



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPE RUBRO
POLLERÍAS, DISTRITO LA ARENA- PIURA, AÑO 2018**

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

AUTORA

FLORES SAAVEDRA, ZARAHY MAGDALENA

ORCID: 0000-0002-3405-9313

ASESORA

Mgtr. VILLA SANTILLÁN, MARÍA SILVIA

ORCID: 0000- 0003- 1971- 2545

CAÑETE- PERÚ

2020

TÍTULO

CARACTERIZACIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE
DE LAS MYPE RUBRO POLLERÍAS, DISTRITO LA ARENA- PIURA, AÑO
2018.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Flores Saavedra, Zarahy Magdalena

ORCID: 0000-0002-3405-9313

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Piura, Perú

ASESORA

Villa Santillán, María Silvia

ORCID: 0000-0003-1971-2545

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Piura, Perú

JURADO

PRESIDENTE

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

MIEMBRO

Lic. Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

MIEMBRO

Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa
Presidente

Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo
Miembro

Mgtr. Meza de los Santos, Juan Pablo
Miembro

Mgtr. Villa Santillán, María Silvia
Asesora

AGRADECIMIENTO

A mi padre Víctor por su apoyo, y guía incondicional para formar un futuro mejor para mí.

Le agradezco a mi asesora por su apoyo, paciencia y orientación.

DEDICATORIA

A dios por ser mi guía y sin el nada de esto fuera posible.

A mi madre Angelita por estar conmigo y brindarme su amor para seguir con mis estudios.

RESUMEN

Se tuvo como objetivo general: Determinar la Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018, "La Metodología de la investigación es de Tipo Cuantitativa, nivel descriptiva, diseño no experimental y de corte transversal, para la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta e instrumento del cuestionario, el cual se aplicó 11 preguntas a los propietarios y 13 preguntas a los clientes. Se tuvieron como objeto de estudio 3 MYPEs, 05 personas para la variable gestión de calidad y 68 personas para la variable atención al cliente. Por lo que se encontró los siguientes resultados para la variable gestión de calidad aplicada a los propietarios el 100% fundamentan la labor de liderazgo en sus trabajadores, además evalúan el desempeño laboral e implementan una mejora continua, con respecto a atención al cliente, para los clientes encuestados indicaron que el 91% manifestaron que los colaboradores si escuchan cuando sus consumidores requieren algún servicio de la pollería, mientras que el 9 % dijo que los colaboradores no les mostraban interés, por otro lado. Se llegó a la conclusión que la totalidad de las MYPE determinan que es fundamental laborar el liderazgo en sus trabajadores, brindan una buena educación a sus consumidores al momento de interactuar; además, tienen conocimiento de las necesidades que ellos requieren.

Palabras Claves: MYPE, Atención al Cliente, Calidad

ABSTRACT

The general objective was: To determine the Quality Management and Customer Service of the MYPE category Pollerías, District La Arena- Piura, Year 2018, "The research Methodology is Quantitative, descriptive level, non-experimental design and cross- sectional For data collection, the survey technique and questionnaire instrument were applied, which applied 11 questions to the owners and 13 questions to the clients. The objecto f study was 3 MYPEs, 5 people for the quality management variable and 68 people for the customer service variable. Therefore, the following results were found for the quality management variable applied to the owners, 100% base the leadership work in their workers, they also evaluate work performance and implement continuous improvement, with respect to customer service, for the surveyed customers indicated that 91% stated that employees do listen when their consumers require a poultry service, while 9% said that employees did not show interest, on the other hand. It was concluded that all the MSEs determine that it is essential to work leadership in their workers, they provide a Good education to their consumers when interacting; in addition, they are aware of the needs they require.

Keywords: MYPE, Customer Service, Quality

ÍNDICE

TÍTULO	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE FIGURAS, TABLAS Y CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	8
2.1 Antecedentes	8
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	8
2.1.2 Antecedentes Nacionales:	10
2.1.3 Antecedentes Locales.....	14
2.2 Marco Teórico y Conceptual.....	18
2.2.1 Gestión de Calidad	18
2.2.2 Atención al Cliente.....	25
III. HIPÓTESIS	32
IV. METODOLOGÍA	33
4.1 Diseño de Investigación	33
4.2 Población y Muestra.....	33
4.3 Definición y Operacionalización de Variables.....	30
4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5 Plan de Análisis.....	32
4.6 Matriz de Consistencia	33
4.7 Principios éticos	35
V. RESULTADOS	36
5.1 Resultados	36
5.2 Análisis de Resultados	60
VI. CONCLUSIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	86
ANEXO 01: Encuesta	87

ANEXO 02: Consentimiento Informado 91
ANEXO 03: Validación de Juicios por Expertos..... 94

ÍNDICE DE FIGURAS, TABLAS Y CUADROS

FIGURA 1. <i>LIDERAZGO</i>	36
FIGURA 2. <i>PLANIFICACIÓN</i>	37
FIGURA 3. <i>DESEMPEÑO LABORAL</i>	38
FIGURA 4. <i>MEJORA CONTINUA</i>	39
FIGURA 5. <i>CAPACITACIÓN</i>	40
FIGURA 6. <i>EJECUCIÓN DE TAREAS Y PROCESOS</i>	41
FIGURA 7. <i>PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES</i>	42
FIGURA 8. <i>DISTRIBUIR LAS ACTIVIDADES</i>	43
FIGURA 9. <i>TECNOLOGÍA</i>	44
FIGURA 10. <i>TRABAJO EN EQUIPO</i>	45
FIGURA 11. <i>VALORES Y ÉTICA</i>	46
FIGURA 12. <i>SATISFACER LAS NECESIDADES</i>	47
FIGURA 13. <i>SERVICIOS</i>	48
FIGURA 14. <i>CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES</i>	49
FIGURA 15. <i>BRINDAR UN BUEN TRATO</i>	50
FIGURA 16. <i>BRINDAR UNA BUENA EDUCACIÓN</i>	51
FIGURA 17. <i>NECESIDADES</i>	52
FIGURA 18. <i>CUMPLIR LOS OBJETIVOS</i>	53
FIGURA 19. <i>REGRESAR DE NUEVO</i>	54
FIGURA 20. <i>BUEN SERVICIO Y PRODUCTO</i>	55
FIGURA 21. <i>EXCELENTE ATENCIÓN</i>	56
FIGURA 22. <i>INTERESAR</i>	57
FIGURA 23. <i>SUGERIR</i>	58
FIGURA 24. <i>BUENA IMAGEN</i>	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Liderazgo</i>	36
Tabla 2. <i>Planificación</i>	37
Tabla 3. <i>Desempeño Laboral</i>	38
Tabla 4. <i>Mejora Continua</i>	39
Tabla 5. <i>Capacitación</i>	40
Tabla 6. <i>Ejecución de tareas y procesos</i>	41
Tabla 7. <i>Planeación de Actividades</i>	42
Tabla 8. <i>Distribuir las Actividades</i>	43
Tabla 9. <i>Tecnología</i>	44
Tabla 10. <i>Trabajo en equipo</i>	45
Tabla 11. <i>Valores y Ética</i>	46
Tabla 12. <i>Satisfacer las necesidades</i>	47
Tabla 13. <i>Servicios</i>	48
Tabla 14. <i>Cumplir con las Obligaciones</i>	49
Tabla 15. <i>Brindar un buen trato</i>	50
Tabla 16. <i>Brindar una buena educación</i>	51
Tabla 17. <i>Necesidades</i>	52
Tabla 18. <i>Cumplir los objetivos</i>	53
Tabla 19. <i>Regresar de nuevo</i>	54
Tabla 20. <i>Buen servicio y producto</i>	55
Tabla 21. <i>Excelente atención</i>	56
Tabla 22. <i>Interesar</i>	57
Tabla 23. <i>Sugerir</i>	58
Tabla 24. <i>Buena Imagen</i>	59

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Relación de la MYPE.....	34
Cuadro 2. Definición y Operacionalización de las Variables	30
Cuadro 3. Matriz de Consistencia.....	33

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPE RUBRO POLLERÍAS, DISTRITO LA ARENA – PIURA, AÑO 2018. La investigación procede de las líneas Gestión de calidad y Atención al cliente” han sido aplicadas por la escuela profesional de Administración, comprende al campo disciplinar MYPE.

En la actualidad las unidades económicas de organización son MYPE las cuales son dedicadas al rubro pollerías, en el trabajo de investigación se especificará que tan importante es la gestión de calidad y la atención al cliente. En el Perú hay MYPES, las cuales no saben dirigir un negocio por lo que algunas MYPES pollerías solo permanecen un tiempo en el ámbito del mercado.

Según la INEI anuncio que en noviembre del 2018 los restaurantes, que comprende en bebidas y comidas, aumentaron un 5.33%. El grupo de pollerías creció un 3.63% que impulso por el restablecimiento de los negocios como las comidas rápidas, chifas, etc. (El Comercio, 2016).

Hoy en día las MYPE rubro pollerías han establecido un nivel adecuado para que complacer las necesidades. Por lo cual el negocio se extendería con la finalidad de aumentar la satisfacción de los clientes; a nivel nacional se observa más competencia y la ganancia no será igual, lo cual los precios cambiarían dependiendo de la competencia que se encuentra en su entorno (Hidalgo, 2016).

A nivel mundial las pymes representan entre el 60% y 70% de empleo y la otra mitad lo representa el PBI. La ONU ha destacado que las microempresas juegan un

papel importante en la economía mundial ya que contribuyen con el desarrollo y el crecimiento económico del país. (El Comercio, 2016)

En América Latina, las PYMES son fundamentales en el crecimiento productivo por su impulso a la reproducción de empleo, como también su colaboración en las cifras totales de empresas y por su importancia en el PBI, a pesar de ello muchas empresas tienen dificultad de permanecer en el mercado por la mala gestión de calidad, lo cual dificulta seguir desarrollándose en el mundo del mercado (Tello, 2014).

En México el 50% de las MYPES fracasan principalmente en su primer año por causa de la baja gestión que emplean, el 90% se va a la bancarrota antes de los cinco años de duración, el fracaso de las MYPES es debido a los servicios y productos que les brindan a los clientes, como también su falta de planificar las cosas, para que después logren resultados buenos en sus negocios (Market, 2015).

El ministro de la Producción señaló que las MYPES siempre cuentan con una contribución fundamental en la economía. Muchas de las micro y pequeñas empresas tienen un elevado componente informal, de modo que lo que se debe de hacer es ayudarlas a formalizarse, a fin de contribuir no solo con trabajo, sino también con un seguro social o todo lo que tiene que ver con la formalización.

En cuanto al ambiente externo la capacitación y el desempeño son elementos que afectan a las MYPE rubro pollerías, por lo que los colaboradores tienen participación con el ambiente externo, lo cual está encargado de los objetivos que darán ganancia tanto a la empresa como los trabajadores, por lo que en este ambiente se hablara sobre la herramienta PESTEL.

En el Factor Político según la Ley N° 30056, la cual esta denominada por la ley de impulso al desarrollo productivo y crecimiento empresarial, por ello que aprobara que los asociados consideren los servicios en su trabajo. El sector Publico está encargado de comprar a las MYPE, lo que conllevan hacer beneficiosos los términos, como también los plazos de pago, se llega a observar que los Gobiernos locales aplazaran la contribución con los proveedores.

En el Factor Económico el último reporte de la INEI la economía en el Perú aumento a 4.88% en mayo del 2016, por lo tanto, el crecimiento del PBI en los primeros meses llevo a 4.1% y en los últimos meses fue de 4.02% en todo lo que compete a las MYPES. (El Peruano, 2016).

A medida que en la inflación el directorio del BCR, concordó levantar la tasa de impuesto de relación a la política dineraria en un 4.25%, indicando el tercer crecimiento mensual continuo, esta prevención busca afrontar el desarrollo de la inflación, en enero alcanzo a un 4.6% anual. El Banco Central de Reserva del Perú tiene como finalidad que la inflación esté en un 1% y 3%. El BCR manifestó que el aumento de los importes al consumidor ha impactado a la inflación, situándola por encima de la meta (El Comercio, 2016).

El Perú está conformado de personas emprendedoras, lo que está en los puntos más altos en Latinoamérica. Una persona emprendedora es la que tiene ideas, pasión, visiones, tienen claro lo que quieren. En la actualidad en el Perú las MYPES aportan, casi el 40% del PBI, lo cual son las principales potenciadoras del desarrollo del país. Las micro y pequeñas empresas producen el 47% de empleo en América Latina, esta

es una de las cualidades más recuperable de este tipo de organizaciones. De acuerdo a que las MYPES van aumentando, otras MYPES van manifestándose. (ASEP, 2015)

En el Factor Social, con respecto a D'Alessio (2015), se hace relación que las fortalezas sociales se apoya en los valores, forma de vida, creencias y opiniones, todas estas fortalezas se realizan dentro de las categorías definidas, al igual que: costumbres, demográficas y sociales las cuales se encuentran en el ambiente, por lo tanto, estas condiciones son las que van a fijar el perfil de los clientes.

El clima en Piura es apropiado para los negocios ya que existe una gran población, por lo cual se puede decir que las pollerías del sector La Arena se localizan en una ubicación que se encuentra a la perspectiva de los consumidores para que se sientan más acogidos a la MYPE.

Con relación a la demografía de Piura es uno entre todos los departamentos con más población de todo el país, lo cual esto muestra una ventaja para las pollerías ya que el piurano apetece de este plato culinario. En general el terreno nacional (1 millón 285 mil 215,60 km²), conforme la estadística agropecuaria en el 2012 el 30,1% (387 mil 425 km²) esta aplicado al progreso del movimiento agropecuario, al comparar con el de 1994, se a desarrollado en un 33 mil 607 km², lo cual el terreno agropecuario se amplió en un 9,5%. (INEI, 2015).

En el factor tecnológico impacta positivamente a las MYPES pollerías, lo cual favorecen en el desarrollo de las actividades, a fin de ofrecer el principal bienestar a los consumidores. Por medio de la publicidad que dentro de ella están las redes sociales, propagación por cable. Cuando se habla de publicidad están las redes de

Facebook, WhatsApp, etc; el Facebook es más aprovechado hoy en día y, además permite una disposición de comunicación en tiempo real.

De acuerdo al factor ecológico, las fuerzas ambientales hace poco han aceptado un gran interés a motivo de que, las industriales afectan el medio ambiente, en la actualidad se encuentra viviendo en un planeta sostenible, esto quiere decir, que estamos conscientes de que los medios no permanecerán siempre.

En lo que compete con el factor legal, la ley de Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines es la (Resolución Ministerial N° 363-2005-MINSA).

Por otro lado, se hace referencia que en la parte interna se ejecutara el análisis en fundamento a las fuerzas de Porter y las cinco M; en cuanto a los consumidores de los negocios, el modelo de las pollerías es sencillas de copiar, la única manera de ser diferente al resto es teniendo un buen sabor en el pollo.

En tanto a la competencia las MYPES pollerías del bajo Piura- La Arena no tienen sucursales como son otras pollerías del Centro de Piura, su única competencia es en brindar un mejor producto a sus clientes que las demás MYPES y satisfaciendo las necesidades de todos ellos para que así sean más reconocidas por los consumidores.

En tanto a los proveedores dado que el tipo de mercancía que ofrecen las pollerías se debe de tener en cuenta cuatro proveedores que son: el pollo, carbón, papa, y otros productos. Se puede decir que el consumo de papa día a día es entre 200 y 300 toneladas al día y el pollo tiene una alta y baja demanda.

Asimismo, está la materia prima las pollerías cuentan con insumos de cocina, como la papa, el pollo, repollo, tomate, pepinillo, las MYPEs de pollería a la brasa

hacen preparación de sus propias cremas, como también estos necesitan ingredientes que son: aceite, escabeche, aceituna, sal, huevo, y entre otros ingredientes más.

En respecto a la maquinaria las pollerías de La Arena – Piura cuentan con horno, freidoras de papa, refrigeradora para las gaseosas o jugos, caja registradora, sillas, mezas, accesorios de limpieza, envases de Tecnopor, vajilla, uniformes para el personal de la pollería.

Lo que responde al capital (financiamiento) conlleva la relación a lo que el emprendedor de la MYPE invierte para su negocio, lo cual el emprendedor debe de ver la satisfacción de los consumidores ya que es un punto muy importante para el negocio, la MYPE que en este caso son las pollerías deben de averiguar cuáles son las necesidades de sus consumidores para que puedan establecer productos verdaderamente agradables.

La problemática que se ha identificado es: ¿Qué características tiene la Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018?, Se tiene como objetivo general: Determinar la Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018. Asimismo, tiene como objetivos específicos: (a) Conocer los elementos de la Gestión de Calidad de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018. (b) Identificar los factores de la Gestión de Calidad de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018. (c) Determinar los principios de la Atención al Cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018. (d) Identificar los Beneficios de la Atención al Cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.

La investigación se justificó de manera práctica, con la finalidad de ejecutar lo requerido por la SUNEDU, de acuerdo a la ley universitaria 30220, en la que aprueban “El reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales”.

Por otro lado, se justifica de manera teórica ya que permitirá, ampliar y desarrollar el conocimiento de los microempresarios que se emplean o se pretenden dedicar al rubro pollerías. Asimismo, se justifica de manera metodológica, ya que se acudió a distintas fuentes informáticas, además también a métodos que favorecerá para la recolección de datos, de modo que en la investigación se utilizará el tipo de investigación cuantitativa, nivel de investigación descriptivo y el diseño no experimental de corte transversal, además se aplicará la técnica encuesta y el instrumento cuestionario para lograr los datos verdaderos.

La presente investigación está delimitada desde la perspectiva temática por las variables: Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las MYPE. Además, en el aspecto geográfico: La arena- Piura, Asimismo desde la perspectiva psicográfica está delimitada por las MYPEs rubro pollerías, y la delimitación en el año 2018.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

López (2018), en su investigación titulada "Gestión de Calidad y la Satisfacción de los clientes del restaurante (Pollería) RACHY'S de la ciudad de Guayaquil" Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (Ecuador). Tiene por objetivo principal, determinar la relación de Gestión de Calidad y la satisfacción de los clientes del restaurante (pollería) RACHY'S de la ciudad de Guayaquil. La metodología de su investigación se basó en un enfoque, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo SERVQUAL. Se encontró los siguientes resultados: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocido los hallazgos principales, se propone programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa.

Sánchez (2017), en su tesis titulada "Evaluación de la calidad de Servicio al Cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa" Universidad Rafael Landívar (España). Tiene objetivo general evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán. El tipo de la investigación es descriptivo y el estudio fueron los clientes, colaboradores y directivos del restaurante, se utilizó el método encuesta. Se llegó a la conclusión: que la evaluación realizada el índice de calidad del servicio- ICS- en el restaurante Pizza Burger Diner es de -0.18 , lo que

indica que existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Lo que se recomienda es evaluar la calidad del servicio a domicilio, que, al iniciar con las acciones propuestas para mejorar la calidad del servicio, se le dé prioridad a las dimensiones que presentan las mayores brechas de insatisfacción.

Navarro (2017), en su investigación titulada "Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en el restaurante- Bar Azul Bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001-2015 y la norma técnica colombiana USNA 008" Universidad Libre de Colombia; el objetivo general fue Desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante Ouzo Agrave Azul S.A.S Amplio la metodología fue de tipo cuantitativa y concluyo que la realización de un diagnóstico de cada una de las normas, la primer de ellas, con una matriz aplicable a cualquier organización que refleja la información por medio de diagrama de redes dando una visión a nivel general. Asimismo, se encontró que la organización presentaba falencias graves en aspectos de planificación para el sistema de gestión de calidad como consecuencia del recién inicio en el desarrollo del mismo y de la falta de conocimiento tanto de directivas como de trabajadores.

