



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
PARA UNA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y
PEQUEÑA EMPRESA RUBRO TRANSPORTE LOS
AMIGOS DEL VOLANTE S.A.C EN LA PROVINCIA DE
HUARMEY, AÑO 2021.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

BRAUL DOMINGUEZ MIRIAMS BEATRIZ

ORCID: 0000-0002-9935-4794

ASESOR

CENTURIÓN MEDINA REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE -PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Braúl Domínguez, Miriams Beatriz

ORCID: 0000-0002-9935-4794

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

JURADO

Morillo Campos Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda

Presidenta

Limo Vásquez, Miguel Angel

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio César

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

Asesor

AGRADECIMIENTO

Dr. Reinerio Centurión Medina agradezco por su apoyo y esfuerzo que nos enseñanza para dar un trabajo en mi tesis.

Agradezco a mis padres que han dado todo el esfuerzo para que yo ahora este culminando esta etapa de mi vida y darles las gracias por apoyarme en todos los momentos difíciles de mi vida.

Agradezco en primer lugar a Dios y a mi hermana por su apoyo incondicional que me brindan cada día para seguir luchando y lograr mis sueños y ser una buena profesional.

A dios por darme salud y vida y conocimiento para cumplir con todos mis objetivos que me propuesto.

DEDICATORIA

A mi padre por todo el esfuerzo que da para ser una persona de bien y se sienta orgulloso de mi de todos mis logros.

Dedico a mis abuelos por confiar en mi todo lo que ellos quieren que sea y se sienta orgulloso de mí.

Dedico a mi mamá por apoyarme mucho en mi proyecto y poder seguir adelante y cumplir con mis metas a futuro y ser una persona ejemplar para mis hermanas.

Dedico a mis hermanas por su apoyo y conocimiento que me dan para cumplir mis objetivos y metas que quiere cumplir.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de Atención al Cliente para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte Los Amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021. La investigación que se utilizó fue aplicada cuantitativa, de nivel descriptivo, el diseño de investigación fue no experimental – transversal. Además, se tuvo una población de 15 socios de la Micro y pequeña empresa con una muestra dirigida de 10 socios a quienes se aplicó un cuestionario de 18 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 80% no tuvo conocimiento sobre atención al cliente, el 40% no considera que la atención al cliente ayuda a alcanzar los objetivos para la Mype, y el 90% no conoce las técnicas que debe implementar la empresa, el 80% cree que la gestión de calidad no es un factor importante para la atención al cliente. Se concluye que la mayoría de los representantes tienen desconocimiento sobre atención al cliente y gestión de calidad y tampoco tienen objetivos definidos para el futuro de la empresa.

Palabras claves: atención al cliente y gestión de calidad.

ABSTRAC

The present research work had as a general objective to determine the main characteristics of Customer Service for quality management in the micro and small transport business Los Amigos del Volante SAC in the province of Huarmey, year 2021. The research used It was applied quantitative, descriptive level, the research design was non-experimental - cross-sectional. In addition, there was a population of 15 partners of the Micro and small business with a targeted sample of 10 partners to whom a questionnaire of 18 questions was applied, applying the survey technique. Obtaining the following results: 80% did not have knowledge about customer service, 40% do not consider that customer service helps to achieve the objectives for the Mype, and 90% do not know the techniques that the company must implement, the 80% believe that quality management is not an important factor for customer service. It can be concluded that most of the representatives have a lack of knowledge about customer service and quality management and do not have defined objectives for the future of the company.

Keywords: customer service and quality management.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRAC	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases Teóricas de la Investigación	11
III. HIPÓTESIS.....	19
IV. METODOLOGÍA.....	20
4.1 Diseño de la investigación	20
4.2 Población y Muestra.....	20
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores	21
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
4.5 Plan de análisis.....	23
4.6 Matriz de consistencia.....	24
4.7 Principios éticos	25
V. RESULTADOS.....	26
5.1 Resultados	26
5.2. Análisis de resultados.....	31
VI. CONCLUSIONES	47
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
Anexos	51
Anexo 1: Cronograma de actividades	51

Anexo 2: Presupuesto.....	52
Anexo 3: Cuestionario.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Características de los representantes de la micro y pequeña empresa rubro Los amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021.....	26
Tabla 2. Características de la Micro y Pequeña empresa rubro Los amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021.....	27
Tabla 3. Característica de la atención al cliente para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro Los amigos del volante S.A.C. en la provincia de Huarmey, año 2021.....	28
Tabla 4. Plan de mejora de atención al cliente para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte los amigos del volante s.a.c. en la provincia de Huarmey, año 2021.....	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	57
Figura 2. Genero.....	57
Figura 3. Grado de instrucción.....	58
Figura 4. Cargo.....	58
Figura 5. Tiempo en el cargo.....	59
Figura 6. Tiempo de permanencia en la empresa.....	59
Figura 7. Número de socios.....	60
Figura 8. Personas que trabajan en su empresa.....	60
Figura 9. Objetivos de creación.....	61
Figura 10. Termino atención al cliente.....	61
Figura 11. Técnicas modernas de atención al cliente.....	62
Figura 12. Importancia de atención al cliente para la organización.....	62
Figura 13. La atención al cliente ayuda a alcanzar los objetivos para la mype.....	63
Figura 14. Las técnicas que debe implementar la organización.....	63
Figura 15. Término de Gestión de calidad.....	64
Figura 16. La mype da una buena gestión de calidad.....	64
Figura 17. La Gestión de calidad es factor importante para la atención al cliente.....	65
Figura 18. Gestión de calidad es primordial para la empresa.....	65

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la atención al cliente es uno de los pilares más importantes para el desarrollo económico en las empresas por lo que se complementa con la gestión de calidad siendo uno de los componentes principales en las relaciones externas, como son los clientes de cada empresa. La necesidad de tener buenas relaciones con los clientes con lleva a que las organizaciones en la actualidad este comenzando a prestar mayor atención a la implementación de mejores estándares de calidad en el servicio que ofrece; por lo que podemos manifestar que la adecuación de estos servicios forma parte de una cultura corporativa de la organización, el cual va permitir encontrar mejores perspectivas para su desarrollo e implementación.

Podemos manifestar que esta era de la globalización ha incrementado la competitividad que existe entre las diferentes empresas y como consecuencia a la similitud de servicios disponibles en el mercado. Por lo tanto, una empresa que ingresa al mercado necesita obligatoriamente saber cómo llegar e influenciar en sus clientes para ganar su fidelidad y de esta manera aumentar la rentabilidad de la empresa.

Hoy en día con la coyuntura de la covid-19 se ha generado diversos problemas en el transporte público ya que las empresas les han costado adaptarse y adecuarse a los protocolos de bioseguridad establecidos por el gobierno para la contención de los contagios de la covid-19. Las empresas de transporte se convierte en el nuevo foco de propagación de este virus, por este motivo se debe tomar medidas para el cumplimiento del protocolo como son: mascarilla quirúrgica, alcohol en gel para desinfectar sus manos y contar con las ventanas abiertas para que haya una buena ventilación y

mantener siempre limpio, desinfectado frecuentemente los vehículos, colocar placas transparentes para evitar el contagio físico entre el chofer y los pasajeros y así disminuir la propagación ya que muchas empresas de transporte ignoran las medidas estrictas de bioseguridad. Ya que de esta manera influye en la atención al cliente al adaptarse a nuevos cambios y saber llegar a los pasajeros para brindarles un mejor servicio e informar de manera gentil los riesgos que se pueden prevenir ante esta enfermedad que se está dando.

Las micro y pequeñas empresas representan un aporte importante en el mundo entero ya que genera ingreso económico y puestos de trabajo a muchas personas, por ello cada país sea desarrollado o sub desarrollado cuenta con la presencia de éstas micro y pequeñas empresas porque mueven solvencia económica en todo sentido. FUNDACIÓN EU-LAC, 2015 (como se citó en Dominio de las ciencias, 2017) indica que en Europa y América Latina este sector tiene en promedio un 99% de la red productiva y absorbe entre 40 y 80 % de la fuerza laboral, por ese motivo afectan considerablemente los ingresos y las condiciones laborales de la población que depende de su desempeño. Ya que en nuestra micro y pequeña empresa es una de ellas y conforman un conjunto considerable de fuerza laboral.

Por otro lado, con respecto a la atención al cliente podemos mencionar que es parte importante de toda micro y pequeña empresa ya que van de la mano para lograr sus objetivos como tal. Según Saavedra (2012) indica que la atención al cliente es fundamental para la empresa para manejar adecuadamente los problemas que pudieran presentarse en algún momento y como enfrentarlos y la manera de resolverlos son claves para mantener la fidelidad de los clientes ya que la empresa escucha su reclamo y el disgusto que le ha originado. Por tal motivo la empresa siempre está actualizándose

en cuanto a la tecnología y a todo lo que se exige en el mundo empresarial, cumpliendo con sus principales objetivos en el servicio al cliente y el beneficio económico, por lo tanto, se debe innovar y teniendo en cuenta nuevas técnicas o metodologías que permita conseguir nuevos clientes fieles, creando estrategias sin olvidar la capacidad que tiene la empresa para la realización de metas nuevas y mejores.

A nivel nacional con respecto a la Atención al cliente es uno de los puntos primordiales que se debe cumplir dentro de la micro y pequeña empresa, sin importar el tamaño ni la estructura, deben demostrar la capacidad para desempeñar que al ser la primera imagen que se da a los clientes y ser la preferencia para el desarrollo y crecimiento de la organización. Según Alayo (2017) indica que las empresas no están muy desarrolladas lo cual limita el crecimiento y progreso del sector; prueba de ello es la informalidad, lo cual se define como un indicador, ya que la mayoría de las empresas de transporte público no cumple con toda la documentación en regla. Incluso se ocasionan pérdidas de vidas humanas. La micro y pequeña empresa en atención al cliente es un rol importante en la economía en cuanto al servicio que se brinda y volvernos competitivo y lograr posesionarse en los diferentes mercados.

A nivel Regional, las Empresas de Transporte, cuentan con un proceso de gestión de calidad bajo sobre la atención al cliente, para ofrecer un óptimo servicio a la población con seguridad y confianza que los usuarios desean obtener. Ya que las empresas no desarrollan estudio de mercado para mejorar de esta manera la atención del usuario, pues gracias a ello se podría conocer al detalle las expectativas y necesidades ya que este sector tiene un buen movimiento económico y por consiguiente necesita de innovación continua y propuestas de mejora para que la

empresa este bien organizado y controlado y llegue a surgir con actitud mental positiva.

A nivel local, la empresa de transporte Los Amigos del Volante S.A.C de la provincia de Huarmey, presenta un problema que se da día a día con los clientes, donde los transportistas de carga con 8 años de servicio se quejan constantemente de la mala atención al cliente que reciben al momento de brindar el servicio, esto demuestra que existe deficiencia en la gestión de calidad en atención al cliente y se debe plantear una propuesta de mejora para incrementar su efectividad en cuanto a su servicio. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características de la atención al cliente y cómo se podrá mejorar para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte Los Amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021? Para resolver el problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la atención al cliente para mejorar una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte público Los Amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021. Y para cumplir con el objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: Describir las características de los representantes de la micro y pequeña empresa rubro transporte Los Amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021, Definir las características de la micro y pequeña empresa rubro transporte Los Amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021, Identificar las características de la atención al cliente para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte Los Amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021, Elaborar una propuesta de mejora de la atención al cliente para

una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte Los Amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año2021.

El trabajo de investigación está justificado porque permitió poner en práctica aspectos teóricos de la propuesta de mejora de atención al cliente para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte para el crecimiento y desarrollo de la misma. Asimismo, permitió explorar de manera amplia las características de la atención del cliente en las empresas que aplican la capacitación en el marco de estudio, corroborándose con las teorías de la investigación las cuales seguirán vigentes en el mercado generando puestos de trabajo que beneficiará a la población de nuestra región. Esto, realizando consultas bibliográficas en ciencias administrativas y repasando tesis de distintos autores de educación superior.

También facilitó para la comprensión de las necesidades de los trabajadores de transporte de la empresa Los amigos del Volante S.A.C contribuyendo a una buena administración de los propietarios de las micro y pequeñas empresas. Esto permitió conocer la atención al cliente y su aplicación como método y herramienta para lograr una mayor captación de pasajeros. Asimismo, nos ayuda a satisfacer realmente sus necesidades y alcanzar la fidelización de estos para generar mayor rentabilidad al brindar un mejor servicio. Por ello, dicha investigación servirá de base para futuras investigaciones sobre las variables del estudio.

Se empleó la metodología de investigación que permitió evaluar científicamente la variable en estudio, atención al cliente, haciendo uso del método de la encuesta que está destinada a los usuarios de la empresa de transporte. La misma que estuvo

estructurada por un cuestionario, el cual recogió información para ser tratada estadísticamente.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Nacionales

Quispe (2021) en su tesis *Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente de la mype del Sector Servicios rubro Transporte urbano de Pasajeros línea 15 de la Ciudad de Juliaca Región Puno año 2019*, su objetivo general fue determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente de la mype del sector servicios rubro transporte urbano de pasajeros línea 15 de la ciudad de Juliaca, región puno año 2019; cuya población y muestra estuvo conformada por 25 socios de la mype, el diseño de investigación utilizada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal. En cuanto la técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario de 22 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: el 68% de socios de la mype del sector de transportes tienen conocimiento sobre gestión de calidad, el 44% considera que la atención al cliente es la prioridad para determinar la calidad de la empresa, el 92% utilizan la estrategia de buena atención a sus clientes para retenerlos, el 76% no evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes luego de brindar su servicio, llegando a la conclusión que las mypes del sector de transporte solo un mínimo porcentaje de socios conoce de técnicas modernas de gestión de calidad y la mayoría de los socios de las mypes utilizan la estrategia de la buena atención a sus clientes.

