



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE
COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS, RUBRO POLLERÍAS DEL DISTRITO
DE NUEVO CHIMBOTE, 2019

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

AUTORA

ROSALES LAGUNA, GLADIS AIDE

ORCID: 0000-0002-6456-8426

ASESORA

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE-PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Rosales Laguna, Gladis Aidé
ORDIC: 0000-0002-6456-8426

Universidad católica los ángeles de Chimbote, estudiante de
pregrado, Chimbote, Perú

ASESORA

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia
ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad católica los ángeles de Chimbote, facultad de ciencias
contables, financiera y administrativas, escuela profesional de
administración, Chimbote. Perú

JURADO

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda
ORCID: 0000-0002-5746-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel
ORDIC: 0000-0002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar
ORCID: 0000-0002-5471-454

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio César

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme fuerzas y guiarme tanto en mi vida personal y académica. Por ser mi fortaleza quien con su bendición llena mi vida.

A mi asesora Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia, por su apoyo, por su paciencia que me brindo y por compartir sus conocimientos mediante una enseñanza de calidad.

A la escuela profesional de administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por el soporte institucional dado para la realización de este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme, protegerme y brindarme las fuerzas necesarias para seguir adelante pese a los obstáculos presentados.

A mis padres, quienes son los pilares fundamentales en mi vida, por su apoyo incondicional, por acompañarme durante este proceso y orientarme a cumplir mis metas.

A mis hermanas, por motivarme y brindarme su comprensión, por sus consejos que me orientaron a tomar las mejores decisiones y me ayudaron creer en mí.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general: Determinar las características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. La metodología utilizada fue de diseño no experimental –transversal-descriptivo, se utilizó una población de 50 micro y pequeñas empresas y una muestra de 25, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo como resultados: el 64% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, el 60% tienen grado de instrucción básica, el 52% de micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años de permanencia en el rubro, el 60% si conocen el término gestión de calidad, el 60% miden el rendimiento del personal mediante la observación, el 88% conocen el término atención al cliente, el 80% utilizan la comunicación como herramienta de servicio al cliente, el 64% consideran como factor fundamental en el servicio que brindan es la rapidez en la entrega de los productos, el 56% han logrado un incremento en sus ventas brindando un buen servicio. La investigación concluye que la mayoría de representantes si conocen el término gestión de calidad, pero las dificultades que enfrentan para implementar este sistema es por la poca iniciativa de sus trabajadores, conllevando que en algunas oportunidades no brinden un buen servicio por la mala organización de estos.

Palabras clave: atención, calidad, cliente, gestión y Mypes.

ABSTRACT

The present research has the general objective: To determine the characteristics of customer service as a relevant factor in quality management in micro and small companies in the service sector, poultry industry in the Nuevo Chimbote district, 2019. The methodology used was design non-experimental-transversal-descriptive, a population of 50 micro and small companies and a sample of 25 were used, to whom a 23-question questionnaire was applied through the survey technique. Obtaining as results: 64% of the representatives are between 31 and 50 years old, 60% have a degree of basic instruction, 52% of micro and small companies have 7 or more years of permanence in the field, 60% If they know the term quality management, 60% measure the performance of the staff through observation, 88% know the term customer service, 80% use communication as a customer service tool, 64% consider it as a fundamental factor in the service they provide is the speed in the delivery of the products, 56% have achieved an increase in their sales by providing a good service. The research concludes that the majority of representatives do know the term quality management, but the difficulties they face in implementing this system is due to the lack of initiative of their workers, which means that in some opportunities they do not provide a good service due to their poor organization.

Keywords: attention, quality, client, management and Mypes.

CONTENIDO

1. Título de tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Jurado y asesor.....	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	8
III. Hipótesis.....	32
IV. Metodología.....	33
4.1. Diseño de la investigación.....	33
4.2. Población y muestra.....	34
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	34
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
4.5. Plan de análisis.....	38
4.6. Matriz de consistencia.....	38
4.7. Principios éticos.....	40
V. Resultados.....	43
5.1. Resultados.....	43
5.2. Análisis de resultados.....	48
VI. Conclusiones.....	61
Aspectos complementarios.....	63
Referencias bibliográficas.....	64
Anexos.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.....	43
Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.....	44
Tabla 3. Características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Edad del representante.....	104
Figura 2. Genero del representante.....	104
Figura 3. Grado de instrucción.....	105
Figura 4. Cargo que desempeña.....	105
Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo.....	106
Figura 6. Tiempo de permanencia de las microempresas.....	106
Figura 7. Número de trabajadores.....	107
Figura 8. Personas que trabajan en las microempresas.....	107
Figura 9. Objetivo de creación.....	108
Figura 10. Conoce el termino gestión de calidad.....	108
Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad.....	109
Figura 12. Dificultades en la gestión de calidad	109
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	110
Figura 14. La gestión de calidad mejora el rendimiento	110
Figura 15. La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas.....	111
Figura 16. Conoce el termino atención al cliente.....	111
Figura 17. Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda.....	112
Figura 18. La atención al cliente es fundamental para que este regrese.....	112
Figura 19. Herramientas que utilizan para un servicio de calidad.....	113
Figura 20. Principales factores para un servicio de calidad.....	113

Figura 21. La atención que brinda al cliente.....	114
Figura 22. Consideran que están dando una mala atención al cliente.....	114
Figura 23. Resultados obtenidos brindando una buena atención.....	115

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son las principales fuentes que generan empleo en la sociedad, las que más contribuyen al crecimiento económico de cada país, la mayoría de microempresas ubicadas en diferentes países del mundo, están conformadas por familiares quienes son los que laboran en dicho establecimiento, de acuerdo a sus ventas, número de empleados, activos se determina el tamaño del negocio y su participación en el mercado es fundamental (Banco Mundial, 2017).

Pese a que estos negocios familiares son indispensables, varias de ellas tienen obstáculos que les impide desarrollarse y mantenerse en el sector donde se encuentran ubicadas, puesto que no utilizan una gestión de calidad con el uso de la atención al cliente. Pero estas dificultades no solamente son a nivel nacional, local, si no también internacional por decir.

En España, diversos emprendedores deciden formar su negocio, la cual estas tienen un gran impacto para combatir el desempleo, sin embargo, muchas de ellas tienen dificultades de supervivencia, de cada diez microempresas solo cuatro siguen funcionando cinco años después de su creación, porque los emprendedores no tienen información sobre gestión, no cuentan con experiencia, forman un proyecto por necesidad. Lo cual implica un deficiente servicio al cliente provocando así una insatisfacción y abandono por parte de estos al no cumplir con sus expectativas, esta tarifa es alarmante ya que el 19.9% de micro y pequeñas empresas sufrirán el abandono del 10% y 20% de sus clientes cada año por no brindar un buen trato (Economista, 2017).

En México, los problemas frecuentes de las pequeñas empresas que impide su desarrollo, es la falta de prioridad hacia sus clientes, debido a que no implementan estrategias para mejorar la calidad de sus productos y no capacitan a sus trabajadores para dar un buen servicio, ya que sus dificultades son; laboran pocos en un mismo lugar, quienes son los mismo que cumplen con todas las actividades previstas y también atienden al consumidor, lo cual se les hace imposible dar una buena atención al cliente, el no tener un orden y estar desintegrados por diferentes áreas de la empresa hace que no tengan en claro cuáles son sus responsabilidades de cada uno y eso repercute en el servicio brindado (IDC Online, 2015).

En Argentina, normalmente se cree que las micro y pequeñas empresas no logran sobresalir es por la crisis que afrontan constantemente, pero no es así, la mayoría de estos negocios inicialmente cuando recién se crean tienen éxito, dan un buen servicio, porque son atendidos por los mismos dueños, conforme pasa el tiempo lo que es una ventaja se convierte en una limitación, hace que el representante pierda el control sobre él. Al no innovar e invertir en mejorar la calidad del producto por tanto pierden consumidores al no lograr cumplir con sus expectativas del público, la falta de compromiso de los trabajadores y discordias entre ellos (mayormente los que laboran en estos negocios son familiares) hace que no brinden una buena atención, generando pérdidas económicas, mala imagen y es así como la empresa se estanca (Loidi, 2019).

En Perú, el servicio incorrecto de las micro y pequeñas empresas (restaurantes) repercute que las ventas bajen y el cierre del negocio, la atención al cliente es fundamental para que los consumidores queden satisfechos y regresen nuevamente, si eso no ocurre se pierde al cliente, la ineficiencia del personal de atención al momento del contacto con el cliente, son la tardanza al entregar el producto, información inexacta, omisión del saludo, falta de repuesta, no saber escuchar, todo esto genera una mala experiencia y generalmente piden el libro de reclamaciones. Otros no vuelven más por lo tanto provoca una mala recomendación con sus conocidos, por medio de redes sociales, lo cual genera una mala imagen y el negocio ya no tiene entradas y se va al quiebre definitivo (Ochoa, 2018).

En Ancash, la mayoría de micro y pequeñas empresas tienen un déficit en brindar un buen servicio a sus clientes, los reclamos suelen ser como; la omisión de un saludo, la poca amabilidad y no brindar una correcta información por parte de la persona que los atiende, esto genera que pierdan su potencial debido a que los consumidores ya no regresan, estos problemas ocasionan una mala reputación a consecuencia de esto provoca una pérdida económica y el cierre definitivo al poco tiempo de haber abierto su negocio (EA-RSD Noticias, 2019).

En Nuevo Chimbote, existen varias pollerías que son micro y pequeñas empresas especializadas en la preparación y venta de pollo a la brasa, las mismas que tienen obstáculos de gestión de calidad en atención al cliente. La mayoría consideran que la dificultad para implementar la gestión de calidad es por la poca iniciativa del personal, y utilizan la observación para medir el rendimiento del personal, la mayoría de representantes de estos negocios consideran que están dando un mal servicio por la mala

organización de los trabajadores. Por lo anteriormente manifestado, se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son las características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019?

Para dar respuesta a esta investigación, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Para alcanzar con el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Definir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. Describir las características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Este trabajo de información se justifica ya que concederá información y conocimientos importantes para identificar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, orientado en las pollerías de Nuevo Chimbote, también se conocerá las características de las microempresas, por otra parte este trabajo de investigación proporciona el valor de implementar las características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad, ya que al obtener la

satisfacción de los clientes, los negocios familiares lograran un beneficio adicional y eso atraerá nuevos comensales, y de esa manera se incrementara las ganancias de estos negocios. Otorga conocimientos que permitirá incrementar la calidad en atención al cliente. Contribuye a que las micro y pequeñas empresas mejoren constantemente realizando cambios en sus falencias. Asimismo, esta investigación, aporta conocimientos y sirve como ejemplo, como una base de consulta para sucesivos estudios de mayor trascendencia.

La importancia de las micro y pequeñas empresas en los dueños; crean su negocio para salir adelante, logran tener más experiencia cuando se conviertan en grandes empresarios y puedan tener mayor participación en el mercado, el haber aprendido de manejar una buena gestión empresarial y contar con experiencia para realizar negocios importantes. En la sociedad; cumplen un rol fundamental dentro de la economía de un país, son las fuentes principales que generan empleo, la mayoría de la población labora en estos establecimientos que ayuda a combatir la pobreza. En los estudiantes; les ayuda a emprender, tener una visión a futuro para crear su propio negocio, de empezar por algo pequeño y luego convertirlo en una organización bien establecida, con los conocimientos en su centro de estudios es más fácil lograra los objetivos planteados.

En la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal-descriptivo, fue no experimental, porque no se manipuló deliberadamente a la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. Únicamente se observó acorde a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones. Fue transversal, porque el

estudio de la investigación caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019, se desarrolló en un espacio de tiempo definido teniendo un inicio y fin concretamente el año 2019. Fue descriptivo, porque solo se describió las principales características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y las características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

A su vez para el recojo de información se utilizó una población de 50 micro y pequeñas empresas, se utilizó una muestra de 25, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, 5 de las primeras es referente a las características de los representantes de las microempresas, luego las 4 siguientes son referente a las características de las micro y pequeñas empresas, las 14 últimas son referente a las características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019, esto a través de la técnica de la encuesta donde se obtuvieron los siguientes resultados: el 64% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, el 52% son del género femenino, el 60% de los representantes tienen un grado de instrucción de educación básica, el 68% de los representantes son dueños las microempresas, el 56% de representantes tienen un tiempo de 4 a 6 años que se desempeñan en el cargo, el 52% de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de 4 a 6 años de permanencia en el rubro, el 56% de microempresas tienen de 1 a 5 empleados, el 64% de las personas que trabajan en las micro y pequeñas

empresas son familiares, el 72% de las micro y pequeñas empresas tienen como único objetivo de creación generar ganancia, el 60% de representantes si conocen el termino gestión de calidad, el 84% de encuestados conocen atención al cliente como técnica moderna, el 52% de encuestados indican que las dificultades que impide implementar la gestión de calidad es la poca iniciativa de los empleados, el 60% aseguran que miden el rendimiento del trabajador mediante la observación, el 100% aseguran que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de un negocio, el 100% señalan que la gestión de calidad si ayuda alcanzar los objetivos trazados por la empresa, el 88% de representantes si conocen el termino atención al cliente, el 80% de encuestados indican que si aplican la gestión de calidad en el servicio que ofrecen, el 100% de encuestados indican que si es importante el buen servicio para que este regrese, el 80% de representantes encuestados están de acuerdo que utilizan la comunicación para brindar un servicio de calidad, el 64% de encuestados concuerdan que utilizan el factor la rapidez en la entrega de los productos, el 64% de representantes encuestados indican que la atención que brindan es buena, el 52% de representantes encuestados consideran por el cual dan un mal servicio es por una mala organización de sus trabajadores, el 56% de representantes manifiestan que los resultados obtenidos de brindar un buen servicio es un incremento en sus ventas. La investigación concluye que la mayoría de los representantes si conocen el termino gestión de calidad, asimismo sostienen que la atención al cliente es la técnica moderna que más conocen y utilizan, las dificultades de sus trabajadores para implementar mejor la gestión de calidad es la poca iniciativa que demuestran en sus actividades, la técnica que más utilizan para medir el rendimiento del personal es la observación.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Del Cid (2018) en su investigación *Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante pizza burger diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa*, tiene como objetivo general determinar la calidad del servicio y satisfacción de los clientes en el restaurante de comida rápida Pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del Departamento de Zacapa. La metodología empleada fue: la investigación es de tipo descriptiva. Obteniendo los siguientes resultados: el 64% de los 361 clientes encuestados son hombres, el 30% de encuestados tienen edad de 34 a 41 años, el 31% fueron comerciantes, el 71% visitan el restaurante 1 vez al mes, el 56% de los encuestados respondió que la prontitud en que fue tomada su orden fue excelente, el 52% de los encuestados califican como excelente el trato, el 43% califica de excelente la rapidez del servicio, el 86% de los clientes están satisfechos con la atención recibida por el personal, el 89% de encuestados no ha realizado quejas ni reclamos, El 40% de los encuestados califica las instalaciones del restaurante como buenas, la mayoría de los clientes (37%) califican la temperatura ambiente de las instalaciones del restaurante como regulares, el 58% los clientes manifestaron que la información que contiene la carta del menú es buena, el 55% los encuestados respondieron que la disponibilidad de mesa en el restaurante es buena, el 38% reportaron que la higiene y condiciones en que se encuentran los baños son regulares, el (62%) consideran como buena la decoración del restaurante, el 51% indicó que la comodidad del mobiliario es buena, el 30% de los clientes califican el área de juegos

de restaurante como malos, el 61% manifestó que la limpieza de las instalaciones del restaurante es buena, el 36% de los encuestados opinan que la disponibilidad del parqueo es mala, el 52% califica los alimentos y bebidas que ofrece el restaurante como buenos, el 64% de los clientes considera que el restaurante está cumpliendo con sus expectativas. Se llegó a las siguientes conclusiones: Los clientes perciben la calidad de los servicios como buenos o aceptables, estando satisfechos con la mayoría excepto con la temperatura ambiente, área de juegos, servicio de baños, la disponibilidad y condiciones del parqueo, siendo calificados de regular y malos. En su mayoría, los clientes califican de regular y malo la temperatura ambiente, área de juegos, servicio de baños, la disponibilidad y condiciones del parqueo, encontrando insatisfacción en estos servicios. El restaurante está cumpliendo las expectativas de los clientes en rapidez, amabilidad y cortesía.

Villalba (2016) en su investigación *Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en azuca beach, azuca bistro y q restaurant, y sugerencias de mejora*, tiene como objetivo general analizar la calidad de servicio y atención al cliente de los tres restaurantes tomados como objeto de estudio para la posible implementación de mejoras en los mismos. La metodología utilizada fue: descriptiva y técnicas de investigación. Obteniendo los siguientes resultados: el 38% de los 114 encuestados, está de acuerdo en que el personal fue amable y respetuoso, el 38% está de acuerdo, el 33% de las personas encuestadas, están de acuerdo en que el tiempo de servicio estuvo dentro de lo esperado, el 24% está de acuerdo con el tiempo de servicio, el 60% del total de los encuestados está satisfecho dentro de la organización, En cuanto a las funciones y responsabilidades el 50% tiene muy en claro cuáles son sus funciones, en cuanto al sentimiento de motivación, el

48% se encuentra medianamente satisfecho, 38% se encuentra medianamente satisfecho recibiendo capacitaciones para mejorar su trabajo en atención al cliente, el 64% considera que reciben capacitaciones 2 veces al año. Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: la mayor fortaleza de los tres establecimientos es el ambiente y la limpieza del lugar; la decoración, y el tipo de música de cada uno de los restaurantes influyen en el ambiente. Mientras que las debilidades detectadas fueron: la amabilidad del personal, la presentación y elaboración de bebidas y la rapidez del servicio, las cuales deben ser mejoradas una vez puesta en marcha la propuesta, ya que estos son puntos fundamentales para una buena calidad en atención al cliente. En cuanto al ambiente laboral, se pudo constatar que los colaboradores tienen claras sus funciones y responsabilidades, sin embargo, se sienten desmotivados por la falta de entrenamiento y capacitaciones, lo cual es considerado como un impedimento para crecer profesionalmente dentro de la organización.

Mendoza (2015) en su investigación *El servicio al cliente en los restaurantes ubicados en la cabecera Municipal de Jutiapa*, tiene como objetivo general determinar cómo brindan el servicio al cliente los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa. La metodología utilizada es del instrumento cuestionario-técnica de entrevista-diseño descriptivo. Obteniendo los siguientes resultados, el 33 % de propietarios encuestados consideran que el elemento de calidad del servicio es la confiabilidad, 29% la receptividad, el 100% de clientes encuestados considera que el servicio actual cubre sus deseos, el 80 % de clientes encuestados considera que el servicio actual cubre sus gustos y preferencias. El 61 % de propietarios consideran que siempre toman en cuenta los gustos

del cliente al momento de prestar servicio. El 100 % de propietarios considera que sus restaurantes cuentan con el personal adecuado para satisfacer al cliente. Finalmente, sus conclusiones fueron las siguientes: Los tipos de clientes identificados, que más frecuentan los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa, son del tipo: afirmativo (firme y seguro, sabe lo que quiere) y racional (objetivo y económico). Se determinó que los gustos de los clientes son: higiene, comodidad y seguridad en el establecimiento. Mientras que las preferencias son: buena atención, precios cómodos y accesibles, trato amable, que les sirvan con rapidez, y disponibilidad de todos los productos que ofrecen. El elemento de calidad identificado en el servicio que ofrecen los restaurantes son los aspectos tangibles: instalaciones propias y en buenas condiciones, aunque no son muy amplias, tienen buena iluminación y ventilación, mobiliario y equipo en buen estado, así como, la presentación de los colaboradores, que utilizan su respectivo uniforme. Se determinó que la estrategia de servicio al cliente que aplican los propietarios de los restaurantes es: escuchar al cliente atenta y cordialmente. Se identificó la política de servicio al cliente que los propietarios establecen en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa, y es la de disponibilidad de productos terminados.

