



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA ATENCIÓN AL
CLIENTE EN MYPE RUBRO BODEGAS DE URB. LAS
PALMERAS CASTILLA PIURA, 2022**

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

AUTOR:

SEMINARIO MONZON, JHONATAN EDMUNDO

ORCID: 0000-0002-5582-9399

ASESORA:

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO**AUTORA**

Seminario Monzón, Jhonatan Edmundo

ORCID: 0000-0002-5582-9399

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

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela profesional de Administración, Piura, Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. José Germán, Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. María Isabel, Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Dra. Mercedes René Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme y permitirme seguir adelante cumpliendo mis metas, a las Mype por todo el apoyo brindado durante mi proceso de investigación, a los propietarios y trabajadores, de la misma forma el apoyo a mi docente por los conocimientos brindados.

DEDICATORIA

A mis padres por enseñarme valores y ganas de superación, a mi esposa por su apoyo incondicional, a mis hijas, a mis hermanos porque confiar en mí y en mis ganas de salir adelante.

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Gestión de calidad basada en la atención al cliente en Mype rubro bodegas de Urb. Las Palmeras Castilla Piura, 2022”. Presenta como objetivo principal: Definir cómo es la gestión de calidad basada en la atención al cliente en Mype rubro bodegas de Urb. Las Palmeras Castilla Piura, 2022, se utilizó la metodología es de nivel descriptiva, tipo cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Las unidades económicas en estudio son 3 bodegas, con una muestra de 8 trabajadores y 167 clientes en lo que concierne a la variable gestión de calidad y para variable atención al cliente está conformada por 167 personas que está destinada para los clientes se aplicó la técnica de encuesta e instrumento de recojo de datos la cual fue validada por expertos en administración, realizando 11 preguntas para Gestión y 9 preguntas para atención al cliente. Entre los principales resultados que se obtuvieron en caso de la variable gestión de calidad se determinó que un 91.27% de los empleados manifiesta que las Mype se enfocan en conseguir sus objetivos mensuales. Así mismo, el 78.80% considera que su jefe es un buen líder. Por otro lado en cuanto a atención al cliente el 94.10% de los clientes manifiestan que los productos y servicios de la Mype si lo satisfacen, además el 94.10% también considera que si hay garantía de la Mype ante un cambio o devolución de producto. Se concluyó que las Mype si se enfocan en logro de objetivos, los jefes son buenos líderes, sus productos satisfacen a los clientes y dan garantía ante cambio o devolución.

Palabras clave: Gestión, Calidad, Atención, cliente.

ABSTRACT

The present investigation entitled: "Quality management based on customer service in MYPE winery category of Urb. Las Palmeras Castilla Piura, 2022". Presents as main objective: Define how quality management is based on customer service in MYPE winery category of Urb. Las Palmeras Castilla Piura, 2022, the methodology was used is descriptive level, quantitative type, non-experimental design and court cross. The economic units under study are 3 bolyds, with a sample of 8 workers and 167 clients in what concerns the quality management variable and for the customer service variable it is made up of 167 people who are destined for the clients, the technique of survey and data collection instrument which was validated by administration experts, asking 11 questions for Management and 9 questions for customer service. Among the main results obtained in the case of the quality management variable, it was determined that 91.27% of the employees state that the Mype focus on achieving their monthly objectives. Likewise, 78.80% consider that their boss is a good leader. On the other hand, in terms of customer service, 94.10% of customers state that the products and services of the MYPE do satisfy them, in addition, 94.10% also consider that there is a guarantee of the MYPE before a change or return of product. It is concluded that the Mype if they focus on the achievement of objectives, the bosses are good leaders, their products satisfy the clients and they give a guarantee before exchange or return.

Keywords: Management, Quality, Attention, customer.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas de la investigación	17
III. HIPÓTESIS.....	21
IV. METODOLOGÍA	22
4.1. Diseño de la investigación.....	22
4.2. Población y muestra	22
4.3. Definición y Operacionalización de las Variables	26
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
4.5. Plan de análisis	28
4.6. Matriz de Consistencia.....	29
4.7. Principios éticos	30
V. RESULTADOS.....	31

