



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS  
Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO,  
RUBRO POLLERIAS EN EL DISTRITO DE CASMA, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**AUTORA:**

**CONGO GAVINO, MARÍA ISABEL**

**ORCID: 0000-0002-5011-9814**

**ASESOR:**

**REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO**

**ORCID: 0000-0002-5066-5794**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA:**

Congo Gavino, Maria Isabel

ORCID: 0000-0002-5011-9814

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú.

### **ASESOR:**

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

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

### **JURADO:**

Morillo Campos, Yuli Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9274

Presidenta de Jurado

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID:0000-0002-7575-3571

Miembro de Jurado

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro de Jurado

**JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Morillo Campos, Yuli Yolanda

Presidente

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez, Miguel Ángel

Miembro

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

Miembro

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

Asesor

ORCID: 0000-0002-5066-5794

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer a Dios por brindarme la sabiduría, la constancia y la confianza para poder terminar este trabajo de investigación con satisfacción.

A mi Abuela por brindarme su apoyo en todo momento de mi vida, por impulsarme para que no me rindiera, por la confianza que me brinda para poder lograr cada meta trazada y uno de ellos es terminar con éxito el trabajo de investigación.

Agradezco a mi asesor; Rebaza Alfaro Carlos por la guía en la elaboración de mi trabajo de investigación, por brindarme su apoyo en todo momento, por brindarme la capacidad de confiar en mí para así lograr a terminar con satisfacción el trabajo de investigación.

## DEDICATORIA

A Dios porque todos los logros obtenidos, las que seguiré obteniendo será gracias a su bendición, por darme la fortaleza y la sabiduría para terminar con el trabajo de investigación.

A mi abuela por ser la mujer y madre más buena del mundo, por siempre estar conmigo apoyándome, impulsándome a cumplir todas mis metas, por sus consejos tan valiosos y por el gran amor que me brindó en todos estos años de mi vida y porque sé que seguirá haciéndolo hasta el final de sus días.

A mi mamá y mis tíos por la confianza depositada en mí de que puedo conseguir todo lo que me propongo, por estar siempre pendiente en cada paso de mi vida brindándome sus buenos deseos y consejos que han sido muy útil para ser la persona que hoy soy.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de casma, 2018. La investigación fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 13 micro y pequeñas empresas, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 23 preguntas, obteniendo los resultados: El 69,23% de los representantes tienen de 18 a 30 años de edad, el 76,92% tienen entre 0 a 3 años desempeñándose en el cargo, el 69,23% de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años de permanencia en el rubro, el 61,54% de los representantes conocen el término de gestión de calidad, el 100% de los representantes aseguran que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos del negocio, el 100% de los representantes consideran que la atención al cliente es fundamental para que los clientes regresen. La investigación concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 18 a 30 años si conocen el término de gestión de calidad, utilizan la técnica de la observación para medir el rendimiento de sus trabajadores y utilizan la confianza para brindar un servicio de calidad.

Palabras Clave: Atención, calidad, cliente, gestión, microempresas.

## **ABSTRACT**

The present research work had the general objective of determining the characteristics of quality management in customer service in micro and small companies in the service sector, pollería category in the Casma district, 2018. The research was non-experimental, transversal and descriptive, a sample population of 13 micro and small companies was used to collect the information, using the survey technique and as a tool a questionnaire of 23 questions, obtaining the results: 69.23% of the representatives have 18 to 30 years old, 76.92% have between 0 to 3 years working in office, 69.23% of micro and small companies have 4 to 6 years of permanence in the field, 61.54 % of the representatives know the term of quality management, 100% of the representatives assure that the quality management helps to achieve the business objectives, 100% of the representatives consider that customer service It is essential for customers to return. The investigation concludes that the representatives of micro and small companies are between 18 to 30 years old if they know the term of quality management, they use the observation technique to measure the performance of their workers and they use confidence to provide quality service. .

**Key Words:** Attention, quality, client, management, micro-enterprises.

## CONTENIDO

1. TITULO.....	i
2. EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR .....	iii
4. AGRADECIMIENTO.....	iv
5. RESUMEN .....	vi
6. CONTENIDO .....	viii
7. ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	8
III. HIPÓTESIS .....	46
IV. METODOLOGÍA.....	47
4.1 Diseño de la investigación.....	47
4.2 Población y muestra.....	47
4.3 Definición y operacionalización de variables .....	48
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	53
4.5 Plan de análisis .....	53
4.6 Matriz de consistencia.....	54
4.7 Principios éticos.....	56
V. RESULTADOS .....	57
VI. CONCLUSIONES. ....	76
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	80
ANEXOS: .....	86



## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### TABLAS.

Tabla 1. Característica general de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Casma, 2018.....**57**

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Casma. 2018.....**58**

Tabla 3. Características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, 2018.....**59**

## FIGURAS.

Figura 1. Edad.....	99
Figura 2. Genero.....	99
Figura 3.Grado de instrucción.....	100
Figura 4.Cargo que desempeña.....	100
Figura 5.Tiempo que desempeña en el cargo .....	101
Figura 6.Tiempo de permanencia de la empresa.....	101
Figura 7. Numero de colaboradores .....	102
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa .....	102
Figura 9. Objetivo de creación de la empresa.....	103
Figura 10. Conocimiento del termino de gestión de calidad .....	103
Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad .....	104
Figura 12. Dificultades de los trabajadores .....	104
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	105
Figura 14. La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio .....	105
Figura 15. La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos de la empresa.....	106
Figura 16. Conocimiento de la atención al cliente .....	106
Figura 17. Aplican la gestión de calidad en los servicios que brinda la empresa.	107
Figura 18. La atención al cliente es fundamental.....	107
Figura 19. Herramientas que usan para un servicio de calidad.....	108
Figura 20. Principales factores que influyen a una buena calidad de servicio .....	108
Figura 21. La atención que brinda a los clientes.....	109
Figura 22. Causas de una mala atención al cliente.....	109
Figura 23. Resultados de una buena atención al cliente .....	110

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las micro y pequeñas empresas del Perú son muy importantes para la economía, puesto que mantienen al índice de tasa de empleo con el 80% fuera del autoempleo que esta crea, así mismo aporta en el crecimiento económico con un 40% del (PBI) Producto Bruto Interno (Sánchez, 2014).

A pesar de ser tan importante en la economía de nuestro país, las micro y pequeñas empresas sufren de problemas sobre gestión de calidad en atención al cliente, debido a que sus productos o servicios no satisfacen totalmente las necesidades de sus clientes porque no tienen empleados motivados para realizar un buen servicio, no tienen una buena planificación para realizar sus actividades, el trato de sus empleados con los clientes muchas veces son desagradables, no gestionan un plan para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Pero este problema no solamente es a nivel nacional si no también internacional por mencionar.

En República Dominicana existen 1.4 millones de Mypymes que representan el 98% de la totalidad de las empresas que se encuentran en este país, generan el 54% de puestos de trabajos y aportan el 38% al PBI, sin embargo la mayoría de estas mpyymes sufren de problemas que lleva a mucho de los microempresarios en tomar la decisión de tener que cerrar sus negocios, porque no tienen la capacidad de poder administrarlos debido a su escasa preparación educativa, tienen escasa capacidad gerencial para poder plantear estrategias bien definidas, sus personales no se encuentran motivados y capacitados para tener una buena atención al cliente, su nivel tecnológico es deficiente (Santana, 2018).

En Honduras el 90% del mundo empresarial están conformados por micro y pequeñas empresas y el 10% por las medianas empresas, cada micro empresa genera de tres a cinco empleos y las medianas de siete a ocho. Sin embargo, el 25% de las Mypes se ven obligados a cerrar o reducir su personal, debido a los distintos problemas que atraviesan como la falta de información y capacidad de desenvolverse en las áreas administrativas, falta de motivación a sus empleados para realizar satisfactoriamente sus servicios hacia los clientes, no realizan técnicas de mercadeo, y la debida informalidad que atraviesan muchos de ellos (El Herald, 2017).

Las actividades generadas por las Pymes en Costa Rica representan el 30% de PBI y el 50% de empleos en el sector privado, aun así, existen errores y malas decisiones por parte de la gerencia que obligan a estos negocios a cerrar en menos de dos años de haber iniciado a realizar sus actividades. Según Villalobos como es citado por Leandro dice que: El problema está en que los representantes de esta organización no realizan una buena planificación estratégica, que conforme van creciendo los negocios no realizan o establecen controles en sus negocios y trabajadores, sus inventarios, costo de producción sumándose así los errores de la administración, el desconocimiento de sus clientes y economía (Leandro, 2015).

En Nicaragua los 1,6 millones de empleos son generados por Mypymes y el 35% del PBI también son aportados por ellos, así mismo el Banco Central dice no es para menos la estadística ya que el 90% de todas las organizaciones que están registradas son Mypymes, sin embargo, no todo es color de rosa en el mundo de los pequeños negocios porque las compañías que sobreviven solo crecen a una tasa

muy baja a las de otras que se encuentran en otras regiones, uno de los motivos es por la falta de capacidad que tienen de acceder a un capital, no tienden a elevar la calidad de sus productos o servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes, no acceden a nuevas tecnologías para implementar estrategias que beneficien a sus clientes (EyN [Empresas y Management], 2015).

Guatemala está lleno de pequeños emprendedores sin embargo hay muchos que fracasan por durante los primeros años después de haber iniciados sus actividades. Los principales problemas por las que atraviesan los pequeños empresarios son la falta de capital humano, su bajo nivel educativo del emprendedor puede dar gran significancia al cierre de negocios ya que se necesita conocimientos básicos de las finanzas y contabilidad para poder administrar dichos negocios, la innovación de procesos de calidad y el capital de riesgo (Valdizan, 2017).

En México según (Condusef), solo el 10% de las Mypes llegan a los 10 años de supervivencia logrando así el éxito en el mercado, mientras que el 75% de ellas suelen fracasar, llevándoles a la obligación de cerrar a los dos años de iniciar sus actividades. Las causas principales para que estas Mypes lleguen a cerrar están relacionados con los factores internos de la organización porque no tienen buenas estrategias de gestión y administración ocasionando el problema de no poder vender sus productos o servicios, tienen dificultades para operar y producir servicios de calidad y poder satisfacer las necesidades de sus clientes, tienen negligencias en sus controles, no tienen una adecuada planificación de sus actividades, falta de conocimiento de sus empleados para atender adecuadamente a sus clientes (Gestion.org, 2015).

En Argentina hay más de 600 mil pymes donde la mayoría de la población entre 18 a 64 años de edad son dueños o emprendedores de los negocios que representan el 15% con 3 a 5 años realizando sus actividades, sin embargo, la tasa de fracaso de estas empresas es muy altos y los microempresarios y los microempresarios que se vieron obligados a cerrar, culpan al entorno externo sobre todo al entorno político-económico pero el problema principal que se observa en las pymes de este país es su falta de enfoque de los representantes de estas empresas para lograr la calidad del producto o servicio que el cliente requiere, falta de estandarización en las operaciones, mejorar el conocimiento y gestión de sus trabajadores, mayor control de calidad del producto o servicio, falta de estandarización en las operaciones, mejorar el conocimiento y gestión de trabajadores, mayor control de calidad en sus insumos y proveedores.

De la misma forma las micro y pequeñas empresas representan el 95% de la economía del Perú, generando así el empleo a casi la mitad de la población peruana, sin embargo, su desaparición está ocasionando dificultades económicas y sociales. Alva nos dice que las Mypes fracasan en el Perú por la falta de publicidad, la mayoría de Mypes no cuentan con un plan de negocios estratégicos que les permita mantenerse en el mercado y no utilizan herramientas necesarias para una buena gestión de calidad ya que lo desconocen debido al bajo nivel educativo que realizaron la mayoría de los representantes (Alva, 2017).

En el distrito de Casma donde se realizó el presente trabajo de investigación existen muchas micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías que sufren de una mala gestión de calidad en atención al cliente porque sus productos o servicio que son brindados por ellos no satisfacen realmente con las necesidades de los clientes, los empleados no tienen capacidad para tener buen trato con los clientes, los representantes de las micro y pequeñas empresas no hacen uso de las herramientas modernas administrativas por falta de desconocimiento de ellas, los empleados se sienten desmotivados para realizar un servicio de calidad, desconocen el término de gestión de calidad, dificultad para tomar decisiones estratégicas por falta de experiencia y desconocimiento de la Atención al cliente.

Por lo anterior expresado se planteó la siguiente pregunta de Investigación.

¿Cuáles son las características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresarias del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018?

Para responder esta pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general. Determinar las características de la gestión de calidad en Atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018. Y para lograr el objetivo general se planteó también los siguientes objetivos específicos.

Determinar las características de los Representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018.

Identificar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018.

Definir las características de la Gestión de Calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de casma, 2018.

Además, la presente investigación se justificó porque nos permitió conocer las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de casma, 2018.

Así mismo se justificó porque nos permitió saber las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de casma, 2018.

De la misma manera se justificó porque se logró conocer las características de una gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de casma, 2018.

Finalmente se justificó porque nos permitió conocer la importancia y el comportamiento que tiene el uso de la variable de atención al cliente como método de plan estratégico, así mismo con los resultados obtenidos podremos aportar ideas de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de casma, 2018.

La metodología que se utilizó en el proyecto de investigación gestión de calidad en atención en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de casma, 2018 fue no experimental, transversal y descriptivo,



así mismo ara el recojo de la información se utilizó una población muestral de 13 micro y pequeña empresa, a quienes se les aplico un cuestionario de 23 preguntas. Obteniendo los resultados: El 69,23% de los representantes tienen de 18 – 30 años de edad, tienen de 0 a 3 años desempeñándose en el cargo, el 61,54% si conocen el termino de gestión de calidad y la atención al cliente, el 100% de los representantes afirmaron que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa. La investigación concluye que la mayoría de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad, vienen desempeñándose en el cargo de o a 3 años, si conocen el termino de gestión de calidad, afirmando asi que la gestión de calidad les ayuda alcanzar los objetivos de la empresa.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

**Albido (2018)** en su investigación *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la Avenida Sánchez Carrión distrito del porvenir, 2018*, que tuvo como objetivo general: Determinar la característica de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la Av. Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018 para poder conseguir el objetivo general planteo los objetivos específicos: 1) Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías, en la Av. Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018. 2) Determinar las características de las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la Av. Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018. 3) Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la Av. Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018. 4) Elaborar un plan de mejora de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora de las micro y pequeñas empresas sector servicio –rubro pollerías, en la Av. Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018. La investigación se desarrolló utilizando un diseño no experimental – descriptivo – transversal. Donde se utilizó una población de 12 Micro y pequeñas empresas y para la recolección de datos utilizo la encuesta, obteniendo los siguientes resultados Referente a las características de los representantes: El 66.67% tienen entre 31 - 50 años de edad, el 91.67% son de género masculino, el 75% tienen

educación superior no universitario, el 91,67% desempeñan el cargo como dueños y el 58,33% desempeñan en el cargo entre 4 a 6 años. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas: El 58,33% de pollerías encuestadas tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 4 a 6 años, el 75% cuentan con 6 a 10 trabajadores, el 58,33% trabajan con personas familiares, y 83,33% fueron creadas con el objetivo de generar ganancias. Referente a las características de gestión de calidad en atención al cliente: El 58,33% tiene cierto conocimiento del término gestión de calidad, El 58,33% utiliza Atención al cliente como técnica moderna de la gestión de calidad, el 41,67% señalaron que la principal dificultad que tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad es que no se adaptan al cambio, el 75% de los representantes utiliza la observación como técnica para medir el rendimiento del personal que conoce, el 58,33% considera que la gestión de calidad no contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 50% No considera que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa, el 75% Conoce el término de atención al cliente, el 75% aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes, el 91,67% Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento, el 66,67% utiliza la comunicación como herramienta para un servicio de calidad, el 75% considera que la atención personalizada es el principal factor de calidad de servicio que se brinda, el 75% considera que es la atención al cliente que brinda a los clientes es Buena, el 75% consideran que, si dan una buena atención, y el 41,67% considera que el resultado logrado brindando una buena atención es la fidelización del cliente. Llegando a las conclusiones: La mayoría de los representantes tienen edad promedio entre los 31 - 50 años de edad, del mismo modo

en su totalidad son de género masculino, cuentan con grado de instrucción nivel superior no universitario. Casi todos desempeñan el cargo de dueños, y más de la mitad llevan en el cargo entre los 4 a 6 años. Aún sigue siendo un factor determinante la edad en los representantes, muchos jóvenes no logran consolidarse para emprender, los motivos serían experiencia y falta de recursos. Y esto se ve reflejado en la investigación realizada. Se recomienda a los jóvenes y mujeres capacitarse y realizar alguna formación académica, motivarlos a emprender; también a los representantes, tener una visión empresarial que le permita consolidarse y posicionarse durante más tiempo en el mercado, la mayoría las Mypes llevan entre los 4 a 6 años de tiempo de permanencia en el rubro de pollerías, más de mitad cuentan con 10 trabajadores máximo, dicha personas en su mayoría son familiares y tienen como objetivo de generar ganancia. Se recomienda que los representantes puedan tener conocimiento y capacitaciones para direccionar un negocio adecuadamente, y lograr posicionarse en el mercado durante más tiempo. Contar con más personal si es necesario, y tener colaboradores adecuados para el puesto, La mayoría de los representantes tienen cierto conocimiento de gestión de calidad, más de la mitad utiliza la técnica moderna de atención al cliente, las dificultades que impiden la implementación de gestión de calidad es que no se adaptan al cambio, la mayoría utiliza la observación para medir el rendimiento del personal. Pero más de la mitad considera que la gestión de calidad No contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, ni tampoco alcanzar los objetivos y metas trazadas. La 61 mayoría conoce el término atención al cliente, casi en su totalidad considera que el cliente es fundamental para que regresen al establecimiento, así mismo utilizan la confianza como herramienta de atención al cliente. La mayoría considera que el factor más

importante para la buena atención es comunicación. Así mismo afirman que la atención que brindan es buena, y finalmente han logrado una fidelización del cliente. El común de estas Mypes es que están limitados solo a su experiencia empírica obtenidos durante el tiempo que vienen realizando su actividad. La capacitación, la publicidad, solo lo ven como un gasto. La falta de visión empresarial y una adecuada formación terminan por fracasar en el rubro manteniéndose poco tiempo en el mercado. Se recomienda, implementar un sistema de gestión adecuado, mejorar la atención brindada, y crear valor agregado al servicio y producto que permitan satisfacer al cliente y diferenciarse de la competencia, es decir fidelizar a los clientes.