Antecedentes nacionales

Samanez (2019) en su trabajo de investigación titulado *Gestión de calidad en atención al cliente y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Sayan, provincia de Huaura, Año 2019*, tiene como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro

restaurantes del Distrito de Sayán, Provincia de Huaura año 2019. Se empleó la siguiente metodología: la investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo y diseño de investigación no experimental – transversal – descriptivo. Obteniendo los siguientes resultados: el 64% tienen una edad de entre 31 a 50 años, el 77% de los encuestados son del sexo masculino, el 37% cuentan con el grado de instrucción técnica, el 50% de los micros y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 trabajadores, el 73% de las mypes son formales y el 27% son formales, el 54% tiene de entre 4 a 6 años en el rubro, el 70% manifestó que no aplica una Gestión de Calidad, el 37% manifiesta que no usa ninguna técnica de gestión, el 53% de las micro y pequeñas empresas tienen como prioridad los precios bajos, el 37% de las micro y pequeñas empresas tienen como prioridad ante sus clientes los potajes de calidad, el 40% de las micro y pequeñas empresas al contratar al personal prefiere dar oportunidad de trabajo a sus amigos, el 53% de las micro y pequeñas empresas no capacitan a sus colaboradores en atención al cliente, el 57% de las micro y pequeñas empresas no se adecua a ningún factor externo cambiante, el 44% manifestaron que una buena atención de calidad contribuye a un aumento de ventas para el negocio. Se llegó a las siguientes conclusiones: el 63% tienen una edad de entre 31 a 50 años, en cuanto al género se obtuvo que el 77% de los encuestados es masculino, con relación al grado de Instrucción se obtuvo que el 37% tiene el grado de instrucción técnica. En cuanto al número de trabajadores el 50% tienen de 6 a 10 trabajadores. En cuanto a la situación legal de los restaurantes el 73% de las Mypes son formales. Con relación al tiempo de permanencia en el rubro se obtuvo que el 54% tiene de entre 4 a 6 años en el mercado. En cuanto a que si están aplicando una Gestión de Calidad se obtuvo que el 70% no aplica una Gestión de Calidad. Con respecto al uso de las técnicas de Gestión de Calidad se obtuvo que el 37%

no usa ninguna técnica de gestión, Con respecto a las prioridades para determinar la calidad de su empresa el 53% tienen como prioridad los precios bajos. En relación a la prioridad ante los clientes el 37% tienen como prioridad ante sus clientes los potajes de calidad. En cuanto al momento de contratar al personal el 40% al contratar al personal prefiere dar oportunidad de trabajo a sus amigos. Con respecto al tiempo de capacitación que brinda a sus colaboradores en atención al cliente el 53% no capacitan a sus colaboradores. Con relación a que factores cambiantes se adecuan a su negocio el 57% no se adecua a ningún factor externo cambiante. En cuanto a la contribución de una buena atención de calidad el 43% cree que una buena atención de calidad contribuye a un aumento de ventas para el negocio.

Villacorta (2019) en su investigación *Gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante, Urbanización los jardines, Trujillo 2018*, tiene como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – Rubro Restaurante Urbanización los Jardines, Trujillo 2018. Se empleó la siguiente metodología: el diseño es no experimental, transversal y descriptivo. Obteniendo los siguientes resultados: el 55% tienen entre 31 a 50 años de edad, el 64% de los representantes de las Mypes encuestadas son de género masculino, el 55% de los representantes encuestados tienen grado de instrucción superior universitario, el 82% encuestadas son dueños, el 45% de los representantes de las Mypes encuestados tienen más de 7 años desempeñándose en el cargo, el 55% de los representantes de las Mypes encuestadas manifiestan que la

permanencia de la empresa en el mercado es de más de 7 años, el 91% de los empresarios de las Mypes encuestadas tienen de 1 a 5 trabajadores, el 82% de los representantes de las Mypes encuestadas nos dicen que las personas que trabajan no son familiares, el 100% de los representantes encuestados manifiestan que el motivo de creación de las Mypes es para generar ganancias, el 45% si tienen cierto conocimiento del termino gestión de calidad, el 100% de los representantes de las Mypes encuestadas conocen la atención al cliente, El 82% de los representantes de las Mypes nos manifiestan que las dificultades de los trabajadores no se adaptan a los cambios, el 82% de los representantes de las Mypes encuestadas manifiestan que para medir el rendimiento del personal lo hacen a través de la observación, el 100% de los representantes manifiestan que la gestión de calidad contribuye al rendimiento del negocio, el 100% de los representantes manifiestan que la gestión de calidad si permite que la empresa alcance los objetivos y metas de la empresa, el 64% de los representantes de las Mypes encuestadas si conocen el termino atención al cliente, el 100% de los representantes aplican la gestión de calidad en el servicio al cliente, el 92% de los empresarios de las Mypes manifiestan que si es fundamental la atención al cliente que regrese, el 64% de los representantes de las Mypes utilizan la comunicación como la mejor herramienta para brindar un buen servicio, el 55% de los representantes de las Mypes nos manifiestan que el principal factor que utilizan en la calidad del servicio que brindan es la rapidez en la entrega de los productos, el 82% de los representantes de las Mypes nos manifiestan que han brindado una buena atención al cliente, el 73% de los representantes de las Mypes nos manifiestan que la mala atención se da por una mala organización de los trabajadores, el 36% de los representantes de las Mypes nos dicen que los clientes están satisfechos. Se llegó a las siguientes conclusiones: Los empresarios si

conocen gestión de calidad y atención cliente. La mayoría (55%) tienen 31 a 50 años de edad. La mayoría (65%) es de género masculino. La mayoría (55%) tienen grado de instrucción superior. La mayoría (82%) son dueños. La mayoría simple (54%) tienen más de 7 años en el cargo. La mayoría (55%) de las Mypes permanecen más de 7 años en el mercado. La mayoría (91%) tienen de 1 a 5 trabajadores. La mayoría (82%) son personas no familiares. La totalidad (100%) de las Mypes son creadas para generar dinero. La mayoría simple (45%) conocen el término gestión de calidad a la misma vez el (45%) tienen cierto conocimiento de gestión de calidad. La totalidad (100%) conoce lo que es atención al cliente. La mayoría (82%) tienen dificultades de los trabajadores que no se adaptan a los cambios. La mayoría (82%) miden el rendimiento a través de la observación. La totalidad (100%) contribuye a mejorar el rendimiento del negocio a través de la gestión de calidad. La totalidad (100%) de la gestión de calidad si ayuda alcanzar los objetivos y metas de la empresa. La mayoría (64%) conocen atención al cliente. La totalidad (100%) aplica la gestión de calidad en la atención al cliente. La mayoría (92%) fundamental la atención al cliente para que regrese. La mayoría (64%) utiliza la comunicación. La mayoría (55%) tiene rapidez en la entrega del producto. El (82%) brinda una buena atención al cliente. La mayoría (63%) una mala atención se da por una mala organización de los trabajadores. La mayoría (36%) de los clientes están satisfechos igual manera El 68.75 % de representantes de las MYPE encuestadas cuentan.

Ponce (2018) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente de las mype del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017*, tiene como objetivo

general describir las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017. La metodología empleada fue: de diseño no experimental - transversal y descriptivo. Se obtuvo los siguientes resultados: El 68.75 % de representantes de las MYPE encuestadas cuentan con edades entre 31-50 años de edad. El 62.15 % de representantes de las MYPE encuestadas son de género femenino. El 43.75% de representantes de la MYPE tienen un grado de instrucción a nivel de estudios secundarios. El 50.00 % de las MYPE tienen de 1 a 5 trabajadores. El 81.25% si están aplicando una gestión de calidad. El 56.25% de MYPES manifiesta que utiliza la mejora continua como técnica de gestión en sus negocios. El 56.25% consideran como prioridad la calidad del producto para determinar la calidad dentro de sus negocios. El 43.75% de las MYPE tienen como prioridad ante sus clientes la amabilidad y buen trato. El 75% de las MYPE al contratar personal buscan personas competitivas. El 93.75% de las MYPE no realiza capacitación sobre atención al cliente en las MYPE. El 68.75% señala que una atención de calidad en las MYPE contribuye en el aumento de ventas para el negocio. El 56.25% de las MYPE considera que tiene un buen clima laboral en su empresa. Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: En cuando a la Gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, se llega a la conclusión que los empresarios aplican la gestión de calidad en las empresas y consideran la atención al cliente como prioridad para alcanzar los objetivos de la empresa. En cuanto a las características de la gestión de calidad de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, se llega a la conclusión que las MYPE en su mayoría el 81.25% aplican una gestión de calidad en sus empresas,

el 56.25% utiliza como técnica moderna de gestión empresarial la mejora continua, el 56.25% considera la calidad del producto como prioridad para determinar la calidad en sus empresas. En cuanto a las características de la atención al cliente, de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna se llega a la conclusión que la mayoría de las MYPE el 43.75% aplican la amabilidad y buen trato como prioridad en la atención de calidad, el 75% toma en cuenta la competitividad de la persona al momento de contratar personal, el 93.75% no capacita a sus trabajadores en atención al cliente, el 68.75% considera que una atención de calidad contribuye en el aumento de las ventas en las MYPE.

Antecedentes Locales

Bueno (2019) en su investigación *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, Sector servicio, rubro restaurantes en la URB. 21 de abril, Chimbote, 2016*, tiene como objetivo general gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro restaurantes en la Urb. 21 de abril. Chimbote, 2016. La metodología utilizada fue: la investigación fue de diseño no experimental – transversal. Obteniendo los siguientes resultados: el 62,5% tienen entre 31 a 50 años de edad, el 50,0% son de género femenino, el 50,0% tiene grado de instrucción secundaria, el 75,0% de los representantes son los dueños, el 50.0% de los representantes tienen en el cargo entre 4 a 6 años, el 62.5% de las Micro y pequeñas empresas tienen en el rubro entre 4 a 6 años, el 62.5% de las Micro y pequeñas empresas cuentan con un promedio de 1 a 5 trabajadores, el 87.5% de las Micro y pequeñas empresas tiene a personas no familiares laborando, el 62.5% de las Micro y pequeñas

empresas tienen como objetivo generar ganancias, el 62.5% de los representantes no conoce el término gestión de calidad, el 62.5% de los representantes utilizan la atención al cliente como herramienta de gestión, el 75.0% de los representantes aseguran que las dificultades para implementación de la gestión de calidad es que no se adaptan a los cambios, el 87.5% de los representantes aseguran que miden el rendimiento del personal mediante la observación, el 62.5% de los representantes aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus empresas, el 62.5% de los representantes conocen el termino atención al cliente, el 62.5% de los representantes aseguran que a veces aplican Gestión de calidad en el servicio que brindan, el 50.0% de los representantes consideran que a veces la atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento, el 50.0% de los representantes utilizan la confianza como herramienta de servicio al cliente, el 50.0% de los representantes consideran como factor importante en el servicio la atención personalizada, el 62.5% de los representantes consideran que la atención que brindan es buena, el 51% reconoce que esta brindado una mala atención por no contar con suficiente personal, el 37.5% de los representantes ha logrado obtener fidelidad de los clientes. Se llegó a las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes son personas adultas con una edad promedio entre 31 a 50 años, del mismo modo existe igualdad en el porcentaje de ambos géneros masculino y femenino, cuentan con un grado de instrucción de estudios secundarios completos, presentan el cargo dueños y finalmente llevan en el cargo de 4 a 6 años. El tiempo de permanencia en el rubro de las Micro y pequeñas empresas es de 4 a 6 años, cuentan con un número de trabajadores 1 a 5, el tipo de personas no presentan rasgos familiares y finalmente el objetivo de la mypes es generar ganancias. La mayoría de los representantes no conocen el término de gestión

de calidad, pero aplican la técnica de atención al cliente, consideran que el personal tiene poca iniciativa lo cual dificulta la implementación de la gestión, miden el rendimiento de su personal a través de la observación, así mismo consideran que la gestión de calidad mejora el rendimiento. Por otra parte, conocen el término atención al cliente, a veces aplican gestión de calidad en el servicio, consideran que a veces la atención es fundamental para que el cliente regrese, así mismo utilizan confianza como herramienta de atención, aseguran que el factor más importante para la buena atención es la atención personalizada, la mayoría considera que se está dando una mala atención al cliente por falta de personal y finalmente una minoría han logrado fidelizar a los clientes.

Fernández (2019) en su investigación *La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro restaurantes en el P.J. el Progreso, Chimbote, 2017*, tiene como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro restaurantes en el P.J. El Progreso, Chimbote, 2017. La metodología utilizada fue no experimental–transversal. Obteniendo los siguientes resultados: el 50% de representantes de M Y P E tiene entre 31 a 50 años, el 80% de representantes de MYPES son de género femenino, el 70% de representantes de MYPES tienen grado de instrucción secundaria, el 80% de representantes de MYPES se desempeñan en el cargo como dueños, el 40% de representantes de MYPES se desempeñan en el cargo de 7 años a más, el 40% de representantes de MYPE tienen de permanencia en el rubro de 7 años a más, el 100% de representantes de MYPES tienen de uno (1) a cinco (5) trabajadores, el 70% de representantes de MYPES son familiares, el 100% de representantes de MYPES

tienen como objetivo de la creación el generar ganancia, el 100% de representantes de MYPES conoce el término gestión de calidad, el 60% de los representantes de las micro y pequeñas empresas aplican el liderazgo como técnica moderna, el 100% de representantes de MYPES utiliza la técnica de la observación como medición del rendimiento del personal, el 100% de representantes de MYPES indicaron que la gestión de la calidad mejora la productividad de un negocio, el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que la gestión de la calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, el 100 % de Representantes de las Micro y Pequeñas Empresas conocen el vocablo atención al cliente, el 100% de representantes de M Y P E S aplica el sistema de gestión de la calidad en los servicios que brinda a su clientela, el 100% de los representantes de las MYPE manifiesta que, es fundamental brindar buena atención a los clientes para que éste regrese a la empresa, el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que la atención que brinda al cliente es buena, el 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que brindan una buena atención al cliente, el 100% de Representantes de las M Y P E S cree que una buena gestión eficaz de las quejas y reclamos permite afianzar una buena relación con el cliente, el 100% de los representantes de las M Y P E admiten que brindar un excelente servicio al cliente permite el posicionamiento y crecimiento de su establecimiento en el mercado. Se llegó a las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes de las MYPE que participaron en el estudio, tienen como representantes a los propios dueños, dirigidas por mujeres que desempeñan el cargo más de 7 años, así mismo, son personas adultas que tienen de 31 a 50 años y tienen grado de instrucción secundaria. La totalidad de representantes de las MYPE, tuvieron como objetivo de

creación el generar ganancias, tiene de 1 a 5 trabajadores y las personas que laboran en su empresa son familiares; asimismo, la mayoría relativa llevan en el rubro de siete (7) años a más. La totalidad de los representantes de las MYPE, tienen conocimiento del término gestión de calidad, manifiestan que aquello, mejora el rendimiento del negocio, asimismo, indican que ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la organización, así mismo la mayoría conoce de técnicas de medición del rendimiento tales como la observación y la mayoría relativa conoce de liderazgo como técnica moderna de la gestión de calidad, del mismo modo la totalidad conoce el término atención al cliente y vienen aplicando el sistema de gestión de calidad en la atención que brindan a sus clientes, creen que brindar una excelente atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento, así también creen que la empresa es eficaz cuando atiende y da solución oportuna a los reclamos de los clientes; además consideran que están brindando una buena atención al cliente y manifiestan que brindan una excelente calidad de servicio a sus clientes.

Figuroa (2019) en su investigación *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio, rubro restaurantes, JR. Ladislao Espinar cdra. 3, Ciudad de Chimbote, 2016*, tiene como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro, restaurantes, Jr. Ladislao Espinar cdra. 3, ciudad de Chimbote, 2016. La metodología utilizada fue: la investigación fue de diseño no experimental – transversal. Obteniendo los siguientes resultados: el 50,0% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, el 62,5% de los representantes son de género masculino, el 62,5% de los representantes tiene grado de instrucción superior

universitaria, el 87,5% de los representantes son los dueños, el 50,0% de los representantes tienen en el cargo más de 7 años, el 62,5% de las Micro y pequeñas empresas tienen en el rubro más de 7 años, el 50,0% de las Micro y pequeñas empresas cuentan con un promedio de 6 a 10 trabajadores, el 75,0% de las Micro y pequeñas empresas tiene a personas no familiares laborando, el 87,5% de las Micro y pequeñas empresas tienen como finalidad de generar ganancias, el 62,5% de los representantes conocen el término Gestión de calidad, el 62,5% de los representantes utilizan la atención al cliente como herramienta de gestión, el 50,0% de los representantes aseguran que las dificultades para implementación de la gestión de calidad es el aprendizaje lento, el 75,0% de los representantes aseguran que miden el rendimiento del personal mediante la observación, el 62,5% de los representantes aseguran que a veces la Gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus empresas, el 100,0% de los representantes conocen el termino atención al cliente, el 75,0% de los representantes aseguran que siempre aplican Gestión de calidad en el servicio que brindan, el 50,0% de los representantes consideran que a veces la atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento, el 62,5% de los representantes utilizan la confianza como herramienta de servicio al cliente, el 50,0% de los representantes consideran como factor importante en el servicio son las instalaciones, el 87,5% de los representantes consideran que la atención que brindan es buena, el 100% de los representantes no considera que esta que se está dando una mala atención, el 62,5% de los representantes ha logrado obtener clientes más satisfechos. Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes están siendo dirigidas por personas adultas con una edad promedio entre 31 a 50 años, del mismo modo son de género masculino, cuentan estudios superiores universitarios, además

son los dueños de sus negocios y llevan en su cargo más de 7 años. La mayoría de las Micro y pequeñas empresas llevan en el rubro más de 7 años, del mismo modo cuentan con más de 6 a 10 colaboradores, tienen a personas no familiares trabajando para sus negocios y tienen como objetivo de generar ganancias. La mayoría de los representantes conocen el término de gestión de calidad, aplican la técnica de atención al cliente, miden el rendimiento de su personal a través de la observación, consideran que la dificultad de la implementación de la gestión en que el personal tiene aprendizaje lento, así mismo consideran que la gestión de calidad a veces mejora el rendimiento. Por otra parte, conocen el término atención al cliente, consideran que la atención a veces es fundamental para que el cliente regrese, así mismo utilizan confianza como herramienta de atención, consideran que el factor más importante para la buena atención al cliente son las instalaciones, así mismo afirman que la atención que brinda es buena, y finalmente han logrado mejorar a satisfacción del cliente.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Micro y pequeñas empresas

Las pequeñas empresas son instituciones económicas formadas por un individuo normal o legal tal como algún sistema de organización o administración corporativa considerada en la jurisprudencia que está vigente, que tiene como único fin desenvolver diferentes acciones o movimientos de situación, transformación de cambiar un producto por algo nuevo, producción como la fabricación de un producto mediante el trabajo, dar un producto para su venta de bienes o atención al cliente, estas etapas forman parte del proceso productivo. En el momento que esta ley hace referencias a las iniciales de MYPE,

se refiere a los negocios familiares por lo que se puede contener tamaño y peculiaridad particular, sostienen el mismo tratamiento en la ley vigente con alguna particularidad a la normativa del régimen laboral que es la ampliación o incremento de las pequeñas empresas (Ley. 28015, 2003).

