



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES E  
INGENIERIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN  
LAS MYPE RUBRO POLLERÍAS DEL DISTRITO DE  
CHULUCANAS – PIURA, AÑO 2020.**

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

**AUTOR:**

**ESCOBAR HERNÁNDEZ GUILLERMO ARTURO**

**ORCID ID: 0000-0003-2820-557X**

**ASESOR:**

**CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS**

**ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**PIURA – PERÚ**

**2022**

## **1. TÍTULO DE LA TESIS**

Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, Año 2020.

## **2. EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Escobar Hernández, Guillermo Arturo

ORCID ID: 0000-0003-2820-557X

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

### **ASESOR**

Centurión Medina, Reinerio Zacarías

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e  
Ingeniería, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Presidente: Rosillo de Purizaca María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro: Salinas Gamboa, José

GermanORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro: Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

### **3. JURADO EVALUADOR**

María del Carmen Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

José German Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

María Isabel Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Reinerio Zacarías Centurión Medina

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

#### **4. AGRADECIMIENTO**

A Dios por otorgarme salud y vida, a mis compañeros y amigos que siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo en todo momento, a mis profesores y asesor del curso de la universidad que gracias a sus conocimientos e ideas me permitieron elaborar mi tesis de investigación. Asimismo, a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Uladech) por darme la oportunidad de poder obtener mi grado profesional.

## **5. DEDICATORIA**

Mi presente informe está dedicado a mi abuela quien me guio para ser una persona de bien, a mi madre, a mi novia, a mi hermano, a mis tías, tíos y demás familiares que siempre estuvieron pendientes de mí y que me alentaron a seguir adelante y nunca darme por vencido.

## **6. RESUMEN**

La presente indagación denominada “Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.” Tiene como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020. La metodología de la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo con un diseño no experimental de corte transversal, la población está constituida por 5 MYPE, asimismo, la muestra es de 384 clientes y 34 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los principales resultados obtenidos indican que el 73.53% (25) de los colaboradores determinan que la planificación es un elemento que se aplica en la organización, y el 76.56% (294) de los clientes se sienten satisfechos con la amabilidad que el colaborador les ofrece. La investigación concluye que las características que se identificaron en las MYPE con respecto a la gestión de calidad y atención al cliente principalmente es el liderazgo que existe por parte de la administración, asimismo, el trabajo en equipo es indispensable dentro del rubro, del mismo modo, los clientes mencionan que se evalúan las necesidades de los mismos y existe amabilidad en la atención, sin embargo, se debería apoyar más a los colaboradores en las operaciones que realizan, así como capacitar y generar capacidad de persuasión hacia los clientes.

Palabras claves: Atención al cliente, Gestión de calidad, MYPE.

## **7. ABSTRACT**

The present investigation called "Quality management and customer service in the SMEs category of chicken shops in the district of Chulucanas - Piura, year 2020." Its general objective is to: Determine the characteristics of quality management and customer service in the MSE category of chicken shops in the district of Chulucanas - Piura, year 2020. The research methodology is descriptive, quantitative level with a non-experimental design of cross section, the population is made up of 5 MYPE, likewise, the sample is 384 clients and 34 collaborators. For data collection, the survey technique was used and the instrument was the questionnaire. The main results obtained indicate that 73.53% (25) of the collaborators determine that planning is an element that is applied in the organization, and 76.56% (294) of the clients feel satisfied with the kindness that the collaborator offers them. The characteristics that were identified in the MYPE with respect to quality management and customer service is mainly the leadership that exists on the part of the administration, likewise, teamwork is essential within the field, in the same way, clients mention that their needs are evaluated and there is kindness in the attention, however, more support should be given to the collaborators in the operations they carry out, as well as training and generating capacity for persuasion towards clients.

Keywords: Customer service, Quality management, MYPE.

## 8. CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS .....	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
3. JURADO EVALUADOR .....	iv
4. AGRADECIMIENTO .....	v
5. DEDICATORIA.....	vi
6. RESUMEN.....	vii
7. ABSTRACT .....	viii
8. CONTENIDO.....	ix
9. ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y CUADROS .....	xii
INDICE DE TABLAS .....	xii
INDICE DE GRAFICOS.....	xiv
INDICE DE CUADROS .....	xvi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	14
2.1. Antecedentes .....	14
Variable Gestión de calidad.....	14
Variable Atención al cliente .....	23
2.2. Marco teórico y conceptual.....	32
Gestión de calidad .....	32

Atención al cliente .....	37
<b>8. CONTENIDO</b>	
III. HIPOTESIS .....	41
IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	42
4.1. Diseño de la investigación .....	42
4.2. Población y muestra .....	42
Población .....	42
Muestra .....	43
4.3. Definición y Operacionalización de las variables .....	45
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
4.5. Plan de análisis .....	47
4.6. Matriz de consistencia.....	48
4.7. Principios éticos .....	49
V. RESULTADOS.....	52
5.1. Resultados .....	52
Gestión de calidad .....	52
Atención al cliente .....	63
5.2. Análisis de resultados.....	73
Gestión de calidad .....	73
Atención al cliente .....	78
VI. CONCLUSIONES.....	83
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	86

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	88
<b>8. CONTENIDO</b>	
<i>ANEXOS</i> .....	99
Anexo 1. Matriz de preguntas.....	100
Anexo 2. Validación de juicio por expertos .....	102
Anexo 3. Consentimiento informado.....	114
Anexo 4. Encuestas.....	119
Anexo 5. Cronograma.....	127
Anexo 6. Presupuesto .....	132
Anexo 7. Evidencia Turnitin.....	133

## 9. ÍNDICE DE TABLAS, GRÁFICOS Y CUADROS

### INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Liderazgo .....	52
Tabla 2. Planificación .....	53
Tabla 3. Apoyo y operación.....	54
Tabla 4. Evaluación del desempeño .....	55
Tabla 5. Mejora continua .....	56
Tabla 6. Compromiso de la alta administración .....	57
Tabla 7. Trabajo en equipo .....	58
Tabla 8. Capacitación.....	59
Tabla 9. Objetivos de mejoramiento.....	60
Tabla 10. Recompensas y reconocimientos .....	61
Tabla 11. Métodos de supervisión .....	62
Tabla 12. Crear una visión de servicio al cliente .....	63
Tabla 13. Evaluar las necesidades del cliente .....	64
Tabla 14. Formar y preparar a los empleados.....	65
Tabla 15. Establecer metas para el servicio al cliente .....	66
Tabla 16. Recompensar y reconocer un buen servicio .....	67
Tabla 17. Amabilidad .....	68
Tabla 18. Ventaja competitiva .....	69
Tabla 19. Capacidad de persuasión.....	70

Tabla 20. Fortaleciendo la confianza.....	71
Tabla 21. Crear una visión de servicio al cliente.....	72

## INDICE DE GRAFICOS

Figura 1: ¿Crees Ud. que dentro de la organización existe un buen liderazgo? .....	52
Figura 2: ¿Considera usted que la planificación es un elemento que se aplica en la organización? .....	53
Figura 3: ¿Cree usted que existe apoyo por parte de la administración en las operaciones que realizan? .....	54
Figura 4: ¿En la organización evalúan el desempeño que usted realiza? .....	55
Figura 5: ¿Cree usted que dentro de la organización existe la mejora continua? .....	56
Figura 6: ¿Considera usted que existe un compromiso por parte de la administración en mejorar la MYPE? .....	57
Figura 7: ¿El trabajo en equipo es factor que se aplica en la organización?.....	58
Figura 8: ¿La organización capacita constantemente al personal? .....	59
Figura 9: ¿Considera usted que se han establecido objetivos de mejoramiento? .....	60
Figura 10: ¿Se brindan recompensas y reconocimientos al personal de la empresa? .....	61
Figura 11: ¿Existen métodos de supervisión en la organización? .....	62
Figura 12: ¿Crees Ud. que la visión que posee la MYPE es óptima para el servicio al cliente? .....	63
Figura 13: ¿Cree Ud. que la MYPE evalúa las necesidades de los clientes?.....	64
Figura 14: ¿Cómo se siente con la formación y preparación de los colaboradores? .....	65
Figura 15: ¿Considera que la MYPE establece metas para brindar un mejor servicio al cliente? .....	66
Figura 16: ¿Cómo se siente usted con la atención al cliente que brinda esta MYPE?.....	67

Figura 17: ¿Cómo se siente con el trato de amabilidad que los colaboradores de la MYPE otorgan? .....	68
Figura 18: ¿Cómo se siente con las ventajas competitivas que brinda la MYPE con respecto a las otras empresas del mismo rubro? .....	69
Figura 19: ¿Cómo se siente Ud. con la capacidad de persuasión que practican en la MYPE? .....	70
Figura 20: ¿Para Ud. es satisfactorio la confianza que le brindan dentro del organización? .....	71
Figura 21: ¿Considera usted que la atención al cliente es de calidad? .....	72

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Características de las MYPE.....	9
Cuadro 2. Relación de MYPE.....	43

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación denominada “Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas, año 2020.”, perteneciente directamente de la línea de investigación gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, esta fue otorgada por la escuela profesional de administración para el desarrollo de las investigaciones de los estudiantes de la mencionada especialidad.

La importancia de la presente investigación recae en la utilidad de la cual esta posee, porque a través de este se permitirá detallar la influencia de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas, año 2020. Asimismo, en cuanto a la variable gestión de calidad se refiere al conjunto de procesos sistematizados los cuales se utilizan cubrir los elevados índices de satisfacción, calidad y personalidad del producto o servicio que una empresa brinda a los usuarios, del mismo modo, esta genera una gran ventaja competitiva ya que no todas las organizaciones la implementan en sus procesos y esto hace que la empresa que lo hace mantenga un índice elevado con su competencia. En lo que respecta a la atención al cliente es la capacidad que tiene la empresa a través de sus colaboradores para otorgar al cliente esa capacidad de conocerlo, ayudarlo, atraerlo y brindarle una confianza única con la que el consumidor se sienta identificado, además el principal objetivo de esta variable es fidelizar, retener y conquistar la mente del consumidor para que este se sienta identificado con la marca, lo que trata de proyectar y lo que genera hacia el cliente.

En la presente investigación se obtuvieron resultados que ayudarán a las MYPE a implementar acciones que les ayuden a mejorar continuamente con respecto a las variables en estudio, es por ello que como principales resultados obtenidos tenemos que con respecto a la variable Gestión de calidad el 73.53% (25 colaboradores) determinan que la planificación es un elemento que se aplica en la organización, y el 91.18% (31) de los colaboradores determinan que el trabajo en equipo es factor que se aplica en la organización, asimismo con respecto a la variable Atención de calidad el 55.47% (213) de los clientes se consideran indiferentes frente a las metas que establece la MYPE para brindar un mejor servicio y el 76.56% (294) se sienten satisfechos con la amabilidad que el colaborador les ofrece.

Esta investigación, es justificada ya que la SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria), lo ha plasmado en la nueva Ley Universitaria como requisito fundamental para la obtención del grado de un título profesional, realizar una investigación de autoría propia. (Sunedu, 2014)

El sector de pequeñas y micro empresas en Perú ocupan un 96.5% del ámbito empresarial. Un órgano denominado Sociedad de Comercio Exterior menciona que dicha cantidad aumenta conforme pasa el tiempo, sin embargo, el estado debería establecer leyes que beneficien a estas ya que a través de esto se reducirían las tasas de desempleo y aumentaría aún más el PBI. (Diario El comercio, 2017)

En el Congreso, publicó la Formalización y Promoción de las MYPE, Ley N° 30056, la cual concede al Ministerio de Trabajo (Ministerio de trabajo y promoción del empleo) como único ente general quien tiene que decretar políticas que corresponden a

nivel nacional hacia las MYPE, asimismo, coordinar con los órganos públicos y particulares la complejidad y unidad de las mencionadas políticas de sectores y adicionalmente aumenta tres mecanismos que contribuyan al objetivo requerido. (Congreso de la República, 2019)

La ex ministra de Economía y Finanzas de Perú, María Antonieta Alva en el año 2020, afirmó que, el programa Reactiva Perú ha emitido más de 55.000 créditos a micro y pequeñas empresas (MYPES), por un total de S/. 5,382 millones. La ex ministra explicó que, hasta el momento, la Corporación Financiera para el Desarrollo (COFIDE) ha otorgado préstamos por S/. 20.897 millones a un total de 66.948 empresas. Se han proporcionado recursos a través de 19 entidades financieras, incluidas cajas de ahorros y cooperativas. Alva recuerda que el ejecutivo ha realizado algunos cambios en el plan de garantía para que más MYPE puedan beneficiarse de los recursos otorgados. (Diario Gestión, 2020)

El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) emitió un Decreto Supremo N° 124-2020-EF, el cual estipula que, al evaluar el historial crediticio de la MYPE, podrán ser acreedores los créditos de Reactiva Perú. Este nuevo estándar permitirá a más de 2 millones de micro y pequeñas empresas calificar para préstamos garantizados de hasta S/. 40,000. (Diario Gestión, 2020)

FAE-MYPE es un fondo nacional diseñado para otorgar créditos de capital de trabajo para micro y pequeñas empresas (MYPE) en todos los sectores productivos con un plazo de 3 años y un período de gracia de hasta 12 meses, a través de entidades del sistema financiero y de ahorro y crédito. Cooperativa (COOPAC). Para ello, cuenta con

una línea de crédito de S/. 800 millones, que le permite brindar una línea de crédito de hasta S/. 4 mil millones, y una tasa de cobertura de crédito personal de hasta el 98% (otorgada por COFIDE, la administradora de fondos comisionada por el Ministerio de Economía) y finanzas. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020)

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) juegan un papel muy importante en el Perú, y es justo resaltar su emprendimiento y en beneficio de la economía nacional. Según la Asociación de Empresarios del Perú (Asep), las MYPE en Perú aporta aprox. 40% del PIB (producto interno bruto) y, por lo tanto, se encuentra entre los impulsores más importantes del crecimiento económico del país. Además, poseen un papel crucial en la creación de empleo, la inclusión social, la innovación, la competitividad y la lucha contra la pobreza. De hecho, MYPE en su conjunto genera el 47% del empleo en América Latina. MYPE en Perú constituye el 98,6% de las unidades de negocio y brinda espacio para el desarrollo a millones de trabajadores peruanos que contribuyen al desarrollo de la economía. A medida que el MYPES crece y se desarrolla, también aparecen otros nuevos. Le da energía a nuestra economía. Del total de estas unidades de negocio, el 79,5% se encuentran en el interior del país y el 20,5% en Lima. Las regiones con mayor predominio son Piura, Puno, Junín, Cusco y La Libertad. (Para Quitarse el Sombrero, 2020)

El IEDEP (Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial) de la Cámara de Comercio de Lima, detalla que el Producto Bruto Interno tendría un descenso del 3.7% a causa del COVID-19, hechos que ya se están viendo iniciados. Las MYPE son las más afectadas dentro del ámbito empresarial. El aislamiento social y el estado de emergencia han ocasionado que la gran demanda de productos este en decadencia notoriamente. Las

medidas impuestas por el gobierno impiden que las personas vallan de forma física a las organizaciones, del mismo modo, los dueños de las MYPE se han visto obligados a cerrar por protección a sí mismos. Los colaboradores de estas empresas están desempleados la PEA decayó considerablemente por el cierre casi total de los negocios. De acuerdo con cifras confiables y oficiales, las MYPE constituyen el motor de nuestra economía nacional, crean alrededor del 86% de los puestos de trabajo, además de generar un aproximado del 42% del PBI. El gobierno tiene conocimiento de este índice por ello en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) han creado medidas de protección a las micro y pequeñas empresas, a través de programas como “Reactiva Perú”, “Trabaja Perú”, “Emprende MYPE”, entre muchas más opciones, así como también créditos con bajas tasas de interés las cuales pueden acceder los emprendedores con la finalidad de apalancarse financieramente. (Economía Verde, 2020)

Existe un programa peruano llamado “Reactiva Perú” el cual tiene como finalidad asegurar que las empresas que enfrentan pagos a corto plazo y deuda proporcionen financiamiento alternativo de capital de trabajo a los colaboradores y proveedores de servicios y bienes. El Gobierno Nacional otorga una garantía del gobierno nacional para la línea de crédito en moneda nacional otorgada por las empresas del sistema financiero a través de un mecanismo. Este proceso se utiliza para líneas de crédito más altas y niveles de formalización más altos. El objetivo de FAE-MYPE es promover el financiamiento del herpes mediante la concesión de préstamos para capital de trabajo y la reestructuración y el pago de la deuda. (Diario la República, 2020)

Actualmente, la mayoría de la gente está motivada para generar ingresos y ser un "empleado de otros" no siempre es la primera opción. La iniciativa humana y la originalidad van acompañadas de "espíritu empresarial". Como muchos otros aspectos de la vida, el espíritu empresarial es la escalera de los esfuerzos humanos para mejorar. Los hechos han demostrado que las pequeñas y medianas empresas son la puerta de entrada para mejorar el estatus individual y colectivo. De igual forma, si muchas personas crecen individualmente, generarán un crecimiento colectivo, especialmente en Perú (donde las pequeñas y medianas empresas superan el promedio mundial). (EY Perú, 2020)

La importancia de las PYMES para la generación de ingresos, el empleo y la innovación las ha convertido en el centro de la agenda nacional de desarrollo. En Perú, las PYMES representan el 99,6% del total de empresas del país, el 47% del PIB y más del 80% de la población activa ocupada. Estas cifras explican por qué EY Perú está decidida a ayudar y apoyar el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas y alentar a los emprendedores en el país. En el Perú, las PYMES existen desde hace más de 40 años, desde entonces, la gestión y supervisión de las PYMES no se ha desarrollado plenamente. Como resultado, el espíritu empresarial se concentra en la economía informal del Perú, que es una de las más grandes del mundo. El 74% de las pymes peruanas se encuentran en la economía informal. (EY Perú, 2020)

Un aspecto importante que fortalece el arraigo profundo de las PYMES peruanas es la estrecha relación entre la empresa familiar y las Pymes. La mayoría de las micro y pequeñas empresas se originan en actividades económicas informales donde trabaja la familia o grupo de inmigrantes. En estos países, el trabajo rara vez se gana y el trabajo

está en casa. Esta compleja tipología de pymes requiere sistemas de formalización e incentivos específicos. A lo largo de los años, los gobiernos peruanos han reconocido la importancia y complejidad de las pymes y han buscado impulsar su avance con resultados mixtos. Su trascendencia es clara a primera vista, y hasta el 96% de los bancos latinoamericanos consideran a las pymes como una parte estratégica de su negocio. (CONFIEP, 2018)

En una entrevista hacia la ministra de Producción indico que es importante luchar contra la informalidad, es importante que el Estado genere incentivos. Por lo tanto, a los participantes Rocío Barrios, les hablo sobre el uso de las TIC en las MIPYMES y mencionó que ser formales y cumplir con los requisitos básicos de calidad para participar en uno de nuestros programas, ferias o mesas redondas para empresas, como Shopping from Myperú. Cuando la MYPE ya es un usuario productor, lo apoyamos a través del aumento gradual de la calidad, jugando un papel trascendente el Centro de Innovación Productiva y Transferencia de Tecnología (CITE) según lo formulado con el Instituto Nacional de Calidad (Inacal). (Diario Oficial El Peruano, 2019)

CITE (Centro de Innovación Productiva y Transferencia de Tecnología) cuenta con suficientes laboratorios y garantiza que las certificaciones que otorga cumplen con los más altos estándares de calidad. Inacal (Instituto Nacional de Calidad) está trabajando con el "Tribunal Central de Comparación" (Perú Compras) para desarrollar una tecnología para insertar requisitos de estándares técnicos en los archivos de compra para que todos los solicitantes puedan usarla. La calidad brindará más oportunidades para el empresario

para que puedan crecer en los mercados nacionales y extranjeros. (Diario Oficial el Peruano, 2019)

El desarrollo tecnológico es una herramienta importante para promover el crecimiento económico y puede promover actividades efectivas y mejoras de procesos. Sin embargo, como observamos en la investigación realizada por el INEI, en el INEI a nivel nacional (2015), la proporción de pequeñas empresas que invierten en tecnología, herramientas de información y comunicación es solo del 26%. (Martínez, Rodríguez & Roy, 2016, pp.25)