**Pérez (2016)** en su investigación *Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de villa rica, Oxapampa, Pasco, año 2016* tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Cafeterías, del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016 y para lograr el objetivo general planteo los siguientes objetivos específicos, determinar las principales características de los propietarios, representantes legales o agentes administrativos de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016, determinar las principales características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Cafeterías, del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016 y determinar las principales características de la Gestión de Calidad en el Servicio al cliente de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Cafeterías, del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016. La investigación se desarrolló utilizando un diseño de investigación No

experimental, transversal y descriptiva; recurriendo a información recogida de los propietarios, representantes legales y agentes administrativos de las Mypes, a través de un cuestionario estructurado con 23 preguntas cerradas aplicando la técnica de la encuesta a una población muestral de 10 Micro y pequeñas Empresas, rubro Cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco. Obteniendo los siguientes resultados, respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas: el 60% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad, el 50% son de ambos géneros, el 60% tienen grado de instrucción superior no universitario, el 40% de los representantes tienen entre 1 a 5 años que ocupan el cargo y el 60% de los representantes desempeñan el cargo de propietarios de la empresa. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas: el 70.0 % de las Mypes tienen entre 4 años a 5 años de permanencia en el mercado, El 70.0 % de las Mypes cuentan desde 1 a 3 trabajadores, e el 80.0 % de las Mypes cuentan con personas que laboran de forma eventual, el 50.0 % de las Mypes cuentan con personal colaborador tanto familiar como colaboradores externos, el 90.0 % de las Mypes afirman que sus empresas están constituidas por ser empresas y organizaciones en crecimiento. Respecto a las características de la Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas: el 80.0 % de la población encuestada afirma que tiene conocimiento con el término Gestión de Calidad, el 90.0 % de las personas encuestadas consideran que la Gestión de Calidad genera una mejora continua en la empresa, el 80.0 % de las Mypes encuestadas se basan en todos los procesos que realizan para tener una buena gestión de calidad en el servicio al cliente, el 50.0 % afirman que sus actividades realizadas son planificadas, el 70.0 % de la población encuestada si aplica la gestión de calidad en el servicio al cliente, el 90.0% de la

población afirma brindar capacitaciones a sus colaboradores, el 50.0 % de las Mypes encuestadas motivan a sus colaboradores a través de las constantes capacitaciones, el 100.0 % de los encuestados consideran que si existe un buen clima organizacional dentro de su empresa, el 60.0 % de las Mypes encuestadas manifiestan que lo más importante dentro de su empresa para brindar una buena calidad en el servicio al cliente es el producto fina, el 50.0 % de las Mypes encuestadas consideran que el buen trato, la calidad de la materia prima, el 50.0% de la población encuestada manifiesta que, si cuentan con un plan estratégico para mejorar la gestión de calidad, el 30.0 % de los encuestados indican que se debe ampliar la variedad de productos para mejorar el nivel de calidad de servicio al cliente, el 40.0 % de las mypes encuestadas manifiestan que mediante la promoción del producto contribuyen con la economía del distrito, así mismo el 40.0 % indican que la promoción del producto, la generación de empleo y mediante la compra y venta contribuyen con la economía. Obteniendo las siguientes conclusiones: Se concluye que la mayoría de las personas encuestadas en las Micro y pequeñas empresas, rubro Cafeterías del distrito de Villa Rica son propietarios de estas empresas, la mayoría de ellos son personas jóvenes ya que sus edades fluctúan entre 18 a 30 años de edad, la mitad de los encuestados son de género masculino, la otra de género femenino y la mayoría de estas cuentan con un grado de instrucción de nivel No Universitario. Se concluye que la mayoría de las Micro y pequeñas empresas, rubro Cafeterías del distrito de Villa Rica tienen entre 4 a 5 años de permanencia en el mercado, es decir estas empresas han posicionado la calidad de sus productos, teniendo como efecto la fidelización de clientes, por lo tanto, van forjando empresas con alta calidad de atención al cliente y esto se ve reflejado en las ventas e ingresos económicos. La mayoría de estas

Mypes cuentan con 1 a 3 colaboradores que generalmente son eventuales, esto hace referencia que estas empresas brindan trabajo a personas ya sea familiares y terceros, haciendo que su empresa se encuentre en la clasificación de empresa en crecimiento. Concluyo que la gran mayoría de los representantes, propietarios y agentes administrativos de las micro y pequeñas empresas tienen conocimiento acerca del termino Gestión de Calidad, de igual manera la gran mayoría de los encuestados consideran que una buena gestión de calidad genera una mejora continua en la empresa. Así mismo indican que desarrollan sus actividades de manera planificada aplicando la gestión de calidad en atención al cliente. La gran mayoría de las Mypes encuestadas indican que realizan capacitaciones e incentivan a sus colaboradores con capacitaciones y con un trato y ambiente familiar existiendo un buen clima organizacional. A pesar de todo lo expuesto se concluye que parte de la población investigada no cuenta con planes estratégicos y con herramientas de motivación.

**Bueno (2016)** en su investigación *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la urb. 21 de abril, Chimbote, 2016*. Tuvo como objetivo General Determinar las principales características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro restaurantes en la Urb. 21 de abril. Chimbote, 2016. Para poder conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características del gerente y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro restaurantes en la Urb. 21 de abril. Chimbote, 2016, así mismo, determinar las



principales características de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro restaurantes en la Urb. 21 de abril. Chimbote, 2016, determinar las principales características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro restaurantes en la Urb. 21 de abril. Chimbote, La investigación fue de diseño no experimental – transversal, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas, obteniendo los siguientes resultados. Respecto a las características de los representantes el 62,5% tienen entre 31 a 50 años de edad, el 50,0% son de género femenino, el 50,0% tiene grado de instrucción secundaria, el 75,0% de los representantes son los dueños y el 50 % tienen el cargo de 4 a 6 años. Respecto a las características de las Mypes El 62.5% tienen en el rubro entre 4 a 6 años, el 62.5% cuentan con un promedio de 1 a 5 trabajadores, el 87,5 % tienen a personas no familiares trabajando, el 62.5% tienen como objetivo de generar ganancias. Respecto a la gestión de calidad en atención al cliente: El 62.5% no conoce el termino de gestión de calidad, el 62.5% utilizan la atención al cliente como herramienta de gestión, el 75.0% de los representantes aseguran que las dificultades para implementación de la gestión de calidad es que no se adaptan a los cambios, el 87.5% de los representantes aseguran que miden el rendimiento del personal mediante la observación, el 62.5% de los representantes aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus empresas, el 62.5% de los representantes conocen el termino atención al cliente, el 62.5% de los representantes aseguran que a veces aplican Gestión de calidad en el servicio que brindan, el 50.0% de los representantes consideran que a veces la atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento, el 50.0%

de los representantes utilizan la confianza como herramienta de servicio al cliente, el 50.0% de los representantes consideran como factor importante en el servicio la atención personalizada, el 62.5% de los representantes consideran que la atención que brindan es buena, el 51% reconoce que esta brindado una mala atención por no contar con suficiente personal, el 37.5% de los representantes ha logrado obtener fidelidad de los clientes. Concluyo: La mayoría de los representantes son personas adultas con una edad promedio entre 31 a 50 años, del mismo modo existe igualdad en el porcentaje de ambos géneros masculino y femenino, cuentan con un grado de instrucción de estudios secundarios completos, presentan el cargo dueños y finalmente llevan en el cargo de 4 a 6 años, el tiempo de permanencia en el rubro de las Micro y pequeñas empresas es de 4 a 6 años, cuentan con un número de trabajadores 1 a 5, el tipo de personas no presentan rasgos familiares y finalmente el objetivo de la mypes es generar ganancias. La mayoría de los representantes no conocen el término de gestión de calidad, pero aplican la técnica de atención al cliente, consideran que el personal tiene poca iniciativa lo cual dificultad la implementación de la gestión, miden el rendimiento de su personal a través de la observación, así mismo consideran que la gestión de calidad mejora el rendimiento. Por otra parte, conocen el termino atención al cliente, a veces aplican gestión de calidad en el servicio, consideran que a veces la atención es fundamental para que el cliente regrese, así mismo utilizan confianza como herramienta de atención, aseguran que el factor más importante para la buena atención es la atención personalizada, la mayoría considera que se está dando una mala atención al cliente por falta de personal y finalmente una minoría han logrado fidelizar a los clientes.

**Gaviria (2017)** en su proyecto de investigación Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de yarinacocha, año 2017. Teniendo como objetivo general: Determinar la influencia de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicios, clúster Restaurant Turístico, distrito de Yarinacocha año 2017. Para conseguir el objetivo general planteo los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar las características de atención al cliente de las micro y pequeñas. 2) Determinar si las Mypes del sector servicios, clúster Restaurant Turístico, distrito de Yarinacocha se encuentran formalizadas empresas del sector servicios, clúster Restaurant Turístico, distrito de Yarinacocha. 3) Determinar si las Mypes del sector servicios, clúster Restaurant Turístico, distrito de Yarinacocha, capacitan a su personal para que brinden mejor calidad de servicio. La metodología de la investigación fue de diseño experimental- correlacional- descriptivo y de tipo cuantitativo correlacional, donde con la aplicación de una encuesta de 18 preguntas, se tuvo como resultados. Respecto a los representantes de la empresa en mayoría se encuentran en el rango de 40 a 49 años de edad (64,0%) Son personas maduras con vasta experiencia de vida y con formación ya definida., el 64,0% son de sexo femenino, el 44,0% son “Empíricos”; 40,0% “Técnico”; y 16,0% tiene grado “universitario. Respecto a las Mypes del sector de servicios, clúster Restaurant Turístico, son formalizados el 80,0% y un 20,0% tiene “trámites en curso”, tienen presencia en el mercado de 4 a 8 años, (40,0%) y de 9 a más, (40,0%), cuentan con 5 a 8 trabajadores (72,0%); el 60,0% tiene a sus trabajadores registrados en planilla. Resultados respecto a la Variable de Gestión de calidad: 76,0% de las Mypes indica que no aplica técnicas de gestión de calidad en su administración, el 68,0% de los

encuestados indican que no definieron la misión y visión de su empresa, 84,0% de las Mypes encuestadas, no ha estandarizado los procesos clave del negocio, el 60,0% no tiene definido un plan de negocios. Respecto a las Técnicas administrativas “Atención al Cliente”: El (84,0%) no aplican técnicas para la solución de problemas; el 52,0% indicó que cuenta con la infraestructura para brindar el servicio esperado, el 52,0% capacitó a su personal, 88,0% no practican un protocolo de atención al cliente, el 84% no atiende las sugerencias y reclamos de sus clientes, el 52 % no evalúa la actitud de su personal, el 64% de las Mypes no evalúa la satisfacción de sus clientes. Concluso: Son negocios dirigidos por microempresarios en el rango de edad de 40 a 49 años (64,0%), en su mayoría del sexo femenino y grado de instrucción empírico (44,0%). Están formalizados. Sin embargo, en el aspecto laboral, existe un 40% de Mypes que no cumple con mantener en planilla a sus trabajadores. Los microempresarios tienen poco interés en practicar una gestión de calidad, por tal motivo la gestión carece de aspectos técnicos. Se aprecia un interés pleno en rentabilidad sin enfoque en el cliente. No se evalúa su nivel de satisfacción.

**Sáenz (2016)** en su proyecto de Investigación La capacitación en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del A.H. Miraflores Alto – zona de reubicación de la ciudad de Chimbote, año 2015. Tuvo como Objetivo General: Describir las principales características de la capacitación en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del A.H. Miraflores Alto – Zona de Reubicación de la Ciudad de Chimbote, año 2015. Para conseguir el objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar las principales características de los

representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del A.H. Miraflores Alto– Zona de Reubicación de la ciudad de Chimbote, año 2015, 2) Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del A.H. Miraflores Alto – Zona de Reubicación de la ciudad de Chimbote, año 2015, 3) Determinar las principales características de la capacitación en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del A.H. Miraflores Alto – Zona de Reubicación de la ciudad de Chimbote, año 2015.

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, para el recojo de la información se escogió una muestra poblacional de 10 micro y pequeñas empresas, representando el 100% de la población, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 15 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas: El 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados tienen edad promedio entre 31 – 50 años, el 90% son del sexo masculino, el 90% tienen estudios secundarios y superior universitarios, el 100% son dueños y el 90% tienen entre 4 a más años desempeñando en el cargo. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas: El 90% de las micro y pequeñas empresas tiene entre 4 a más años de permanencia en el rubro, el 100% son formales, el 100% se creó para generar ganancia, el 90% tiene entre 1 a 3 trabajadores permanentes y el 90% tiene entre 1 a 3 trabajadores eventuales. Respecto a la capacitación: Los empresarios encuestados manifestaron que: el 60% se ha capacitado en los últimos años, el 60% se ha capacitado entre 1 a más veces,

el 80% considera a la capacitación como una inversión, el 80% capacitó a su personal en atención al cliente y el 80% sabe que la capacitación permite reducir costos e incrementar utilidades. Llegando a si a las siguientes conclusiones: La mayoría (90%) de los representantes de las micro y pequeñas empresas en estudio tienen edad que promedia entre 31 a 50 años, son de sexo masculino, tienen estudios secundarios y/o universitarios, son los propietarios de dichas empresas y tienen de 4 años a más desempeñándose en el cargo. La mayoría (90%) de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 años a más de permanencia en el rubro, son formales, se crearon para generar ganancias, tiene de 1 a 3 trabajadores permanentes y de 1 a 3 trabajadores eventuales. La mayoría (60%) se ha capacitado en los últimos años, se ha capacitado entre 1 a más veces, considera a la capacitación como una inversión, capacitó a su personal en atención al cliente y sabe que la capacitación permite reducir costos e incrementar utilidades.

**Izaguirre (2018)** en su trabajo de investigación *gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018.*” se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018, Para poder conseguir el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Como primer objetivo específico Describir las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018; Como segundo objetivo específico Describir las principales características de las micro y

pequeñas empresas del servicio, rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018 y como tercer objetivo específico Describir las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018, para el trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo y se realizó con una población de 12 Micro y pequeñas empresas obteniendo los siguientes resultados: Referente a las características generales de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas El 75% tienen de 31 a 50 años, el 75% son de género masculino, el 58.33% tienen un grado de instrucción superior universitario, el 66.67% son dueños de los negocios y el 66.67% tienen entre 4 a 6 años desempeñando el cargo. Referente a las características de las Micro y Pequeñas empresas: El 50% de las micro y pequeñas empresas tiene de 4 a 6 años de permanencia en el rubro, el 75% tienen de 1 a 5 trabajadores, El 100% laboran con personas no familiares y el 75% tienen como objetivo de creación generar rentabilidad. Referente a las características de la Gestión de Calidad en la Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas empresas: El 58.33% de las micro y pequeñas empresas si conocen el término de gestión de calidad, el 58.33% de las micro y pequeñas empresas aplican como técnica de gestión de calidad la atención al cliente, el 50% de las micro y pequeñas empresas tienen como dificultad el desconocimiento del puesto, el 50% de las micro y pequeñas empresas miden el rendimiento de su personal con la observación, el 75% de las micro y pequeñas empresas indican que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus negocios, el 66.67% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que la gestión de calidad si les ayuda a alcanzar sus objetivos

y metas, el 91.67% de las micro y pequeñas empresas indican que si conocen el término atención al cliente, el 91.67% de las micro y pequeñas empresas manifiestan que si aplican la gestión de calidad en los servicios que brindan, el 91.67% de las micro y pequeñas empresas indica que la atención al cliente si es fundamental para sus negocios, el 83.33% de las micro y pequeñas empresas aplican una buena atención al cliente, el 41.67% de las micro y pequeñas empresas consideran que dan una mala atención por una mala organización de sus trabajadores, el 58.33% de las micro y pequeñas empresas considera como técnicas de atención al cliente el precio justo y razonable, el 91.67% de las micro y pequeñas empresas considera que la empresa es eficiente cuando se atiende los reclamos, el 83.33% de las micro y pequeñas empresas afirman que la atención al cliente les permite el posicionamiento del mercado, concluyo : La mayoría absoluta de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote 2018, tienen entre 31 a 50 años, están siendo dirigidas por el género masculino, asimismo la mayoría son profesionales universitarios, dueños de sus propios negocios y tienen entre 4 a 6 años de experiencia, La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote 2018, cuentan con 4 a 6 años de permanencia en el rubro, a la vez la mayoría absoluta de las Mypes tienen entre 1 a 5 trabajadores, su objetivo de creación es generar ingresos y la totalidad de las Mypes trabajan con personas no familiares en sus negocios y La mayoría conoce el término gestión de calidad, aplican como técnicas modernas de gestión la atención al cliente, tienen dificultad para implementar la gestión de calidad debido a que sus trabajadores no tienen conocimiento sobre lo que es gestión de calidad, aplican la técnica de observación



para medir el rendimiento de su personal, manifiestan que la gestión de calidad les ayuda alcanzar los objetivos trazados, consideran como técnicas de atención al cliente el precio justo y razonable, así mismo la mayoría absoluta considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus negocios, conocen el termino atención al cliente, aplican la gestión de calidad en los servicios que brindan, la atención al cliente es fundamental, aplican una buena atención al cliente así como la empresa es eficiente cuando atiende y da solución a los reclamos, afirman que la atención al cliente permite el posicionamiento del mercado y por último la mayoría relativa considera que dan una mala atención debido a una mala organización de sus trabajadores. **Siesquen (2017)** en su trabajo de investigación *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de comida oriental, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017*. Tuvo como objetivo general Determinar las principales características de la Gestión calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de comida oriental, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017 así mismo los objetivos específicos: Determinar las principales características de los gerentes y/o representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de comida oriental, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017, Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de comida oriental, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017, Determinar las principales características de la Gestión calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de comida oriental, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017. Para la elaboración de la investigación trabajo de

investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal- descriptivo, la población estuvo conformada por 14 micro y pequeñas empresas, la técnica que se utilizó para recolectar información fue la encuesta, para registrar la información se utilizó un cuestionario estructurado por 19 preguntas obteniendo los siguientes resultados. Referente a los representantes de las Mypes: El 64.29% de los representantes tienen una edad promedio de 31 a 50 años, el 85.71% de los representantes son de género masculino, el 71.43% de los representantes tiene grado de instrucción superior no universitaria, el 71.43% de los representantes manifiestan que son los dueños del negocio, el 78.57% de los representantes manifiestan que vienen desempeñándose en el cargo por un tiempo promedio de 4 a 6 años. Referente a las características de las micro y pequeñas empresas: El 98.86% de las micro y pequeñas empresas llevan en el rubro entre de 4 a 6 años, el 85.71% cuentan con 1 a 5 trabajadores, El 64.29% tienen laborando a personal no familiares, el 100.00% tiene como objetivo generar ganancias. Referente a la gestión de calidad en la atención al cliente de las Mypes: El 71.43% tiene poco conocimiento del termino gestión de calidad, el 71.43% no utilizan ninguna técnica moderna de gestión, el 71.43% de los representantes manifiestan que su personal tiene poca iniciativa para la implementación de gestión de calidad, el 57.14% aplican la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal, el 71.43% de los representantes manifiesta que la gestión de calidad no contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 71.43% de los representantes manifiestan que el producto que entrega contribuye más a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, el 100.00% si brinda un buen servicio al cliente, el 100.00% de su personal está totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar con respecto a la

atención al cliente, el 42.86% utilizan la comunicación como herramienta para un buen servicio al cliente, el 57.14% manifiestan que han logrado el incremento en sus ventas. Llegando a las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes, tienen una edad promedio de 31 a 50 años, son de sexo masculino, tiene un grado de instrucción superior no universitaria, del mismo modo son los dueños del negocio, y vienen desempeñando en el cargo un promedio de 4 a 6 años. La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo promedio de permanencia en el rubro de 6 a 10 años, cuenta con 1 a 5 trabajadores, tienen trabajadores que no son sus familiares, y la totalidad de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias. La mayoría de las micro y pequeñas empresas, tienen poco conocimiento con respecto al término gestión de calidad, por eso no aplica ninguna técnica moderna en su empresa, la mayoría de su personal tiene poca iniciativa para la implementación de la gestión de calidad, emplean técnicas como la observación y la evaluación para medir el rendimiento de su personal, y la gestión de calidad no contribuye al rendimiento de la empresa. Por otro lado, aseguran que el producto que entrega contribuye más a la satisfacción de necesidades de los clientes, consideran que brindan un buen servicio, del mismo modo el personal está totalmente calificado para brindar una buena atención al cliente, emplean herramientas como la comunicación y el respeto para brindar un buen servicio al cliente, y la mayoría ha logrado incrementar sus ventas a través de un buen servicio al cliente.