Características

Los negocios familiares deben tener las siguientes características; la cifra total de sus colaboradores en las pequeñas empresas por lo general emplea de 1 trabajador hasta 10 máximo, esto debido a que son negocios pequeños, sus recursos son limitados por lo tanto no pueden contar con más trabajadores en sus establecimientos, porque no les alcanzaría el presupuesto. Otra característica fundamental es sobre las ventas anuales; estas pequeñas empresas el monto máximo que pueden alcanzar es de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) anuales, lo cual una UIT cuesta 4200 entonces si multiplicamos por 150 es 630000 eso quiere decir que una microempresa no puede pasar dicho monto, si eso sucede ya no sería considerada una pequeña empresa (Ley. 30056, 2013).

Gestión de calidad

Gestión de calidad es un conjunto de actividades que tiene como objetivo en mejorar todos los procesos y responsabilidades, los cuales se ejercen mediante una planificación, un control, aseguramiento y mejora de la calidad. Este sistema sirve para que las organizaciones identifiquen las necesidades de sus clientes y definir un proceso por el cual acepten sus productos, y así mantener este bajo control, lo que generara que la

empresa tenga confianza al vender un producto y los clientes al comprarlos. Los resultados al implementar este sistema son favorables ya que toda empresa requiere de una buena planificación para obtener éxito (Cortes, 2017).

Importancia de la gestión de calidad

La importancia de este sistema, permite a las organizaciones brindar servicios de calidad al cliente mediante técnicas, usar e implementar tecnologías que beneficien la mejora continua del servicio, para así de esa manera la empresa se posicione en el mercado y contar con trabajadores especializados para que puedan desarrollar sus actividades de la manera más eficiente. Tanto los directivos de la empresa como los trabajadores tienen que conocer los distintos métodos o técnicas de gestión que benefician positivamente al manejo y desarrollo diario, es esencial el trabajo que realizan los empleados ya que son el pilar principal de una organización, juntar el conocimiento del hombre con las técnicas de gestión hace que la entidad sea más competitiva, eficiente, efectiva y diferencie de su competencia (Gonzales, 2017).

Objetivos de la gestión de calidad

Implica todas las tareas que se ejecutan dentro de una organización, Conseguir el convenio de cada uno de los trabajadores que labora en la organización sea cual fuera el cargo que ocupe para definir cuál es su elaboración y tareas de sus recursos, Procurar que los trabajadores tengan intervención y compromiso dentro de la empresa de esa manera poder satisfacer y hacer que se sientan identificados con su trabajo (Gonzales, 2017).

Beneficios de implementar la gestión de calidad

Proporciona aumentar la satisfacción del cliente; contribuye a que una organización planifique sus actividades de acuerdo a las necesidades de los clientes para brindar un servicio o producto de calidad, logrando así, la satisfacción. Disminuir la variabilidad en los procesos; haciendo mejoras en los productos o servicios para cumplir con las expectativas del cliente. Ayuda a reducir costes y desperdicios; tener un mejor control del manejo de la organización detectando oportunidades para una mejora continua y corrigiendo dificultades ahorrando así muchos recursos. Mejor rentabilidad; ayuda a que los clientes estén satisfechos y consuman con más logrando la fidelización y generar mayores ganancias, lo cual ayudara a que la empresa logre posicionarse en el mercado (Carreño & Camacho, 2016).

Enfoques del sistema gestión de calidad

Existen tres enfoques, que abordan los temas como las empresas deben manejar y utilizar los sistemas de gestión de calidad. Consultoría; en este enfoque es donde las organizaciones implementan las normas, los sistemas de procedimiento y los diferentes instrumentos sugeridos por los especialistas de calidad que manejan la organización de cada negocio, normalización; conforme a este enfoque, las entidades optan por seguir un modelo de normas establecidas por ISO 9001, conocida internacionalmente por implementar reglas de una mejor gestión de calidad, gran parte de empresas siguen este modelo para una mejor organización y servicio brindado, modelos; en este enfoque lo que resalta es la calidad del producto o servicio de cada entidad (Grijalbo, 2017).

Atención al cliente

La atención al cliente es el servicio dado por una organización con la finalidad de relacionarse con el cliente y conocer cuáles son sus exigencias, es una herramienta que sirve para interactuar y establecer una comunicación, mediante el cual se da información indicada sobre el producto o servicio que se requiera. El personal encargado son los indicados de entablar contacto para brindar un adecuado trato y solucionar algún inconveniente que conlleve que el cliente se sienta cómodo, todos los involucrados deben trabajar en conjunto para que el resultado sea favorable tendiendo como único fin la satisfacción del cliente (Arenal, 2017).

Características de la atención al cliente

Disposición previa; la comunicación adecuada es fundamental durante el contacto directo, lo cual proporcionara una relación positiva durante el tiempo de servicio. Respeto y amabilidad; en el momento de dar información la que debe ser exacta y entendible, omitir comentarios o frases fuera de contexto, ser cortés y cordial en todo momento, siempre mantener el contacto visual para mantener una buena comunicación, comodidad y rapidez en la entrega de sus productos para que regresen nuevamente, capacidad de dar una respuesta en el momento oportuno (Arenal, 2019).

Importancia de la atención al cliente

Los clientes son el eje de una organización, tienen el poder de decisión, y cada vez son más exigentes, es por eso que recaudan información sobre cuáles son sus necesidades. El brindar una buena atención es el principal objetivo de las empresas, de esa forma se

obtendrá nuevos clientes y se mantendrán a los antiguos, es por eso que se debe capacitar al personal encargado para dar un trato personalizado, buena disposición y un servicio rápido quedando el cliente satisfecho, se generara nuevas oportunidades mediante sus recomendaciones (Mateos, 2019).

Elementos de la atención al cliente

El entorno; está conformado por todos los componentes físicos y accesorios para su funcionamiento, el parecer de los clientes es fundamental si la empresa quiere que tenga una buena aceptación de esta, lo cual se requiere que el entorno funcione correctamente. La empresa; está conformado por los elementos tangibles que se utilizan para dar un servicio de calidad para satisfacer a los clientes. Los trabajadores; son el motor principal para establecer una comunicación adecuada con el cliente, esto generara una buena imagen a la organización ya que de eso dependerá si el consumidor se sienta a gusto y regrese (Tarodo, 2015).

Beneficios que se puede obtener al lograr la satisfacción del cliente

La lealtad por parte del cliente; hace referencia directa con la fidelización ya que origina que regresen nuevamente a comprar o consumir. Difundir y recomendar gratuitamente su buena experiencia ya sea con sus familiares, conocidos, y de esa manera atraer nuevos clientes esto conlleva que el negocio sea más conocido y frecuentado. El posicionamiento de la empresa; la preferencia y confianza ayuda a que la organización gane mayor participación en el mercado y tenga más ventajas de su competencia (Izquierdo, 2019).

Como brindar información al cliente

Existen diferentes formas de brindar información a los clientes utilizando métodos estratégicos para ganar su preferencia, mediante anuncios publicitarios como; carteles, publicidad virtual, publicidad comercial dando conocer sus productos y ofrecer promociones, la comunicación con el cliente es el trato personal mediante un mensaje, brindando información de la empresa a sus consumidores, pero la información también puede ser de lo contrario cuando un cliente presenta una queja o reclamo la organización obtiene un fundamento que puede mejorar el porqué del reclamo, mayormente las quejas son las que se manifiestan por que no están satisfechos por el servicio brindado esto es algo negativo para la organización, pero que se puede mejorar corrigiendo el error; es por eso que la información dada debe ser correcta y concisa para que no ocurra este tipo de reclamos (Gago, 2017).

Marco conceptual

Micro y pequeñas empresas. Son negocios familiares que son creadas por personas emprendedoras que quieren salir adelante estableciendo su propio negocio para tener una mejor posición económica ya que un negocio bien formado genera rentabilidad, sus locales de operación por lo general son pequeños por lo que requieren de 4 a 8 trabajadores la mayoría son de su entorno familiar y la administración está a cargo de sus dueños como son negocios pequeños disponen de recursos limitados, la mayoría de estas pequeñas empresas son las que brindan empleo a personas que no tuvieron la oportunidad de estudiar, ayudan a disminuir la pobreza generando empleo, aportan en gran parte al crecimiento económico.

Gestión de calidad. Cumple un rol fundamental durante la prestación de servicio es la satisfacción y la respuesta del cliente ya que se está dirigido a la mejora de la conducta del personal brindados esto hace que las empresas definan su diferencia con su competencia esto está relacionado con el capital humano dentro de una organización, unos trabajadores comprometidos, consientes que su trabajo es primordial destacan ventajas competitivas para favorecer el negocio, la calidad de servicio que brindan debe garantizar la fidelización del cliente.

Atención al cliente. Es el servicio brindado por una persona a su clientes para generar ventas, rentabilidad y así poder mantenerse en el mercado ir creciendo con el tiempo, es esencial el servicio dado al público porque de eso depende la economía de una empresa de como estén capacitados su personal para dar un buen trato al cliente, mayormente los trabajadores son los responsables del prestigio de una organización ya

que ellos son los que tiene contacto directo con el cliente o en otros caso es la empresa de acuerdo a la calidad del producto.

III. HIPÓTESIS

El presente trabajo de investigación Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019: no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

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

Fue no experimental, porque no se manipuló deliberadamente a la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. Únicamente se observó acorde a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal, porque el estudio de la investigación caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019, se desarrolló en un espacio de tiempo definido teniendo un inicio y fin concretamente el año 2019.

Fue descriptivo, por qué solo se describió las principales características los representantes, de las micro y pequeñas empresas y las características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

4.2 Población y muestra

Población

Se utilizó una población de 50 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. La información se obtuvo a través de la técnica del sondeo (Ver anexo 3).

Muestra

Se utilizó una muestra de 25 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. La muestra obtenida fue por conveniencia, debido a que solo la cantidad establecida acepto participar en la investigación.

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Son individuos emprendedores que decidieron crear sus propios negocios basados en las experiencias y observaciones de los hechos, para salir adelante y sostener económicamente a su familia.	Son personas de diferentes edades pueden ser de género masculino o femenino, algunos tienen un grado de instrucción básica otros técnicos superiores que ocupan un cargo mayor que los demás	Edad	-18-30 años -31-50 años -51 a más años	Razón
			Genero	-Masculino -Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	-Sin instrucción -Educación básica -Superior no universitaria -Superior universitaria	Ordinal
			Cargo que desempeña	-Dueño -Administrador	Ordinal
			Tiempo que desempeña en el cargo	-0 a 3 años -4 a 6 años -7 a más años	Razón

		empleados y tiene muchos años que desempeñan en el cargo.			
--	--	---	--	--	--

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Características de las Micro y pequeñas empresas	Son pequeños negocios creados por personas emprendedoras que quieren salir adelante teniendo su propia empresa para sostener a su familia	Son pequeñas empresas que se crearon con el objetivo de generar ganancias y llevan muchos años en el rubro cuentan con un máximo número de 10 trabajadores, el personal que labora en la empresa en algunos casos son familiares como en otros no.	Tiempo de permanencia de las microempresas	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a mas	Razón
			Número de trabajadores	-1 a 5 trabajadores -6 a 10 trabajadores -11 a más trabajadores	Razón
			Personas que trabajan en las microempresas	-Familiares no familiares	Nominal
			Objetivo de creación	-Generar ganancia -subsistencia	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad	Atención al cliente es el servicio brindado por una empresa a sus consumidores con un adecuado	El termino gestión de calidad y las técnicas modernas son las que se conocen los dueños, las dificultades	El termino gestión de calidad	-Si -No -Tengo cierto conocimiento	Nominal
			Técnicas modernas de gestión de calidad que aplica	-Benchmarking -Atención al cliente -Empowerment -La 5 s	Nominal

trato, como factor relevante para la gestión de calidad.	de los trabajadores para implementar en su empresa, utilizan técnicas para medir el rendimiento del personal y la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del personal, lo cual ayuda a mejorar la rentabilidad del negocio, también ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa. El termino atención al cliente aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda lo que es fundamental para que este regrese, utilizando herramientas que utilizan para un servicio de calidad, por medio de		-Outsourcing -Otros -Ninguno	
	Dificultades del personal para la implementación de la gestión de calidad	-Poca iniciativa -Aprendizaje lento -No se adapta a los cambios -Desconocimiento del puesto -Otros	Nominal	
	Técnicas para medir el rendimiento del personal	-La observación -La evaluación -Escala de puntuaciones -Evaluación de 360° -Otros	Nominal	
	La gestión de calidad ayuda a contribuir a mejorar el rendimiento del negocio	-Si -No	Nominal	
	La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la empresa	-Si -No -A veces	Nominal	
	El termino atención al cliente	-Si -No -Tengo cierto conocimiento	Nominal	
	Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda	-Si -No -A veces	Nominal	
	La atención al cliente es fundamental para que este regrese	-Si -No	Nominal	

		factores que la atención que brindan sea buena, para obtener buenos resultados.	Herramientas que utiliza para un servicio de calidad	-Comunicación -Confianza -Retroalimentación -Ninguno	Nominal
			Principales factores que para la calidad al servicio que brinda	-Atención personalizada -Rapidez en la entrega d los productos -Las instalaciones -Ninguna	Nominal
			La atención que brinda a los clientes	-Buena -Regular -Mala	Nominal
			Porque considera que están dando una mala atención al cliente	-No tiene suficiente personal -Por una mala organización de los trabajadores -Si brinda una buena atención al cliente	Nominal
			Resultados obtenidos brindando una buena atención	-Clientes satisfechos -Fidelización de los clientes -Posicionamiento de la empresa -Incremento de las ventas	Nominal

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en el recojo de información fue la encuesta, la cual estuvo dirigida a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

El instrumento que se utilizó es el cuestionario elaborado con 23 preguntas dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas, y para la atención al cliente

como factor relevante para la gestión de calidad. Las 5 primeras estuvieron dirigidas a los representantes de las micro y pequeñas empresas, las 4 siguientes estuvieron dirigidas a las características de las micro y pequeñas empresas, los siguientes 14 restantes estaban referidas a la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad (Ver Anexo 5).

4.5 Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utilizó el análisis descriptivo de las variables en estudio; se elaboraron tablas de distribución, de frecuencias absolutas y relativas porcentuales; así como figuras estadísticas.

Para la elaboración del trabajo de investigación se utilizó diferentes tipos de programas: como el Excel para elaborar tablas y figuras con la información obtenida mediante el trabajo de investigación, también se utilizó el Microsoft Word para redactar, modificar el trabajo de investigación, también se utilizó el PDF para presentar el trabajo de investigación final, se utilizó el programa TURNITIN para hacer la comprobación que no exista plagio y también se utilizó el PPT para la presentación de la ponencia.

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnica e instrumento
¿Cuáles son las características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y	Objetivo general: Determinar las características de la atención al cliente	Atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad	Se utilizó una población: de 50 micro y pequeñas empresas del sector servicios,	Fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo. Fue no experimental, porque no se manipulo	

<p>pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019?</p>	<p>como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. - Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector 		<p>rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. La información se obtuvo a través de la técnica del sondeo. Se utilizó una muestra de 25 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. La muestra obtenida fue por conveniencia, debido a que solo la cantidad establecida acepto participar en la investigación.</p>	<p>deliberadamente a la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. Únicamente se observó acorde a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones. Fue transversal, porque el estudio de la investigación caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019, se desarrolló en un espacio de tiempo definido teniendo un inicio y fin</p>	<p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario estructurado</p>
--	---	--	--	---	--

	servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. - Describir las característic as de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.			concretamente el año 2019. Fue descriptivo, por qué solo se describió las principales características de los representantes, de las micro y pequeñas empresas y las características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.	
--	---	--	--	--	--

4.7 Principios éticos

Principio de protección a las personas: se protegió debidamente a los representantes que participaron en la investigación, respetando su privacidad e identidad al no revelar públicamente su número de teléfono, nombre, dirección de domicilio, se escuchó y respeto sus opiniones, informó debidamente sobre el uso y destino de los datos

obtenidos que brindaron mediante el consentimiento informado los cuales fueron usados para la ejecución de la investigación (Ver anexo 4).

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: se minimizo el uso del papel para reducir la cantidad de árboles que se tiene que talar para fabricarlos, se utilizó papel reciclable para el desarrollo de las encuestas, también para los apuntes hechos en clase y también se ahorró papel para la revisión del trabajo de investigación ya que se hizo de manera virtual, la laptop se apagó cuando no se utilizó, se desconectó de la fuente de energía cuando ya estaba cargada, no se usó de manera innecesaria e irresponsable y de esa forma se protegió y cuidó el medio ambiente.

Libre participación y derecho a estar informado: se dio a conocer cuál era el propósito de la investigación, luego se procedió dando lectura del consentimiento informado donde ellos dieron su aprobación mediante una firma, se resolvió las dudas que tenían, se aplicó el cuestionario elaborado con 23 preguntas relacionadas a las características como representantes, características de las micro y pequeñas empresas, atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad (Ver anexo 4).

Beneficencia y no maleficencia: se les aclaró a los representantes que participaron cual era la importancia de su opinión, con sus aportes brindados mediante la encuesta, también que no les causaría ningún daño que pueda perjudicarlos con respecto a ellos mismos y a su clientela, de igual manera se esperó el tiempo libre que disponían para no incomodar o causarles molestias, y así se evitó malos entendidos (Ver anexo 4).

Justicia: En todo momento de la investigación se dio un trato cordial, razonable, la conducta del investigador fue igual para todos los participantes destacando la importancia de sus aportes, explicándoles para que las preguntas sean más entendibles y ellos puedan tener claridad al momento de responder. Y esto conlleva a que participen voluntariamente (Ver anexo 4).

Integridad científica: se les informo a los representantes que la información que ellos otorgaron lo podrían encontrar dentro del contenido del trabajo de investigación y serán publicados sin ser revelados específicamente sus datos personales, el consentimiento informado esta validado por la línea de investigación de la universidad, si algún momento tenían alguna duda podrían escribir al correo o teléfono del docente tutor que estaba en el documento (Ver anexo 4).