Otiniano (2019) en su trabajo de investigación *La Gestión de Calidad en Atención al Cliente y Propuesta de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios, rubro Transporte de Colectivos Categoría M1 del Distrito de Nepeña, año 2018*. Tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro de transporte de colectivos categoría M1 del distrito de Nepeña año 2018. Se aplicó un cuestionario de 24 preguntas a una población de cinco micro y pequeñas empresas, el diseño de investigación utilizada fue no experimental, transversal y descriptivo. En cuanto a la técnica de la encuesta, se tuvieron los siguientes resultados: el 60% tiene entre 45 y 60 años, 80% son formales de género masculino y tiene 8 trabajadores. El 60% reconoce que genera ventajas, solo el 40% lo aplica, el 70% conoce como debería ser una buena atención al cliente, 60% desconoce si el cliente se encuentra satisfecho, 50% se encuentran disconformidad, 40% reciben sugerencias y a veces lo practican, 80% no capacitan al personal, la mayoría de las empresas desconocen si los clientes se encuentran satisfecho con el servicio o insatisfecho y no tiene la certeza si disminuye los clientes. Concluyendo que la mayoría de las mypes desconocen referente a la gestión de calidad y no promueven la capacitación.

Cavalié (2018) en su investigación *Gestión de Calidad de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte – trimovil de la ciudad de Tingo María, año 2017*. Tuvo como objetivo general determinar las principales características de gestión de calidad en la capacitación de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte – trimovil de la ciudad de Tingo María, año 2017, el diseño de investigación fue no experimental y descriptiva. Para llevarse a cabo se trabajó con una muestra de 10 microempresas de una población de 20, se aplicó un cuestionario

con 18 preguntas para la recopilación de la información se realizó la técnica de la encuesta. Se obtuvieron los siguientes resultados a las Mypes, el 40% de los representantes tiene entre 31 a 50 años de edad, el 100% son masculino, el 60% poseen con educación secundaria, el 100% es dueño de las mypes, el 80% tiene 7 a más años de permanencia en el rubro, el 100% de la mypes cuenta con 11 a más trabajadores, el 80% tiene 7 años de permanencia en el rubro, 100% son personas no familiares, el 90% se creó para generar ganancias. La gestión de calidad en la capacitación el 60% tienen desconocimiento de la variable gestión de calidad, el 40% desconocen la técnica de gestión de calidad, el 80% si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, el 100% si se han capacitado en los últimos años, el 60% de 1 a 2 veces se capacitaron, el 60% considera la capacitación es una inversión, el 60% se ha capacitado en reglas de tránsito, llegando a la conclusión que las mypes desconocen el tema de gestión de calidad indicando que la capacitación como una inversión y no lo incluyen dentro de los principales desarrollo y crecimiento de la empresa.

Alburqueque (2017) en su tesis *Caracterización del Control de Calidad y el uso de Atención al Cliente en las mype de Servicio rubro Transporte Urbano (Colectivo) en el distrito de Sullana año 2017*. Tuvo como objetivo principal determinar las principales características de la gestión de calidad y financiamiento de las MYPE rubro transporte de carga ruta Sullana – lima- Sullana año 2017. Se realizó la investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativa, diseño no experimental con corte transversal. Para la recopilación de la información se realizó la técnica de la encuesta de 384 clientes a encuestar y se utilizó la herramienta del cuestionario. Conformado de 22 preguntas cerradas. Se obtuvieron los siguientes resultados: el 90% manifiestan que para la marcha de la empresa es indispensable el financiamiento y el mismo porcentaje

refieren que para lograr el financiamiento es en la modalidad de largo plazo. En la gestión de calidad el 52% manifestaron que si tienen nivel de gestión de calidad, un 90% se orientan a ser competitivos y brindar mejor calidad frente a la competencia, en conclusión para las Mypes es importante el financiamiento por el flujo efectivo porque cubre todos los gastos de la empresa como son pago de personal, servicios básicos, seguridad, impuestos, en relación a la gestión de calidad las empresas cuentan con un control de la eficacia garantizando el bienestar de los clientes y además estas mypes cuentan con objetivos fundamentales que contribuyen a la mejora de la competitividad y la calidad, frente a la competencia.

Antecedentes Regionales

Pérez (2020) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro de taxi, en el distrito de nuevo Chimbote, provincia del santa, año 2017. Caso: Flores taxi*, su objetivo general determinar las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro de taxi, en el distrito de Nuevo Chimbote, provincia del santa año 2017. Caso: Flores taxi. La investigación fue de diseño no experimental, transversal para el recojo de información se utilizó una muestra de 3 micro y pequeñas empresas, se aplicó un cuestionario de 21 preguntas, se obtuvieron los siguientes resultados: el 100% de los representantes manifestaron tener de 41 años a más, el 100% de son de género masculino, el 50% indicaron tener que el cargo de propietario, el 100% de las mypes tienen una permanencia en el mercado de 6 a 8 años, el 100% tienen objetivos definidos, el 100% que la gestión de calidad es importante para el crecimiento de la empresa, el 100% manifiesta que sus clientes están satisfecho con el

servicio brindado , la conclusión que la mayoría de las mypes aplican gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente ya que las empresas por medio de su encuesta a sus clientes determinarían el nivel de satisfacción.

Cueto (2020) en su tesis *La gestión de calidad con el uso de las Tic en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro transportes de pasajeros por vía terrestre, del distrito de Chimbote, provincia del santa, departamento de Ancash año 2017- casco: empresa de transporte Cruz del Norte*, su objetivo general determinar las características con el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, en las micro y pequeñas empresas del sector transporte, rubro transporte de pasajeros por vía terrestre del Distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, año 2017, para la recolección de datos se utilizara la técnica encuesta, el tipo de investigación será cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal. Se obtuvieron los siguientes resultados : el 60% tiene de 31 a 50 años de edad, el 60% tiene estudios superiores universitarios y dueños de la empresa, respecto a la mypes el 100% tiene más de 8 años de actividad en el mercado, el 80% considera que el uso de las Tics ayuda al crecimiento de la empresa, el 60% considera que brinda un ahorro de tiempo, conclusión que los empresarios son varones de 31 a 50 años (60%) el uso de tic tiene costo alto (80%) para lograr una comunicación más rápida con los usuarios (60%) y poder incrementar sus ventas (20%).

Moreno (2019) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro otras actividades de transporte por vía terrestre (interprovincial), del distrito de Huaraz (2018)*, tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y plan de

mejora en las mypes del sector servicios, rubro otras actividades de transporte por vía terrestre (interprovincial) del distrito de Huaraz, 2018. Para el recojo de información se escogió una muestra de 37 mypes de una población de 40 representantes, a quien se les aplico un cuestionario de 28 preguntas por medio de una encuesta, el diseño de investigación se utilizó un tipo y nivel de investigación cuantitativa, descriptiva con un diseño no experimental (transversal). Obteniendo los siguientes resultados: el 62.16% tiene definido su misión y visión, el 78.38% planifican su actividades para brindar un servicio adecuado, el 35.14% tiene como dificultad implementar gestión de calidad, el 54.05% recoge sugerencias y reclamos del cliente para mejorar el nivel de servicio, conclusión que las empresas están aplicando una gestión de calidad para planificando sus actividades y considerando un buen trato al cliente para retenerlos.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

Micro y pequeñas empresas

Según La ley 28015 menciona que las Micro y pequeñas empresas esta por una persona natural o jurídica, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las mypes se acogen al Régimen Laboral Especial para la Micro y Pequeña Empresa para ubicarse en las categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles.

Características de las Mypes

Las Micro y pequeña empresa deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, en cuestión de las ventas anuales. Según la Ley N° 30056 (2013) mencionada los siguientes:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT
- Las pequeñas empresas: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1,700 UIT y hasta el monto máximo de 2,300 UIT

Importancia de las Mypes

Las micro y pequeñas empresas son importantes porque produce grandes oportunidades para las familias peruana de bajos recursos, mejorando la cultura empresarial y ofreciendo numerables puestos de trabajo, creando valores a la población sobre el impacto positivo que puede tener en el país.

Trebejo (2020) las micro y pequeña es vital porque representan un sector importante en la actividad productiva del país para generar mayor empleo para el crecimiento económico y reduciendo la pobreza.

Funciones y características principales de un Gerente o representante legal.

El representante de la micro y pequeña Los amigos del Volante S.A.C, es elegido por una asamblea o junta de socios por un tiempo, este cargo suele ser de libre nombramiento, en el momento que los socios requieran su presencia del representante legal no tendrá ningún tipo de impedimento para hacerlo, salvo que exista algún tipo de circunstancia que le impida. Todo representante legal tiene que tener un suplente cuando ocurra en ocasiones excepcionales (Jaramillo & Asociados Abogados, 1966). El representante legal tiene responsabilidad administrativa y en casos excepcionales penal y frente a los socios, por cualquier tipo de perjuicio económico causado. En los casos que el

representante legal es una persona jurídica, la responsabilidad respectiva será de él y de quien actúe como su representante legal.

Las características de la micro y pequeña empresa de Transporte.

- **Fiabilidad:** Una cualidad que toda empresa debe tener al 100% dando la confianza a los clientes para que los pasajeros llegara al lugar previsto y a la hora acordada.
- **Tiene la cobertura adecuada:** Una empresa de transporte de calidad es aquella que realiza un buen servicio con la seguridad que corresponde.
- **Versatilidad:** La empresa de transporte debe tener experiencia en lo que hace, ya que permite llegar a tu destino, con vehículo adaptado a casi todas las necesidades; su rapidez para distancias largas.
- **Servicios de ofertas personalizadas:** La atención al cliente y el servicio debe ser personalizado, ya que los usuarios necesitan sentir que están recibiendo un servicio de calidad ya que, dando una buena atención, les hará sentir a gusto y a seguir necesitando su servicio (Consigmar, 2021). Conclusión que las micro y pequeña empresa brinde una mejora atención con el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.

Atención al Cliente

Definiendo esta variable, nos permite conocer a fondo su importancia para saber ejecutarlo dentro de la empresa. Según Serna (2006) Atención al Cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. La atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. Por otro lado Keller (2006) refiere

que el concepto de atención al cliente es aquel servicio que prestan las empresas de servicios a sus clientes, en caso que necesiten manifestar reclamos, sugerencias, inquietud sobre el servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector. La Conclusión sería para tener una mejor calidad de servicio sería capacitando al personal constantemente para dar un servicio correcto al cliente, considerando necesario invertir tiempo, energía y recursos necesarios para mantener a su personal centrado en el cliente.

Blanco (2008) menciona que la Atención al Cliente ofrece un servicio caracterizado y capaz de superar las expectativas de los clientes es una de las principales responsabilidades de los trabajadores para tener contacto directo para analizar los tipos y las diferentes variables en las relaciones con el mismo para desarrollar las habilidades sociales implicadas en el tratamiento de dudas, quejas y reclamaciones. La Conclusión ofrecer un buen servicio a las necesidades del cliente y capaz de superar las expectativa es una de las principales responsabilidades de los trabajadores para tener contacto directo.

Importancia de Atención al Cliente

Uno de los factores más importante de la empresa, es que planifica cuidadosamente aquellas tareas que tenga que ver con el trato directo con el cliente, aunque muchas veces no, nos damos cuenta que los clientes son nuestros y más apreciado ya que con ellos la empresa puede sobrevivir .Además si se aporta un valor adicional se estará creando una ventaja competitiva frente a las demás empresas, es por ello que el cliente se fideliza y recomienda los servicios; como consecuencia nos permitirá incrementar

los ingresos (Tapia, 2021). La Conclusión que la empresa debe tener claro que sus estrategias, acciones y objetivos deben de ir encaminados hacia el cliente.

Características de la Atención al cliente

Atención al cliente son acciones, iniciativas y proceso que la empresa hace para mejorar la experiencia del cliente para que regrese y no reclame. Heyarqui (2020) señala que las características de atención al cliente son:

- **Credibilidad:** Crear un ambiente de confianza entre la empresa y el cliente. Se honesto y no prometas lo que no se puede cumplir, va desde ti mismo hasta el equipo de trabajo.
- **Comunicación abierta:** Una buena comunicación entre la empresa y cliente es aquella que se adapta de forma natural y sin complicaciones a las características y hábitos de los clientes. La empresa debe investigar y conocer cuáles son sus preferencias a la hora de contactar con la empresa. Es importante tener abierta el máximo número de vías de comunicación para hacer fácilmente accesible y que los clientes contacten de forma rápida y sencilla.
- **Comprensión:** Toda empresa debemos saber que desea, cuáles son sus necesidades y sobre todo entenderlas y guiarlo en su decisión que ellos tomen al brindarlo el servicio.
- **Accesibilidad:** Para que el cliente sepa de tu empresa ya no es necesario irse a otra empresa que es la competencia es bueno crear un buzón de quejas, sugerencias y comentarios. Es bueno crear una página web indicando la dirección de la empresa, número de teléfono para que tu cliente siempre tenga una respuesta.