Villalba (2016), en su investigación titulada "Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora" La Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Tiene como objetivo general: Analizar la calidad del servicio y atención al cliente de los tres restaurantes tomados como objeto de estudio para la posible implementación de mejora en los mismos, se realizó una investigación de tipo descriptiva. Se llego a la conclusión que la importancia del servicio al cliente en todo tipo de organización, ya que esto conlleva a grandes beneficios para la empresa, como la ventaja competitiva dentro del mercado; asimismo, la mayor fortaleza de los tres 17 establecimientos es el ambiente y la

limpieza del lugar, la decoración mientras que las debilidades detectadas fueron: la amabilidad del personal y elaboración de bebidas, la rapidez del servicio, se puede mejorar a través de las propuestas de mejora, lo cual permitirá una buena calidad en el servicio de atención.

Mendoza (2015), en su tesis titulada "El Servicio al Cliente en los Restaurantes ubicados en la Cabecera Municipal de Jutiapa" Universidad Rafael Landívar (Guatemala), Su objetivo general de la investigación fue: determinar cómo brindar el servicio al cliente en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa, se alcanzó mediante la aplicación de un diseño descriptivo y como instrumentos para la recolección de la información se procedió al diseño y estructura de 3 cuestionarios, uno dirigido a 13 propietarios y 4 administradores, otro dirigido a 49 colaboradores y el último a 185 clientes.

Se llegó a la conclusión que es fundamental alcanzar la satisfacción total, y como consecuencia beneficiar a los restaurantes a través de la retención y captación de clientes. Derivado del estudio de la problemática y su análisis, se propone y recomienda poner en práctica el plan de capacitación para mejorar el servicio al cliente en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa, orientado a mejorar el servicio al cliente, llevando a la práctica los diferentes métodos y estrategias fundamentales para lograr una mayor calidad en el servicio.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Albildo (2019), en su investigación titulada "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" Universidad

Católica los Ángeles de Chimbote (Trujillo), tuvo como objetivo: 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 del Porvenir, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental- transversal- descriptivo. Con una población muestral de 12 pollerías en la Avenida Sánchez Carrión en el distritito del Porvenir. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario el cual consta de 23 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: 91.67 % son de género masculino, el 75% de encuestados tienen grado de instrucción superior no universitario, el 58.33 % tienen tiempo de permanencia en el rubro alrededor de 4 a 6 años.

Se llego a la conclusión que las pymes en estudio, tienen poco conocimiento del término gestión de calidad, pero afirman que si conocen el termino atención al cliente, asimismo afirman que la atención que brindan es buena, y que han logrado una fidelización del cliente.

Yzaguirre (2019) en su investigación titulada "Gestión de Calidad en la Atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el caso urbano de la ciudad de Chimbote, 2018, cuyo propósito de la investigación es determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la Atención al cliente en las Micro y Pequeñas empresas orientadas al sector servicio de pollerías en el caso urbano de la ciudad de Chimbote 2018. La metodología fue no experimental transversal- descriptivo, con una muestra de 12 MYPE, el instrumento estuvo conformado por 23 preguntas. Obteniendo el Resultado: el 75% de la empresa tuvieron entre 31 a 50 años, de igual manera el 75% son de sexo masculino, el 58.33% tiene una instrucción superior universitario, el 66,67% son dueños, el 66,67% tienen

entre 4 a 6 años desempeñando el cargo, indica que la gestión de calidad ayuda alcanzar sus objetivos, el 91.67% aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda.

Se concluyo: La mayoría absoluta de los representantes tienen entre 31 a 50 años y son de género masculino, su objetivo generar ingresos, aplican la gestión de calidad en el servicio que brinda y le ayuda alcanzar los objetivos, la mayoría son profesionales, dueños, tienen entre 4 a 6 años de experiencia y permanencia del rubro, conocen el termino gestión de calidad y la técnica atención al cliente.

Bravo & Díaz (2018), En su tesis titulada "Caracterización de Atención al cliente y Plan de Benchmarking para Incrementar la Afluencia de clientes en la Pollería- Cieza- Chongoyape, 2017" Universidad Señor de Sipán (Chiclayo), la investigación tuvo como objetivo general proponer la Atención al cliente y un plan de Benchmarking para incrementar la afluencia de clientes en la Pollería Cieza ubicada en el Distrito de Chongoyape, Chiclayo. Para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de tipo cuantitativa, alcance descriptivo y propositivo, de diseño no experimental. La población del estudio estuvo formada por 9213 pobladores del Distrito de Chongoyape, de ello se obtuvo una muestra conformada por 136 clientes, para recolectar información relevante se utilizó la técnica de la encuesta por medio de un cuestionario conformado por 20 preguntas. Se concluyo que los factores de mayor influencia para el incremento de clientes son la dimensión de satisfacción y atención ya que según los resultados de la tabla 16 al 93.4% y 49.8% de los clientes encuestados indicadores que el nivel de afluencia de clientes, es muy buena y buena respectivamente.

Pascual (2018), en su investigación titulada "Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las Normas ISO 9001 en las micro y pequeñas del Sector Servicio- rubro restaurantes (Pollerías) del Distrito de Huaraz, 2015", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Huaraz), Se tiene como objetivo: describir las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes (pollería) del distrito de Huaraz, 2015. Para la investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal o transeccional y descriptivo, para el estudio se escogió una muestra conformada por 30 gerentes de los restaurantes pollerías a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas. Obteniendo los resultados el 49% de los gerentes encuestados manifestados tener entre 41 a 59 años.

Se llegó a la conclusión los gerentes perciben un nivel intermedio de deficiencia respecto a los requisitos de la norma ISO 9001 porque consideran que no es un tema fundamental para los restaurantes (pollerías) por ende no cuentan con un buen proceso de elaboración del producto y no hay un control de quejas y reclamos.

Ñahuirima (2016) en su investigación titulada "Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en las pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015" Universidad Nacional José María Arguedas (Apurímac), su objetivo es determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015. Método correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la muestra estuvo conformado por 348 clientes, el instrumento estuvo conformado por 16 preguntas de calidad de servicio, 12 preguntas

de satisfacción del cliente. La validez y la fiabilidad del instrumentó de calidad de 7 servicio tuvo alfa de Cronbach $\alpha= 0.855$.

Se concluyo que existe una correlación positiva ($r =0.841$) entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, es un buen sentido lo bueno que indica que hay un buen nivel de significancia, por lo tanto, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las pollerías del distrito de Andahuaylas.

Pérez & Villalobos (2016), en su tesis titulada: "Relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en la empresa Chifa- Pollería Mi Triunfo Chiclayo, 2016" Universidad Señor de Sipán (Chiclayo), tiene como objetivo general determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Chifa- Pollería Mi Triunfo- Chiclayo; el tipo que escogió la investigación es correlacional descriptivo y el tipo de diseño es no experimental- transversal. Se concluye que el Chifa Pollería Mi Triunfo actualmente no brinda una buena atención ni cuenta con calidad de servicio de acuerdo a las cinco dimensiones del SERVQUAL. Sin embargo puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimientos y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentara mejorando sus resultaos económicos.

2.1.3 Antecedentes Locales

Medina (2018), en su investigación titulada "Caracterización de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las MYPE rubro Pollería del Distrito de Vice-Sechura año 2018" Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), Tiene como objetivo general conocer que características tiene la Gestión de Calidad y Atención al

Cliente en las MYPE rubro Pollería, Distrito de Vice- Sechura, año 2018, es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Para la recolección de los datos se seleccionó como técnica el cuestionario y el instrumento la encuesta, obteniendo así respecto: gestión de calidad, en cuanto a principios consideran importantes en enfoque al cliente, el liderazgo, participación del personal, en cuanto a mejora continua : se considera importante en su totalidad la planeación para lograr los objetivos, por otro lado, respecto a atención al cliente: se destacó la importancia a través de la fidelización y valoración de los clientes, y se identificó estrategias parar mejorar el servicio. Se concluyo que, en los trabajadores, así como los clientes debe existir una estrecha relación en el producto ofrecido y servicio brindado, y la gestión de los recursos utilizados.

Mendoza (2018), en su tesis titulada "Gestión de Calidad y Satisfacción de los Clientes en la Pollería el Pelao S.A.C, Piura" Universidad Autónoma del Perú, el propósito de la investigación fue determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería "El Pelao" S.A.C- Piura. El tipo de la investigación es no experimental de corte transversal con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 70 colaboradores, con una muestra de 40 personas, los datos se obtuvieron por conveniencia. Los instrumentos aplicados a la muestra presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico, 0.834 para el cuestionario de calidad de servicio y 0.863 para el cuestionario de satisfacción de los clientes. Se concluye que si existe una relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes de la pollería.

Almestar (2017), en su tesis titulada "Caracterización de Gestión de Calidad y Atención al cliente en las MYPE del rubro pollerías en la Urbanización Ignacio

Merino- Piura, año 2017” Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), estableció como objetivo determinar la Caracterización de Gestión de Calidad y atención al cliente de las MYPE, rubro pollerías en la Urb. Ignacio Merino I y II etapa- Piura, año 2017. Utilizaron la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados según las variables en estudio, basado en una muestra de 384 personas, las cuales se distribuyeron un aproximado de 64 encuestas por pollería aplicando un cuestionario de 32 preguntas cerradas.

Se concluyo que las características que se presentan son una deficiencia en la atención y la resolución, por lo que la fidelidad de la cual no cuentan las pollerías, los dueños necesitaran plantearse como saber que necesitan los clientes, porque hay un sector que piensa que no ha mejorado en lo absoluto para aumentar su participación en el mercado.

Arenas (2016), en su tesis titulada “Caracterización de la Satisfacción del Cliente y Competitividad de las MYPE servicio rubro Pollo a la Braza, La Arena, 2016” Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura). Tiene como objetivo general conocer las características de la satisfacción del cliente y Competitividad de las MYPE servicio rubro pollo a la brasa C.P La Arena- Piura, 2016. Su metodología es nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a las variables: satisfacción de cliente y competitividad, la población de la investigación está conformada por 03 MYPE, la técnica de recolección de datos es la encuesta mediante el instrumento el cuestionario.

Se concluyo que las características del servicio rubro pollo a la brasa, su influencia en la decisión para la elección de la pollería es por satisfacción del cliente. El servicio deficiente que se refleja es la mala atención, falta de promoción y descuentos, demora en el tiempo de espera del producto. En cuanto a la competitividad se aprecia que se ofrece un precio accesible sin embargo no supera las expectativas del cliente.

García (2015), en su investigación titulada "Caracterización de la Atención al Cliente y la Capacitación en las MYPE de rubro restaurantes del Distrito de Lalaquiz-Huancabamba, 2015" Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura). Tuvo como objetivo establecer las características de la atención al cliente y la capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito de Lalaquiz- Huancabamba, año 2015. Tiene como metodología de investigación de tipo no experimental de corte transversal, basado en una muestra de 20 trabajadores y 135 clientes de las MYPE, se le aplico un cuestionario para estudiar las variables. Se concluyo que la atención de las MYPE del rubro restaurantes en el distrito de Lalaquiz- Huancabamba, es baja; y los clientes dan mayor relevancia a los aspectos intangibles en búsqueda en la totalidad de trabajadores; y por otro lado se determina que existe necesidades de capacitación en la totalidad de trabajadores; y que generalmente no presentan capacitaciones por lo tanto no se evidencian medios de capacitaciones formales.

Silva (2015), en su investigación titulada "Calidad del Servicio al Cliente en el restaurante La Lomita- Tambogrande- 2015"Universidad Nacional de Piura. La investigación tiene como objetivo determinar la calidad del restaurante La Lomita del Distrito de Tambogrande- 2015, se utilizó la metodología descriptiva, diseño no experimental, a través de la aplicación del cuestionario. Se llego a la Conclusión que

la calidad del servicio que brinda el restaurante La Lomita es buena, según lo confirma la mayoría de encuestados, obteniendo un promedio de 3.5, los clientes no concuerdan en que el restaurante en general y sus empleados en particular brinden atención personalizada a sus clientes.

2.2 Marco Teórico y Conceptual

Se especificará las características gestión de calidad y atención al cliente en apoyo a las dimensiones propuestas que son de utilidad en la investigación. De igual modo se investigará las características de los elementos y factores de la gestión de calidad, de igual manera será con los principios y beneficios de atención al cliente.

2.2.1 Gestión de Calidad

2.2.1.1 Definiciones

Masías (2016) define que gestionar calidad ocasiona un resultado estratégico para la constitución, presentando oportunidades de competencia, disponiendo de una atención sobre todo en el mundo del mercado y en lo que requieran los clientes. De modo que el gestionar calidad no solo es un proceso que previene los reclamos de los clientes que no quedaron dichosos, incluso también está en la elaboración de actividades para llevar a cabo las cosas bien y así no esperar a que aparezca un problema.

Raffino (2020) La gestión de calidad es una secuencia de procesos los cuales autorizan a cualquier compañía organizar, planificar y controlar las diversas actividades que se van a ejecutar. Lo que garantiza seguridad y estabilidad en el rendimiento a fin de cumplir con las posibilidades de los consumidores. La gestión de

calidad cambia según el comercio lo cual disponen de sus propios modelos, esto hace relación para calcular y evaluar el nivel de rendimiento de la organización.

ISO (2018) Considera que la gestión de calidad son las cualidades que tiene una entidad, lo que se refiere a la disposición para complacer las necesidades dispuestas por la entidad, no solo se basa en el producto o servicio que se entrega sino incluso en una constitución u persona y todo lo que implique con la calidad.

La gestión de calidad viene hacer lo que se plantea en la gerencia de una empresa para realizar la meta, ya que para el bien de una organización no solo se aplica un proyecto estratégico de igual forma como atención, servicio. Cuando decimos de calidad esto no se elabora de un día para otro si no que se conlleva a un proceso del cual al determinar tendremos un resultado exitoso.

Cuatrecasas & Gonzáles (2017) define la calidad como la estructura de la empresa, procesos, responsabilidades, los cuales se determinan para que se ejecute la gestión. Asimismo, son instrumentos que mantienen como objetivo evadir potenciales errores en el proceso de producción.

2.2.1.2 Importancia de la Gestión de Calidad

Riquelme (2017) indica que la gestión de calidad es un inicio de negocio que asegura la excelencia en los servicios y productos de la organización. Las empresas que ejecutan planes de gestión utilizan la indagación de los propios para que identifiquen fortalezas y debilidades que tienen. Por lo tanto, eso le da a la organización la posibilidad de disponer de normas y brindar un mayor valor a sus consumidores.

2.2.1.3 Elementos básicos de la Gestión de Calidad

Monroy (2019) La gestión de calidad es fundamental ya que los consumidores esperan la mejor atención en los servicios y productos que les brinden, si el consumidor está satisfecho con lo que le brindaron eso conlleva a que lleguen más clientes. Monroy define cinco elementos muy importantes para la gestión de calidad:

1. Liderazgo: Este es un elemento primordial en el sistema de gestión. Es una visión de hacia dónde queremos ir, un buen líder motiva a sus trabajadores ya que tienen las características propias que originan empatía con las personas. Es importante laborar el liderazgo de la calidad y fortalecerlo para el rendimiento de todo el sistema ya que sin un buen liderazgo se pierde la energía del sistema. El liderazgo también es fundamental en toda empresa, ya sea en todas las zonas que abarque la organización. Es la principal función de la gestión, por lo que se debe de tener conocimiento acerca de la motivación y saber dirigir a los individuos. El papel de liderazgo va juntamente con la gestión. Además; se resalta en la participación de la alta gestión. Piqueras (2015) indica que el liderazgo se desarrolla en los siguientes puntos:
 - Habilidades del Liderazgo: Están relacionadas con nuestra capacidad de lograr algo, ya sea para informar o para realizar una actividad Las habilidades se aprenden ejecutando.
 - Conocimiento de un Líder: Los conocimientos se logran aprenden, con la observación, formación, etc. Vienen hacer todo aquello que conocemos, es decir lo que tiene relación con nuestra inteligencia.

- Actitud: Se referencia a que la persona debe tener una inclinación propia hacia los objetivos. Podemos ser individuos con bastantes conocimientos y habilidades.
2. Planificación: Es elemental comprender en qué lugar nos ubicamos y asimismo entender el punto de la meta, teniendo objetivos precisos y claros ya teniendo en cuenta esos dos puntos, se podrá planificar y así cumplir con los objetivos establecidos. La planificación también tiene los siguientes puntos los cuales se puede escoger en el instante de emplear la planificación en la empresa son:
- Estrategia de Planeación: Este tipo de planeación es el más primordial y conveniente para las nuevas empresas que no han hecho proyectos antes; ya sea organizaciones pequeñas.
 - Proceso de Planificación: Este es un progreso del plan básico, y se emplea en organizaciones que requieren profundizarse en la planeación.
 - Plan estratégico de Alineación: Es el desarrollo de la planeación el cual es ordenar la misión de la empresa con sus medios. Puede ser productivo para los negocios que requieren comprender ya qué sus objetivos no logran los resultados anhelados.
3. Evaluación del Desempeño: En este elemento se observa el desempeño de la empresa mediante indicadores, es fundamental elegir pocos y que determinen lo superior de la organización. Lo cual esto ayudara a observar lo que está ocurriendo dentro de la organización. La evaluación también se desarrolla en los siguientes puntos:
- Evaluación de Competencias: Esta evaluación se implican a todos los individuos asociadas con el trabajo: jefes, trabajadores.

- Evaluación por Metas: Una empresa sin metas particulares es algo a la deriva. Todo trabajador tiene que tener claro sus metas personales lo cual le otorga a producir un plan de trabajo.
4. Mejora Continua: Ya observado todos los elementos es preciso diseñar los instrumentos convenientes a fin de atender estos temas y darle un procediendo a la organización, aquí mantiene lo mejor de un sistema de gestión.

También se tiene en cuenta otros elementos de gestión de calidad para alcanzar el aprovechamiento y brindar una buena calidad. Por lo cual presentaremos los siguientes:

1. Estructura de la Organización: Es cuando la organización capacita al personal según sus tareas y funciones. La estructura propone algunos elementos primordiales que son los siguientes:
 - Cadena de Mando: Tiene que ver con una línea de poder que circula desde el más alto cargo hasta los puntos más bajos.
 - Margen de Control: Es un componente muy impactado por la organización. Cuanto más trabajadores domine la autoridad directiva, más alto será su margen de verificación.
2. Procedimientos: Por último, se realizará un proceso de trabajos que se cambiará en una empresa.

2.2.1.4 Factores claves de la Gestión de Calidad:

González (2019), define que los factores de la gestión de calidad en los cuales los sostiene la ISO 9001 menciona los siguientes:

- Proceso: Es un seguimiento que implica a la empresa, tanto en la dirección y planeación.
- Estructura de la organización: Este compete a la distribución del trabajo y de la estructura como se ha dividido las tareas.
- Tecnología: Esta vista desde la participación de las operaciones de productividad y de las diversas fuentes de indagación.
- Personal: Están dirigidas en trabajar en equipo en la enseñanza educativa, crecimiento e innovación.
- Valores: Una verdadera calidad en producción y servicios necesita del más elevado nivel ético por parte de gerentes y trabajadores. Sin valores en una organización no habría calidad, paciencia, respeto hacia los trabajadores y clientes con todo esto las organizaciones construyen un elevado valor.

Lefcovich (2020) determina que también existen otros factores claves que una empresa debe tener en atención si aspira a lograr a la calidad. Las cuales son las siguientes:

- Trabajo en equipo: Una organización de alto potencial no se proyecta sin la validez de trabajo en equipo y más que todo sin el control de calidad. Debe continuamente tener siempre presente que no hay convenio sin intervención y la mejor manera de impulsar la intervención es por medio del trabajo en equipo.
- Necesidades de los clientes: La calidad solo es realizable cuando demuestran una gran atención en los deseos y sugerencias de los consumidores. Elaborar algo que ellos no requieren o no valoran es algo que se va a carecer.