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Datos generales	n	%
Edad		
18 – 30 años	5	20.00
31 – 50 años	16	64.00
51 a más años	4	16.00
Total	25	100.00
Genero		
Masculino	12	48.00
Femenino	13	52.00
Total	25	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Educación básica	15	60.00
Superior no universitaria	4	16.00
Superior universitaria	6	24.00
Total	25	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	17	68.00
Administrador	8	32.00
Total	25	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	5	20.00
4 a 6 años	14	56.00
7 a más años	6	24.00
Total	25	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Características de las micro y pequeñas empresas	n	%
Tiempo de permanencia de las microempresas		
0 a 3 años	4	16.00
4 a 6 años	8	32.00
7 a más años	13	52.00
Total	25	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	14	56.00
6 a 10 trabajadores	6	24.00
11 a más trabajadores	5	20.00
Total	25	100.00
Personas que trabajan en las microempresas		
Familiares	16	64.00
Personas no familiares	9	36.00
Total	25	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	18	72.00
Subsistencia	7	28.00
Total	25	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Tabla 3

Características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad	n	%
Conoce el termino gestión de calidad		
Si	15	60.00
No	0	0.00
Tengo cierto conocimiento	10	40.00
Total	25	100.00
Técnicas modernas de la gestión de calidad que aplica		
Benchmarking	4	16.00
Atención al cliente	21	84.00
Empowerment	0	0.00
La 5 s	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	25	100.00
Dificultades del personal para la implementación de la gestión de calidad		
Poca iniciativa	13	52.00
Aprendizaje lento	4	16.00
No se adapta a los cambios	3	12.00
Desconocimiento del puesto	5	20.00
Otros	0	0.00
Total	25	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	15	60.00
La evaluación	10	40.00
Escala de puntuaciones	0	0.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	25	100.00
La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Si	25	100.00
No	0	0.00
Total	25	100.00

Continua...

Tabla 3

Características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

La atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad	n	%
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la empresa		
Si	25	100.00
No	0	0.00
Total	25	100.00
Conoce el termino atención al cliente		
Si	22	88.00
No	0	0.00
Tengo cierto conocimiento	3	12.00
Total	25	100.00
Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda		
Si	20	80.00
No	0	0.00
A veces	5	20.00
Total	25	100.00
La atención al cliente es fundamental para que este regrese		
Si	25	100.00
No	0	0.00
Total	25	100.00
Herramientas que utiliza para un servicio de calidad		
Comunicación	20	80.00
Confianza	5	20.00
Retroalimentación	0	0.00
Ninguno	0	0.00
Total	25	100.00
Principales factores que para la calidad al servicio que brinda		
Atención personalizada	6	24.00
Rapidez en la entrega de los productos	16	64.00
Las instalaciones	3	12.00
Total	25	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

		Concluye
Atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad	n	%
La atención que brinda a los clientes		
Buena	16	64.00
Regular	9	36.00
Mala	0	0.00
Total	25	100.00
Porque considera que está dando una mala atención		
No tiene suficiente personal	8	32.00
Por una mala organización de los trabajadores	13	52.00
Si brindan una buena atención	4	16.00
Total	25	100.00
Resultados obtenidos brindando una buena atención		
Clientes satisfechos	7	28.00
Fidelización de los clientes	4	16.00
Posicionamiento de la empresa	0	0.00
Incremento en las ventas	14	56.00
Total	25	100.00

Fuente: cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1 características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Edad: el 64% de los representantes tienen 31 a 50 años (tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Samanez (2019) el cual manifiesta que el 64% de representantes tienen entre 31 a 50 años, también coincide con Villacorta (2019) el cual manifiesta que el 55% de encargados tienen entre 31 a 50 años de edad, del mismo modo coinciden con Ponce (2018) el cual manifiesta que el 68.75% de representantes tienen entre 31 a 50 años, igualmente coincide con Bueno (2019) el cual manifiesta que el 62.5% de representantes tienen una edad de 31 a 50 años, de la misma manera coincide con Fernández (2019) y Figueroa (2019) quienes manifiestan que el 50% de representantes tienen de 31 a 50 años. Esto demuestra que las personas encargadas de la administración son jóvenes adultos con espíritu emprendedor y son colocados en el cargo, debido a su experiencia al pasar los años.

Género: El 52% de los representantes pertenecen al género femenino (tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Bueno (2019) el cual manifiesta que el 50% de representantes son mujeres, de la misma manera coinciden con Fernández (2019) el cual manifiesta que el 80% de encargados de las microempresas son del género femenino, también coinciden con Ponce (2018) el cual manifiesta que el 62.15% de representantes son del género femenino. Pero contrasta con los resultados encontrados por Samanez (2019) el cual manifiesta que el 77% de encuestados son del sexo masculino, también contrastan con Villacorta (2019) el cual manifiesta que el 64%

de representantes son hombres, de igual manera contrastan con Figueroa (2019) el cual manifiesta que el 62.5% de representantes son del género masculino. Esto demuestra que mayormente los encargados que están frente al cargo son del sexo femenino, debido que han demostrado su empoderamiento y capacidad para manejar estas micro y pequeñas empresas.

Grado de instrucción: el 60% de los representantes tienen grado de instrucción básica (tabla 1), estos resultados coinciden con Bueno (2019) el cual manifiesta que la mitad de representantes tienen grado de instrucción secundaria, también coinciden con Fernández (2019) el cual manifiesta que el 70% de representantes tienen grado de instrucción secundaria, también coincide con Ponce (2018) el cual manifiesta que el 43.75% de las personas encargadas del cargo tienen estudios básicos. Pero contrastan con los resultados por Samanez (2019) el cual manifiesta que el 37% de representantes cuentan con grado de instrucción técnica, de la misma manera contrastan con Villacorta (2019) el cual manifiesta que el 55% de encargados tienen grado de instrucción superior universitario, también contrasta con Figueroa (2019) el cual demuestra que el 62.5% de encargados tienen estudios superior universitario. Esto demuestra que la mayoría de las personas que están al frente del manejo de las micro y pequeñas empresas tienen nivel de educación básica, debido a que no tuvieron la oportunidad de culminar una carrera universitaria.

Cargo que desempeña: el 68% de los representantes son dueños de las microempresas (tabla 1), estos resultados encontrados coinciden con Villacorta (2019) el cual manifiesta que el 82% de encuestados son dueños, también coinciden con Bueno

(2019) y Fernández (2019) quienes manifiestan que el 80% de encuestados se desempeñan como dueños, también coinciden con Figueroa (2019) el cual manifiesta que el 87.5% de encuestados son dueños de las micro y pequeñas empresas. Esto demuestra que mayormente son los dueños quienes realizan la función del cargo administrativo, puesto que no cuentan con los recursos financieros para contratar a un especialista, asimismo tampoco confían el manejo de su negocio que sea ajeno a ellos.

Tiempo que desempeñan en el cargo: el 56% de representantes tienen un tiempo de 4 a 6 años (tabla 1), estos resultados encontrados coinciden con Bueno (2019) el cual manifiesta que el 50% de encargados tienen un tiempo entre 4 a 6 años laborando en su cargo. Pero contrasta con Figueroa (2019) el cual manifiesta que el 50% de representantes tienen desempeñándose un tiempo de 7 a más años en el cargo, también contrastan con Fernández (2019) el cual manifiesta que el 40% de representantes tienen de 7 a más años en el cargo, de igual manera contrastan con Villacorta (2019) el cual manifiesta que el 45% de encuestados tienen más de 7 años ocupando el cargo. Esto demuestra que mayormente los encargados tienen poco tiempo ocupando el puesto, por lo que su desempeño es a corto plazo de manera que están haciendo su mayor esfuerzo para mejorar conforme pasa el tiempo.

Características de las micro y pequeñas empresas

Tiempo de permanencia de las microempresas: el 52% cuentan con 4 a 6 años en el rubro (tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Samanez (2019) el cual manifiesta que el 54% de microempresas tienen de 4 a 6 años en el rubro, también coinciden con Bueno (2019) el cual manifiesta que el 62.5% de micro y

pequeñas empresas tienen de 4 a 6 años de permanencia en el mercado. Pero contrastan con los resultados encontrados por Villacorta (2019) el cual manifiesta que el 55% de negocios familiares tienen de 7 a más años en el rubro, también contrastan con Fernández (2019) el cual manifiesta que el 40% de micro y pequeñas empresas tienen de 7 a más años en el mercado, del mismo modo contrastan con Figueroa (2019) el cual indica que el 62.5% de estos pequeños negocios tienen en el rubro de 7 a más años. Esto demuestra que mayormente las micro y pequeñas empresas son nuevas y surgieron de la idea de emprendedores que decidieron crear su propio negocio, es por eso que la finalidad de estos es adquirir poco a poco mayor experiencia para lograr consolidarse.

Número de trabajadores: el 56% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 colaboradores (tabla 2), estos resultados coinciden con Villacorta (2019) el cual manifiesta que el 91% de estos pequeños negocios cuentan con 1 a 5 empleados, también coinciden con Bueno (2019) el cual manifiesta que el 62.5% de los negocios familiares tienen de 1 a 5 trabajadores, del mismo modo coinciden con Fernández (2019) el cual manifiesta que el 100% de microempresas laboran de 1 a 5 trabajadores, también coinciden con Ponce (2018) el cual manifiesta que el 50% de micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 colaboradores. Pero contrastan con los resultados encontrados por Samanez (2019) el cual manifiesta que el 50% de micro y pequeñas empresas cuentan con 6 a 10 trabajadores, igualmente contrastan con Figueroa (2019) el cual manifiesta que la mitad de micro y pequeñas empresas tienen de 6 a 10 colaboradores trabajando. Esto demuestra que la mayoría de dueños consideran suficientes trabajar hasta 5 colaboradores para

realizar sus labores, debido a que los espacios son pequeños y no cuentan con cierta cantidad de dinero para contratar a más.

Personas que trabajan en las microempresas: el 64% son familiares (tabla 2), estos resultados coinciden con Fernández (2019) el cual manifiesta que el 70% de personas que laboran en estos negocios son familiares. Pero contrasta con Figueroa (2019) el cual manifiesta que el 75% de micro y pequeñas empresas tienen personal trabajando que no pertenece a su vínculo familiar, también contrastan con Bueno (2019) el cual manifiesta que el 87.5% de las pequeñas empresas no tienen a familiares laborando, igualmente contrasta con Villacorta (2019) el cual manifiesta que el 82% de micro y pequeñas empresas contrata a individuos que no son familiares. Esto demuestra que mayormente los trabajadores que laboran en las micro y pequeñas empresas pertenecen al núcleo familiar, debido a que tienen una mejor comunicación y confianza para interactuar durante la jornada diaria y también porque prefieren dar oportunidad de trabajo a personas cercanas.

Objetivo de creación: el 72% de las micro y pequeñas empresas tienen como finalidad de generar ganancia (tabla 2), estos resultados coinciden con Villacorta (2019) y Fernández (2019) quienes manifiestan que el 100% de micro y pequeñas empresas tienen como fin generar ganancia, también coinciden con Bueno (2019) el cual manifiesta que el 62.5% de estos pequeños negocios tienen como único objetivo generar ganancia, igualmente coinciden con Figueroa (2019) el cual manifiesta que el 87.5% de estos negocios familiares tienen como finalidad generar ganancia. Esto demuestra que el propósito principal de cada dueño es obtener ganancias, mediante la calidad de sus platos

y brindando un buen servicio, para que en un futuro puedan abrir nuevos restaurantes y convertirse en empresarios exitosos.

Características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad

Termino gestión de calidad: el 60% de representantes encuestados conocen el termino gestión de calidad (tabla 3), estos resultados coinciden con Fernández (2019) el cual indica que el 100% los representantes si conocen gestión de calidad, de igual manera coinciden con Figueroa (2019) el cual indica que el 62.5% de encargados si conocen gestión de calidad, también esto se asemeja con los resultados encontrados por Villacorta (2019) el cual indica que el 45% de representantes tienen cierto conocimiento de gestión de calidad. Pero contrastan con los resultados encontrados por Bueno (2019) el cual indica que el 62.5% de representantes no conocen este término. Esto demuestra que los encargados si conocen sobre gestión de calidad, la noción de considerar este sistema es sus negocios es fundamental para mejorar el control de los procesos, la eficiencia y así alcanzar el éxito.

Técnicas modernas de la gestión de calidad: el 84% de representantes conocen atención al cliente como técnica moderna de gestión (tabla 3), estos resultados coinciden con Bueno (2019) el cual indica que el 62.5% de los encargados conocen la atención al cliente como técnica moderna, también coincide con Figueroa (2019) el cual indica que el 62.5% de representantes conocen servicio al cliente como técnica de gestión. Pero contrastan con Fernández (2019) el cual indica que el 60% de representantes conocen el liderazgo como técnica moderna, también contrastan con Ponce (2018) el cual indica que

el 56.25% de encuestados menciona que utiliza la mejora continua como técnica moderna. Esto demuestra que los representantes solo conocen de atención al cliente para mejorar el rendimiento de su negocio y carecen de conocimiento de otras técnicas esenciales que se pueden aplicar para mejorar el desarrollo de su empresa.

Dificultades del personal en la gestión: el 52% de encuestados indicaron que las dificultades para la implementación de la gestión de calidad es la poca iniciativa (tabla 3), estos resultados contrastan con Villacorta (2019) el cual indica que el 82% tienen como dificultad de implementar la gestión de calidad debido a que no se adaptan a los cambios, también contrastan con Bueno (2019) el cual indica que el 75% del personal no se adaptan a los cambios, de igual manera contrastan con Figueroa (2019) el cual indica que el 50% de los trabajadores su dificultad es el aprendizaje lento. Esto demuestra que la mayoría de trabajadores tienen falta de compromiso con su trabajo lo cual dificulta la mejora de los negocios familiares, esto debido que no existe una correcta motivación de los empleadores hacia los trabajadores y tampoco existe una escala valorativa respecto a su trabajo.

Técnicas para medir el rendimiento: el 60% aseguran que miden el rendimiento del trabajador mediante la observación (tabla 3), estos resultados coinciden con Villacorta (2019) el cual indica que el 82% utilizan la observación para medir el rendimiento de su personal, también coinciden con Bueno (2019) el cual indica que el 87.5% de encargados utilizan la observación para medir el desempeño de sus empleados, igualmente coinciden con Fernández (2019) el cual indica que el 100% de representantes utilizan la observación para medir el rendimiento de sus colaboradores, también coinciden con Figueroa (2019) el cual indica que el 75% de encargados utilizan la observación para medir el rendimiento

de sus trabajadores. Esto demuestra que mayormente los encargados evalúan el desempeño de sus trabajadores por medio de la observación; debido a que es más fácil, viable y puedan corroborar con hechos su desempeño, su actitud con los clientes; si realizan un buen trabajo y brindan un trato adecuado o no.

La gestión de calidad mejora el rendimiento: el 100% aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio (tabla 3), estos resultados coinciden con Villacorta (2019) el cual indica que el 100% de representantes mencionan que si contribuye a mejorar el rendimiento de los pequeños negocios, también coinciden con Bueno (2019) el cual indica que el 62.5% de encargados manifiestan que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento, igualmente coincide con Fernández (2019) el cual indica que el 100% señalan que la gestión de calidad es fundamental para mejorar el rendimiento, también se asemeja con los resultados encontrados por Figueroa (2019) el cual indica que el 62.5% creen que a veces la gestión de calidad contribuye de manera positiva. Esto demuestra que todos están de acuerdo que la gestión de calidad es fundamental para el desarrollo de su negocio, asimismo el aplicarlo es con el fin de ayudar a optimizar sus procesos por medio de una consigna de mejora continua.

La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas: el 100% señalaron que si ayudan alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa (tabla 3), estos resultados coinciden con Villacorta (2019) y Fernández (2019) quienes señalan que el 100% de encuestados creen que este sistema si ayuda alcanzar las metas trazadas. Esto demuestra que los representantes tienen en claro que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos y metas plasmadas de un negocio, ya que implementar este modelo de

gestión empresarial que ayuda a cumplir la normativa de una empresa que tratan de garantizar la calidad en el proceso de un producto o servicio.

Termino atención al cliente: el 88% de representantes conocen atención al cliente (tabla 3), estos resultados coinciden con Villacorta (2019), Fernández (2019) y Figueroa (2019) quienes indicaron que el 100% de encargados si conocen el termino atención al cliente, de la misma manera coinciden con Bueno (2019) el cual indica que el 62.5% de representantes conocen servicio al cliente. Esto demuestra que los representantes conocen atención al cliente, ya que es crucial para sobresalir y resaltar de la competencia en el servicio brindado a sus consumidores.

Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda: el 80% de encuestados aseguran que si aplican la gestión en el servicio que brindan (tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Villacorta (2019) y Fernández (2019) quienes indicaron que el 100% de representantes si aplican la gestión en el servicio dado, del mismo modo coincide con Figueroa (2019) el cual indica que el 75% de encargados si aplican la gestión de calidad en la atención que brindan, esto se asemeja con los resultados encontrados por Bueno (2019) el cual indica que el 62.5% de representantes a veces aplican la gestión de calidad. Pero contrasta con Samanez (2019) quien manifiesta que el 70% de representantes no aplican la gestión de calidad. Esto demuestra que los dueños consideran importante la calidad en el servicio que ofrecen, debido a que de esa manera logran satisfacer a sus clientes, alcanzar la fidelización y de eso dependerá la permanencia del negocio en el mercado.

La atención al cliente es fundamental para que este regrese: el 100% de encuestados consideran que si es importante el servicio al cliente para que regrese (tabla 3), estos resultados encontrados coinciden con Villacorta (2019) el cual indica que el 92% de micro empresarios dicen que si es fundamental la buena atención para que vuelva, también coinciden con Fernández (2019) el cual indica que el 100% considera que si es importantes dar un buen servicio para que regresen, esto se asemeja con los resultados de Figueroa (2019) y Bueno (2019) quienes indican que el 50% de los representantes creen que a veces la atención es esencial para que el cliente vuelva nuevamente. Esto demuestra que todos concuerdan que, al tener una experiencia agradable, conlleva a que el cliente tome la decisión de regresar nuevamente y también recomendar el lugar, el buen servicio ayudara atraer nuevos clientes y mantener a los que tienen.

Herramientas que se utiliza para un servicio de calidad: el 80% afirman que utilizan la comunicación como herramienta de servicio al cliente (tabla 3), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Villacorta (2019) el cual manifiesta que el 64% de representantes utilizan la comunicación para dar un buen servicio. Pero contrasta con Bueno (2019) el cual manifiesta que el 50% de encargados utilizan la confianza para un servicio de calidad, también contrastan con Figueroa (2019) el cual manifiesta que el 62.5% de representantes utilizan la confianza como herramienta de gestión. Esto demuestra los representantes utilizan la comunicación como herramienta para brindar un servicio de calidad, ya que por medio del dialogo surge las expectativas respecto al servicio que van a recibir y se consigue la calidad del servicio cuando las expectativas se cumplen con la atención recibida.

Principales factores de calidad al servicio: el 64% de encuestados consideran como factor esencial la rapidez en la entrega de sus productos (tabla 3), estos resultados coinciden con Villacorta (2019) el cual manifiesta que el 55% de encargados utilizan el factor rapidez en la entrega de sus pedidos. Pero contrasta con Bueno (2019) el cual manifiesta que el 50% emplean como factor principal la atención personalizada, de igual manera contrastan con Figueroa (2019) el cual manifiesta que el 50% indican que las instalaciones es un factor fundamental para un buen servicio. Esto demuestra que este factor la rapidez en la entrega de los productos es el más utilizado por las empresas para mejorar la atención, porque ayuda a lidiar con clientes impacientes y también contribuye a que este satisfecho, al no tener que esperar mucho tiempo por su pedido.