**Villalba (2016)** en su trabajo de Investigación “*Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en azuca beach, azuca bistro y q restaurant, y sugerencias de mejora*”. Tuvo como objetivo General: Analizar la calidad de

servicio y atención al cliente de los tres restaurantes tomados como objeto de estudio para la posible implementación de mejoras en los mismos. Para alcanzar su objetivo general se determinó los siguientes objetivos específicos: Como primer objetivo específico fue Determinar las posibles causas que afectan a las expectativas del cliente por parte del servicio que obtienen, segundo objetivo específico Establecer un diagnóstico de la calidad de servicio y atención al cliente que ofrece cada uno de los restaurantes, tercer objetivo específico Definir estrategias de mejora que permitan brindar un servicio de calidad al cliente. Utilizando la metodología descriptiva y técnicas de investigación. Obteniendo las conclusiones: Mediante el proceso de esta investigación, se ha demostrado la importancia del servicio al cliente en todo tipo de organización, ya que esto conlleva grandes beneficios para la empresa, como la ventaja competitiva dentro del mercado. El sistema de evaluación escogido ha reflejado de manera exitosa la situación actual del establecimiento, con respecto a la satisfacción del cliente tanto interno como externo. Permitiendo así, establecer las posibles soluciones a los problemas encontrados. La mayor fortaleza de los tres establecimientos es el ambiente y la limpieza del lugar; la decoración, y el tipo de música de cada uno de los restaurantes influyen en el ambiente. Mientras que las debilidades detectadas fueron: la amabilidad del personal, la presentación y elaboración de bebidas y la rapidez del servicio, las cuales deben ser mejoradas una vez puesta en marcha la propuesta, ya que estos son puntos fundamentales para una buena calidad en atención al cliente. En cuanto al ambiente laboral, se pudo constatar que los colaboradores tienen claras sus funciones y responsabilidades, sin embargo, se sienten desmotivados por la falta de entrenamiento y capacitaciones.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación.**

### **MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.**

La Micro y pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica que ha sido constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier tipo de organización deseada y tiene por objetivo desarrollar varias actividades como la de producir distintos productos o servicios, comercializar los bienes o prestar distintos servicios, la de extracción y transformación de una materia prima.

Según la Ley 28015 (2003) de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa define a la Micro y Pequeña Empresa como:

Unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, producción, comercialización de bienes o prestamos de servicios. (pg. 1).

Las Mypes son entidades económicas creadas por personas jurídica o naturales bajo cualquier organización deseada que, operando de manera estratégica e organizada, va a combinar la tecnología con los recursos para la elaboración de sus productos o servicios que pondrá en el mercado con la finalidad de generar ganancias, así mismo va a comercializar los bienes o prestar distintos servicios, va a extraer y transformar una materia prima.

### **Características de las micro y pequeñas empresas.**

Según (La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT], s.f.) nos dice que las Mypes tienen las siguientes características:

- **Micro Empresa:** Debe alcanzar los 150 (UIT) anuales
- **Pequeña Empresa:** Deben alcanzar los 1700 (UIT) anualmente
- **Mediana Empresa:** Deben alcanzar más de los 1700 (UIT).

Las organizaciones tienen que ubicarse en estos rangos de ventas anuales para poder diferenciarse de las otras en cuanto al tamaño de sus empresas, con respecto al número de trabajadores no existe límites de trabajadores porque la Ley 30056 eliminó el número máximo de trabajadores para calificar como una Mype.

### **Importancia de las micro y pequeñas empresas.**

Las micro y pequeñas empresas son de suma importancia en la economía y la sociedad de un país pues ayudan a generar miles de puestos de trabajos y aportan al crecimiento económico de un país: “Las micro y pequeñas empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI)” (Sánchez, 2016, pg.2).

Es indudable la importancia que tienen las micro y pequeñas empresas dentro de la economía del Perú, pues abarca una gran parte en las aportaciones para que el crecimiento económico sea sostenible, así mismo ayuda a reducir la pobreza con la generación de empleos.

## **Beneficios de la formalización de una micro y pequeña empresa.**

En el Perú las microempresas esta regidas bajo la nueva ley de las Mype, con la cual se busca Promocionar la competitividad, formalización y el desarrollo de ellas.

De acuerdo a la legislación, en nuestro país se considera una microempresa a aquella persona natural o jurídica. Cuyas ventas anuales sean como máximo 150 UIT y tengan no más de 10 trabajadores.

- **Beneficios Tributarios:** Las personas naturales que se inscriban en el RUS solo efectuaran el pago de una cuota de 20 soles que incluye el pago de impuesto a la renta e IGV, los que se inscriban en el Régimen Especial de Renta (RER) pagaran el 15% de sus ingresos mensuales, las mypes estarán exoneradas del pago de tasas a las municipalidades por trámites correspondientes, así mismo asumirán el 30% de los derechos de pago por trámites ante el Ministerio de Trabajo.

- **Simplificación de Trámites:** La constitución y formalización de la empresa concluirá en 72 horas y las que son constituidas como personas jurídicas, lo realizaran a través de la escritura pública sin necesidad de la presentación de la minuta de constitución.

- **Beneficios Laborales (Régimen Laboral Especial de las Microempresas):**  
**Para los Trabajadores:** Tienen derecho a una remuneración mínima legal, jornada laboral de 8 horas, derecho a una remuneración por horas extras, derecho del descanso semanal y en días de feriado, a 15 día de vacaciones, acceso al seguro de salud, realizar sus aportaciones a una Administradora Privada de Pensiones (AFP) o la oficina de Normalización Previsional (ONP).

**Para el Empleador:** No tiene la obligación de realizar el pago por CTS, sus trabajadores gozan de 15 días de vacaciones, no está obligado a pagar el 35% por el trabajo nocturno, no realiza pagos por fiestas patrias o navidad, no está obligado a pagar asignación familiar, no hay pagos de utilidades, acceso al seguro de salud, podrá aportar al sistema integral de salud con un pago mensual de 15 soles mensual, aportar a una institución aseguradora.

- **Beneficios Financieros:** Factoring, permite al microempresario, realizar sus operaciones de ventas al crédito, obtener efectivo inmediato a través de sus facturas, posibilitar los créditos otorgados a través de El Fondo de Garantía Empresarial, se le otorgara créditos directos a través de entidades financieras con el Apoyo de El Programa Especial de Apoyo Financiero para la MYPE y tendrán acceso a líneas de crédito en los principales bancos del país y cajas de ahorro y crédito.

- **Otros Beneficios:** El estado le reserva el 40% de las compras nacionales para las Mypes y realizan una declaración jurada Anual de inventarios al finalizar cada periodo, acceden al fondo de investigación y desarrollo para la competitividad (La voz de los emprendedores, 2019).

Para un micro empresario formalizar su Mypes es muy importante porque le traerá beneficios.

Ser formal al micro y pequeño empresario le proporciona varias ventajas pues tendrá claramente conceptualizado y bien definidos los derechos de propiedad sobre su negocio, manufactura, taller, parcela, productos, equipos y otros y los va a utilizar como medio de garantías ante un apalancamiento para ser financiado lo cual le permitirá ampliarse y acceder a nuevos mercados para un mayor desarrollo como



empresario, además proceder por lo formal existiría la posibilidad de tener nuevos contactos y la probabilidad es que llegaría a contar con un gran establecimiento para usarlo como medio para ampliar las ventas obteniendo un gran margen de utilidades. (Calua, 2015, parr.14).

Al Formalizar su micro y pequeña empresa el empresario se estaría abriendo campo donde se le brindará muchas ventajas, ya que al formalizar su Mype tendrá conocimiento del valor y sus derechos en lo que consta de su establecimiento, productos y servicios que esta ofrece para así poder financiado por cualquier entidad financiera, la cual le permitirá desarrollarse como empresario y ser más competitivo en el mercado y sus productos y servicios serán altamente reconocido.

### **Objetivo de creación**

Las micro y pequeñas empresas fueron creadas con el objetivo de generar rentabilidad mediante las actividades que realiza, ser formalizadas para así poder recibir créditos por montos elevados para así invertirlos y obtener mejor ganancias e ingresos, ser altamente productivos con sus bienes o servicios que realizan y ser muy competitivos en el mercado y ser calificadas como uno de los mejores en el país (Laverde, 2014).

### **Clasificación de las micro y pequeñas empresas.**

#### **- Propiedad del capital.**

**Microempresas familiares.** Cuando el propietario del capital es un grupo familiar, que se benefician con lo que esta genera.

**Microempresas asociativas.** Acuerdo de dos o más personas que aportan su capital básico para poner en funcionamiento la microempresa y los beneficios se distribuirán entre los asociados.

**Microempresas unipersonales.** El propietario del capital es una sola persona

y el único beneficiario.

- **Funciones que desarrollan las microempresas.**

**Microempresas de función única.** Desarrollan una sola actividad que es el centro de sus funciones.

**Microempresas de dos funciones.** En lo general una función va a superar en la importancia a la otra.

**Microempresas de función múltiple.** Realiza varias funciones y su gestión va a ser más complicada.

- **Actividades que realizan.**

Las microempresas pueden realizar las siguientes actividades:

**Productividad.** Son los que transforman las materias primas en productos, como un cuaderno o carteras.

**De servicios.** Satisface las necesidades del cliente utilizando conocimientos, como un tour o una mecánica.

**De comercio.** Se enfoca en la compra y venta de productos, como una tienda de víveres o frutas

- **Novedad de su producción.**

**Microempresas de producción por copia.** Generan bienes o servicios que ya existen en el mercado, con la finalidad de marcar alguna diferencia en el marketing para así obtener demandantes.

**Microempresas de producción innovador.** Son los fabricantes de nuevos servicios o bienes o modifican para posicionarlo en el mercado.

- **Tipo de población involucrada.**

**Subsistencia.** Tienen bajo nivel de producción que solo les permiten generar

ingresos para poder subsistiendo.

**Acumulación Simple.** Las rentas que generan solamente les permiten superar sus costos de producción, pero no logran excederse para poder facilitarse en inversiones de capital.

**Acumulación ampliada.** Tienen la posibilidad de generar una elevada productividad, posibilitando al microempresario acumular excedentes que pueda invertirlo en el crecimiento del microempresario (Galeano, 2015).

### **Gestión.**

Una gestión es el conjunto de normas y estrategias que son tomadas por un grupo para sacar adelante una organización y poder cumplir con sus metas u objetivos deseados.

El fin principal de la gestión es poder aumentar la productividad y eficacia a largo plazo dentro de una organización. Por lo tanto, una buena gestión va ayudar que se obtengan buenos resultados en cualquier área, ya sean administrativos o económicos (Deborah, 2015).

### **La gestión y la administración.**

Existe una clara diferencia entre la administración y la gestión, porque la gestión busca el manejo de fondos y una perspectiva económica en un determinado plazo de tiempo, busca la resolución de un problema a través de decisiones y políticas específicas, mientras que la administración es la aplicación de normas y pautas establecidas para que todo funcione muy bien (Deborah, 2015).

## **Herramientas de la gestión.**

Toda gestión tiene cuatro herramientas básicas que la caracterizan:

- **La estructura:** Son las herramientas técnicas y formación de la estructura del grupo, es la que va a posibilitar el correcto funcionamiento de la empresa.
- **La estrategia:** Son el conjunto de medidas para poder resolver un determinado problema ya sea inmediato o a futuro.
- **Los valores de la empresa:** Son los valores que la organización considera importantes para el buen funcionamiento del entorno interno de la empresa como pueden ser el compañerismo, el trabajo en equipo, la responsabilidad de cumplir las metas y el compromiso con la empresa.
- **La ejecución:** Es la toma de decisiones en base a todo lo que ya explicamos (Deborah, 2015).

## **Gestión de calidad**

Son grupo de actividades dirigidas por el gerente de una organización, enfocadas en establecer un régimen de calidad al realizar sus actividades, teniendo como objetivo una buena administración en todos sus procesos a desarrollar os que la empresa este enfocada, evitando así errores. La Escuela Europea Nuevas Normas ISO (2018) define a la Gestión de calidad de la siguiente manera:

La gestión de calidad, es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo (..) No se quiere identificar los errores cuando ya se han producido, sino que se deben evitar antes de que ocurran (...) La gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que tratan de garantizar la calidad, no de los

productos obtenidos en sí sino del proceso por el cual se obtienen estos productos (prr. 3-5).

La Gestión de Calidad busca desarrollar que una organización realice sus actividades de manera estratégica competentes, bajo normas y estándares que exijan la calidad de los procesos con sus acciones o herramienta garantiza evitar las desviaciones del proceso y los errores que se puedan presentar.

### **Sistema de gestión de calidad.**

Los sistemas de gestión de calidad proporcionan un modelo de estructura para realizar las actividades de maneras eficiente y adecuada. Desarrolla las estrategias a corto o largo plazo para el logro del buen funcionamiento de la empresa, sin importar el tamaño que esta tenga. INDICE (s.f) menciona los siguientes sistemas de calidad establecidos según el modelo de la norma ISO 9000:

- **ISO 9001: 2015:** Especifica los pedidos para los sistemas de gestión de calidad, para así demostrar que las organizaciones están capacitadas en proporcionar productos o servicios que cumplan con los requisitos que sus clientes requieren y los reglamentos exigido.
- **ISO 9004: 2009:** Son normas que van dirigidos para mejorar el desempeño de manera eficiente y eficaz. Está diseñada para trabajar conjuntamente con las normas ISO 9001.
- **ISO 9000: 20005:** Describe los términos más utilizados de los principios de un sistema de calidad.

**ISO 19011:** Es el encargado de proporcionar una metodología.

### **Implementación de un sistema de gestión de calidad.**

Un sistema de gestión de calidad está basado en el principio de la mejora

continua, que al momento de implementarse de manera efectiva se va a lograr el sustento del valor económico y la calidad de los procesos del producto o servicio que serán ofrecidos al cliente, así mismo se impulsa la organización a través de las distintas prácticas como:

- Reducir el desperdicio que se originan en el proceso del producto o servicio.
- Va a mejorar el control de los procesos.
- Aumenta la cuota del mercado.
- Va a genera costos más bajos.
- Facilita el entrenamiento y la capacitación de los trabajadores.
- Satisface las necesidades de los clientes.
- Eleva la moral y las ganancias de la empresa (Esan, 2018).

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

Los principios de la gestión de calidad no pueden ser olvidadas al momento de implementar la norma ISO 9001 en la empresa. Para que pueda ser de gran utilidad dentro de la organización se le debe tomar como una referencia que se debe aplicar.

Lo recomendable es que se realice el proceso de mejora continua en la cual la norma ISO 9001 actué como parte del principio dentro de la organización.

Los ocho principios de gestión de calidad son los siguientes:

- **Enfoque al cliente:** Las empresas depende del cliente por lo que están obligados a conocer y comprender las necesidad actuales y futuras de ellas, satisfacer todos sus requisitos y esforzarse en cumplir las expectativas de los empleados. La organización tiene que tener claro que las necesidades de los clientes no son estáticas, si no dinámicas y van cambiando en el transcurso del tiempo, tienen

que entender que los clientes están más exigentes en cuanto al producto o servicio debido a que están informados. La organización no solo debe conocer las necesidades de sus clientes, si no también deben buscarle una solución en cuanto a sus productos o servicios e intentar superar sus expectativas día a día.

- **Liderazgo:** Los líderes de la organización establecen la unidad de propósito y objetivos de la organización, con el deber de crear y mantener un ambiente interno donde los empleados se sientan motivados para alcanzar los objetivos de la organización. El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de la empresa que tienen personal a cargo.

- **Participación del personal:** El personal es la esencia que tienen las empresas para el logro de sus objetivos, por lo tanto, el compromiso que tienen con la empresa va a facilitar el logro de los objetivos y metas de la empresa. La constante motivación al personal es clave para, así mismo como un plan de incentivos y reconocimientos.

- **Enfoque basado en procesos:** El resultado deseado de las empresas se consiguen más eficientes cuando las actividades que se realizaran y los recursos que se usaran se gestionan como un proceso para crear valor en los clientes.

- **Enfoque de sistema para la gestión:** Gestionar los procesos como un sistema, va a contribuir a la eficiencia y eficacia de una empresa porque lo que se busca es conseguir los objetivos de la empresa.

- **Mejora Continua:** La mejora continua debe ser una meta, lo que demanda un control regular en los rendimientos buscando perfeccionar establemente el conjunto de actividades.

- **Toma de Decisiones basada en hechos:** Las decisiones deben tomarse una vez analizadas la información que se recopiló para aumentar periódicamente los procesos.

- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Se debe tener una buena relación y desarrollar una alianza estratégica con los proveedores de la organización para así conjuntamente aumentar el talento de ambos para ser más competitivos, y mejorar la productividad y rentabilidad (Nuevas Normas ISO 9001: 2015, 2017).

### **Barras para implantar un sistema de gestión de calidad.**

Al momento de implantar un sistema de gestión de calidad nos encontramos con barreras que van a dificultar su eficiencia y efectividad.

- Falta de liderazgo por parte de la dirección.
- Falta de un objetivo claro decidido a implementar un SGC.
- Falta de una cultura de calidad.
- Solo buscar la certificación y no la mejora continua de la empresa.
- Solo centrarse en los documentos y no en los procesos.
- No tener bien establecido un plan de proyecto.
- La falta de integración del sistema de gestión de calidad con el sistema operativo.
- Falta de liderazgo.
- Producción frente a calidad.
- Falta de compromiso e implicación.
- Falta de visión completa en la empresa (FeelQuality, 2015).



## **Finalidad de la gestión de calidad.**

La Gestión de calidad tiene las siguientes finalidades:

- Definición de todas las labores que realiza la empresa.
- Conseguir la integración y la responsabilidad de todos los que son partes de la empresa, sea cual sea su cargo de operación y actividad.
- Pensar que todo individuo es veedor y consumidor de otros, como etapa que representa el vínculo de la calidad.
- Enfocarse en la organización con la meta de realizar sus actividades satisfactoriamente en el primer intento y en tiempo dispuesto de los clientes.
- Registrar la colaboración y la responsabilidad de todos, que tiene como objetivo alcanzar el entusiasmo de todas las personas de la organización con su obligación (Cortes, 2017).

## **ATENCIÓN AL CLIENTE**

Es la disciplina que utilizan las empresas o instituciones para poder realizar una conexión directamente con sus clientes, con la visión de mejorar la calidad de sus productos o servicios que brindan, con el cuidado de sus consumidores que son atendidos por un personal capacitado. La finalidad de la atención al cliente es de tratar satisfacer las necesidades de sus clientes externos. Según Da Silva (2018) nos dice que “La atención al cliente se refiere a toda la gestión que realiza una empresa o una organización para cubrir las necesidades de las personas que utilizan o compran sus productos o servicios” (prr. 3).

Es la unión de acciones de calidad que realizan las organizaciones dirigidas

al tipo de cliente y del producto o servicio que esta requiera por ello que las organizaciones que prestan servicios y brindan productos tienen el deber de mirar con los ojos del cliente así mismo conocerlos porque solo así se podrá llegar al tipo de demanda y la calidad que los clientes requieren. Brindar una buena atención al cliente ara que el usuario desee regresar.

### **Importancia de la atención al cliente.**

En un mercado tan competitivo en el cual se encuentran las empresas en la actualidad, hace que el producto por sí sola no sea el principal elemento que ofrezca la empresa, es necesario diferenciarse del resto de empresas, ofreciendo un valor agregado, como lo es una sólida atención al cliente.

Los clientes son cada vez más exigentes porque ahora además de buscar un buen precio y calidad, sino también una buena atención, la comodidad del ambiente, el trato personalizado y rapidez en la entrega del producto que se requiere. Es necesario tener clientes contentos con el servicio o la atención para que la empresa sea recomendada con los demás clientes y nuevos consumidores. Por ello es obligatorio tener implantado en la mente de todos los empresarios, que los clientes no tienen que estar malos atendidos y que sus colaboradores estén capacitados para realizar una buena atención al cliente (Atcom, 2018).

### **Tipos de clientes.**

Las empresas deben conocer con claridad los tipos de clientes que existen y reconocerlos en el momento de realizar la venta. El primer paso de una empresa es establecer claramente una clasificación del cliente.

- **Cliente Interno:** Los clientes internos son aquellos que son parte del proceso de

nuestro producto o servicio, pueden ser los empleados o proveedores.