2.2.1.5 Principios de la Gestión de Calidad

Mendoza (2017) define que los principios que brindan las empresas son puntos muy fundamentales para la planeación:

1. **Enfoque al Cliente:** Las organizaciones dependen bastante de sus consumidores por lo cual tienen que asimilar los requerimientos presentes y futuros de los consumidores, esforzarse por cumplir las necesidades que requieran, las empresas deben tener siempre presente que las necesidades de los consumidores son cambiantes en el transcurso del tiempo, por lo que se debe brindar resultados para mejorar los productos y servicios y así vencerá sus expectativas que tiene.
2. **Liderazgo:** El líder son aquellos que mantienen un ambiente en el que los grupos de la organización se incluyan en conseguir sus logros y metas que se propone.
3. **Participación del personal:** Son la realidad de las empresas en todas las áreas. Un individuo motivado es fundamental para lograr los objetivos de la empresa, ya que su participación proporciona ideas y ofertas que le permitirá mejorar.
4. **Mejora:** Viene hacer la mejora continua de la organización, la cual determina el desempeño de la organización por medio de un objetivo, esta mejora es relativa de los procesos como son actuar, planificar, controlar, etc.
5. **Gestión de Relaciones:** La adecuada relación que las empresas tienen con la entidad, los socios, proveedores, colaboran para el triunfo de la organización, es necesario conocer, escuchar a las demás personas que se encuentran alrededor.

2.2.2 Atención al Cliente

2.2.2.1. Definiciones

Porporatto (2015) define que atención al cliente ha comenzado a tomar fuerza conforme al incremento de la competencia, los consumidores tienen mayores oportunidades para disponer en donde conseguir sus servicios o productos que están solicitando.

Peiró (2019) Indica que el servicio al cliente es necesario en cualquier oportunidad de negocio que se requiera hacer. Se debe de saber que si una organización ofrece productos o servicios se exige incluir todo eso en la plantilla del lugar destinado. También se dice que los servicios de atención al cliente van de la mano con complacer al consumidor, ofreciéndole apoyo y orientándolo en todo lo que necesite.

El autor nombra algunas técnicas de atención al cliente que son muy fundamentales para una organización:

- ✓ Técnica de explicación: Es el cual anuncia verbalmente la palabra de mayor cantidad de datos relevante al consumidor a fin de ayudarlo a que tome las decisiones más comunicadas acerca de su gasto.
- ✓ Técnicas de Interrogación: Se basa en emplearle al consumidor una escala de interrogantes en relación a los objetivos de sus necesidades, a fin de ofrecerle la atención verdaderamente especializada para sus objetivos, en lugar de que se malgaste el tiempo en aclaraciones.
- ✓ Técnicas de empatía: Aquí le brindan al consumidor un mayor grado de involucramiento de parte de la organización, lo cual hacen que la persona se sienta acompañado.

2.2.2.2. Importancia de Servicio al Cliente

Navarro (2016) señala que la calidad del consumidor es primordial para el logro de una fundación ya que se responsabiliza de los servicios brindados. La calidad es fundamental pero el amor por lo que verdaderamente se hace ayudara a conseguir el logro. Por lo que los líderes de los grupos de trabajo siempre deben estar motivando, para que causen una actitud positiva en sus trabajadores y así ofrezcan un servicio de calidad a sus consumidores.

Es muy importante el servicio al cliente, ya que se encuentra en cualquier movimiento comercial, como cuando se acude a un almacén lo que los clientes esperan es recibir un buen servicio, que les brinden buena amabilidad y la atención sea rápido. Por lo que si el almacén no cubre las expectativas del cliente y este se va con una mala experiencia de ese almacén eso será una recaída para dicho lugar, lo cual ocasionaría lo que es comunicación boca a boca.

Acosta (2016) define que la importancia de ofrecer una atención a los consumidores se debe de seguir los siguientes puntos:

- Los consumidores son cada vez más estrictos, ya que no solo solicitan calidad y precio, sino además una excelente atención, un ambiente placentero, bienestar y un servicio veloz.
- Si un consumidor queda descontento con la atención ofrecida, es posible que hable mal del establecimiento y relate su mala vivencia con otros clientes.
- Si al consumidor le brindan un buen servicio, es posible que regrese a comprar más productos.

2.2.2.3.Principios claves para la Atención al Cliente

Para muchos de los líderes igualan que un mal servicio es el responsable de algunos negocios que están recién emprendimiento, debido a que es importante que se den a conocer los principios que tiene la atención al cliente para que así puedan brindar una buena calidad a sus consumidores.

Izquierdo (2017), define algunos de los principios claves para una atención al cliente, los cuales son muy importantes para los negocios:

- El cliente es lo más importante: La finalidad de una organización es complacer las necesidades de los consumidores. Si un consumidor no tuviera necesidades que es lo menos posible, la organización tendría que cerrar. Por lo cual es mejor darles importancia en lo que necesiten.
- Escuchar a los clientes: Si no se escuchamos al cliente sería un error lo cual se ha cometido en demasiadas veces ya que piensan que los consumidores no tienen claro en lo que quieren. Por eso es mejor esforzarse por escuchar que es lo que en realidad quieren y eso sería muy bueno para la compañía.
- El cliente debe quedar satisfecho: Es un principio muy fundamental, cada consumidor tiene sus obligaciones y la organización tiene que esforzarse por cumplirlas. El resultado que se le ofrezca a un consumidor puede que no sea muy bueno para otro, por lo cual es muy importante conocerlas.
- Cuida a tus empleados y clientes: Los trabajadores son primordiales, ya que sin un buen equipo no lograra ir a ningún lado. Lo que se debe de saber es que, si se les da un buen trato a sus trabajadores, resultara en el trato que se les dé a sus compradores.

- Se amable y educado con sus clientes: Es un principio muy importante ya que se debería de emplear en cualquier momento, la atención a los clientes siempre se debe de cumplir. Sobre todo, los trabajadores de brindarle una buena educación a sus usuarios.

También se definen algunos principios estos son las que más se utilizan para informar por la alta gestión de la empresa.

- Enfoque al Cliente: Toda empresa depende de sus consumidores y por lo cual debe de tener conocimiento de las necesidades presentes y futuras de los consumidores, esforzarse en superar las perspectivas de los empleados, cada empresa tiene que tener en cuenta que las obligaciones de sus consumidores no son detenidas, sino activas por lo que van evolucionando a largo plazo.
- Liderazgo: El líder es el que determina los objetivos y dirección de la empresa. Estos logran establecer y sostener el crecimiento de la compañía y se ven completamente comprometidos a definir los objetivos de la organización.

2.2.2.4. Beneficios de la Atención al Cliente

Huerta (2017), define que la atención al cliente la lleva a cabo cada persona que labora en una organización, y tiene la ocasión de alcanzar la satisfacción de los consumidores:

- Lealtad de los Consumidores: Los consumidores que han sostenido experiencia de aceptar un relevante trato a lo largo de la atención al cliente que proporciona la organización, quedan satisfechos con una posibilidad de regresar a gastar y sugerir los servicios o productos a otras personas más.

- Mayor rentabilidad y ventas: Para poder determinar costos más altos que las otras compañías, es preciso brindar productos y servicios de mayor calidad, de ese modo el consumidor se ira más por el producto, estableciendo que el costo vale la pena.
- Mas ventas Individuales: Los consumidores que aceptan una excelente atención y que están satisfechos, suelen adquirir más de los productos, obteniendo un crecimiento en las ventas por cada consumidor.
- Clientes Indirectos: Varias veces las compañías invierten bastante en complejas organizaciones de mercadotecnia para captar a más consumidores, asimismo un comprador satisfecho es un posible vendedor a través de contactos.
- Disposición para comprar: La atención que se le brinda a cada consumidor por solo, se verá mostrado en su modo de consumir, dado que un comprador satisfecho, se interesará en saber el resto de servicios o productos que brinda la organización.
- Mejor imagen: La forma en que la organización trate a sus clientes de manera positiva, es la imagen que va a lanzar para otros anuncios de consumidores, lo cual tiene que estar al top en ranking de las organizaciones que dan mejores servicios.

2.2.2.5. Elementos del Servicio al Cliente

Silva (2020) indica que el servicio tiene sus siguientes elementos para que se le brinde un excelente servicio a los consumidores dentro de dicha empresa los cuales son:

- El Cliente: Es esencial que se brinde un servicio a los consumidores. Este no es un elemento por el cual la organización tenga manejo directo desde lo interno. Es fundamental que todo lo que se realice este centrado en el conocimiento de sus necesidades.
- El Producto o Servicio: Este elemento se basa en las características del servicio o bien que brinda la organización a sus consumidores. Los cuales vienen hacer los precios, la calidad, etc.
- La Tecnología: Son instrumentos tecnológicos que la organización tiene a disposición del consumidor o en beneficio del consumidor. Los objetivos de la tecnología son aquellos que favorecen el acceso del consumidor, disminuir el esfuerzo y acelerar el sistema de tramites que realizan.
- El prestador del servicio: Este hace relación al trabajador, pero no al único trabajador, también a los encargados de la empresa, los cuales tengan intercomunicación con los consumidores, por medio de cualquier contacto.

2.2.2.6. Claves para un buen Servicio al Cliente

Entrepreneur (2017) Para llevar a cabo una buena atención al cliente, se de tener en cuenta algunas claves para disminuir los fallos en la atención.

- Encuentra personal de calidad: Se debe iniciar por encontrar a individuos que estén listos a brindar un buen servicio a los consumidores.
- Conoce a tus clientes: Es escuchar de forma personal, responder y comprender sus necesidades y perspectivas cambiantes.
- Proceso de entrega de Servicio: Este proceso debe de estar bien estructurado ya que así será más fácil realizar negocios con otras personas. Se debe de ser bueno con los trabajadores y clientes, así como también contar con

instrumentos de retroalimentación para que se puedan modificar los resultados que están mal.

- Entrena continuamente: Las organizaciones que dan un excelente servicio utilizan un porcentaje de ingresos en preparar a los integrantes de los equipos, ya sea con los nuevos o con los que tienen más experiencia.
- Recompensa, reconoce e incentiva: Por condición a las personas les gusta realizar un buen trabajo, y la mejor estimulación es también ofrecerles algo a cambio. Eso se debe de empezar con una ayuda constructiva e indicándoles que deben realizar para mejorar.

2.2.2.7. Funciones que posee el Sistema de Gestión

La ISO 9001 (2015) indica algunos de las funciones que se deben de poseer en el Sistema de Calidad los cuales son los siguientes:

- Recursos Humanos: Son aquellos seguros de las competencias, responsabilidades y mando dentro de la organización.
- Capacitación: Es el establecimiento y dirección del proyecto de capacitaciones, ya sea evaluaciones de los hechos tomados.
- Auditorías: Es el plan anual de las auditorías, mostrando programas, informes, acciones y descubrimientos.

III. HIPÓTESIS

Fidias (2012) define que no todas las investigaciones tienen hipótesis, puesto que en los estudios donde se van a especificar ciertas variables o conceptos no se puede plantear hipótesis, por lo que en este estudio no se aplicara.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de Investigación

La investigación es de tipo cuantitativa, ya que se va a dar una recolección de datos y se utilizara un procedimiento estadístico e instrumento de medición que se mostraran. Asimismo, Hernández, Fernández & Baptista (2014), se refiere a que la investigación es cuantitativa dado que observa que el conocimiento debe ser motivo por el cual se apoya del estudio estadístico, recolectando y estudiando los datos reunidos por medio de instrumentos para la información.

La investigación es de nivel descriptiva porque en la investigación se averiguará comprender y estudiar la formación de los métodos del fenómeno. Conforme con Rojas (2015) son aquellas que manifiestan el conocimiento de la realidad del mismo modo que se muestra en una posición de espacio y periodo definido. En el cual se reconoce y se registra.

El diseño de la investigación es no experimental, por lo que las variables no son manipuladas bajo ninguna forma, se estudiara las variables gestión de calidad y atención al cliente por lo cual se pretende alcanzar los fenómenos que se estudiaran y poder analizarlos para lograr los resultados. Del mismo modo la investigación es de corte transversal ya que los datos se recolectarán en un solo instante. (Arias 2016)

4.2 Población y Muestra

Población

Robles (2019), indica que la población es un conjunto de unidades habitualmente como individuos, empresas u objetos; los cuales son estudio en la investigación que se pretende estudiar.

P1: La población de la variable Gestión de Calidad se considera finita, la cual está conformada por los propietarios (5) de las Pollerías (3) MYPEs aplicada al servicio del arte culinario.

P2: La población para la variable Atención al Cliente se considera infinita, ya que la cual se estudiará los consumidores que recurren a la MYPE rubro pollerías.

Cuadro 1. Relación de la MYPE

Ord.	Razón Social de MYPEs	Propietarios	Trabajadores
1	Pollería La Justa	1	3
2	Pollería La Casita	2	6
3	Pollería El navegante	2	4
TOTAL		5	13

Fuente: Elaboración Propia

Muestra

Toledo (2016) define que la muestra es un fragmento de la población, la cual esta puede ser definida como un subconjunto de la población o también llamado universo. Para elegir la muestra, lo primero que se debe hacer es determinar las características que tiene la población que se estudiara.

M1: Para la variable Gestión de Calidad se conoce la población la cual la muestra está compuesta por 5 propietarios y 13 colaboradores del rubro pollerías.

Hernández (2017) define que cuando la población de la variable es finita, entonces es porque se conoce la población, de manera que para establecer la muestra de la variable

Gestión de Calidad, se tiene en cuenta que $n = N$ por lo que $n = 5$ propietarios, siendo así $n = 5$.

M2: Para la variable Atención al Cliente no se tiene un número preciso de clientes, por lo que se ha empleado a aplicar una fórmula para conocer la muestra de la población infinita la cual es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 Pq}{e^2}$$

Donde:

n = será estudiada

Z = considerado (90% de confianza $Z = 1.645$)

P = Probabilidad 0.5%

q = No probabilística 0.5 %

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.645^2 (0.5)(0.5)}{(0.1)^2}$$

$$n = \frac{2.706025 (0.25)}{0.01}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

$$n = 67.650625$$

$$n = 68 \text{ clientes}$$

Se estableció que la muestra de la población es de 68 clientes.

Criterios de inclusión:

1. Propietarios de las MYPE rubro pollerías del Distrito La Arena- Piura, año 2018.
2. Personas con voluntad de colaborar en la investigación.

Criterios de exclusión:

3. Propietarios que no cuentan con el tiempo disponible.
4. Personas que no deseen participar en brindar información sobre las variables de estudio.

4.3 Definición y Operacionalización de Variables

Cuadro 2. Definición y Operacionalización de las Variables

Matriz de Operacionalización de las Variables						
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Fuente	Escala
GESTIÓN DE CALIDAD	La gestión de calidad es una secuencia de procesos los cuales autorizan a cualquier compañía organizar, planificar y controlar las diversas actividades que se van a ejecutar. Raffino (2020)	Elementos	La dimensión "Elementos", se medirán con sus indicadores: Liderazgo, Planificación, Evaluación del desempeño, Mejora continua, Estructura de la organización y procedimiento con el instrumentó cuestionario y la técnica encuesta.	Liderazgo	Propietarios	Nominal
				Planificación	Propietarios	Nominal
				Evaluación del Desempeño	Propietarios	Nominal
				Mejora Continua	Propietarios	Nominal
				Estructura de la Organización	Propietarios	Nominal
				Procedimiento	Propietarios	Nominal
		Factores	La dimensión "Factores", se medirá con sus indicadores: Proceso, Estructura, Tecnología, Personas y Valores con instrumento cuestionario y la técnica encuesta.	Proceso	Propietarios	Nominal
				Estructura	Propietarios	Nominal
				Tecnología	Propietarios	Nominal
				Personas	Propietarios	Nominal
Valores	Propietarios	Nominal				

Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Fuente	Escala
ATENCIÓN AL CLIENTE	Atención al cliente ha comenzado a tomar fuerza conforme al incremento de la competencia, los consumidores tienen mayores oportunidades para disponer en donde conseguir sus servicios o productos que están solicitando. Porporato (2015)	Principios	La dimensión "Principios", se medirán con sus respectivos indicadores: El cliente es lo más importante, Escuchar al cliente, El cliente debe quedar satisfecho, Cuida al empleado y clientes, Se amable y educado con sus clientes, Enfoque al cliente y Liderazgo, con el instrumento cuestionario la técnica encuesta.	Cliente es lo más importante	Cientes	Nominal
				Escuchar al cliente	Cientes	Nominal
				El cliente debe quedar satisfecho	Cientes	Nominal
				Cuida al empleado y clientes	Cientes	Nominal
				Se amable y educado con sus clientes	Cientes	Nominal
				Enfoque al cliente	Cientes	Nominal
				Liderazgo	Cientes	Nominal
		Beneficios	La dimensión "Beneficios", se medirá con los indicadores: Lealtad de los consumidores, Mayor rentabilidad y ventas, Mas ventas individuales, Clientes indirectos, Disposición para comprar y Mejor imagen, con el instrumentó cuestionario y la técnica encuesta.	Lealtad de los consumidores	Cientes	Nominal
				Mayor rentabilidad y ventas	Cientes	Nominal
				Mas ventas individuales	Cientes	Nominal
				Clientes Indirectos	Cientes	Nominal
				Disposición para comprar	Cientes	Nominal
				Mejor imagen	Cientes	Nominal

4.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para Merino, Pintado & Grande (2015), las encuestas son una técnica de investigación cuantitativa, lo cual el encuestador se pone en comunicación con el encuestado con el objetivo de conseguir la información ya sea verbal o escrita. De modo que este cuestionario se centró en las dimensiones e indicadores.

Para el instrumento se utilizará el instrumento cuestionario, para la variable gestión de calidad se formuló 11 preguntas la cual fue aplicada a los propietarios y para la variable atención al cliente se planteó 13 preguntas a los clientes.

4.5 Plan de Análisis

En la presente investigación se realizará una recopilación de los datos, según la tabulación y se presentará por medio de tablas y gráficos, los resultados responderán a los objetivos. Se aplicará la estadística descriptiva, evaluado los porcentajes y frecuencias. Se utilizarán los programas de Word y Excel, los cuales son programas destinados a ejecutar los análisis estadísticos. (Figuroa, 2016)

4.6 Matriz de Consistencia

Cuadro 3. Matriz de Consistencia

Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensión	Metodología
<p>¿Qué características tiene la Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, año 2018?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la Gestión de calidad y Atención al cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, año 2018.</p>	<p>Fidias (2012) define que no todas las investigaciones tienen hipótesis, puesto que en los estudios donde se van a especificar ciertas variables o conceptos no se puede plantear hipótesis, por lo que en este estudio no se aplicara.</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p>Elementos</p>	<p>Nivel: Descriptiva Tipo: Cuantitativa Diseño: No Experimental De corte Transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: Compuesta por 3 MYPE Muestra: Compuesta por 5 propietarios, 13 trabajadores y 68 clientes.</p>
	<p>Objetivos Específicos: OE.1. Conocer los elementos de la Gestión de calidad de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, año 2018. OE.2. Identificar los factores de la Gestión de calidad de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, año 2018. OE.3. Determinar los principios de la Atención al cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, año 2018.</p>			<p>Factores</p>	
	<p>OE.4. Identificar los beneficios de la Atención al cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, año 2018</p>		<p>Atención al Cliente</p>	<p>Principios</p>	
				<p>Beneficios</p>	

4.7 Principios éticos

Uladech (2020), Para la investigación se ha considera el código ética versión 003 Aprobado por el Consejo Universitario N° 0916-2020-CU-ULADECH, el cual la universidad ha otorgado los siguientes principios éticos:

Protección a las personas: En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la diversidad, la identidad y la privacidad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Las investigaciones que involucren el medio ambiente, como las plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños.

Beneficencia no maleficencia: Se debe garantizar el bienestar de las personas que participen en las investigaciones.

Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren practicas injustas.

Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no solo en la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

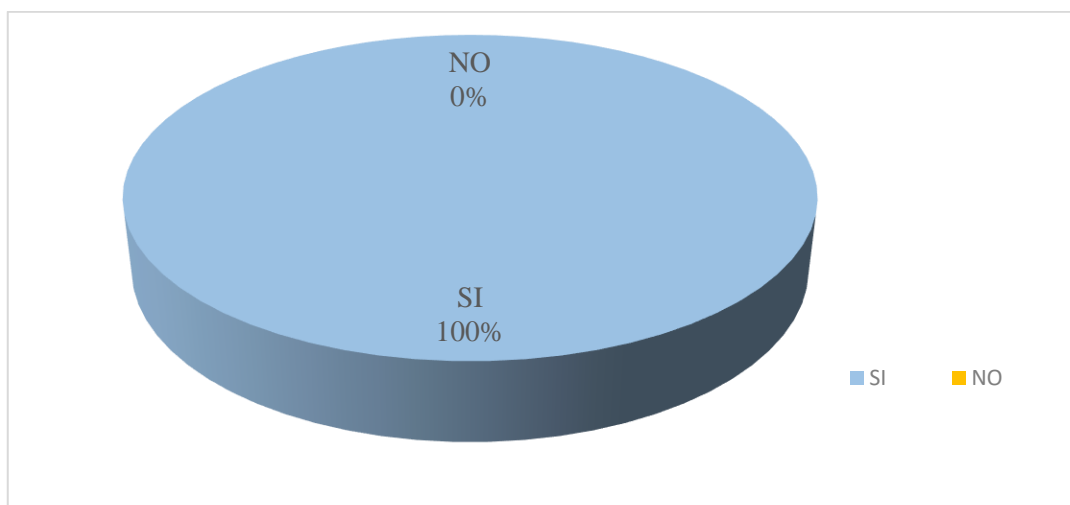
5.1.1 Gestión de Calidad

Tabla 1. Liderazgo

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas realizada a los propietarios

FIGURA 1. LIDERAZGO



Fuente: Elaboración Propia

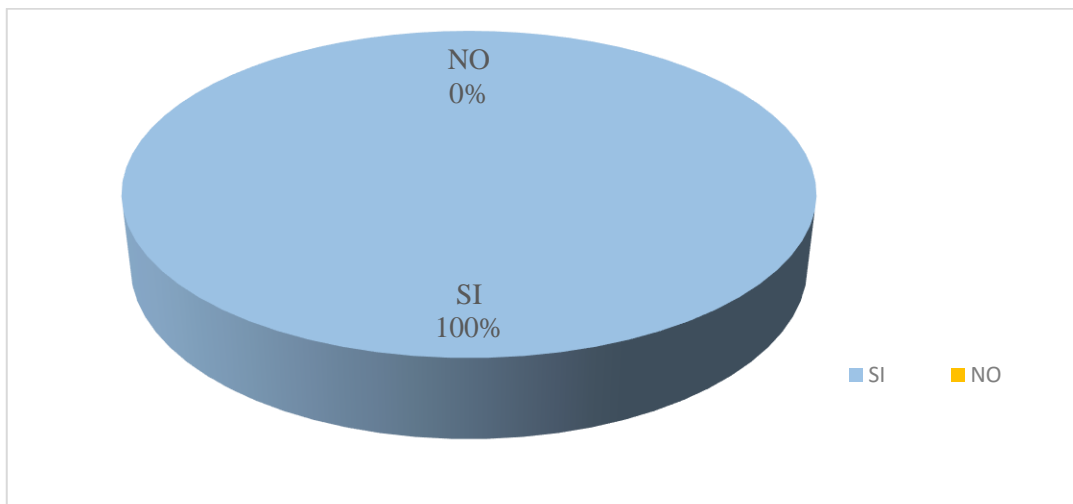
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°1 se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifiestan que si laboran el liderazgo en sus trabajadores para obtener un buen rendimiento en la MYPE.

Tabla 2. Planificación

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas realizada a los propietarios

FIGURA 2. PLANIFICACIÓN



Fuente: Elaboración Propia

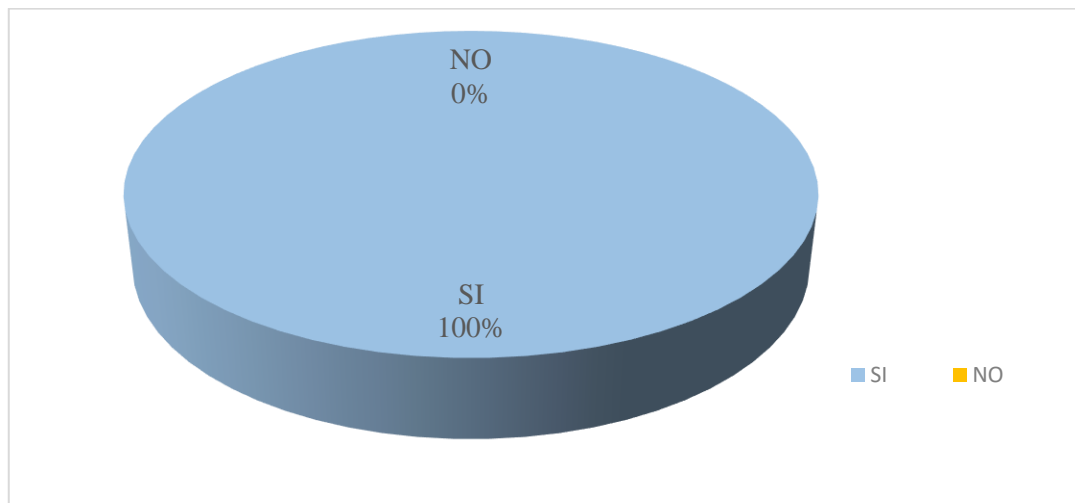
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°2 se observa que el 100% de los propietarios encuestados consideran que si tienen una planificación para que al final obtengan buenos resultados.

Tabla 3. Desempeño Laboral

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas realizada a los propietarios

FIGURA 3. DESEMPEÑO LABORAL



Fuente: Elaboración Propia

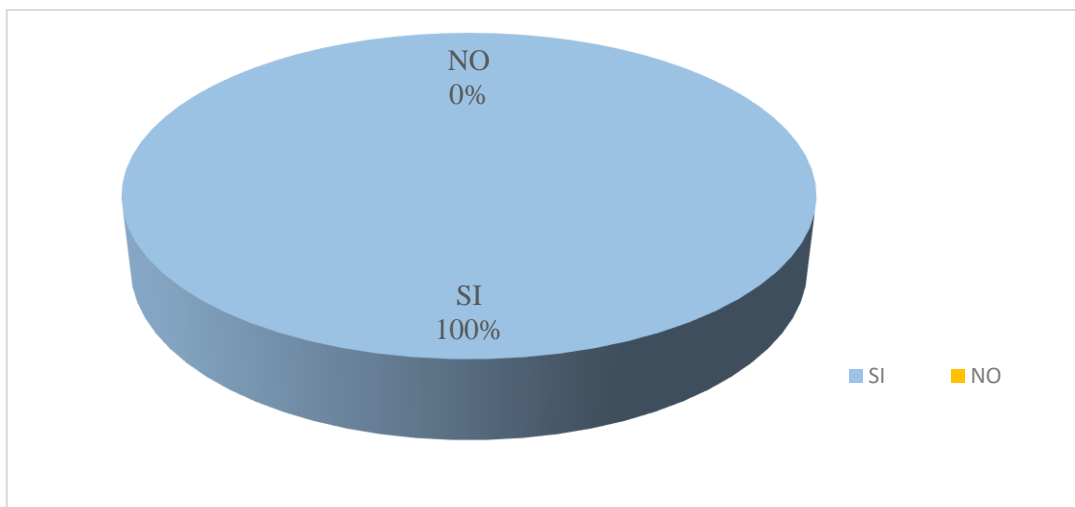
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°3 se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifiesta que si evalúan el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.

Tabla 4. Mejora Continua

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas realizada a los propietarios

FIGURA 4. MEJORA CONTINUA



Fuente: Elaboración Propia

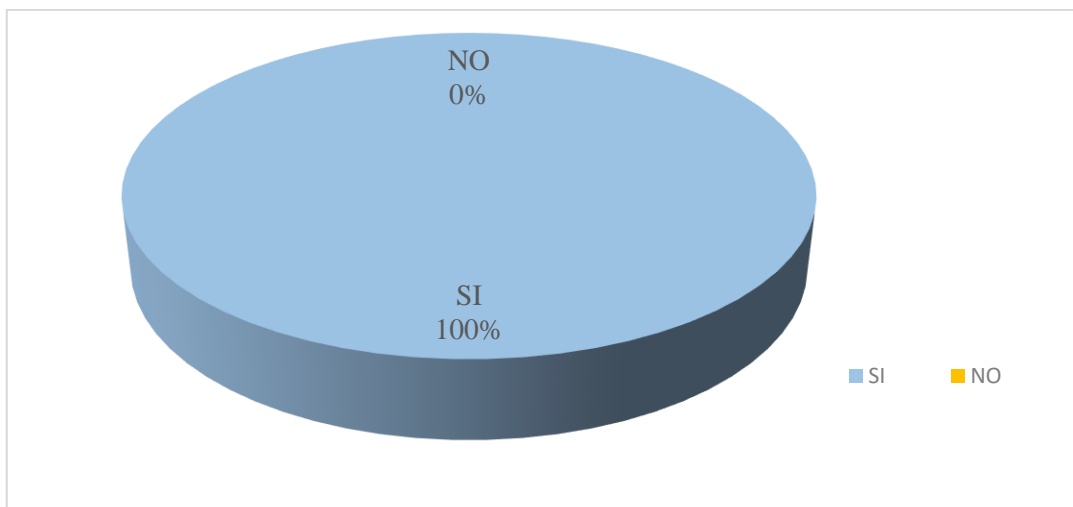
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°4 se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifestaron que si implementan instrumentos para la mejora continua en la MYPE.

Tabla 5. Capacitación

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas realizada a los propietarios

FIGURA 5. CAPACITACIÓN



Fuente: Elaboración Propia

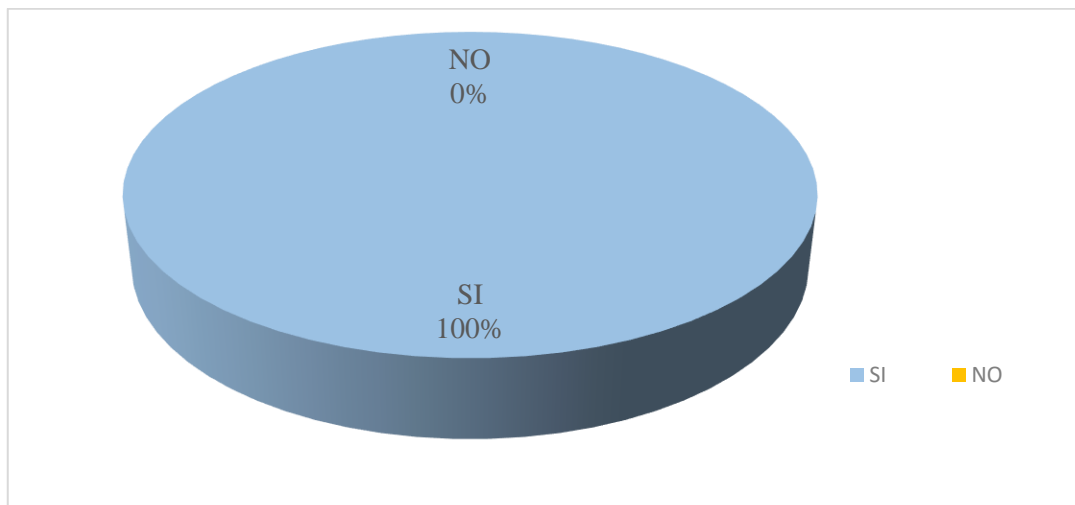
INTERPRETACIÓN: En la Tabla N°5 se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifiestan que su personal si recibe capacitaciones para la atención al público.

Tabla 6. *Ejecución de tareas y procesos*

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas realizada a los propietarios

FIGURA 6. *EJECUCIÓN DE TAREAS Y PROCESOS*



Fuente: Elaboración Propia

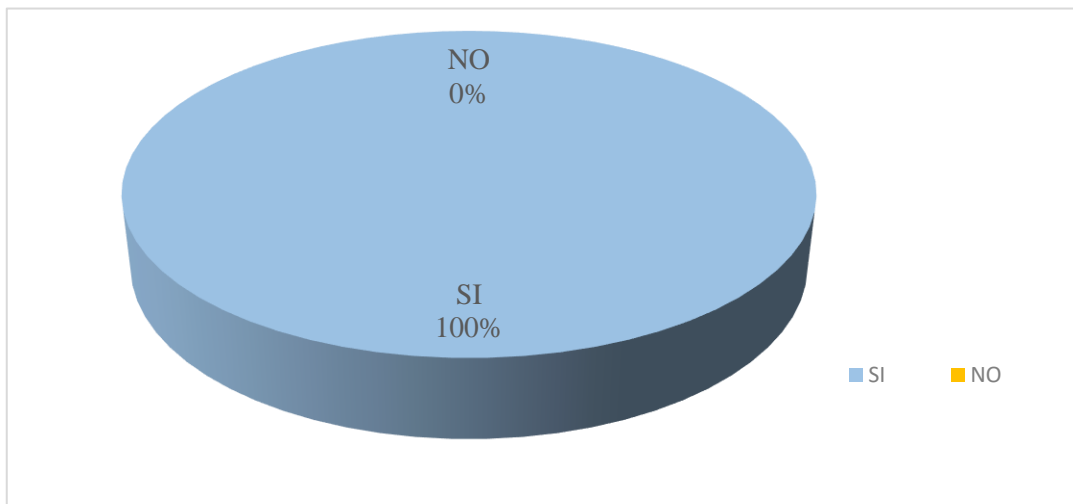
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°6 se observa que el 100% de los propietarios encuestados consideran que si administran bien los tiempos para ejecutar sus tareas y procesos dentro de la pollería.

Tabla 7. Planeación de Actividades

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas realizada a los propietarios

FIGURA 7. PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración Propia

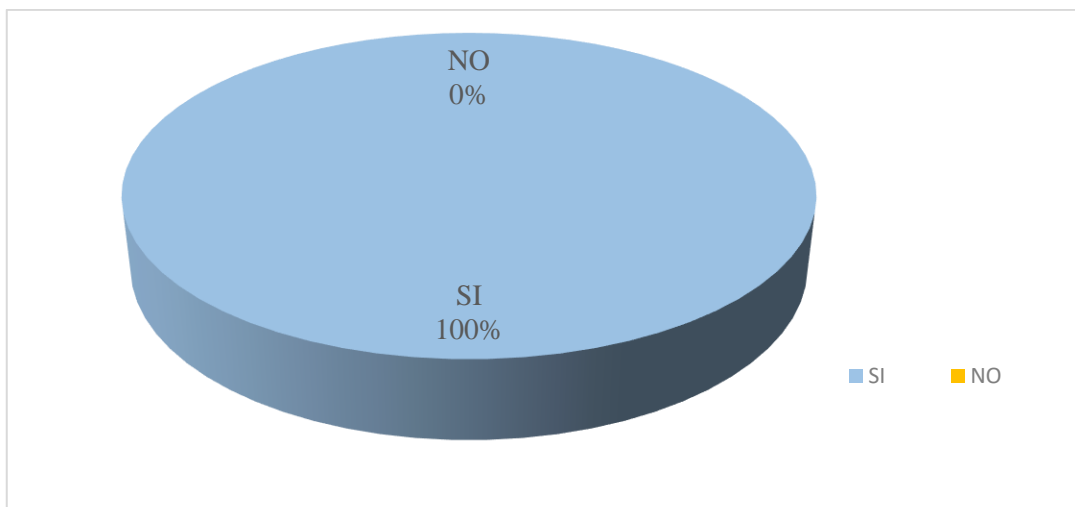
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°7 se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifestaron que la planeación de las actividades de los colaboradores si es fundamental.

Tabla 8. Distribuir las Actividades

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas realizada a los propietarios

FIGURA 8. DISTRIBUIR LAS ACTIVIDADES



Fuente: Elaboración Propia

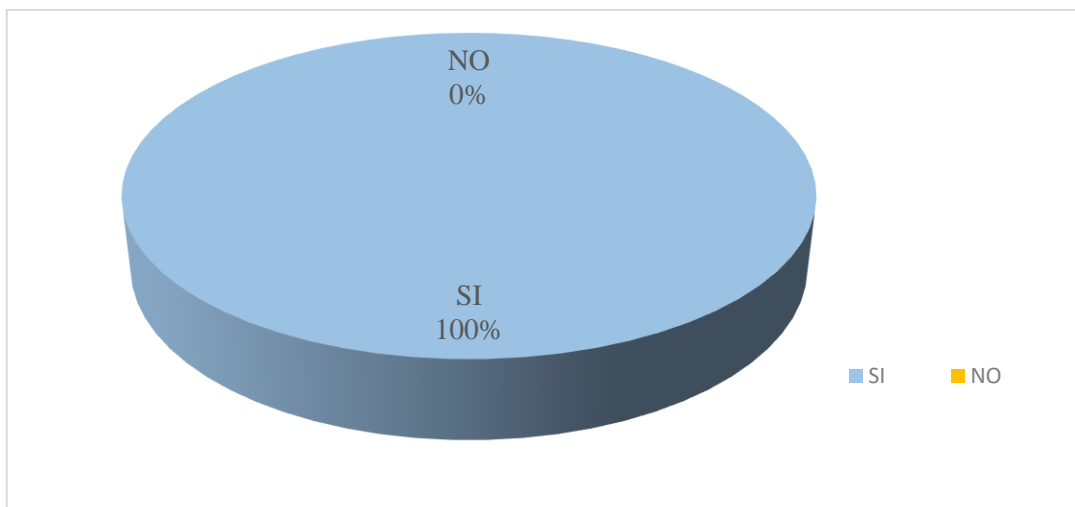
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°8 se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifestaron que si es considerable que se distribuyan las actividades dentro de la pollería.

Tabla 9. Tecnología

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas realizada a los propietarios

FIGURA 9. TECNOLOGÍA



Fuente: Elaboración Propia

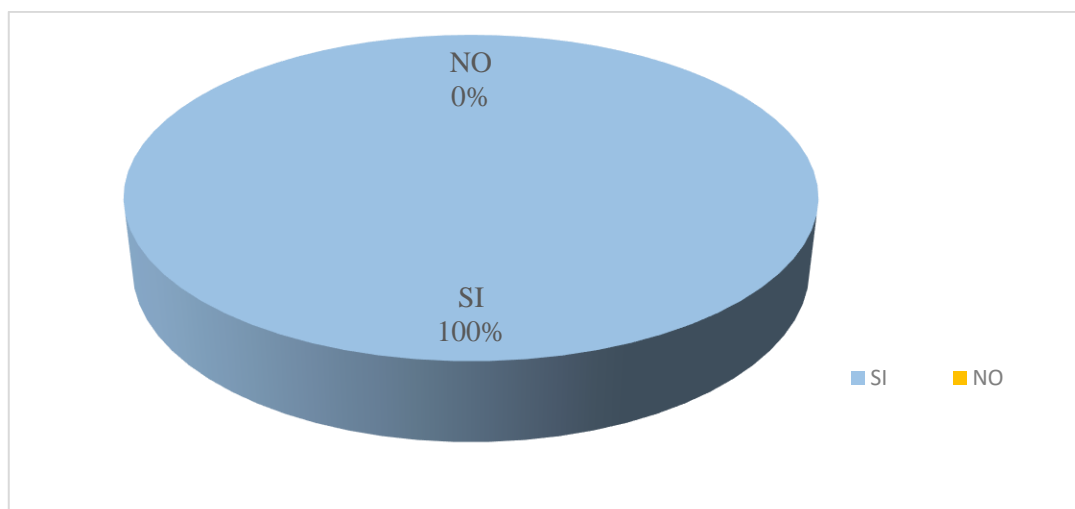
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°9 se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifestaron que si hacen uso de la tecnología para la demostración del producto que ofrecen.