5.1. Resultados	31 ^{ix}
5.2. Análisis de Resultados	36
VI. . CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
6.1. Conclusiones	41
6.2. Recomendaciones.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	46
Anexo 01: Cuestionario.....	46
Anexo 02: Validación de instrumento de recolección de datos	48
Anexo 03: Protocolo de consentimiento firmado.....	54
Anexo 04: Carta no adeudo.....	57
Anexo 05: Pantallazo turnitin.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Grafico de barras que representa a enfoques de gestión de calidad	31
Figura 2: Grafico de barras que representa a factores de gestión de calidad	32
Figura 3: Grafico de barras que representa a factores de gestión de calidad	33
Figura 4: Gráfico de barras que representa a importancia de atención al cliente	34
Figura 5: Gráfico de barras que representa a características de atención al cliente ...	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Enfoques de gestión de calidad.....	31
Tabla 2: Factores de gestión de calidad	32
Tabla 3: Factores de gestión de calidad	33
Tabla 4: Importancia de atención al cliente	34
Tabla 5: Características de atención al cliente	35

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Relación de las Mype	23
Cuadro 2 Fuentes de información	24
Cuadro 3 Matriz de Operacionalización de las Variables	26
Cuadro 4 Matriz de Consistencia	29

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por título “Gestión de calidad basada en la atención al cliente en Mype rubro bodegas de Urb. Las Palmeras Castilla Piura, 2022” proviene de la línea de investigación “Gestión de calidad en los procesos administrativos en las Micro Pequeñas Empresas” la cual es asignada por la Escuela profesional de administración de la universidad ULADECH CATÓLICA.

El estudio tiene como fin principal ofrecer información sobre la gestión de calidad y la atención al cliente con la intención de conocer la importancia de estas variables y su aporte benéfico que puedan dar para que las Mype logren sus objetivos mejorando su desenvolvimiento en el mercado competitivo que se desarrollan.

Las Mype juegan un papel muy importante en las economías de los países del mundo, más del 70% de los peruanos trabajan en Mype, y además de aportar al producto interno bruto, el valor total de los bienes y servicios finalmente es el 43% fabricados por las micro y pequeñas empresas que pueden utilizar la mejor tecnología del mercado para lograr el dominio y liderazgo de su marca. (Diario gestión, 2020)

En esta época, las MYPE reflejan un sector importante de la estructura productiva del Perú. Según información del Ministerio del Trabajo, las MYPE concentran más del 80% de la población de la PEA (población económicamente activa, generando así el 45% del Producto Interno Bruto (PIB) son de gran importancia para el desarrollo de la economía del Perú donde representan la creación de empleo, el alivio de la pobreza a través de la generación de ingresos económicos, el fomento del espíritu empresarial como fuente de crecimiento, especialmente en el sector privado. (Vásquez, 2019).

El distrito de Castilla es uno de los nueve que conforman la provincia de Piura en donde se abrieron varios proyectos para que más familias puedan optar por una casa propia una de ellas es la urbanización las palmeras que se encuentra dentro del proyecto

del grupo centenario donde actualmente a pesar de su corto tiempo ya cuenta ya con casi 996 familias creciendo a pasos agigantados. (León, 2019)

Las Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organizaciones o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Es por ello que en el distrito de castilla existe gran demanda de bodegas que se dedican al servicio de abarrotes e insumos de primera necesidad, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes. (Juárez, 2021)

La crisis económica generada por la enfermedad del coronavirus (COVID-19) tiene un impacto importante en los países de América Latina y el Caribe y golpea la estructura productiva y empresarial debilitándolas y haciéndolas más vulnerables ante esta situación. La crisis económica tiene su origen tanto en la oferta como en la demanda. Las restricciones sociales generaron la suspensión, total o parcial, de las actividades productivas. Este efecto ha sido más fuerte en sectores cuyas actividades implican aglomeración y cercanía física (turismo, espectáculos, hoteles y restaurantes, transporte y servicios personales), mientras que ha sido menor en aquellos que se han considerado indispensables (alimentos, desinfectantes, artículos de limpieza, medicamentos e insumos y equipos médicos). (Sernaque, 2020)

Las bodegas en nuestro país representan más del 72% de las ventas minoristas ya que por el primer alcance de los hogares peruanos para consumir productos para el día a día. En la población del territorio peruano comprende clase alta, media, baja y muy bajos con escaso poder adquisitivo, lo que hace que la mayoría de ellos acuda a una bodega ya que solo cuentan con el gasto del consumo del día. Cuando comenzó la pandemia del SARS Cov 2, se convirtieron en herramientas esenciales para el

mantenimiento diario de los hogares, proveyendo de primera necesidad para una canasta de alimentos. (Diario Gestión, 2020).