- **Ciente Externo:** Los clientes externos son aquellos que pagan por obtener los productos o servicios de una organización (foromarketing.com, 2016).

### **Conceptos más útiles relacionados a la atención al cliente.**

- **Los Problemas:** Son todos aquellos inconvenientes que surgen al presentar un bien o servicio, lejos de que sean los clientes manifiesten su molestia o reclamo.
- **La Satisfacción:** Son aquellas expectativas que requieren cada cliente pues podrían variar de acuerdo a cada cliente, un ejemplo serio que al comprarte un pantalón en una tienda uno se siente satisfecho con su producto mientras que a la amiga le parecía desagradable.
- **La Lealtad:** Se podría medir esta variable en la manera de como los clientes asisten continuamente a la empresa u organización.
- **El Deleite:** Esto ocurre cuando la organización se enfoca en satisfacer las expectativas de los clientes ya sean tanto elevadas o bajas, pero a la misma generarían una pérdida de dinero si no tiene una buena administración (Goodman, 2014).

### **Competencias a desarrollar el encargado de atención al cliente.**

Los encargados de Atención al cliente tendrán las siguientes habilidades para poder desarrollar el proceso de interacción con sus clientes y poder satisfacer las necesidades adecuadamente.

- **Tolerancia:** La habilidad del personal frente a la conducción de la frustración que atreviese el Cliente.
- **Empatía:** Habilidad de ponerse en el lugar del cliente, reconociendo sus necesidades y placeres que esta requiere.

- **Comunicación:** La habilidad en el momento de transmitir la información que se requiere.
- **Capacidad Técnica:** La habilidad de conocer los objetivos y valores empresariales que serán el motivo de crecimiento de la empresa.
- **Resultados:** La capacidad de resolver eficazmente las necesidades de sus consumidores (Dirección General de Empleo [DGE], 2016).

### **Los 13 principios de atención al cliente.**

Para que una empresa prospere y siempre este activamente en funcionamiento tenemos que tener claro que los clientes son la base primordial para que esto se dé, sin embargo, muchos empresarios no saben qué hacer con los clientes exigentes es por ello que nos muestran 13 principios sobre el Atención al cliente.

- **El cliente es lo más importante:** Como ya hemos mencionado que los clientes son la base de una empresa para que esta prospere, pues tenemos que aprender a darle la importancia que se merece.
- **El cliente siempre tiene la razón:** No siempre el cliente tiene la razón, pero tampoco debemos quitársela o pasarnos horas explicándoles que están en una actitud errónea, si no tenemos que buscar una solución para poder resolver ese conflicto.
- **Todos los clientes son diferentes:** Tenemos que recordar siempre que nuestros clientes son personas y que cada quien tiene su propio estilo de vida diferente al resto.

- **Para dar un buen Servicio al cliente, hay que conocerlo:** Porque nuestros clientes son muy diferentes en todos los aspectos es que debemos conocerlos o mejor claridad hacernos amigos de ellos, solo conociéndolos sabremos cual es la necesidad que desea cubrir, su incomodidad con el producto o servicio y poder resolver este problema.
- **Escucha a tus clientes:** No escuchar a tus clientes es un error que muchos hemos cometido a la hora de atenderlos, ya sea cual sea el motivo de este error, siempre debemos escucharlos, esforzarnos por entender que es lo que realmente necesita y así poder resolver el problema.
- **El cliente debe quedar Satisfecho:** Si bien es importante escuchar, conocer al cliente y tener claro que el método que apliques para uno no resolverá el conflicto para el otro. Tenemos que buscar la solución y satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros clientes.
- **Trata a tus clientes como te gustaría ser tratado:** Si somos capaces de ponernos en lugar del otro, tendremos como resultado la prosperacion de nuestra empresa ya que la empatía es un valor muy importante y útiles cuando de satisfacer una necesidad se trate, pero tenemos que tener claro que ponerte en el lugar del otro no va a representar la inmensidad forma de pensar y de ideas que el cliente tiene así que debemos ponernos en lugar del otro e imaginar cómo nos gustaría que seamos tratados.
- **Cuida a tus empleados y cuidaras a tus clientes:** La gente que trabaje para ti y el equipo que este a tu mando deben ser fundamentales ya que sin ellas no podrás llegar a ningún lado, debes tratarlos bien y motivarlos. Un

empleado motivado y bien tratado cuidara de tus clientes y tomara a tu negocio como suyo, pues no es lo mismo un empleado bien tratado, motivado y bien descansando con otro triste, apático y agotado. Trata bien a tus empleados y ellos se encargarán de tus clientes.

- **En la atención al cliente hay que ser positivo:** La actitud que tu tomes es lo que transmitirás a tus clientes, así que siempre toma una actitud positiva a la hora de resolver un problema para que el cliente se sienta en confianza de que resolverás todas sus expectativas.
- **En la atención al cliente hay que ser diligente:** Si un cliente se contacte con usted es porque habitualmente tiene una necesidad que busca satisfacer y que nuestra primordial función es resolverlo.
- **Se amable con tus clientes:** Este es un principio básico que se debe aplicar en todos los ámbitos de nuestras vidas, pero en la atención al cliente es primordial. No importa la actitud que tome el cliente debemos tratarlos amablemente y con educación.
- **Ser sincero y no prometer lo que no puedes dar:** Así como buscamos satisfacer sus necesidades al máximo, pero si te piden algo que no le puedes llegar debemos ser sinceros y decirle claramente que no lo tienes. Es mejor decirle la verdad a tiempo que mentirle y estar dentro de un lio.
- **Dota tu atención al cliente de herramientas adecuadas para trabajar:** Para realizar una buena atención al cliente debemos utilizar herramientas adecuadas para ellos, como los distintos programas informáticos (Izquierdo, 2017).

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Micro y pequeña empresa.**

Es toda aquella entidad dedicada a brindar servicios o productos de acuerdo al rubro que pertenezca, generando ganancias para aquella persona natural o jurídica por la cual ha sido conformada legalmente, teniendo a si por objetivo el de extraer, crear, transformar y vender los bienes que esta produce.

#### **Gestión de calidad**

Es el grupo de operación totalmente administrada y ordenada que las empresas aplican para transmitir confianza sobre sus productos o servicios que esta produce, satisfaciendo así las demandas de sus clientes con los requisitos establecidos de la calidad.

#### **Atención al cliente.**

Es el proceso por el cual las empresas buscan llegar a sus consumidores y ganarse su confianza, su finalidad es que el cliente se sienta seguro al momento de adquirir un producto o servicio, ya que esta Variable se encargara que el producto o servicio llegue a las manos de sus consumidores en el tiempo eficiente y el lugar apropiado.

### **III. HIPÓTESIS**

La presente investigación que lleva por título gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el distrito de casma, 2018, no se formula hipótesis por ser una investigación descriptiva.



## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación.

Para desarrollar la investigación se utilizó un diseño no experimental – transversal –descriptivo.

**No experimental:** porque la investigación se realizó sin la alterar las variables de la gestión de calidad en atención al cliente, es decir solo se observó a las variables tal y como se dan en el contexto natural, sin sufrir ninguna alteración o modificación.

**Transversal:** porque el estudio de investigación gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Casma, 2018 se desarrolló en un espacio determinado, teniendo así un inicio y un fin.

**Descriptivo:** porque se describió las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Casma, 2018..

### 4.2. Población y muestra

Se utilizó una población de 13 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018. La información se obtuvo a través de la técnica de sondeo.

Se utilizó una muestra de 13 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición de la variable	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas con ganas de sobresalir o emprender por lo cual decidieron constituir un pequeños negocio, contando con un capital necesario, para así poder solventar sus gastos y trabajar siendo su propio jefe.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas con diferentes edades, ya sea femenino o masculino, tienen diferente grado de instrucción, se desempeñan años en el cargo como dueño o administrador.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 18 a 30 años</li> <li>- 31 a 50 años</li> <li>- 51 a más años</li> </ul>	Ordinal
			Genero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masculino</li> <li>- Femenino</li> </ul>	Nominal
			Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sin instrucción</li> <li>- Primaria</li> <li>- Secundaria</li> <li>- Superior no universitaria</li> <li>- Superior universitaria</li> </ul>	Nominal
			Cargo que desempeña	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dueño</li> <li>- Administrador</li> </ul>	Nominal
			Año de desempeño en el cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 a 3 años</li> <li>- 4 a 6 años</li> <li>- 7 a más años</li> </ul>	Ordinal

<b>Variable</b>	<b>Definición de la variable</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Micro y Pequeñas Empresas	Las micro y pequeñas empresas son pequeños negocios que surgieron como idea de inversión de emprendedores con ganas de prosperar y poder solventar sus gastos, tienen como objetivo generar ganancias satisfaciendo a los clientes con los productos o servicios que brindan, podrían ser comerciales, constructoras, productores o de servicios.	Las micro y pequeñas empresas son negocios que tienen cierto tiempo de permanencia en el rubro, cuentan con un determinado número de trabajadores; estos son familiares o personas no familiares y, el objetivo de su creación es generar ganancia o por subsistencia.	Tiempo de permanencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 0 a 3 años</li> <li>- 4 a 6 años</li> <li>- 7 a más años</li> </ul>	Ordinal
			Número de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 a 5 trabajadores</li> <li>- 6 a 10 trabajadores</li> <li>- 11 a más trabajadores</li> </ul>	Ordinal
			Personas que trabajan en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Familiares</li> <li>- No familiares</li> </ul>	Nominal
			Objetivo de creación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Generar ganancias</li> <li>- Subsistencia</li> </ul>	Nominal

<b>Variable</b>	<b>Definición de la variable</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Gestión de Calidad en Atención al cliente	La atención al cliente es la interacción que se produce entre la empresa y el consumidor, requiere de una persona idónea para que ofrezca un buen servicio y tenga pleno conocimiento de las características y precios del producto. De esta forma, aporta a la gestión de calidad de una empresa, la cual, es un conjunto de procesos administrativos para direccionar de forma adecuada una organización; requiere de un líder y un equipo apto para cumplir las funciones necesarias.	La Gestión de calidad es un término conocido por algunos representantes de micro y pequeñas empresas, contiene una serie de técnicas modernas; así mismo, los trabajadores presentan ciertas Dificultades que Impiden su implementación. Abarca técnicas para medir el rendimiento del personal, contribuye a mejorar el rendimiento del negocio y de esa manera, la empresa pueda alcanzar sus objetivos y metas trazadas. Una de las técnicas modernas que contiene es atención al cliente, conocida por algunos emprendedores y es	Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- Tiene poco conocimiento</li> </ul>	Nominal
			Técnicas modernas de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Benchmarking</li> <li>- Marketing</li> <li>- Empowerment</li> <li>- Las 5 C</li> <li>- Outsourcing</li> <li>- Otros</li> </ul>	Nominal
			Dificultades del personal para la Implementación de la gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poca iniciativa</li> <li>- Aprendizaje lento</li> <li>- No se adapta a los cambios</li> <li>- Desconocimiento del puesto</li> <li>- Otros</li> </ul>	Nominal
			Técnicas para medir el Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La observación</li> <li>- La evaluación</li> <li>- Escala de puntuaciones</li> <li>- Evaluación de 360°</li> <li>- Otros</li> </ul>	Nominal
			La Gestión de calidad mejorar el rendimiento del negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal

		<p>fundamental para que el consumidor regrese al establecimiento; además, abarca una serie de herramientas y contiene factores para ser considerado un servicio de calidad. Los resultados que obtenga una empresa también se determinan de acuerdo a si se brinda una buena o mala atención.</p>	Términos de Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- Tiene cierto conocimiento</li> </ul>	Nominal
			Aplican Gestión de calidad en el servicio brindado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> <li>- A veces</li> </ul>	Nominal
			La atención al cliente es fundamental	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si</li> <li>- No</li> </ul>	Nominal
			Herramientas para un servicio de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Confianza</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Ninguno</li> </ul>	Nominal
			Factores para brindar calidad en el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Rapidez en la entrega de productos</li> <li>- Las instalaciones</li> <li>- Ninguna</li> </ul>	Nominal
			Atención al cliente resulta ser	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buena</li> <li>- Regular</li> <li>- Malo</li> </ul>	Nominal

			Factores de una mala atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No tiene suficiente personal</li> <li>- Mala organización de los trabajadores</li> <li>- Si brinda una buena atención</li> </ul>	Nominal
			Resultados de una buena atención al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientes satisfechos. Fidelización de los clientes. Posicionamiento de la empresa. Incremento en las ventas</li> </ul>	Nominal

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

La técnica de estudio que se utilizó para la recolección de datos en la investigación fue la encuesta, porque nos permitió obtener la información requerida directamente de las micro y pequeñas empresas en estudio. El instrumento que se utilizó para el recojo de la información fue un cuestionario que constaba de 23 preguntas, se distribuyó en tres partes:

- 5 preguntas dirigidas a los representantes de las micro y pequeñas empresas
- 4 preguntas dirigidas a las características de las micro y pequeñas empresas
- 6 preguntas dirigidas a la gestión de calidad.
- 8 preguntas dirigidas a la variable atención al cliente.

#### **4.5. Plan de análisis**

Se utilizaron los siguientes programas informáticos:

- Microsoft Excel para realizar la tabulación de la información obtenida con el cuestionario como instrumentos; también fue útil para las tablas y figuras.
- PDF para la presentación final del proyecto de investigación.
- Microsoft Power Point para elaborar la presentación en diapositivas y ser utilizadas en la exposición del trabajo de investigación.
- Programa Turnitin se utilizó para medir el porcentaje de similitud de la investigación con otros estudios.

4.6. Matriz de consistencia.

Enunciado del Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y Procedimiento
<p>¿Cuáles son las características de Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018?</p>	<p><b>General:</b> Determinar las características de la gestión de calidad en Atención al Cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en el Distrito de Casma, 2018.</p> <p><b>Específicos:</b> Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en el Distrito de Casma, 2018. Identificar las</p>	<p><b>Atención al Cliente:</b> Es la disciplina que se responsabiliza de estudiar el comportamiento de los consumidores de un mercado para poder así satisfacer sus necesidades requeridas con una buena capacidad.</p> <p><b>Gestión de Calidad:</b> Relacionados una con otra que permite organizar, realizar y controlar</p>	<p><b>Población:</b> La población consiste en 13 micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en el distrito de casma, 2018.</p> <p><b>Muestra:</b> Consta del 100% (13) de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en el distrito de casma, 2018.</p>	<p><b>Diseño:</b> <b>No experimental.</b> Porque la investigación se realizará sin alterar las variables, determinando así la problemática de acuerdo lo que muestra el entorno.</p> <p><b>Transversal:</b> Porque se recolectará los datos y la investigación se realizará en un tiempo determinado.</p> <p><b>Descriptivo:</b> Porque se llegará a describir los ámbitos más importantes de las variables en estudio.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>



	<p>características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías del Distrito de Casma, 2018.</p> <p>Definir las características de la Gestión de Calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en el distrito de Casma, año 2018.</p>	<p>las actividades que se requieran para las condiciones óptimas de funcionamiento para la elaboración de un bien y/o servicio</p>			
--	---	--	--	--	--

#### **4.7. Principios éticos**

Protección de las personas. Se protegerá a las personas partícipes del trabajo de investigación, respetando su privacidad, no revelando su identidad, datos personales y evitar tomarle fotografías.

Libre participación y derecho a estar informado. Las personas que participaran en la investigación tienen el derecho a estar informados sobre la finalidad de la investigación. Aplicar el cuestionario y hacer las preguntas correspondientes siempre y cuando los participantes estén de acuerdo, dando su consentimiento verbalmente.

Beneficencia y no maleficencia. Se debe asegurar el bienestar de los participantes en la investigación. No se les interrumpirá en horas de su labor a las personas que participen en el trabajo.

Justicia. El investigador se ve obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos de la investigación. Se aplicó las mismas preguntas a todos los participantes de la investigación.

Integridad científica: La integridad o rectitud deben de regir no solo en la actividad científica de un investigador, si no que se tendrá extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional [ULADECH (Universidad católica los Ángeles de Chimbote, 2019)].

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018.**

<b>Datos Generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
18 - 30 años	9	69,23%
31 - 50 años	4	30,77%
51 a más años	0	0%
Total	13	100 %
<b>Genero</b>		
Masculino	1	7,69%
Femenino	12	92,31%
Total	13	100%
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0%
Educación básica	6	46,15%
Superior no universitaria	5	38,46%
Superior universitaria	2	15,39%
Total	13	100%
<b>Cargo</b>		
Dueño	2	15,38%
Administrador	11	84,62%
Total	13	100%
<b>Año de desempeña en el cargo</b>		
0 - 3 años	10	76,92%
4 - 6 años	3	23,08%
7 a más años	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de casma, 2018.

**Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018.**

<b>Datos de la empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia de la empresa</b>		
0 -3 años	3	23.0%
4 - 6años	9	69.2%
7 a más años	1	7.69%
Total	13	100%
<b>Número de colaboradores</b>		
1 – 5 trabajadores	11	84.6%
6 – 10 trabajadores	2	15.3%
11 a más trabajadores	0	0%
Total	13	100%
<b>Personas que trabajan en la empresa</b>		
Familiares	5	38.4%
Personas no familiares	8	61.5%
Total	13	100%
<b>Objetivo de la creación de la empresa</b>		
Generar ganancia	13	100%
Subsistencia	0	0%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de casma, 2018.

**Tabla 3. Características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas del sector servicios, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018.**

<b>Gestión de calidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conocimiento sobre gestión de calidad</b>		
Si	8	61.54%
No	2	15.38%
Tengo cierto conocimiento	3	23.08%
Total	13	100%
<b>Técnicas modernas de la gestión de calidad</b>		
Benchmarking	0	0%
Atención al cliente	5	38.46%
Empowerment	0	0%
Las 5 S	0	0%
Outsourcing	0	0%
Otros	1	7.69%
Ninguno	7	53.85%
Total	13	100%
<b>Dificultad de los trabajadores para implementar la gestión de calidad</b>		
Poca iniciativa	5	38.46%
Aprendizaje lento	2	15.39%
No se adapta a los cambios	1	7.69%
Desconocimiento del puesto	1	7.69%
Otros	4	30.77%
Total	13	100%
<b>Técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	5	38.46%
La evaluación	4	30.77%
Escala de puntuaciones	3	23.08%
Evaluación de 360°	0	0%
Otros	1	7.69%
Total	13	100%
<b>La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio</b>		
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%
<b>La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos de la empresa</b>		
Si	9	69.23%
No	0	0%
A veces	4	30.77%
Total	13	100%

*Continúa...*

Tabla 3

Concluye...

<b>Conocimiento de la atención al cliente</b>		
Si	11	84.62%
No	1	7.69%
Tengo cierto conocimiento	1	7.69%
Total	13	100%
<b>La gestión de calidad en los servicios brindados por la empresa</b>		
Si	8	61.54%
No	1	7.69%
A veces	4	30.77%
Total	13	100%
<b>La atención al cliente es fundamental</b>		
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%
<b>Herramientas para un servicio de calidad</b>		
Comunicación	3	23.08%
Confianza	8	61.54%
Retroalimentación	2	15.38%
Ninguno	0	0%
Total	13	100%
<b>Factores que influyen a una buena calidad de servicio</b>		
Atención personalizada	6	46.15%
Rapidez en la entrega de los productos	6	46.15%
Las instalaciones	1	7.69%
Ninguna	0	0%
Total	13	100%
<b>La atención brindada</b>		
Buena	11	84.62%
Regular	2	15.38%
Malo	0	0%
Total	13	100%
<b>Factores de una mala atención al cliente</b>		
No tiene suficiente personal	3	23.08%
Por una mala organización de los trabajadores	9	69.23%
Si brindad una buena atención al cliente	1	7.69%
Total	13	100%
<b>Resultados de una buena atención al cliente</b>		
Clientes satisfechos	7	53.85%
Fidelización de los clientes	2	15.38%
Posicionamiento de la empresa	1	7.69%
Incremento en las ventas	3	23.08%
Total	13	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las micro y pequeñas empresas del sector servicio,

rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018.