- **Puntualidad:** En relación con tu cliente, la puntualidad es algo fundamental en cualquier tipo de negocio, si quieres ganar puntos extras, se puntual siempre.
- **Comodidad:** Toda empresa busca la comodidad al igual que la competencia con sus compañeros, un buen estado de bienestar en la empresa es aumentando su tranquilidad y confianza.

Gestión de Calidad

Es un conjunto de actos, operaciones y tramites que realiza una persona cual fuere su categoría dentro o fuera de una empresa para lograr los objetivos específicos, de esta manera Pérez & Merino (2008), explican que la gestión de calidad es un conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también llamada la dirección o administración de una compañía o un negocio.

Conocer el significado de gestión ha permitido que los involucrados de la empresa amplíen sus conocimientos y tengan un concepto de mayor puntualidad.

Propuesta de mejora de la atención al cliente para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa.

Dávila (2020) indica que la propuesta que permitirá mejorar la atención al cliente para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa, considerando la creciente demanda y el desarrollo de nuevos competidores para ellos, se elaboró un plan de acción que incluyo herramientas y acciones estructuradas que orientaran al personal a brindar un mejor servicio respondiendo de manera adecuada a las necesidades de los clientes, brindando una atención optima, generar una distinción en el mercado que cumplan con las expectativas del cliente para sobresalir de la competencia por la calidad de su servicio, permitiendo brindar un valor agregado para lograr una gestión

de calidad, alcanzando a su vez sus objetivos la empresa, que con llevar a incrementar la satisfacción y generando lealtad los clientes. Finalmente se planteará la estructura para la elaboración de un manual de procedimiento que la empresa pueda utilizar y recopilar información de los procesos planteados, para ser utilizado en procesos de formación y capacitación y a fortalecer la integración de la empresa de transporte. Conclusión es mejorando el proceso de atención para la satisfacción del cliente sea fiel a la empresa generando valor en los servicios brindados.

2.3. Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas

De esta manera las micro y pequeña empresas tratan que generar un buen ingreso económico a través de la comercialización, prestación de servicios entre otros. Las micro y pequeña empresas presentan sus propuestas para los futuros emprendedores como el objetivo de mejorar un entorno favorable a su competitividad, promoviendo la conformación y brindando una buena atención al cliente para el desarrollo de la organización.

Importancia de la gestión de calidad en la atención al cliente

Para una mejor gestión de calidad es muy importante capacitar a los colaboradores aplicando las herramientas necesarias para mejorar los procesos de la elaboración, teniendo como beneficios mejorando la imagen de la empresa, capacitando a los colaboradores, aumentando el nivel de rentabilidad y utilidad, la gestión de calidad siempre te puede llevar al éxito o al fracaso en la empresa. Es importante una gestión de calidad en la atención al cliente para lograr la fidelización de los clientes y

compromiso por parte de ellos, cumpliendo con los protocolos ya establecidos en la gestión.

Importancia de atención al cliente en la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte.

El transporte es uno de los rubros que se puede invertir para obtener buenos ingresos económicos; ya que la gran parte de las personas tienen el temor de emprender un nuevo rubro. Cabe indicar que el transporte es una herramienta importante para la población ya que no existe en ningún lugar que no se utilice el transporte. Para que el negocio funcione debemos tomar en cuenta el lugar y sobre todo la buena atención al cliente; los socios de la empresa deben conocer el buen trato que debe tener todo cliente sino optaran por la competencia y ocasionara perdidas en la empresa. Los clientes en la actualidad ellos deciden en que empresa ir. Es importante aplicar estrategias de atención al cliente para mejorar en todo aspecto y poder posesionarse en el mercado.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio: Propuesta de mejora de atención al cliente para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte los amigos del volante S.A.C en la provincia de Huarney, año 2021, no se planteó una hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño No experimental-transversal-descriptivo.

Fue No experimental porque se estudió la variable atención al cliente conforme a la realidad sin sufrir modificaciones. No se presentó ningún problema en caso que ya existiera.

Fue Transversal porque el estudio Propuesta de mejora de atención al cliente para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte los amigos del volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021. Se estudió en un espacio de tiempo determinado donde se tendrá un inicio y un fin, específicamente el año 2021.

Fue Descriptivo porque solamente se describió las características más importantes de la variable en estudio conforme a la realidad tal y como se presentó en base a los resultados se elaboró un plan de mejora.

4.2 Población y Muestra

a) Población

La población estuvo conformada por 15 socios de la micro y pequeña empresa rubro Transporte Los Amigos del Volante S.A.C en la Provincia de Huarmey, año 2021.

b) Muestra

La muestra estuvo conformada por 10 socios de la micro y pequeña empresa rubro transporte Los amigos del Volante S.A.C.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de mediciones
Representantes de la micro y pequeña empresa	Jaramillo & Asociados Abogados (1966) El representante es elegido por una asamblea o junta de socios por un tiempo, este cargo suele ser de libre nombramiento, en el momento que los socios requieran su presencia del representante legal no tendrá ningún tipo de impedimento para hacerlo, salvo que exista algún tipo de circunstancia que le impida.	1. Edad	a) 35 a 42 años b) 48 a 50 años c) 55 años a mas	Razón
		2. Género	a) Masculino b) Femenino	Nominal
		3. Grado de instrucción	a) Primaria b) Secundaria c) Sin instrucción	Ordinal
		4. Cargo que desempeña	a) Dueño b) Administrador	Nominal
		5. Tiempo en el cargo	a) 4 a 6 años b) 8 a 10 años c) 10 a más años	Razón
Micro y pequeñas empresas	Entidad que genera ingresos a través de algún tipo de actividad, caracterizada por su diversificación, y los beneficios que otorga a la sociedad, formada por personas emprendedoras, contando con un numero de colaboradores que permiten su funcionamiento	6. Tiempo en la empresa	a) 4 a 6 años b) 8 a 10 años c) 10 a más años	Razón
		7. Número de socios de la mype	a) 1 a 6 b) 6 a 8 c) 9 a 12 d) 13 a más	Nominal
		8. Las personas que trabajan en su empresa	a) Familiares b) Personas no familiares	Nominal
		9. Objetivo de creación	a) Generar ganancia b) Experiencia c) Subsistencia	Nominal

Atención al cliente para una gestión de calidad	Es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejorar que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. Una serie de procesos que establece pautas, normativas para mejorar el servicio de una empresa.	10. Conoce el termino atención al cliente	a) Si b) No	Nominal
		11. Técnicas modernas de atención al cliente	a) Benchmarking b) Empowerment c) Gestión de calidad d) Otros e) Ninguna	Nominal
		12. La atención al cliente es importante para la organización	a) Si b) No c) Tal vez d) No opina	Nominal
		13. La atención al cliente ayuda a alcanzar los objetivos para la organización	a) Si b) No	Normal
		14. Conoce las técnicas que debe implementar una organización	a) Si b) No	Normal
		15. Conoce el termino de gestión de calidad	a) Si b) No	Normal
		16. Considera usted que la organización de una gestión de calidad	a) Si b) No c) No opina	Nominal
		17. Cree usted que la gestión de calidad es un factor importante para la atención al cliente	a) Si b) No	Normal
18. Considera usted que la gestión de calidad es primordial para la empresa	a) Si b) No	Normal		

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento del cuestionario estuvo conformado por 18 preguntas las cuales están distribuidas en tres partes, la primera parte fueron las características de los representantes, la segunda parte las características de las micro y pequeña empresa rubro Amigos del Volante SAC, la tercera parte sobre las características de atención al cliente aplicado a la Gestión de calidad.

4.5 Plan de análisis

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes programas: Microsoft Word: procesador de texto de Office 2013, Microsoft Excel: programa desarrollado y distribuido por Microsoft, el mismo que fue utilizado para la tabulación, elaboración y diseño de las figuras correspondientes a los resultados obtenidos en las encuestas.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología	Muestra
<p>Propuesta de mejora de atención al cliente para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte Los amigos del Volante SAC en la provincia de Huarmey, año2021</p>	<p>¿Cuáles son las características de la atención al cliente y cómo se podría mejorar para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte publico Los amigos del Volante SAC en la provincia de Huarmey, año 2021?</p>	<p>General: Determinar las características de la atención al cliente para mejorar una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte Los amigos del Volante SAC en la provincia de Huarmey, año2021</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Describir las características de los representantes de la micro y pequeña empresa rubro transporte publico Los amigos del Volante SAC en la provincia de Huarmey, año2021 -Definir las características de la micro y pequeña empresa rubro transporte publico Los amigos del Volante SAC en la provincia de Huarmey, año2021 -Identificar las características de la atención al cliente para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte publico Los amigos del Volante SAC en la provincia de Huarmey, año2021 - Elaborar una propuesta de mejora de la atención al cliente para gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro transporte publico Los amigos del Volante SAC en la provincia de Huarmey, año2021 	<p>Atención al cliente</p>	<p>Por tratarse de una investigación descriptiva no se plantea la hipótesis.</p>	<p>Diseño de la investigación: Se utilizó un diseño No experimental transversal</p>	<p>Población: Está determinada por una población de 15 socios de la micro y pequeña empresa rubro transporte Los amigos del Volante S.AC en la provincia de Huarmey, año 2021</p> <p>Muestra: Se utilizó una muestra dirigida de 10 socios de la micro y pequeña empresa rubro transporte Los amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año2021.</p>

4.7 Principios éticos

Los principios éticos que se tomara en cuenta de acuerdo a la política de la Uladech y para ello se tomó en consideración los siguientes principios:

Beneficencia o no maleficencia, la información obtenida de los representantes de la micro y pequeña empresa rubro Transporte Los Amigos del Volante S.A.C, se realizó de manera oportuna, considerando el tiempo y lugar adecuado respetando la opinión de cada uno de ellos.

Autonomía, se verifico alternativas para una mejora en la toma decisiones en cuanto a los valores profesionales de cada socio de dicha empresa de transporte.

Confidencialidad, se recopiló información y tuvo un mayor porcentaje de seguridad para obtener buenos resultados de la investigación en estudio.

Consentimiento Informado, se utilizó técnicas y preguntas apropiadas para recibir mejor información en la encuesta y guardar información en un software en una base de datos.

Justicia, la información solicitada a los socios de la micro y pequeña empresa rubro Transporte Los Amigos del Volante S.A.C se plasmó tal cual fue su aportación a nuestra investigación respetando la verdad de ellos.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de la micro y pequeña empresa rubro Los amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021

DATOS GENERALES	N	PORCENTAJE
Edad		
35-42 años	4	40%
43-50 años	3	30%
51 a más años	3	30%
TOTAL	10	100%
Genero		
Masculino	10	100%
Femenino	0	0%
TOTAL	10	100%
Grado de instrucción		
Primaria	2	20%
Secundaria	6	60%
Sin instrucción	2	20%
TOTAL	10	100%
Cargo que desempeña		
Dueño	9	90%
Administrador	1	10%
TOTAL	10	100%
Tiempo en el cargo		
3 a 6 años	3	30%
7 a 10 años	5	50%
11 años a mas	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeña empresa rubro Los Amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021.

Tabla 2

Características de la Micro y Pequeña empresa rubro Los Amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarney, año 2021

Año de la empresa en el rubro	n	%
Tiempo de permanencia		
3 a 6 años	3	30%
7 a 10 años	3	30%
11 años a mas	4	40%
TOTAL	10	100%
Número de socios de la mype		
1 a 4 socios	2	20%
5 a 8 socios	1	10%
9 a 12 socios	3	30%
13 a más socios	4	40%
TOTAL	10	100%
Las personas que trabajan en la empresa		
Familiares	3	30%
Personas no familiares	7	70%
TOTAL	10	100%
Objetivo de creación		
Generar ganancia	5	50%
Experiencia	2	20%
Subsistencia	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeña empresa rubro Los Amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarney, año 2021.

Tabla 3

Características de la Atención al cliente aplicado a la Gestión de calidad en la Micro y Pequeña empresa rubro Los Amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021

Atención al cliente para una gestión de calidad	n	%
Conoce el termino Atención al Cliente		
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%
Técnicas modernas de atención al cliente que conocen		
Benchmarking	2	20%
Empowerment	0	0%
Atención al Cliente	3	10%
Otros	2	20%
Ninguna	5	50%
TOTAL	10	100%
Importancia de atención al cliente para la Mype		
Si	2	20%
No	3	30%
Tal vez	4	40%
No opina	1	10%
TOTAL	10	100%
La atención al cliente ayuda a alcanzar los objetivos para la Mype		
Si	6	60%
No	4	40%
TOTAL	10	100%

Continúa...

Tabla 3

Características de la Atención al cliente aplicado a la Gestión de calidad en la Micro y Pequeña empresa rubro Los Amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021.

Conoce las técnicas que debe implementar la Mype		
Si	1	10%
No	9	90%
TOTAL	10	100%

Conocen el termino de gestión de calidad		
Si	1	10%
No	9	90%
TOTAL	10	100%

La Mype da una buena gestión de calidad		
Si	2	20%
No	3	30%
No opina	5	50%
TOTAL	10	100%

La gestión de calidad como factor importante para la atención al cliente		
Si	2	20%
No	8	80%
TOTAL	10	100%

La gestión de calidad primordial para la Mype		
Si	1	10%
No	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de la micro y pequeña empresa rubro Los Amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021.

Tabla 4

Elaboración de plan de mejora a los resultados, en la Micro y Pequeña empresa rubro Los amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021.