Cuando hablamos del ámbito interno, nos referimos a la cadena de valor, según esta es una herramienta estratégica que nos permite conocer las actividades de una organización además nos ayuda a poder identificar las ventajas competitivas. (González & Rodríguez, 2018)

En cuanto a la estructura toda Mype debe contar con una estructura interna para realizar un proyecto de negocio, aquí el propietario deberá también hacer la selección del personal que cumpla con diversas habilidades y destrezas. (Ipanaqué, 2019)

Los inconvenientes que presentan las bodegas de la urbanización las palmeras están relacionados con la falta de conocimiento de gestión, en el financiamiento recursos humanos y otras actividades que realizan las empresas para cumplir con sus objetivos trazados y perdurar en el tiempo. (Salazar, 2019)

Se hace necesario identificar las cualidades de las empresas con respecto a dos puntos importantes se tiene que ver con la forma de administración que tiene la empresa y que funcione correctamente, como se sabe en el Perú muchas de las Mype nacionales no logran cumplir con los estándares de calidad exigidos. Existen diferentes tipos de empresas, en algunas se hace mayor uso del buen trato en relación a la atención al cliente como herramienta para generar fidelidad al público, como es el caso de los restaurantes, donde la atención al cliente es fundamental para la retención del consumidor. (Vera, 2019).

En las bodegas de la urbanización las palmeras, tanto el dueño como el personal en su mayoría no se encuentran capacitados, entonces no existe una buena organización interna, ni delegación de funciones, por ello los errores son continuos, ocasionando que muchas empresas no hayan estado preparadas para afrontar un fenómeno como la pandemia del Covid 19 provocando el cierre de algunas.

Las bodegas son representantes de una parte de la economía Peruana por su gran volumen en las ventas anuales generadas por los bodegueros; y así mismo por ser generadoras de empleo para muchas personas. Del mismo modo, este formato, representa el canal de mercadeo más poderoso de consumo masivo, y crea una relevancia de poder en lo que concierne a las grandes empresas. (Suarez, 2019)

Podemos ver también el perfil de los trabajadores de las bodegas de la urbanización las palmeras se caracterizan en el caso de los dueños por no contar con una profesión terminada y en el caso de los empleados aun llevan una carrera universitaria en curso.

Las empresas ganan porque los empleados estén motivados y bien pagados esto se debe priorizar porque tener suficientes empleados que se sientan bien es la misión central de cada empresa. (Martínez, 2019)

El equipo y material utilizado por las bodegas en la urbanización encontramos vitrina para exhibir los productos, congeladoras, tables, laptops, balanza, anaqueles para mercadería y productos de desinfección al momento de ingresar a ellas, actualmente se rigen a las normas de bioseguridad que dispone el estado.

En los recursos de capital las Mype en su mayoría fue un financiamiento externo que obtuvieron mediante un préstamo para poder implementar una bodega que ofrezca variedad de productos y el cliente no tuviera la necesidad de buscar los productos fuera del condominio.

Las garantías financieras y las líneas de crédito sumadas, por supuesto, al dinero en efectivo, son los recursos económicos de los que dispone la empresa. Es evidente que este último tipo de recursos tiene una importancia trascendental para la supervivencia del proyecto empresarial. (Madiedo, 2019)

Con relación a la infraestructura se debe tener en cuenta que es una pieza importante de la empresa para garantizar la salud y la seguridad de los clientes, tener unas

instalaciones bien iluminadas y espaciosas donde sus productos se exhiban correctamente. (Gómez, 2019)

La infraestructura de las bodegas estudiadas es de material de ladrillo con buenos acabados ya que estas funcionan en las viviendas de los dueños en un espacio de la casa establecido para el negocio y con vista hacia la calle.

Entre los factores externos podemos observar los factores políticos externos, entre ellos las leyes, reglamentos emitidos por el Ministerio del Trabajo, Supervisión Tributaria, Registro Público, Turismo y Ministerio de la producción. (Encalada, 2018)

Con respecto al aspecto laboral del régimen especial tienen derecho a percibir por lo menos la remuneración mínima vital (actualmente, S/. 930.00), de conformidad con la Constitución y demás normas legales vigentes, la jornada de trabajo de los trabajadores de las Mype es de ocho (08) horas diarias o cuarenta y ocho (48) semanales, al igual que el régimen laboral común. Sin embargo, en los centros de trabajo cuya jornada laboral se desarrolle habitualmente en horario nocturno, no se aplicará la sobretasa del 35% de la remuneración vital prevista para el régimen común. El descanso semanal obligatorio y el descanso en días feriados se rigen por las normas del régimen laboral común de la actividad privada, vacaciones por 15 días, pagar descansos por accidentes ocurridos en la empresa, 2 gratificaciones por año (julio y diciembre) y compensación por tiempo de servicio (Diario Gestión, 2018)

Las Mype en estudio se hayan en el régimen especial a pesar de contar con muy poco personal se rigen a todas las normas establecidas por la ley y así garantizar el trabajo de sus colaboradores.