Considerando que las leyes y regulaciones ambientales tienen un gran impacto en los proyectos de inversión y las actividades económicas, debemos evaluar urgentemente nuestras políticas y regulaciones ambientales para que tengan la agilidad necesaria para impulsar las actividades económicas en el país. Especialmente aquellos MYPE que son más vulnerables. Debe quedar claro que la evaluación de nuestras políticas y regulaciones ambientales no debe implicar la protección del medio ambiente de ninguna manera (lo que violaría el principio de degradación no ambiental), pero debemos ser creativos al diseñar, por lo que además de lograr sus objetivos ambientales, Pueden promover el desarrollo económico al mismo tiempo. Esto siempre es necesario, pero ahora, a medida que se propaga la pandemia, resulta ser de suma urgencia. (Delgado, 2020)

Un modelo de negocio medioambiental que podría adoptarse y que estamos implementando es la economía circular, donde el valor de los productos, materiales y recursos se mantiene en la economía el mayor tiempo posible y minimiza la producción de residuos. El uso de la economía circular es en sí mismo un instrumento de desarrollo

sostenible que resulta ser mucho más completo que la gestión de residuos sólidos, ya que no solo incluye abordar el problema de la contaminación al final de la cadena productiva (las fuentes a contaminantes asociados a la formación de residuos, aguas residuales y emisiones atmosféricas), sino que la economía circular implica procesos de diseño, producción y consumo que no implican la sobreexplotación continua de los recursos naturales o la generación de residuos. que se evite la contaminación del diseño del producto y se reduzca el uso de materias primas vírgenes. (Delgado, 2020)

Dentro de los aspectos legales de la MYPE, principalmente estas deben reunir las siguientes características concurrentes:

Cuadro 1. Características de las MYPE

EMPRESA	TRABAJADORES	VENTAS ANUALES
Micro Empresa	De uno (1) hasta diez (10) trabajadores	Hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)
Pequeña Empresa	De uno (1) hasta cien (50) trabajadores	Hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas tributarias (UIT)

Elaboración: Propia

Fuente: Congreso de la República

Una de las principales leyes de MYPE es la Ley N ° 30056, que tiene como objetivo promover la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas con el fin de incrementar las oportunidades de empleo sustentable, su productividad y márgenes de utilidad y su contribución al PIB (Producto Bruto Interno), contribuyen a la expansión del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la tributación. (SUNAT, 2015)

El Estado, a través de los gobiernos nacionales, regionales y locales, crea un entorno propicio para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de la pequeña empresa y el apoyo de nuevas empresas, y establece un marco legal y fomenta la inversión privada para generar o promover la prestación de servicios empresariales, con el objetivo de mejorar el nivel de organización, gestión, modernización y vínculos productivos y comerciales de MYPE establece una política de crecimiento económico que permite que las organizaciones y asociaciones empresariales sigan creciendo. (SUNAT, 2015)

Dentro de las MYPE existen ciertas características las cuales deben ser identificadas para un buen análisis del proyecto de investigación, asimismo, se tendrá como herramienta las “5M” para poder detallar los aspectos internos de las organizaciones.

En primera instancia dentro de la organización se observa la mano de obra, los colaboradores en su mayoría están capacitados para atender al público ya que los propietarios brindar material para que ellos brinden un buen servicio, además de contar con experiencia en cada rubro que se desempeñan, sin embargo, varios de estos no cuentan con estudios superiores solo se basan en los anteriores puestos laborales que desempeñaron.

En el ambiente económico, las MYPE contaron con un capital de entre los 15,000.00 y 50,000.00 soles dependiendo de varios factores como pagos de alquiler, adquisición de materiales, puntos estratégicos, entre otros. Del mismo modo, se observa

que la inversión genera rentabilidad ya que se puede observar la afluencia de personas en las organizaciones rubro pollerías de Chulucanas.

Con respecto a los materiales o insumos que utilizan en la preparación de los pollos, estos son adquiridos por sus proveedores, los cuales entregan todo listo para su preparación, las papas son adquiridas enteras donde el personal del negocio es el encargado del lavado, pelado y corte de las papas para su posterior preparación, en cuanto las cremas son propias del negocio siendo el personal el encargado de prepararlas.

En cuanto a maquinaria, las MYPE cuentan con locales hechos de material noble y moderno, poseen modernos hornos eléctricos de gran tamaño, modernas freidoras de papas, sin embargo algunas de ellas cuentan con horno artesanal de ladrillo, asimismo, tienen modernas congeladoras para cuidar sus insumos, y también con refrigeradoras para congelar las bebidas de refrescos y gaseosas. El pago en las pollerías es al contado, sin embargo, algunas mantienen un sistema de caja computarizado además de POS para el pago con tarjetas.

El sistema con el que operan es a través de publicidad en redes sociales, con imágenes que captan y llaman la atención del cliente. Antes de la pandemia ofrecían el producto en el local, el cual es de material noble y moderno, siendo la atención y el trato el adecuado para el cliente, invitándolo a sentirse cómodo, cuentan con amplia carta de platos para ofrecer, y manejan platos a bajo precio. Actualmente, a causa de la pandemia del Covid-19 (Coronavirus) mantienen el sistema a delivery gratis captan a atención del cliente para ofrecer sus productos, asimismo también los productos son adquiridos en el local solo para llevar.

El problema identificado es ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020?, asimismo, para dar respuesta al problema establecido se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020. Del mismo modo los objetivos específicos propuestos son: a) Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020. b) Identificar los factores de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020. c) Conocer las estrategias de la atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020. d) Identificar las ventajas de la atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

El presente trabajo de investigación tiene una justificación práctica, ya que se realiza con la finalidad de cumplir con lo solicitado por la SUNEDU año 2016, según ley universitaria 30220, artículo 45° inciso 45.2 donde se determina que se requiere del grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Las universidades acreditadas pueden establecer modalidades adicionales a estas últimas. El título profesional sólo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller, Asimismo, los dueños de las MYPE en la presente investigación pueden verificar la información como críticas constructivas que les ayuden a mejorar y buscar soluciones ante la problemática que se ha evaluado dentro las variables en estudio.

En cuanto a la justificación teórica, se identifican dos variables las cuales derivan de la línea de investigación Gestión de calidad en las MYPE del Perú, para lo cual el presente trabajo se centra en investigar las siguientes variables: Gestión de calidad y Atención al cliente.

Además, se justifica de manera metodológica, ya que se establecerá una investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal, en la cual citaremos fuentes primarias y secundarias para de esta manera poder obtener datos los cuales se podrán recoger a través de un cuestionario diseñado para tal fin que podría ser utilizado para futuras investigaciones.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### Variable Gestión de calidad

Marín, Sanabria & Sánchez (2019) en su tesis titulada *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)*. Presentada en la Universidad Agustiniana (Bogotá – Colombia). Tiene como objetivo: Generar una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad alineada a la norma ISO 9001-2015, para el restaurante la Cafetería en Connecta, enfocados al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial. La metodología de investigación es descriptiva con un diseño documental. En conclusión; La contextualización de la empresa permitió tener un claro diagnóstico que a partir de la herramienta de árbol de problemas se logra identificar las diferentes variables que influyen directamente en la problemática del Restaurante y así la posibilidad de actuar en el enfoque de la implementación del SGC en el mismo. Se genera el mapa de proceso junto a la caracterización de cada uno de los procesos que involucran la actividad económica del Restaurante y por ende se logró establecer e identificar el Rol y responsable de las actividades, así como la documentación y herramientas de medición necesarias para el seguimiento y control. Se logra identificar oportunidades de mejora en el proceso comercial, por lo tanto, se realiza análisis de diagnóstico actual del restaurante en temas de marketing mediante las 5P's del marketing, identificando precios actuales y metodología comercial actual del restaurante. Mediante un análisis DOFA se logra identificar el estado actual de la organización en temas de responsabilidad Social, y de allí

generar un plan de acción en el restaurante, con herramientas como encuestas de satisfacción a clientes y formato de cuestionario de ambiente laboral para los empleados, esto de gran aporte a nuevas estrategias en RH. Se desarrolla el modelo CANVAS, el cual brinda una perspectiva general del modelo de negocio del restaurante. Se establece un Programa y Plan de Auditoria con el objetivo de generar un estándar de evaluación de la eficacia en el SGC, mediante los criterios necesarios como documentos, matriz de necesidades y expectativas de grupos de intereses. La aplicación del Modelo EFQM, en el restaurante permitió el hallazgo del nivel actual obteniendo una puntuación de 370 puntos, sobre la calificación máxima de 1000 puntos, todo esto en temas vitales para el modelo aplicado como liderazgo, política y estrategia, procesos, entre otros. Estos hallazgos fueron muy importantes para el desarrollo de estrategias para la mejora en cada aspecto.

Salto (2020) en su tesis titulada *Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "Restaurante la Cañita"*. Presentada en la Universidad Andina Simón Bolívar (Quito – Ecuador). Tiene como objetivo: Proponer un modelo de gestión que mejore los procesos del Restaurante la Cañita. La metodología empleada en esta investigación es descriptiva. En conclusión, En la actualidad las empresas por el dinamismo del entorno deben buscar mejorar permanentemente para lograr altos niveles de rendimiento y calidad, pues ésta a más de ser un requisito esencial del producto o servicio, es el eje estratégico para ser competitivos, posicionarse y mantenerse en el mercado. Un sistema de gestión de la calidad es una forma de dirección, que se enfoca en proporcionar el marco referencial para la mejora continua, e incrementar la satisfacción

del cliente y demás partes interesadas. La calidad de los servicios turísticos implica satisfacer al cliente a un precio aceptable en un marco de excelencia y sustentabilidad. Para el sector de alimentos y bebidas existen tres sistemas básicos que aportan al mejoramiento de los procesos: Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), las normas HACCP que buscan garantizar la inocuidad alimentaria y el estándar ISO 22000 que especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de Seguridad Alimentaria. En Ecuador el Ministerio de Salud Pública regula y realiza el control sanitario de los alimentos procesados, los sistemas y procedimientos para garantizar su inocuidad, seguridad y calidad, a través de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA. Del diagnóstico desarrollado se establece que en el restaurante La Cañita, existe riesgo moderado bajo que La Cañita sea ineficiente respecto al cumplimiento del sistema BPM; en los productos y servicio que entrega a sus clientes, existe riesgo moderado bajo que la calidad no sea la adecuada; las capacidades estratégica, legal, administrativa, organizacional, financiera, de recurso humano y tecnológico, evidencian la presencia de serias deficiencias en la gestión, por lo que es necesario desarrollar un modelo de gestión que promueva el mejoramiento continuo.

Gil (2019) en su investigación titulada *Estudio sobre las normas de calidad y seguridad de la industria alimentaria*. Presentada en la Universidad de Valencia (Valencia – España). Tiene como objetivo: La revisión de los sistemas de gestión de calidad e inocuidad alimentaria, utilizados en las empresas de la industria del sector agroalimentario. La metodología utilizada en esta investigación es de tipo descriptivo – explicativo. La investigación concluye que la implementación y certificación mundial de

los sistemas de gestión de calidad y sistemas de gestión de seguridad alimentaria se han incrementado significativamente, lo que refleja la importancia de asumir estos estándares en los sectores de actividad involucrados en la cadena alimentaria. La gestión de un plan de defensa alimentaria que incluye capacitación de los empleados, acciones correctivas, verificación y mantenimiento de registros es necesaria siendo el proceso de planificación pre-crisis y el plan de crisis imprescindibles para llevar a cabo una acción efectiva. La norma ISO 22000 ha demostrado ser una herramienta útil para la gestión de la inocuidad y así lo demuestra el incremento de su aplicación a nivel mundial. Los gestores de las empresas de diferentes sectores de producción son conscientes de los beneficios de la implementación de los estándares APPCC e ISO 22000 mostrando que los trabajadores deben participar para sentirse responsables de la salud de los consumidores durante su trabajo diario. La mejora en la calidad y seguridad de los productos ha sido identificada como el principal beneficio de implementar ISO 22000. Otros beneficios destacados incluyen mejoras en las habilidades y el desempeño de 190 los empleados, en la imagen de la compañía, mayores ventas de productos, mayor participación de mercado y acceso a nuevos mercados. Las micotoxinas siguen siendo una preocupación para la seguridad alimentaria y la mejor forma de proteger a los consumidores contra los efectos tóxicos de estos compuestos es aplicar el sistema APPCC para la producción y el almacenamiento. En el futuro la aplicación de normas de calidad continuará asumiendo un papel internacional de primer orden para garantizar los beneficios de la salud de los consumidores y de las economías de los alimentos.

Pascual (2018) en su tesis denominada *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, 2018*. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Huaraz – Perú). El presente trabajo de investigación tuvo 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 (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal o transeccional y descriptivo. Para llevar a cabo 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 siguientes resultados: el 49% de los gerentes encuestados manifestaron tener entre 41 a 59 años; el 69% de encuestados son varones; 42,9% cuentan con estudios superiores universitarios incompletos; asimismo 66% indica que siempre utilizan las políticas de calidad; 69% mencionan que el ambiente del trabajo es adecuado; 43% indican que a veces documentan el producto; 49% señala que casi siempre controlan los procesos de elaboración del producto; 51 % casi siempre realizan seguimiento a la satisfacción del cliente y 40 % mencionan que solo a veces controlan la deficiencia y acciones de mejoramiento. Finalmente, como 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.

Huamán (2019) en su investigación titulada *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollerías-Callería, Pucallpa, 2019*. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La presente investigación tuvo por objetivo: determinar la relación entre la Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercio, rubro pollerías del distrito de Callería, Pucallpa, 2019. La metodología de investigación fue de un diseño no experimental-transversal o transeccional y descriptivo. El instrumento contó con 26 preguntas y permitió conocer que los microempresarios son en mayoría del sexo masculino, adultos y cuentan con estudios técnicos. De la gestión de calidad: se halla que 83.3% no realiza encuestas de satisfacción al cliente; 50,0% no ha realizado acciones de mejora concretos. Asimismo, se evidencia la necesidad de reforzar el uso de herramientas de gestión e indicadores. Por otra parte, respecto a los procesos administrativos, en la investigación se halla que son débiles ya que son informales y no se encuentran formalmente manuales o normas. En conclusión, respecto al objetivo general, la relación existente entre las variables gestión y procesos administrativos es débil, según la prueba paramétrica de Rho de Spearman con el valor de 0.487\*.

Espinoza (2018) en su investigación denominada *Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, Lima, año 2018*. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La presente investigación tuvo por objetivo: La presente investigación tiene como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas

empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de la provincia de Cañete, año 2018. Para realizar la investigación se utilizó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal. La población es de 30 MYPES con una muestra de 20 MYPES a quienes se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta; donde se obtuvieron como resultados que, los representantes legales son empresarios en su mayoría adultos de 31 a 50 años del sexo masculino, estudios secundarios, cargo que ocupa es de dueño en un 90%, desempeñándose en el cargo de 4 a 6 años. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas, el 50% de las MYPES tienen una antigüedad en el rubro de 0 a 4 años, con un número de trabajadores de 1 a 5, el 50% de las MYPES pertenecen al régimen tributario Nuevo RUS, en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento el 60% de los encuestados no conoce el termino de gestión de calidad, el 40% afirma que cuenta con dificultades para la implementación de gestión de calidad ya que no se adaptan a los cambios, el 45% mide el rendimiento de su negocio por medio de datos del nivel de ventas mensuales. El 100% de los encuestados si ha recibido financiamiento externo, donde el 70% es financiado por cajas municipales a tasa de interés de entre 0 a 20%, el 40% de los microempresarios menciona que el dinero recibido lo invierte en pago a proveedores o el personal y por último se concluye que el microempresario cree que el financiamiento si permite el desarrollo de su empresa con una buena gestión.

Medina (2018) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollería del distrito de Vice – Sechura año 2018*. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura – Perú). La cual

tiene como objetivo: Conocer qué características tiene la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Pollería, Distrito de Vice – Sechura, año 2018. La investigación tiene una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal. Para la recolección de datos se seleccionó como técnica el cuestionario y el instrumento la encuesta, obteniendo así respecto a: gestión de calidad, en cuanto a principios consideran importante el enfoque al cliente, el liderazgo, participación del personal, el enfoque basado en procesos, en cuanto a mejora continua: consideran 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 para mejorar el servicio, implementando canales de atención, comunicación, y satisfacer las necesidades de los clientes. La investigación llego a la conclusión general que, en cuanto a las características de la gestión de calidad y atención al cliente de las MYPE, rubro pollerías del Distrito de Vice, tanto en los trabajadores así como los clientes se percibe la relación que debe existir con el servicio brindado y producto ofrecido, tanto en la gestión de los recursos utilizados, personal involucrado y prácticas de mejora realizadas para ser una empresa de éxito, y de mantenerse en el mercado, además de tener en cuenta que el cliente es el factor importante, y por lo tanto se debe brindarle la atención adecuada, suficiente y satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas.

Piñas (2019) en su investigación titulada *Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “las canastas” en el distrito de Piura AÑO 2019*. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura – Perú). La

presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y marketing del restaurant - pollería “Las canastas” en el distrito de Piura, año 2019. La investigación es de tipo cuantitativa – descriptiva – No experimental. Para la recopilación de la información se escogió una muestra de 68 clientes para la variable gestión de calidad y marketing; en las cuales se aplicó un cuestionario de 22 preguntas ordinales. Esta investigación tiene los siguientes resultados: el 88,2% de clientes encuestados considera que la empresa siempre cuenta con un personal capacitado, además el 79,4% considera que el servicio ofrecido casi siempre es rápido, así mismo, 88,2% considera que la publicidad emitida por el restaurant-pollería siempre es la indicada. La investigación concluye que, se pudo identificar que el restaurant-pollería cumple con los elementos del sistema de gestión de calidad; se pueden describir tres requisitos que de calidad que plica la MYPE, los cuales son: Capacidad de respuesta, al ofrecer el producto que buscaban los clientes y ofrecer un servicio rápido; así mismo otro requisito es el de mostrar cortesía, al ofrecer un trato y una actitud adecuada; y finalmente muestra credibilidad; se pudo identificar que si aplica estrategias de marketing mix, resaltando las estrategias de promoción, en los cuales hace mención de que emplean una publicidad adecuada.

Jaramillo (2018) en su investigación titulada *La gestión de calidad y el uso del marketing en la micro y pequeñas empresas del rubro pollerías del distrito de Sullana, año 2018*. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Sullana – Perú). Tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad y el uso del Marketing en la Micro y Pequeñas empresas del rubro pollerías del

Distrito de Sullana, año 2018. La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva – No Experimental – Cuantitativa, la población estuvo conformada por 68 clientes de las Pollerías del Distrito de Sullana, a quienes se les aplicó un cuestionario utilizando la técnica de la encuesta donde dicho cuestionario estuvo formulado por los objetivos de la investigación. Los principales resultados de la Gestión de Calidad fueron: El 66% manifestaron que la pollería siempre se esfuerza en sobrepasar sus expectativas y el 88% mencionó que siempre las pollerías logran brindar un buen servicio de calidad. Respecto al Marketing: El 59% manifestaron que siempre visualiza que el personal de las pollerías utiliza estrategias para atraer más clientes, el 59% mencionó que siempre reciben publicidad sobre las pollerías en el periódico. Llegando a la siguiente conclusión: que las pollerías siempre se esfuerzan en sobrepasar las expectativas de sus clientes y esto conlleva a que estos confíen en la calidad del servicio que les brindan, las pollerías del Distrito de Sullana siempre evalúan su entorno para aplicar estrategias de modo tal que los clientes visualizan que el personal las utiliza para atraer a muchos más clientes a sus pollerías.