## 5.2. Análisis de Resultados

### **Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018.**

**Edad:** El 69,23% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen de 18 – 30 años de edad. Esto coincide con los resultados de Pérez (2016) donde nos indica que el 60% de los representantes tienen de 18 – 30 años de edad. Mediante estos resultados se puede verificar que las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de Casma, 2018, están siendo administradas por personas adultas de 18 a 30 años que son emprendedores que cuentan con la experiencia en el rubro, buscan desempeñarse de manera eficaz para poder lograr sus objetivos.

**Género:** El 92,31% de los propietarios de las micro y pequeñas empresas son del género femenino. A semejándose a los resultados de Gaviria (2017) donde nos indica que el 64% de sus representantes de las micro y pequeñas empresas son de género femenino, de tal forma se asemeja con los resultados de Pérez (2016) donde nos muestra que el 50% de los representantes son de género femenino, así mismo se asemeja con los resultados de Bueno (2016) donde también nos muestra que el 50% de los representantes son de género femenino. Con los resultados obtenidos se puede demostrar que las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de Casma, 2018 están representadas por mujeres, ya que actualmente se ve muchas mujeres emprendedoras y apasionadas por sus labores y responsabilidades.

**Grado de instrucción:** El 46,15% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción básica. Esto coincide con los resultados de Gaviria (2017) donde nos indica que el 44% de los representantes solo tienen educación básica, así mismo asemeja con los resultados de Bueno (2016), donde nos dice que el 50% solo tiene instrucción básica. Con los resultados obtenidos se puede identificar que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de casma, año 2018, son administradas por persona que tienen escasos conocimientos, los cuales no pueden aplicar las estrategias o herramientas administrativas que puedan ayudar en el rendimiento de su negocio.

**Cargo que desempeña:** El 84,62% de los que se encuentran representando a las micro y pequeñas empresas son administradores. Esto contrasta con Albildo (2018), quien en sus resultados por él indica que el 91,67% de los representantes desempeñan el cargo como dueños de la empresa, así mismo contrasta con los resultados obtenidos por Pérez (2016), quien nos indica que el 60% desempeñan el cargo de dueño o propietario de la empresa, también contrasta con los resultados de Bueno (2016), donde nos indica que el 75% de los que se encuentran al mando del negocio son los dueños, de la misma manera contrasta con los resultados de Sáenz (2016), donde nos indica que el 100% desempeñan el cargo de dueño, así mismo contrasta con los resultados obtenidos por Izaguirre (2018), quien también nos indica que el 66,67% desempeñan el cargo de dueños, así mismo contrasta con los resultados de Siesquen (2017), donde nos indica que el 71,43% de los que se encuentran en representación de los negocios manifiestan que son los dueños. Estos



resultados demuestran que las micro y pequeñas empresas están siendo representadas por administradores, y que tienen la capacidad para poder manejar el negocio, ya que se les ha brindado la confianza de desenvolverse eficazmente para poder llegar al objetivo propuesto por la empresa.

**Tiempo que desempeña en el cargo:** El 76,92% de los representantes de los representantes de las micro y pequeñas empresas vienen desempeñándose en el cargo con 0 a 3 años. Esto se asemeja con los resultados de Pérez (2016), donde nos dice que el 40% de los representantes vienen desempeñando el cargo entre 1 a 5 años. Estos resultados indican que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de casma, 2018 tienen experiencia en el cargo de 0 a 3 años, teniendo así conocimientos y habilidades que ayuden alcanzar los objetivos de la empresa.

**Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro, pollerías en el distrito de Casma, 2018.**

**Tiempo de permanencia de la empresa:** El 69,23% de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 – 6 años de permanencia en el rubro. Esto coincide con los resultados obtenidos por Pérez (2016), donde nos indican que el 70,0% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a 5 años de permanencia en el rubro, así mismo se asemeja a los resultados de Albildo (2018), donde nos indica que el 58,33% de pollerías encuestadas tienen un tiempo de permanencia de 4 a 6 años, de la misma manera se asemeja a los resultados de Bueno (2016), donde nos dice que el 62.5% de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años desempeñándose en el rubro, también tiene una pequeña similitud con los resultados obtenidos por Gaviria

(2017), donde nos indica que el 40% micro y pequeñas empresas tienen de permanencia de 4 a 9 años, así mismo se asemeja a los resultados obtenidos por Sáenz (2016), donde nos indica que el 90% de las micro y pequeñas empresas tienen entre 4 a más años desempeñándose en el rubro. Así mismo se asemeja a los resultados obtenidos por Izaguirre (2018), que nos indica que el 50% de las micro y pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años desempeñándose en el rubro. Cabe mencionar que también se asemeja con los resultados de Siesquen (2017), donde nos indica que el 98,86% de las micro y pequeñas empresas encuestadas en su estudio tienen entre 4 a 6 años desempeñándose en el rubro. Con los resultados se puede determinar que las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de Casma, 2018, se han mantenido entre 4 a más años en el rubro, resultado de su buen servicio de atención al cliente que desempeñan.

**Número de trabajadores:** El 84,62% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 colaboradores. Esto coincide con los resultados de Siesquen (2017), donde nos indica que el 58,71% tienen de 1 a 5 trabajadores, así mismo se asemejan con los resultados de Pérez (2016), donde nos indica que el 70,0% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 1 a 3 colaboradores, de igual manera se asemejan a los resultados obtenidos por Bueno (2016), que nos indican que el 62,5% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 1 a 5 trabajadores, también se asemejan con los resultados obtenidos por Gaviria (2017), que nos indican que el 72% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 5 a 8 trabajadores, así mismo tiene una semejanza con los resultados de Sáenz (2016), donde nos indica que el 90% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 1 a 3 colaboradores, de la misma manera

se asemejan con los resultados obtenidos por Izaguirre (2018), que nos dice que el 75% de las micro y pequeñas empresas cuentan con 1 a 5 trabajadores. Los resultados demuestran que la mayoría de la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de casma año 2018 cuentan con 1 a 5 trabajadores, los mismo que les ha beneficiado en mantener una buena relación laboral, y estar comprometidos con los objetivos del negocio.

**Personas que trabajan en la empresa:** El 61,54% de las micro y pequeñas empresas laboran con personas no familiares. Esto coincide con Siesquen (2017) que nos dice que el 64,29% de las micro y pequeñas empresas laboran con personas que no son familiares, así mismo se asemejan a los resultados obtenidos por Izaguirre (2018), quien nos muestra que el 100% de las micro y pequeñas empresas laboran con personas no familiares, de la misma manera se asemejan con los resultados de Bueno (2016), donde nos indica que el 87,5% de las micro y pequeñas empresas laboran con personas no familiares, así mismo se asemejan a los resultados obtenidos por Pérez (2016), donde nos indican que el 50% de las micro y pequeñas empresas encuestadas laboran con personas no familiares. Los resultados determinan que las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de casma, año 2018 laboran con personas que no son familiares, lo cuales les ayuda a evitar conflictos, y que los colaboradores tengan un mayor desempeño.

**Objetivo de la creación de la empresa:** El 100% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias. Esto coincide con los resultados obtenidos por Siesquen (2017) quien nos indican que el 100% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para obtener ganancias, así mismo coincide con los resultados

obtenidos por Sáenz (2016), quien nos indica que el 100% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas con el objetivo de generar ganancias, así mismo se asemeja a los resultado obtenidos por Albildo (2018), quien nos indica que el 88.33% fueron creadas con el objetivo de generar ganancia, también se asemeja con los resultados obtenidos por Izaguirre (2016) quien nos indica que el 75% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancia, de la misma manera se asemeja a los resultados obtenidos por Bueno (2016) donde nos indica que el 62,5% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas para generar ganancias, pero contrasta con los resultados obtenidos por Pérez (2016), quien nos indica que el 90% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas con el objetivo de ser empresas y organizaciones en crecimiento. Los resultados manifiestan que las micro y pequeñas empresas del sector servicios. rubro pollerías del distrito de casma, año 2018 fueron creadas con el objetivo principal de generar ganancias y poder mantenerse en el mercado satisfaciendo las necesidades de sus clientes.

**Tabla 3. Características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018.**

**Termino de Gestión de calidad:** El 61,54% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si conocen la gestión de calidad. Esto se asemeja a los resultados obtenidos por Izaguirre (2018), que nos indica que el 58,33% de las micro y pequeñas empresas si conocen la gestión de calidad, pero contrasta con los resultados obtenidos por Bueno (2016), quien nos indica que el 62,5% no conoce el termino de gestión de calidad. Esto indica que la mayoría de las micro y pequeñas

empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de casma si conocen el termino de gestión de calidad, y las aplican en sus negocios para generar mayor rendimiento.

**Técnicas modernas de la gestión de calidad:** El 53, 85% de los representantes de las micro y pequeñas empresas no conocen las técnicas modernas de la gestión de calidad. Esto indica que las micro y pequeñas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de casma, 2018 no conocen las técnicas modernas de la gestión de calidad para que las puedan aplicar a sus negocios, lo que le ocasionara ciertas bajas en sus negocios y en el mercado, porque no eran tan competitivas ante los otros que si las conocen y las aplican pues son factores relevantes para mantener un negocio.

**Dificultades para implementar la gestión de calidad:** El 38,46% de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que los trabajadores tienen dificultades para implementar la gestión de calidad por falta de iniciativa. Esto se asemeja a los resultados obtenidos por Siesquen (2017), donde nos indica que el 71,43% de los representantes afirman que su personal tiene dificultades de implementar la gestión de calidad por falta de iniciativa, pero contrasta con los resultados obtenidos por Bueno (2016), donde nos indica que el 75.0% de los representantes aseguran que las dificultades para la implementación de la gestión de calidad son porque no se adaptan a los cambios. Así mismo coincide con las afirmaciones de FeelQuality (2015), quien menciona que existen barreras y dificultades para implementar un sistema de gestión de calidad como la falta de liderazgo por parte de la dirección, falta de un objetivo claro decidido a implementar un SGC, no tener establecido un plan de proyecto y la falta de

integración del sistema de gestión de calidad con el sistema de gestión de calidad. Esto resultados determinan que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, tienen dificultades de implementar la gestión de calidad por falta de iniciativa de los trabajadores y porque no se les hace fácil adaptarse a los cambios que se realizarían.

**Técnicas para medir el rendimiento:** El 38,46% de los representantes de las micro y pequeñas empresas usan la técnica de la observación para medir el rendimiento de sus trabajadores. Esto se asemeja a los resultados obtenidos por Albildo (2018), donde nos indica que el 75% de los representantes utilizan la observación como la técnica para medir el rendimiento de su personal, así mismo se asemeja a los resultados obtenidos por Bueno (2016), donde nos indica que el 85.5% de los representantes usan la observación como la técnica para medir el rendimiento del personal, de la misma manera se asemeja a los resultados obtenidos por Izaguirre (2018), donde nos indica que el 50% de los representantes miden el rendimiento de su personal con la observación, así mismo se asemeja a los resultados obtenidos por Siesquen (2017), donde nos indica que el 57,14% aplican la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal. Esto indica que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de Casma, 2018 aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento de sus colaboradores pues esta técnica les ayuda a conocer las habilidades, desempeño, comportamiento en trabajo en equipo, el trato a sus clientes, la cual les ayuda a saber si tienen los personales que la empresa requiere.

**La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio:** El 100% de los representantes encuestados afirmaron que la gestión de calidad si mejora el rendimiento del negocio. Esto coincide con los resultados obtenidos por Pérez (2016), donde nos indica que el 90% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías consideran que la gestión de calidad si mejora continuamente el rendimiento del negocio, así mismo coincide con los resultados obtenidos por Bueno (2016), donde nos indica que el 62.5% de los representantes aseguran que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de los negocios, de igual manera coinciden con los resultados obtenidos por Izaguirre (2018), que nos indica que el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías aseguran que la gestión de calidad contribuyen a mejorar el rendimiento de los negocios, pero contrasta con los resultados obtenidos por Siesquen (2017), quien nos indica que el 71.43% de los representantes manifestaron que la gestión de calidad no contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, así mismo contrastan con los resultados obtenidos por Albildo (2018), quien nos indica que el 58.33% de los representantes no consideran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Así mismo coincide con lo dicho por Esan (2018), quien afirma que implantar de manera efectiva un sistema de gestión de calidad en un negocio va a lograr que esta se sustenta de valor económico y la calidad de los procesos del producto o servicio que serán ofrecidos al cliente porque va a mejorar el control de los procesos, aumentar la cuota del mercado volviéndola más competitiva. Los resultados determinan que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de casma, 2018 si consideran que la

gestión de calidad es muy importante porque contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, pues ayuda a reducir procesos, mejorar los servicios y productos que se ofrecen para satisfacer las necesidades de los clientes.

**La gestión de calidad ayuda alcanza los objetivos del negocio:** El 100% de los representantes encuestados afirmaron que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos de la empresa. Esto coincide con los resultados obtenidos por Izaguirre (2018), donde nos indica que el 66.63% de los representantes manifiestan que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas de los negocios. Así mismo coincide con lo que menciona Cortez (2017), que si ayuda a alcanzar con los objetivos del negocio puesto que la gestión de calidad tiene las siguientes finalidades: Enfocarse en la organización con la meta de realizar sus actividades satisfactoriamente en el primer intento y en el tiempo dispuestos de los clientes y definir todas las labores que realiza la empresa para realizarse de manera eficaz con procesos de calidad. Esto indica que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de casma, 2018 consideran que la gestión de calidad si les ayudan alcanzar los objetivos de sus negocios, porque tienen una mejor planificación de sus actividades y personal.

**Conocimiento del Atención al cliente:** El 84,62% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si conocen la Atención al cliente. Esto coincide con los resultados obtenidos por Bueno (2016), donde nos indican que el 62,5% de los representantes si conocen el termino de atención al cliente, así mismo coinciden con los resultados obtenidos por Albildo (2018), donde nos indican que el 75% de los representantes si conocer el termino de atención al cliente. Dado los resultados se



puede apreciar que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de casma, 2018, si conocen el término de Atención al cliente, por eso se preocupan en realizar una buena atención al cliente en sus servicios.

**Aplica la gestión de calidad:** El 61,54% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados afirmaron aplicar la gestión de calidad en sus servicios. Esto se asemeja a los resultados obtenidos por Izaguirre (2018), donde nos indica que el 91,67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías si aplican la gestión de calidad en sus servicios que brinda, así mismo se asemeja a los resultados obtenidos por Pérez (2016), donde nos indica que el 70,0% de los representantes si aplican la gestión de calidad, así mismo se asemejan a los resultados obtenidos por Albildo (2018), donde nos indica que el 75% de los representantes si aplican la gestión de calidad en los servicios que brinda, pero contrasta con los resultados obtenidos por Gaviria (2017), donde nos indica que el 76% de los representantes aseguran que no aplican la gestión de calidad. Así mismo coincide con lo mencionado por ISO (2018), que la gestión de calidad son dirigidas por el gerente de una organización, enfocadas en establecer un régimen de calidad en sus actividades. Dados los resultados se puede indicar que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de casma, 2018 si aplican la gestión de calidad, porque les permite tener una mejora continua en su negocio y mantiene satisfecho a sus clientes.

**La atención al cliente es fundamental:** El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas dicen que la atención al cliente si es fundamental

para que los clientes regresen al negocio. Esto coincide con los resultados obtenidos por Albildo (2018), donde nos indica que el 91,67% de los representantes afirman que la atención al cliente si es fundamental para que el cliente regrese al negocio, Así mismo coincide con los resultados obtenidos por Izaguirre (2018), quien nos indica que el 91,67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas indican que la atención al cliente si es fundamental para sus negocios, de la misma manera coincide con los resultados obtenidos por Bueno (2016), donde nos indica que el 50.0% de los representantes consideran que la atención al cliente si es fundamental para que este regrese al establecimiento. Así mismo coincide con lo mencionado por Atcom (2018), que la atención al cliente es fundamental porque al estar el negocio actualmente en un mercado tan competitivo hace que el producto por sí sola no sea el principal elemento que ofrezca la empresa, es necesario poder diferenciarse del resto, ofreciendo un valor agregado, como es una solidad atención al cliente. Esto resultados confirman que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de casma, 2018, indican que a la atención al cliente si es fundamental para poder fidelizar los clientes y mantenerse en el mercado porque hace que la empresa sea más competitiva y diferenciador del resto.

**Herramientas que utilizan para un servicio de calidad:** El 61,54% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas utilizan la confianza para brindar un servicio de calidad. Esto coincide con los resultados obtenidos por Bueno (2016), donde nos indica que el 50% de los representantes utilizan la confianza como herramienta de para brindar un servicio de calidad. Con los resultados obtenidos se puede demostrar que los representantes de las micro y

pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de casma, 2018 utilizan la herramienta de confianza para poder fidelizar sus clientes ya que se sentirán en confianza dentro del establecimiento y al realizar sus reclamos cuando las tenga.

**Factores que influyen a un servicio de calidad:** El 46,15% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas afirman que la atención personalizada y la rapidez de la entrega del producto influyen a un buen servicio de calidad. Esto se asemeja a los resultados obtenidos por Albildo (2018), donde nos indica que el 75% de los representantes consideran que la atención personalizada es el principal factor de servicio que brinda, así mismo se asemeja a los resultados obtenidos por Pérez (2016), donde nos indica que el 50% de los representantes consideran que el buen trato y el producto final son los factores para un buen servicio de calidad, así mismo coincide con los resultados obtenidos por Bueno (2016), donde nos indica que el 50% de los representantes consideran como factor importante en el servicio la atención la atención personalizada. Así mismo coincide con lo mencionado por Atcom (2018), que los clientes son cada vez más exigentes porque en la actualidad además de buscar un buen precio y calidad, buscan una buena atención, la comodidad del ambiente, el trato personalizado y la rapidez en los productos que estas requieran. Esto indica que representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de casma, 2018, afirman que los factores importantes que influyen a un servicio de calidad son la atención personalizada y la rapidez de la atención al cliente.

**La atención que brinda:** El 84,65% de las micro y pequeñas empresas encuestados tienen una buena atención al cliente. Esto coincide con los resultados obtenidos por Albildo (2018), quien nos indica que el 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que brinda una buena atención al cliente, así mismo coincide con los resultados obtenidos por Bueno (2016), que también nos indica que el 62,5 de los representantes consideran tener una buena atención al cliente, de la misma manera coinciden con los resultados obtenidos por Izaguirre (2018), que nos indica que el 83,33% de las micro y pequeñas empresas aplican una buena atención al cliente, así mismo se asemeja con los resultados obtenidos por Siesquen (2017), quien nos indica que el 100% de las micro y pequeñas empresas si brindan un buen servicio al cliente. Con los resultados obtenidos se puede indicar que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, 2018 si brindan una buena atención al cliente con la rapidez de la entrega del producto y la calidad del servicio, lo cual les beneficia a que los clientes regresen y aumentar sus ventas.

**Mala atención al cliente:** El 69,23% de las micro y pequeñas empresas tienen una mala atención al cliente por falta de organización de los trabajadores. Esto coincide con los resultados obtenidos por Izaguirre (2018), quien nos indica que el 41,67% de las micro y pequeñas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de casma, 2018 consideran que brindaron una mala atención al cliente por la falta de organización de sus trabajadores, ya que estos no se sienten comprometidos con el negocio y no se siente motivado a tener un buen clima organizacional. Con los resultados obtenidos se puede indicar que los trabajadores de las micro y pequeñas

empresas del sector servicios, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018 dan mala atención al cliente por falta de organización.