Con relación al factor económico y viendo la manera de hacer incrementar sus ingresos optan por diferentes alternativas para promocionar sus bodegas utilizando a propagandas de volantes donde ofrecen sus productos, perifoneo y promociones de descuento.

En lo socio cultural el distrito de castilla debe dar prioridad a las diversas necesidades de las personas con la finalidad de mejorar el desarrollo social de la población, adaptando nuevas estrategias para el bien de la ciudadanía. (Diario el Tiempo, 2018)

En la tecnología las bodegas y todos los negocios es una estrategia en la que siempre deberían invertir ya que es una herramienta predominante en los mercados, aunque hoy en día no todos los negocios sobresalen por tener nuevas tendencias tecnológicas y esto hace esto que se estanquen en el atraso. (Pérez, 2019)

El ámbito ecológicos es un aspecto de valor relevante en estos tiempos, que refleja el nivel de desarrollo y de cultura de la sociedad actual, las Mype del sector rubro bodegas de la urbanización las palmeras si se encuentran comprometidas para el crecimiento de su comunidad ya que buscan y ayudan con el bienestar de los habitantes siendo en estos tiempos la responsabilidad social es de suma importancia. (Razuri, 2021)

Por lo antes detallado se plantea el siguiente enunciado de problema: ¿Cómo es la Gestión de calidad basada en la atención al cliente en Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022? tiene como objetivo general: Definir cómo es la Gestión de calidad basada en la atención al cliente en Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022 y además presenta cuatro objetivos específicos (a) Describir los enfoques de gestión de calidad en las Mype rubro bodegas de Urb. Las Palmeras Castilla Piura, 2022 (b) Identificar los factores de la gestión de calidad en las Mype rubro bodegas de Urb. Las Palmeras Castilla Piura, 2022 (c) conocer la importancia de atención al cliente en las Mype rubro bodegas de Urb. Las Palmeras Castilla Piura, 2022 (d) Identificar las características de atención al cliente de las Mype rubro bodegas de Urb. Las Palmeras Castilla Piura, 2022.

Esta investigación se justifica de manera práctica ya que permitirá a las Mype deben comprender y definir gestión de calidad basada en la atención al cliente que le

permitan desarrollar a las empresas buenas estrategias para lograr desarrollar los objetivos preestablecidos. Además, a través de esta investigación la autor cumple con los requisitos implantados por la SUNEDU para obtener el título de Licenciado en Administración.

Se justifica de manera ser metodológica, porque permite elaborar instrumentos de recojo de datos que valdrán para ser consultados por otros estudiantes sirviendo como referencia para investigaciones similares que trabajen las variables Gestión de calidad y Atención al cliente.

Se justifica de manera teórica porque el desarrollo del marco teórico se relaciona con la gestión de calidad y atención al cliente estableciendo reflexión y debate sobre la ciencia existente de la investigación, de tal manera que se examinan las teorías y se demuestra con los resultados lo cual permite objetar o ratificar la veracidad de un modelo teórico en una realidad.

De manera Institucional porque a través de esta indagación realizada de manera inapreciable permite dar relevancia a la Universidad en la que se encuentra el estudiante procesando su trabajo de investigación.

Por último se justifica de manera profesional porque el estudiante tiene como objetivo principal lograr las metas trazadas, para obtener un conocimiento extendido y general acerca de este tipo de indagaciones, lo cual a través de su elaboración y sustentación le permite obtener el grado profesional, además esta de información podrá ser tomada como referencia para investigaciones similares de las variables gestión de calidad y atención al cliente.

Se empleó la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos será la encuesta, con su instrumento el cuestionario encaminado a recopilar datos de la variable gestión de calidad

y atención al cliente; con una poblaciones finita e infinita y una muestra de 8 en trabajadores y 167 para clientes.

La investigación queda delimitada desde la perspectiva: Temática por las variables gestión de calidad y atención al cliente; psicográfica microempresas rubro bodegas; geográfica Castilla – Piura y temporal año 2022.

Entre los principales resultados se obtuvieron en caso de la variable gestión de calidad se determinó que un 91.27% de los empleados manifiesta que las Mype se enfocan en conseguir sus objetivos mensuales. Así mismo, el 78.80% considera que su jefe es un buen líder. Por otro lado en cuanto a atención al cliente el 94.10% de los clientes manifiestan que los productos y servicios de la Mype si lo satisfacen, además el 94.10% también considera que si hay garantía de la Mype ante un cambio o devolución de producto. Se concluyó que las Mype si se enfocan en logro de objetivos, los jefes son buenos líderes, sus productos satisfacen a los clientes y dan garantía ante cambio o devolución.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Variable: Gestión de calidad