Tabla 10. Trabajo en equipo

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas realizada a los propietarios

FIGURA 10. TRABAJO EN EQUIPO



Fuente: Elaboración Propia

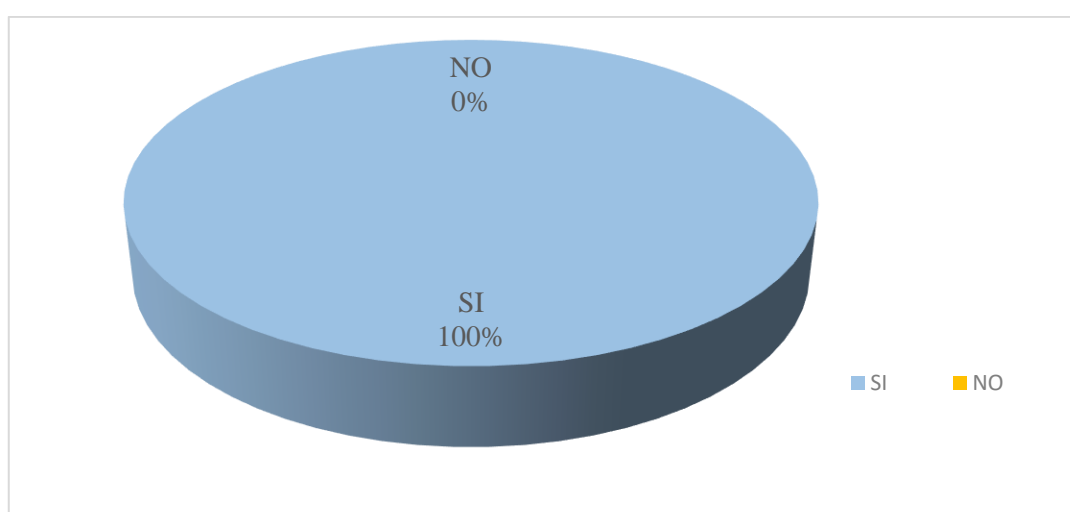
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°10 se observa que el 100% de los propietarios encuestados consideran que su personal si está acostumbrado a trabajar en equipo dentro de la MYPE.

Tabla 11. Valores y Ética

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuestas realizada a los propietarios

FIGURA 11. VALORES Y ÉTICA



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: En la tabla N°11 se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifestaron que si forjan los valores y ética en sus trabajadores.

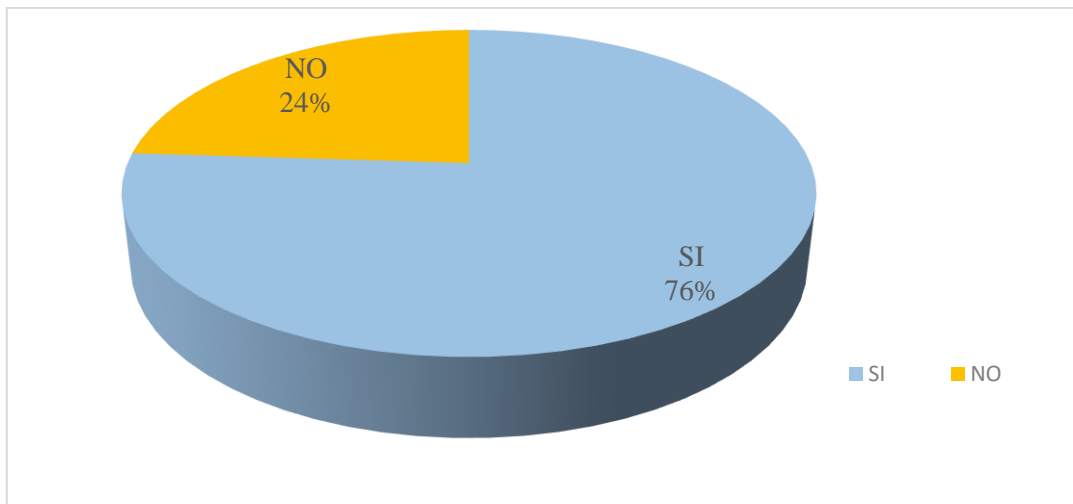
5.1.2 Atención al Cliente

Tabla 12. Satisfacer las necesidades

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	52	76%
NO	16	24%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes

FIGURA 12. SATISFACER LAS NECESIDADES



Fuente: Elaboración Propia

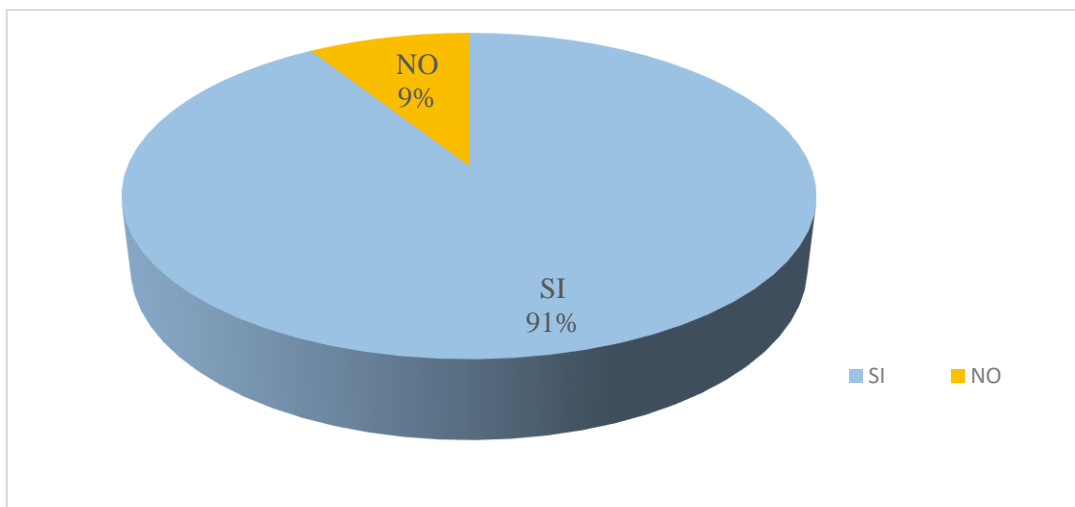
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°12 se observa que el 76% de los clientes encuestados manifestaron que la pollería si satisface las necesidades del consumidor, mientras que el 24% dijo que no.

Tabla 13. Servicios

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	62	91%
NO	6	9%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes

FIGURA 13. SERVICIOS



Fuente: Elaboración Propia

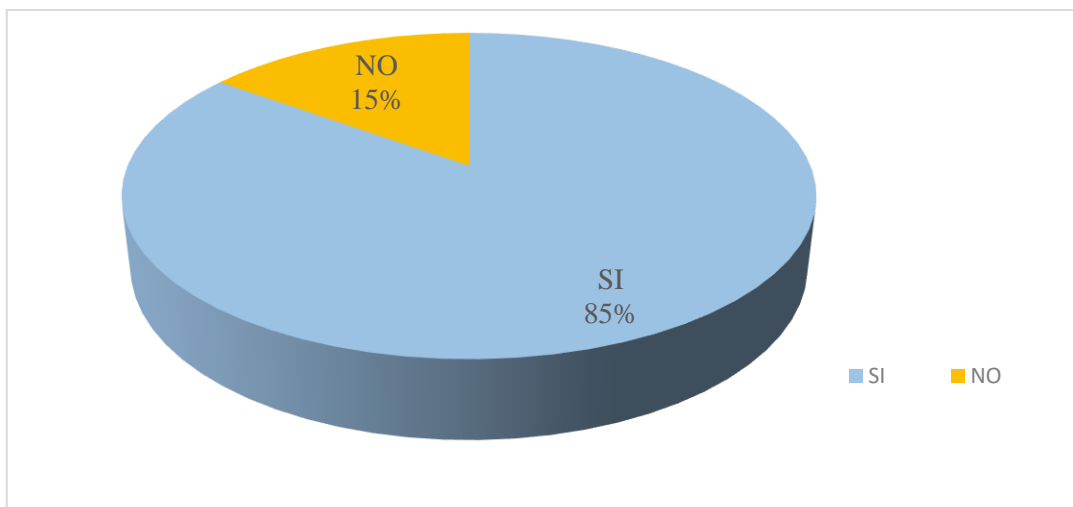
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°13 se observa que el 91% de los clientes encuestados manifestaron que el trabajador si escucha cuando ellos requieren algún servicio de la pollería, mientras que el 9% dijo que no.

Tabla 14. Cumplir con las Obligaciones

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	58	85%
NO	10	15%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes

FIGURA 14. CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES



Fuente: Elaboración Propia

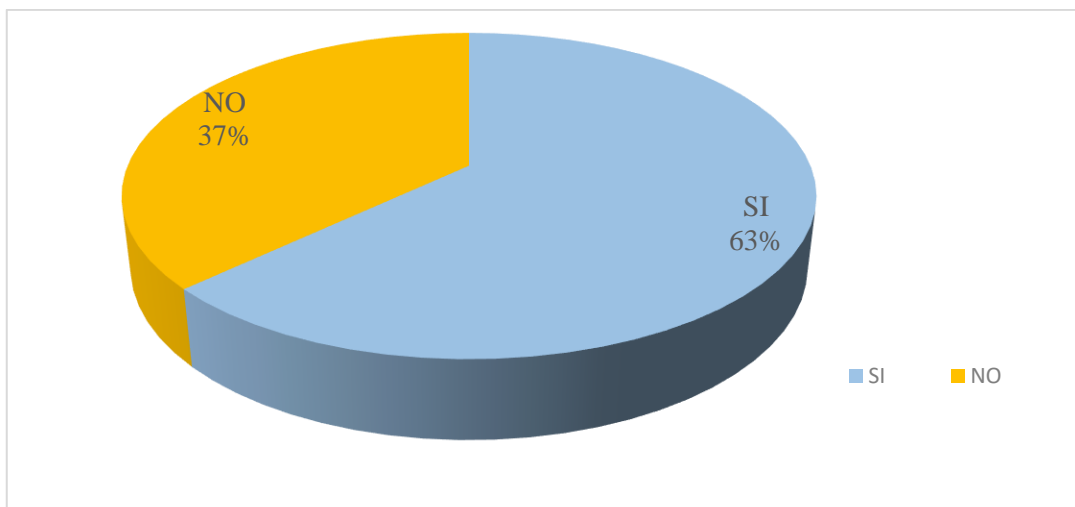
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°14 se observa que el 85% de los clientes encuestados manifestaron que la MYPE si cumple con sus obligaciones para que el cliente quede satisfecho, mientras que el 15% dijo que no.

Tabla 15. Brindar un buen trato

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	43	63%
NO	25	37%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes

FIGURA 15. BRINDAR UN BUEN TRATO



Fuente: Elaboración Propia

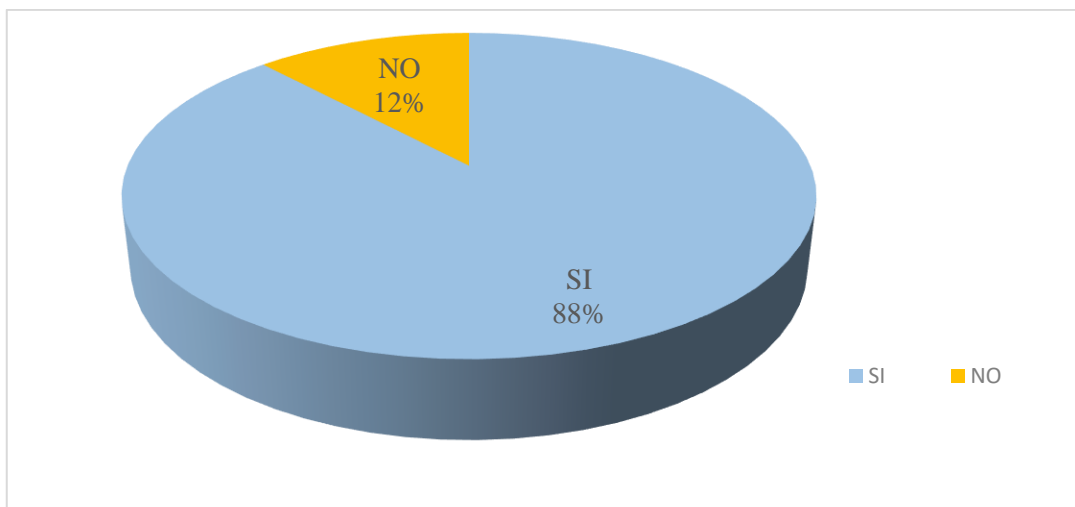
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°15 se observa que el 63% de los clientes encuestados consideran que la pollería si les brindan un buen trato a ellos como consumidores, mientras que el 37% dijo que no.

Tabla 16. Brindar una buena educación

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	88%
NO	8	12%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes

FIGURA 16. BRINDAR UNA BUENA EDUCACIÓN



Fuente: Elaboración Propia

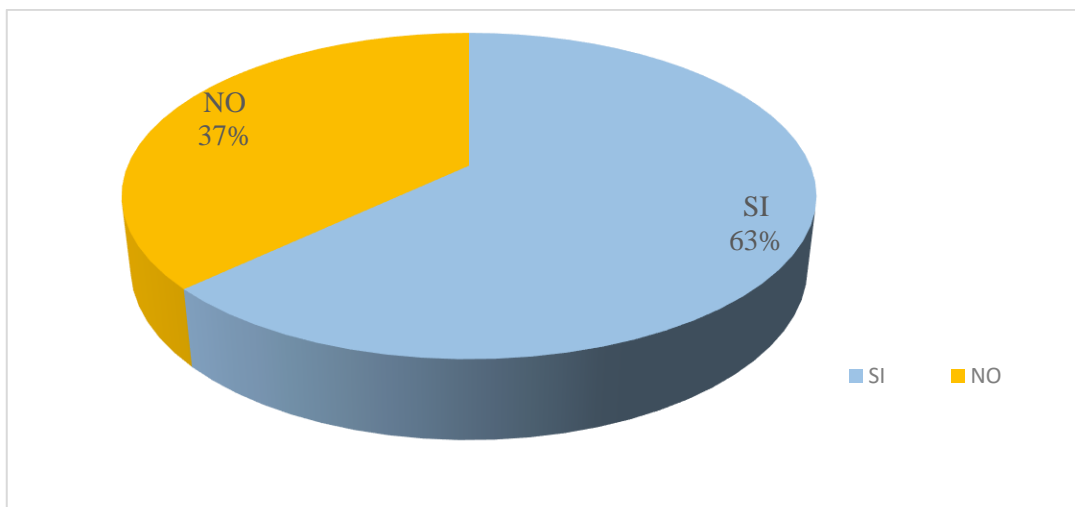
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°16 se observa que el 88% de los clientes encuestados manifestaron que dentro de la MYPE si les brindan una buena educación, mientras que el 12% dijo que no.

Tabla 17. Necesidades

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	43	63%
NO	25	37%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes

FIGURA 17. NECESIDADES



Fuente: Elaboración Propia

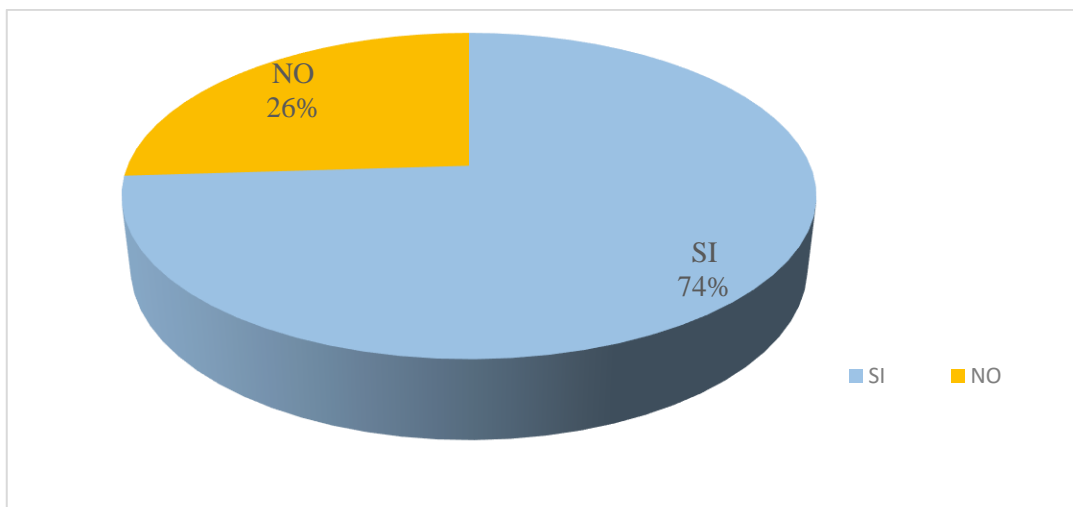
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°17 se observa que el 63% de los clientes encuestados manifestaron que la MYPE si tiene conocimiento de las necesidades que requiere el cliente, mientras que el 37% dijo que no.

Tabla 18. Cumplir los objetivos

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	50	74%
NO	18	26%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes

FIGURA 18. CUMPLIR LOS OBJETIVOS



Fuente: Elaboración Propia

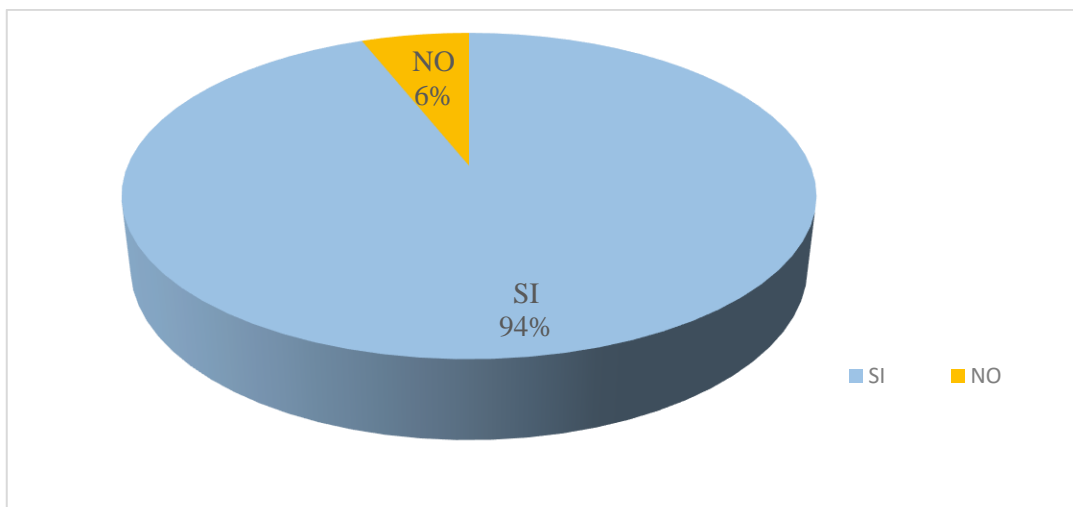
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°18 se observa que el 74% de los clientes encuestados consideran que los trabajadores si están comprometidos a cumplir los objetivos de la pollería, mientras que el 26% dijo que no.