**Resultados de una buena atención al cliente:** El 53,85% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas afirman que tener una buena atención al cliente logran tener clientes satisfechos. Esto contrasta con los resultados obtenido por Albildo (2018), quien nos indica que el 41,67% consideran que con una buena atención al cliente se obtiene la fidelización del cliente, así mismo contrasta con los resultados obtenidos por Izaguirre (2018), quien nos indica que el 83,33% afirma que tener una buena atención al cliente les permite el posicionamiento del mercado, así mismo contrasta con los resultados obtenidos por Siesquen (2017), quien nos indica que el 57,14% afirman que con una buena atención al cliente se incrementa las ventas. Así mismo coincide con lo mencionado por Da Silva (2018), para que una empresa prospere y siempre este activamente en funcionamiento tenemos que tener claro que los clientes son la base fundamental para que esto se dé por ello se les debe tratar de satisfacer sus necesidades. Con los resultados obtenidos se puede afirmar que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de casma, 2018 utilizan la herramienta de una buena atención al cliente para mantener a sus clientes satisfechos con sus servicios y poder seguir obteniendo ganancias a través de ello.

## VI. CONCLUSIONES.

### **Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018.**

La mayoría absoluta (69,23%) de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 18 a 30 años. La mayoría absoluta (92,31%) son de género femenino. La mayoría simple (46,15%) de los representantes solo tienen instrucción básica. La mayoría absoluta (84,62%) se desempeñan como administradores de los negocios. La mayoría absoluta (76,92%) tienen entre 0 a 3 años desempeñándose en el cargo.

### **Referente a las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018:**

La mayoría absoluta (69,23%) de las micro y pequeñas empresas encuestadas tienen de 4 a 6 años permaneciendo en el rubro. La mayoría absoluta (84,62%) de las micro y pequeñas empresas cuentan con 1 a 5 trabajadores. La mayoría absoluta (61,54%) tienen a su disposición trabajando a personas que no son familiares. La totalidad (100%) de las micro y pequeñas empresas tiene el objetivo de generar ganancias.

### **Referente a las características de la variable gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018**

La mayoría absoluta (61,54%) de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías del distrito de Casma, 2018 si conocen la gestión de calidad. La mayoría absoluta (53,85%) no conocen las técnicas modernas de la gestión de calidad. La mayoría simple

(38,46%) tienen dificultades de implementar una buena gestión de calidad debido a la falta de iniciativa que existe en sus trabajadores. La Mayoría simple (38,46%) usa la técnica de la observación para medir el rendimiento de sus trabajadores. La totalidad (100%) de las micro y pequeñas empresas afirman que la gestión de calidad mejora el rendimiento de sus negocios. La totalidad (100%) de las micro y pequeñas empresas afirman que la gestión de calidad si ayuda alcanzar los objetivos del negocio. La mayoría absoluta (84,62%) si conocen la atención al cliente. La mayoría absoluta (61,54%) de las micro y pequeñas empresas si aplican la gestión de calidad. La totalidad (100%) de las micro empresas aceptan que la atención al cliente es fundamental para que los clientes regresen al negocio. La mayoría absoluta (61,54%) de las micro empresas utilizan la confianza como herramienta para brindar un servicio de calidad. La mayoría simple (46,15%) de las micro empresas afirman que la atención personalizada y la rapidez de la entrega del producto influyen a un buen servicio de calidad. La mayoría absoluta (84,65%) de las micro empresas afirman que si tienen una buena atención al cliente. La mayoría absoluta (69,23%) de las micro empresas creen tener una baja calidad en la atención al cliente debido a que no existe una buena organización en sus trabajadores. La mayoría absoluta (53,85%) afirman que teniendo una buena atención al cliente logran tener clientes satisfechos.

Como aporte a los microempresarios recomendarles que aprovechen al máximo su tiempo de desenvolvimiento en el rubro, así mismo buscar ayuda de profesionales capacitados en el tema de gestión de calidad y sus herramientas principales que ella ofrece para así poder implementarlos en el desarrollo de sus actividades. Para sus trabajadores que les capaciten para poder tener una mejor atención a sus clientes, brindarles la confianza y seguridad de ser parte de una familia en busca de un solo objetivo, que usen los uniformes con la cual puedan identificarse con la microempresa, sintiéndose confiados y seguros es así que podrán brindar una buena y cálida atención al cliente, porque si los microempresarios cuidan de sus trabajadores, ellos cuidaran de sus clientes.

Como beneficio o valor agregado a cada consumidor es que se les realice un trato personalizado donde se les muestre amabilidad, alegría y cordialidad, así mismo mejorar en la presentación de los platos y se les entregue algún bocadito durante la espera.



## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Recomendaciones.

- Aprovechar al máximo la experiencia obtenida por los años de desempeño en el mercado para poder seguir manteniéndose, así mismo buscar ayuda de profesionales en gestión de negocios que le orienten a implementar planes estratégicos, conocer más sobre sus negocios, el estado en el que se encuentra y así poder llegar a las metas propuestas por la empresa.
- Implementar la gestión de calidad en la atención al cliente, debido a que las Micro y pequeñas empresas tienen que adaptarse a los constantes cambios que surgen en el entorno del negocio, para así buscar diferenciarse de la competencia y obtener mejores resultados brindando una buena atención al cliente, logrando una mejor posición, manteniendo satisfecho a sus clientes y poder generar mejores ganancias.
- Buscar ayuda de profesionales en el tema que orienten mejor a sus trabajadores en cuanto a brindar una buena atención al cliente para que puedan tener la iniciativa de implementar un sistema de gestión de calidad y saber los beneficios que se obtienen a través de ellos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Albildo, C. (2018). *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la avenida Sánchez Carrión distrito del Porvenir, 2018*. (Tesis de pregrado). [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10453/ATENCION\\_CLIENTE\\_ALBILDO\\_DOMINGUEZ\\_CRISTHIAN\\_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10453/ATENCION_CLIENTE_ALBILDO_DOMINGUEZ_CRISTHIAN_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=)

Alva, E. (2017). La desaparición de las microempresas en el Perú. SCIELO. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0252-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-)

By Acon. (29 de enero del 2018). Importancia de la atención al cliente. [Mensaje de un Blog]. <https://www.atcom.cl/importancia-de-la-atención-al-cliente>

Bueno, M. (2016). *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la urb. 21 de abril, Chimbote, 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8228/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_EN\\_LA\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_BUENO\\_MARTINEZ\\_MICELI\\_PAOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8228/GESTION_DE_CALIDAD_EN_LA_ATENCION_AL_CLIENTE_BUENO_MARTINEZ_MICELI_PAOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Calua, E. (2015). Formalización de la Micro y Pequeña Empresa y su efecto en el Desarrollo Económico. [Mensaje en un Blog]. <http://edwincaluavaldivia.blogspot.com/2015/08/facultad-de-cienciasempresariales-e.html>

ConceptoDefinicion. (30 de julio del 2019). Definición de Atención al Cliente. <https://conceptoDefinicion.de/atencion-al-cliente/>.

Conexiónesan, (30 de enero del 2016). ¿Por qué implementar un sistema de gestión de calidad en tu empresa? [Mensaje de un blog].

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/por-que-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-tu-empresa/>

Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001)*. Editorial ICB.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794&query=gesti%C3%B3n%20de%20calidad>

Da Silva. (26 de agosto del 2018). Servicio al cliente. [Mensaje de un Blog].

<https://www.cuidatudinero.com/13083358/el-concepto-de-servicio-al-cliente>

Deborah. (4 de julio del 2015). Definición de gestión. [Mensaje de un blog].

<https://www.definicion.co/gestion/>

Dirección General de Empleo. (2016). *Atención al Cliente: Funciones-Responsabilidades-Condicionas de Trabajo*.

[http://www.mtess.gov.py/application/files/6614/7620/6427/ATENCION\\_AL\\_CLIENTE.pdf](http://www.mtess.gov.py/application/files/6614/7620/6427/ATENCION_AL_CLIENTE.pdf)

El Heraldo. (2017). EL 25% de Mypes en Honduras cierran sus negocios.

<https://www.elheraldo.hn/pais/793852-435/25-de-mipymes-en-honduras-cierran-sus-negocios-por-culpa-de-la>

Empresas y Managemet. (2015, 23 de febrero). Mipymes generan 1,6 millones de empleos en Nicaragua.

<https://www.estrategiaynegocios.net/lasclavesdeldia/825020-30/mipymes-generan-16millones-de-empleos-en-nicaragua>

FeelQuality. (12 de marzo del 2015). Barreras al implementar un sistema de gestión de calidad. [Mensaje de un blog]. <http://www.feelquality.es/barreras-al-implantar-un-sistema-de-gestión/>

Foromarketing.com. (3 de mayo del 2016). Tipos de clientes. <https://www.foromarketing.com/tipos-de-clientes-y-sus-caracteristicas/>

Galeano, M. (2015). Clasificación de las microempresas. Abc color. <https://www.abc.com.py/edicionempresa/suplementos/escolar/clasificacion-de-las-microempresas1349341.html>

Gestion.org. (2015). Casi La Mitad De Las Pymes Mexicanas Fracasan Por Una Mala Gestión. <https://www.gestion.org/casi-la-mitad-de-las-pymes-mexicanas-fracasan-por-una-mala-gestión/>

Goodman, J. (2014). *Atención estratégica al cliente*. ¿Pluma Digital Ediciones. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5486850&query=atencion%2al%20cliente>

Índice, (s.f). ¿Qué sistemas de gestión de calidad existen actualmente? [Mensaje de un blog]. <https://www.indiceconsultoria.com/blog/que-sistemas-de-gestion-de-calidad-existen-actualmente>

Izquierdo, R. (2017). 13 principios de atención al cliente. [Mensaje de un Blog].  
<https://integriaims.com/atencion-al-cliente>

Leandro, C. (2015, 27 de enero). Principales errores que genera la muerte de las pymes en Costa Rica. LAPRENSALIBRE.CR.  
<http://www.laprensalibre.cr/Noticias/detalle/10146principales-errores-que-genera-la-muerte-de-las-pymes-en-costa-rica>

Ley 28015. *Ley De Promoción Y Formalización De La micro y Pequeña Empresa. Disposiciones Generales*, Perú, Lima, 3 de Julio del 2003.  
<http://normasapa.com/como-citar-referenciar-una-ley-usando-normas-apa/>

Nueva Iso: 9001:2015, (25 de julio del 2015). Principios de la gestión de calidad [Mensaje de un Blog]. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestión-de-la-calidad/>

Nueva Iso: 9001:2015, (16 de octubre del 2018). ¿Quiere saber lo que significa la gestión de calidad? [Mensaje de un Blog]. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestión-de-calidad/>

Pérez, L. (2016). *Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de villa rica, Oxapampa, Pasco, año 2016* (tesis de pregrado). ULADECH. Chimbote.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3180/GESTION\\_CALIDAD\\_PEREZ\\_VELASQUEZ\\_LUZ\\_THALIA%20](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3180/GESTION_CALIDAD_PEREZ_VELASQUEZ_LUZ_THALIA%20)

PQS: La Voz de los Emprendedores. (2019). Beneficios de formalizar a una mype.

file:///C:/Users/TEMP/Downloads/guia-normas-apa-7-ed-2019-11-6.pdf

Sánchez, B. (2014). Las Mypes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria.

<https://doi.org/10.15381/quipu.v13i25.5433>

Santana, X. (2018, 29 de septiembre). MYPYMES en la RD y su rol en la economía

<https://acento.com.do/2018/opinion/8609603-mipymes-la.-rd-rol-la-economia/?cn-reloaded=1>

Siesquen, L. (2017). *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y*

*pequeñas empresas del sector comercio rubro restaurantes de comida oriental, casco urbano del distrito de Chimbote, 2017. (Tesis de pregrado).*

Chimbote.[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11099/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_SIESQUEN\\_GARCIA\\_LIS\\_EDUARD O.pdf?sequence=1&isAllowe=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11099/GESTION_DE_CALIDAD_SIESQUEN_GARCIA_LIS_EDUARD_O.pdf?sequence=1&isAllowe=y)

Súper Intendencia Nacional de Aduanas y de Administración. (s.f). Micro y

Pequeña Empresas – MYPE. Sunat.gob.pe. <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>

Yzaguirre, E. (2018). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y*

*pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018. (Tesis de pregrado).*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9872/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_YZAGUIRRE\\_VENTURA\\_ELIZABETH\\_YSELA.pdf?sequence=1&isAllow ed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9872/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_YZAGUIRRE_VENTURA_ELIZABETH_YSELA.pdf?sequence=1&isAllow ed=y)

Valdizan, C. (2017, 27 de octubre). Empresarios y emprendedores. EL SIGLO.

<https://elsiglo.com.gt/2017/10/27/empresarios-y-emprendedores>

Villacorta, H. (2018). *Gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora*

*en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante,*

*urbanización los jardines, Trujillo 2018. (Tesis de pregrado).*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9253/CALI](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9253/CALIDAD_CLIENTE_VILLACORTA_AREDO_HILDER_EVER)

[DAD\\_CLIENTE\\_VILLACORTA\\_AREDO\\_HILDER\\_EVER.](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9253/CALIDAD_CLIENTE_VILLACORTA_AREDO_HILDER_EVER)

## ANEXOS:

### Anexo 1: Cronograma de trabajo.

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACIÓN DEL CICLO ACADÉMICO – TALLER DE INVESTIGACIÓN IV															
	(SEMANAS)															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Informe final integrado	X															
2. Carátula del informe final	X															
3. Cronograma de trabajo		X														
4. Primer borrador del informe final		X														
5. Segundo borrador del informe Final.			X													
6. Primer borrador del artículo científico.				X												
7. Levantamiento de observaciones del artículo científico.					X											
8. Levantamiento de observaciones del informe final.					X											
9. Tercer borrador del informe final						X										
10. Segundo borrador del artículo Científico						X										
11. Primer borrador de la ponencia						X										
12. Tercer borrador del artículo científico							X									
13. Segundo borrador de la ponencia							X									
14. Consultas y dudas sobre calificaciones de la 1° unidad								X								
15. Artículo de investigación (MOIC)									X							
16. Informe final de tesis (MOIC)									X							
17. Ponencia final de tesis (MOIC)									X							
18. Elaboración de acta de aprobación o desaprobación del proyecto.										X						
19. Empastado.										X						
20. Sustentación del informe de Investigación.											X	X	X	X	X	
21. Publicación de promedios finales																X



## Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categorías</b>	<b>Base</b>	<b>Numero</b>	<b>Total (S/.)</b>
Suministros			
• Impresiones	28.50	1	28.50
• Fotocopias	8.00	1	8.00
• Empastado	10.00	1	10.00
• Papel bond A – 4 (500 hojas)	5.00		5.00
• Lapiceros	1.00	2	2.00
Servicio			
• Uso de Turnitin	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>103.50</b>
Gastos de Viaje			
• Pasajes para recolectar información	6	2	12
Sub total			12
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>115.50</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
Categoría			
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de aprendizaje Digital –LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modulo de Investigación del ERP University -MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5horas por semana)	63	4	252.00
<b>Sub Total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total</b>			<b>767.52</b>

### Anexo 3: Cuadro de Sondeo

Nº	Nombre comercial	Actividad comercial	Giro	Dirección	Zona
1	Pollería “ San Martín”	Servicios	Pollería	AV Luis Ormeño	Casma
2	Pollería “ Waykiki”	Servicios	Pollería	AV Perú 828 Casco Urbano	Casma
3	Pollería “Que Ricocasma”	Servicios	Pollería y parrillas	Jr. Mejía y Mejía #122 (cerca de la plaza de armas)	Casma
4	Pollería “Anel”	Servicios	Restaurante Pollería	Panamericana Sur, 297	Casma
5	Pollería “Roky”	Servicios	Pollería	Avenida Perú	Casma
6	Pollería “El pollo Cupy”	Servicios	Pollería	Jirón Mejía N1-09, Casco Urbano N1-09, Casma 02661	Casma
7	Pollería “El Gordito”	Servicios	Pollería	198, Av. Bolívar 174	Casma
8	Pollería “El otro Lucerito”	Servicios	Pollería	Auxiliar Panamericana Nte. 51	Casma
9	Pollería “Rodrigo”	Servicios	Restaurante Pollería	Luis Ormeño 519	Casma
10	Pollería “La Choza ”	Servicios	Chifa -Pollería	Casma 02661	Casma
11	Pollería “Gallito de Oro”	Servicios	Pollería	Auxiliar Panamericana Nte. 1985	Casma
12	Pollería “Janeth”	Servicios	Pollería	Av. Luis Ormeño Mza. R1 lote. 9 (mercedes alta-frente al ovalo)	Casma
13	Pollería “Sebastián”	Servicio	Pollería	Av. Panamericana sur Mza. H1 lote. 12 casma zona este (al costado de grifo mesa)	Casma

## **Anexo 4: Cuestionario**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO POLLERIAS DEL DISTRITO DE CASMA, 2018**, para obtener el grado de Bachiller en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

#### **I. GENERALIDADES**

##### **1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

###### **1. Edad**

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

###### **2. Género**

- a) Masculino
- b) Femenino

###### **3. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

###### **4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

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

**1.2 REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

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

**7. Número de Trabajadores**

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

**8. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

**2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

**10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?**

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento.

**11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) La 5 s
- d) Outsourcing
- e) Otros

**12. ¿Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad?**

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

**13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:**

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

**14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?**

- a) Si
- b) No

**15. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

## **2.2.REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: ATENCIÓN AL CLIENTE**

**16. ¿Conoce el término atención al cliente?**

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento.

**17. ¿Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes?**

- a) Si
- b) No
- a) A veces

**18. ¿Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento?**

- a) Si
- b) No

**19. Herramientas que utiliza para un servicio de calidad.**

- a) Comunicación
- b) Confianza
- c) Retroalimentación
- d) Ninguno

**20. Principales factores para la calidad al servicio que brinda.**

- a) Atención personalizada
- b) Rapidez en la entrega de los productos
- c) Las instalaciones
- d) Ninguna.

**21. La atención que brinda a los clientes es:**

- a) Buena
- b) Regular
- c) Malo

**22. Porque considera usted que se está dando una mala atención al cliente**

- a) No tiene suficiente personal.
- b) Por una mala organización de los trabajadores.
- c) Si brindan una buena atención al cliente.

**23. Qué resultados ha logrado brindando una buena atención al cliente**

- a) Clientes satisfechos
- b) Fidelización de los clientes
- c) Posicionamiento de la empresa
- d) Incremento en las ventas.