PROBLEMA	CAUSA	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE
El 30% de los representantes considera objetivo creación es la subsistencia.	Desmotivación	Implementación de estrategias de charlas motivacionales.	Gerente
El 50% de los representantes conoce otro tipo de técnica de atención al cliente	Desconocimiento de técnicas modernas de atención	Implementación de técnicas modernas que se adapten a las tendencias.	Gerente
El 40% de los representantes indica la atención al cliente no es importante.	Desconocimiento y poco interés	Realizar capacitaciones en los representantes para que aprendan la importancia de la atención.	Gerente
El 90% no conoce las técnicas que debe implementar la mype.	Desconocimiento. Falta de capacitación. Poco interés.	Establecer las técnicas para implementar.	Gerente

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1

Características de los Representantes de la Micro y Pequeña empresa.

Edad

Tomando en cuenta la edad de los representantes de la Micro y pequeña empresa “Los amigos del Volante S.A.C. en la provincia de Huarmey”, el 40% de los representantes tienen 35 a 42 años de edad (Tabla 01), estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Pérez (2020) quien indica que el 100% tienen de 41 años a más, por lo tanto coinciden con los resultados por Cueto (2020) quien indica que el 60% tiene de 31 a 50 años de edad, también coinciden con los resultados por Otiniano (2019) quien indica que el 60% tiene entre 45 y 60 años, coinciden con los resultados por Cavalie (2018) quien indica que el 40% de los representantes tiene entre 31 a 50 años de edad, esto manifiesta que la Micro y pequeña empresa rubro Transporte Los amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, 2021 están destinados por emprendedores adultos de 35 a 42 años de edad; por lo que son personas comprometidos para administrar una empresa como resolver problemas que pueda existir.

Género

Tomando en cuenta al género a los representantes de la Micro y pequeña. El 100% de son de sexo masculino (Tabla 01), estos datos coinciden con los resultados obtenidos por Cavalie (2018) quien indica que el 100% de los representantes son masculino, por lo tanto coinciden con los resultados por Otiniano (2019) quien indica que el 80% son formales de género masculino, del mismo modo coinciden con Pérez (2020) quien indica que el 100% son de género masculino, por lo tanto coinciden con los resultados

por Cueto (2020) quien indica que el 60% son masculinos; esto indica que la mayoría de los representantes de la Micro y pequeña empresa Los amigos del Volante S.A.C. en la provincia de Huarmey, 2021 está destinado por hombres emprendedores ; son personas más constituidas que poseen capacidades extras para solucionar problemas en situaciones que afecten a la empresa.

Grado de instrucción

Tomando en cuenta al grado de instrucción a los representantes. El 60% tienen secundaria completa (Tabla 01), por tanto coinciden con Cavalie (2018) quien indica que el 60% tienen un grado instrucción secundaria, por lo tanto, coinciden con los resultados por Otiniano (2019) quien indica que el 50% tienen un grado de primaria, el cual coinciden con los resultados por Cueto (2020) quien indica que el 60% tiene estudios superiores universitarios. Esto se da porque, los representantes en la gran mayoría cuentan con un grado de educación secundaria ya que la empresa es su principal fuente de ingreso.

Cargo que desempeña

Con respecto al cargo que desempeña los representantes. El 100% es dueño de las mypes (Tabla 01), por tanto, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Pérez (2020) quien indica que el 50% son propietarios. Esto demuestra que cierta cantidad de representantes de la Micro y pequeña empresa Los amigos del Volante S.A.C. en la provincia de Huarmey, 2021 se desempeña como dueños de su propia empresa; ya que tienen la capacidad para dirigirla con responsabilidad y mayor compromiso en el desempeño laboral.

Tiempo que desempeña en el cargo

El 100% de los representantes se desempeñan en el cargo más de 8 años, por lo tanto, estos resultados demuestran que la Micro y pequeña empresa de la provincia de Huarney tienen experiencia en el rubro, esto permitirá que empleen nuevas ideas, nuevas estrategias y puedan cumplir con sus objetivos en la empresa tal como se corrobora con la teoría Cueto (2020).

Tabla 2

Característica de la Micro y Pequeña empresa

Tiempo de permanencia en la empresa

El tiempo de permanencia de la empresa de la provincia de Huarney indica que el 80% tiene 7 a más de permanencia en el rubro (Tabla 02), por tanto, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Pérez (2020) quien indica que el 100% de las mypes tienen una permanencia en el mercado de 6 a 8 años. Estos resultados demuestran que la Micro y pequeña empresa rubro Los amigos del Volante S.A.C. en la provincia de Huarney, 2021 tienen un tiempo de permanencia en su rubro de 8 años a más; ya que lideran en el mercado de dicha provincia por la demanda que tienen por parte de los clientes.

Número de socios de la mype

Está conformado por 25 socios de mype son obtenidos por Quispe (2021), quien indica que el 60% son socios de la empresa, por lo tanto, coinciden con los resultados por Cueto (2020). Este resultado demuestra que la Micro y pequeña empresa de la provincia de Huarney tienen de 25 socios en su organización; ya que cuentan con diferentes

funciones cada uno como Gerente, Sub gerente, Administrador, secretario de defensa y Tesorero por el tamaño de la empresa de transporte.

Las personas que trabajan en la empresa

El 100% de las personas que trabajan en la empresa de Transporte los Amigos del Volante S.A.C. en la provincia de Huarmey son personas no familiares (Tabla 2), quien indica que el 80% tienen 8 trabajadores, por lo tanto, coinciden con los resultados por Otiniano (2019). Esto demuestra que las personas que trabajan en las Micro y pequeñas empresas rubro Los amigos del Volante S.A.C. en la provincia de Huarmey, 2021 son personas no familiares; ya que estos emprendedores la mayoría vienen de otros lugares a poner en marcha una empresa en dicha provincia y poder contar con personas que buscan oportunidad de trabajo.

Objetivo de creación

El 50% de las Micro y pequeña empresa se crearon para generar ganancias (Tabla 2), por tanto, estos resultados son similares con los resultados obtenidos por Cavalie (2018) quien indica que el 90% se creó para generar ganancias, por lo tanto, coinciden con los resultados por Alburqueque (2017) quien indica que el 90% manifiestan que para la marcha de la empresa es indispensable el financiamiento en la modalidad de largo plazo. Esto demuestra que los objetivos de creación de la Micro y pequeñas empresas rubro Los amigos del Volante S.A.C. en la provincia de Huarmey, 2021 fueron creado para generar ganancia para mejorar la calidad de vida de sus familias.

Tabla 3

Características de la Atención al Cliente para una Gestión de Calidad

Atención al Cliente

Se puede apreciar que el 70% de los representantes encuestados tienen cierto conocimiento del término Atención al Cliente (Tabla 3), por tanto, estos resultados son similares con los resultados obtenidos por Otiniano (2019) quien indica que el 70% conoce como debería ser una buena atención al cliente, por lo tanto, coinciden con los resultados por Pérez (2020) quien indica que el 100% manifiesta que sus clientes están satisfecho con el servicio brindado. Esto demuestra que los representantes de la Micro y pequeña empresa Los amigos del Volante S.A.C. en la provincia de Huarmey, 2021 tienen conocimiento sobre Atención al Cliente; ya que lo relacionan con otras características que se le brinda a sus clientes como el buen trato demostrando sus valores como el respeto, confianza y seguridad.

Técnicas modernas de Atención al Cliente

El 80% indican que no conoce técnicas modernas de Atención al Cliente (Tabla 3), por tanto, estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Moreno (2019) quien indica que el 78.38% planifican su actividades para brindar un servicio adecuado, el cual coinciden con los resultados por Albuquerque (2017) quien indica que el 90% se orientan a ser competitivos y brindar mejor calidad frente a la competencia. Esto demuestra que los representantes de la Micro y pequeñas de la provincia de Huarmey desconocen sobre la técnica moderna de Atención al Cliente, ya que no tuvieron estudios universitarios o técnicos en administración empresarial, ni capacitación sobre el tema tratado.

Importancia de atención al cliente para la organización

El 60% desconocen porque es importante la Atención al Cliente en la empresa (Tabla 3), por tanto estos resultados son similares con los resultados obtenidos por Quispe (2021) quien indica que el 44% considera que la atención al cliente es la prioridad para determinar la calidad de la empresa, el 92% utilizan la estrategia de buena atención a sus clientes para retenerlos, coinciden con los resultados por Pérez (2020) quien indica que el 100% que la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente es importante para el crecimiento de la empresa.

La atención al cliente ayuda a alcanzar los objetivos para la Mype

El 80% de los encuestados indicaron que la Atención al Cliente si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa (Tabla 3), por tanto estos resultados son similares con los resultados obtenidos por Moreno (2019) quien indica que el 54.05% recoge sugerencias y reclamos del cliente para mejorar el nivel de servicio, por lo tanto coinciden con los resultados por Quispe (2021) quien indica que el 92% utilizan la estrategia de buena atención al cliente a sus clientes luego de brindar su servicio. Estos resultados demuestran que la mayoría de los representantes de la Micro y pequeñas rubro Los amigos del Volante S.A.C. en la provincia de Huarmey, 2021 indica que la Atención al Cliente si ayuda alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización; ya que cuentan con herramientas modernas para lograr los objetivos y metas de la empresa de manera eficiente.

Las técnicas que debe implementar la Mype

EL 70% indica no conocen la técnica que implementa la organización (Tabla 3), por tanto estos resultados coinciden con Otiniano (2019) quien indica que el 60% desconoce si el cliente se encuentra satisfecho y el 80% no capacitan al personal, la mayoría de las empresas desconocen si los clientes se encuentran satisfecho con el servicio o insatisfecho y no tiene la certeza si disminuye los clientes, por lo tanto contrasta con los resultados por Cavalie (2018) quien indica que el 60% considera la capacitación es una inversión y no lo incluyen dentro de los principios desarrollo y crecimiento de la empresa.

Conocen el término de gestión de calidad

El 90% de los socios no conocen el termino gestión de calidad (Tabla 3) el cual coincide con Cavalie (2018) quien indica que el 60% tienen desconocimiento de la variable gestión de calidad.

La Mype da una buena gestión de calidad

El 50% de los socios no opinan sobre las mypes que de una buena gestión de calidad (Tabla 3) por ello contrasta con Albuquerque (2017) quien indica que el 52% manifestaron que si tienen nivel de gestión de calidad.

La gestión de calidad como factor importante para la atención al cliente

El 80% de los encuestados cree que la gestión de calidad no es un factor importante para la atención al cliente (Tabla 3) ya que, contrasta con Pérez (2020) quien indica que el 100% que la gestión de calidad es importante para el crecimiento de la empresa.

La gestión de calidad primordial para la Mype

El 90% de los socios consideran que la gestión de calidad no es primordial para la mype (Tabla 3) el cual, contrasta con Moreno (2019) quien indica que el 35.14% tiene como dificultad implementar gestión de calidad, el 54.05% recoge sugerencias y reclamos del cliente para mejorar el nivel de servicio,

PLAN DE MEJORA

1. Datos Generales

Nombre o Razón Social: Los amigos del Volante S.A.C

Representante: Dativo Braúl Ramírez

Dirección: Av. El olivar MZ.B lote 3

2. Misión:

Promover, desarrollar y explotar soluciones de movilidad, mediante la gestión y operación innovadora, eficiente y sostenible de servicios a la ciudadanía, al sector de transportador, que impacten positivamente en la movilidad provincial.

3. Visión:

Brindar a nuestros usuarios un mejor servicio de Transporte Público de Pasajeros más seguro y confiable para nuestros clientes a través de la mejora continua impulsada por la integridad, el trabajo en equipo rápido, seguro y confiable y la innovación de la empresa.

4. Objetivos:

- Mejorar las condiciones del transporte.
- Conseguir una mayor competitividad de la empresa dentro de su sector.
- Brindar un servicio rápido y confiable.
- Priorizar el transporte público rápido y de alta frecuencia.
- Proporcionar los servicios más amplios y eficientes que satisfacen las demandas de todos nuestros clientes.

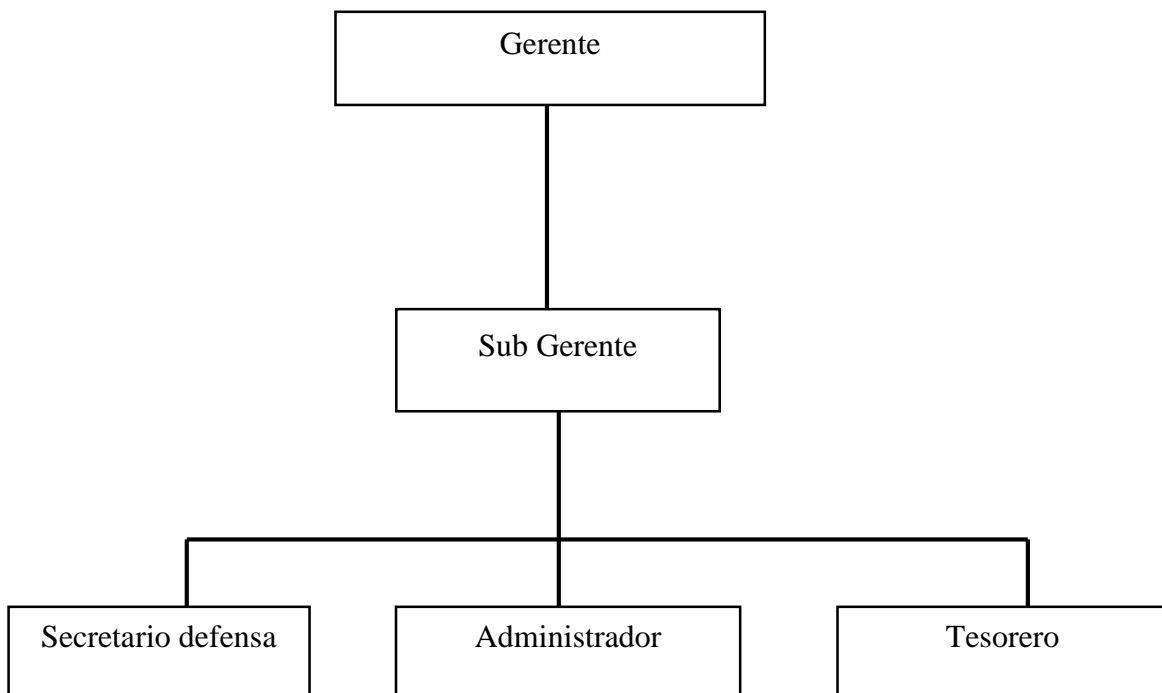
- Evitar los posibles riesgos de seguridad que puedan existir en la empresa y en la seguridad de la carretera.