### **Variable Atención al cliente**

Choez (2017) en su investigación titulada *Influencia de la atención y servicio al cliente en los ingresos del restaurante Asadero Pedro Carbo*. Presentada en Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología. Tiene como objetivo: Mejorar la calidad del servicio y atención al cliente en el Restaurante “ASADERO PEDRO CARBO”. La metodología de investigación es de tipo explicativa con diseño mixto. La investigación concluye que, hoy en día la mayor oportunidad es el incremento del interés

de los usuarios por su salud y alimentación con el fin de evitar enfermedades de índole gástrico; mientras que la mayor amenaza es la alta dependencia de la economía ecuatoriana y mediante eso el asadero Pedro Carbo presentó falencias en la atención y servicio al cliente, motivo suficiente para que los clientes eligieran ir con la competencia. La aplicación de una encuesta nos permite diagnosticar sobre la calidad en el servicio y atención al cliente del Restaurante “ASADERO PEDRO CARBO”, aplicada a una muestra de 35 personas entre clientes regulares con el 57,14%, clientes irregulares 28,57% y clientes de paso 14,29%, la cual es el segmento meta mensual y anual de la aceptación, confiabilidad y fidelidad del 100% de los clientes cercanos al cantón. Se diseñó planes de mejoras para la calidad del servicio y atención al cliente en el Restaurante “ASADERO PEDRO CARBO” donde se realizarán evaluaciones a los empleados en la atención que brindan a los clientes, también se implementará un plan de capacitación para que aprendan diferentes técnicas, fundamentales para mejorar el servicio al cliente.

Garzón; Preciado & Castro (2020) en su tesis titulada *Propuesta para la implementación de un sistema de comunicaciones para las ordenes de servicio del menú en restaurantes y bares*. Presentada en la Universidad Cooperativa De Colombia. Tiene como objetivo: Proponer la implementación de un sistema de comunicaciones para las órdenes de servicio del menú en restaurantes y bares. La metodología de investigación es de tipo descriptivo nivel cuantitativo. La investigación concluye que, teniendo en cuenta el éxito de muchos emprendedores sabemos que con dedicación, disciplina y esfuerzo podemos dar fruto de este proyecto logrando así que la universidad sea reconocida como una de las mejores entidades de educación superior a nivel nacional, pues este

proyecto es innovador y a futuro dará excelentes resultados, además pudimos notar que con este trabajo profundizamos el tema de nuestro aplicativo. Con este estudio se confirma que las telecomunicaciones se volvieron esenciales en nuestras vidas, porque ya nos acostumbramos a manejar una tecnología que cada vez se actualizara y nosotros tendremos que estudiar más para no quedarnos atrás y siempre estar a la mano de lo que cada día innovamos o mejoramos. Este tema también nos enseña y nos muestra como los restaurantes pueden llegar atraer su público y que tan importante puede ser la atención al cliente o si por el contrario ellos pueden tener su clientela a costa de otra forma atracción.

Rodríguez; Charris & Guerrero (2019) En su investigación denominada *Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia*. Presentada en la Universidad de Magdalena (Colombia). El objetivo de estudio es: Aplicar el Método ServQual en el servicio de restaurantes con el fin de obtener una medida de la calidad del servicio. La metodología aplicada en este estudio es de carácter descriptivo, explicativo y correlacional. De acuerdo al trabajo presentado y a los resultados obtenidos, se pueden plantear las siguientes conclusiones principales: Las dos herramientas implementadas en el restaurante objeto de estudio (ServQual y Red de Petri), permitieron evaluar la calidad en la prestación del servicio e influir en la satisfacción del cliente, garantizando su fidelización y la sostenibilidad de la organización en el mercado. Obtención de mejora de la calidad del servicio del restaurante estudiado, consecuencia del incremento de la capacidad de pedidos atendidos (25), disminución de pedidos en cola (solo 3), así como del número de domicilios en cola (9) y cero clientes retirados del restaurante por no ser atendidos a tiempo. El aporte fundamental

de este artículo, consiste en la aplicación conjunta y sinérgica de una herramienta de diagnóstico de la calidad del servicio (Servqual) y la experimentación de escenarios mediante la representación gráfica y matemática de un sistema a eventos (Red de Petri), para optimización de procesos en la prestación del servicio, en contraste con los estudios realizados en otros ámbitos, que solo aplican una de una de las dos herramientas, más no ambas simultáneamente. El desconocimiento de los propietarios y la gerencia del restaurante respecto a conceptos, herramientas y técnicas de servicio al cliente y sistema de eventos, tales como Servqual, Red de Petri, entre otros, limitaba el desempeño operativo, la eficiencia y la eficacia del negocio, lo cual devela la necesidad de cualificación en esta materia.

Zavaleta (2018) en su investigación titulada *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*. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Santa – Perú). Tuvo como objetivo: Determinar las características de 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. La investigación tuvo un diseño no experimental-transversal-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 11 pollerías, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 81.82% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad comprendida entre 31 a 50 años, el 54.55% tienen grado superior no universitaria, el 54.55% de las micro y pequeñas empresas tienen 7 años a más de permanecía en el rubro,

el 45.46% de los representantes desconocen el término gestión de calidad, el 81.82% utiliza la observación para medir el rendimiento de su personal, el 100% conoce el término atención al cliente, el 72.73% consideran que brindan una buena atención, el 54.55% aseguran que una buena atención fideliza a sus clientes. La investigación concluye que, la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad madura y no todos cuentan con los conocimientos necesarios por lo que desconocen el término gestión de calidad y atención al cliente, sin embargo, utilizan la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal y brindan una buena atención para captar una mayor clientela y fidelizarla.

Yzaguirre (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018*. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Chimbote – Perú). El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la Atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el casco urbano de la ciudad de Chimbote 2018. La metodología fue No experimental transversal-descriptivo, con una muestra de 12 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, obteniendo como resultados: El 75% de los representantes tienen de 31 a 50 años, El 75% son de género 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, El 50% tiene 4 a 6 años en el rubro, El 75% tienen de 1 a 5 trabajadores, El 75% tiene como objetivo generar rentabilidad, El 58.33% conoce la gestión de calidad y la

técnica atención al cliente, El 66.67% indica que la gestión de calidad ayuda alcanzar sus objetivos, El 91.67% aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda. Concluyendo: La mayoría absoluta de los representantes tienen 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 de 4 a 6 años de experiencia y permanencia del rubro, conocen el término gestión de calidad y la técnica atención al cliente.

Calla (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad de servicio al cliente en las pollerías del distrito de Quillabamba la convención departamento de Cusco - 2019*. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tiene como objetivo general: Describir la calidad del servicio al cliente en las pollerías del distrito de Quillabamba la Convención departamento de Cusco - 2019. La metodología de investigación es de tipo descriptiva, nivel descriptivo, el diseño es no experimental, la muestra fue de 200 clientes que acuden a las pollerías del distrito de Quillabamba, se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento el cuestionario Servperf el cual contiene 22 preguntas. Resultados: La calidad de servicio al cliente es 26.50% de insatisfechos en las pollerías del distrito de Quillabamba, de igual manera el 38.50% de clientes estuvieron insatisfechos en cuestión de los aspectos tangibles, así mismo el 28.50% de clientes respondieron que fueron indiferente con la gestión de calidad en la dimensión fiabilidad de servicio al cliente en las pollerías, sin embargo podemos mencionar que un 38% de cliente estuvieron muy insatisfecho con la gestión de calidad en la capacidad de respuesta de servicio al cliente en las pollerías de Quillabamba, también

existe un 32.50% de clientes estuvieron muy insatisfecho en la gestión de calidad en la dimensión seguridad de servicio al cliente en las pollerías, así mismo 32% de clientes estuvieron muy insatisfechos de acuerdo a la empatía. Conclusión: La calidad de servicio al cliente es insatisfechos en las pollerías del distrito de Quillabamba la convención departamento de cusco.

Mendoza (2018) en su investigación titulada *Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería El Pelao S.A.C, Piura*. Presentada en la Universidad Autónoma del Perú. El objetivo 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 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. En conclusión los resultados indican que es muy importante que las empresas realicen una adecuada gestión de la calidad, en sus dimensiones, calidad de servicio, de producto y mejora continua porque están relacionadas con la satisfacción que tienen los clientes, en términos de rendimiento percibido que tienen el personal de servicio de la pollería ante los ojos de los clientes, la expectativa que tienen los clientes en su estancia en la pollería, satisfacción que sienten al consumir los alimentos que ofrece la empresa sujeta de estudio, la satisfacción que tienen luego de la experiencia que tuvieron en la pollería es decir la post venta y complacencia que tienen los clientes ante la 82 competencia que tiene la empresa. Contar con un sistema de gestión es estar abierto a que los trabajadores participen en el constantemente, a veces incluso los proveedores y por supuesto los clientes, por ende, si la gestión que se realiza

en la empresa, va satisfacer a la empresa, los trabajadores, los proveedores y también a los clientes, que son el escalón más importante de una empresa, la gestión de calidad, permite dar al cliente lo que necesita, permite detectar mercados nuevos, así como mediar entre las reclamaciones de los clientes y las posibilidades de reparar esa insatisfacción.

Almestar (2017) en su investigación titulada *Caracterización de la competitividad y atención al cliente en las MYPE del rubro pollerías en la urbanización Ignacio Merino – Piura, Año 2017*. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura – Perú). Estableció como objetivo: Determinar las características de la competitividad y atención al cliente de las MYPE, rubro pollerías en la Urb. Ignacio Merino I y II etapa – Piura, año 2017. Se utilizó 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 cerrada, las mismas que fueron validadas por expertos, asimismo se determinó con respecto a la competitividad que resalta la infraestructura y calidad del servicio, La investigación de acuerdo a los resultados llegó a la conclusión que, una deficiencia en la atención y la resolución de dudas o consultas, 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.

Sánchez (2018) en su investigación denominada *Características de la calidad en el servicio y la atención al cliente del restaurant pollería Gonzalitos del distrito de*

*Bellavista, Año 2018.* Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las principales características de la calidad en el servicio y la atención al cliente del Restaurant Pollería GONZALITOS del Distrito de Bellavista, año 2018; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la calidad en el servicio y la atención al cliente del Restaurant Pollería GONZALITOS del Distrito de Bellavista, año 2018?, la investigación es de nivel descriptiva, tipo cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 32 preguntas cerradas, la población en la variable calidad de servicio y atención al cliente es 68 clientes. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 82% consideró que la empresa siempre cumple con todas sus expectativas sobre los alimentos y es mejor que la competencia, el 87% consideró que el personal siempre brindó un servicio eficiente, amable, cordial, paciente y está motivado. Se concluye que las dimensiones de la calidad de servicio que se identifican es calidad percibida de los productos y servicios, rendimiento de la calidad, además brinda soluciones, confianza al momento de realizar los pagos, y las técnicas de atención al cliente que utilizan son: Atención amable, cordial y paciente, buena comunicación; trato personalizado, actitud transparente, empáticos, brindan soluciones inmediatas y las estrategias de atención al cliente que usan son: Apoyo en el personal, aprovecha la tecnología, reduce tiempos mediante los procedimientos.

## **2.2. Marco teórico y conceptual**

### **Gestión de calidad**

#### **Definición**

Lizarzaburu (2016) menciona que la gestión de calidad es una herramienta que se viene empleando con mayor frecuencia por las empresas, ya que trata de acciones sistematizadas las cuales tienen como objetivo principal concretar de manera adecuada los procedimientos para brindar al cliente un bien o servicio de muy alto estatus con la finalidad de satisfacerlos y fidelizarlos con la compañía en mención.

Huapaya (2019) La calidad tiene que ver con cuán adecuado es un producto o servicio para el uso que se pretende hacer de él; es decir, se adapta a las necesidades de los clientes. Implica intentar satisfacer las necesidades de los consumidores y, si es posible, superar sus expectativas.

Rugel (2018) menciona que el concepto de calidad ha experimentado un gran desarrollo. Este proceso permite incrementar y afinar sus objetivos y enfocarse en satisfacer plenamente las expectativas de los consumidores de bienes y servicios. Tiene reconocimiento internacional y se considera la base de la calidad y los sistemas de gestión mejorados. El contenido principal es el siguiente.

Rodríguez & Pérez (2020) La implantación de un sistema de gestión de la calidad es una estrategia de mercado muy beneficiosa, inicialmente podemos medir los resultados, la comunicación activa entre las diferentes áreas de la empresa y la mejora continua. A través de la implementación del sistema de gestión de la calidad, hemos obtenido la

certificación ISO estándar 9001: 2015, lo que ha traído beneficios a todos los interesados de la empresa y ganado una mejor imagen. Podemos beneficiarnos de esta parte, porque traerá nuevas oportunidades comerciales.

### **Elementos de la Gestión de Calidad**

Monroy (2019) determina que existen cinco elementos principales de la gestión de calidad, si uno de esta falta, el sistema no podrá alcanzar todo su potencial, pero lo mejor de todo es que cada elemento puede trabajarse individualmente; sin embargo, al trabajarlos de manera conjunta se logra que la mejora continua y la calidad sean un diferenciador importante de la empresa.

1. **Liderazgo.** El liderazgo es el elemento básico del sistema de gestión de la calidad, considerémoslo como el corazón que impulsa, promueve y da vida a todo el sistema. Esta es una visión clara del paradero y un elemento humano clave para comunicar esa visión a los demás. Las grandes cosas se logran mediante el trabajo en equipo y se pueden lograr mediante la unidad de varias personas, al igual que la construcción de un sistema de gestión de la calidad. Es necesario realizar un liderazgo de calidad y fortalecer el liderazgo de calidad en beneficio de todo el sistema, porque sin liderazgo se perderá la vitalidad del sistema. (Monroy, 2019)
2. **Planificación.** En la planificación, es muy importante conocer nuestra ubicación (punto de partida) y conocer muy bien nuestro punto de llegada. Conociendo estos dos lugares y describiéndolos con claridad, podemos encontrar más fácilmente el camino que luego se dividirá para orientar la acción del equipo de trabajo. (Monroy, 2019)

3. **Apoyo y operación.** Esto es crucial porque es una forma clara para nosotros de explicar las necesidades del cliente y, en base a este entendimiento, podemos llevar a cabo las actividades necesarias para producir productos o servicios y realizar promesas de valor. Es muy importante comenzar por comprender a los clientes. Una comprensión clara de sus expectativas y cómo podemos ayudar a resolver necesidades clave a través de nuestros productos o servicios es esencial para crear valor. (Monroy, 2019)
4. **Evaluación del desempeño.** Cuando llevamos a cabo este tipo de proceso de evaluación u observación del desempeño, lo llevamos a cabo desde un ángulo o perspectiva diferente. Un punto de vista es la dimensión del cliente. Muy importante, porque esta es la razón de nuestra existencia, si está satisfecho y satisfecho con nuestros productos, entonces sabremos cómo lo estamos haciendo. De lo contrario, es necesario seguir profundizando la comprensión, comprensión y realización de la misma a través de nuestros productos y servicios para satisfacer el dolor y las necesidades de los clientes. (Monroy, 2019)
5. **Mejora continua.** Las organizaciones deben mejorar y adaptarse continuamente para utilizar SGC de manera que generan ingresos y mantienen la satisfacción del cliente. El sistema de gestión de la calidad requiere una mejora continua que es responsabilidad de toda la organización. Sin embargo, ISO 9001 establece claramente que los líderes deben desempeñar un papel central en la implementación de una cultura basada en la calidad. (Monroy, 2019)

## **Factores de la Gestión de Calidad**

Hernandez (2019) menciona que los factores de la gestión de calidad son utilizados para priorizar acciones y mantener un sistema directo y conectado desde la cabeza principal de la organización hasta el consumidor final, del mismo modo, se conocerán y mantendrán un control de todo de materiales y personal de la empresa.

1. **Compromiso de la alta administración.** La Alta Dirección debe ser plenamente consciente y arraigada en la importancia estratégica y operativa de la calidad. Para ello, debe estar plenamente comprometida con el liderazgo y la planificación, así como los aspectos relacionados con la formación, la mejora continua, los procesos, la prevención y Sistema de evaluación para asegurar el más alto nivel de calidad y satisfacción. Esto significa asignar todos los recursos necesarios para hacer factible la calidad, ya sean recursos financieros o tiempo dedicado. (Hernandez, 2019)
2. **Trabajo en equipo.** La implementación de un sistema de trabajo en equipo orientado a resolver problemas y generar soluciones es una forma de involucrar a los más cercanos al problema de manera activa y firme. Además de estimular la sinergia, sus conocimientos y experiencia también se pueden utilizar de manera eficaz para promover una implementación más rápida de soluciones. Sin el espíritu de trabajo en equipo, especialmente sin un círculo de control de calidad, no se puede imaginar una empresa altamente competitiva. Siempre hay que tener en cuenta que "sin participación, sin compromiso", la mejor forma de fomentar la participación es a través del trabajo en equipo. (Hernandez, 2019)

3. **Capacitación.** La formación es uno de los pilares básicos para la obtención de la calidad total y una de las herramientas y pilares de las medidas preventivas. El aumento de los recursos para la prevención puede reducir proporcionalmente el costo de las fallas internas y externas. Por tanto, la formación es fundamental para la gestión de la calidad. (Hernandez, 2019)
4. **Objetivos de mejoramiento.** La planificación de actividades de mejora continua y evaluación comparativa puede establecer nuevos objetivos en términos de calidad, productividad, costo y tiempo de entrega. Mejorar la calidad puede reducir el desperdicio, aumentar las ventas y aumentar las ganancias. Por tanto, el uso del "análisis inverso" puede partir del objetivo de beneficio y saber qué nivel de calidad se debe alcanzar para que sea viable. Luego, debe determinar el marco de tiempo y los recursos necesarios para lograr estos objetivos. (Hernandez, 2019)
5. **Recompensas y reconocimientos.** En cuanto a los premios, estos premios deben ser globales para evitar la competencia entre individuos o grupos. Lo importante es el funcionamiento normal de todo el sistema, no solo una parte del sistema. Cuando se trata de sugerencias, recompensar a la persona que propuso la idea en lugar de a la persona que la puso en práctica hará que esta última se interese menos en las ideas exitosas. (Hernandez, 2019)
6. **Métodos de supervisión.** Los métodos y sistemas de seguimiento han sufrido cambios fundamentales. Los grupos tienden a ser autodirigidos. A través de estos grupos, los supervisores pueden controlar a más personas, enfocarse en convertirse en facilitadores e inspiradores del círculo de calidad, y dedicarse a actividades más creativas e innovadoras para lograrlo. Mejorar la calidad de productos y procesos.

Su comportamiento debe dejar de ser pasivo y tomar primero métodos preventivos y proactivos. (Hernandez, 2019)

## **Atención al cliente**

### **Definición**

Arenal (2019) Se trata de un conjunto de actividades interrelacionadas proporcionadas por el proveedor para permitir a los clientes obtener el producto en el momento y lugar adecuados y garantizar un uso correcto. El servicio al cliente es una poderosa herramienta de marketing.

Cardozo (2021) El concepto de servicio al cliente se designa como un servicio proporcionado por una empresa de servicios la cual promueve productos a los clientes a través de la comunicación directa con ellos. Si los clientes necesitan expresar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre los productos o servicios involucrados, solicitar otra información, solicitar servicios técnicos, y las principales opciones y alternativas que la industria o ámbito empresarial brinda a sus consumidores, clientes y consumidores; la empresa debe ponerse en contacto con este servicio.

Escudero; Pinto & Phabmixay (2020) El servicio de atención al cliente persigue la satisfacción del consumidor y brinda soporte, orientación o instrucciones sobre el contenido necesario. En algunos casos, el área de especialización de la empresa en esta actividad también puede dar soporte a otros departamentos internos que necesiten esta actividad. Por este motivo, estas áreas se consideran "clientes internos".

Montoya (2018) La atención al cliente es un servicio que utiliza una empresa o institución para establecer contacto con los clientes, con el propósito de mejorar la calidad de sus productos, o si se trata de una institución comercial, el servicio debe ser brindado por los empleados a los consumidores. En marketing, esta herramienta es muy útil porque permite a los productores mantenerse en contacto con los consumidores, que conocen las necesidades del comprador y se adaptan a ellas.