Herrera, (2018) expone su investigación “*Diseño de un sistema de gestión de calidad para una microempresa*”, presentado en la Universidad Veracruzana con Sede en Xalapa-México. Se trata de una investigación exploratoria y descriptiva orientado a mejorar el desempeño de las empresas de alimentos y aumentar las ventas mediante un sistema de implementación de gestión de calidad. En la encuesta, 22 personas colaboraron con 50 colegas como un experimento para facilitar la recopilación de datos mediante un cuestionario estructurado. La conclusión destaca que el sistema de gestión de calidad recomendado beneficiará a la organización, ya que presenta una mejor posición estratégica que otros competidores que aún no han implementado el proceso. Se mantendrá una gestión sistemática, eficiente y productiva, que ayude a adaptarse a las necesidades del entorno, mejorar gradualmente las operaciones y eliminar defectos identificados, como falta de documentación, procesos no estandarizados, faltas de capacitación y brechas de comunicación.

Miranda, (2017) titulado “*Implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Pointpay International Chile Ltda. Basado en el estándar internacional ISO 9001:2000*” presentado en la Universidad Austral de Chile. Es un tipo de investigación explicativa con diseño descriptivo, Tiene como objetivo diseñar la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001:2000 que apoye el proceso de certificación de PointPay International Chile Ltda. Técnica de encuesta utilizada con cuestionario instrumental. La muestra de participación fue de 35 colaboradores, finalmente se concluyó que con la implementación del SGC se reflejó la

mejora en la satisfacción de los empleados y se rediseñó el proceso para eliminar la redundancia de procesos, lo que contribuye a una mayor eficiencia general del proceso.

Venegas, (2017) realizó una investigación denominada “*Diseño de un procedimiento para la gestión de calidad de los procesos operacionales en el restaurante - Súper Cuy del Cantón Cevallos*”, provincia de Tungurahua; presentada en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes de Ecuador. Tuvo como objetivo diseñar un procedimiento para la gestión de calidad de procesos operacionales en el Restaurante “Súper Cuy” del Cantón Cevallos. La presente investigación se desarrollará dentro de la modalidad metodológica de proyecto factible que pretende resolver un problema, la investigación será de tipo cualitativo- cuantitativo, con nivel exploratorio descriptivo y teniendo como principal conclusión contribuir a la adecuación de los servicios y aporten al desarrollo turístico local.

Pérez, (2017) quien presentó su investigación titulada “*Evaluación de la gestión de calidad y la satisfacción del cliente según modelo Servqual del servicio de delivery en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Huaraz, 2016*”; estudio realizado en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote filial Huaraz. La investigación es descriptiva de tipo cuantitativo no experimental; Su objetivo fue determinar la relación entre la evaluación de la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente con base en el modelo de servicio de entrega delivery 2016 para Mype en Huaraz. La información se recopila a través de encuestas y finalmente se concluyó que en 2016, el 72.4% de los encuestados de la empresa de servicios de entrega urgente Huaraz cree que la evaluación de la gestión de calidad en las pequeñas y medianas empresas siempre está orientada a la calidad; 23 clientes satisfechos; hasta que envían el producto o servicio del vendedor al consumidor.

Infantes, (2018) “*Gestión de calidad con uso de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector comercio- rubro distribuidora de abarrotes del distrito de*

Nepeña, provincia del Santa, año 2017". El estudio desarrollado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, es de tipo descriptivo nivel cuantitativo, diseño no experimental – transversal; Tiene como objetivo describir las características de la gestión de la calidad en el uso de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, Proyecto Área Comercial - Distribuidoras de Alimentos, Distrito de Nepeña, Provincia del Santo, 2017. Las conclusiones muestran que el 80% de los encuestados están satisfechos con el servicio al cliente porque brindan nuevos productos (90%), porque establecen metas (100%), pero no elaboran documentos de gestión adecuados (100%). Las personas juzgan midiendo el desempeño (90 %), el precio por costo (70 %), construyen el producto utilizando la estrategia de precio más bajo (80 %), la conclusión general es que funciona de acuerdo con los mismos principios de gestión de calidad para brindar un buen Servicio al Cliente.

Parrilla, (2019) la presente investigación tiene como título "*La gestión de la calidad y la competitividad en las mypes del sector comercio rubro bodegas del distrito de Hualmay, provincia de Huaura, 2018*" El objetivo general es identificar las características clave de la gestión de la calidad y la competitividad. El método de investigación es cuantitativo, transversal, no experimental, los resultados son representativos de dichas empresas. 68% de las personas son mujeres, y el 64% tienen más de 50 años. También se podría decir que las personas que van a trabajar son personas fuera del hogar, y el 68%. La mayoría de las empresas identifican constantemente a sus clientes potenciales en un 57 % y un 34 %, respectivamente.