La atención que brinda: el 64% de representantes encuestados considera que la atención que brinda es buena (tabla 3), estos resultados coinciden con Villacorta (2019) el cual manifiesta que el 82% mencionan que es buena la atención que dan a sus comensales, también coinciden con Bueno (2019) el cual menciona que el 62.5% de representantes indican que el servicio es bueno, igualmente coincide con Fernández (2019) el cual manifiesta que el 100% señala que el servicio dado al consumidor es bueno, del mismo modo coinciden con Figueroa (2019) el cual menciona que el 87.5% de representantes señalan que el servicio brindado en su negocio es bueno. Esto demuestra que la mayoría de representantes son conscientes que el cliente es el motor para la subsistencia de una empresa y la prioridad es cuidarlos cumpliendo con sus necesidades, ya que si algún cliente tiene algún reclamo o inconveniente solucionan el suceso lo más rápido posible y piden las disculpas del caso.

Porque considera que está dando una mala atención al cliente: el 52% consideran que dan un mal servicio por una mala organización de los trabajadores (tabla 3), estos resultados coinciden con Villacorta (2019) el cual manifiesta que el 73% de encargados mencionan que dan un mal servicio por la mala organización de sus empleados. Pero contrastan con Bueno (2019) el cual indica que el 51% manifiestan que dan un mal servicio por no contar con suficiente personal. Esto demuestra que el déficit de un mal servicio está implicado directamente con el personal, debido a que no se ponen de acuerdo con las actividades a realizar y repercute al momento de interactuar con el cliente.

Resultados obtenidos de una buena atención: el 56% de encuestados han logrado incrementar sus ventas (tabla 3), estos resultados coinciden con Samanez (2019) el cual manifiesta que el 44% han obtenido un incremento en sus ventas, también coincide con Ponce (2018) el cual manifiesta que el 68.75% de dueños señalan que han incrementado sus ventas por medio de un buen servicio. Pero contrasta con Villacorta (2019) el cual menciona que el 36% de representantes han obtenido clientes satisfechos, también contrastan con Figueroa (2019) el cual determina que el 62.5% de encargados que brindando un buen trato han obtenido clientes satisfechos, del mismo modo contrastan con Bueno (2019) el cual menciona que el 37.5% han logrado la fidelización de sus clientes, igualmente contrastan con Fernández (2019) el cual menciona que el 100% que brindar un buen trato ha traído resultados del posicionamiento de su empresa en el mercado. Esto demuestra que el beneficio que han obtenido brindando un buen servicio es

un incremento económico, debido al aumento de nuevos clientes que quedan satisfechos por el trato y la calidad de sus platos.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años, son de género femenino, el nivel de instrucción es básico secundaria, son dueños de su propio negocio y tienen un tiempo de 4 a 6 años de permanencia frente al cargo. Son emprendedoras que crearon su negocio con la finalidad de convertirse en grandes empresarias, ganar mayor participación en el mercado y mejorar su calidad de vida.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen un tiempo de permanencia en el rubro de 7 a más tiempo, cuentan con un promedio de 1 a 5 trabajadores laborando, el personal que trabaja dentro de ellas son de su entorno familiar y el objetivo de fundación de su empresa es generar ganancia e incrementar su economía. La importancia de los negocios familiares es fundamental si se logra superar las dificultades ayudara a que la empresa crezca y contribuya a combatir el desempleo.

La totalidad de representantes tienen en claro que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento de la pequeña empresa, de igual manera aseguran que si ayuda alcanzar los objetivos y metas de las micro y pequeñas empresas, y que la atención al cliente es esencial para que este regrese al establecimiento. La mayoría de los representantes si conocen el termino gestión de calidad, así mismo sostienen que la atención al cliente es la técnica moderna que más conocen, pero las dificultades para implementar la gestión de calidad es por la poca iniciativa de sus trabajadores, también que solo conocen la observación para medir el rendimiento del personal, asimismo mencionan que si conocen el termino atención al cliente, indicando que si aplican la

gestión de calidad en el servicio que brindan, ponen en práctica la comunicación como herramienta para brindar un servicio de calidad, considerando como factor para un mejor servicio la rapidez en la entrega de los productos, asimismo consideran que brindan una buena atención al cliente, también sostienen que en algunas oportunidades no han brindado una buena atención por la mala organización del personal y los resultados que han obtenido brindado una buena atención han logrado incrementar sus ventas. Los microempresarios conocen sobre gestión de calidad y atención al cliente, pero lamentablemente no lo ponen en práctica, contratan a personal no capacitado, tampoco ellos los enseñan cómo brindar un buen servicio y eso repercute al momento de interactuar con el cliente.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Incitar a los encargados que busquen información y adquirirán mayor conocimiento sobre el manejo de un negocio, utilizando técnicas de gestión de calidad y atención al cliente, esto se puede hacer mediante búsquedas en internet, talleres, capacitaciones que los ayudara a como desenvolverse mejor en su rol de micro empresarios y enfrentar dificultades que se presenten.

Trabajar que sus micro y pequeñas empresas mejoren su gestión y atención al cliente, mejorando su planificación, organización y control administrativo, asimismo, tener una visión y misión a largo plazo utilizando estrategias adecuadas recordando el motivo porque él fue creado, ayudara a mantener su identificación y a cumplir con realizar sus metas planteadas.

Implementar nuevas estrategias para mejorar el rendimiento de su personal por medio de capacitaciones y motivarlos, con la finalidad de captar más clientes y hacer la diferencia de su competencia, realizar un análisis cada fin de año para detectar sus fallas y poder mejorarlas, y también para plasmarse propósitos a futuro

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arenal, C. (2017). *Gestión de la atención al cliente / consumidor. uf0036*. España:

Editorial Tutor Formación. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5190124&query=Gesti%C3%B3n+de+la+atenci%C3%B3n+al+cliente+%2F+consumidor.+uf0036>

Arenal, C. (2019). *Atención básica al cliente. MF1329*. España: Editorial Tutor

Formación. Recuperado de:

https://elibro.net/es/ereader/uladech/105977?as_all=atencion%20al%20cliente&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as

Banco Mundial, (30 de octubre del 2017). *La esquivia definición de las micro, pequeñas y*

medianas empresas para fines tributarios. Recuperado de:

<https://gestion.pe/blog/termometro-desarrollo/2017/10/la-esquivia-definicion-de-las-micro-pequenas-y-medianas-empresas-para-fines-tributarios.html/>

Bueno, M. (2019). *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas*

empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la urb. 21 de abril, Chimbote,

2016. Tesis de licenciatura. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote,

Chimbote, Perú. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8228/GESTION_DE_CALIDAD_EN_LA_ATENCION_AL_CLIENTE_BUENO_MARTINEZ_MICELI_PAOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carreño & Camacho, A. A. (2016). *Gestión de la calidad en la industria alimentaria*. México: Grupo Editorial Éxodo. Recuperado de: https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/128553?as_all=gestion%20de%20calidad%20&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as&fs_page=2
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga, España: Editorial ICB. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5349794&query=Cort%C3%A9s%2C+J.+M.+%282017%29.+Sistemas+de+gesti%C3%B3n+de+calidad+%28ISO+9001.+Editorial+ICB.#>
- Del Cid, Y. (2018). *Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del Departamento de Zacapa*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/01/04/DelCid-Yasser.pdf>
- EA-RSD Noticias, (16 de mayo del 2019). *El 80% de los negocios no brindan un buen servicio a sus clientes*. Recuperado de: <https://radiorsd.pe/noticias/el-80-de-los-negocios-no-brinda-un-buen-servicio-sus-clientes>
- El Economista, (22 de octubre del 2017). *Las empresas pierden más clientes por un mal servicio que por los precios*. Recuperado de: <https://www.economistaamerica.com/gestion-empresarial/noticias/264616/08/17/Las-empresas-pierden-mas-clientes-por-un-mal-servicio-que-por-los-precios.html>

Fernández, M. (2019). *La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro restaurantes en el P.J. El progreso, Chimbote, 2017*. Tesis de licenciatura. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14320/ATENCION_AL_CLIENTE_FERNANDEZ_CUEVA_MAE_ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Figuerola, C. (2019). *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas en el sector servicio rubro, restaurantes, Jr. Ladislao Espinar cdra. 3, ciudad de Chimbote, 2016*. Tesis de licenciatura. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8223/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_FIGUEROA_RODRIGUEZ_CARLOS_ALBERTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gago, M. (2017). *Técnicas de información y atención al cliente / consumidor /usuario: Uf0037*. Madrid, España: Editorial CEP, S.L. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5214076&query=atencion+al+cliente+#>

González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*: Editorial Tutor Formación. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5308206&query=gestion+de+calidad+#>

Grijalbo, L. (2017). *Determinación y comunicación del Sistema de Gestión Ambiental*.

UF1944: Tutor Formación. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=jcImDwAAQBAJ&pg=PA140&dq=gestion+de+calidad&hl=es->

[419&sa=X&ved=0ahUKEwiniaSfztXpAhXOH7kGHZGNB-](https://books.google.com.pe/books?id=jcImDwAAQBAJ&pg=PA140&dq=gestion+de+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiniaSfztXpAhXOH7kGHZGNB-)

[0Q6AEIXDAG#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jcImDwAAQBAJ&pg=PA140&dq=gestion+de+calidad&hl=es-0Q6AEIXDAG#v=onepage&q=gestion%20de%20calidad&f=false)

IDC Online, (03 de febrero del 2015). *Problemas más comunes de las Pymes con sus*

clientes. Recuperado de: <https://idconline.mx/juridico/2015/02/03/problemas->

[ms-comunes-de-las-pymes-con-sus-clientes](https://idconline.mx/juridico/2015/02/03/problemas-ms-comunes-de-las-pymes-con-sus-clientes)

Izquierdo, F. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Andalucía. España: IC

Editorial. Recuperado de:

https://elibro.net/es/ereader/uladech/113432?as_all=atencion%20al%20client

[e&as_all_op=unaccent__icontains&prev](https://elibro.net/es/ereader/uladech/113432?as_all=atencion%20al%20cliente&as_all_op=unaccent__icontains&prev)

Ley N° 28015, (03 de julio del 2003). Ley de promoción y formalización de la micro y

pequeña empresa. Disposiciones generales, Artículo, Definición de la micro y

pequeña empresa: Recuperado de:

[http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.ht](http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm)

[m](http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm)

Ley N° 30056, (02 de julio del 2013). Medidas para el impulso al desarrollo productivo y

al crecimiento empresarial. Capítulo I, Medidas para el impulso al desarrollo

productivo y al crecimiento empresarial. Artículo 5. Características de las

micro y pequeñas empresas. Recuperado de:
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1>

Loidi, J. (08 de octubre del 2019). *¿Por qué cierran las PYMES?*. Recuperado de:
<https://www.telam.com.ar/notas/201910/398214-por-que-cierran-las-pymes.html>

Mateos, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO*. Andalucía. España: IC Editorial. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/124251>

Mendoza, F. (2015). *El servicio al cliente en los restaurantes ubicados en la cabecera Municipal de Jutiapa*. Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/01/01/Mendoza-Fatima.pdf>

Ochoa, V. (08 de agosto del 2018). *Un 67% de clientes se aleja de un servicio por mala atención*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/?ref=gesr>

Ponce, M. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del Distrito de Pocollay, Provincia y Región de Tacna periodo 2017*. Tesis de licenciatura. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Tacna, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4059/GESTIO>

N_DE_CALIDAD_MYPE_ATENCION_AL_CLIENTE_PONCE_MAMA
NI_MAGALY_DEL_ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Samanez, L. (2019). *Gestión de calidad en atención al cliente y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Sayan, provincia de Huaura, Año 2019*. Tesis de licenciatura. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaura, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11528/ATENCION_AL_CLIENTE_SAMANEZ_FERREBU_LUDWIN_EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tarodo, C. (2015). *La comunicación empresarial y la atención al cliente*. Madrid. España: RA-MA Editorial. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/62484>

Villacorta, H. (2019). *Gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante, Urbanización los jardines, Trujillo 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9253/CALIDAD_CLIENTE_VILLACORTA_AREDO_HILDER_EVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villalba, S. (2016). *Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en azuca beach, azuca bistro y q restaurant, y sugerencias de mejora*. Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador. Recuperado de:

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

ANEXOS

Anexo 01: Cronograma de actividades

Cronograma de actividades																
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020						
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II		
		Mes				Mes				Mes				Mes		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X													
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X											
5	Mejora del marco teórico					X										
6	Redacción de la revisión de la literatura						X									
7	Elaboración del consentimiento informado							X								
8	Ejecución de la metodología								X							
9	Resultado de la investigación									X	X					
10	Conclusiones y recomendaciones											X				
11	Redacción del pre informe de investigación												X			
12	Reacción del informe final													X		
13	Aprobación del informe final por el jurado de investigación														X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X
15	Redacción de artículo científico															X

Anexo 02: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (estudiante)			
Categorías	Base	0 % numero	Total (s/.)
Suministros			
Impresiones	0.20	2	0.40
Lapiceros	0.20	2	0.40
Hoja bond A-4	0.50	2	1.00
Servicios			
Uso de turnitin	50.00	2	1.00
Sub total	50.00	10	7.20
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información			
Sub total	2.00	5	10.00
Total de presupuesto desembolsable	104.9	28	30.00
Presupuesto no desembolsable (universidad)			
Categoría	Base	0% numero	Total (s/.)
Servicios			
Uso del internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	33.00	2	66.00
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
Sub total			396.00
Recursos humanos			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total del presupuesto no desembolsable			648.00
Total (s/.)			

Anexo 03: Cuadro de sondeo

Cuadro de población

Nombre de la micro y pequeñas empresa	Dirección
Pollería Daniel	AA.HH. vista al mar II MZ K LT 17
Pollería Chiken Gold	URB. José Carlos Mariátegui MZ. R3, LT 24.
Pollos a la brasa El Rancho De Lucho's	URB. Los Álamos MZ.E, LT 25.
Polleria-chifa Naomi	URB. Nicolás de Garatea I Etapa MZA LT 41
Pollos a la brasa Napo's Chicken's	URB. Buenos Aires I Etapa AV. Pacifico N° 370
Pollos y Parrillas al Carbón	URB. Santa Rosa MZ. G LT. 24
Pollería La Granja Linda	URB. El pacifico MZ M2 LT01
Pollería Rokis	URB. Pacifico MZ. L2, LT 20; AV. Pacifico
Pollería Kikiriki	URB. Casuarinas II Etapa MZ A1 LtT07
Pollería Napo's Chicken	URB. Mariscal Luzuriaga MZ C LT 12
Restaurant pollería La Granja Linda	P.J Tres de Octubre MZ L LT 01
Pollería Zamora	A.H Vista Alegre MZ E LT 13
Pollería Emelyn	P.J Villa María MZ E LT 13
Pollería - Restaurant Mahal	A.H Las Brisas AV. Prolog. Los Pelicanos Puesto N° 125 Piso N° 02
Pollería Chicken Brother	URB. Nicolás de Garatea MZ 2 LT 25
Pollería La Granja Linda	URB. El pacifico AV. Country MZ M2 LT 01
Restaurant-Pollería La Granja Grande	A.H Santa Rosa Del Sur MZ P LT 26
Pollería Palma Chicken Sazón Morino	URB. Los Héros MZ N2 LT 35
Restaurant- Pollería Mega Chiken	URB. Santa Rosa MZ E1 LT 47
Pollería Pio Pio	URB. Carlos De Heros MZ H2 LT 01
Pollería D' Karlo	A.H Vista Alegre AV. La Paz MZ E LT 09
Pollería-chifa Mi Corralito	Urb. Bruces MZ. B LT 14 Interior B - Avenida A
Restaurante-pollería El Pechugon	Urb. Casuarinas MZ. Q1 LT. 20
Pollería Wilson Chicken & Grill	URB. Cáceres Aramayo MZ B' LT 11
Pollería Hot Chicken Grill	URB. Banhero Rossi MZ L'4 LT 20
Pollería Mundial	UR. Nicolás Garatea MZ 14 LT13
Pollería Pico Rico	URB. Nicolás Garatea MZ 54 LT15
Pollería El Buen Sabor Norteño	URB, Nicolás Garatea MZ 54 LT14
Pollería Juazu	URB. Bruces MZ. D LT 26
Pollería Restaurant- Marycielo	URB. Nicolás Garatea MZ 55 LT 24
Pollos a la brasa Pa Llevar	URB. Nicolás Garatea MZ C LT19
Pollería Che Palermo	URB. Casuarinas-AV Pacifico MZ A1 LT 7
Pollos a la brasa El Gigante	PJ Villa María MZ F LT 19
Pollería Damaris	AA.HH La Molina MZ A LT20
Pollería Limón Y Carbón	A.H San Luis II Etapa MZ G LT 31
Pollería El Papi	A.H Santa Rosa del Sur II Etapa MZ P LT 24

Pollería World Chiken	URB. Centro cívico MZ E LT 36
Pollos a la brasa Suarez	P.J. Villa María MZ E LT 15
Pollería-Chifa El Doradito	URB. Los Héroeos MZ F2 LT 41
Restaurant- Pollería Perruchos	P.J Villa María MZ E LT 13
pollería Palermo	A.H San Luis II Etapa MZ G LT 31
Restaurante pollos a la brasa Pa Comer Pa Llevar	URB. Los Cipreses AV. Argentina MZ F LT 40
Pollos a la brasa “D” Flaco	A.H La Molina MZ A LT 20
Restaurant - Pollería Deyma'r	P.J Villa María AV. 28 De julio MZ Z LT 19
Pollería-chifa Las Delicias	A.H Los Ceros MZ I LT 13
Pollería Marvin	A.H San Felipe MZ. J LT 23
Pollos Y Parrillas Redondos	URB. El Bosque MZ F LOTE 43
Pollería Roque	A.H Las Delicias MZ 32 LT 14
Pollería Mag Chiken	URB. PPAO MZ. F, LT.25
Pollería El Buen Sabor	AA.HH. Teresa De Calcuta MZ. N - LT 24

Cuadro de muestra

Nombre de la micro y pequeña empresa	Dirección
Pollería Mundial	UR. Nicolás De Garatea MZ 14 LT 13
Restaurante-Pollería Pico Rico	URB. Nicolás De Garatea MZ 54 LT 15
Pollería Juazu	URB. Bruces MZ. D LT26
Pollería El Buen Sabor Norteño	URB, Nicolás de Garatea MZ 54 LT 14
Pollería Restaurant- Marycielo	URB. Nicolás Garatea MZ 55 LT 24
Pollos a la brasa Pa Llevar	URB. Nicolás Garatea MZ C LT 19
Pollos y Parrillas al Carbón	URB. Santa Rosa MZ. G LT. 24
Pollería Chicken Brother	URB. Nicolás de Garatea MZ 2 LT 25
Pollería Marvin	A.H San Felipe MZ. J LT 23
Pollería-chifa Las Delicias	A.H Los Ceros MZ I LT 13
Pollería Che Palermo	URB. Casuarinas-AV Pacifico MZ A1 LT 7
Pollos a la brasa El Gigante	PJ Villa María MZ F LT 19
Pollería Damaris	AA.HH La Molina MZ A LT20
Pollería Roque	A.H Las Delicias MZ 32 LT 14
Pollería Hot Chicken Grill	URB. Banhero Rossi MZ L'4 LT 20
Pollería Limón Y Carbón	A.H San Luis II Etapa MZ G LT 31
Restaurant Pollería El Papi	A.H Santa Rosa Del Sur II Etapa MZ P LT 24
Pollería D' Karlo	A.H Vista Alegre AV. La Paz MZ E LT 09
Pollería Pio Pio	URB. Carlos De Heros MZ H2 LT 01
Pollería Daniel	AA.HH Vista al mar II MZ K LT 17
Pollería-chifa El Doradito	URB. Los Heroes MZ F2 LT 41
Restaurant-Pollería Los Perruchos	P.J Villa María MZ E LT 13

Restaurante, Chifa, Pollería Palermo	A.H San Luis II Etapa MZ Z LT 1
Restaurante Pollos a la brasa Pa Comer Pa LLevar	URB. Los cipreses AV. Argentina MZ F LT 40 D
Pollos a la Brasa "D" Flaco	A.H La Molina MZ A LT 20

Anexo 04: consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).
Leyda Norinoz

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector, servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Gladiis Rosales</u> Nombre del estudiante investigador	<u>[Firma]</u> Firma del estudiante investigador	<u>08/10/19</u> Fecha	<u>6.05 pm</u> Hora
<u>Leyda Norinoz</u> Nombre del representante de la empresa	<u>[Firma]</u> Firma del representante de la empresa	<u>08/10/19</u> Fecha	<u>6.05 pm</u> Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Mariela Casiano

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Glodes Posada
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

06/10/19 7.00pm
Fecha Hora

Mariela Casiano
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

06/10/19 7.00 pm
Fecha Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Alis Suarez Mendoza

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Glodes Posada Laguna
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

10/10/19 9.00pm
Fecha Hora

ALIS SUAREZ MENDOZA
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

10/10/19 9.00 pm
Fecha Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Luis Antony

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pannerías del distrito de Nuevo Chimbote.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Estuardo Muñoz Aguilar
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

09/10/19
Fecha

8:40 pm
Hora

Luis Antony
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

09/10/19
Fecha

8:40 pm
Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Claudia Isabel Lezama Con

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pannerías del distrito de Nuevo Chimbote.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Estuardo Muñoz Aguilar
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

10/10/19
Fecha

7:30 pm
Hora

Claudia Isabel Lezama Con
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

10/10/19
Fecha

7:30 pm
Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Martine Vasquez

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Roberto Rosales Lopez
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

10/10/19
Fecha

7.10 pm
Hora

Martine Vasquez
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

10/10/19
Fecha

7.10 pm
Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a):

Kathy Coños

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Gladiis Rosales
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

07/10/19 6:00pm
Fecha Hora

Kathy Coños
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

07/10/19 6.00pm
Fecha Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a):

Miguel Montop E.