### **Estrategias de la Atención al cliente**

García (2020) Las estrategias de atención al cliente, son la estructura de un proceso de acción interrelacionado para crear un sistema de satisfacción, tomando las necesidades y pensamiento del consumidor. Del mismo modo existen cinco estrategias las cuales deben emplearse y estas son:

1. **Crear una visión de servicio al cliente.** Comunicar la visión del servicio al cliente a los empleados es importante porque deben comprender la visión y los objetivos de la organización para el servicio al cliente, y comprender sus responsabilidades para ayudar a lograr esa visión. (García, 2020)
2. **Evaluar las necesidades del cliente.** Las organizaciones a menudo fracasan y desperdician recursos valiosos, creando productos y servicios que creen que sus clientes quieren, solo para descubrir que no son lo que los clientes quieren. El truco está en averiguar qué quieren los clientes y, para eso, nada mejor que preguntarles. De esta manera, puede comprender sus opiniones sobre los servicios prestados y determinar sus necesidades y expectativas. (García, 2020)

3. **Formar y preparar a los empleados.** Es importante evaluar a los empleados y asegurarse de que tengan la voluntad y la capacidad de ayudar a respaldar un entorno sólido de servicio al cliente. En el marco de la estrategia de atención al cliente, se debe aceptar que la formación es tan importante como la selección de personal excelente, porque se pueden impartir habilidades, pero no la actitud y la personalidad. (García, 2020)
4. **Establecer metas para el servicio al cliente.** La estrategia de servicio al cliente ayuda a establecer y fortalecer la cultura de servicio. Una vez que se determinan las necesidades y expectativas del cliente y se mide su satisfacción, es el momento de crear y mantener metas para alcanzar el nivel deseado. (García, 2020)
5. **Recompensar y reconocer un buen servicio.** Premie la empatía, la dedicación y la capacidad de alinearse con los objetivos de la estrategia de servicio al cliente de la empresa. (García, 2020)

### **Ventajas de la Atención al cliente**

Fernández (2017) menciona que brindar una buena atención al cliente es vital en una organización, proyectar una buena imagen es uno de los puntos que no pueden faltar ya que a través de ello obtenemos múltiples ventajas competitivas como las que vamos a señalar. Por razones como estas, entre muchas otras, un cliente fiel es un elemento clave en el crecimiento de su negocio. Sin embargo, para llegar a tenerlo es de crucial importancia el trato que le dé.

1. **Amabilidad:** Independientemente de su vida, si el cliente está satisfecho con el trato recibido, su negocio siempre será feliz. Recuerde, cada cliente tiene

expectativas, y si puede cumplir con sus expectativas, será parte de los grandes momentos del viaje. Esta es la clave para definir si esta persona hará o no recomendaciones para su negocio. (Fernández, 2017)

2. **Ventaja competitiva:** La competencia va en aumento y los productos que ofrecen otros lugares también se diversifican cada vez más. Por lo tanto, incluso si proporciona productos que otros ya han proporcionado, las transacciones al vender productos o servicios también pueden convertirse en un factor diferenciador para simplificar el proceso de venta. (Fernández, 2017)
3. **Capacidad de persuasión:** La forma en que tratas a alguien es un factor que afecta tu capacidad para persuadir a esa persona. Por lo tanto, al tratar bien a sus clientes, puede justificar más fácilmente el precio del producto que desea. Asimismo, los clientes leales pueden seguir comprando su producto sin tener que considerar su aumento de precio. (Fernández, 2017)
4. **Fortaleciendo la confianza.** tratar con los clientes define qué tan cómodos se sentirán cuando visiten su negocio. Tanto es así que una vez que una persona se sienta tranquila, le será más fácil y frecuente saber lo que quiere o necesita, para que pueda obtener información que le dará una ventaja sobre la competencia. (Fernández, 2017)
5. **Incremento de las ventas.** Ya que un servicio de alta calidad generará buenas críticas, atrayendo así a más clientes. Por lo tanto, una buena atención al cliente y la lealtad al servicio lo mantendrán involucrado en el negocio para siempre y generará ganancias. (Fernández, 2017)

### **III. HIPOTESIS**

Sampieri (2016) Establece que las indagaciones de nivel descriptiva determinan los hechos o causas dentro de un espacio o contexto social, por lo tanto, no es necesario implementar o crear hipótesis.

## **IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Diseño de la investigación**

La investigación es de tipo cuantitativa, Gonzales (2018) se determina de esta forma porque las características de las variables actuales se medirán evaluando el promedio, frecuencia y porcentaje antes de realizar el cuestionario con preguntas cerradas.

Sampieri (2016) confirmó que la investigación descriptiva se utiliza a menudo como base para el diseño de la investigación cuantitativa. Asimismo, intenta especificar cuidadosamente las características y propiedades del individuo en estudio, incluyendo su comunidad, objeto, proceso, etc.

La investigación cuenta con un diseño no experimental de corte transversal, Sampieri (2016) menciona que una investigación no es experimental ya que se realiza sin manipular las variables, esto quiere decir que los hechos son descritos como son en su entorno natural para así poder analizarlos, asimismo, es de corte transversal porque se utilizarán instrumentos para la recopilación de datos en un momento determinado.

### **4.2. Población y muestra**

#### **Población**

La presente indagación, tiene como objeto de estudio las MYPE rubro pollerías, se tuvo en cuenta 05 entidades, las cuales tienen una población indicada en la siguiente tabla:

Cuadro 2. Relación de MYPE

RAZÓN SOCIAL	RUC	DIRECCIÓN	REPRESENTANTE	Nº DE TRABAJADORES
POLLERIA 1	1003XXXX XXX	Av. Ramón Castilla - Chulucanas	Lilia Deudemia Aguilar de Guzmán.	5
POLLERIA 2	1041XXXX XXX	Calle Libertad - Chulucanas	José Frank Martínez Vásquez.	6
POLLERIA 3	1075XXXX XXX	Calle Cuzco - Chulucanas	Jenny Noemí Rosales Juárez	4
POLLERIA 4	1002XXXX XXX	Calle Libertad - Chulucanas	Segundo Mauro Guerrero Julca.	12
POLLERIA 5	1008XXXX XXX	Calle Cuzco - Chulucanas	Humberto Vásquez Atarama.	7
<b>TOTAL</b>				<b>34</b>

Elaboración: Propia

Fuente: MYPES

Para la variable Gestión de calidad se acudirá a los colaboradores, por lo tanto, se constituye una población finita.

Para la variable Atención al cliente se acudirá a los clientes, por lo tanto, se constituye una población infinita.

### **Muestra**

Otzen & Manterola (2017) mencionan que la muestra genera la extrapolación, asimismo, generaliza los resultados observados en esta, del mismo modo, extrae la población con la que se va a trabajar.

Para la variable Gestión de calidad se tomará como fuente de estudio a los colaboradores, para ello, Carrillo (2015) determina que una población finita trata cuando (N) es inferior que 50 individuos, del mismo modo, no es necesario utilizar una formula estadística para medir la población, por ello, la muestra es (N=n) por lo tanto (n=34)

En cuanto a la variable atención al cliente, el objeto de para la recolección de datos serán los clientes, por tanto, se aplicará la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

$Z^2$  = Grado de confiabilidad (1.96)

$e^2$  = Margen de error (5.0%)

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5)

Por lo que el tamaño de la muestra será: n= 384 clientes

### 4.3. Definición y Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	Fuente
G e s t i ó n  d e  C a l i d a d	Lizarzaburu (2016) menciona que la gestión de calidad es una herramienta que se viene empleando con mayor frecuencia por las empresas, ya que trata de acciones sistematizadas las cuales tienen como objetivo principal concretar de manera adecuada los procedimientos para brindar al cliente un bien o servicio de muy alto estatus con la finalidad de satisfacerlos y fidelizarlos con la compañía en mención.	Elementos	La dimensión Elementos será medida por los siguientes indicadores (Liderazgo, planificación, apoyo y operaciones, evoluciones del desempeño, mejora continua) con la técnica e instrumento de cuestionario.	Liderazgo Planificación Apoyo y operaciones Evoluciones del desempeño Mejora continua	Dicotómica	Colaboradores
		Factores	La dimensión Factores será medida por los siguientes indicadores (Compromiso, trabajo en equipo, capacitación, objetivos de mejoramiento, recompensas y reconocimientos, supervisión) con la técnica e instrumento de cuestionario.	Compromiso Trabajo en equipo Capacitación Objetivos de mejoramiento Recompensas y reconocimientos Supervisión	Dicotómica	Colaboradores

Fuente: Elaboración propia

Variable	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	Fuente
A t e n c i ó n  a l  C l i e n t e	Arenal (2019) Se trata de un conjunto de actividades interrelacionadas proporcionadas por el proveedor para permitir a los clientes obtener el producto en el momento y lugar adecuados y garantizar un uso correcto. El servicio al cliente es una poderosa herramienta de marketing.	Estrategias	La dimensión Estrategias será medida por los siguientes indicadores (Visión de servicio, evaluar las necesidades, formar y preparar, establecer metas, recompensas) con la técnica e instrumento de cuestionario.	Visión de servicio Evaluar las necesidades Formar y preparar Establecer metas Recompensas	Likert	Cientes
		Ventajas	La dimensión Ventajas será medida por los siguientes indicadores (Amabilidad, ventaja competitiva, capacidad de persuasión, fortaleciendo la confianza, incremento de ventas) con la técnica e instrumento de cuestionario.	Amabilidad Ventaja competitiva Capacidad de persuasión Fortaleciendo la confianza Incremento de ventas	Likert	Cientes

Fuente: Elaboración propia

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

##### **Técnicas**

En la presente investigación se va a aplicar la técnica de encuesta, Gonzales (2018) determina que esta técnica trata de captar datos relevantes acerca de lo que sucede en una población específica. Del mismo modo, brinda respuesta al problema en términos descriptivos y con relación a las variables.

##### **Instrumentos**

El instrumento de recolección de datos es el cuestionario las cuales estarán ordenadas y con coherencia a lo que se requiere. Lingan (2018) menciona que el cuestionario está constituido por una serie de preguntas respecto al tema en mención, estas interrogantes tienen que estar bien planteadas ya que de esta forma se lograra obtener lo que se busca dentro de la problemática.

#### **4.5. Plan de análisis**

Lingan (2018) Establece que en un plan de análisis se determina, tabula, cuantifica y grafica los porcentajes del resumen de ambas variables, ya que en la indagación se utilizaría técnicas y modelos estadísticos, del mismo modo, la recopilación de datos será a través de técnicas e instrumentos y de estos se obtendrán los resultados, los cuales serán cuantificados para dar respuesta al enunciado. Asimismo, se utilizará el programa Microsoft Office Excel 2016 con la finalidad de cuantificar los resultados y plasmar de forma gráfica lo datos.

#### 4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020?	Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.	a) Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.	Gestión de Calidad	Sampieri (2016) Establece que las indagaciones de nivel descriptiva determinan los hechos o causas dentro de un espacio o contexto social, por lo tanto, no es necesario implementar o crear hipótesis.	Tipo y diseño Descriptiva Nivel Cuantitativa Diseño No experimental, corte Transversal Población Población de 05 MYPE rubro Pollerías Muestra 34 colaboradores 384 clientes Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario
			b) Identificar los factores de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.			

Fuente: Elaboración propia

#### 4.7. Principios éticos

Castro & García (2018) menciona que los principios éticos intervienen para que la información plasmada dentro de la investigación tiene que poseer base científica basada en criterios, transparencia, confidencialidad y responsabilidad. La presente investigación tuvo como principal ítem la transparencia al recolectar la información obtenida por diversos autores que en la historia han aportado con su importante estudio, asimismo, los clientes, colaboradores y propietarios se les mantendrá en total cautela su identidad y sobre todo su aporte a la investigación.

Uladech (2020) determina a través del código de ética implementado para investigación versión 003, el cual se aprobó por Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH CATÓLICA por acuerdo de Consejo Universitario, detalla aquellos principios plasmados en el siguiente código y estos son:

**Protección a las personas.** - Durante mi investigación las personas que han participado y que han sido sujetos de investigación se les ha brindado la protección necesaria, sobre todo de sus datos que son muy confidenciales sin la posibilidad de que tengan algún tipo de riesgo, asimismo la participación de las personas participantes en mi investigación fue voluntaria y la información obtenida fue la adecuada. También se les brindo el respeto adecuado a sus derechos fundamentales y muy en especial si se encontraban en situaciones de vulnerabilidad.

**Beneficencia y no maleficencia.** - En mi investigación se aseguró que las personas que participaron gocen de pleno bienestar y tranquilidad sin que la conducta o actitud del

investigador cause u origine daño en ellas, disminuyendo los posibles efectos adversos y maximizando los beneficios encontrados.

**Justicia.** - Durante mi investigación se tuvo un juicio adecuado y razonable, tomando las precauciones necesarias para no estar a favor ni en contra de las personas ni de la información obtenida, teniendo en cuenta las limitaciones de sus capacidades sin realizar prácticas injustas. También se tuvo que ser justo con las personas participantes en la investigación informándoles el derecho que tienen para acceder a sus resultados.

Asimismo, el trato que se les brindo a todos los participantes fue equitativo en los diferentes procesos que se llevaron a cabo en mi investigación.

**Integridad científica.** - En la elaboración de mi investigación se tuvo en cuenta la integridad y rectitud de mi persona, demostrando profesionalismo al momento de realizar el estudio sin afectar a los participantes de la investigación. También, se mantuvo la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** - Fue muy importante tener respeto y cuidado al medio ambiente y a la biodiversidad durante mi investigación sin originar ningún tipo de daño y perjuicio en ello. Asimismo, la investigación que he realizado no ha estado por encima del respeto hacia los animales y el cuidado al medio ambiente, es por ello que antes de iniciar la investigación se planificaron acciones y medidas para evitar daños que ayuden a disminuir los efectos adversos, maximizando los beneficios.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - Para realizar mi investigación tuve la necesidad de informarme bien acerca de los propósitos y finalidades de la investigación a desarrollar, asimismo las personas que participaron lo hicieron por voluntad propia y libre. Es por ello que durante mi investigación se contó con la voluntad e informada, en donde a las personas investigadas o titulares de los datos consienten o autorizan el uso de la información brindada para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### Gestión de calidad

#### Colaboradores

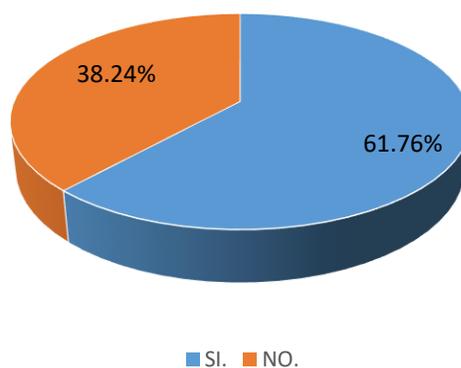
**Tabla 1.**

*Liderazgo*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	61.76%
No	13	38.24%
Total	34	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador



*Figura 1:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Crees Ud. que dentro de la organización existe un buen liderazgo?

**Fuente:** Tabla 1

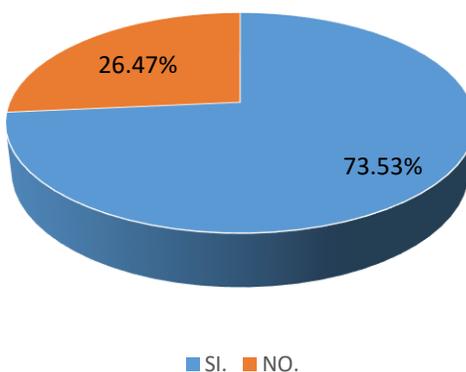
**Tabla 53**

*Planificación*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	73.53%
No	9	26.47%
Total	34	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 2:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Considera usted que la planificación es un elemento que se aplica en la organización?

**Fuente:** Tabla 2

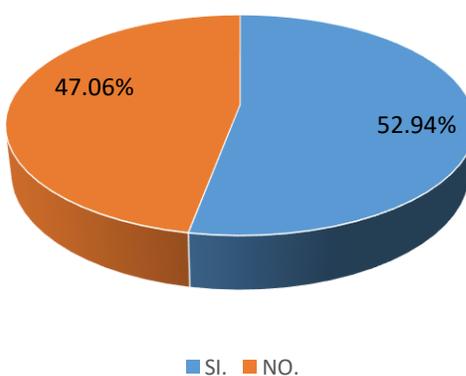
**Tabla 54**

*Apoyo y operación*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	52.94%
No	16	47.06%
Total	34	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 3:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cree usted que existe apoyo por parte de la administración en las operaciones que realizan?

**Fuente:** Tabla 3

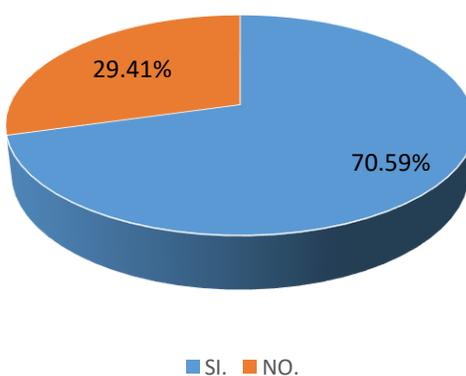
**Tabla 55**

*Evaluación del desempeño*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	70.59%
No	10	29.41%
Total	34	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 4:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿En la organización evalúan el desempeño que usted realiza?

**Fuente:** Tabla 4

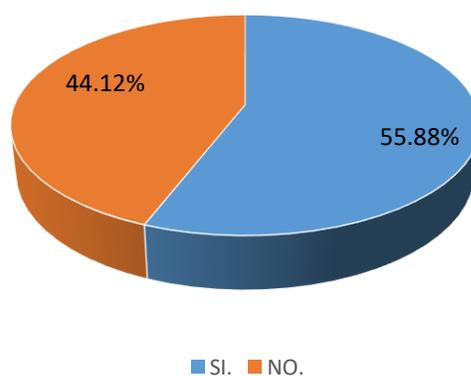
**Tabla 56**

*Mejora continua*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	55.88%
No	15	44.12%
Total	34	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 5:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cree usted que dentro de la organización existe la mejora continua?

**Fuente:** Tabla 5

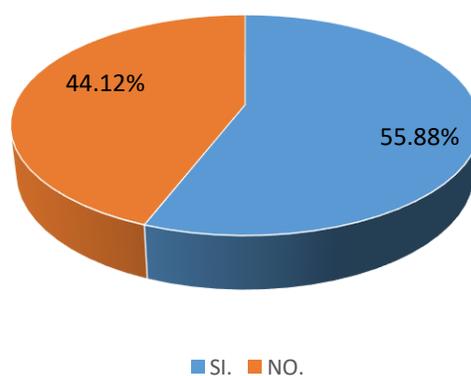
**Tabla 57**

*Compromiso de la alta administración*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	55.88%
No	15	44.12%
Total	34	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 6:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Considera usted que existe un compromiso por parte de la administración en mejorar la MYPE?

**Fuente:** Tabla 6

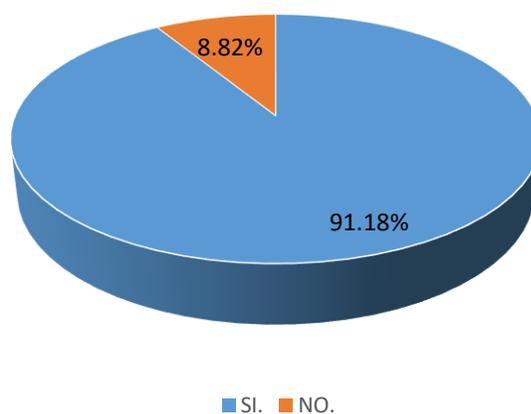
**Tabla 58**

*Trabajo en equipo*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	91.18%
No	3	8.82%
Total	34	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 7:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿El trabajo en equipo es factor que se aplica en la organización?

**Fuente:** Tabla 7

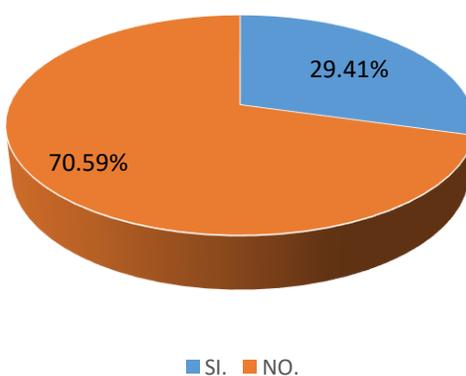
**Tabla 59**

*Capacitación*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	29.41%
No	24	70.59%
Total	34	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 8:* Grafico circular que representa la pregunta ¿La organización capacita constantemente al personal?