La conclusión general es que para las Mype del rubro bodegas, la capacitación de su personal es importante porque creen que es importante para competir en el mercado.

Merino (2020) quien gestó su investigación denominada "*Gestión de calidad y el Kaizen en las Mype rubro abarrotes del mercado modelo de Talara, 2020*", investigación desarrollada en la Universidad Los Ángeles de Chimbote Piura. El estudio

fue descriptivo, cuantitativo, no experimental y transversal. Su objetivo fue identificar las características de mejora y gestión de la calidad de los alimentos MYPE grado 24 para el mercado modelo Thaler al 2020. Para recolectar la información, los técnicos encuestadores utilizaron un cuestionario con una sola herramienta, aplicado a una muestra de 384 clientes.

Teniendo como conclusiones que la satisfacción del cliente no solo está determinada por los resultados que siente, sino también por las expectativas del cliente con respecto al producto. En cuanto a la aplicación, se sugiere que la tienda de abarrotes no puede satisfacer plenamente sus necesidades debido a que el propietario no utiliza una estrategia comercial para mejorar la calidad del servicio y no contribuye a la calidad de vida de los clientes.

Sieza, (2020) La tesis titulada “*Gestión de Calidad y Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, año 2020*” presentada en la universidad los Ángeles de Chimbote Piura, se ha planteado como objetivo general “Describir la Gestión de Calidad y el Control de Inventarios en las MYPE rubro bodegas Av. Chulucanas Veintiséis de Octubre, 2020”. Este es un estudio de diseño cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal. Se tiene como conclusión que todas las empresas encuestadas estaban orientadas al cliente para satisfacer sus necesidades, adoptando un enfoque basado en procesos, comprometiendo a los empleados, teniendo en cuenta los principios de ISO al contar con una infraestructura adecuada y proporcionar a los clientes productos de calidad.

Camacho, (2021) La investigación titulada “*Gestión de calidad y atención al cliente en MYPES rubro bodegas, que ofrecen delivery, de la urbanización Piura año 2021*”, presentada en la universidad los Ángeles de Chimbote Piura tuvo como objetivo describir las características que tiene la gestión de calidad y atención al cliente en MYPES rubro bodegas de la urbanización Piura, año 2021. Se aplicaron métodos de diseño

cuantitativo, descriptivo, no experimental y transversal. Las conclusiones muestran que es importante para el sistema de compras que el 100% de los propietarios verifiquen el estado de los productos que reciben, así como el 100% de cumplimiento de los lineamientos de gestión de relaciones. En cuanto al servicio al cliente, el 94,7% de los clientes dijo que la flexibilidad es un indicador clave de la estructura del servicio y el 98,7% dijo que la lealtad a la bodega es una meta para mejorar la satisfacción.

Al final se encontró que el sistema de compras del almacén fue óptimo, ya que se verificó correctamente el estado del producto, desarrollaron reglas de gestión de la relación, ya que la relación se comunica con el proveedor, las ofertas y los clientes también. En cuanto a la estructura de servicio al cliente, que se prefiere por la flexibilidad, buena limpieza y seguridad, como lo demuestra, en términos de satisfacción del cliente, las viñas están en la mejor posición para una propuesta porque se enfocan en la lealtad.

2.1.2. Variable: Atención al cliente

Mesina & Ogeda (2017) "*Determinantes de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Los Ángeles*", cuyo trabajo se presentó en la Universidad de Concepción Chile. El presente es un estudio cuantitativo correspondiente a un proyecto no experimental de corte transversal para determinar los determinantes de la satisfacción del cliente en los supermercados de la ciudad de Los Ángeles. Se utilizó la técnica de estudio junto con sus herramientas y cuestionarios, y la muestra incluida en el estudio fue de 377 clientes. Concluyeron que al combinar otros factores, los clientes que consideraban la exclusividad como un factor importante en la elección de un supermercado estaban menos satisfechos. Finalmente, al contrastar las hipótesis se concluye que la calidad percibida de los clientes en los hipermercados es mejor que la calidad percibida de los clientes en otro tipo de supermercados.

Huitz (2017) exponen su investigación titulada "*Servicio al cliente en los supermercados Quetzaltecos*", en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. El

estudio realizado fue de tipo descriptivo, Finalmente, la investigación concluyo que los supermercados quetzaltecos experimentaban algunas falencias en la calidad de su servicio al cliente, sobre todo en la preocupación directa de los compañeros con los clientes debido a que no tenían los conocimientos suficientes sobre la atención al cliente y no desempeñaban las funciones de supermercado. Bien definido, provoca una atención no del todo satisfactoria. También se mencionaron la falta de espacio para distribuir adecuadamente los productos, el estacionamiento y la falta de una adecuada atención personalizada para que el cliente sienta que el servicio es realmente un servicio de primera.