Tabla 19. Regresar de nuevo

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	64	94%
NO	4	6%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes

FIGURA 19. REGRESAR DE NUEVO



Fuente: Elaboración Propia

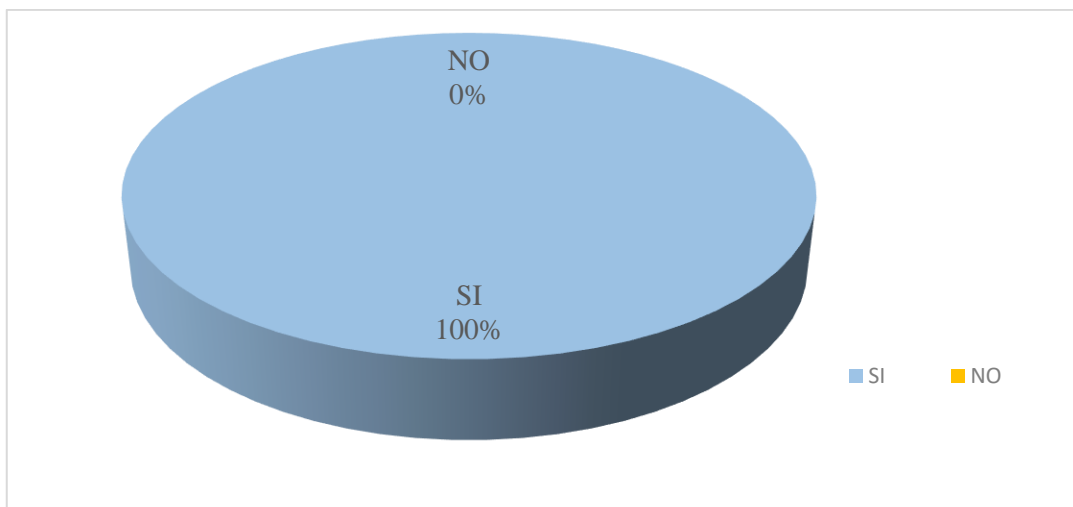
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°19 se observa que el 94%% de los clientes encuestados manifestaron que si regresarían de nuevo a comprar pollo a la brasa, mientras que el 6% dijo que no.

Tabla 20. Buen servicio y producto

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes

FIGURA 20. BUEN SERVICIO Y PRODUCTO



Fuente: Elaboración Propia

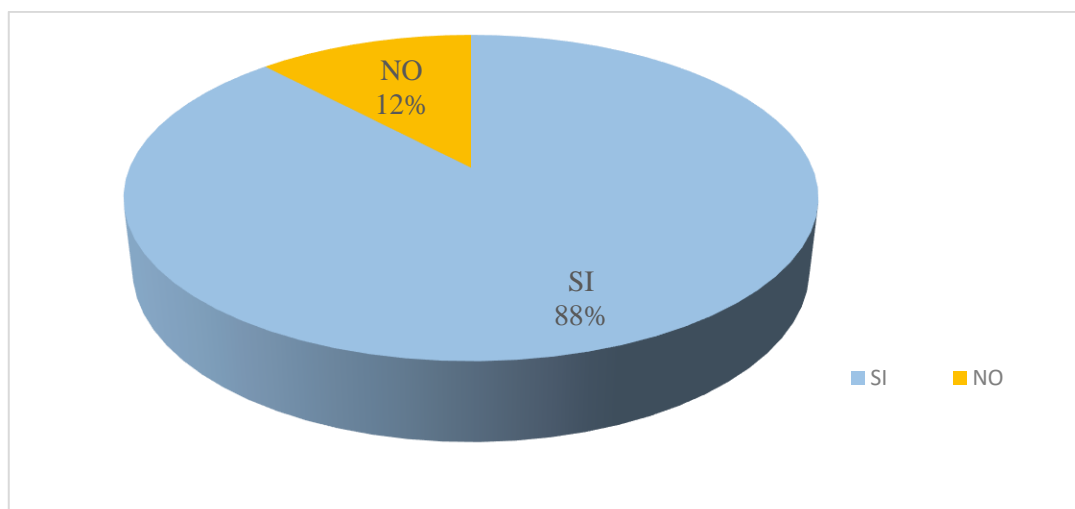
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°20 se observó que el 100% de los clientes encuestados manifestaron que, si la MYPE les brinda un buen servicio y producto a ellos como clientes, el costo si Valeria la pena.

Tabla 21. Excelente atención

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	88%
NO	8	12%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes

FIGURA 21. EXCELENTE ATENCIÓN



Fuente: Elaboración Propia

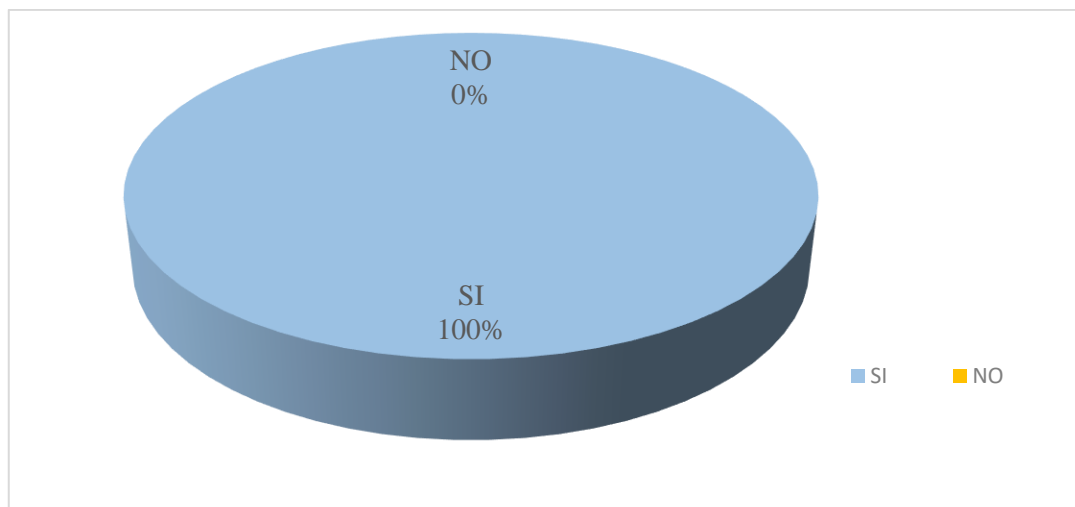
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°21 se observó que el 88% de los clientes encuestados manifestaron que si reciben una excelente atención por el cual adquirirían más servicios, mientras que el 12% dijo que no.

Tabla 22. Interesar

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes

FIGURA 22. INTERESAR



Fuente: Elaboración Propia

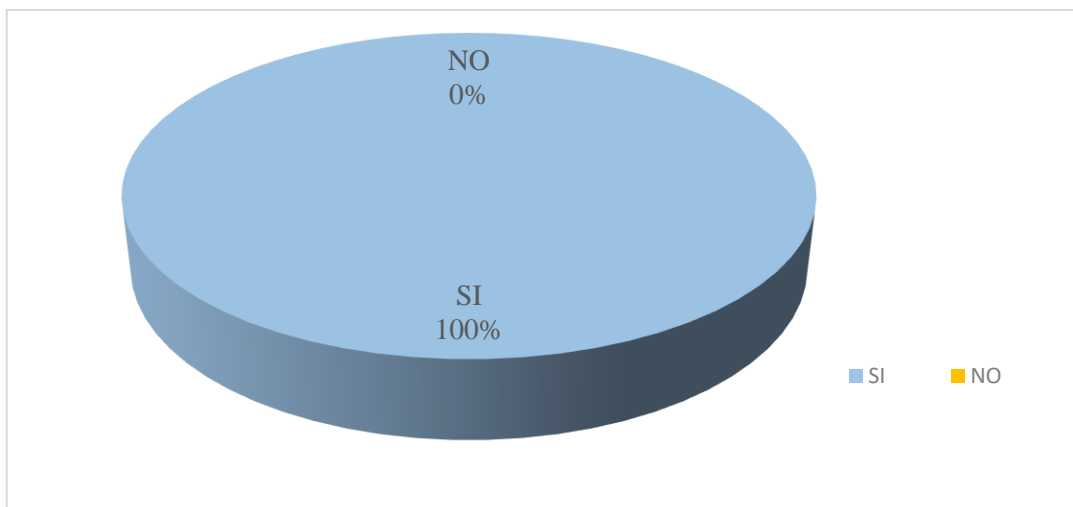
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°22 se observa que el 100% de los clientes encuestados manifestaron que, si quedan encantados con lo que compraron, si les interesaría en conocer el resto de los platos que brinda la MYPE.

Tabla 23. Sugerir

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes

FIGURA 23. SUGERIR



Fuente: Elaboración Propia

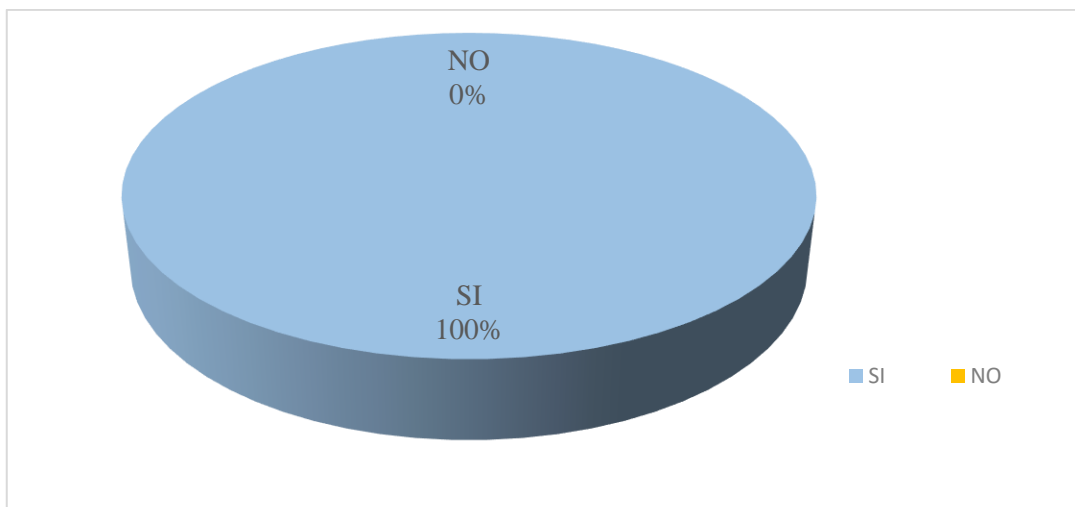
INTERPRETACIÓN: En la tabla N°23 se observa que el 100% de los clientes encuestados manifestaron que si le sugerirían a otras personas la pollería.

Tabla 24. BUENA IMAGEN

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	68	100%
NO	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuestas realizada a los clientes

FIGURA 24. BUENA IMAGEN



Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: En la tabla N°24 se observa que el 100% de los clientes encuestados manifestaron que una buena imagen de la pollería si atraería a más clientes.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Gestión de Calidad

Primer Objetivo Específico: Conocer los elementos de la Gestión de Calidad de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.

Tabla 1 denominada "Liderazgo", se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifiestan que si laboran el liderazgo en sus trabajadores para obtener un buen rendimiento en la MYPE. Resultado cercano con **Medina (2018)** quien en su investigación concluyo que los principios se describieron como resaltantes que los colaboradores tienen en cuenta la importancia del enfoque al cliente, de liderazgo hacia ellos para obtener un buen desempeño hacia sus clientes. Por otra parte, Monroy (2019), menciona que el liderazgo es un elemento primordial en el sistema de gestión, el líder es quien motiva a sus trabajadores ya que un líder tiene sus características propias que originan empatía en las personas. Es importante laborar el liderazgo y fortalecerlo para el rendimiento de todo el sistema ya que sin un buen liderazgo se pierde la energía del sistema.

Tabla 2 denominada "Planificación", se observa que el 100% de los propietarios encuestados consideran que si tienen una planificación para que al final obtengan buenos resultados. Resultado discrepa con **Navarro (2017)**, quien en su investigación concluyo que la organización presentaba falencias graves en aspectos de planificación para el sistema de gestión de calidad como consecuencia del recién inicio en el desarrollo del mismo y de la falta de conocimiento tanto de directivas como de trabajadores. Por otra parte, Monroy (2019), menciona que la Planificación es elemental para comprender el punto de la meta, teniendo objetivos precisos y claros

ya teniendo en cuenta esos dos puntos, se podrá planificar y así cumplir con los objetivos establecidos.

Tabla 3 denominada "Desempeño Laboral", se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifiesta que si evalúan el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores. Resultado que es cercano con **López (2018)**, quien en su investigación concluye que la variable evaluación del desempeño el 100% de los trabajadores reciben evaluaciones constantes, lo que concluyo que el 55% señala que uno de los factores para evaluar el desempeño es a través de la calidad de su trabajo. Por otra Monroy (2019), menciona que la evaluación del desempeño es un elemento en el cual se observa el desempeño de la empresa mediante indicadores, es fundamental elegir pocos y que determinen lo superior de la organización. Lo cual esto ayudara a observar lo que está ocurriendo dentro de la organización.

Tabla 4 denominada "Mejora Continua", se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifestaron que si implementan instrumentos para la mejora continua en la MYPE. Resultado que discrepa con **Medina (2018)**, quien en su investigación sostiene que las prácticas de la mejora continua, se estableció que cuanto a la estandarización de las MYPE la mayoría no tienen manuales de atención, lo cual es importante para el buen funcionamiento de la organización. Por otro lado, Monroy (2019), menciona que la mejora continua es un elemento preciso para diseñar los instrumentos convenientes a fin de atender estos temas y darle un procedimiento a la organización, aquí mantiene lo mejor de un sistema de gestión.

Tabla 5 denominada "Capacitación", se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifiestan que su personal si recibe capacitaciones para la atención al

público. Resultado que discrepa con **López (2018)**, quien en su investigación concluye que se evidencio falta de capacitación y motivación por parte de la empresa hacia el personal. Ya hallado los hallazgos se propone programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal con una ventaja competitiva dentro de la organización. Por otra parte, Monroy (2019), menciona que la estructura de la organización viene hacer cuando la organización capacita al personal según sus tareas y funciones dentro de la organización.

Tabla 6 denominada "Ejecución de tareas y Procesos", se observa que el 100% de los propietarios encuestados consideran que si administran bien los tiempos para ejecutar sus tareas y procesos dentro de la pollería. Resultado que se asemeja con **Querevalu (2019)**, quien en su investigación sostiene que las estrategias que aumentan la productividad de las MYPE, son las capacitaciones, realizar planes destinados a mejorar el trabajo, proporcionar bien el tiempo y recursos necesarios para así presentar un buen servicio a sus consumidores. Por otro lado, Monroy (2019), menciona que el procedimiento es el último elemento en el cual se realizara procesos de trabajos que cambiara en una empresa.

Segundo Objetivo Específico: Identificar los factores de la Gestión de Calidad de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.

Tabla 7 denominada "Planeación de Actividades", se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifestaron que la planeación de las actividades de los colaboradores si es fundamental. Resultado que coincide con **Medina (2018)** quien en su investigación concluye que la planificación es fundamental para el logro de los objetivos, además señalo que semanalmente planifican las actividades, por lo que es

sustancial para el funcionamiento de la MYPE. Por otro lado, Gonzáles (2019), menciona que el Proceso es un seguimiento que implica a la empresa, tanto en la dirección y planeación.

Tabla 8 denominada "Distribuir las Actividades" se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifestaron que si es considerable que se distribuyan las actividades dentro de la pollería. Resultado que es cercano con **Villalba (2016)**, quien en su investigación concluyo que se puede constatar que los colaboradores tienen claras sus funciones y responsabilidades dentro de la organización. Por otra parte, Gonzáles (2019) menciona que la estructura compete a la distribución del trabajo y de la estructura de cómo se han dividido las tareas dentro de la organización.

Tabla 9 denominada "Tecnología" se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifestaron que si hacen uso de la tecnología para la demostración del producto que ofrecen. Resultado que discrepa con **Mendoza (2018)**, quien en su investigación sostiene que las estrategias no atraen la mayor cantidad de clientes, las MYPE no innovan en sus comidas e infraestructura, no cuentan con todos los platos que se ofrecen en la carta, no emplean las redes sociales para su promoción. Por otra parte, Gonzáles (2019) menciona que la tecnología esta vista desde la participación de las operaciones de productivas y de las diversas fuentes de indagación.

Tabla 10 denominada "Trabajo en equipo" se observa que el 100% de los propietarios encuestados consideran que su personal si está acostumbrado a trabajar en equipo dentro de la MYPE. Resultado que discrepa con **Zavaleta (2019)**, quien en su investigación concluye que la mayoría de los representantes utilizan la observación para medir el rendimiento de su personal, identificando la poca iniciativa por parte de

sus trabajadores para implementar una gestión de calidad. Por otra parte, Gonzáles (2019), menciona que las personas de la MYPE están dirigidas a trabajar en equipo para un crecimiento e innovación para la organización.

Tabla 11 denominada "Valores y Ética" se observa que el 100% de los propietarios encuestados manifestaron que si forjan los valores y ética en sus trabajadores. Resultado que es cercano con **Sernaque (2018)**, quien en su investigación concluye que uno de los valores que forjan es la confianza hacia sus clientes ya que eso percibe la sensación de seguridad y de preocupación para el bienestar de sus clientes. Por otra parte, Gonzales (2019), menciona que los valores necesitan el más elevado nivel ético por parte de los gerentes y trabajadores. Sin valores en una organización no habría calidad, confianza, paciencia, respeto hacia los trabajadores y clientes con todo esto las organizaciones construyen un elevado valor.

5.2.2 Atención al Cliente

Tercer Objetivo Específico: Determinar los principios de la Atención al Cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.

Tabla 12 denominado "Satisfacer las necesidades" se observa que el 76% de los clientes encuestados manifestaron que la pollería si satisface las necesidades del consumidor, mientras que el 24% dijo que no. Resultado que discrepa con **Arenas (2016)**, quien en su investigación concluye que, con respecto a los beneficios de la satisfacción del cliente de las MYPE, los clientes no se encuentran satisfechos dado que no existe buena atención con el servicio que las MYPE les brindan, no hay una buena atención por parte de los trabajadores. Por otra parte, Izquierdo (2017) menciona que el cliente es lo más importante por lo que la finalidad de una organización es

complacer las necesidades de los consumidores. Si un consumidor no tuviera necesidades que es lo menos posible, la organización tendría que cerrar.

Tabla 13 denominado "Servicio" se observa que el 91% de los clientes encuestados manifestaron que el trabajador si escucha cuando ellos requieren algún servicio de la pollería, mientras que el 9% dijo que no. Resultado que se asemeja con **Villalba (2016)**, quien en su investigación concluye que es muy importante el servicio al cliente en las MYPE, ya que conlleva a tener beneficios para la organización, como la ventaja de la competencia dentro del mercado, la amabilidad del personal, la rapidez del servicio, todo eso aprobara una buena calidad en el servicio de atención. Por otra parte, Izquierdo (2017) menciona que es fundamental escuchar a los clientes ya que si no escuchamos al cliente sería un error lo cual se ha cometido en demasiadas veces. Por eso es mejor esforzarse por escuchar que es lo que en realidad requieren y eso sería muy bueno para la compañía.

Tabla 14 denominado "Cumplir con la Obligaciones" se observa que el 85% de los clientes encuestados manifestaron que la MYPE si cumple con sus obligaciones para que el cliente quede satisfecho, mientras que el 15% dijo que no. Resultado que es cercano con **Villalba (2016)**, quien en su investigación concluye que los colaboradores tienen claras sus funciones y responsabilidades, sin embargo, se sienten algo desmotivados por falta de entrenamiento y capacitaciones, lo cual es considerado como un impedimento para crecer profesionalmente dentro de la organización. Por otra parte, Izquierdo (2017) menciona que el cliente debe de quedar satisfecho ya que cada consumidor tiene sus obligaciones y la organización tiene que esforzarse por cumplirlas. El resultado que se le ofrezca a un consumidor puede que no sea muy bueno para otro, por lo cual es muy importante conocerlas.

Tabla 15 denominado "Brindar un buen trato" se observa que el 63% de los clientes encuestados consideran que la pollería si les brindan un buen trato a ellos como consumidores, mientras que el 37% dijo que no. Resultado que coincide con **Ponce (2018)** quien en su investigación concluye que la mayoría de las MYPE el 43.75% aplican la amabilidad y buen trato como prioridad en la atención de calidad hacia sus consumidores. Por otra parte, Izquierdo (2017) menciona que se debe de cuidar a los empleados y clientes por lo que los trabajadores son primordiales, ya que sin un buen equipo no lograra ir a ningún lado. Lo que se debe de saber es que, si se les da un buen trato a sus trabajadores, resultara en el trato que se les dé a sus compradores.