**Fuente:** Tabla 8

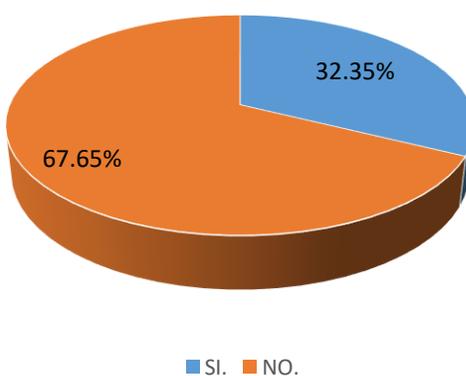
**Tabla 60**

*Objetivos de mejoramiento*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	32.35%
No	23	67.65%
Total	34	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 9:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Considera usted que se han establecido objetivos de mejoramiento?

**Fuente:** Tabla 9

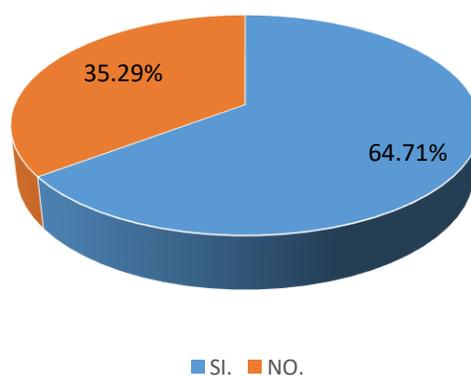
**Tabla 61.**

*Recompensas y reconocimientos*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	64.71%
No	12	35.29%
Total	34	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 10:* Grafico circular que representa la pregunta ¿Se brindan recompensas y reconocimientos al personal de la empresa?

**Fuente:** Tabla 10

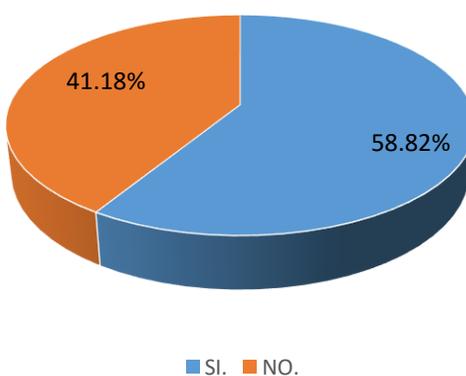
**Tabla 62.**

*Métodos de supervisión*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	58.82%
No	14	41.18%
Total	34	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 11:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Existen métodos de supervisión en la organización?

**Fuente:** Tabla 11

## Atención al cliente

### Clientes

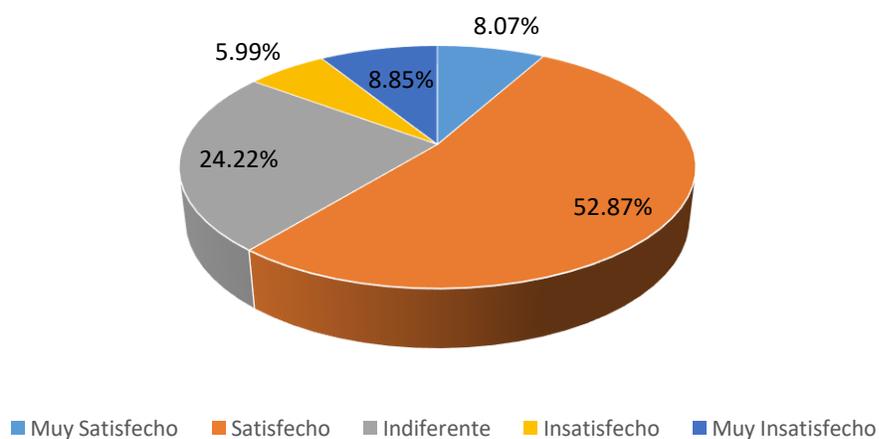
**Tabla 12.**

*Crear una visión de servicio al cliente*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	31	8.07%
Satisfecho	203	52.87%
Indiferente	93	24.22%
Insatisfecho	23	5.99%
Muy Insatisfecho	34	8.85%
Total	384	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 12:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Crees Ud. que la visión que posee la MYPE es óptima para el servicio al cliente?

**Fuente:** Tabla 12

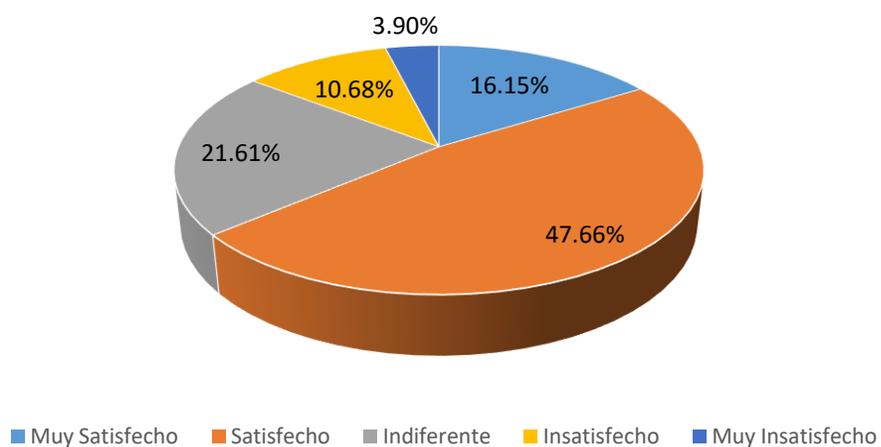
**Tabla 64.**

*Evaluar las necesidades del cliente*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	62	16.15%
Satisfecho	183	47.66%
Indiferente	83	21.61%
Insatisfecho	41	10.68%
Muy Insatisfecho	15	3.90%
Total	384	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 13:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cree Ud. que la MYPE evalúa las necesidades de los clientes?

**Fuente:** Tabla 13

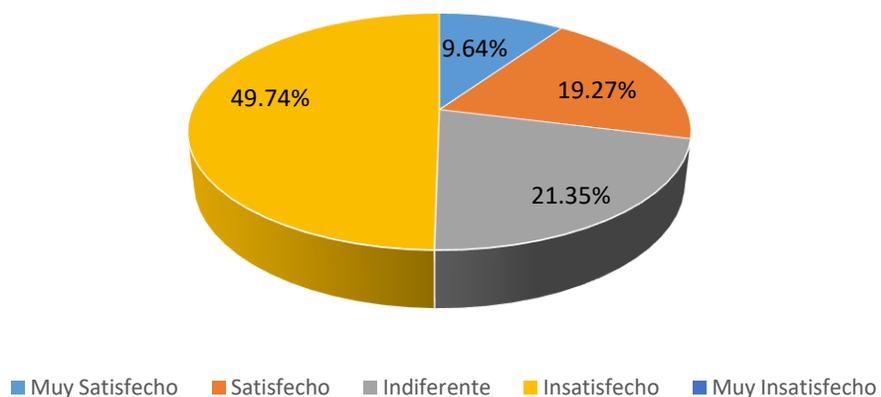
**Tabla 65.**

*Formar y preparar a los empleados*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	37	9.64%
Satisfecho	74	19.27%
Indiferente	82	21.35%
Insatisfecho	191	49.74%
Muy Insatisfecho	0	0.00%
Total	384	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 14:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cómo se siente con la formación y preparación de los colaboradores?

**Fuente:** Tabla 14

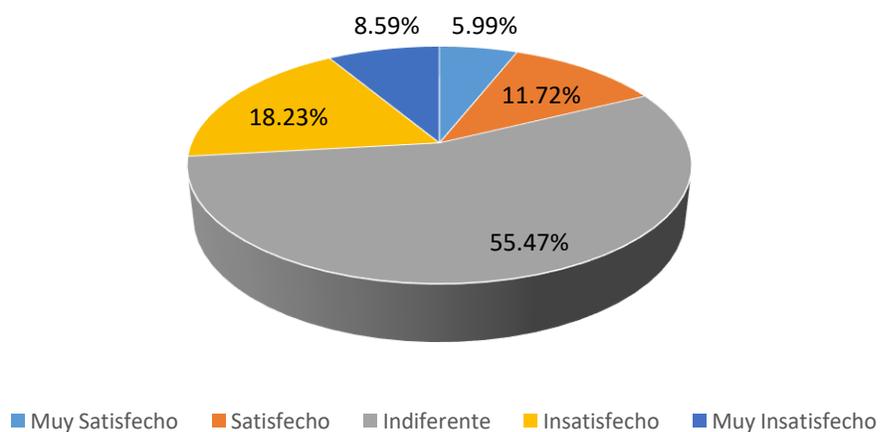
**Tabla 66.**

*Establecer metas para el servicio al cliente*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	23	5.99%
Satisfecho	45	11.72%
Indiferente	213	55.47%
Insatisfecho	70	18.23%
Muy Insatisfecho	33	8.59%
Total	384	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 15:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Considera que la MYPE establece metas para brindar un mejor servicio al cliente?

**Fuente:** Tabla 15

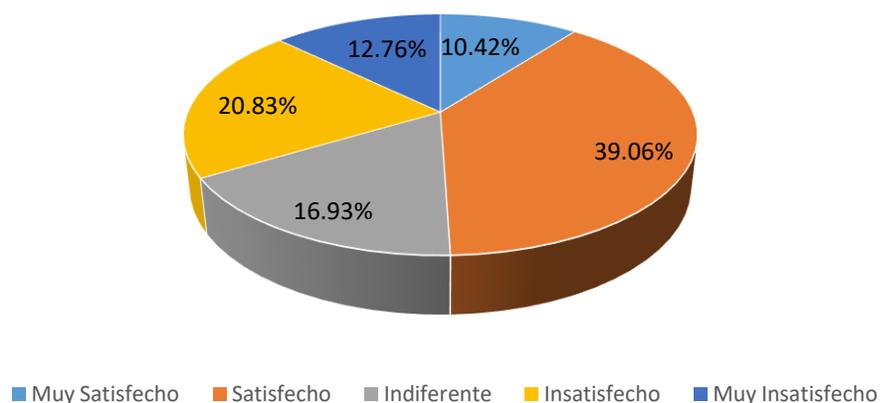
**Tabla 67.**

*Recompensar y reconocer un buen servicio*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	40	10.42%
Satisfecho	150	39.06%
Indiferente	65	16.93%
Insatisfecho	80	20.83%
Muy Insatisfecho	49	12.76%
Total	384	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 16:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cómo se siente usted con la atención al cliente que brinda esta MYPE?

**Fuente:** Tabla 16

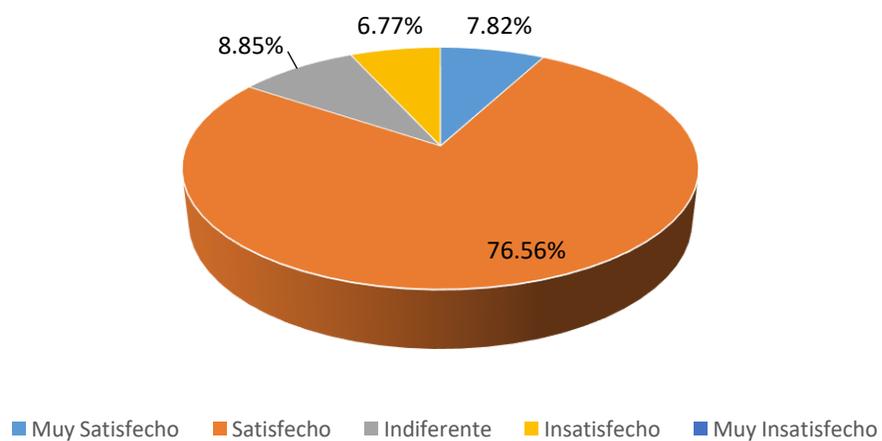
**Tabla 68.**

*Amabilidad*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	30	7.82%
Satisfecho	294	76.56%
Indiferente	34	8.85%
Insatisfecho	26	6.77%
Muy Insatisfecho	0	0.00%
Total	384	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 17:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cómo se siente con el trato de amabilidad que los colaboradores de la MYPE otorgan?

**Fuente:** Tabla 17

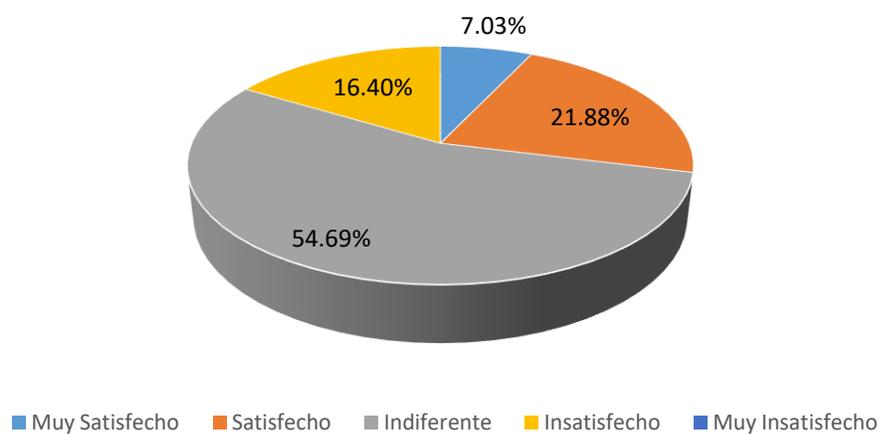
**Tabla 69.**

*Ventaja competitiva*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	27	7.03%
Satisfecho	84	21.88%
Indiferente	210	54.69%
Insatisfecho	63	16.40%
Muy Insatisfecho	0	0.00%
Total	384	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 18:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cómo se siente con las ventajas competitivas que brinda la MYPE con respecto a las otras empresas del mismo rubro?

**Fuente:** Tabla 18

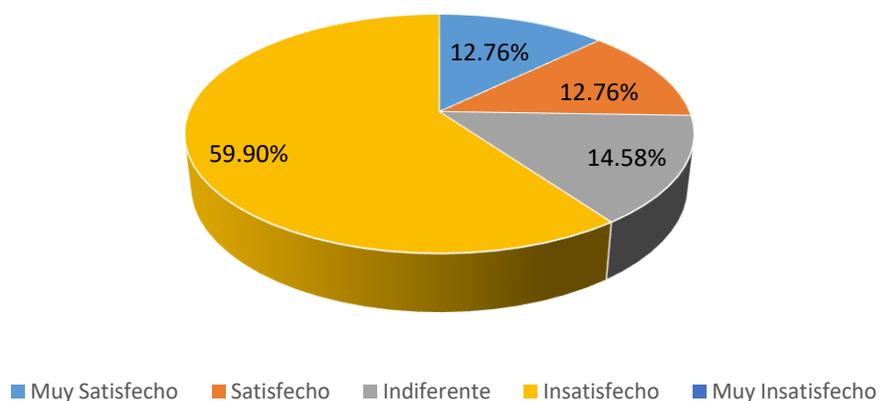
**Tabla 70.**

*Capacidad de persuasión*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	49	12.76%
Satisfecho	49	12.76%
Indiferente	56	14.58%
Insatisfecho	230	59.90%
Muy Insatisfecho	0	0.00%
Total	384	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 19:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cómo se siente Ud. con la capacidad de persuasión que practican en la MYPE?

**Fuente:** Tabla 19

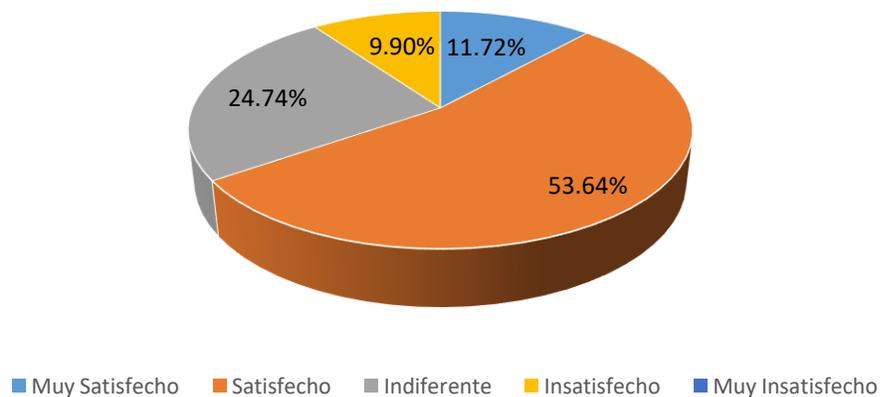
**Tabla 71.**

*Fortaleciendo la confianza*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	45	11.72%
Satisfecho	206	53.64%
Indiferente	95	24.74%
Insatisfecho	38	9.90%
Muy Insatisfecho	0	0.00%
Total	384	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 20:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Para Ud. es satisfactorio la confianza que le brindan dentro del organización?

**Fuente:** Tabla 20

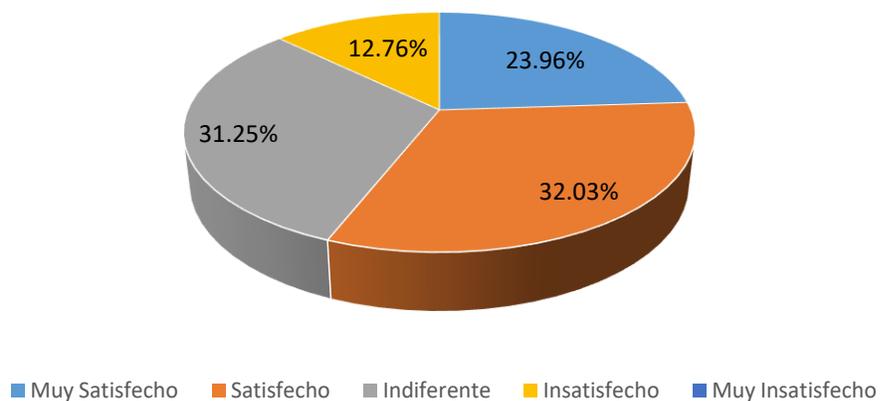
**Tabla 72.**

*Crear una visión de servicio al cliente*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	92	23.96%
Satisfecho	123	32.03%
Indiferente	120	31.25%
Insatisfecho	49	12.76%
Muy Insatisfecho	0	0.00%
Total	384	100.00%

Fuente: Resultados de la encuesta aplicada a los clientes de las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

Elaboración: Investigador.



*Figura 21:* Gráfico circular que representa la pregunta ¿Considera usted que la atención al cliente es de calidad?

**Fuente:** Tabla 21

## **5.2. Análisis de resultados**

Los resultados obtenidos en la presente investigación ayudaran a las MYPE a crecer y desenvolverse de gran forma en un mercado tan competitivo como es el rubro de las Pollerías; estos resultados permitirán a las MYPE a desarrollarse gracias a las variables en estudio como es Gestión de Calidad y Atención al cliente. Las dimensiones e indicadores utilizados en la presente investigación ayudaron a determinar y aplicar preguntas coherentes que conllevaron a obtener resultados muy importantes en beneficio de las MYPES. Estos resultados importantes que se obtuvieron con respecto a la variable Gestión de calidad ayudaron a determinar que para los colaboradores la planificación es un elemento que se aplica en la organización, y que el trabajo en equipo es factor que se aplica en la organización, asimismo con respecto a la variable Atención de calidad hay dos tipos de clientes los que se consideran indiferentes frente a las metas que establece la MYPE para brindar un mejor servicio y los que se sienten satisfechos con la amabilidad que el colaborador les ofrece.

### **Gestión de calidad**

**1° objetivo específico** Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

#### **Dimensión elementos**

En la tabla y figura 1 representa que el 61.76% (21) de los colaboradores determinan que dentro de la organización existe un buen liderazgo, hecho que guarda relación con Medina (2018) el cual menciona que el liderazgo es un aspecto fundamental

para una buena gestión de calidad dentro de las organizaciones, del mismo modo, contribuye a la competitividad empresarial. Asimismo, Monroy (2019) menciona que el liderazgo es el elemento básico del sistema de gestión de la calidad, considerémoslo como el corazón que impulsa, promueve y da vida a todo el sistema. Esta es una visión clara del paradero y un elemento humano clave para comunicar esa visión a los demás. Las grandes cosas se logran mediante el trabajo en equipo y se pueden lograr mediante la unidad de varias personas, al igual que la construcción de un sistema de gestión de la calidad. Es necesario realizar un liderazgo de calidad y fortalecer el liderazgo de calidad en beneficio de todo el sistema, porque sin liderazgo se perderá la vitalidad del sistema.