Villar, (2019) *“Evaluación de la calidad de atención al cliente en los supermercados Burger Diner de Gualan, Zacapa”*; presentada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. El objetivo general fue evaluar la calidad de servicio al cliente en un supermercado Burger Diner en Gualan, Zacapa. El estudio fue descriptivo, transversal únicamente y no se realizaron experimentos. Concluyó que había una diferencia en las expectativas de los clientes entre los empleados y los gerentes, lo que explica por qué los gerentes no saben lo que necesitan sus clientes. Con base en la evaluación, se determina que el asociado comprende las expectativas del cliente porque tiene una relación directa y frecuente con él y los gerentes no lo son.

Vela & Zavaleta, (2019) *“Influencia de la calidad de atención al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus – Mall de la ciudad de Trujillo”*; presentada en la universidad nacional de Trujillo El estudio es descriptivo y correlacional, y propone un diseño transversal no empírico. El objetivo general fue conocer las características de calidad de servicio al cliente de Claro Tottus - cadena de centros comerciales de la ciudad de Trujillo. La principal conclusión es que la atención del servicio incide directamente en los niveles de ventas, es decir que si hay una buena atención del servicio se mejorarán los niveles de ventas.

Factores controlables como las cotizaciones del equipo de Claro, el trato amable de los promotores y la buena comunicación tienen un impacto positivo en las ventas. El 58 % de los factores controlables afectan el nivel de ventas, que se puede decir que es relativamente manejable debido a la amabilidad del promotor y la atención al cliente, mientras que el 42 % son incontrolables. Controlado ya que depende de factores externos (promociones que ofrece Movistar y Nextel).

Campos, (2019) “*Caracterización De La Capacitación y Atención al cliente En Técnicas De Venta En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio - Rubro Venta Al Por Menor De Productos Textiles Y Prendas De Vestir (Boutiques) Del Distrito De Huaraz, 2019*”, presentada en la universidad Cesar Vallejo de Trujillo. El objetivo general es caracterizar el curso de formación técnica para la venta de micro y pequeñas empresas del sector comercial - Retail Textil (Boutique) en el distrito de Huaraz, realizado en la casa universitaria Católica Los Ángeles de Chimbote en. La investigación es de carácter descriptivo y no experimental. En las conclusiones se detalla que el 53,33% de los empleados manifiestan que no prestan atención a las quejas de los clientes, y por último, la mayoría de los empleados no saben cómo atender a los clientes correctamente o incapacidad para resolver los problemas surgen todos los días, por lo que no reciben la atención que merecen.

García, (2018) “*Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las Mype del rubro grifos de la ciudad de Piura año 2017*”. En el contexto de las líneas de investigación de la Universidad ULADECH, se estableció como objetivo general: Determinar las características de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro grifos de la ciudad de Piura, año 2017. Con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no empírico y transversal. Las principales conclusiones son: Para la variable formación tenemos: Para el objetivo (a) 100% formación formal, se asume el objetivo (b) 100% mejora del conocimiento en posición mente. Entre las variables de servicio al cliente,

encontraron que para (c) el 100% de las respuestas ponderadas por costos y el 94% de las respuestas de innovación empresarial.

Arenas, (2020) “*Caracterización de la satisfacción del cliente y competitividad de las MYPE servicio rubro pollo a la brasa C. P La Arena-Piura, 2020*”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Piura. La investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal, tiene como objetivo general conocer las características de la satisfacción del cliente y competitividad de las MYPE servicio rubro pollo a la brasa C. P La Arena-Piura, 2020. Se puede concluir que los clientes encuestados todos expresaron insatisfacción por el mal servicio, expresada en aspectos como mal servicio, retraso en la entrega del producto, mal trato del agujero y mal personal de recepción; los factores de satisfacción del cliente MYPE son Desempeño Percibido, Expectativas, Satisfacción, Satisfacción del Cliente Percibida Baja ya que Pollería no superó sus expectativas en cuanto al Buen servicio y la buena atención y finalmente las empresas no satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes.

Rueda, (2018) “*Caracterización de la atención al cliente bajo el enfoque de la promoción de ventas en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro bodegas del distrito de la Lomas Piura, 2018*”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Piura. El objetivo general fue explorar las características de la atención al cliente MIPYME en la industria vitivinícola en Las Lomas Piura según Metodología, 2018. El estudio fue un diseño transaccional descriptivo, no experimental. En conclusión, hay una base más clara de que Mype no conoce el significado de la promoción, lo que no se ve reflejado en la atención al cliente, pero si ponen énfasis en ofrecer productos de calidad para garantizar el retorno de los clientes; pero carecen de stock de productos en sus almacenes.