## Anexo 5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a) Propietario de la Mype “Pollería Que Rico” estamos llevando a cabo un estudio de investigación para optar el grado de bachiller en ciencias Administrativas denominada: Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro pollerías, en el distrito de Casma, 2018

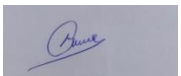

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la gestión de calidad en Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 976336700, correo: maria.congo.gavino@gmail.com o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos: [carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com](mailto:carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com) y [crebazaa@uladech.edu.pe](mailto:crebazaa@uladech.edu.pe)

#### Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Maria I. Congo Gavino		septiembre 2019	07:00 pm
Nombre del investigador	Firma del investigador	Fecha	Hora
Carlos E. Rebaza Alfaro		Abril 2020	7:00pm
Nombre del docente tutor	Firma del docente tutor	Fecha	Hora

## Anexo 5

### Hoja de tabulación

**Tabla 1.** *Característica de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de casma, 2018.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>	a) 18-30 años	<b>IIII III</b>	9	69,23%
	b) 31-50 años	<b>III</b>	4	30,77%
	c) 51-a mas		0	0%
	Total	<b>IIII IIII III</b>	13	100.00
<b>Genero</b>	a) Masculino	<b>I</b>	1	7,69%
	b) Femenino	<b>IIII IIII II</b>	12	92,31%
	Total	<b>IIII IIII III</b>	13	100%
Grado de instrucción	a) Sin instrucción		0	0%
	b) Educación básica	<b>IIII I</b>	6	46,15%
	d) Superior no universitario	<b>IIII</b>	5	38,46%
	e) Superior Universitario	<b>II</b>	2	15,39%
	Total	<b>IIII IIII III</b>	13	100%
Cargo que desempeña	a) Dueño	<b>II</b>	2	15,38%
	b) Administrador	<b>IIII IIII I</b>	11	84,62%
	Total	<b>IIII IIII III</b>	13	100%
Tiempo que desempeña en el cargo	a) 0 a 3 años	<b>IIII IIII</b>	10	76,92%
	b) 4 a 6 años	<b>III</b>	3	23,08%
	c) 7 a más años		0	0%
	Total	<b>IIII IIII III</b>	13	100%



**Tabla 2.**

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de casma, 2018.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Tiempo de las mype en el rubro	a) 0 a 3 años	<b>III</b>	3	23.0%
	b) 4 a 6 años	<b>IIII IIII</b>	9	69.2%
	c) 7 a más años	<b>I</b>	1	7.69%
	Total	<b>IIII IIII III</b>	13	100%
Número de trabajadores	a) 1 a 5 trabajadores	<b>IIII</b>	11	84.6%
	b) 6 a 10 trabajadores	<b>IIII I</b>	2	15.3%
	c) 11 a más trabajadores		0	0%
	total	<b>IIII IIII IIII</b>	13	100%
Personas que trabajan en la empresa	a) Familiares	<b>IIII</b>	5	38.4%
	b) Personas no familiares	<b>IIII III</b>	8	61.5%
	Total	<b>IIII IIII III</b>	13	100%
Objetivos de la creación	a) Generar ganancias	<b>IIII IIII III</b>	13	100%
	b) Subsistencia		0	0%
	Total	<b>IIII IIII III</b>	13	100%

**Tabla 3.**

*Característica de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro pollerías del distrito Casma, 2018.*

<b>Preguntas</b>	<b>Frecuencias</b>	<b>Tabulaci ón</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Conocimiento del termino gestión de calidad	a) Sí	<b>IIII III</b>	8	61.54%
	b) No	<b>II</b>	2	15.38%
	c) Tiene poco conocimiento	<b>III</b>	3	23.08%
	Total	<b>IIII IIIII III</b>	13	100%
Conocimiento de técnicas de gestión calidad	a) Benchmarking		0	0%
	b) Atención al cliente	<b>IIII</b>	5	38.46%
	c) Empowerment		0	0%
	d) Las 5 s		0	0%
	e) Outsourcing		0	0%
	f) Otros	<b>I</b>	1	7,69%
	g) Ninguno		7	53.85%
	Total	<b>IIII IIIII III</b>	13	100%
Dificultad de los trabajadores en la implementación de la gestión de calidad	a) Poca iniciativa	<b>IIII</b>	5	38.46%
	b) Aprendizaje lento	<b>II</b>	2	15.39%
	c) No se adapta a los cambios	<b>I</b>	1	7.69%
	f) Desconocimiento del puesto	<b>I</b>	1	7.69%
	g) Otros	<b>III</b>	4	30.77%
	Total	<b>IIII IIIII III</b>	13	100%
Técnica para medir el rendimiento de los trabajadores	Observación	<b>IIII</b>	5	38.46%
	Evaluación	<b>III</b>	4	30.77%
	Escala de puntuación	<b>III</b>	3	23.08%
	Evaluación de 360°		0	0%
	Otros	<b>I</b>	1	7.69%
	Total	<b>IIII IIIII III</b>	13	100%

**Tabla 3.**

*Característica de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de casma, 2018.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Gestión de calidad en el rendimiento del negocio	a) Si	IIII IIII III	13	100.00
	b) No		0	0.00
	Total	IIII IIII III	13	100.00
La gestión de calidad alcanza los objetivos y metas de la empresa	a) Si	IIII IIII	9	69.23%
	b) No		0	0%
	c) A veces	III	4	30.77%
	Total	IIII IIII III	13	100%
Conocimiento del termino atención al cliente	a) Si	IIII IIII I	11	84.62%
	b) No	I	1	7.69%
	c) Tengo cierto conocimiento	I	1	7.69%
	Total	IIII IIII III	13	100%
Gestión de calidad en el servicio al cliente	a) Si	IIII III	8	61.54%
	b) No	I	1	7.69%
	c) A veces	III	4	30.77%
	Total	IIII IIII III	13	100%
Atención al cliente es fundamental	a) Si	IIII IIII III	13	23.08%
	b) No		0	61.54%
	Total	IIII IIII III	13	15.38%
Herramientas para un servicio de calidad	Comunicación	III	3	23.08%
	Confianza	IIII III	8	61.54%
	Retroalimentación	II	2	15.38%
	Ninguno		0	0%
	Total	IIII IIII III	13	100%

**Tabla 3.**

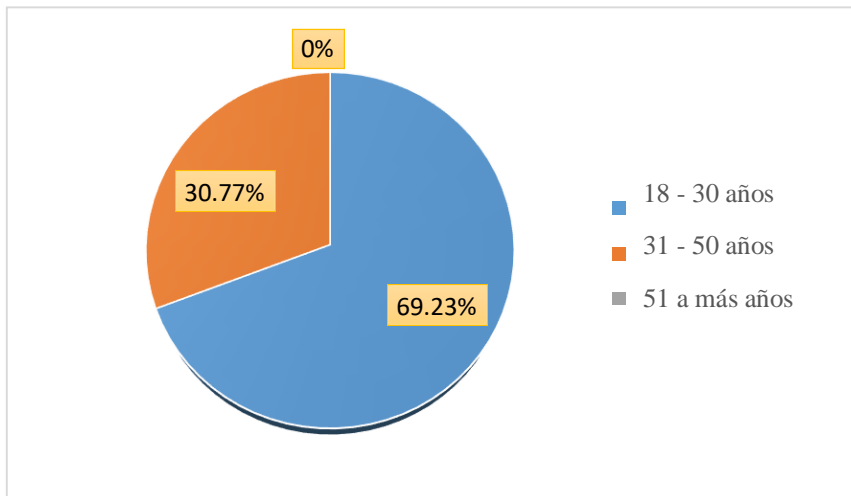
*Característica de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Casma, 2018.*

<b>Preguntas</b>	<b>Repuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Factores de calidad de servicio	Atención personalizada	<b>IIII I</b>	6	46.15%
	Rapidez en la entrega de los productos	<b>IIII I</b>	6	46.15%
	Las instalaciones	<b>I</b>	1	7.69%
	Ninguno		0	0%
	Total	<b>IIII IIII III</b>	13	100%
Atención que brinda el cliente es	a) Buena	<b>IIII IIII I</b>	11	84.62%
	b) Mala	<b>II</b>	2	15.38%
	c) Regular		0	0%
	Total	<b>IIII IIII III</b>	13	100%
Porque se considera que se está dando una mala atención	a) No tiene suficiente personal	<b>III</b>	3	23.08%
	b) Por una mala organización de los trabajadores	<b>IIII IIII</b>	9	69.23%
	c) Si brinda una buena atención al cliente	<b>I</b>	1	7.69%
	Total	<b>IIII IIII III</b>	13	100%
Resultados de una buena atención	a) Clientes satisfechos	<b>IIII II</b>	7	53.85%
	b) Fidelización de los clientes	<b>II</b>	2	15.38%
	c) Posicionamiento de la empresa	<b>I</b>	1	7.69%
	d) Incremento de las ventas	<b>III</b>	3	23.08%
	Total	<b>IIII IIII III</b>	13	100%

**Anexo 7.**

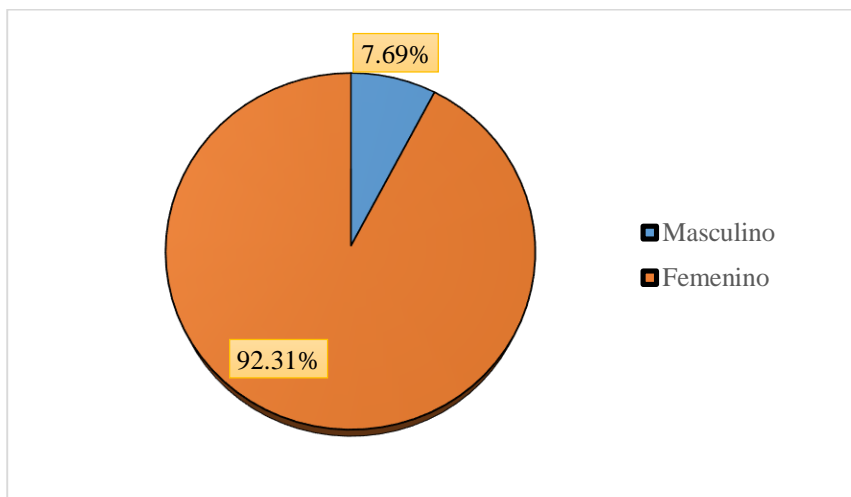
**Tabla 1.**

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de casma, 2018.



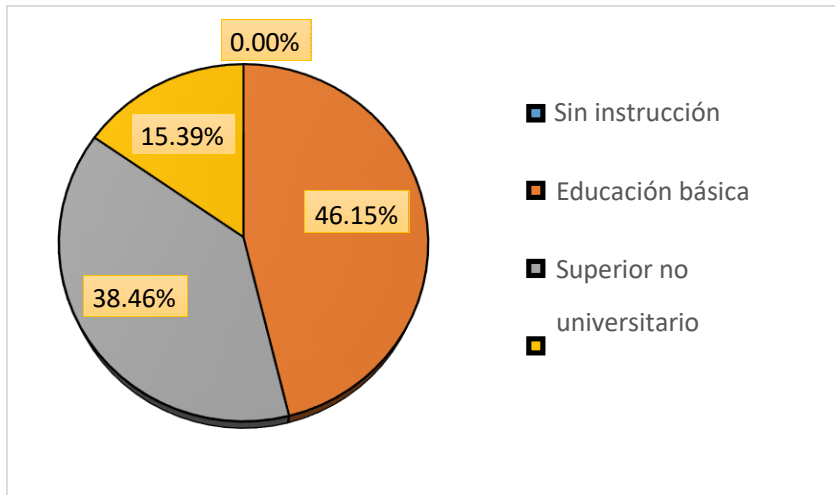
**Figura 1.** Edad del representante

**Fuente:** Tabla 1



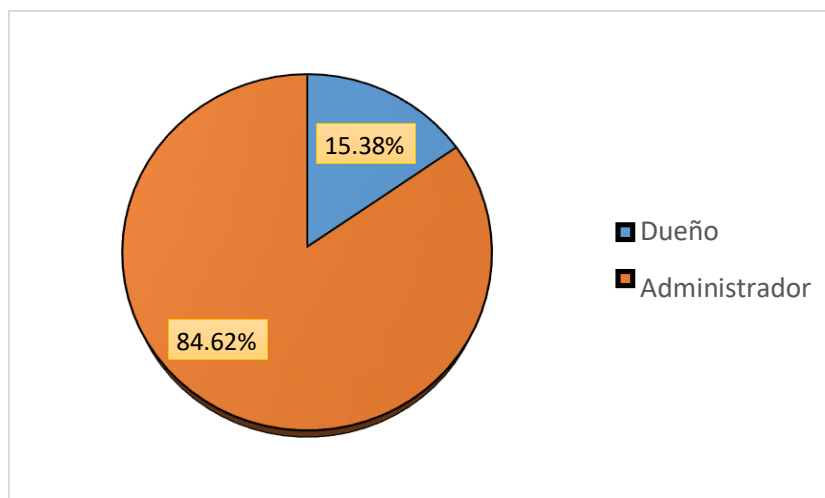
**Figura 2.** Genero del representante

**Fuente:** Tabla 1



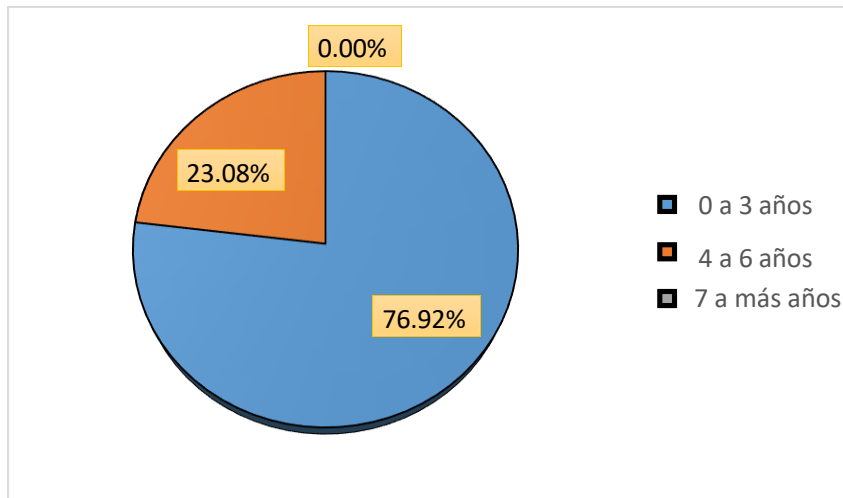
**Figura 3.** Grado de instrucción

**Fuente:** Tabla 1



**Figura 4.** Cargo que desempeña

**Fuente:** Tabla 1

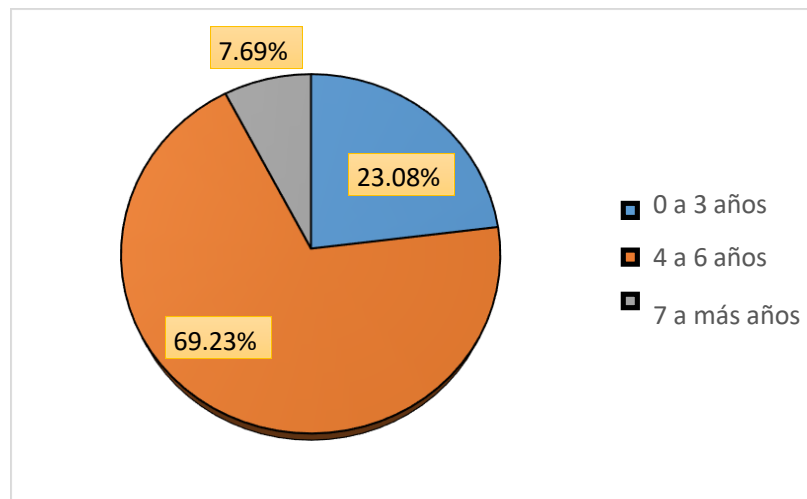


**Figura 5.** Tiempo que desempeña en el cargo.

**Fuente:** Tabla 1

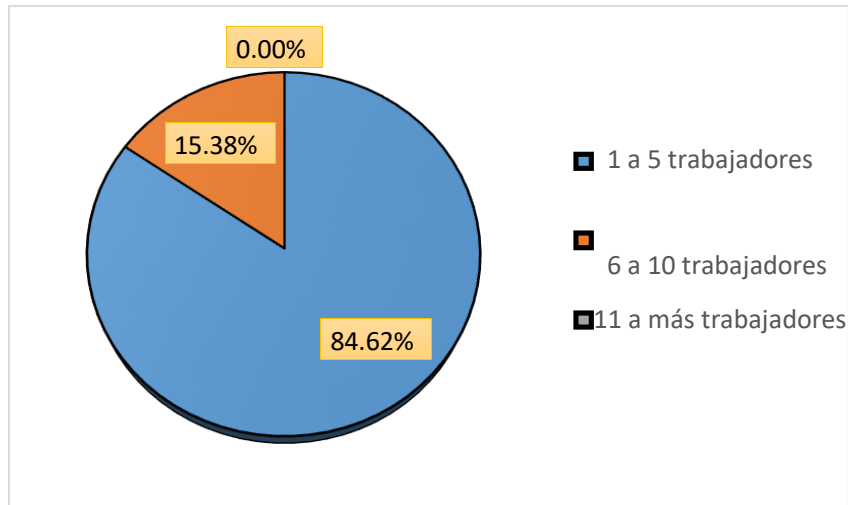
**Tabla 2**

Características de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro pollerías en el distrito de Casma, 2018.



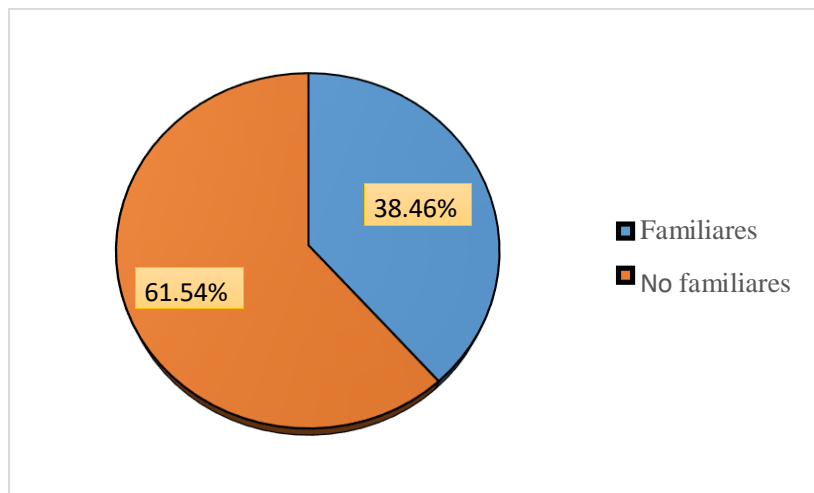
**Figura 6.** Tiempo de permanencia de la empresa