Tabla 16 denominada "Brindar una buena educación" se observa que el 88% de los clientes encuestados manifestaron que dentro de la MYPE si les brindan una buena educación, mientras que el 12% dijo que no. Resultado que es cercano con **Medina (2018)**, quien en su investigación concluye que se debe de considerar que el consumidor es importante, por lo cual se le debe de brindar la atención adecuada y satisfacer sus necesidades de sus clientes. Por otra parte, Izquierdo (2017) menciona que es primordial ser amable y educado con sus clientes, eso se debería de emplear en cualquier momento, la atención a los clientes siempre se debe de cumplir. Sobre todo, los trabajadores deben de brindarle una buena educación a sus usuarios.

Tabla 17 denominada "Necesidades" se observa que el 63% de los clientes encuestados manifestaron que la MYPE si tiene conocimiento de las necesidades que requiere el cliente, mientras que el 37% dijo que no. Resultado que se asemeja con **Sernaque (2018)**, quien en su investigación concluye que la mayoría de encuestados brindan un servicio acorde a la necesidad del cliente, además la mayoría de los encuestados indicaron que utilizan el plan de trabajo para gestionar y plan estratégico

para gestionar su empresa. Por otra parte, ISO 9001 (2015) menciona que el término enfoque al cliente en toda empresa depende de sus consumidores y por lo cual debe de tener conocimiento de las necesidades presentes y futuras de los consumidores, esforzarse en superar las perspectivas de los empleados.

Tabla 18 denominada "Cumplir los Objetivos" se observa que el 74% de los clientes encuestados consideran que los trabajadores si están comprometidos a cumplir los objetivos de la pollería, mientras que el 26% dijo que no. Resultado que es cercano con **Yzaguirre (2019)**, quien en su investigación concluye que aplican la técnica de observación para medir el rendimiento de su personal, manifiestan que la gestión de calidad 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, conociendo el término atención al cliente, aplican la gestión de calidad en los servicios que brindan. Por otra parte, ISO 9001 (2015) menciona que el liderazgo es aquel líder que determina los objetivos y dirección de la empresa. Estos logran establecer y sostener el crecimiento de la compañía y se ven completamente comprometidos a definir los objetivos de la organización.

Cuarto Objetivo Específico: Identificar los Beneficios de las Atención al Cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.

Tabla 19 denominada "Regresar de nuevo" se observa que el 94%% de los clientes encuestados manifestaron que si regresarían de nuevo a comprar pollo a la brasa, mientras que el 6% dijo que no. Resultado que es cercano con **Figueroa (2018)**, quien en su investigación sostiene que la MYPE conoce el término atención al cliente,

consideran que la atención es fundamental para que el cliente regrese de nuevo a comprar, asimismo utilizando la confianza como herramienta de atención, afirman que la atención que brinda es buena y finalmente han logrado mejorar la satisfacción del consumidor. Por otra parte, Huerta (2017) menciona que la lealtad de los consumidores proviene de los que han sostenido experiencia de aceptar un relevante trato a lo largo de la atención al cliente que proporciona la organización, quedan satisfechos con una posibilidad de regresar a gastar y sugerir los servicios o productos a otras personas.

Tabla 20 denominada " Buen servicio y producto" se observó que el 100% de los clientes encuestados manifestaron que, si la MYPE les brinda un buen servicio y producto a ellos como clientes, el costo si Valeria la pena. Resultado que discrepa con **Almestar (2017)**, quien en su investigación concluye que los clientes no se consideran fieles al servicio de las pollerías y si cambiarían de pollería por una propuesta mejor; finalmente consideran que las MYPE no se interesan por mejorar; y que el factor de mejora es la atención al cliente. Por otra parte, Huerta (2017) menciona que la mayor rentabilidad y ventas para poder determinar los costos más altos que las otras compañías, es preciso brindar productos y servicios de mayor calidad, de ese modo el consumidor se ira más por el producto, estableciendo que el costo vale la pena.

Tabla 21 denominada "Excelente atención" se observó que el 88% de los clientes encuestados manifestaron que si reciben una excelente atención por el cual adquirirían más servicios, mientras que el 12% dijo que no. Resultado que discrepa con Pérez & **Villalobos (2016)**, quien en su investigación concluye que el Chifa Pollería Mi triunfo no brinda una buena atención al cliente ni cuenta con calidad de servicio de acuerdo a las cinco dimensiones del SERVQUAL. Por otra parte, Huerta (2017) menciona que los consumidores que aceptan una excelente atención y que están

satisfechos, suelen adquirir más de los productos, obteniendo un crecimiento en las ventas por cada consumidor.

Tabla 22 denominada "Interesar" se observa que el 100% de los clientes encuestados manifestaron que, si quedan encantados con lo que compraron, si les interesaría en conocer el resto de los platos que brinda la MYPE. Resultado que cercano con **Bravo & Díaz (2018)**, quien en su investigación concluye que la empresa se ha creído conveniente tener en cuenta ampliar la gama de productos en su servicio para que el consumidor tenga diferentes opciones a escoger, así mismo se incorporara la carta de servicio para dar a conocer la variedad de platos. Por otra parte, Huerta (2017) menciona que la atención que se le brinda a cada consumidor por solo, se verá mostrado en su modo de consumir, dado que un comprador satisfecho, se interesaría en saber el resto de servicios o productos que brinda la organización.

Tabla 23 denominada "Sugerir" se observa que el 100% de los clientes encuestados manifestaron que si le sugerirían a otras personas la pollería. Resultado que coincide con **Almestar (2017)**, quien en su investigación concluye que la relación de los clientes la mayoría de ellos asisten semanalmente y quincenalmente; lo cual los consumidores manifestaron que si volverían a la pollería; y que si recomendarían la pollería. Por otra parte, Huerta (2017) menciono que los clientes indirectos de las compañías provienen de aquellas que invierten en mercadotecnia para captar a más consumidores, asimismo un comprador satisfecho es un posible vendedor a través de contactos.

Tabla 24 denominada "Buena imagen" se observa que el 100% de los clientes encuestados manifestaron que una buena imagen de la pollería si atraería a más

clientes. Resultado que discrepa con **Arenas (2016)**, quien en su investigación concluye que la competitividad de las MYPE, en cuanto a su imagen de la empresa no aprovechan la zona, ya que cuentan con una mala infraestructura, la limpieza no es la adecuada, los servicios higiénicos están en mal estado, eso conlleva a una insatisfacción del cliente. Por otra parte, Huerta (2017) menciona que la forma en que la organización trate a sus clientes de manera positiva, es la imagen que va a lanzar para otros anuncios de consumidores, lo cual tiene que estar al top en ranking de las organizaciones que dan mejores servicios.

VI. CONCLUSIONES

Concerniente al Objetivo Específico 1:

Se conoce que los elementos de la Gestión de calidad de las MYPE rubro pollerías, son que la totalidad de las MYPE determinan que es fundamental laborar el liderazgo en sus trabajadores, además se debe de tener una planificación para que se obtengan buenos resultados, como también evaluar el desempeño laboral e implementar una mejora continua para la MYPE. Asimismo, brindan capacitaciones y ejecutan bien sus tareas y procesos para la atención al público.

Concerniente al Objetivo Específico 2:

Se identifica que los factores de la Gestión de Calidad de las MYPE, son que la totalidad de las MYPE determinan que una buena planeación de actividades es esencial para los colaboradores, por lo que se considera que se distribuyan las actividades dentro de la MYPE; lo cual también hacen uso de la tecnología para demostrar los productos que ofrecen dentro de la pollería, además el personal trabaja en equipo y forjan los valores y la ética que les brinda la MYPE.

Concerniente al Objetivo Específico 3:

Respecto a los principios de la atención al cliente de las MYPE, son que más de la mitad de las MYPE brindan una buena educación a sus consumidores al momento de interactuar; además, tienen conocimiento de las necesidades que ellos requieren; incluso los trabajadores están comprometidos en cumplir sus objetivos para satisfacer las necesidades; asimismo la MYPE cumple con sus obligaciones para que puedan ofrecer un buen trato a sus clientes. Por otro lado, casi la totalidad de los colaboradores si escuchan cuando sus consumidores requieren algún servicio de la pollería.

Concerniente al Objetivo Específico 4:

Se identifica los beneficios de la atención al cliente de las MYPE son que más de la mitad de encuestados logran identificar una excelente atención de manera que adquirirían más servicios; por lo cual casi la totalidad de los clientes regresarían de nuevo a comprar pollo; Por otro lado, la totalidad de las MYPE brindan un buen servicio y producto por lo que el costo de ello Valeria la pena para sus consumidores, además se ve reflejado en que la mayoría de los clientes están satisfechos con los platos que ofrece, incluso hasta sugerirían a otras personas lo que ofrece la pollería, asimismo manifiestan que una buena imagen de la pollería atraería a más clientes.

CONCLUSIÓN FINAL

Se llego a la conclusión que la gestión de calidad está conformada en cuanto a la planificación de la organización, el liderazgo, evaluación del desempeño laboral, la implementación de la mejora continua, ejecución de tareas y procesos, por otro lado; los factores que tiene una gestión identifican que la planeación, distribución de actividades, trabajo en equipo, valores y ética son fundamentales en una empresa. En cuanto a la atención al cliente se observa la satisfacción del consumidor, los servicios, el cumplimiento de sus obligaciones, las necesidades que tienen los clientes; Además, en cuanto a los beneficios se manifestó que los consumidores regresarías ya que les brindan un buen servicio y producto, asimismo reciben una excelente atención y brindan una buena imagen de la MYPE.

Aspectos Complementarios

Recomendación 01:

Se recomienda seguir desarrollando constantemente el liderazgo en las organizaciones; además implementar una buena planificación para alcanzar los objetivos que se proponga la MYPE.

Recomendación 02:

Por otro lado; se recomienda que la MYPE tenga una mejor planeación y distribución en sus colaboradores y además tengan más conocimiento en todo lo que es en tecnología para sus clientes conozcan todos los productos que ofrece la pollería.

Recomendación 03:

Se recomienda que la empresa brinde capacitaciones a los colaboradores en cómo tratar a sus clientes y conocer sus necesidades al momento de requerir algún servir para ellos se sientan satisfechos con lo que les ofrece la MYPE.

Recomendación 04:

Se recomienda que la pollería forje nuevas herramientas hacia sus clientes para que ellos se sientan a gusto con el servicio, además deberían de arreglar más las pollerías para que así atraigan a más clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, R. (2016). *La importancia del servicio al Cliente*. COACH Latinoamérica.

Obtenido de:

<http://www.coachlatinoamerica.com/virtual/blog/marketing-2/la-importancia-del-servicio-al-cliente/>

ASEP. (17 de noviembre, 2015). *MYPES aportan el 40% del PB*. Recuperado de:

<https://asep.pe/index.php/mypes-aponan-el-40-del-pbi/>

Albildo, C. (2019). *Gestión de Calidad en Atención al Cliente y Plan de Mejora en las Micro y Pequeña Empresas sector servicio- rubro pollerías, en la Avenida Sánchez Carrión Distrito del Porvenir, 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. (Trujillo). Obtenido de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10453/ATENCION_CLIENTE_ALBILDO_DOMINGUEZ_CRISTHIAN_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Almestar, P. (2017). *Caracterización de Gestión de calidad y Atención al Cliente en las MYPE del rubro pollerías en la Urbanización Ignacio Merino- Piura, año 2017*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. (Piura).

Arenas, Z. (2016). *Caracterización de la Satisfacción del Cliente y Competitividad de las MYPE servicio rubro pollo a la brasa La Arena, 2016*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. (Piura). Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1047/SATISFACCION_DEL%20CLIENTE_COMPETITIVIDAD_%20ARENAS_CORDOVA_KEILA_ZARAI.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología Científica*. (6ª ed). Caracas, Venezuela. Recuperado de: <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Bravo, K. & Díaz, L. (2018). *Caracterización de Atención al cliente y Plan de Benchmarking para Incrementar la Afluencia de Clientes en la pollería "Cieza" Chongoyape- 2017*. Universidad Señor de Sipán. (Pimentel- Chiclayo). Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5502/Bravo%20Saavedra%20%26%20Diaz%20Albujar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cuatrecasas, L., & Gonzales, J, (2017). *Gestión integral de la calidad, Implantación, Control y Certificación*. Barcelona: Profit Editorial I., S.L.

D'Alessio, F. (2015). *El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia*. (3ª ed. Rev). Lima, Perú. Pearson. Recuperado de:

https://www.academia.edu/27875345/El_proceso_estrategico_Un_enfoque_de_gerencia

El Comercio, E. (11 de febrero, 2016). *El BCR sube la tasa de interés de referencia a 4.5%*.

El peruano, D. (21 de julio, 2016). *El Perú está entre las mejores economías de América Latina*. Confiep. Recuperado de:

<https://www.confiep.org.pe/noticias/el-peru-esta-entre-las-mejores-economias-de-america-latina/>

Entrepreneur, (11 de marzo del 2017). *8 claves para dar un gran servicio al cliente*.

Revista Empresas & Management. Recuperado de:

<https://www.estrategiaynegocios.net/inicio/1052030-330/8-claves-para-dar-un-gran-servicio-al-cliente>

Fidias, G. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. (6ªed). República Bolivariana de Venezuela. Obtenido de:

<https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2014/07/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-6ta-ed-2012.pdf>

Figueroa, M. (2016). *Análisis e Interpretación de los Datos*. Obtenido de:

<https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/03/06/analisis-interpretacion-datos/>

García, F. (2015). *Caracterización de la Atención al Cliente y la Capacitación en las MYPE del rubro restaurantes del Distrito de Lalaquiz- Huancabamba, 2015*.

Universidad Católica los Ángeles Chimbote (Piura). Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2423/ATENCION_AL_CLIENTE_CAPACITACION_MYPE_GARCIA_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

González, H. (2019). *La nueva ISO 9001: 2015*. Recuperado de:

<https://calidadgestion.wordpress.com/tag/nueva-iso-9001-version-2015/>

Hernández, R. (2017). *Metodología de la Investigación*. (6ta edición). México: McGraw- Hill. Recuperado de:

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta edición). México: McGraw- Hill. Recuperado de:

<https://recursos.uco.mx/tesis/investigacion.php>

Hidalgo, A. (2016). *Caracterización del Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios- rubro pollerías de la Ciudad de Talara- Perú en el año 2015*. Universidad acatólica los Ángeles Chimbote. (Piura). Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1115/FINANCIAMIENTO_MYPE_POLLERIAS_HIDALGO_OBLEA_ANA_PATRICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huerta, I. (2017). *Beneficios de una Buena Atención al Cliente*. Blog Software en la Nube. Recuperado de:

<http://www.nube.villanett.com/2017/09/26/beneficios-una-buena-atencion-al-cliente/>

INEI, G. (30 de junio, 2015). *Día mundial de la Población*. Obtenido de:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1251/Libro.pdf

ISO, 9001: 2015. (2018). *¿Quiere saber lo que significa la Gestión de Calidad?* Recuperado de:

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/quiere-saber-lo-que-significa-la-gestion-de-calidad/>

ISO, 9001. (2015). *Sistemas de Gestión de Calidad*. ISOToolS. Obtenido de:

<https://www.isotools.org/normas/calidad/>

Izquierdo, R. (2017). *13 principios de la Atención al Cliente*. Blog Integriaims.

Recuperado de:

<https://integriaims.com/atencion-al-cliente/>

Lefcovich, M. (2020). *Los 30 factores claves para lograr la calidad total en la empresa*. Gestipolis. Recuperado de:

<https://www.gestipolis.com/los-30-factores-claves-para-lograr-la-calidad-total-en-la-empresa/>

López, D. (2018). *Gestión de Calidad y la Satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la Ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. (Guayaquil- Ecuador). Recuperado de:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

Marker, G. (2015). *Casi la mitad de las Pymes mexicanas por una mala gestión*.

Gestión. Org. Recuperado de:

<https://www.gestion.org/casi-la-mitad-de-las-pymes-mexicanas-fracasan-por-una-mala-gestion/>

Masías, M. (2016). *Formalización y Gestión de Calidad de las MYPE Comerciales, Rubro ropa del Mercado central de Talara (Piura), año 2018*. Universidad

Católica los Ángeles Chimbote (Piura). Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1019/FORMALIZACION_GESTION_DE_CALIDAD_MASIAS_VILCHEZ_MARIA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina, M. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las MYPE rubro pollería del Distrito de Vice- Sechura año 2018*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. (Piura). Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5932/CLIENTES_CALIDAD_MEDINA_CHUNGA_MARY_ESTEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendoza, E. (2018). *Gestión de Calidad y la Satisfacción de los clientes en la pollería El Pelao S.A.C, Piura*. Universidad Autónoma del Perú. (Lima). Recuperado de:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/825/1/Mendoza%20Navarro%2C%20Eddy%20Gabriel.pdf>

Mendoza, F. (2015). *El Servicio al Cliente en los restaurantes Ubicados en la Cabecera Municipal de Jutiapa*. Universidad Rafael Landívar. (Jutiapa). Recuperado de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Mendoza-Fatima.pdf>

Mendoza, C. (2017). *Principios de la gestión de calidad*. Recuperado de:
[https://prezi.com/6jdlrfed4kp4/principios-de-gestion-de-la-calidad/Linares,%20C.%20\(2013\)%20investigaci%C3%B3n%20de%20merc](https://prezi.com/6jdlrfed4kp4/principios-de-gestion-de-la-calidad/Linares,%20C.%20(2013)%20investigaci%C3%B3n%20de%20merc)

[ados%20t%C3%A9cnicas%20y%20procedimientos,%20edici%C3%B3n%20san%20marcos.](#)

Merino, M., Pintado, T., y Grande, I. (2015). *Introducción a la Investigación de Mercados*. (2ªed.). Pozuelo de Alarcón, Madrid. Obtenido de: http://sgfm.elcorteingles.es/SGFM/dctm/MEDIA02/CONTENIDOS/201507/10/00106524195861_2_.pdf

Monroy, T. (2019). *Los cinco elementos importantes de un sistema de Gestión de Calidad*. Blog Kawak. Obtenido de: [https://blog.kawak.net/mejorando sistemas de gestion iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad](https://blog.kawak.net/mejorando-sistemas-de-gestion-iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad)

Navarro, F. (2016). *¿Por qué es importante la calidad del servicio al cliente?* Recuperado de: <https://blogs.unitec.mx/vida-universitaria/por-que-es-importante-la-calidad-del-servicio-al-cliente>

Navarro, D. (2017). *Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en el restaurante- Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. Bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001: 2015 y la norma técnica colombiana NTS- USNA 008*. Universidad Libre de Colombia (Bogotá- Colombia). Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/DOCUMENTO%20FINAL.pdf?sequence=1>

Ñahuirima, Y. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las pollerías del Distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac,*

2015. Universidad Nacional José María Arguedas. (Andahuaylas). Recuperado de:

http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pascual, L. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo las Normas ISO 9001 en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio- rubro restaurantes (Pollerías) del Distrito de Huaraz, 2015*. Universidad Católica los Ángeles Chimbote. (Huaraz). Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5244/GESTION_DE_CALIDAD_NORMA_ISO_9001_PASCUAL_BARRETO_LUCIA_LISZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Peiró, R. (2019). *Servicio de Atención al Cliente. Economipedia*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/servicio-de-atencion-al-cliente.html>

Pérez, E. & Villalobos, A. (2016). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Chifa- Pollería Mi Triunfo Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán (Chiclayo). Recuperado de:

[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/379-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1381-1-10-20161116%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/379-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1381-1-10-20161116%20(1).pdf)

Piqueras, C. (2015). *Los 3 puntos clave del desarrollo del Liderazgo*. Recuperado de: [https://www.cesarpiqueras.com/desarrollo-del-liderazgo-puntos-clave/#:~:text=Conocimientos%20\(Knowledge\)%3A%20Lo%20que,habilidades%20o%20la%20actitud%20necesaria.](https://www.cesarpiqueras.com/desarrollo-del-liderazgo-puntos-clave/#:~:text=Conocimientos%20(Knowledge)%3A%20Lo%20que,habilidades%20o%20la%20actitud%20necesaria.)