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Gladiis Rosales
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

07/10/19 3:30 pm
Fecha Hora

Miguel Montop E.
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

07/10/19 3.30pm
Fecha Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Miriam Alaya Gutierrez

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pannerías del distrito de Nuevo Chimbote.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Glades Rosales Lagune</u> Nombre del estudiante investigador	<u>[Firma]</u> Firma del estudiante investigador	<u>10/10/19</u> Fecha	<u>9.30 pm</u> Hora
<u>Miriam Alaya Gutierrez</u> Nombre del representante de la empresa	<u>[Firma]</u> Firma del representante de la empresa	<u>10/10/19</u> Fecha	<u>9.30 pm</u> Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Elmer Guerrero Naranjo

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pannerías del distrito de Nuevo Chimbote.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Glades Rosales Lagune</u> Nombre del estudiante investigador	<u>[Firma]</u> Firma del estudiante investigador	<u>09/10/19</u> Fecha	<u>7.00 pm</u> Hora
<u>Elmer Guerrero Naranjo</u> Nombre del representante de la empresa	<u>[Firma]</u> Firma del representante de la empresa	<u>09/10/19</u> Fecha	<u>7.00 pm</u> Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Linda Lopez

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

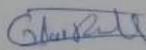
Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Gladi's Rosales

Nombre del estudiante
investigador



Firma del estudiante
investigador

08/10/19

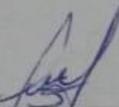
Fecha

6.15 pm

Hora

Linda Lopez

Nombre del representante de
la empresa



Firma del representante
de la empresa

08/10/19

Fecha

6.15 pm

Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Rafael Velásquez Ayala

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Gladis Posadas
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

06/10/19 6.00 pm
Fecha Hora

Rafael Velásquez Ayala
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

06/10/19 6.00 pm
Fecha Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

MARJORIE HUMANA CAZANA

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Gladis Posadas Zajmei
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

09/10/2019 9 42 pm
Fecha Hora

MARJORIE HUMANA CAZANA
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

09/10/2019 9 42 pm
Fecha Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Stiven Balazay Obregon

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Glades Rosales</u> Nombre del estudiante investigador	<u>Glades</u> Firma del estudiante investigador	<u>06/10/19</u> Fecha	<u>7:40pm</u> Hora
<u>Stiven Balazay</u> Nombre del representante de la empresa	<u>[Firma]</u> Firma del representante de la empresa	<u>06/10/19</u> Fecha	<u>7:40pm</u> Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Ricardo Eduardo de Guzman

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote.

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Glades Rosales Longoria</u> Nombre del estudiante investigador	<u>Glades</u> Firma del estudiante investigador	<u>10/10/19</u> Fecha	<u>5:30pm</u> Hora
<u>Ricardo Eduardo de Guzman</u> Nombre del representante de la empresa	<u>[Firma]</u> Firma del representante de la empresa	<u>10/10/19</u> Fecha	<u>5:30pm</u> Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Milagros Demos Joro

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Alades Rosales Laguarda
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

09/10/19
Fecha

7.20 PM
Hora

Milagros Demos Joro
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

09/10/19
Fecha

7.20 PM
Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Luis Alexes Silva

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Gladis Rosales
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

07/10/19
Fecha

7.10 pm
Hora

Luis Alexes Silva
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

07/10/19
Fecha

7.10 pm
Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Espesanza Machaca

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote.

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Gladis Rosales Loayza
Nombre del estudiante
investigador

[Firma]
Firma del estudiante
investigador

07/10/19
Fecha

6.40 pm
Hora

Espesanza Machaca
Nombre del representante de
la empresa

[Firma]
Firma del representante
de la empresa

07/10/19
Fecha

6.40 pm
Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).
Jhon Caballero Levano

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Glades Rosales Laguna</u> Nombre del estudiante investigador	<u>[Firma]</u> Firma del estudiante investigador	<u>09/10/19</u> Fecha	<u>7:40 pm</u> Hora
<u>Jhon Caballero Levano</u> Nombre del representante de la empresa	<u>[Firma]</u> Firma del representante de la empresa	<u>09/10/19</u> Fecha	<u>7:40 pm</u> Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).
Geisela Rivera Gomez

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Glades Rosales</u> Nombre del estudiante investigador	<u>[Firma]</u> Firma del estudiante investigador	<u>07/10/19</u> Fecha	<u>5:00 PM</u> Hora
<u>Geisela RIVERA GOMEZ</u> Nombre del representante de la empresa	<u>[Firma]</u> Firma del representante de la empresa	<u>07/10/19</u> Fecha	<u>5:00 PM</u> Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Sandra J. Sosa

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

<u>Glades Rosales Loy</u> Nombre del estudiante investigador	<u>[Firma]</u> Firma del estudiante investigador	<u>10/10/14</u> Fecha	<u>7:30 PM</u> Hora
<u>Sandra J. Sosa</u> Nombre del representante de la empresa	<u>[Firma]</u> Firma del representante de la empresa	<u>10/10/14</u> Fecha	<u>7:30 PM</u> Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a):

Alicena Castro Rojas

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Glades Rosales Laguna
Nombre del estudiante
investigador

Glades
Firma del estudiante
investigador

10/10/19
Fecha

6:30 pm
Hora

Alicena Castro Rojas
Nombre del representante de
la empresa

Alicena
Firma del representante
de la empresa

10/10/19
Fecha

6:30 pm
Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a):

Manuel Anestorciarillo

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: **Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote.**

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Glades Rosales Laguna
Nombre del estudiante
investigador

Glades
Firma del estudiante
investigador

10/10/19
Fecha

6:00 pm
Hora

Manuel Anestorciarillo
Nombre del representante de
la empresa

Manuel
Firma del representante
de la empresa

10/10/19
Fecha

6:00 pm
Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Marcos Valverde

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Glados Rosales
Nombre del estudiante
investigador

Glados Rosales
Firma del estudiante
investigador

06/10/19
Fecha

11.00 a.m
Hora

Marcos Valverde
Nombre del representante de
la empresa

Marcos Valverde
Firma del representante
de la empresa

06/10/19
Fecha

11.00 a.m
Hora

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a).

Francoisco Jose Cruz

Estamos realizando un estudio de investigación para optar el grado de Bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

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

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

Si tiene dudas al respecto, puede comunicarse con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Eco. Estuardo Muñoz Aguilar quien tiene el N° de celular 980337218 o a su Correo: estuardo02@hotmail.com

Declaración del participante.

He leído y he entendido la información escrita en estas páginas y firmo este documento, con mi derecho como ciudadano, autorizando mi participación en el estudio.

Mi firma acredita también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Glados Rosales
Nombre del estudiante
investigador

Glados Rosales
Firma del estudiante
investigador

08/10/19
Fecha

3-12 pm
Hora

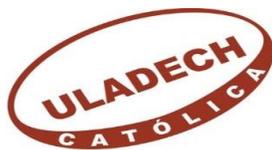
Francoisco Jose Cruz
Nombre del representante de
la empresa

Francoisco Jose Cruz
Firma del representante
de la empresa

08/10/19
Fecha

3-12 pm
Hora

Anexo 05: instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: caracterización de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. Para obtener El grado académico de bachiller. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

1. GENERALIDADES

1.1 Referente a los representantes de las micro y pequeñas empresas.

1. Edad

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

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

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

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

1.2 Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

2. Referente a la variable gestión de calidad

2.1. Gestión de calidad

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

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

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

- a) Benchmarking
- b) Atención al cliente

- c) Empowerment
- d) La 5 s
- e) outsourcing
- f) otros
- g) Ninguno

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

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

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

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

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

- a) Si
- b) No

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

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

1.3 Referente a las técnicas administrativas: atención al cliente

16. ¿Conoce el término atención al cliente?

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

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

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

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

- a) Si
- b) No

19. Herramientas que utiliza para un servicio de calidad.

- a) Comunicación

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

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

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

21. ¿La atención que brinda a los clientes es?

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

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

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

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

- a) Clientes satisfechos
- b) Fidelización de los clientes
- c) Posicionamiento de las empresas

d) Incremento en las ventas.

Fuente: cuestionario validado por la línea de investigación atención al cliente.

Anexo 06: hoja de tabulación

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Edad	18-30 años	IIII	5	20.00
	31-50 años	IIIIIIII-III	16	64.00
	51 a más años	III	4	16.00
	Total	IIIIIIII-III-III	25	100.00
Genero	Masculino	IIIIIIII-II	12	48.00
	Femenino	IIIIIIII-III	13	52.00
	Total	IIIIIIII-III-III	25	100.00
Grado de instrucción	Sin instrucción		0	0.00
	Educación básica	IIIIIIII-III	15	60.00
	Superior no universitaria	III	4	16.00
	Superior universitaria	IIII	6	24.00
	Total	IIIIIIII-III-III	25	100.00
Cargo que desempeña	Dueño	IIIIIIII-III	17	68.00
	Administrador	IIIIII	8	32.00
	Total	IIIIIIII-III-III	25	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años	IIII	5	20.00
	4 a 6 años	IIIIIIII-III	14	56.00
	7 a más años	IIII	6	24.00
	Total	IIIIIIII-III-III	25	100.00

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Tiempo de permanencia de las MYPES	0 a 3 años	III	4	16.00
	4 a 6 años	IIIIII	8	32.00
	7 a más años	IIIIIIII-III	13	52.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIIIIIII-III	14	56.00
	6 a 10 trabajadores	IIIII	6	24.00
	11 a más trabajadores	IIII	5	20.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
Personas que trabajan en las MYPES	Familiares	IIIIIIII-III	16	64.00
	No familiares	IIIIII	9	36.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
Objetivo de creación	Generar ganancia	IIIIIIII- IIIIII	18	72.00
	Subsistencia	IIIII	7	28.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00

Características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Conoce el termino gestión de calidad	Si	IIIIIIII-III	15	60.00
	No		0	0.00
	Tengo cierto conocimiento	IIIIIIII	10	40.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
Técnicas modernas de la gestión de calidad	Benchmarking	III	4	16.00
	Atención al cliente	IIIIIIII- IIIIIIII-I	21	84.00
	Empowerment	-	0	0.00
	La 5 s	-	0	0.00
	Outsourcing	-	0	0.00
	Otros	-	0	0.00
	Ninguno	-	0	0.00
Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00	
Dificultades para la implementación de la gestión de calidad	Poca iniciativa	IIIIIIII-III	13	52.00
	Aprendizaje lento	III	4	16.00
	No se adapta a los cambios	III	3	12.00
	Desconocimiento del puesto	IIII	5	20.00
	Otros	-	0	0.00

	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal	La observación	IIIIIIII-III	15	60.00
	La evaluación	IIIIIIII	10	40.00
	Escala de puntuaciones	-	0	0.00
	Evaluación de 360°	-	0	0.00
	Otros	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Si	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
	No	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la empresa	Si	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
	No	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
Conoce el termino atención al cliente	Si	IIIIIIII- IIIIIIII-II	22	88.00
	No	-	0	0.00
	Tengo cierto conocimiento	III	3	12.00

	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda	Si	IIIIIIII- IIIIIIII	20	80.00
	No	-	0	0.00
	A veces	IIII	5	20.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
La atención al cliente es fundamental para que este regrese	Si	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
	No	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
Herramientas que utilizan para un servicio de calidad	Comunicación	IIIIIIII- IIIIIIII	20	80.00
	Confianza	IIII	5	20.00
	Retroalimentación	-	0	0.00
	Ninguno	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
Principales factores de un servicio de calidad	Atención personalizada	IIII	6	24.00
	Rapidez en la entrega de los productos	IIIIIIII-III	16	64.00
	Las instalaciones	III	3	12.00
	Ninguna	-	0	0.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-III	25	100.00
	Buena	IIIIIIII-III	16	64.00

La atención que brinda a los clientes	Regular	IIIIIIII	9	36.00
	Mala		0	0.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-IIII	25	100.00
Considera que está dando una mala atención	No tiene suficiente personal	IIIIIIII	8	32.00
	Por una mala organización de los trabajadores	IIIIIIII-III	13	52.00
	Si brindan una buena atención al cliente	IIII	4	16.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-IIII	25	100.00
Resultados obtenidos brindando una buena atención	Clientes satisfechos	IIIIIIII	7	28.00
	Fidelización de los clientes	IIII	4	16.00
	Posicionamiento de la empresa		0	0.00
	Incremento en las ventas	IIIIIIII-III	14	56.00
	Total	IIIIIIII- IIIIIIII-IIII	25	100.00