En la tabla y figura 2 representa que el 73.53% (25) de los colaboradores determinan que la planificación es un elemento que se aplica en la organización, hecho que guarda relación con Marín, Sanabria & Sánchez (2019) el cual mencionan en su investigación que la planificación en el rubro de la gastronomía es indispensable, ya que existen varios procesos los cuales se deben seguir de forma estructurada. Del mismo modo, Monroy (2019) en la planificación, es muy importante conocer nuestra ubicación (punto de partida) y conocer muy bien nuestro punto de llegada. Conociendo estos dos lugares y describiéndolos con claridad, podemos encontrar más fácilmente el camino que luego se dividirá para orientar la acción del equipo de trabajo.

En la tabla y figura 3 representa que el 52.94% (18) de los colaboradores determinan que existe apoyo por parte de la administración en las operaciones que realizan, hecho que guarda relación con Huamán (2019) el cual menciona que la gerencia tiene el administrador por 5 años, ya que este no solo se concentra en las operaciones que

realizan sino también en los colaboradores, este les brinda el mayor apoyo posible. Asimismo, Monroy (2019) indica que esto es crucial porque es una forma clara para nosotros de explicar las necesidades del cliente y, en base a este entendimiento, podemos llevar a cabo las actividades necesarias para producir productos o servicios y realizar promesas de valor. Es muy importante comenzar por comprender a los clientes. Una comprensión clara de sus expectativas y cómo podemos ayudar a resolver necesidades clave a través de nuestros productos o servicios es esencial para crear valor.

En la tabla y figura 5 representa que el 55.88% (19) de los colaboradores determinan que dentro de la organización existe la mejora continua, hecho que guarda relación con Medina (2018) el cual resalta que la mejora continua está dentro de su plan para conseguir la calidad total el producto que ofrece. Del mismo modo, Monroy (2019) determina que las organizaciones deben mejorar y adaptarse continuamente para utilizar SGC de manera que generan ingresos y mantienen la satisfacción del cliente. El sistema de gestión de la calidad requiere una mejora continua que es responsabilidad de toda la organización. Sin embargo, ISO 9001 establece claramente que los líderes deben desempeñar un papel central en la implementación de una cultura basada en la calidad.

**2° objetivo específico** Identificar los factores de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

#### **Dimensión factores**

En la tabla y figura 6 representa que el 55.88% (19) de los colaboradores determinan que existe un compromiso por parte de la administración en mejorar la MYPE,

hecho que discrepa con Pascual (2018) ya que en su investigación menciona que los dueños de las MYPE en estudio no tienen un compromiso con mejorar su propio negocio. Del mismo modo, Hernández (2019) menciona que la Alta Dirección debe ser plenamente consciente y arraigada en la importancia estratégica y operativa de la calidad. Para ello, debe estar plenamente comprometida con el liderazgo y la planificación, así como los aspectos relacionados con la formación, la mejora continua, los procesos, la prevención y Sistema de evaluación para asegurar el más alto nivel de calidad y satisfacción. Esto significa asignar todos los recursos necesarios para hacer factible la calidad, ya sean recursos financieros o tiempo dedicado.

En la tabla y figura 7 representa que 91.18% (31) de los colaboradores determinan que el trabajo en equipo es factor que se aplica en la organización, hecho que discrepa con Saltos (2020) el cual menciona que las organizaciones en su estudio no contribuyen a una buena práctica de labores, esto se debe al bajo trabajo en equipo que poseen. Asimismo, Hernández (2019) menciona que la implementación de un sistema de trabajo en equipo orientado a resolver problemas y generar soluciones es una forma de involucrar a los más cercanos al problema de manera activa y firme. Además de estimular la sinergia, sus conocimientos y experiencia también se pueden utilizar de manera eficaz para promover una implementación más rápida de soluciones. Sin el espíritu de trabajo en equipo, especialmente sin un círculo de control de calidad, no se puede imaginar una empresa altamente competitiva. Siempre hay que tener en cuenta que "sin participación, sin compromiso", la mejor forma de fomentar la participación es a través del trabajo en equipo.

En la tabla y figura 8 representa que el 70.59% (24) de los colaboradores determinan que la organización no capacita constantemente al personal. Hecho que discrepa con Gil (2019) el cual menciona que un plan de capacitación es fundamental para el personal, siempre se debe tener comunicación para las indicaciones y motivación que estos necesitan. Del mismo modo, Hernández (2019) nos dice que la formación es uno de los pilares básicos para la obtención de la calidad total y una de las herramientas y pilares de las medidas preventivas. El aumento de los recursos para la prevención puede reducir proporcionalmente el costo de las fallas internas y externas. Por tanto, la formación es fundamental para la gestión de la calidad.

En la tabla y figura 9 representa que el 67.65% (23) de los colaboradores determinan que no se han establecido objetivos de mejoramiento, hecho que discrepa con Gil (2019) el cual menciona que establecer objetivos para el desarrollo de actividades debe ser indispensable considerando si quiere mejorar contantemente la organización. Asimismo, Hernández (2019) manifiesta que la planificación de actividades de mejora continua y evaluación comparativa puede establecer nuevos objetivos en términos de calidad, productividad, costo y tiempo de entrega. Mejorar la calidad puede reducir el desperdicio, aumentar las ventas y aumentar las ganancias. Por tanto, el uso del "análisis inverso" puede partir del objetivo de beneficio y saber qué nivel de calidad se debe alcanzar para que sea viable. Luego, debe determinar el marco de tiempo y los recursos necesarios para lograr estos objetivos.

En la tabla y figura 10 representa que el 64.71% (22) de los colaboradores determinan que sí se brindan recompensas y reconocimientos al personal de la empresa,

hecho que guarda relación con Piñas (2019) el cual menciona que se debe brindar reconocimientos la personal, y que esto es parte de la motivación. Del mismo modo, Hernández (2019) nos dice en cuanto a los premios, estos premios deben ser globales para evitar la competencia entre individuos o grupos. Lo importante es el funcionamiento normal de todo el sistema, no solo una parte del sistema. Cuando se trata de sugerencias, recompensar a la persona que propuso la idea en lugar de a la persona que la puso en práctica hará que esta última se interese menos en las ideas exitosas.

En la tabla y figura 11 representa que el 58.82% (20) de los colaboradores determinan que sí existen métodos de supervisión en la organización, hecho que guarda relación con Huamán (2019) el cual menciona que el control y supervisión tienen que formar parte del proceso administrativo que se construye de las empresas. Asimismo, Hernández (2019) nos dice que los métodos y sistemas de seguimiento han sufrido cambios fundamentales. Los grupos tienden a ser autodirigidos. A través de estos grupos, los supervisores pueden controlar a más personas, enfocarse en convertirse en facilitadores e inspiradores del círculo de calidad, y dedicarse a actividades más creativas e innovadoras para lograrlo. Mejorar la calidad de productos y procesos. Su comportamiento debe dejar de ser pasivo y tomar primero métodos preventivos y proactivos.

### **Atención al cliente**

**3° objetivo específico** Conocer las estrategias de la atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

### **Dimensión estrategias**

En la tabla y figura 12 representa que el 52.87% (203) de los clientes se sienten satisfechos con la visión que posee la MYPE frente al servicio al cliente, hecho que discrepa con Garzón; Preciado & Castro (2020) el cual menciona que la visión de las MYPE en su estudio no está bien estructurada. Asimismo, García (2020) menciona que comunicar la visión del servicio al cliente a los empleados es importante porque deben comprender la visión y los objetivos de la organización para el servicio al cliente, y comprender sus responsabilidades para ayudar a lograr esa visión.

En la tabla y figura 13 representa que el 47.66% (183) de los clientes se sienten satisfechos ya que consideran que la MYPE evalúa las necesidades de los mismos, hecho que guarda relación con Choez (2017) el cual menciona que, para satisfacer a los clientes, la empresa debe investigar qué necesidad tienen estos. Asimismo, García (2020) determina que las organizaciones a menudo fracasan y desperdician recursos valiosos, creando productos y servicios que creen que sus clientes quieren, solo para descubrir que no son lo que los clientes quieren. El truco está en averiguar qué quieren los clientes y, para eso, nada mejor que preguntarles. De esta manera, puede comprender sus opiniones sobre los servicios prestados y determinar sus necesidades y expectativas.

En la tabla y figura 14 representa que el 49.74% (191) de los clientes se sienten insatisfechos con la formación y preparación de los colaboradores, hecho que guarda relación con Calla (2019) el cual menciona que los clientes no se sienten satisfechos con la preparación de los colaboradores frente a la atención. Del mismo modo, García (2020) determina que es importante evaluar a los empleados y asegurarse de que tengan la

voluntad y la capacidad de ayudar a respaldar un entorno sólido de servicio al cliente. En el marco de la estrategia de atención al cliente, se debe aceptar que la formación es tan importante como la selección de personal excelente, porque se pueden impartir habilidades, pero no la actitud y la personalidad.

En la tabla y figura 15 representa que el 55.47% (213) de los clientes se consideran indiferentes frente a las metas que establece la MYPE para brindar un mejor servicio, hecho que discrepa con Mendoza (2018) el cual menciona que establecer metas hace que las acciones no sean improvisadas, el cliente percibe aquello y se siente satisfecho. Asimismo, García (2020) La estrategia de servicio al cliente ayuda a establecer y fortalecer la cultura de servicio. Una vez que se determinan las necesidades y expectativas del cliente y se mide su satisfacción, es el momento de crear y mantener metas para alcanzar el nivel deseado.

En la tabla y figura 16 representa que el 39.06% (150) de los clientes se siente satisfecho con la atención que le brindan en la MYPE, hecho que guarda relación con Choez (2017) ya que menciona que los clientes se crean una percepción de lo que requieren, de acuerdo a ello verifican si la atención es buena o no. Del mismo modo, García (2020) premie la empatía, la dedicación y la capacidad de alinearse con los objetivos de la estrategia de servicio al cliente de la empresa.

**4° objetivo específico** Identificar las ventajas de la atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

### **Dimensión ventajas**

En la tabla y figura 17 representa que el 76.56% (294) de los clientes se sienten satisfechos con la amabilidad que el colaborador les ofrece, hecho que guarda relación con Calla (2019) el cual menciona que los clientes se sienten satisfechos por la amabilidad que le brindan dentro de la MYPE. Del mismo modo, Fernández (2017) menciona que independientemente de su vida, si el cliente está satisfecho con el trato recibido, su negocio siempre será feliz. Recuerde, cada cliente tiene expectativas, y si puede cumplir con sus expectativas, será parte de los grandes momentos del viaje. Esta es la clave para definir si esta persona hará o no recomendaciones para su negocio.

En la tabla y figura 18 representa que el 54.69% (210) de los clientes se consideran indiferentes frente a las ventajas competitivas que las MYPE adoptan, hecho que discrepa con Zavaleta (2018) en cual menciona en su tesis que, para diferenciarse de las demás empresas del rubro, se debe crear ventajas competitivas de tal manera que estén enfocadas en el cliente. Del mismo modo, Fernández (2017) determina que la competencia va en aumento y los productos que ofrecen otros lugares también se diversifican cada vez más. Por lo tanto, incluso si proporciona productos que otros ya han proporcionado, las transacciones al vender productos o servicios también pueden convertirse en un factor diferenciador para simplificar el proceso de venta.

En la tabla y figura 19 representa que el 59.90% (230) de los clientes se sienten insatisfechos con la capacidad de persuasión que poseen los colaboradores, hecho que discrepa con Zavaleta (2018) el cual menciona que el personal de las MYPE debe persuadir a los clientes, con la finalidad que se lleven una gran experiencia y vuelvan

nuevamente. Asimismo, Fernández (2017) el cual menciona la forma en que tratas a alguien es un factor que afecta tu capacidad para persuadir a esa persona. Por lo tanto, al tratar bien a sus clientes, puede justificar más fácilmente el precio del producto que desea. Asimismo, los clientes leales pueden seguir comprando su producto sin tener que considerar su aumento de precio.

En la tabla y figura 20 representa que el 53.64% (206) de los clientes se sienten satisfechos con la confianza que le brindan en la MYPE, hecho que guarda relación con Choez (2017) el cual menciona que la confiabilidad está dentro de un plan anual para fidelizar al cliente. Del mismo modo, Fernández (2017) el cual determina que tratar con los clientes define qué tan cómodos se sentirán cuando visiten su negocio. Tanto es así que una vez que una persona se sienta tranquila, le será más fácil y frecuente saber lo que quiere o necesita, para que pueda obtener información que le dará una ventaja sobre la competencia.

En la tabla y figura 21 representa que el 32.03% (123) de los clientes se sienten satisfechos con la calidad de atención que hay en la MYPE, hecho que guarda con Zavaleta (2018) el cual menciona que los clientes al brindar una atención de calidad cautiva al consumidor el cual se identificado y retorna en un próximo momento. Asimismo, Fernández (2017) ya que un servicio de alta calidad generará buenas críticas, atrayendo así a más clientes. Por lo tanto, una buena atención al cliente y la lealtad al servicio lo mantendrán involucrado en el negocio para siempre y generará ganancias.

## VI. CONCLUSIONES

### **Respecto al objetivo específico 1 - Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.**

La mayoría de los colaboradores determinan que los elementos de la gestión de calidad que sostienen las MYPE principalmente es el liderazgo, en donde el 61.76% indicaron que el liderazgo es un aspecto fundamental para una buena gestión de calidad dentro de las organizaciones, y también por que ayuda a que la empresa tenga mayor nivel de competencia en el mercado; asimismo, la planificación es parte fundamental para el desenvolvimiento de sus labores donde el 73.53% de los colaboradores indico que esta si se aplica en las empresas, sin embargo el 52.94% de los colaboradores indicaron que necesitan tener más apoyo por parte del área de administración al momento de realizar sus actividades con la finalidad de mejorar continuamente.

### **Respecto al objetivo específico 2 - Identificar los factores de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.**

En la MYPE la gran mayoría de los trabajadores identifican como uno de los principales factores de la gestión de calidad al compromiso que existe por parte de los propietarios en mejorar la empresa, ya que el 55.88% de los colaboradores determino que la administración está involucrada con mejorar cada día y buscar crecer en el mercado; asimismo, el trabajo en equipo es un factor fundamental en ella ya que el 91.98% de los colaboradores determino que la unión que existe ayuda a que se cumplan los objetivos; finalmente, el 64.71% de los colaboradores indico que se le brinda reconocimientos al

personal previa supervisión de la administración, con la finalidad de incentivarlos a tener un mejor desempeño, sin embargo, se debería tener un plan de capacitación y construir objetivos de mejora.

**Respecto al objetivo específico 3 - Conocer las estrategias de la atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.**

La mayor parte de los clientes identificaron que dentro de las estrategias principales de la atención al cliente, ellos se encuentran satisfechos por la visión que la MYPE ha creado para el servicio que brinda, ya que el 52.87% de los clientes indicaron que conocer la visión empresarial les permite conocer las estrategias de crecimiento y desarrollo de las mismas, además esto le permite a la empresa acercarse más a su público; asimismo, es importante evaluar o conocer las necesidades de los clientes o que es lo que quieren, ya que el 47.66% de los clientes indico que las empresas deben de conocer los gustos que tienen los clientes ya que esto ayudaría a construir una relación entre la empresa y el cliente; sin embargo, los consumidores se sienten insatisfechos por la formación y preparación de los colaboradores, ya que el 49.74% indico la escasa preparación de los trabajadores; además el 55.47% clientes indicaron que se consideran indiferentes frente a las metas establecidas por las organizaciones, esto es perjudicial para la empresa ya que una mala percepción del cliente frente a acciones improvisadas causarían insatisfacción en el cliente.

**Respecto al objetivo específico 4 - Identificar las ventajas de la atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.**

El 76.56% de los consumidores se sienten satisfechos con la amabilidad que se le brindan en la MYPE, además el 53.64% de los clientes se sienten bien por la confianza que se les otorga, esto no hace más que hacer sentir al cliente a gusto en lugares donde el trabajador demuestra amabilidad y atención ya que esto ayuda a que el cliente se sienta identificado con la empresa; asimismo una ventaja que se debe de mejorar constantemente es la calidad de atención, por que el 32.03% de los clientes no dan su aprobación por el servicio recibido, sin embargo, se debe implementar ventajas competitivas y la capacidad de persuasión con la finalidad de atraer más clientes.

### **CONCLUSIÓN FINAL**

Las características que se identificaron en las MYPE con respecto a la gestión de calidad y atención al cliente principalmente es el liderazgo que existe por parte de la administración, asimismo, el trabajo en equipo es indispensable dentro del rubro, del mismo modo, los clientes mencionan que se evalúan las necesidades de los mismos y existe amabilidad en la atención, sin embargo, se debería apoyar más a los colaboradores en las operaciones que realizan, así como capacitar y generar capacidad de persuasión hacia los clientes.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **RECOMENDACIONES**

**Recomendación respecto al objetivo específico 1 - Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.**

Se le recomienda a la MYPE que dentro de los elementos debería apoyar en mayor medida a sus colaboradores, ya que las acciones que realizan demandan de mucho esfuerzo, esto con la finalidad de mejorar continuamente en beneficio de la organización.

**Recomendación respecto al objetivo específico 2 - Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.**

La MYPE dentro de los factores se le recomienda tener un plan de capacitación al personal, asimismo, plasmar objetivos de mejora continua, con la finalidad de brindar una mejor atención y que la percepción de los clientes se distinga en beneficio de las entidades.

**Recomendación respecto al objetivo específico 3 - Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.**

Se le recomienda a la MYPE que implemente estrategias como formación y preparación de los colaboradores para la buena atención y servicio al cliente, asimismo, debe establecer metas con la finalidad de mejorar los procesos de atención.

**Recomendación respecto al objetivo específico 4 - Determinar los elementos de la gestión de calidad en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.**

Finalmente, en cuanto a ventajas los clientes se sienten insatisfechos por la capacidad de persuasión que los colabores poseen, del mismo modo, debería implantar ventajas competitivas con respecto a las empresas del mismo rubro, esto generaría incremento de ventas y aceptación por parte del consumidor.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arenal, C. (2019) Gestión de la atención al cliente / consumidor. UF0036. Obtenido de:

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=F2-\\_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=que+es+la+atenci%C3%B3n+al+cliente+&ots=40p6u7kSy5&sig=-#v=onepage&q=que%20es%20la%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=F2-_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=que+es+la+atenci%C3%B3n+al+cliente+&ots=40p6u7kSy5&sig=-#v=onepage&q=que%20es%20la%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente&f=false)

Almestar, P. (2017) “Caracterización de la competitividad 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 – Perú). Obtenido de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2370/COMPETITIVIDAD\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_ALMESTAR\\_ADRIANZEN\\_PATTY\\_ROSALIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2370/COMPETITIVIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_ALMESTAR_ADRIANZEN_PATTY_ROSALIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Calla, D. (2019) “Gestión de calidad de servicio al cliente en las pollerías del distrito de

Quillabamba la convención departamento de Cusco - 2019”. Universidad Católica los

Ángeles de Chimbote. Obtenido de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11935/GESTION\\_CALIDAD\\_CLIENTE\\_MYPE\\_CALLA\\_HUANCA\\_DESSIREE\\_YAKELINE.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11935/GESTION_CALIDAD_CLIENTE_MYPE_CALLA_HUANCA_DESSIREE_YAKELINE.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Cardozo, L. (2021). *Todo sobre el servicio al cliente: qué es, la importancia y los principios.*

Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/todo-sobre-el-servicio-al-cliente-que-es-la-importancia-y-los-principios/>

- Carrillo, A. (2015) Población y Muestra. Universidad Autónoma del Estado de México. México. Obtenido de: <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Castro, N., & García, S. (2018). Principios éticos rectores de las investigaciones de tercer nivel o grado académico en Ciencias Médicas. *Revista Cubana de Educación Médica Superior.*, 12. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v32n2/a26\\_1220.pdf](http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v32n2/a26_1220.pdf)
- Confiep (2018). ComexPerú presentó el Índice de Capacidad Formal (ICF) de las micro y pequeñas empresas (MYPE), que evalúa la capacidad de dichas empresas de formalizarse. Obtenido de: <https://www.confiep.org.pe/noticias/economia/estos-son-los-beneficios-que-conseguiria-una-mype-al-formalizarse/>
- Congreso de la Republica. (2019). *Proyecto de ley que establece la obligatoriedad del pago a favor de las micro y pequeñas empresas en plazo no mayor a 30 días*. Lima. Obtenido de: [http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL0397620190305..pdf](http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0397620190305..pdf)
- Choez (2017) “Influencia de la atención y servicio al cliente en los ingresos del restaurante Asadero Pedro Carbo”. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología. Obtenido de: [https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/164/1/PROYECTO%20DE%20CCHOEZ%20RONQUILLO.pdf](https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/164/1/PROYECTO%20DE%20CHOEZ%20RONQUILLO.pdf)

Delgado (2020) La gestión ambiental como herramienta frente a enfermedades emergentes:

Necesidad de impulsar la gestión ambiental ante la COVID-19. Obtenido de:

<https://ius360.com/publico/administrativo/la-gestion-ambiental-como-herramienta-frente-a-enfermedades-emergentes-necesidad-de-impulsar-la-gestion-ambiental-ante-la-covid-19/>

Diario El Comercio (2017). *ComexPerú: Mypes siguen aumentando, pero formalización no*

*avanza*. Obtenido de: <https://elcomercio.pe/economia/negocios/informalidad-micro-pequenos-negocios-peru-noticia-noticia-448518>

Diario Gestión (2020) MEF: más de 55,000 mypes han recibido créditos de Reactiva Perú.