**Fuente:** Tabla 2



**Figura 7.** Numero de colaboradores

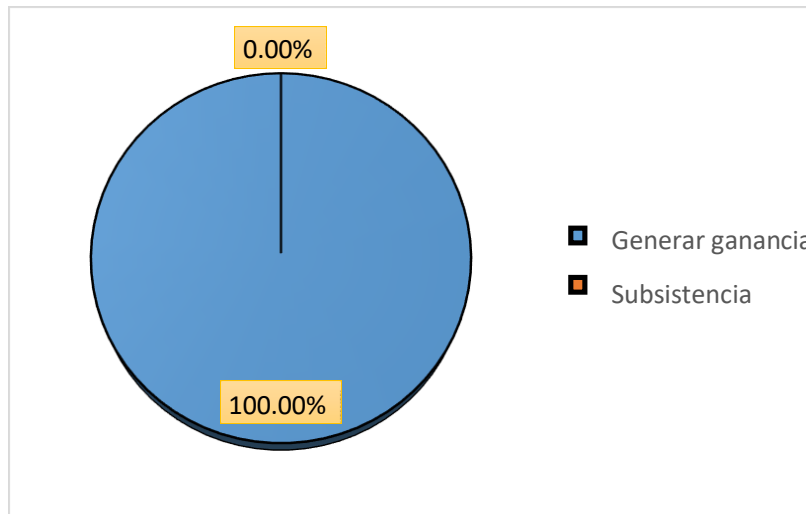
**Fuentes:** Tabla 1



**Figura 8.** Personas que trabajan en la empresa

**Fuente:** Tabla 2



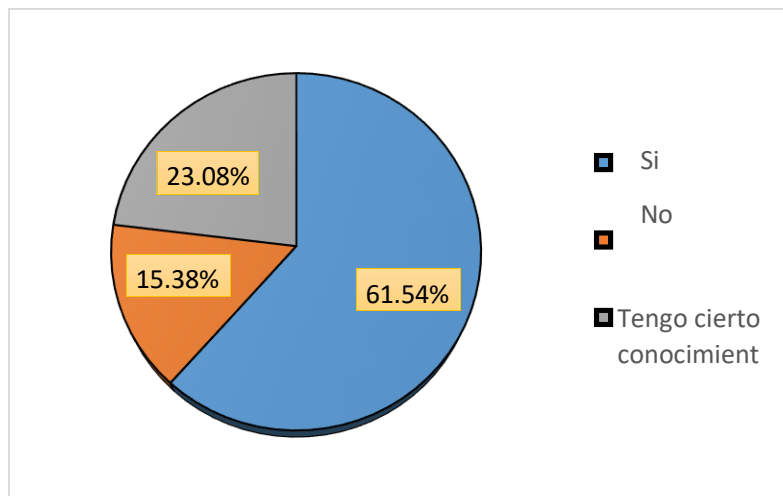


**Figura 9.** Objetivo de creación de la empresa

**Fuente:** Tabla 2

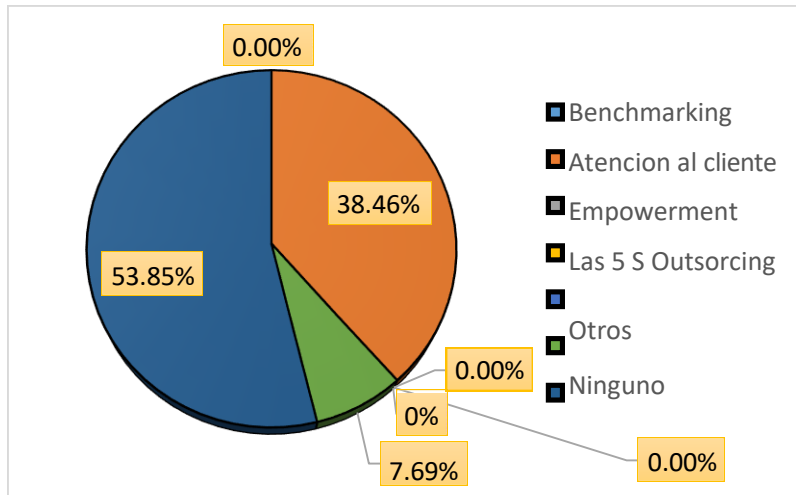
**Tabla 3**

**Características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, 2018.**



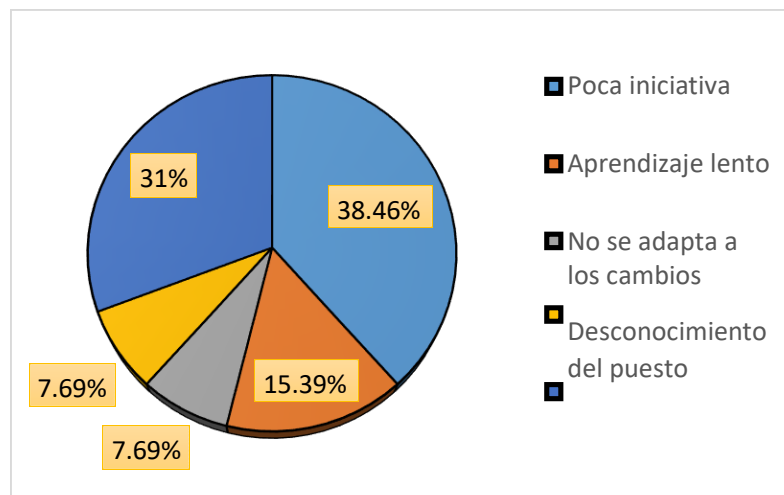
**Figura 10.** Conocimiento del termino de gestión de calidad

**Fuente:** Tabla 3



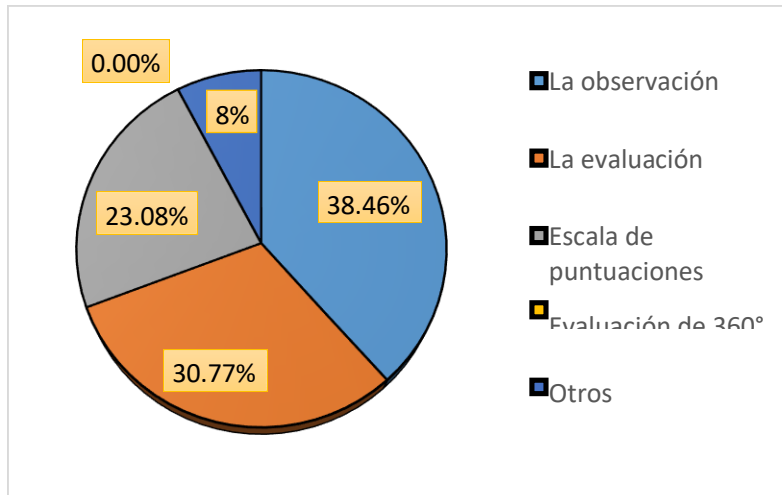
**Figura 11:** Técnicas modernas de la gestión de calidad

**Fuente:** Tabla 3



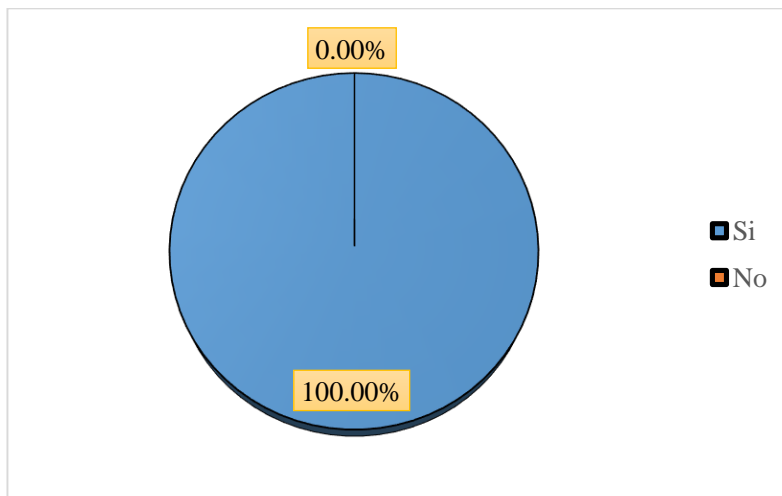
**Figura 12.** Dificultades para implementar la gestión de calidad

**Fuente:** Tabla 3



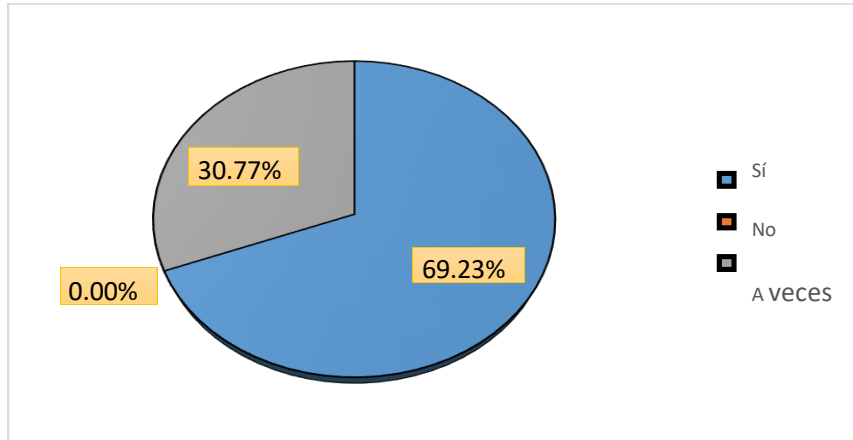
**Figura 13.** Técnicas para medir el rendimiento

**Fuente:** Tabla 3



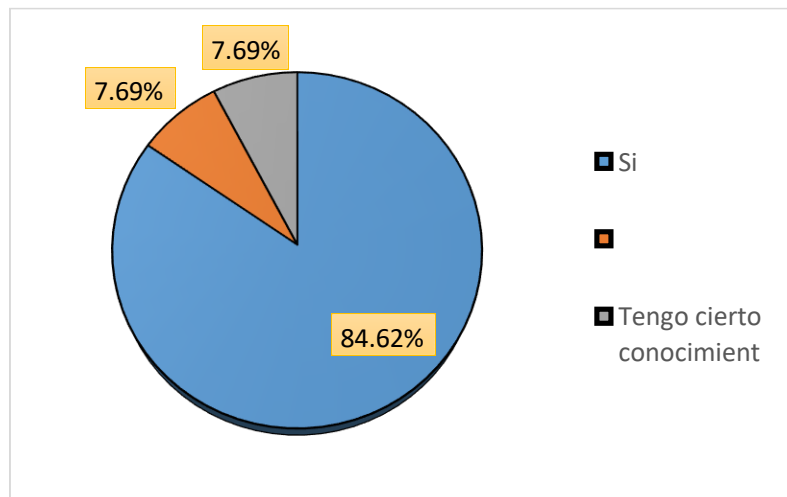
**Figura 14.** La gestión de calidad mejora el rendimiento

**Fuente:** Tabla 3



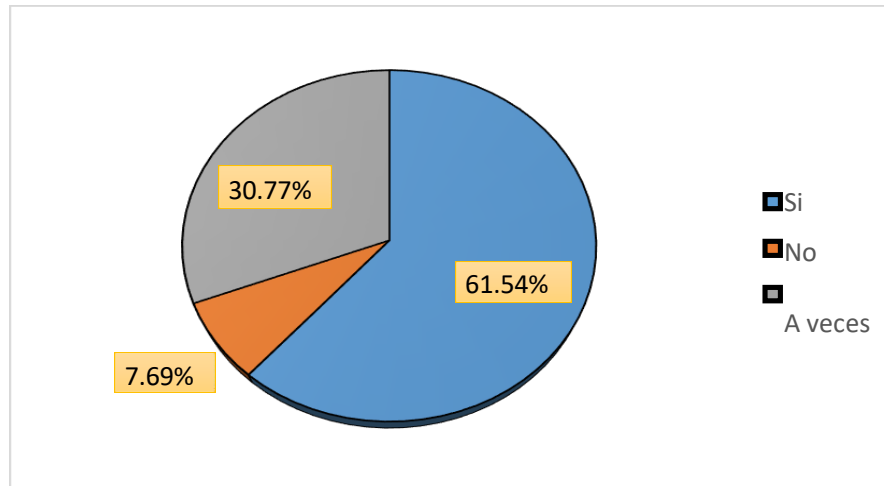
**Figura 15.** La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos de la empresa

**Fuente:** Tabla 3



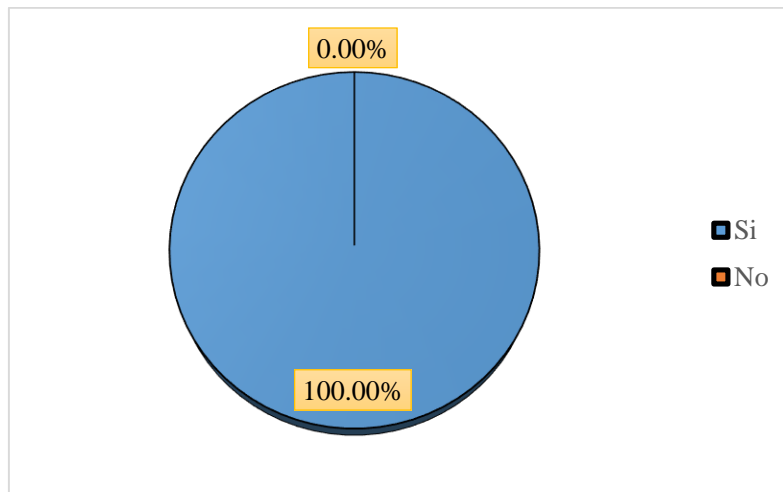
**Figura 16.** Conocimiento de la atención al cliente

**Fuente:** Tabla 3



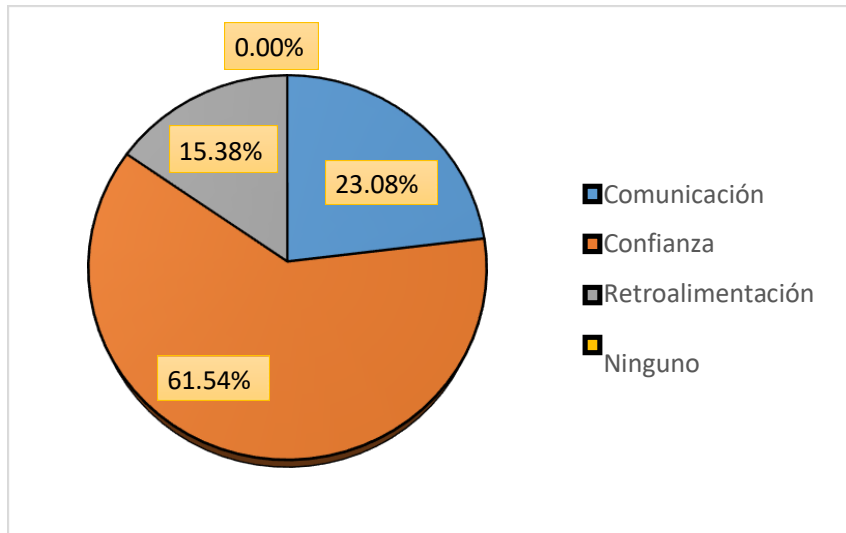
**Figura 17.** Aplican la gestión de calidad en los servicios que brinda la empresa

**Fuente:** Tabla 3



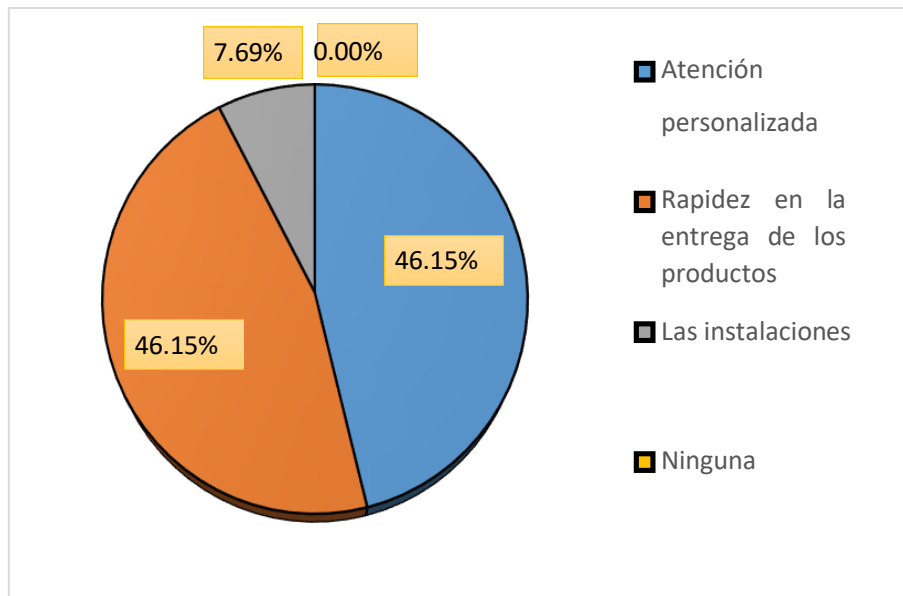
**Figura 18.** La atención al cliente es fundamental

**Fuente:** Tabla 3



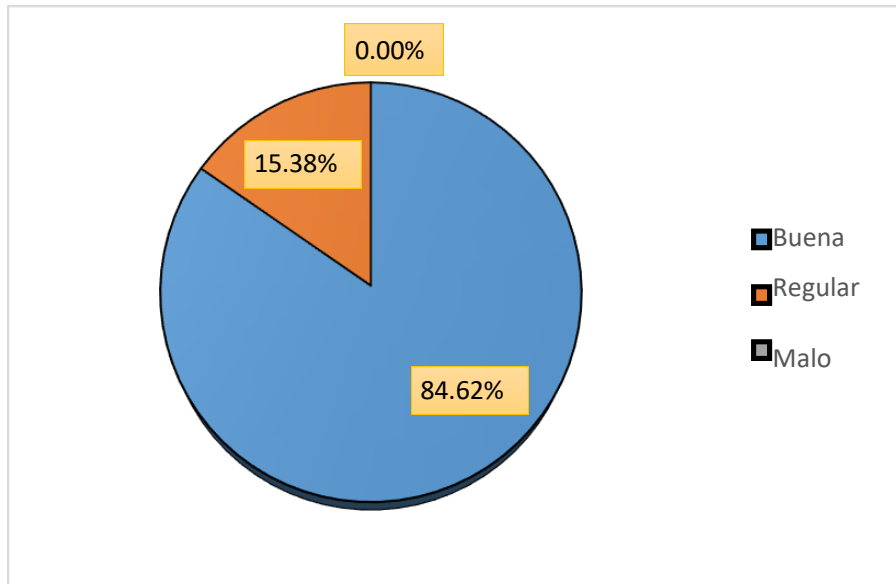
**Figura 19.** Herramientas que usan para un servicio de calidad

**Fuente:** Tabla 3



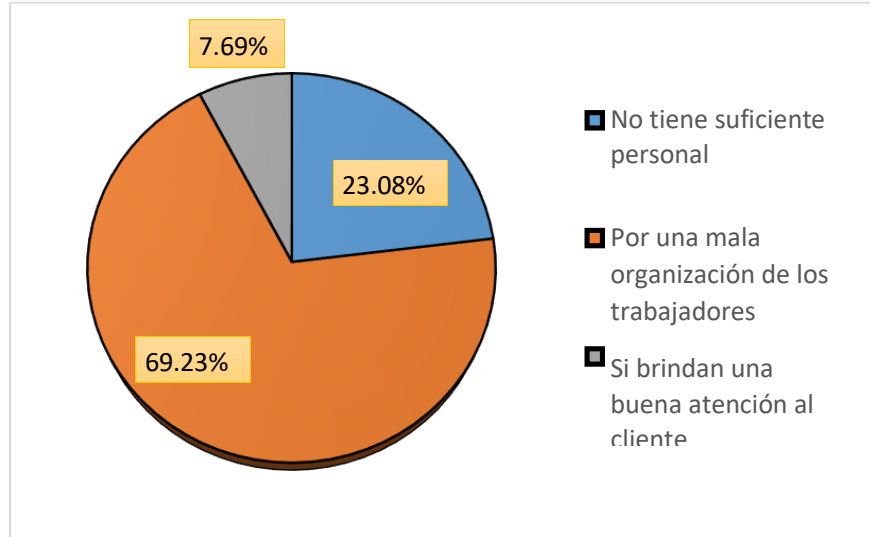
**Figura 20.** Principales factores que influyen a una buena calidad de servicio

**Fuente:** Tabla 3



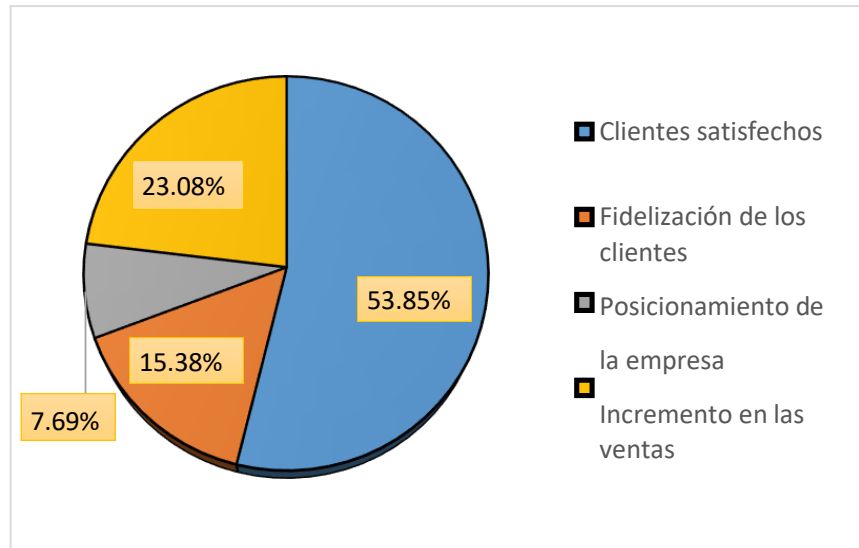
**Figura 21.** La atención a los clientes

**Fuente:** Tabla 3



**Figura 22.** Causas de una mala atención al cliente

**Fuente:** Tabla 3



**Figura 23.** Resultados de una buena atención al cliente

**Fuente:** Tabla 3