Anexo 07

Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

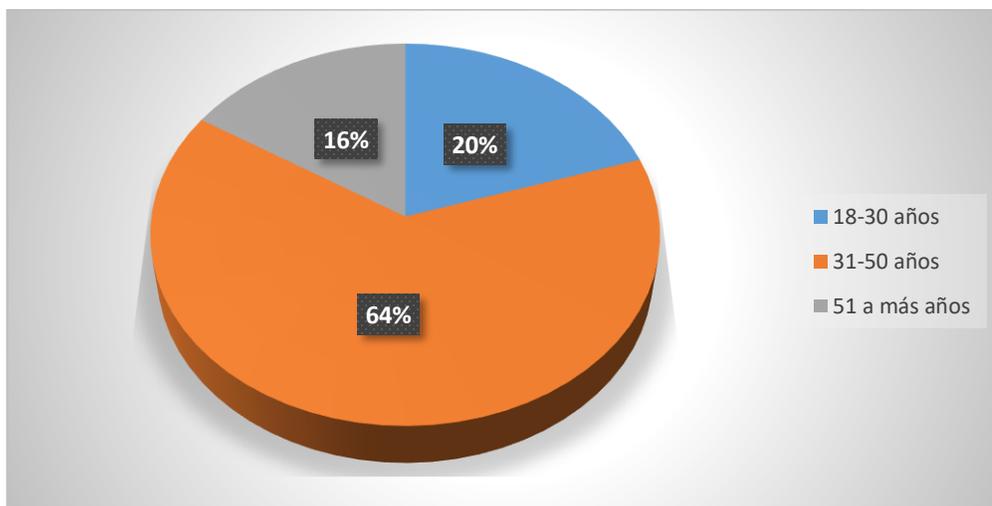


Figura 1. Edad del encuestado

Fuente. Tabla 1

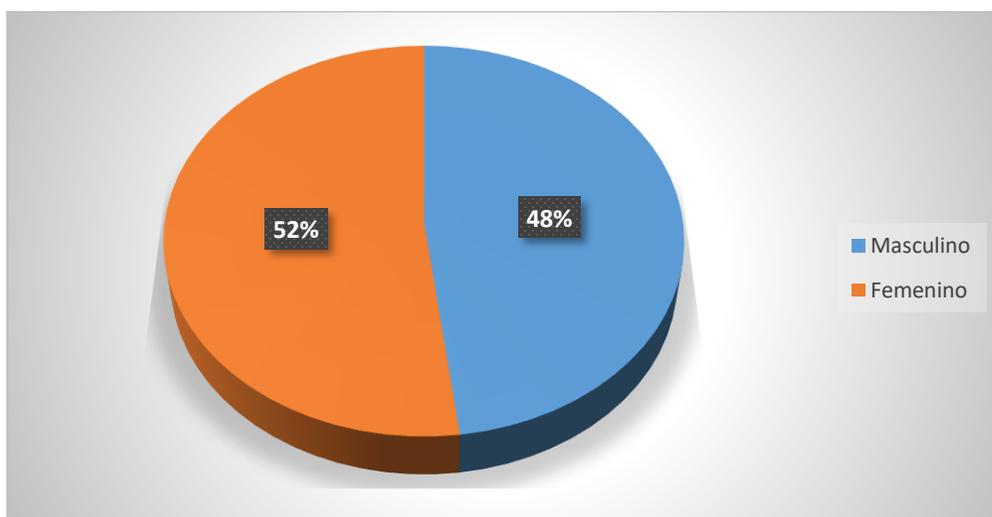


Figura 2. Género

Fuente. Tabla 1

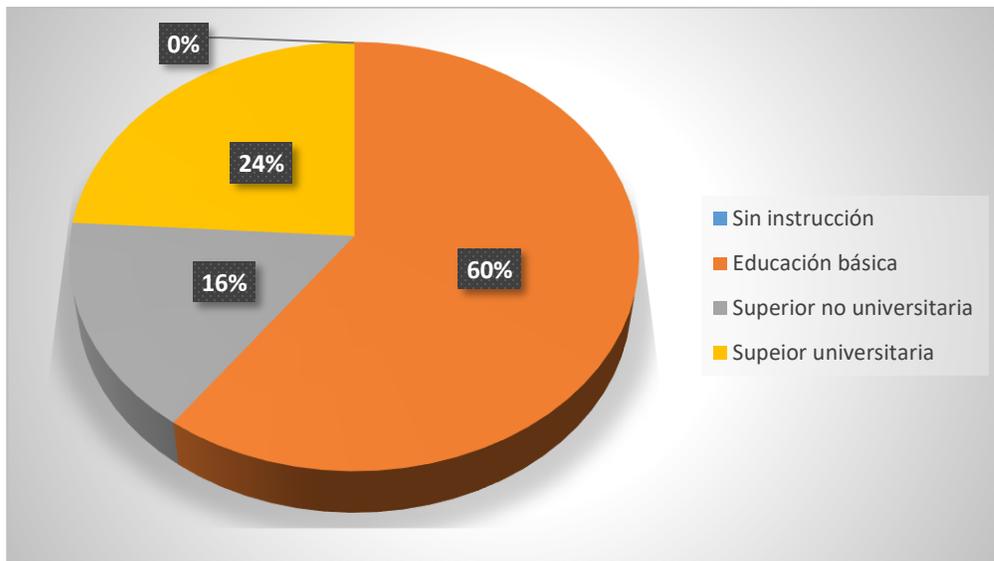


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente. Tabla 1

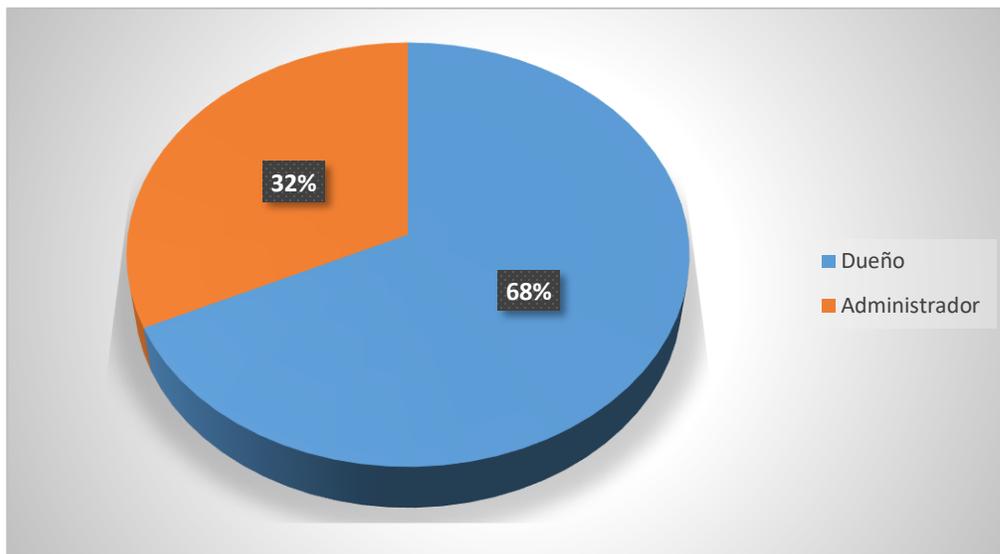


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente. Tabal 1

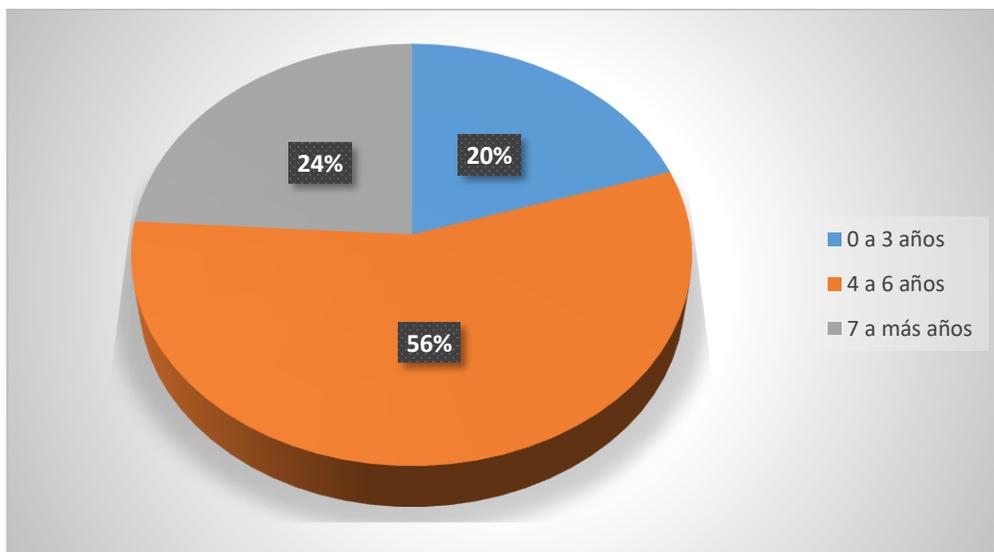


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente. Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

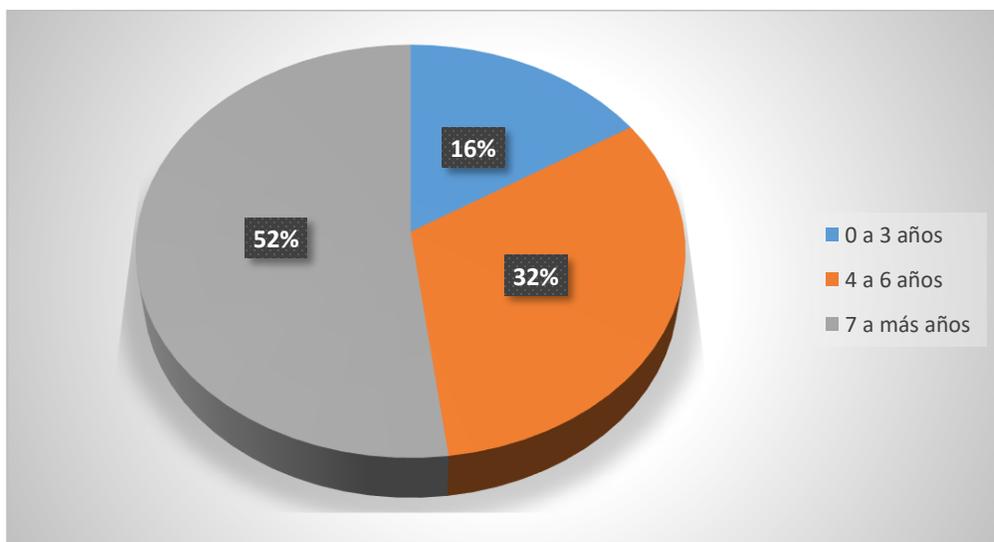


Figura 6. Tiempo de permanecía en el rubro

Fuente. Tabla 1

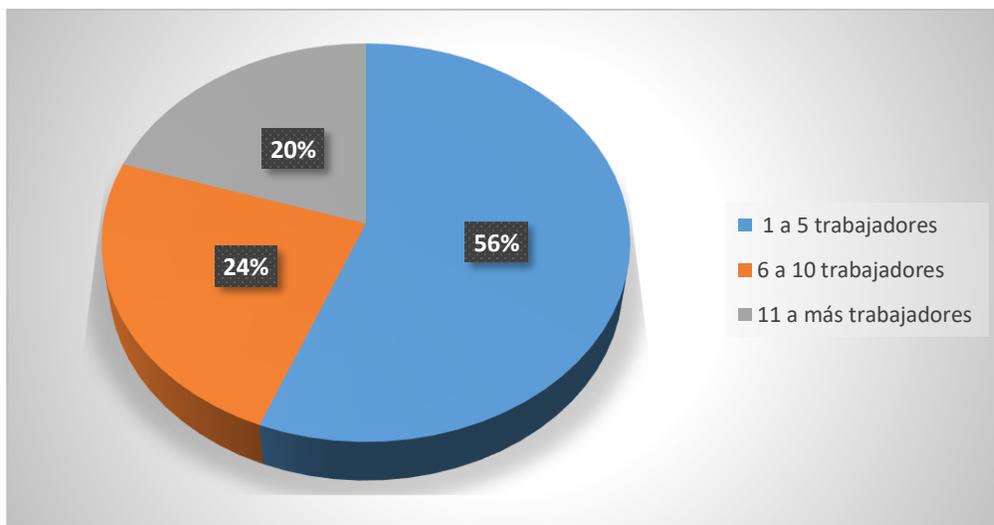


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente. Tabla 2

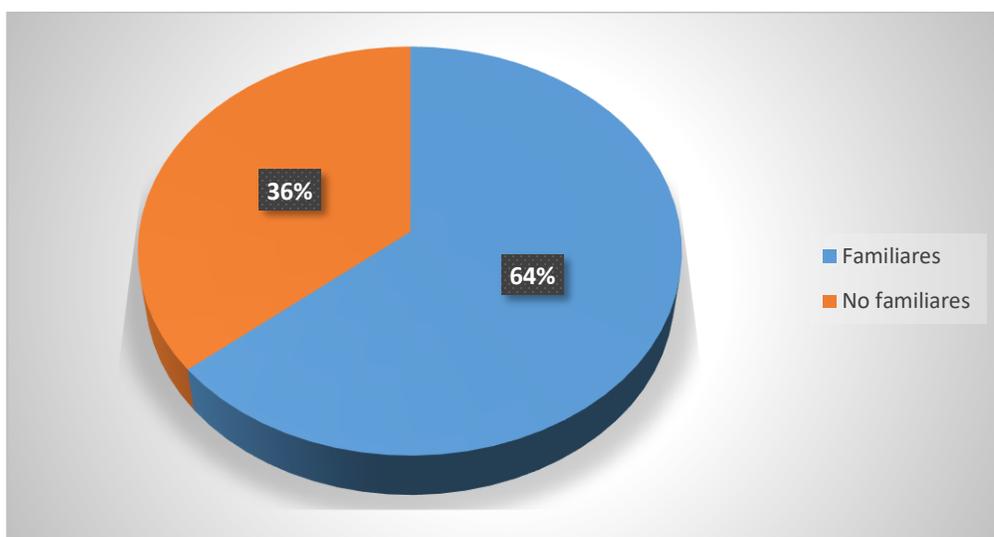


Figura 8. Personas que trabajan en las MYPES

Fuente. Tabla 2

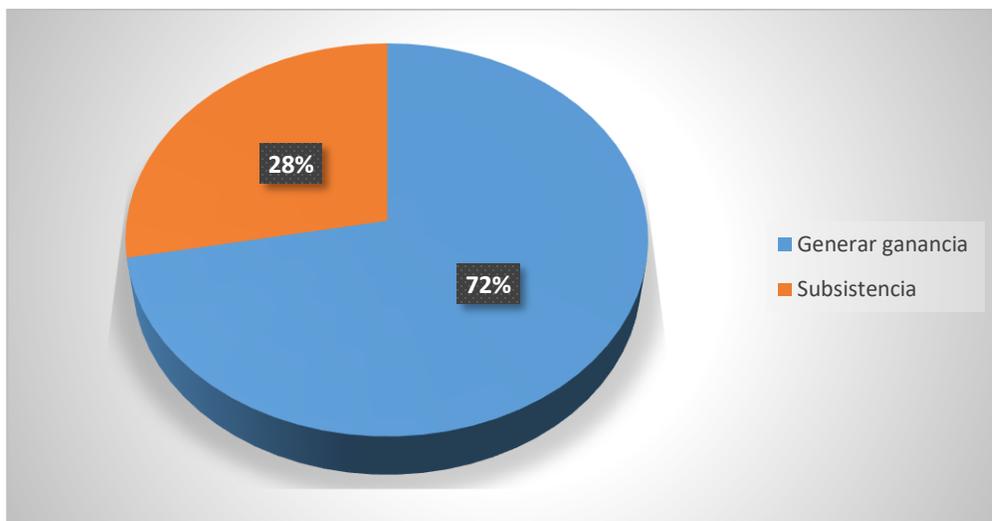


Figura 9. Objetivo de creación

Fuente. Tabla 2

La atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

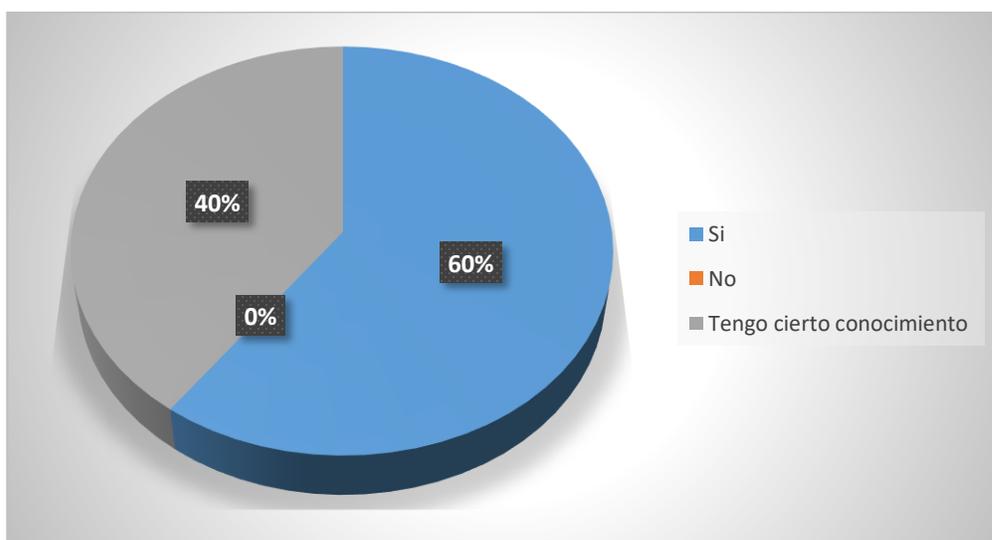


Figura 10. Conoce el término gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

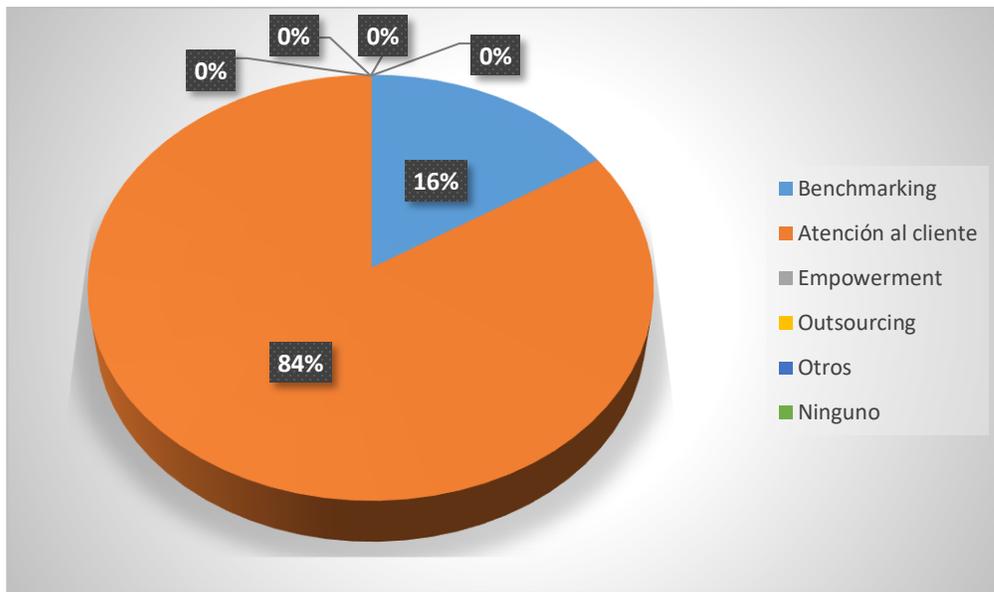


Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

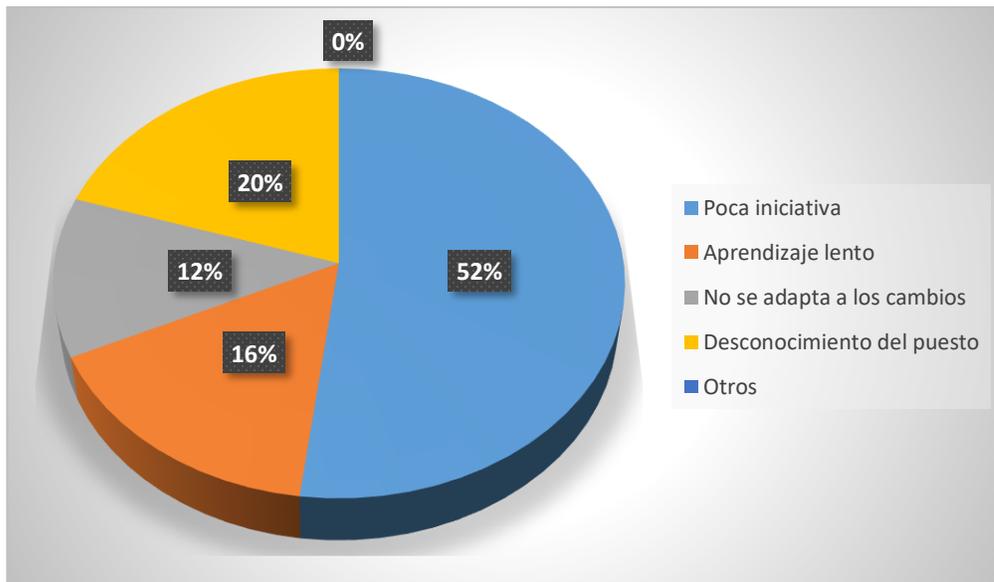


Figura 12. Dificultades de los trabajadores que impiden la implementación de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

