿La mype cumple con los requisitos de formalización?
- ¿Qué beneficios identifica de la formalización?
- ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?
- ¿La infraestructura facilita la experiencia de compra del cliente?

El 100.0% de las mypes si cumple con los requisitos de formalización. Es imprescindible para su operación y supervisados por la SBS, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Según la investigación, la formalización representa: “posición en el mercado” 50,0%; y “credibilidad y confianza” 50,0%.

Sus oficinas cuentan con “de 3 a 5 trabajadores” (50,0%); y “de 6 a 8 trabajadores” (50,0%) y cuentan con la infraestructura que facilita la experiencia de servicio al cliente.

## **C. De la gestión empresarial**

- ¿La administración de la mype o Broker aplica calidad total?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de gestión de la gerencia?
- ¿Exhibe misión, visión y valores de la empresa?
- ¿La empresa ha realizado un estudio de necesidades de sus clientes?
- ¿La organización ejecuta la práctica de la mejora continua?
- ¿La empresa ha identificado y estandarizado sus principales procesos?

Son negocios a la vanguardia de técnicas de administración, por ello el 100.0% de la administración de la mype o Brókers se aplica las herramientas de calidad total en la gestión, por tal motivo fundamentan que su gestión es “buena”. Uno exhibe su misión, visión y valores de la empresa y el otro brókers ha omitido la exhibición.

Asimismo, la gestión del brókers cuenta con un estudio técnico de las necesidades de sus clientes.

Sus procesos están identificados y estandarizados. Es una fortaleza.

#### **D. De la atención al cliente:**

- ¿Capacita al personal para atender con amabilidad al cliente?
- ¿Se comunica con el cliente para ampliar información de productos y atender problemas?
- ¿La empresa registra el historial del cliente?
- ¿La gestión se enfoca en cumplir con la promesa de servicio al cliente?

Las capacitaciones es una práctica común en estos negocios y permite que los orientadores lleguen mejor a los clientes.

Se lleva un registro del historial de los servicios del cliente.

En conclusión, al llevar una gestión de calidad, los brókers se enfocan muy bien para cumplir con la promesa y expectativas de servicio del cliente.

## **5. Conclusiones**

Las siguientes conclusiones, se sustentan en el análisis de la información obtenida en la investigación y la documentación a la que se tuvo acceso.

- Los brokers, son mypes que atienden de manera especializada en consultoría de seguros al público en general y la empresa.
- Los brókers son supervisados por la SBS (Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y APF), que garantiza la confiabilidad de sus operaciones.
- Los brókers dirigen su administración con la aplicación de una gestión de calidad y tienen apertura a nuevos conceptos de gerencia.

- Tienen estrategia de atención al cliente.
- Existe un liderazgo de la gerencia, cuya participación es percibible en las decisiones del rumbo del negocio.
- Cuentan con una cultura de servicio. Sus acciones están enfocadas en cumplir la promesa de servicio al cliente.

## **6. Recomendaciones**

Sugerimos las siguientes recomendaciones:

- Mejorar el nivel de comunicación con el cliente final.
- Coordinar con compañías de seguro para crear productos y coberturar mejor el mercado. Ampliar base.
- Como empresa especializada, planear acciones de fortalecimiento de imagen hacia la comunidad.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**Albrecht K. (2000).** Gerencia del Servicio. Bogotá: 3R Editores, 2000

**Arbonés, A. (2006).** Conocimiento para innovar. Barcelona. Diaz de Santos.

**Benavides, C. y Quintana, C. (2003).** Gestión del conocimiento y calidad total.

España: Díaz de Santos.

**Bernal, C. (2016).** Metodología de la Investigación. Cuarta Edición.

**Drucker, P. (2005a).** El desafío de la nueva competitividad. Innovar. Universidad Nacional de Colombia.37(98). 35-51 Colombia: Pearson.

**Gómez N.; Govea A.; Zagal S. (2016),** en su tesis para obtención de Magister en Administración en el tema “La Internacional Corredores de Seguros: Creación de un

Broker en Alianza con Prestigiosas Entidades Financieras” en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

**Chiavenato I. (2010).** Planeación Estratégico. Fundamentos y Aplicaciones. Segunda Edición. México: Mc. Graw-Hill

**Pillalaza M. (2014),** en su tesis para obtención del título de Ingeniería en Finanzas con el tema “Plan Estratégico para el Broker de seguros JISSEGUROS de la ciudad de Quito”, en la Universidad Central del Ecuador.

**Serna H. (2006).** Servicio al Cliente. 3era. Edición. Bogotá; Panamericana Editorial, 2006.

#### **REFERENCIAS DE PAGINAS WEB**

<http://www.grupoprado.com/importancia-del-broker-de-seguros.php>

<http://www.seguroscorredores.com/pdf/1.pdf>

<http://blog.ordas-seguros.mx/que-es-un-broker-de-seguros>

<https://www.orienteseguros.com/negocios/los-Brókers-de-seguros/>

<http://www.sbs.gob.pe/estadisticas/sistema-de-seguros>

<https://es.wikipedia.org/wiki/Br%C3%B3ker>

<https://www.interactiveBrókers.com/es/index.php?f=17761>

<http://www.planetaforex.com/Brókers/elegir/>

[http://www.segurostonito.com/docs/SEGUROS\\_CORREDOR.pdf](http://www.segurostonito.com/docs/SEGUROS_CORREDOR.pdf) - DESCARGADO

<http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-de-seguros/corredores-de-seguros>

<http://qualitytrends.squalitas.com/>