5. Producto y/o Servicios:

Los servicios que ofrece la empresa de Transporte Los Amigos del Volante S.A.C. incluyen rutas dentro del casco urbano de la provincia de Huarmey hasta el distrito de culebras y viceversa.

Además la empresa cuenta con 10 unidades móviles para transportar a los ciudadanos y su local se encuentra ubicado en la Av. El Olivar MZ.B Lote 3. Hoy en día cuentan con los protocolos de bio seguridad establecidos por el gobierno y también cuentan con una página web en Facebook, y la comunicación vía Whatsapp para que permita separar pasajes sin ningún costo adicional.

6. Organigrama de la empresa:



7. Diagnostico general

	Oportunidades	Amenazas
ANALISIS DE FODA	<p>O1: Incentivos económicos por parte del gobierno</p> <p>O2: Adaptación a la nueva tecnología</p> <p>O3: Convenio con otras empresas</p>	<p>A1: Alza de los precios del combustible</p> <p>A2: Nuevos competidores</p> <p>A3: Restricciones del gobierno en los permisos de ruta</p>
Fortalezas	Estrategias F- O	Estrategias F- A
<p>F1: Brindar servicios personalizados</p> <p>F2: Horarios establecidos para la ruta</p> <p>F3: Seguridad integral de los vehículos</p>	<p>F1,O2: Atraer a los clientes a través de las redes sociales</p> <p>F2,O2: Registrar vía telefónica los datos del cliente para la reserva de su pasaje</p> <p>F1,O3: Crear alianzas estratégicas con la empresa para el transporte del personal</p>	<p>F3,A2: Fidelizar a los clientes mediante la seguridad brindada por empresa</p> <p>F3,A3: Cumplir con las normas que estable el gobierno</p> <p>F1,A2: Implementar nuevas rutas para diferenciar de los competidores</p>
Debilidades	Estrategias D- O	Estrategias D - A
<p>D1: Empresa de transporte no cuenta con local propio</p> <p>D2: Pocas unidades móviles para cubrir la demanda</p> <p>D3: Falta de publicidad en la empresa</p>	<p>D1,D2,O1: Expandir la empresa a través de los incentivos que ofrece el gobierno</p> <p>D3, O2: Implementar campañas publicitaria</p> <p>D2,O3: Establecer un contrato con otra empresa para el traslado todo tipo de encomiendas</p>	<p>D2, A2: Obtener mejores ingresos ya que existe un incremento demanda</p> <p>D1,D2, A2,A3: Crear una alianza estratégica con los competidores</p>

8. Indicadores de Atención

- Nivel de satisfacción
- Deficiencia en la atención al cliente
- Incremento de los ingresos para la empresa
- Cantidad de reclamos
- Posicionamiento en el mercado

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de la Mype
Nivel de satisfacción	Los clientes se sienten poco contentos por el servicio y la atención brindada por la empresa.
Deficiencia en la atención al cliente	El personal que se encarga de registrar la información de los clientes no lo realiza de manera rápida aprovechando los recursos que la empresa dispone.
Incremento de los ingresos para la empresa	Ha disminuido la demanda de los clientes ya que ellos adquirirían el servicio de manera constante.
Cantidad de reclamos	Las quejas por parte de los clientes se dan de manera frecuente ya que la empresa ofrece un servicio regular.
Posicionamiento en el mercado	La empresa tiene una trayectoria de más de 8 años en el mercado consolidándose con las características de seguridad, puntualidad y garantía.

9. Problemas

Indicadores	Problema	Seguimiento del Problema
Nivel de satisfacción	El cliente no está al 100% satisfecho	Empresa se encuentra desactualizada con respecto con la atención al cliente
Deficiencia en la atención al cliente	Por falta de capacitación a la empresa	Por falta de recursos de la empresa
Incremento de los ingresos para la empresa	No lleva un buen control de sus ingresos y egresos financieros	Mejorar la calidad de control de ingresos y egresos
Cantidad de reclamos	Desconocimiento de la buena atención	Pocas veces se brindan un buen servicio
Posicionamiento en el mercado	La empresa es muy tradicional con su atención al cliente o esta desactualizado	Empresa desconoce de la innovación y tecnología

10. Establecer soluciones

10.1. Establecer Acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Nivel de satisfacción	El cliente no está al 100% satisfecho	Implementar la aplicación de encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente.
Deficiencia en la atención al cliente	Por falta de capacitación a la empresa	Realizar capacitaciones a los conductores para el desarrollo de sus competencias.
Incremento de los ingresos para la empresa	No lleva un buen control de sus ingresos y egresos financieros	Invertir en un sistema para el control de los ingresos y egresos de esta forma saber la rentabilidad que tiene la empresa.
Cantidad de reclamos	Desconocimiento de la buena atención	Establecer promociones o descuentos para los siguientes viajes.
Posicionamiento en el mercado	La empresa es muy tradicional con su atención al cliente o esta desactualizado	Realizar estrategias de marketing para posicionamiento en la mente del cliente.

10.2. Estrategias que se desean implementar.

N°	Acciones de mejorar a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Implementar la aplicación de encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente.	Falta de recursos	25 días	Saber la cantidad de clientes satisfechos.	Implementar un sistema de mejora continua y evaluar constantemente.
2	Realizar capacitaciones a los conductores para el desarrollo de sus competencias.	Conflictos para adaptarse al cambio	3 meses	Para mejorar la calidad de atención a través de las habilidades sociales.	Programar y realizar reuniones laborales para saber cómo se está manejando la atención.
3	Invertir en un sistema para el control de los ingresos y egresos de esta forma saber la rentabilidad que tiene la empresa.	Falta de recursos económicos	6 meses	Obtener un préstamo para invertir en la empresa, como en infraestructura como en sistemas	Elaborar y ejecutar un plan de mejoramiento de los ingresos y egresos de la empresa.
4	Establecer promociones o descuentos para los siguientes viajes.	Escaso presupuesto para invertir en estrategias publicitarias.	8 meses	Atraer más clientes para la empresa y que estos se sientan identificados	Implementar una campaña publicitaria a través de redes sociales y radiales
5	Realizar estrategias de marketing para posicionamiento en la mente del cliente.	Falta de compromiso con la empresa y los clientes	1 año	Diferenciar ante las demás empresas del rubro incluyendo un plush.	Elaborar la estrategia en el tiempo determinado.

12. Recursos para la Implementación de las Estrategias

- Humanos
- Económicos
- Tecnológicos

13. Esquematizar las Estrategias

- Estrategias
- Humanos
- Recursos económicos
- Recursos tecnológicos
- Establecer el tiempo del desarrollo

N°	Estrategias	Humanos	Recursos Económicos	Recursos Tecnológicos	Tiempo
1	Implementar la aplicación de encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente.	Administrador	S/. 200.00	Computadora Impresora	Trimestral
2	Realizar capacitaciones a los conductores para el desarrollo de sus competencias.	Representantes	S/. 1200.00	Computadoras Proyectors Teléfonos Inteligentes	Mensual
3	Invertir en un sistema para el control de los ingresos y egresos de esta forma saber la rentabilidad que tiene la empresa.	Gerente	S/. 5000.00	Software Computadoras	Semestral
4	Establecer promociones o descuentos para los siguientes viajes.	Administrador	S/. 1500.00	Computadoras Teléfonos Inteligentes	Bimestral
5	Realizar estrategias de marketing para posicionamiento en la mente del cliente.	Gerente	S/. 2500.00	Computadoras Teléfonos Inteligentes	Semestral

VI. CONCLUSIONES

Los representantes de la micro y pequeña empresa los amigos del volante S.A.C en la Provincia de Huarmey, año 2021; laboran con personas que oscilan entre los 35 y 42 años, género masculino, grado de instrucción secundaria, cargo que desempeña dueños, tiempo en el cargo 7 años a más.

Las mayoría de las Micro y pequeñas empresas del servicio Transporte en la Provincia de Huarmey; tienen un tiempo de permanencia en el rubro de más de 8 años; cuenta con 15 socios, los trabajadores no tienen lazos familiares, objetivo es generar ganancia.

En el rubro Transporte los amigos del volante S.A.C en la Provincia de Huarmey, año 2021 la mayoría de los socios no conocen el termino de atención al cliente, ninguno conoce técnicas modernas de atención al cliente, opinan que tal vez la atención al cliente es importante para la mype, la atención al cliente si ayuda alcanzar los objetivos de la mype, no conocen las técnicas que debe implementar la mype, no conocen el termino de gestión de calidad, no opinan que la mype de una buena gestión de calidad, no consideran que la gestión de calidad es un factor importante para la atención al cliente, no consideran que la gestión de calidad es primordial para la mype.

Se elaboró el plan de mejora en base a los resultados obtenidos de la investigación la finalidad de establecer las estrategias que permita aplicar una adecuada gestión de calidad.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

- Asesorar a los socios representantes en temas de administración de empresas, ya que de esta forma se permitirá ampliar sus conocimientos en gestión de calidad para mejorar los procesos de la atención al cliente.
- Monitorear las actividades de la empresa para no perder el Know how ya que es indispensable para diferenciar de las demás empresas.
- Implementar capacitaciones en temas de atención al usuario, seguridad y salud en el trabajo, importancia de la higiene en el establecimiento, esto permitirá adaptarse a los cambios, actualización del mercado y tecnología donde busca brindar un servicio.
- Aplicar el uso del plan de mejora porque ayuda a enfrentar sus problemáticas e implementar estrategias de mejora continua con un enfoque para alcanzar los objetivos y obtener mejores utilidades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alburquerque, F. (2017). *Caracterización del Control de Calidad y el uso de Atención al Cliente en las mypes de Servicio rubro Transporte Urbano (Colectivo) en el distrito de Sullana año, 2017* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú) file:///c:/users/adminmph/downloads/uladech_biblioteca_virtual%20(7).pdf
- Acosta, R. (2021). Importancia de la atención al cliente. <https://coachlatinoamerica.com/la-importancia-del-servicio-al-cliente/>
- Blanco, A. (2008). Atención al Cliente. Casa del Libro. <https://www.casadellibro.com/libro-atencion-al-cliente/9788436822083/1219907>
- Consigmar, (2017). Las características de la micro y pequeña empresa en el rubro de Transporte. <https://consigmar.com/6-cosas-una-buena-empresa-transporte/>
- Cueto, A. (2020). *La Gestión de calidad con el uso de las Tic en las micro y pequeñas empresas, del sector servicios, rubro transportes de pasajeros por vía terrestre, del distrito de Chimbote, provincia del santa, departamento de Ancash año 2017- caso: empresa de transporte Cruz del Norte* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú) <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2194062>
- Cavalié, M. (2018). *Gestión de Calidad en la Capacitación de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte – trimovil de la ciudad de tingo María, año 2017* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú) <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4256>
- Dávila, M. (2020). Propuesta de mejora en el proceso de gestión de clientes de agencias de viaje Caso: Tierra Verde. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7727/1/T3333-MAE-D%c3%a1vila-Propuesta.pdf>
- Espitia, M (1 diciembre de 1966). Funciones y características principales de un gerente o representante legal. Jaramillo & Asociados.

<https://jaramilloasociados.com/2020/10/24/funciones-caracteristicas-gerente-representante-legal/>

Fischer, L., & Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia* (4 ed.). México: McGraw Hill.