Obtenido de: <https://gestion.pe/economia/mas-de-55000-mypes-han-recibido-creditos-de-reactiva-peru-afirma-el-mef-maria-antonieta-alva-fae-mype-nndc-noticia/>

Diario La República (2020) FAE-Mype: Evalúan cuadruplicar el monto del fondo con

recursos de multilaterales. Extraído de: <https://larepublica.pe/economia/2020/06/23/fae-mype-evaluan-cuadruplicar-el-monto-del-fondo-con-recursos-de-multilaterales-cofide-mypes-mef-informalidad-coronavirus-en-peru/>

Diario Oficial El Peruano (2019) El uso de tecnología digital en las mypes elevará su

competitividad. Obtenido de: <https://www.elperuano.pe/noticia-el-uso-tecnologia-digital-las-mypes-eleva-su-competitividad-88113.aspx>

Economía verde (2020) Covid 19 en el Perú: El impacto en las Mypes. Obtenido de:

<https://economyaverde.pe/covid-19-en-el-peru-el-impacto-en-las-mypes/>

Escudero, R., Pinto, J. & Phabmixay (2020) ¿Por qué externalizar la atención al cliente?

Dialnet. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7501348>

Espinoza, W. (2018). *Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas*

*empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de*

*Cañete, Lima, año 2018. Obtenido de*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9352/GESTION\\_DE](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9352/GESTION_DE)

[\\_CALIDAD\\_FINANCIAMIENTO\\_ESPINOZA\\_CAMPOS\\_WENDY\\_CATHERI](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9352/GESTION_DE)

[NE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9352/GESTION_DE)

Ey Perú (2020) Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico. Obtenido de:

<https://perspectivasperu.ey.com/2015/06/17/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/>

Fernández, R. (2017) El servicio de atención al cliente y sus ventajas. Obtenido de:

[https://www.elplural.com/economia/empresas/el-servicio-de-atencion-al-cliente-y-sus-ventajas\\_101784102](https://www.elplural.com/economia/empresas/el-servicio-de-atencion-al-cliente-y-sus-ventajas_101784102)

García, J. (2020) 5 estrategias de servicio al cliente y vídeos explicativos. Business School.

Obtenido de: <https://retos-directivos.eae.es/5-estrategias-de-servicio-al-cliente/>

Garzón, J., Preciado, F. & Castro, D. (2020) “Propuesta para la implementación de un sistema de comunicaciones para las ordenes de servicio del menú en restaurantes y bares”.

Universidad Cooperativa De Colombia. Obtenida de:

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19990/1/2020\\_Propuesta\\_Sistema\\_Telecomunicaciones.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19990/1/2020_Propuesta_Sistema_Telecomunicaciones.pdf)

Gil, L. (2019) “Estudio sobre las normas de calidad y seguridad de la industria alimentaria”. Universidad de Valencia (Valencia – España). Obtenido: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=271780>

Gonzales, I. (2018). Caracterización De La Competitividad Y Calidad De Servicio En Las Mype Comerciales Rubro Abarrotes De Castilla, Año 2018. Piura, Perú: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6260/COMPETITIVIDAD\\_CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_GONZALES\\_CARRION\\_INGRID\\_FIORELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6260/COMPETITIVIDAD_CALIDAD_DE_SERVICIO_GONZALES_CARRION_INGRID_FIORELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernandez, A. (2019). *Los 30 factores clave para lograr la calidad total de la empresa*. Obtenido de <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-tecnologica-de-mexico/comportamiento-organizacional/los-30-factores-clave-para-logar-la-calidad-total-de-la-empresa/9418216>

Huaman, H. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro pollerías-Callería, Pucallpa, 2019*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19223/GESTION\\_CALIDAD\\_HUAMAN\\_VALENCIA\\_HAYDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19223/GESTION_CALIDAD_HUAMAN_VALENCIA_HAYDE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Huapaya, Y. (2019) Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. Extraído de:  
[https://www.researchgate.net/publication/334594636\\_Gestion\\_por\\_procesos\\_hacia\\_la\\_calidad\\_educativa\\_en\\_el\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/334594636_Gestion_por_procesos_hacia_la_calidad_educativa_en_el_Peru)

Jaramillo, D. (2018) “La gestión de calidad y el uso del marketing en la micro y pequeñas empresas del rubro pollerías del distrito de Sullana, año 2018”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Sullana – Perú). Obtenido de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16164/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MARKETING\\_JARAMILLO\\_HERMOZA\\_DULCE\\_MARIA%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16164/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING_JARAMILLO_HERMOZA_DULCE_MARIA%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Lingan, J. (2018). Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de la mypes del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018. Tumbes, Perú: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8199/COMPETITIVIDAD\\_Y\\_GESTI%C3%93N\\_DE\\_CALIDAD\\_DE\\_LAS\\_MYPES\\_LINGAN\\_CALDER%C3%93N\\_JUNIOR\\_MIGUEL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8199/COMPETITIVIDAD_Y_GESTI%C3%93N_DE_CALIDAD_DE_LAS_MYPES_LINGAN_CALDER%C3%93N_JUNIOR_MIGUEL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lizarzaburu, B. (2016) La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Obtenido de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

Marin, L., Sanabria, B., & Sánchez, I. (2019). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet)*. Obtenido de

<https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/974/MarinBolanos-LeidyJohanna-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, D., Kathya, M., Rodríguez, G. & Roy, J. (2016) Uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC´s) para la mejora de la productividad en las pequeñas empresas del sector metalmecánico del rubro de mobiliario metalmecánico de Lima Metropolitana. Extraído de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622674/JOSEPH\\_RG.pdf?sequence=5](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622674/JOSEPH_RG.pdf?sequence=5)

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 de Chimbote (Piura – Perú). Obtenido de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5932/CLIENTES\\_CALIDAD\\_MEDINA\\_CHUNGA\\_MARY\\_ESTEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](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. Obtenido de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/825/1/Mendoza%20Navarro%2c%20Eddy%20Gabriel.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas (2020) Fondo de Apoyo Empresarial para mypes (FAE-Mype). Obtenido de: <https://www.gob.pe/institucion/mef/campa%C3%B1as/1182-fondo-de-apoyo-empresarial-para-mypes-fae-mype>

Monroy, T. (2019) Los CINCO elementos IMPORTANTES de un Sistema de Gestión de Calidad. 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)

Montoya, G. (2018) Factores que afectan la atención al cliente en la cooperativa de ahorro y crédito San José limitada, agencia ventanas. Obtenido de:

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4766/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000227.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Ternuco, Chile: Universidad de la Frontera. Obtenido de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Para Quitarse el Sombrero (2020) Mypes peruanas porque son importantes para la economía <https://www.pqs.pe/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana>

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, 2018”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Huaraz – Perú).

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5244/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_NORMA\\_ISO\\_9001\\_PASCUAL\\_BARRETO\\_LUCIA\\_LISZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5244/GESTION_DE_CALIDAD_NORMA_ISO_9001_PASCUAL_BARRETO_LUCIA_LISZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Piñas, J. (2019) “Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “las canastas” en el distrito de Piura AÑO 2019”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura – Perú). Obtenido de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11487/MARKETING\\_RESTAURANT\\_PINAS\\_ALZAMORA\\_JHON\\_ALBERT.pdf?sequence=4&isAll owed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11487/MARKETING_RESTAURANT_PINAS_ALZAMORA_JHON_ALBERT.pdf?sequence=4&isAll owed=y)
- Rodríguez, E., Charris, A. & Guerrero, E. (2019) “Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia”. Universidad de Magdalena (Colombia). Obtenido de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000200073&script=sci\\_arttext&tlng=n](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000200073&script=sci_arttext&tlng=n)
- Rodríguez, C. & Pérez, D. (2020) Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2015, en la empresa intermediadora Mauro Jackson en su proceso de cambio a empresa transformadora de materia prima. Obtenido de: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16529/1/2020-Sistema\\_Gestion\\_Calidad.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16529/1/2020-Sistema_Gestion_Calidad.pdf)
- Rugel, S. (2018) Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Artículo de Revisión. Extraído de: [https://www.researchgate.net/publication/331544414\\_Teorias\\_Modelos\\_y\\_Sistemas\\_de\\_Gestion\\_de\\_Calidad\\_Articulo\\_de\\_Revision](https://www.researchgate.net/publication/331544414_Teorias_Modelos_y_Sistemas_de_Gestion_de_Calidad_Articulo_de_Revision)

- Saltos, V. (2020). *Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "Restaurante la Cañita"*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7205/1/T3106-MAE-Saltos-Analisis.pdf>
- Sánchez, G. (2018). *Características de la calidad en el servicio y la atención al cliente del restaurant pollería Gonzalitos del distrito de Bellavista, Año 2018*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/24193/CALIDAD\\_SERVICIO\\_SANCHEZ\\_%20VALDIVIEZO\\_GIANINA\\_%20GRISELDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/24193/CALIDAD_SERVICIO_SANCHEZ_%20VALDIVIEZO_GIANINA_%20GRISELDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sampieri, R. (2016) *Metodología de la investigación*. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Sunat (2015) *Ley De Promocion Y Formalizacion De La Micro Y Pequeña Empresa*. Obtenido de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Sunedu (2014) *Ley Universitaria*. Obtenido de: [http://drec.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria.pdf](http://drec.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf)
- Uladech. (29 de Octubre de 2020). *Codigo De Etica Para La Investigacion*. Obtenido de sitio web de uladech: [https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/3419979/mod\\_resource/content/2/codigo%20de%20C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf](https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/3419979/mod_resource/content/2/codigo%20de%20C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf)

Yzaguirre, E. (2019) “Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Chimbote – Perú).  
Obtenido 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. (2018) “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 de Chimbote (Santa – Perú). Obtenido de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15154/GESTION\\_MICROEMPRESAS\\_ZAVALETA\\_SALDANA\\_JOSE\\_VICTOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15154/GESTION_MICROEMPRESAS_ZAVALETA_SALDANA_JOSE_VICTOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ***ANEXOS***

### Anexo 1. Matriz de preguntas

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTAS
Gestión de Calidad	Elementos	Liderazgo	¿Crees Ud. que dentro de la organización existe un buen liderazgo?
		Planificación	¿Considera usted que la planificación es un elemento que se aplica en la organización?
		Apoyo y operación	¿Cree usted que existe apoyo por parte de la administración en las operaciones que realizan?
		Evaluación del desempeño	¿En la organización evalúan el desempeño que usted realiza?
		Mejora continua	¿Cree usted que dentro de la organización existe la mejora continua?
	Factores	Compromiso de la alta administración	¿Considera usted que existe un compromiso por parte de la administración en mejorar la MYPE?
		Trabajo en equipo	¿El trabajo en equipo es factor que se aplica en la organización?
		Capacitación	¿La organización capacita constantemente al personal?
		Objetivos de mejoramiento	¿Considera usted que se han establecido objetivos de mejoramiento?
		Recompensas y reconocimientos	¿Se brindan recompensas y reconocimientos al personal de la empresa?
		Métodos de supervisión	¿Existen métodos de supervisión en la organización?
Atención al Cliente	Estrategias	Crear una visión de servicio al cliente	¿Crees Ud. que la visión que posee la MYPE es óptima para el servicio al cliente?
		Evaluar las necesidades del cliente	¿Cree Ud. que la MYPE evalúa las necesidades de los clientes?
		Formar y preparar a los empleados	¿Cómo se siente con la formación y preparación de los colaboradores?
		Establecer metas para el servicio al cliente	¿Considera que la MYPE establece metas para brindar un mejor servicio al cliente?

		Recompensar y reconocer un buen servicio	¿Cómo se siente usted con la atención al cliente que brinda esta MYPE?
	Ventajas	Amabilidad	¿Cómo se siente con el trato de amabilidad que los colaboradores de la MYPE otorgan?
		Ventaja competitiva	¿Cómo se siente con las ventajas competitivas que brinda la MYPE con respecto a las otras empresas del mismo rubro?
		Capacidad de persuasión	¿Cómo se siente Ud. con la capacidad de persuasión que practican en la MYPE?
		Fortaleciendo la confianza	¿Para Ud. es satisfactorio la confianza que le brindan dentro del organización?
		Incremento de las ventas	¿Considera usted que la atención al cliente es de calidad?

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 2. Validación de juicio por expertos



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo García Arismendi Artemiza identificado con DNI N°  
02638937 con el grado de: Magister en Gerencia  
Empresarial.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos encuesta, elaborada por **Guillermo Arturo Escobar Hernández**, para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.” 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, 25 de Marzo del 2021.

  
Mg. Lic. Adm. Artemiza García Arismendi  
CLAD. 03141  
.....  
firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	ITEMS relacionados con la variable <b>Gestión de calidad</b>	¿Es pertinente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree Ud. que dentro de la organización existe un buen liderazgo?	✓			✓		✓		✓
2	¿Considera usted que la planificación es un elemento que se aplica en la organización?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree usted que existe apoyo por parte de la administración en las operaciones que realizan?	✓			✓		✓		✓
4	¿En la organización evalúan el desempeño que usted realiza?	✓			✓		✓		✓
5	¿Cree usted que dentro de la organización existe la mejora continua?	✓			✓		✓		✓
6	¿Considera usted que existe un compromiso por parte de la administración en mejorar la MYPE?	✓			✓		✓		✓
7	¿El trabajo en equipo es factor que se aplica en la organización?	✓			✓		✓		✓
8	¿La organización capacita constantemente al personal?	✓			✓		✓		✓
9	¿Considera usted que se han establecido objetivos de mejoramiento?	✓			✓		✓		✓
10	¿Se brindan recompensas y reconocimientos al personal de la empresa?	✓			✓		✓		✓
11	¿Existen métodos de supervisión en la organización?	✓			✓		✓		✓

  
 Mg. Lic. Adm. Artemiza García Arismendi  
 CLAD. 03141

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS

Orden	ITEMS relacionados con la variable <b>Atención al cliente</b>	¿Es perteneciente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree Ud. que la visión que posee la MYPE es óptima para el servicio al cliente?	✓			✓		✓		✓
2	¿Cree Ud. que la MYPE evalúa las necesidades de los clientes?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cómo se siente con la formación y preparación de los colaboradores?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera que la MYPE establece metas para brindar un mejor servicio al cliente?	✓			✓		✓		✓
5	¿Cómo se siente usted con la atención al cliente que brinda esta MYPE?	✓			✓		✓		✓
6	¿Cómo se siente con el trato de amabilidad que los colaboradores de la MYPE otorgan?	✓			✓		✓		✓
7	¿Cómo se siente con las ventajas competitivas que brinda la MYPE con respecto a las otras empresas del mismo rubro?	✓			✓		✓		✓
8	¿Cómo se siente Ud. con la capacidad de persuasión que practican en la MYPE?	✓			✓		✓		✓
9	¿Para Ud. es satisfactorio la confianza que le brindan dentro del organización?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera usted que la atención al cliente es de calidad?	✓			✓		✓		✓



Mg. Lic. Adm. Artemiza García Arismencia  
CLAD. 03141

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario colaboradores y clientes.

OBJETIVO: Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

DIRIGIDO A: 34 colaboradores y 384 clientes del distrito de Chulucanas - Piura, año 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

*García Arismendi Artemiza*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

*Magister en Gerencia Empresarial*

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
✓		

Procede su aplicación

Debe corregirse

*[Firma]*  
Mg. Lic. Adm. Artemiza García Arismendi  
CLAD. 03141

Firma del evaluador



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Héctor Orlando Arica Clavijo identificado con DNI N°  
02786302 con el grado de: MG. EN DOCENCIA UNIVERSITARIA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos encuesta, elaborada por **Guillermo Arturo Escobar Hernández**, para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.” 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.

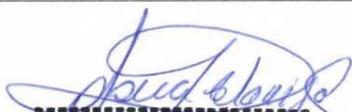
Piura, 25 de Marzo del 2021.

  
.....  
**Mg. Arica Clavijo Hector Orlando**  
**DNI. 02786302**  
**CLAD 06246**  
.....

firma

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Orden	ITEMS relacionados con la variable <b>Gestión de calidad</b>	¿Es perteneciente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree Ud. que dentro de la organización existe un buen liderazgo?	✓			✓		✓		✓
2	¿Considera usted que la planificación es un elemento que se aplica en la organización?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree usted que existe apoyo por parte de la administración en las operaciones que realizan?	✓			✓		✓		✓
4	¿En la organización evalúan el desempeño que usted realiza?	✓			✓		✓		✓
5	¿Cree usted que dentro de la organización existe la mejora continua?	✓			✓		✓		✓
6	¿Considera usted que existe un compromiso por parte de la administración en mejorar la MYPE?	✓			✓		✓		✓
7	¿El trabajo en equipo es factor que se aplica en la organización?	✓			✓		✓		✓
8	¿La organización capacita constantemente al personal?	✓			✓		✓		✓
9	¿Considera usted que se han establecido objetivos de mejoramiento?	✓			✓		✓		✓
10	¿Se brindan recompensas y reconocimientos al personal de la empresa?	✓			✓		✓		✓
11	¿Existen métodos de supervisión en la organización?	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. Arica Clavijo Hector Orlando**  
**DNI. 02786302**  
**CLAD 06246**

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS

Orden	ITEMS relacionados con la variable <b>Atención al cliente</b>	¿Es perteneciente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree Ud. que la visión que posee la MYPE es óptima para el servicio al cliente?	✓			✓		✓		✓
2	¿Cree Ud. que la MYPE evalúa las necesidades de los clientes?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cómo se siente con la formación y preparación de los colaboradores?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera que la MYPE establece metas para brindar un mejor servicio al cliente?	✓			✓		✓		✓
5	¿Cómo se siente usted con la atención al cliente que brinda esta MYPE?	✓			✓		✓		✓
6	¿Cómo se siente con el trato de amabilidad que los colaboradores de la MYPE otorgan?	✓			✓		✓		✓
7	¿Cómo se siente con las ventajas competitivas que brinda la MYPE con respecto a las otras empresas del mismo rubro?	✓			✓		✓		✓
8	¿Cómo se siente Ud. con la capacidad de persuasión que practican en la MYPE?	✓			✓		✓		✓
9	¿Para Ud. es satisfactorio la confianza que le brindan dentro del organización?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera usted que la atención al cliente es de calidad?	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. Arica Clavijo Hector Orlando**  
**DNI. 02786302**  
**CLAD 06246**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario colaboradores y clientes.