Ponce, M. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad en Atención al Cliente de las MYPE del Sector Servicio Rubro Restaurantes Campestre del Distrito de Pocollay, Provincia Y Región de Tacna Periodo 2017*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Juliaca). Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4059/GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_ATENCION_AL_CLIENTE_PONCE_MAMAN_I_MAGALY_DEL_ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Porporatto, M. (2015). *Atención al Cliente*. Obtenido de: <https://quesignificado.com/atencion-al-cliente/>

Querevalu, L. (2019). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Productividad de las MYPEs, rubro restaurantes Centro de Talara, Año 2017*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Piura). Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13225/GESTION_CALIDAD_CHAPILLIQUEN_URBINA_POOL_ENRIQUE.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Raffino, M. (2020). *Gestión de Calidad. Argentina*. Recuperado de: <https://concepto.de/gestion-de-calidad/>

Riquelme, M. (15 de noviembre del 2017). *La importancia de la Gestión de Calidad*. Web y Empresas. Obtenido de: <https://www.webyempresas.com/la-importancia-de-la-gestion-de-la-calidad/>

Rojas, M. (2015). *Tipos de Investigación Científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación*. *Revista electrónica de*

Veterinaria. 16(1), 2-13. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>

Robles, B. (19 de febrero del 2019). *Población y Muestra*. PuebloCont. 30(1), 245-246. Recuperado de:
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/download/1269/1099>

Sánchez, A. (2017). *Evaluación de la Calidad de Servicio al Cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa*. Universidad Rafael Landívar (Zacapa). Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>

Sernaqué, C. (2017). *Gestión Basada en el Enfoque de Atención al Cliente de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicio- rubro restaurantes del Distrito de la Esperanza, año 2017 y propuestas de mejora*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Trujillo).

Silva, D. (1 de junio del 2020). *¿Qué es atención al cliente? Definición, elementos e importancia para las empresas en la actualidad*. Zendesk. Obtenido de:
<https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/#:~:text=Concepto%20de%20servicio%20al%20cliente%20seg%C3%BAAn%20autores&text=Entre%20sus%20principales%20objetivos%2C%20se,genere%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente.>

Silva, M. (2015). *Calidad del Servicio al Cliente en el restaurante La Lomita-Tambogrande- 2015*. Universidad Nacional de Piura. (Piura). Recuperado de:

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/352/ADM-SIL-IPA-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tello, S. (2014). *Importancia de la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en el Desarrollo del País*. *Revista Dialnet*. (12), p. 199- 218. Recuperado de:

[file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20(2).pdf)

Toledo, N. (2016). *Población y Muestra*. Universidad Autónoma del Estado de México. (México). Recuperado de:

<https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>

Uladech. (16 de agosto de 2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*.

Obtenido de sitio web de campus uladech:

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v003%202020.pdf>

Villalba, S. (2016). *Análisis de Calidad del Servicio y Atención al Cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q restaurant, Y Sugerencias de Mejora*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (Quito- Ecuador). Obtenido de:

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11384/TESIS%20FINAL%20CON%20FORMATO%20DISE%c3%91ADO2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yzaguirre, E. (2019). *Gestión de Calidad en la Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas Empresa del sector servicio, rubro pollerías, en el Casco Urbano de la Ciudad de Chimbote, 2018*. (Chimbote). Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9872/GESTION DE CALIDAD ATENCION AL CLIENTE YZAGUIRRE VENTURA ELIZABETH YSELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9872/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_YZAGUIRRE_VENTURA_ELIZABETH_YSELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zavaleta, J. (2019). *Gestión de Calidad Bajo el Enfoque en Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, Rubro Pollerías del Distrito de Santa, 2018*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote (Chimbote).

Recuperado

de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15154/GESTION MICROEMPRESAS ZAVALITA SALDANA JOSE VICTOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15154/GESTION_MICROEMPRESAS_ZAVALITA_SALDANA_JOSE_VICTOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a los propietarios

Estimado Señor (a), me dirijo a usted en su condición de propietario de este centro de servicio rubro pollerías, y decirle que estoy realizando un trabajo de investigación, para lo cual solicito su colaboración, debiendo responder con sinceridad el presente cuestionario. Su participación es totalmente anónima. El cuestionario tiene por objetivo: Determinar la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, año 2018.

A continuación, encontrará preguntas las cuales agradezco de antemano responda de manera honesta y responsable, marcando con una (X) en la opción que usted verdaderamente considera que es la respuesta correcta.

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

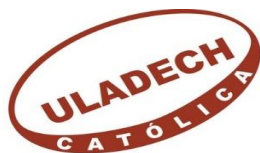
1. ¿Usted labora el liderazgo en sus trabajadores para obtener un buen rendimiento en la MYPE?

SI () NO ()

2. ¿Cómo gerente de la pollería tiene una planificación para que al final obtenga buenos resultados?

SI () NO ()

3. ¿Usted evalúa el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores?
- SI () NO ()
4. ¿Ha implementado algún instrumento para la mejora continua en su MYPE?
- SI () NO ()
5. ¿El personal recibe capacitaciones para la atención al público?
- SI () NO ()
6. ¿Administra bien los tiempos para ejecutar sus tareas y procesos dentro de la pollería?
- SI () NO ()
7. ¿Cree usted que la planeación de las actividades de los colaboradores es fundamental?
- SI () NO ()
8. ¿Usted cree que es considerable que se distribuyan las actividades dentro de la pollería?
- SI () NO ()
9. ¿Hace uso de la tecnología para la demostración del producto que ofrece?
- SI () NO ()
10. ¿Su personal está acostumbrado a trabajar en equipo dentro de la MYPE?
- SI () NO ()
11. ¿Usted forja los valores y ética hacia sus trabajadores?
- SI () NO ()



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a los clientes

Estimado Cliente tenga usted mi cordial saludo, la presente encuesta tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada "Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, año 2018.

A continuación, encontrara preguntas las cuales agradezco de antemano responda de manera honesta y responsable, marcando con una (X) en la opción que usted considere que es la respuesta correcta.

VARIABLE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. ¿La pollería satisface las necesidades de usted cómo consumidor?

SI () NO ()

2. ¿Considera que el trabajador lo escucha cuando requiere algún servicio de la pollería?

SI () NO ()

3. ¿La MYPE cumple con sus obligaciones para que usted quede satisfecho?

SI () NO ()

4. ¿Cuándo acude a la pollería le brindan un buen trato a usted cómo consumidor?

SI () NO ()

5. ¿Considera que dentro de la MYPE le brindan una buena educación?

SI () NO ()

6. ¿La MYPE tiene conocimiento de las necesidades que requiere usted como cliente?

SI () NO ()

7. ¿Cree que los colaboradores están comprometidos a cumplir los objetivos de la pollería?

SI () NO ()

8. ¿Considera que regresaría de nuevo a comprar pollo a la brasa?

SI () NO ()

9. ¿Si la MYPE le brinda un buen servicio y producto a usted como cliente, cree que el costo valga la pena?

SI () NO ()

10. ¿Usted recibe una excelente atención por la cual adquirirá más servicios?

SI () NO ()

11. ¿Si usted queda encantado con lo que compro, le interesaría en conocer el resto de los platos que brinda la MYPE?

SI () NO ()

12. ¿Usted le sugeriría a otras personas la pollería?

SI () NO ()

13. ¿Cree usted que una buena imagen de la pollería atraería a más clientes?

SI () NO ()

ANEXO 02: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador usted se quedará con una copia.

La presente investigación se titula "Caracterización de Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, año 2018" y es dirigido por la alumna encargada: **Zarahy Magdalena Flores Saavedra**, con DNI: **73324907**, con el código de estudiante: 0811161048, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Gestión de calidad de las pequeñas empresas, así como la Atención que se les brinda a los clientes que recurren a los establecimientos de servicio.

Por ello, se le invita a participar en una encuesta que se le tomará 5 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico número de celular. Si desea, también podrá escribir al correo Zarahy_flo_saa@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre y apellido del representante legal: Silvana Lopez Alburja

DNI: 00370345

FECHA: 20/09/20

Correo Electrónico: lopez-sil16@hotmail.com

Firma del Representante Legal:

Firma del investigador (o encargado de recoger la información): [Handwritten Signature]



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador usted se quedará con una copia.

La presente investigación se titula "Caracterización de Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, año 2018" y es dirigido por la alumna encargada: **Zarahy Magdalena Flores Saavedra**, con DNI: 73324907, con el código de estudiante: 0811161048, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Gestión de calidad de las pequeñas empresas, así como la Atención que se les brinda a los clientes que recurren a los establecimientos de servicio.

Por ello, se le invita a participar en una encuesta que se le tomará 5 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico número de celular. Si desea, también podrá escribir al correo Zarahy_flo_saa@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre y apellido del representante legal: Hilda Liliana Suárez

DNI: 47689079

FECHA: 20/09/20

Correo Electrónico: _____

Firma del Representante Legal:

Firma del investigador (o encargado de recoger la información): Zarahy Flores Saavedra



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador usted se quedará con una copia.

La presente investigación se titula "Caracterización de Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, año 2018" y es dirigido por la alumna encargada: **Zarahy Magdalena Flores Saavedra**, con DNI: **73324907**, con el código de estudiante: 0811161048, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar la Gestión de calidad de las pequeñas empresas, así como la Atención que se les brinda a los clientes que recurren a los establecimientos de servicio.

Por ello, se le invita a participar en una encuesta que se le tomará 5 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico numero de celular. Si desea, también podrá escribir al correo Zarahy_flo_saa@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre y apellido del representante legal: JUSTA MACALUDU CASTRO

DNI: 80553210

FECHA: 20/09/20

Correo Electrónico: Justa-2018@hotmail.com

Firma del Representante Legal:

Firma del investigador (o encargado de recoger la información):

ANEXO 03: Validación de Juicios por Expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo... IVAN ARTURO GUZMAN CASTRO.....

Identificado con DNI... 07727308..... MAGISTER en: CARRERA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Zarahy Magdalena Flores Saavedra, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado Caracterización de Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, octubre del 2020

Mg. IVAN GUZMAN CASTRO


CLAD N° 5107

Sello y Firma.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD									
PREGUNTAS PARA PROPIETARIOS									
10E	Conocer los elementos de la Gestión de Calidad de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.								
1	¿Usted labora el liderazgo en sus trabajadores para obtener un buen rendimiento en la MYPE?	X			X		X		X
2	¿Cómo gerente de la pollería tiene una planificación para que al final obtenga buenos resultados?	X			X		X		X
3	¿Usted evalúa el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores?	X			X		X		X
4	¿Ha implementado algún instrumento para la mejora continua en su MYPE?	X			X		X		X
5	¿El personal recibe capacitaciones para la atención al público?	X			X		X		X
6	¿Administra bien los tiempos para ejecutar sus tareas y procesos dentro de la pollería?	X			X		X		X
20E	Identificar los factores de la Gestión de Calidad de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.								
7	¿Cree usted que la planeación de las actividades de los colaboradores es fundamental?	X			X		X		X


 Wg. WAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

8	¿Usted cree que es considerable que se distribuyan las actividades dentro de la pollería?	X		X		X		X
9	¿Hace uso de la tecnología para la demostración del producto que ofrece?	X		X		X		X
10	¿Su personal está acostumbrado a trabajar en equipo dentro de la MYPE?	X		X		X		X
11	¿Usted forja los valores y ética hacia sus trabajadoras?	X		X		X		X
PREGUNTAS PARA CLIENTES								
30E	Determinar los principios de la Atención al Cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.							
12	¿La pollería satisface las necesidades de usted como consumidor?	X		X		X		X
13	¿Considera que el trabajador lo escucha cuando requiere algún servicio de la pollería?	X		X		X		X
14	¿La MYPE cumple con sus obligaciones para que usted quede satisfecho?	X		X		X		X
15	¿Cuándo acude a la pollería le brindan un buen trato a usted como consumidor?	X		X		X		X
16	¿Considera que dentro de la MYPE le brindan una buena educación?	X		X		X		X
17	¿La MYPE tiene conocimiento de las necesidades que requiere usted como cliente?	X		X		X		X
18	¿Cree que los colaboradores están comprometidos a cumplir los objetivos de la pollería?	X		X		X		X


Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

40E	Identificar los Beneficios de la Atención al Cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.							
19	¿Considera que regresaría de nuevo a comprar pollo a la brasa?	X		X		X		X
20	¿Si la MYPE le brinda un buen servicio y producto a usted como cliente, cree que el costo valga la pena?	X		X		X		X
21	¿Usted recibe una excelente atención por la cual adquiriría más servicios?	X		X		X		X
22	¿SI usted queda encantado con lo que compro, le interesaría en conocer el resto de los platos que brinda la MYPE?	X		X		X		X
23	¿Usted le sugeriría a otras personas la pollería?	X		X		X		X
24	¿Cree usted que una buena imagen de la pollería a traería a más clientes?	X		X		X		X


 Vg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo... Edita Jerid Periche Castro

Identificado con DNI... 41799958 MAGISTER en: Gerencia Social

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Zarahy Magdalena Flores Saavedra, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado Caracterización de Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, octubre del 2020

Mg. Edita Jerid Periche Castro

CORLAD: 004038

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD								
	PREGUNTAS PARA PROPIETARIOS								
10E	Conocer los elementos de la Gestión de Calidad de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.								
1	¿Usted labora el liderazgo en sus trabajadores para obtener un buen rendimiento en la MYPE?	X		X		X		X	
2	¿Cómo gerente de la pollería tiene una planificación para que al final obtenga buenos resultados?	X		X		X		X	
3	¿Usted evalúa el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores?	X		X		X		X	
4	¿Ha implementado algún instrumento para la mejora continua en su MYPE?	X		X		X		X	
5	¿El personal recibe capacitaciones para la atención al público?	X		X		X		X	
6	¿Administra bien los tiempos para ejecutar sus tareas y procesos dentro de la pollería?	X		X		X		X	
20E	Identificar los factores de la Gestión de Calidad de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.								
7	¿Cree usted que la planeación de las actividades de los colaboradores es fundamental?	X		X		X		X	

J. J. J.
2/2

8	¿Usted cree que es considerable que se distribuyan las actividades dentro de la pollería?	X			X		X		X
9	¿Hace uso de la tecnología para la demostración del producto que ofrece?	X			X		X		X
10	¿Su personal está acostumbrado a trabajar en equipo dentro de la MYPE?	X			X		X		X
11	¿Usted forja los valores y ética hacia sus trabajadores?	X			X		X		X
PREGUNTAS PARA CLIENTES									
30E	Determinar los principios de la Atención al Cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.								
12	¿La pollería satisface las necesidades de usted cómo consumidor?	X			X		X		X
13	¿Considera que el trabajador lo escucha cuando requiere algún servicio de la pollería?	X			X		X		X
14	¿La MYPE cumple con sus obligaciones para que usted quede satisfecho?	X			X		X		X
15	¿Cuándo acude a la pollería le brindan un buen trato a usted cómo consumidor?	X			X		X		X
16	¿Considera que dentro de la MYPE le brindan una buena educación?	X			X		X		X
17	¿La MYPE tiene conocimiento de las necesidades que requiere usted cómo cliente?	X			X		X		X
18	¿Cree que los colaboradores están comprometidos a cumplir los objetivos de la pollería?	X			X		X		X

J. J. J. J.
2/2

40E	Identificar los Beneficios de la Atención al Cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.							
19	¿Considera que regresaría de nuevo a comprar pollo a la brasa?	X			X		X	X
20	¿Si la MYPE le brinda un buen servicio y producto a usted como cliente, cree que el costo valga la pena?	X			X		X	X
21	¿Usted recibe una excelente atención por la cual adquirirá más servicios?	X			X		X	X
22	¿SI usted queda encantado con lo que compro, le interesaría en conocer el resto de los platos que brinda la MYPE?	X			X		X	X
23	¿Usted le sugeriría a otras personas la pollería?	X			X		X	X
24	¿Cree usted que una buena imagen de la pollería a traería a más clientes?	X			X		X	X

Juan Carlos
22



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

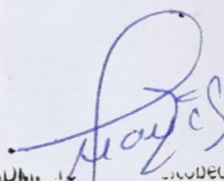
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Yo... José Fernando Escobedo Gálvez

Identificado con DNI. 44632438, MAGISTER en: Gestión Pública

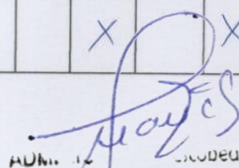
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado por la estudiante Zarahy Magdalena Flores Saavedra, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población – muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado Caracterización de Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018; que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, octubre del 2020

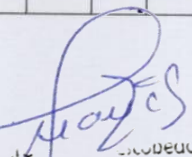

ADH. 12 Escobedo Gálvez
CLAD N° 09720

Sello y Firma.

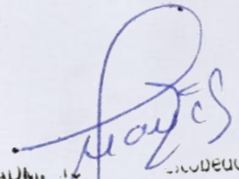
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD								
	PREGUNTAS PARA PROPIETARIOS								
10E	Conocer los elementos de la Gestión de Calidad de las MYPE rubro Pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.								
1	¿Usted labora el liderazgo en sus trabajadores para obtener un buen rendimiento en la MYPE?	X			X		X		X
2	¿Cómo gerente de la pollería tiene una planificación para que al final obtenga buenos resultados?	X			X		X		X
3	¿Usted evalúa el desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores?	X			X		X		X
4	¿Ha implementado algún instrumento para la mejora continua en su MYPE?	X			X		X		X
5	¿El personal recibe capacitaciones para la atención al público?	X			X		X		X
6	¿Administra bien los tiempos para ejecutar sus tareas y procesos dentro de la pollería?	X			X		X		X
20E	Identificar los factores de la Gestión de Calidad de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.								
7	¿Cree usted que la planeación de las actividades de los colaboradores es fundamental?	X			X		X		X


 ADH. ... CLAD Nº 09720

8	¿Usted cree que es considerable que se distribuyan las actividades dentro de la pollería?	X		X	X	X
9	¿Hace uso de la tecnología para la demostración del producto que ofrece?	X		X	X	X
10	¿Su personal está acostumbrado a trabajar en equipo dentro de la MYPE?	X		X	X	X
11	¿Usted forja los valores y ética hacia sus trabajadores?	X		X	X	X
PREGUNTAS PARA CLIENTES						
30E	Determinar los principios de la Atención al Cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.					
12	¿La pollería satisface las necesidades de usted cómo consumidor?	X		X	X	X
13	¿Considera que el trabajador lo escucha cuando requiere algún servicio de la pollería?	X		X	X	X
14	¿La MYPE cumple con sus obligaciones para que usted quede satisfecho?	X		X	X	
15	¿Cuándo acude a la pollería le brindan un buen trato a usted cómo consumidor?	X		X	X	X
16	¿Considera que dentro de la MYPE le brindan una buena educación?	X		X	X	X
17	¿La MYPE tiene conocimiento de las necesidades que requiere usted cómo cliente?	X		X	X	X
18	¿Cree que los colaboradores están comprometidos a cumplir los objetivos de la pollería?	X		X	X	X


 ADMIN. DE LA UNIDAD EDUCATIVA CULTURAL
 CLAD N° 09720

40E	Identificar los Beneficios de la Atención al Cliente de las MYPE rubro pollerías, Distrito La Arena- Piura, Año 2018.							
19	¿Considera que regresaría de nuevo a comprar pollo a la brasa?	X		X		X		X
20	¿Si la MYPE le brinda un buen servicio y producto a usted como cliente, cree que el costo valga la pena?	X		X		X		X
21	¿Usted recibe una excelente atención por la cual adquirirá más servicios?	X		X		X		X
22	¿SI usted queda encantado con lo que compro, le interesaría en conocer el resto de los platos que brinda la MYPE?	X		X		X		X
23	¿Usted le sugeriría a otras personas la pollería?	X		X		X		X
24	¿Cree usted que una buena imagen de la pollería a traería a más clientes?	X		X		X		X


 ADH...
 CLAD Nº 09720