<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa3/n9/m7.html>

Moreno, A. (2019). *Gestión de Calidad bajo el enfoque de atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro otras actividades de transporte por vía terrestre (interprovincial), del distrito de Huaraz, 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú)
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11782>

Otiniano, J. (2019). *La Gestión de calidad en atención al cliente y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro transporte de colectivos categoría M1 del distrito de Nepeña, año 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú)
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14456>

Pérez, D. (2020). *Gestión de Calidad bajo el enfoque en atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el rubro de taxi, en el distrito de nuevo Chimbote, Provincia del Santa, año 2017 caso: Flores taxi* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú)
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18894>

Quispe, A. (2021). *Gestión de Calidad bajo el enfoque de atención al cliente de la mype del sector servicios rubro transporte urbano de pasajeros línea 15 de la ciudad de Juliaca región Puno año 2019* (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú)
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20417>

Serna, H. (2006). *Atención al Cliente*

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20AL%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Theme, F. (2020). *Características del servicio al cliente- Atención y cualidades*. Heyarqui.
<https://www.heyarqui.com/caracteristicas-del-servicio-al-cliente/>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021															
		Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			x													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				x												
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de literatura.						x										
7	Elaboración del consentimiento informado							x									
8	Ejecución de la metodología								x								
9	Resultados de la investigación									x							
10	Conclusiones y recomendaciones										x						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											x					
12	Reacción del informe final												x				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													x			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														x		
15	Redacción de artículo científico															x	x

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (estudiante)			
Categoría	Base	% Numero	Total (s/.)
Suministro			
• Impresiones	0.20	500	100.00
• Fotocopias	0.10	500	50.00
• Empastado	25.00	2	50.00
• Papel bond A-4	20.00	1	20.00
• Lapiceros	1.00	5	5.00
• Servicios- Internet	65.00	1	65.00
• Uso del turnitim	50.00	2	100.00
• Pensión Taller	540.00	4	2,160.00
• Matricula Taller	240.00	1	240.00
Sub total			2,790.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolección de información	50.00	4	200.00
Sub total			200.00
Total de presupuesto desembolsable			2,990.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% Numero	Total (s/.)
Servicios	30.00	4	120.00
• Uso de internet (Laboratorio de aprendizaje digital - LAD)	35.00	2	70.00

• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Modelo de investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (s/.)			

Anexo 3: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la micro y pequeña empresa para desarrollar el trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCION AL CLIENTE PARA UNA GESTION DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA RUBRO TRANSPORTE LOS AMIGOS DEL VOLANTE S.A.C EN LA PROVINCIA DE HUARMEY AÑO, 2021. Para obtener el título de licencia en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted nos proporcione.

1. GENERALIDADES

1.1) Referente a los representantes de la micro y pequeña

1. Edad

- a) 35-42 años
- b) 43-50 años
- c) 51 a más años

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de Instrucción

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Sin instrucción

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 3 a 6 años
- b) 7 a 10 años
- c) 11 años a mas

1.2) Referente a las características de la micro y pequeña empresa

6. Tiempo de permanencia de la empresa

- a) 3 a 6 años
- b) 7 a 10 años
- c) 11 años a mas

7. Número de socios de la mype

- a) 1 a 4
- b) 5 a 8
- c) 9 a 12
- d) 13 a más

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

9. Objetivos de creación

- a) Generar ganancia
- b) Experiencia
- c) Subsistencia

2. REFERENCIA A LA VARIABLE ATENCION AL CLIENTE

2.1) Atención al Cliente

10. ¿Conoce el término Atención al cliente?

- a) Si
- b) No

11. ¿Qué técnicas modernas de atención al cliente conoce?

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) Gestión de calidad
- d) Otros
- e) Ninguna

12. ¿La atención al cliente es importante para la organización?

- a) Si
- b) No
- c) Tal vez
- d) No opina

13. ¿La atención al cliente ayuda a alcanzar los objetivos para la organización?

- a) Si
- b) No

14. ¿Conoce las técnicas que debe implementar la organización?

- a) Si
- b) No

2.2) REFERENTE A LA TÉCNICA ADMINISTRATIVA: GESTIÓN DE CALIDAD

15. ¿Conoce usted el termino de gestión de calidad?

- a) Si
- b) No

16. ¿Considera usted que la organización de una buena gestión de calidad?

- a) Si
- b) No
- c) No opina

17. ¿Cree usted que la gestión de calidad es un factor importante para la atención al cliente?

- a) Si
- b) No

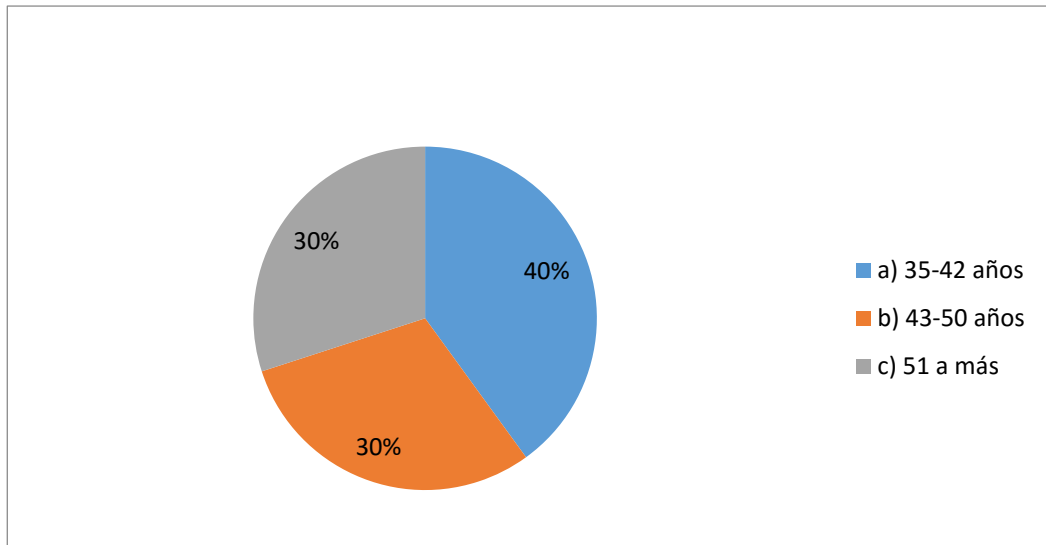
18. ¿Considera usted que la gestión de calidad es primordial para la empresa?

- a) Si
- b) No

Anexo 4. Figuras

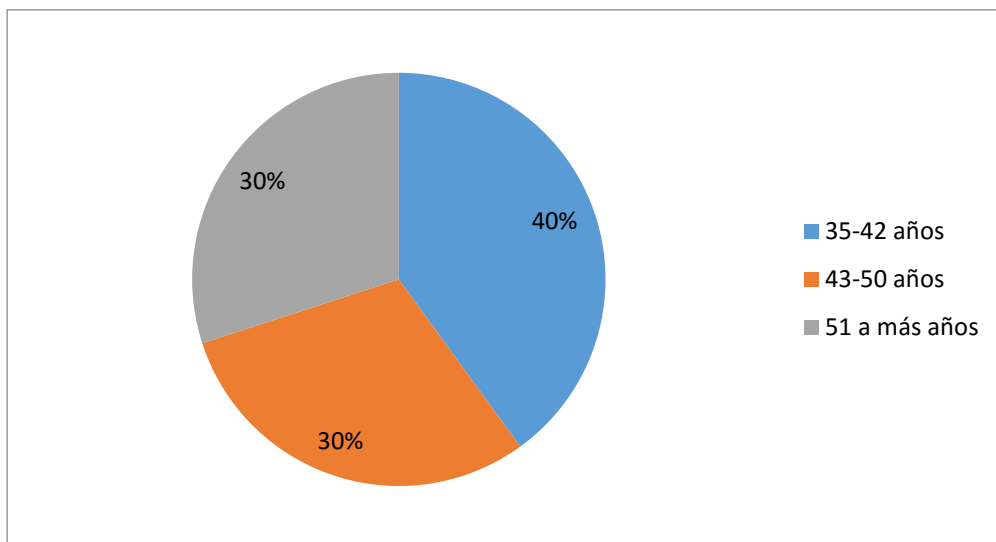
Referente a las características de los Representantes de la Micro y Pequeña empresa rubro Los amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarmey, año 2021