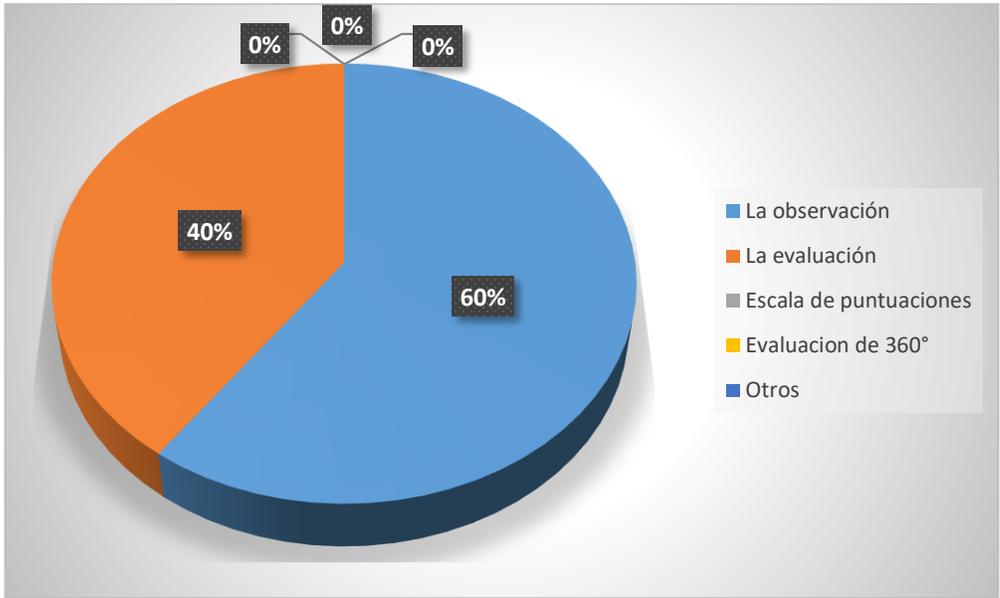


Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente. Tabla 3

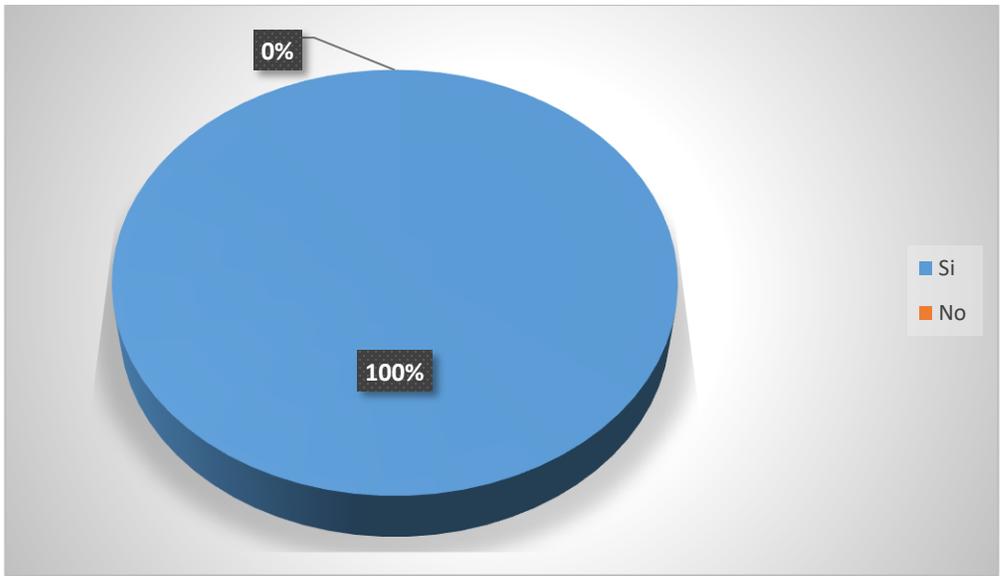


Figura 14. La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Fuente. Tabla 3

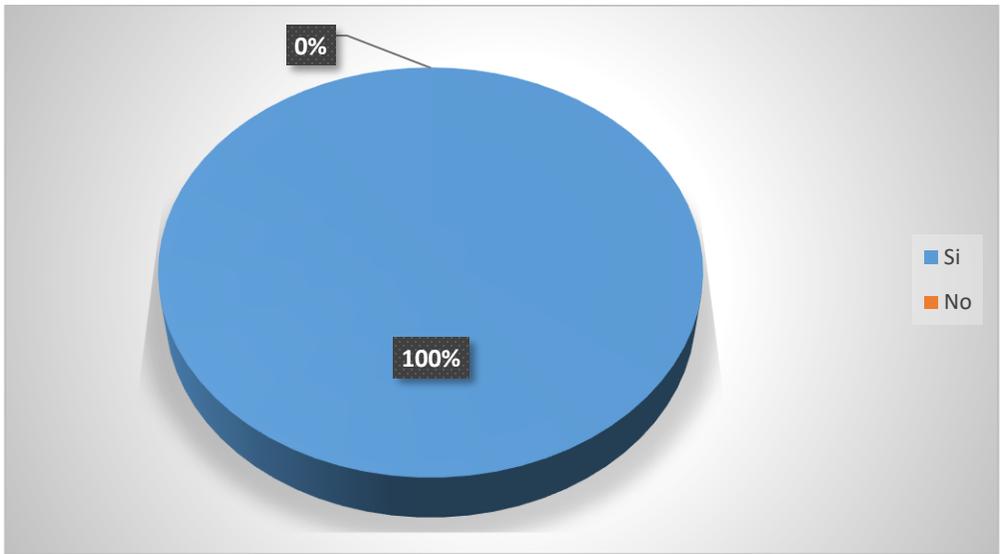


Figura 15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la empresa

Fuente. Tabla 3

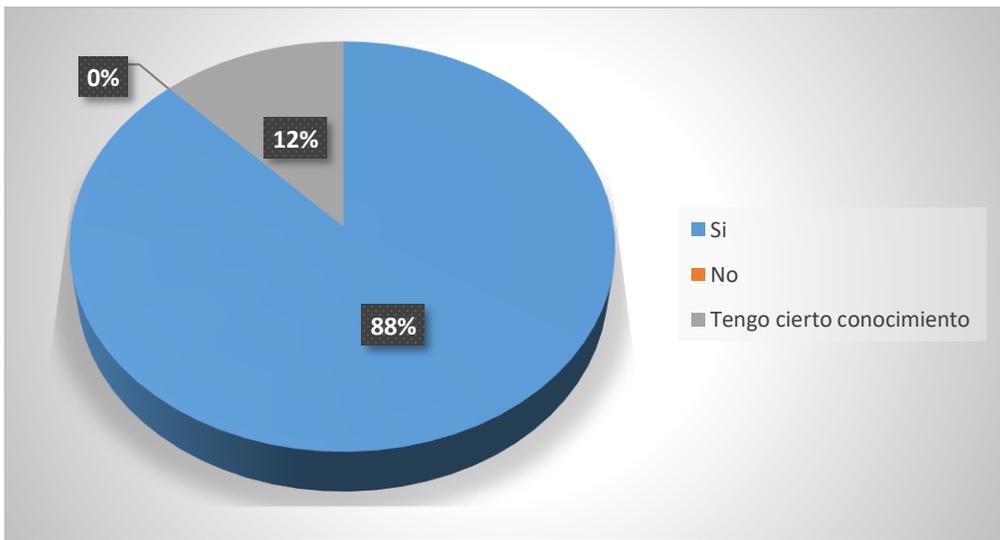


Figura 16. Conoce el término atención al cliente

Fuente. Tabla 3

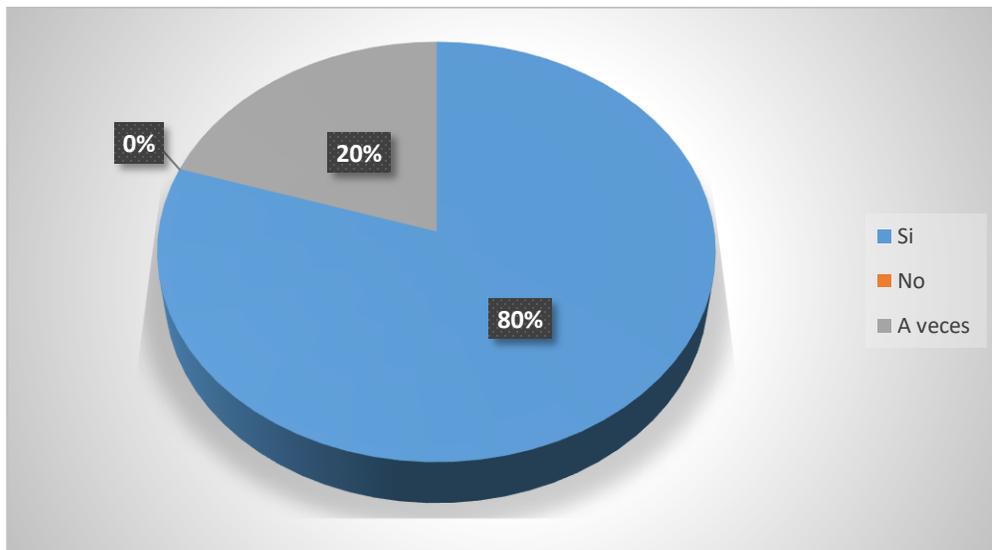


Figura 17. Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda

Fuente. Tabla 3

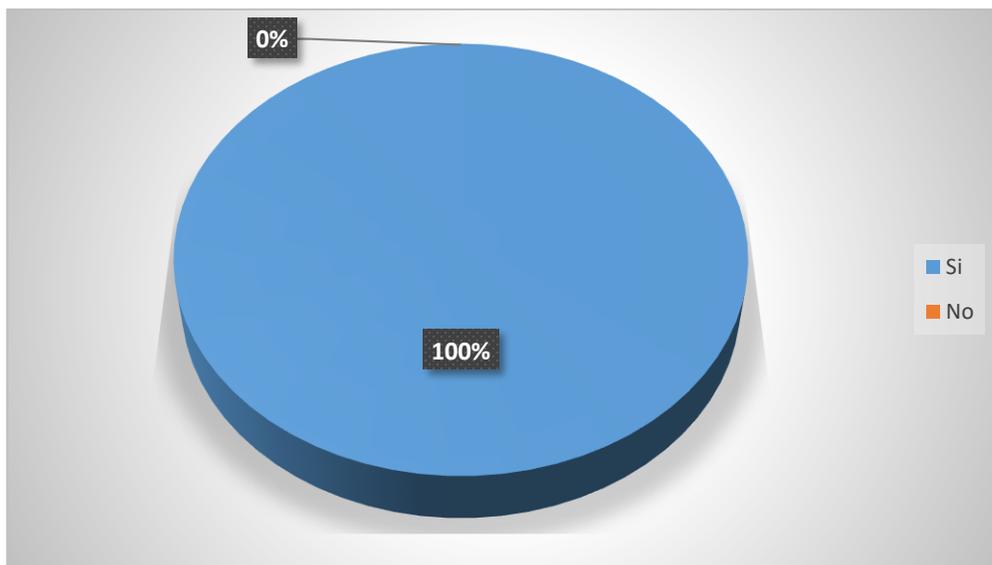


Figura 18. La atención al cliente es fundamental para que este regrese

Fuente. Tabla 3

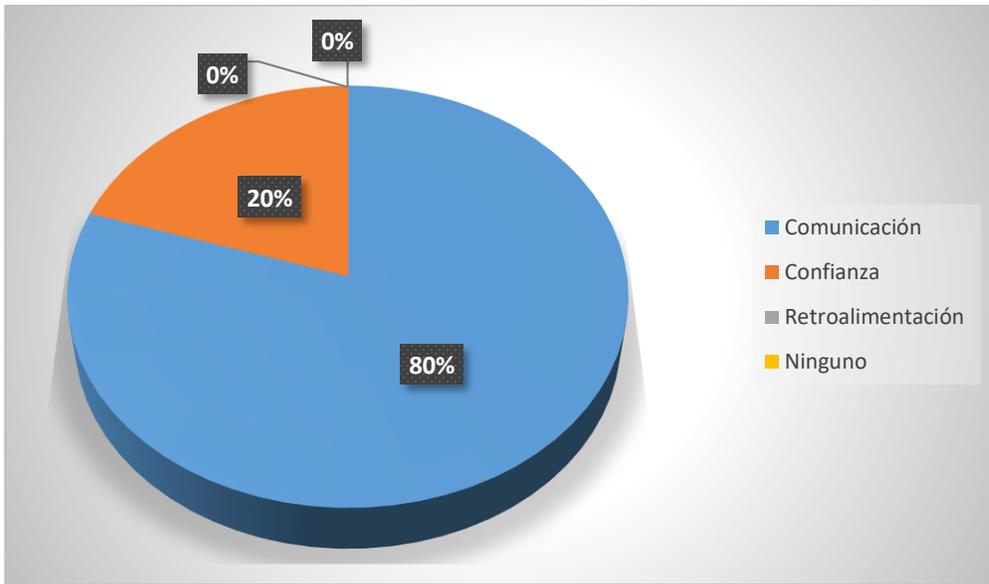


Figura 19. Herramientas que utilizan para un servicio de calidad

Fuente. Tabla 3

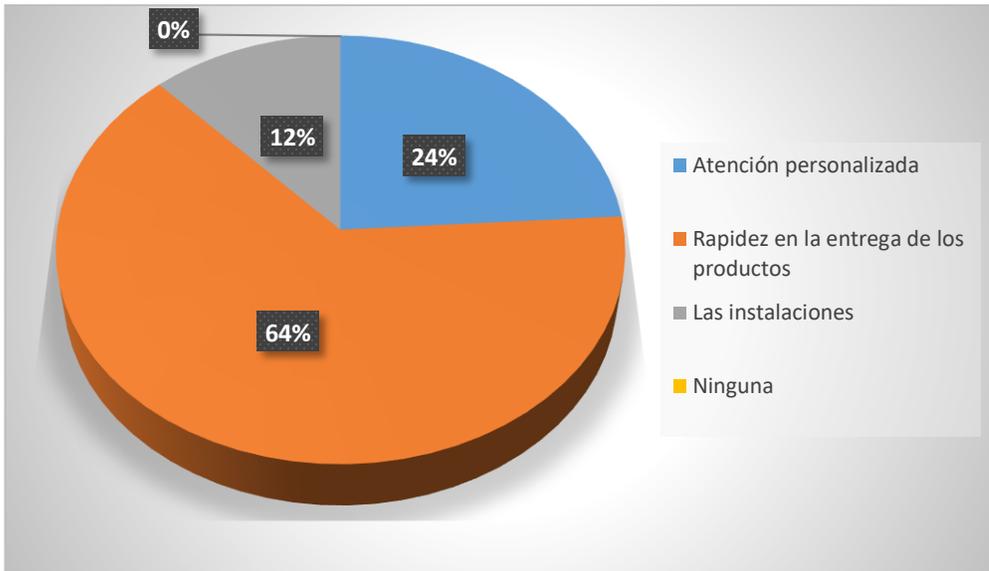


Figura 20. Principales factores para un servicio de calidad

Fuente. Tabla 3

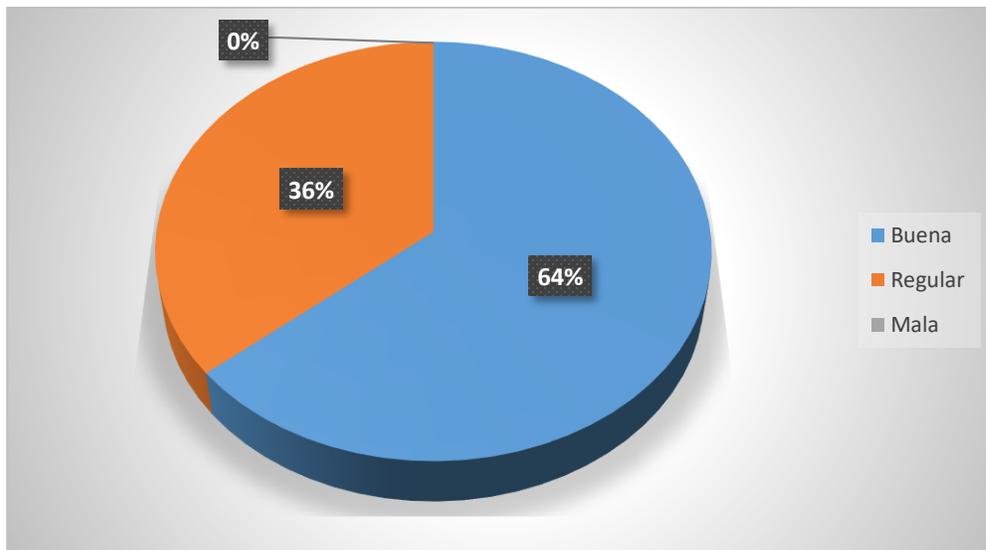


Figura 21. La atención que brinda al cliente

Fuente. Tabla 3

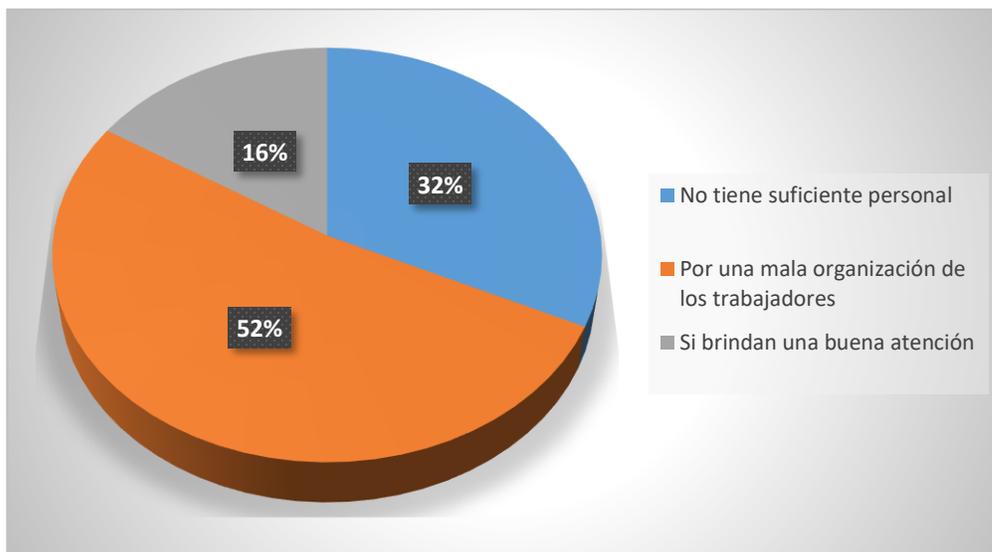


Figura 22. Consideran que están dando una mala atención al cliente

Fuente. Tabla 3

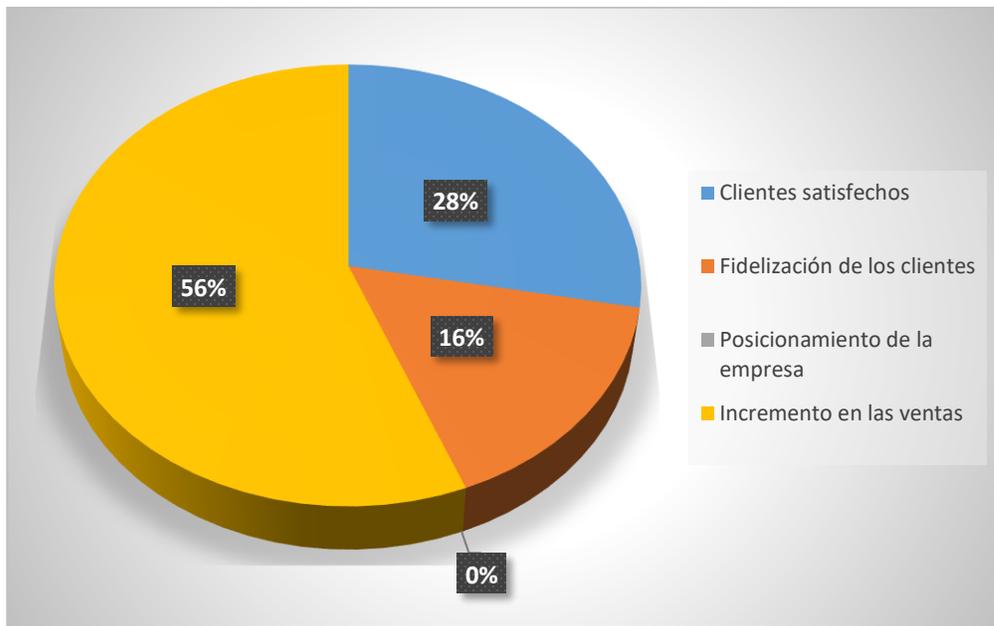


Figura 23. Resultados obtenidos brindando una buena atención

Fuente. Tabla 3