OBJETIVO: Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

DIRIGIDO A: 34 colaboradores y 384 clientes del distrito de Chulucanas - Piura, año 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

*ARICA CLAVIJO Héctor ORLANDO*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

*MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA*

VALORACIÓN:

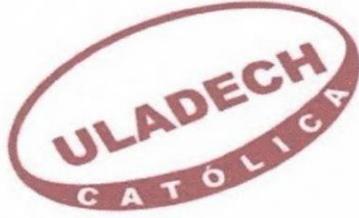
BUENO	REGULAR	MALO
✓		

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
Mg. Arica Clavijo Hector Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

Firma del evaluador



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo RAQUEL SILVA JUAREZ identificado con DNI N°  
02846914 con el grado de: MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos encuesta, elaborada por **Guillermo Arturo Escobar Hernández**, para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.” 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, 25 de Marzo del 2021.

  
-----  
**Mg. Raquel Silva Juárez**  
**LC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**GLAD-01899**

-----  
firma

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS**

Orden	ITEMS relacionados con la variable <b>Gestión de calidad</b>	¿Es perteneciente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree Ud. que dentro de la organización existe un buen liderazgo?	✓			✓		✓		✓
2	¿Considera usted que la planificación es un elemento que se aplica en la organización?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree usted que existe apoyo por parte de la administración en las operaciones que realizan?	✓			✓		✓		✓
4	¿En la organización evalúan el desempeño que usted realiza?	✓			✓		✓		✓
5	¿Cree usted que dentro de la organización existe la mejora continua?	✓			✓		✓		✓
6	¿Considera usted que existe un compromiso por parte de la administración en mejorar la MYPE?	✓			✓		✓		✓
7	¿El trabajo en equipo es factor que se aplica en la organización?	✓			✓		✓		✓
8	¿La organización capacita constantemente al personal?	✓			✓		✓		✓
9	¿Considera usted que se han establecido objetivos de mejoramiento?	✓			✓		✓		✓
10	¿Se brindan recompensas y reconocimientos al personal de la empresa?	✓			✓		✓		✓
11	¿Existen métodos de supervisión en la organización?	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. Raquel Silva Juárez**  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIOS POR EXPERTOS

Orden	ITEMS relacionados con la variable <b>Atención al cliente</b>	¿Es perteneciente con el contenido?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree Ud. que la visión que posee la MYPE es óptima para el servicio al cliente?	✓			✓		✓		✓
2	¿Cree Ud. que la MYPE evalúa las necesidades de los clientes?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cómo se siente con la formación y preparación de los colaboradores?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera que la MYPE establece metas para brindar un mejor servicio al cliente?	✓			✓		✓		✓
5	¿Cómo se siente usted con la atención al cliente que brinda esta MYPE?	✓			✓		✓		✓
6	¿Cómo se siente con el trato de amabilidad que los colaboradores de la MYPE otorgan?	✓			✓		✓		✓
7	¿Cómo se siente con las ventajas competitivas que brinda la MYPE con respecto a las otras empresas del mismo rubro?	✓			✓		✓		✓
8	¿Cómo se siente Ud. con la capacidad de persuasión que practican en la MYPE?	✓			✓		✓		✓
9	¿Para Ud. es satisfactorio la confianza que le brindan dentro del organización?	✓			✓		✓		✓
10	¿Considera usted que la atención al cliente es de calidad?	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. Raquel Silva Juárez**  
**LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CLAD-01899**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario colaboradores y clientes.

OBJETIVO: Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020.

DIRIGIDO A: 34 colaboradores y 384 clientes del distrito de Chulucanas - Piura, año 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

*SILVA JUAREZ RAQUEL*

.....

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

*MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL*

.....

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
<i>✓</i>		

Procede su aplicación

Debe corregirse

  
-----  
**Mg. Raquel Silva Juárez**  
**LC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CLAD-01899**

.....

Firma del evaluador

### Anexo 3. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: “**Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020**”, y es dirigido por el alumno encargado **Guillermo Arturo Escobar Hernández**, con Dni: **41441506**, con el código de estudiante: **0811152028**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las características que tiene la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Chulucanas-Piura, año 2020.**

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera 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 y número de celular. Si desea, también podrá escribir al correo **billyemo14\_21@hotmail.com** o al celular **980329889**, 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 Apellidos del representante legal.**

ALDO MIGUEL ESTEFAN GUZHAN AGUILAR

**Dni:** 41088369

**Fecha:** 29/03/2021

**Correo electrónico:** amega\_92@hotmail.com

**Nº de celular:** 998094770

**Firma del Representante Legal:**

  
ADMINISTRADOR PUEBLO "LILI"

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



**Escobar Hernández Guillermo Arturo**  
**DNI: 41441506**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: “**Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020**”, y es dirigido por el alumno encargado **Guillermo Arturo Escobar Hernández**, con Dni: **41441506**, con el código de estudiante: **0811152028**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las características que tiene la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Chulucanas-Piura, año 2020.**

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera 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 y número de celular. Si desea, también podrá escribir al correo **billyemo14\_21@hotmail.com** o al celular **980329889**, 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 Apellidos del representante legal.**

JOSE FRANK MARTINEZ VASQUEZ

**Dni:** 41278476

**Fecha:** 29/03/2021

**Correo electrónico:** Koritos2014@outlook.com

**Nº de celular:** 972434047

**Firma del Representante Legal:**

PROPIETARIO POLLERIA "LIBERTAD"

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

**Escobar Hernández Guillermo Arturo**  
**DNI: 41441506**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: **“Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020”**, y es dirigido por el alumno encargado **Guillermo Arturo Escobar Hernández**, con Dni: **41441506**, con el código de estudiante: **0811152028**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las características que tiene la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Chulucanas-Piura, año 2020.**

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera 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 y número de celular. Si desea, también podrá escribir al correo **billyemo14\_21@hotmail.com** o al celular **980329889**, 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 Apellidos del representante legal.**

ANA PAOLA ACARO CALLE

**Dni:** 75468645

**Fecha:** 29/03/2021

**Correo electrónico:** paolac@hotmail.com

**Nº de celular:** 918928658

**Firma del Representante Legal:**

  
PROPIETARIA POLLERIA "EL NUEVO PAISA"

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



Escobar Hernández Guillermo Arturo  
**DNI: 41441506**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: **“Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020”**, y es dirigido por el alumno encargado **Guillermo Arturo Escobar Hernández**, con Dni: **41441506**, con el código de estudiante: **0811152028**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las características que tiene la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Chulucanas-Piura, año 2020.**

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera 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 y número de celular. Si desea, también podrá escribir al correo **billyemo14\_21@hotmail.com** o al celular **980329889**, 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 Apellidos del representante legal.**

SEGUNDO MAURO GUERRERO JULCA

**Dni:** 02842233

**Fecha:** 29/03/2021

**Correo electrónico:** maurogue73@hotmail.com

**Nº de celular:** 990677339

**Firma del Representante Legal:**

  
POLLERIA "5 SABORES" - PROPIETARIO

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



**Escobar Hernández Guillermo Arturo**  
**DNI: 41441506**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: “**Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020**”, y es dirigido por el alumno encargado **Guillermo Arturo Escobar Hernández**, con Dni: **41441506**, con el código de estudiante: **0811152028**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Determinar las características que tiene la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Chulucanas-Piura, año 2020.**

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento, sin que ello genere ningún perjuicio. Si tuviera 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 y número de celular. Si desea, también podrá escribir al correo **billyemo14\_21@hotmail.com** o al celular **980329889**, 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 Apellidos del representante legal.**

HUMBERTO VASQUEZ ATARAMA

**Dni:** 08154017

**Fecha:** 29/03/2021

**Correo electrónico:** humbertovasquezatarama@hotmail.com

**Nº de celular:** 921570 465

**Firma del Representante Legal:**

  
POLLERIA "HUMBERTO" - PROPIETARIO.

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



**Escobar Hernández Guillermo Arturo**  
**DNI: 41441506**

#### Anexo 4. Encuestas



¡Buen día!, ante todo mis cordiales saludos, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y mediante esta estoy realizando un estudio el cual tiene como título “Gestión de calidad y atención al cliente en las Mype rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020”. Agradezco su participación en el presente cuestionario, asimismo, se comunica que los datos que serán brindados a través de usted estará en total anonimato.

REFERENCIA: Para percibir los datos que se requiere, marque “sí” o “no” según su criterio en las siguientes preguntas:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: (F) (M)

Cargo: \_\_\_\_\_

1. ¿Crees Ud. que dentro de la organización existe un buen liderazgo?

a) Si

b) No

2. ¿Considera usted que la planificación es un elemento que se aplica en la organización?

a) Si

b) No



11. ¿Existen métodos de supervisión en la organización?

a) Si

b) No



¡Buen día!, ante todo mis cordiales saludos, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y mediante esta estoy realizando un estudio el cual tiene como título “Gestión de calidad y atención al cliente en las Mype rubro pollerías del distrito de Chulucanas – Piura, año 2020”. Agradezco su participación en el presente cuestionario, asimismo, se comunica que los datos que serán brindados a través de usted estará en total anonimato.

REFERENCIA: Para percibir los datos que se requiere, marque cualquiera de las respuestas según sea su criterio en las siguientes preguntas:

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: (F) (M)

Cargo: \_\_\_\_\_

1. ¿Crees Ud. que la visión que posee la MYPE es óptima para el servicio al cliente?
  - a) Muy Satisfecho
  - b) Satisfecho
  - c) Indiferente
  - d) Insatisfecho
  - e) Muy Insatisfecho

2. ¿Cree Ud. que la MYPE evalúa las necesidades de los clientes?

- a) Muy Satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Indiferente
- d) Insatisfecho
- e) Muy Insatisfecho

3. ¿Cómo se siente con la formación y preparación de los colaboradores?

- a) Muy Satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Indiferente
- d) Insatisfecho
- e) Muy Insatisfecho

4. ¿Considera que la MYPE establece metas para brindar un mejor servicio al cliente?

- a) Muy Satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Indiferente
- d) Insatisfecho
- e) Muy Insatisfecho

5. ¿Cómo se siente usted con la atención al cliente que brinda esta MYPE?

a) Muy Satisfecho

b) Satisfecho

c) Indiferente

d) Insatisfecho

e) Muy Insatisfecho

6. ¿Cómo se siente con el trato de amabilidad que los colaboradores de la MYPE otorgan?

a) Muy Satisfecho

b) Satisfecho

c) Indiferente

d) Insatisfecho

e) Muy Insatisfecho

7. ¿Cómo se siente con las ventajas competitivas que brinda la MYPE con respecto a las otras empresas del mismo rubro?

a) Muy Satisfecho

b) Satisfecho

c) Indiferente

d) Insatisfecho

e) Muy Insatisfecho

8. ¿Cómo se siente Ud. con la capacidad de persuasión que practican en la MYPE?

a) Muy Satisfecho

b) Satisfecho

c) Indiferente

d) Insatisfecho

e) Muy Insatisfecho

9. ¿Para Ud. es satisfactorio la confianza que le brindan dentro del organización?

a) Muy Satisfecho

b) Satisfecho

c) Indiferente

d) Insatisfecho

e) Muy Insatisfecho

10. ¿Considera usted que la atención al cliente es de calidad?

a) Muy Satisfecho

b) Satisfecho

c) Indiferente

d) Insatisfecho

e) Muy Insatisfecho

### Anexo 5. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
N°	Actividades	Tesis I Año 2018-02								Tesis II Año 2020-02								
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				
		Mes Setiembre Octubre				Mes Noviembre Diciembre				Mes				Mes				
		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	INTRODUCCIÓN		X															
5	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA			X														
6	MARCO TEÓRICO			X														
7	HIPÓTESIS				X													
8	MATRIZ DE CONSISTENCIA				X													
9	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				X													
10	Conclusiones y recomendaciones				X													
11	Redacción del pre informe de Investigación.					X												
12	PRESENTACIÓN DEL BORRADOR						X											
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación						X											
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación							X										
15	EVALUACIÓN PARCIAL UNIDAD 2							X										
16	ENTREGA DE NOTAS FINALES								X									

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>																											
N°	Actividades	Tesis I Año 2018-02								Tesis II Año 2020-02																	
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II													
		Mes				Mes				Mes Setiembre Octubre				Mes Noviembre Diciembre													
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4										
17	PAGINAS PRELIMINARES																	X									
18	RESUMEN- ABSTRACT																		X								
19	INTRODUCCIÓN																		X								
20	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA																		X	X							
21	MARCO TEÓRICO																			X	X	X					
22	APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO																	X	X	X	X						
23	HIPÓTESIS																			X	X						
24	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES																			X	X						
25	PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO																			X							
26	ELABORACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO (*)																			X							
27	MATRIZ DE CONSISTENCIA																				X						
28	EVALUACIÓN PARCIAL UNIDAD 1																				X						
29	RESULTADOS Y DISCUSIÓN																					X	X				
30	CONCLUSIONES																						X				
31	PRESENTACIÓN DEL BORRADOR																							X			
32	OBSERVACIONES - INCLUYE ANTI PLAGIO																					X	X	X			
33	PRESENTACIÓN DE PONENCIA VIRTUAL Y DEFENSA DE LA TESIS																					X	X	X			



49	MEJORA DE LA METODOLOGIA										X								
50	RESUMEN Y ABSTRACT										X								
51	HOJAS PROTOCOLARES										X								
52	PRESENTACION IF										X								
53	TURNITIN										X								
54	SUSTENTACION										X								

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

N°	Actividades	Tesis III - Año 2021-01								Tesis IV Año 2021-02									
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II					
		Mes				Mes				Mes Setiembre Octubre				Mes Noviembre Diciembre					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
55	SOCIALIZACION DEL SPA											X							
56	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES											X							
57	PRESENTACION DEL PRIMER BORRADOR												X						
58	MEJORA DE LA REDACCIÓN DEL PRIMER BORRADOR DEL INFORME FINAL												X						
59	PRESENTACION DEL PRIMER BORRADOR DEL ARTICULO CIENTIFICO												X						
60	MEJORA EN LA REDACCIÓN DEL INFORME FINAL Y ARTÍCULO CIENTÍFICO													X					
61	REVIISIÓN Y MEJORA DEL INFORME FINAL													X					
62	REVIISIÓN Y MEJORA DEL ARTICULO CIENTIFICO														X				
63	CALIFICACIÓN DEL INFORME FINAL, ARTÍCULO CIENTÍFICO Y															X			

	PONENCIA POR EL DOCENTE TUTOR																	
64	CALIFICACIÓN DEL INFORME FINAL, PONENCIA, ARTÍCULO CIENTÍFICO Y SUSTENTACIÓN POR EL JURADO DE INVESTIGACIÓN													X				
65	CALIFICACIÓN Y SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL Y ARTÍCULO CIENTÍFICO POR EL JURADO DE INVESTIGACIÓN														X			
66	CALIFICACIÓN Y SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL Y ARTÍCULO CIENTÍFICO POR EL JURADO DE INVESTIGACIÓN														X	X	X	
67	PUBLICACION DE PROMEDIOS FINALES																	X

## Anexo 6. Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.10	100	10.00
• Fotocopias	0.10	100	10.00
• Empastado	50.00	2	100.00
• Hojas bond A-4	0.10	50	5.00
• Lapiceros	0.80	3	2.40
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	4	200.00
• Internet	40.00	12	480.00
<b>Sub total</b>			807.40
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	20.00	5	100.00
<b>Sub total</b>			100.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			907.40
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			1559.40

# Anexo 7. Evidencia Turnitin

The screenshot shows a Turnitin Originality Report in a web browser. The page title is "Turnitin Informe de Originalidad". It displays the following information:

- Procesado el: 08-Feb-2022 00:49 -05
- Identificador: 1757535956
- Número de palabras: 10766
- Entregado: 1

The document title is "TURNITIN - TALLER CO CURRICULAR 644 - 2022 - ... Por GUILLERMO ARTURO ESCOBAR HERNANDEZ".

The similarity index is 7%. A table titled "Similitud según fuente" shows the following breakdown:

Índice de similitud	Similitud según fuente
7%	Internet Sources: 7%
	Publicaciones: 0%
	Trabajos del estudiante: 0%

Below the table, there are options to "incluir citas", "incluir bibliografía", and "excluyendo las coincidencias < 4%". The mode is set to "ver informe en vista quickview (vista clásica)". There are buttons for "Change mode", "imprimir", and "descargar".

A match is shown: "7% match (Internet desde 29-abr.-2021) <http://repositorio.uladach.edu.pe>".

The main text of the report begins with: "FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO POLLERÍAS DEL DISTRITO DE CHULUCANAS - PIURA, AÑO 2020. INFORME DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN AUTOR: ESCOBAR HERNÁNDEZ GUILLERMO ARTURO ORCID ID: 0000-0003-2820-557X ASESOR: CENTURIÓN MEDINA REINERIO ZACARIAS ORCID: 0000-0002-6399-5928 PIURA - PERÚ 2022 1. TÍTULO DE LA TESIS Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas - Piura, Año 2020. 2. EQUIPO DE TRABAJO AUTOR Escobar Hernández, Guillermo Arturo ORCID ID: 0000-0003-2820-557X Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote, Perú. ASESOR Centurión Medina, Reinerio Zacarias ORCID: 0000-0002-6399-5928 Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú JURADO Presidente: Rosillo de Purizaca María del Carmen ORCID: 0000-0003-2177-5676 Miembro: Salinas Gambia, José German ORCID: 0000-0002-8491-0751 Miembro: Mino Asencio, María Isabel ORCID: 0000-0003-1132-2243 1. INTRODUCCIÓN La presente investigación denominada "Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas, año 2020.", perteneciente directamente de la línea de investigación gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, esta fue otorgada por la escuela profesional de administración para el desarrollo de las investigaciones de los estudiantes de la mencionada especialidad. La importancia de la presente investigación recae en la utilidad de la cual esta posee, porque a través de este se permitirá detallar la influencia de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del distrito de Chulucanas, año 2020. Asimismo, en cuanto a la variable gestión de calidad se refiere al conjunto de procesos sistematizados los cuales se utilizan cubrir los elevados índices de satisfacción, calidad y personalidad del producto o servicio que una empresa brinda a los usuarios, del mismo modo, esta genera una gran ventaja competitiva ya que no todas las organizaciones la implementan en sus procesos y esto hace que la empresa que lo hace mantenga un índice elevado con su competencia. En lo que respecta a la atención al cliente es la capacidad que tiene la empresa a través de sus colaboradores para otorgar al cliente esa capacidad de conocerlo, ayudarlo, atraerlo y brindarle una confianza única con la que el consumidor se sienta identificado, además el principal objetivo de esta variable es fidelizar, retener y conquistar la mente del consumidor para que este se sienta identificado con la marca, lo que trata de proyectar y lo que genera hacia el cliente. Del mismo modo, es justificada ya que la SUNEDU (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria), lo ha plasmado en la nueva Ley Universitaria como requisito fundamental para la obtención del grado de un título profesional, realizar una investigación de autoría propia. Además, se justifica debido a que la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) lo ha establecido como requisito, a través de la Nueva Ley Universitaria la cual menciona que para la obtención de un título profesional a nombre la nación se debe realizar una tesis de autoría propia. (Sunedu, 2014) El sector de pequeñas y micro empresas en Perú ocupan un 96.5% del ámbito empresarial. Un órgano denominado Sociedad de Comercio Exterior menciona que dicha cantidad aumenta conforme pasa el tiempo, sin embargo, el estado debería establecer leyes que beneficien a estas ya que a través de esto se reducirían las tasas de desempleo y aumentaría aún más el PBI. (Diario El comercio, 2017) En el Congreso, publicó la Formalización y Promoción de las MYPE, Ley N° 30056, la cual concede al Ministerio de Trabajo (Ministerio de trabajo y promoción del empleo) como único ente general quien tiene que decretar políticas que corresponden a nivel nacional hacia las MYPE, asimismo, coordinar con los órganos públicos y particulares la complejidad y unidad de las modalidades públicas de sectores, y adicionalmente sujeta tres mecanismos que contribuyan al objetivo requerido. (Congreso de la República, 2019) 1.1. Evolución de