Figura 1. Edad



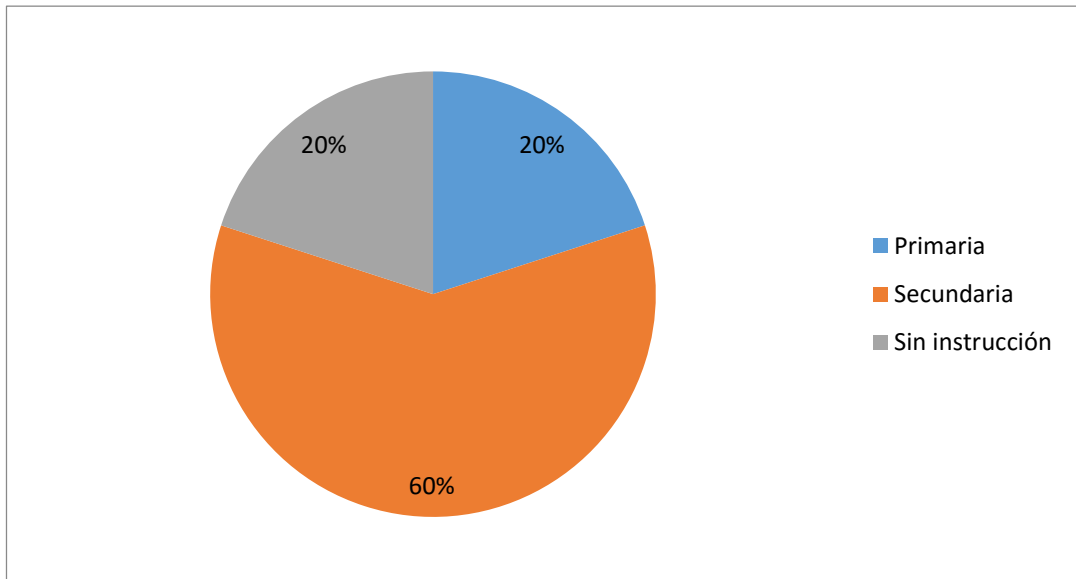
Fuente: Tabla 1

Figura 2. Género



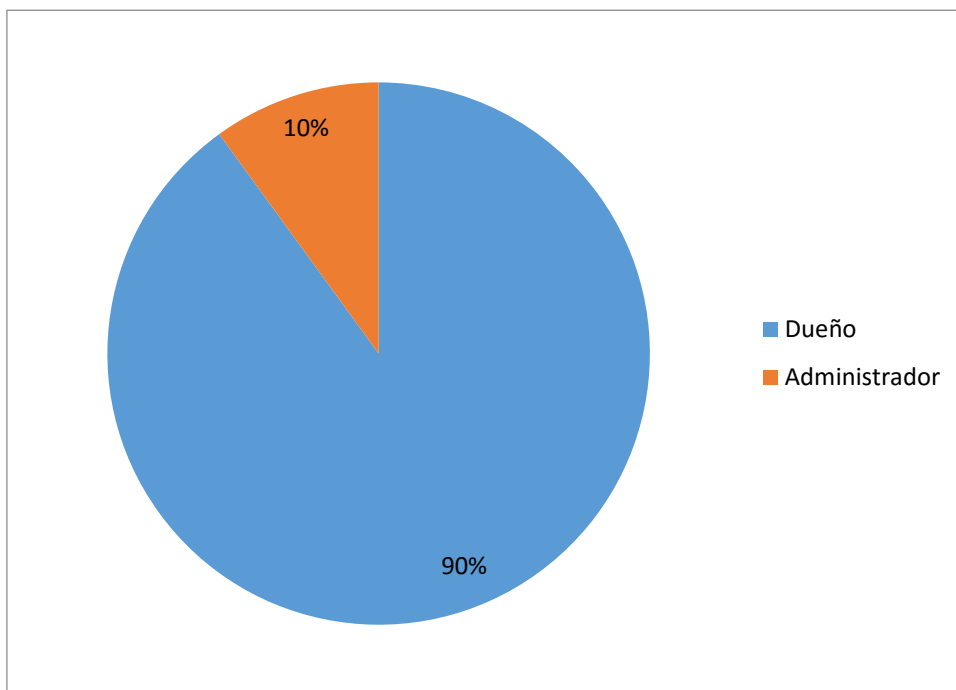
Fuente: Tabla 1

Figura 3. Grado de instrucción



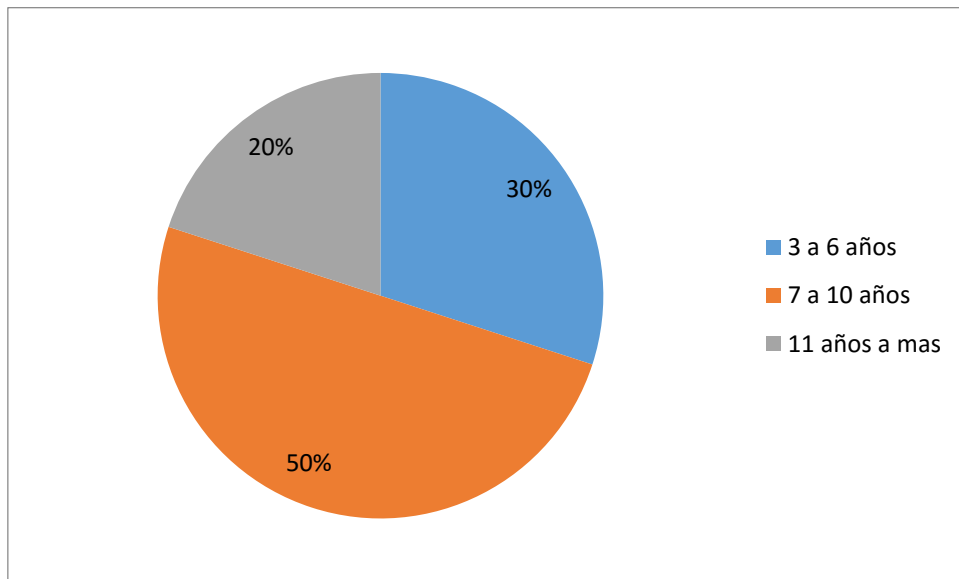
Fuente. Tabla 1

Figura 4. Cargo



Fuente: Tabla 1

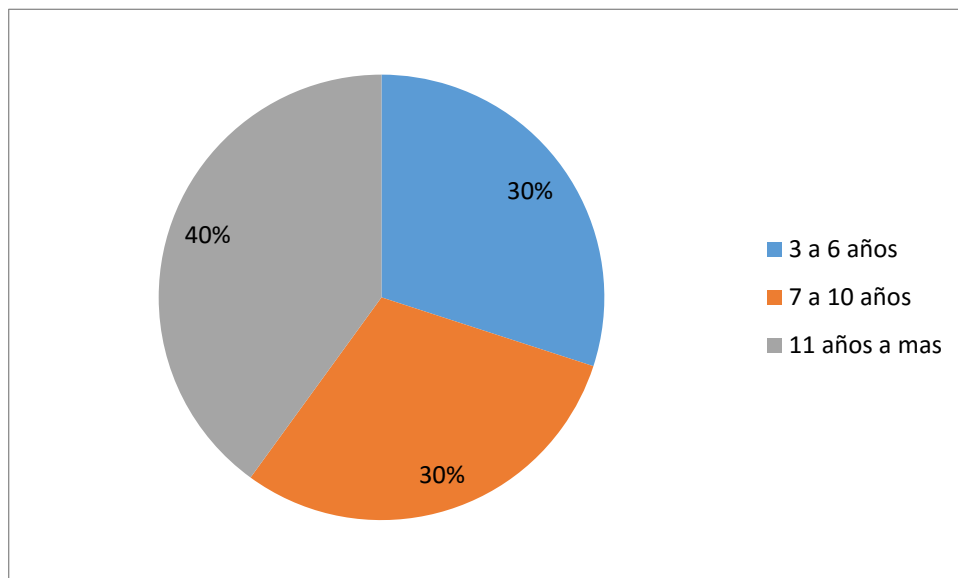
Figura 5. Tiempo en el cargo



Fuente: Tabla 1

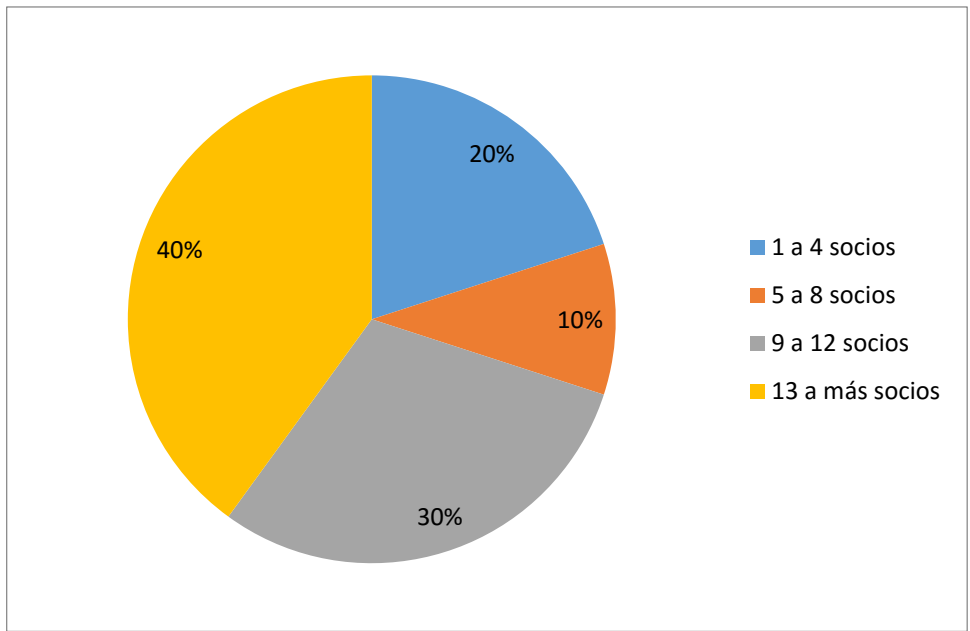
Referente a las características de la Micro y Pequeña empresa rubro Los amigos del Volante S.A.C en la provincia de Huarney, año 2021.

Figura 6. Tiempo permanencia de la empresa



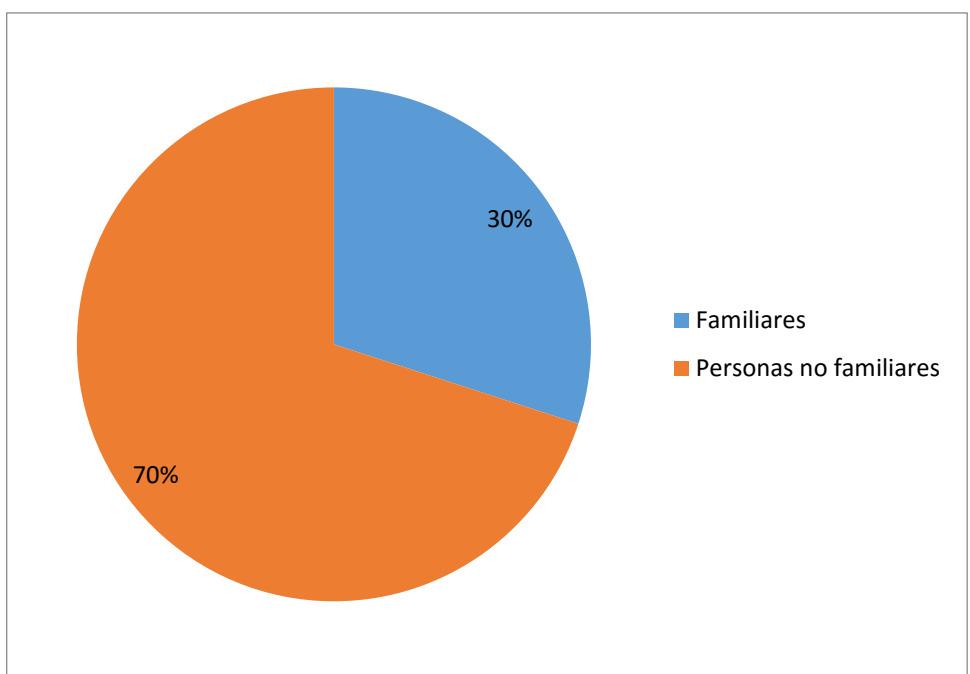
Fuente: Tabla 2

Figura 7. Número de socios



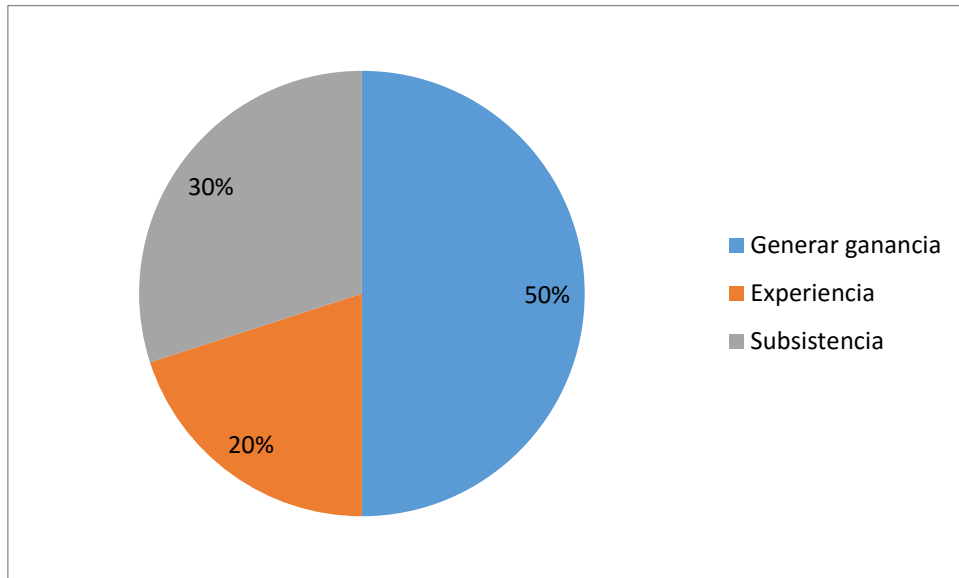
Fuente: Tabla 2

Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa



Fuente: Tabla 2

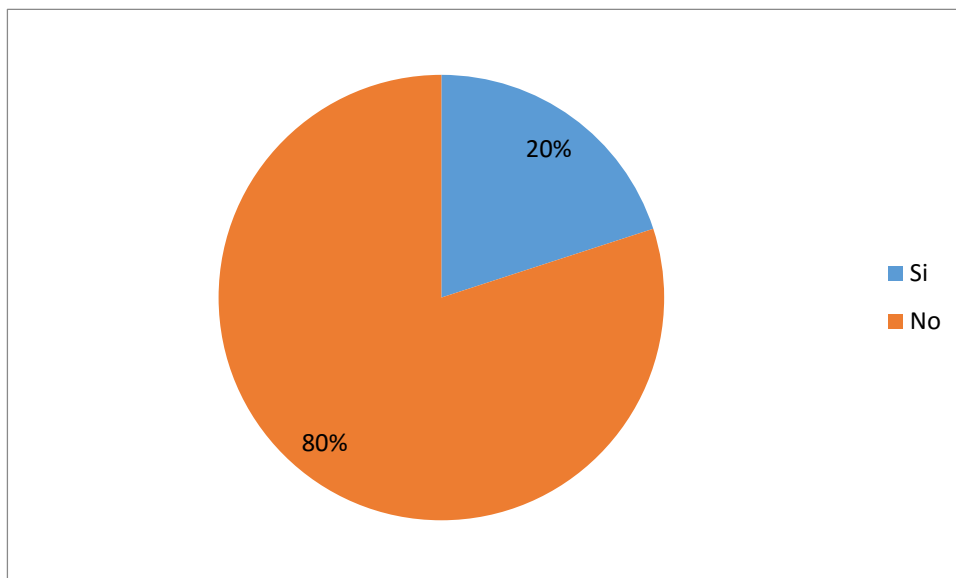
Figura 9. Objetivo de creación



Fuente: Tabla 2

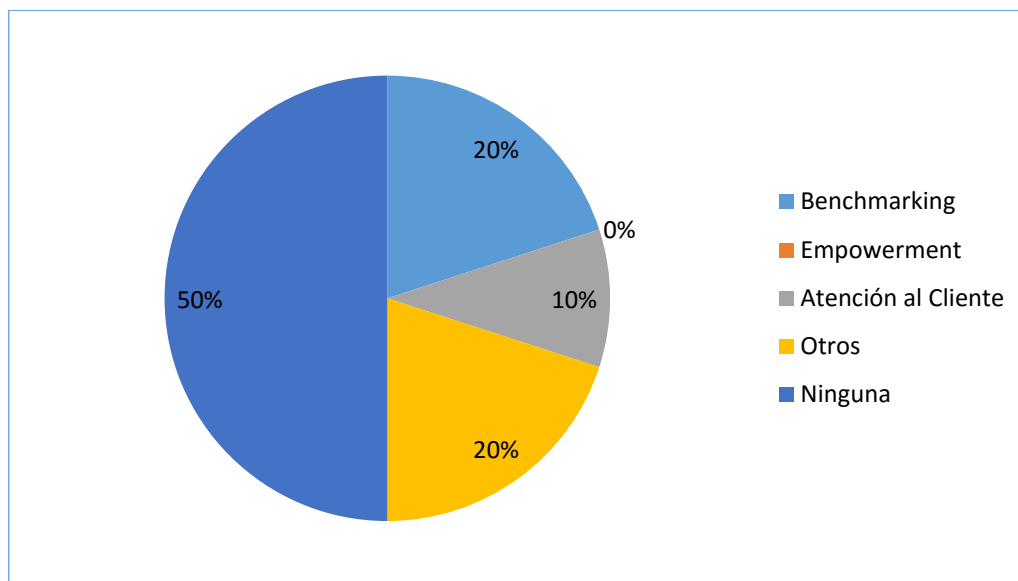
Referente a las características de la atención al cliente para una gestión de calidad en la micro y pequeña empresa rubro Los amigos del volante S.A.C. en la provincia de Huarmey, año 2021.

Figura 10. Conoce el termino Atención al cliente



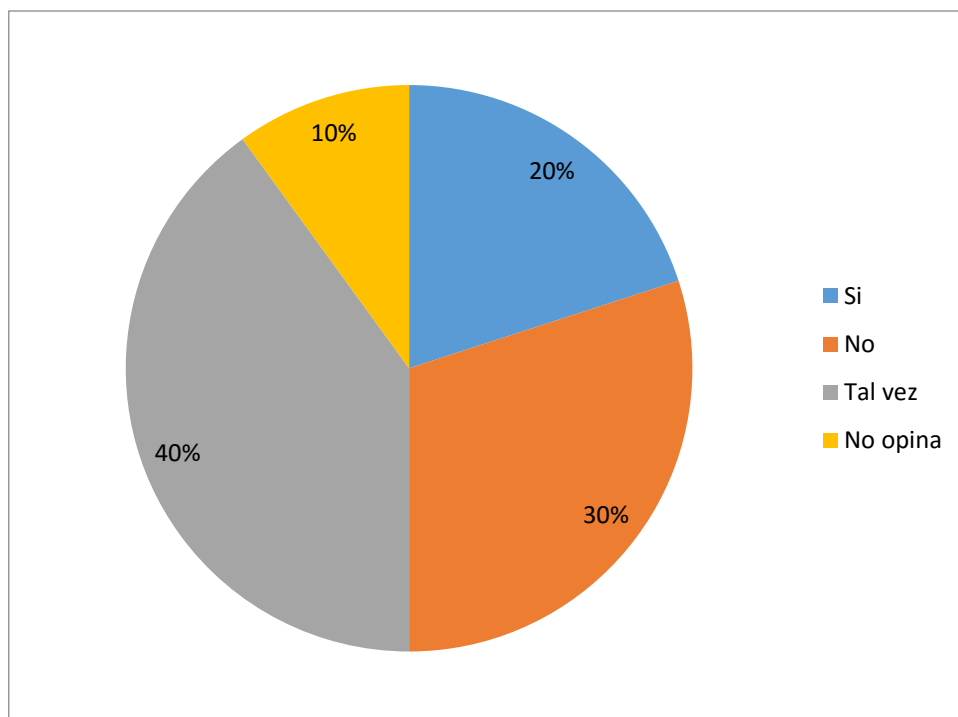
Fuente: Tabla 3

Figura 11. Técnicas modernas de Atención al Cliente que conocen



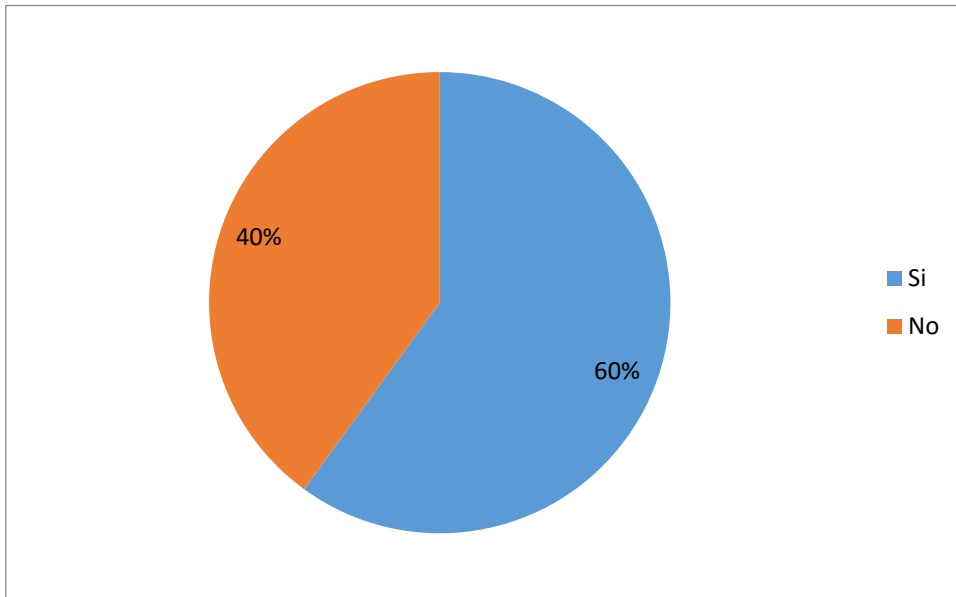
Fuente: Tabla 3

Figura 12. Importante de atención al cliente para la mype



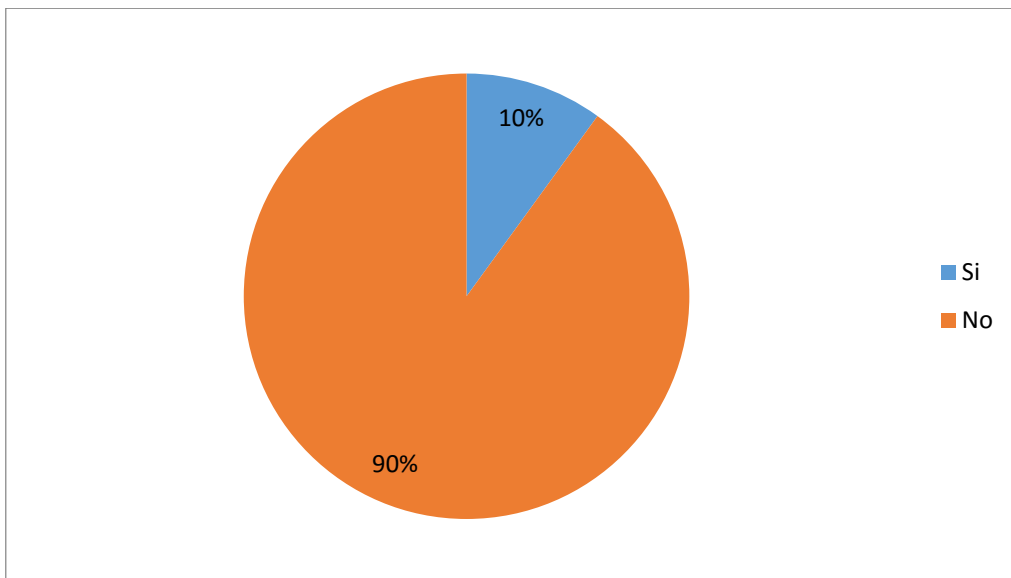
Fuente: Tabla 3

Figura 13. La atención al cliente ayuda a alcanzar los objetivos para la mype



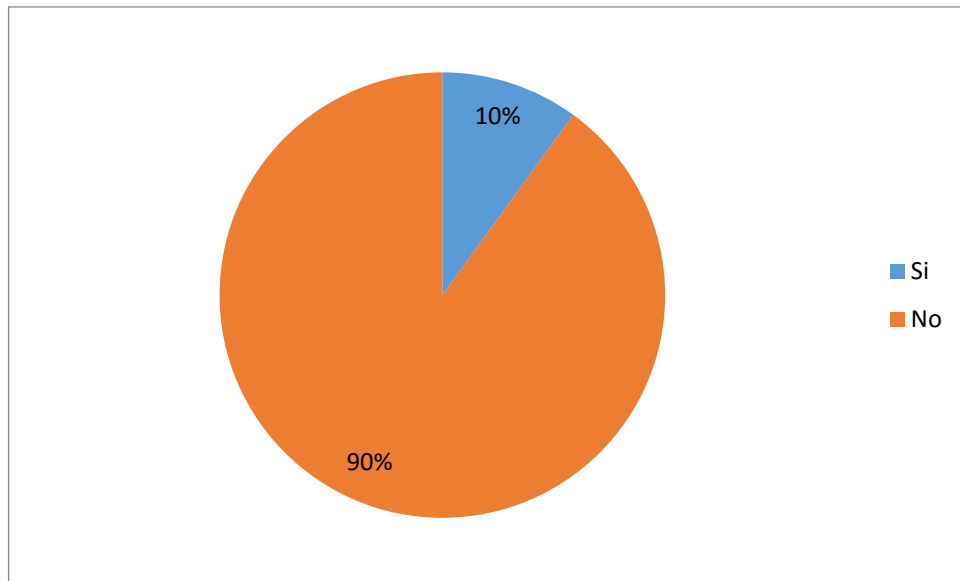
Fuente: Tabla 3

Figura 14. Las técnicas que debe implementar la mype



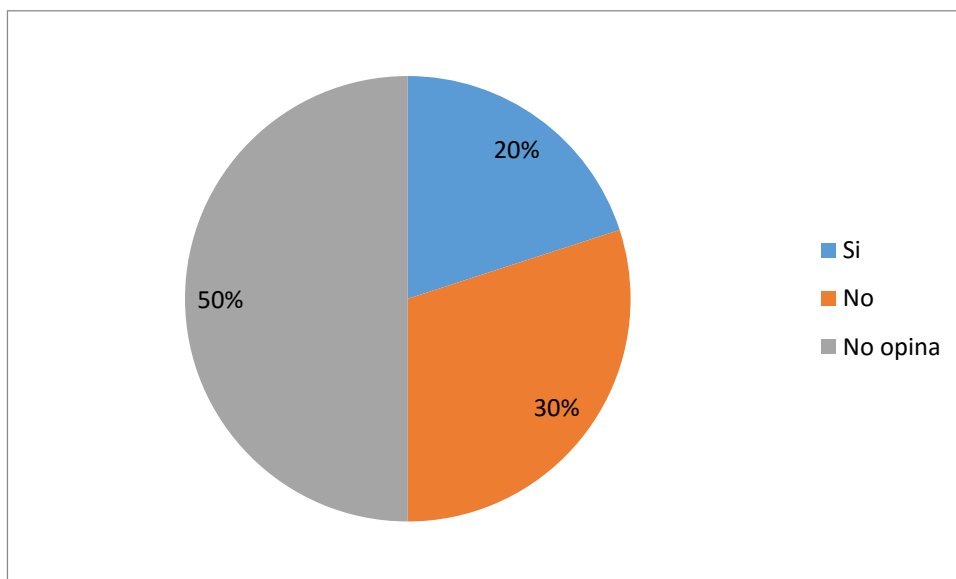
Fuente: Tabla 3

Figura 15. Conoce el término de Gestión de calidad



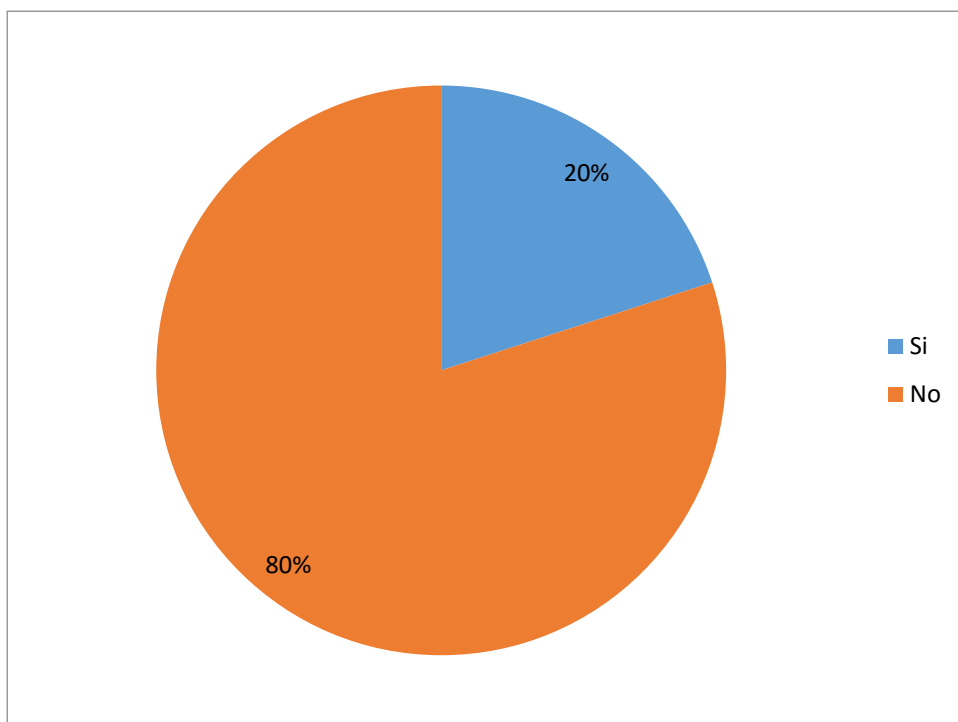
Fuente: Tabla 3

Figura 16. La mype da una buena gestión de calidad



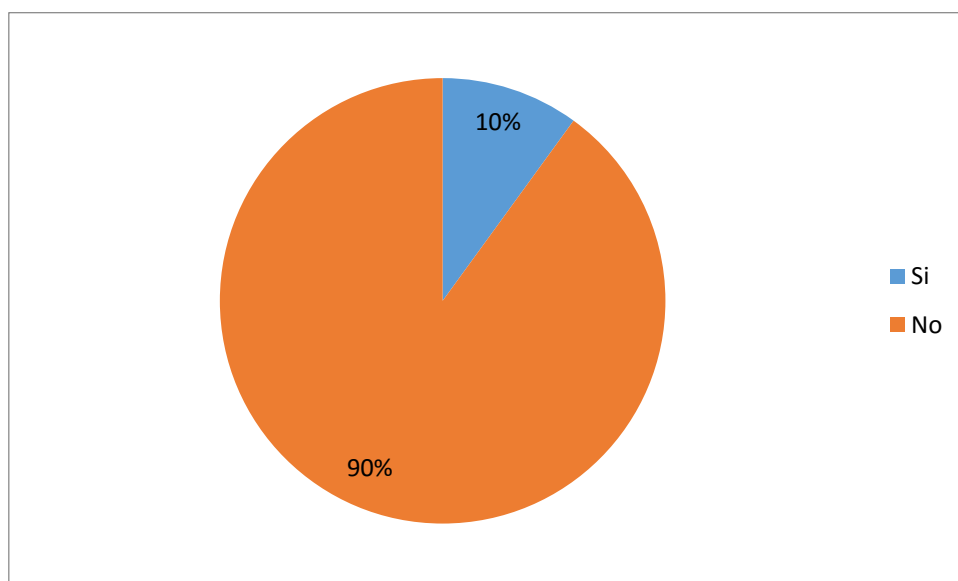
Fuente: Tabla 3

Figura 17. La Gestión de calidad como factor importante para la atención al cliente



Fuente: Tabla 3

Figura 18. La Gestión de calidad primordial para la empresa



Fuente: Tabla 3