Aldana, (2018) “*Caracterización de la atención al cliente y el financiamiento en las Mype del rubro librerías del mercado modelo central de Piura, año 2018*” El

objetivo general es caracterizar la atención al cliente y financiar la MYPE de la categoría de librerías del Mercado Central de Piura en el 2018. Tipos descriptivos, niveles cuantitativos y métodos de investigación no empíricos - project off. De corte transversal, los resultados se agrupan por finalidad. En conclusión los factores más importantes del servicio al cliente son la capacidad de respuesta y la satisfacción del producto, los que son relevantes para una estrategia de servicio al cliente son las promociones y los descuentos. De igual forma, en el caso de las fuentes de fondeo de librerías MYPE, en su mayoría cajas de ahorro municipales, en última el monto de financiamiento de las MYPE, en su mayoría mayor a diez mil nuevos soles.

2.2. Bases Teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Medina, (2018) el concepto básico de gestión de calidad es orientar a como las empresas deben manejarse para poder desenvolverse bien y poder lograr sus objetivos, es todo alcance primordial con el que debe contar toda empresa; para poder llegar a cumplir las metas trazadas durante los plazos establecidos creando que esta pueda permanecer en el tiempo dentro de mercado.

2.2.1.1. Enfoques de gestión de calidad

Morales, (2019) expresa que los enfoques hacen referencia a la relación existente en el conjunto de principios, práctico y técnico de calidad en las cuales se definen los siguientes enfoques como:

a) Inspección de productos: Refiere a que los productos imperfectos deben ser desechados en el instante para no brindárselos al consumidor.

b) Control de calidad: Los productos se elaboran bajo la verificación de un control estricto empleando en ellos la calidad.

c) Empresarial: Se logra considerar la relación operativa, estratégica y táctica; se busca vender para incrementar ingresos y reducir los egresos.

d) Áreas de trabajo: Impacta y da relevancia a la misión y visión en la calidad que las empresas y para ello se debe tener bien establecidas las funciones y áreas de los trabajadores donde se van a desarrollar.

e) Mejora continua: Implica la interacción en poder identificar y desarrollar el mercadeo empleando una dirección estratégica y evaluación de la gestión que les permita mejorar día a día.

2.2.1.2. Factores de gestión de calidad

Hurtado, (2019) nos detalla sobre la existencia de los factores de gestión de la calidad. Para poder lograr el mejor sistema de gestión se debe conocer siempre las herramientas y procesos que ayudarán a mejorar la operatividad. Entre ellos tenemos:

a) Liderazgo: Mantener un ambiente interno es la clave, para que los empleados se involucren en todas las tareas de la empresa y se logren las metas trazadas.

b) Gestión interna: Las empresas deben tener un buen manejo interno para lograr los objetivos, se deben establecer compromisos con el trabajo demostrando las habilidades y conocimientos de cada miembro que conforme la empresa y estos se utilicen para respaldar el negocio.

c) Capacitaciones: Se logra considerando nutrir los conocimientos básicos del personal mediante capacitaciones que ayuden a lograr mejores resultados de desempeño a favor del negocio.

d) Conocer al Cliente: Conocer las necesidades del cliente se debe considerar como un objetivo principal de cada empresa.

e) Decisiones Correctas: Para el crecimiento de la empresa se deben tomar decisiones de hechos o actos que se presenten en algún momento determinado.

f) Valor Agregado: Este es un obsequio que se le brinda a los clientes por su compra.

2.2.2. Atención al cliente

Hernández (2018), El servicio de atención al cliente es un conjunto de funciones relacionadas que ofrece el proveedor al cliente en el momento y lugar correcto y garantizar que tenga un buen servicio.

Gómez, (2018) Atención al cliente es cubrir las necesidades y expectativas del cliente para lo que respecta el servicio que requiere o va consumir.

2.2.2.1 Importancia de atención al cliente:

Karler (2019) nos indica que una buena atención al cliente radica en conocer su importancia:

a) **La competencia:** se debe estar un paso siempre delante de ella y se debe ofrecer productos diferentes a los clientes que no sean igual a nuestra competencia.

b) **Buena atención a los clientes:** Los usuarios son cada vez más exigentes, buscando no sólo la calidad, el precio, sino también el buen servicio, las cómodas condiciones, la rapidez en el servicio y el trato personalizado.

c) **Satisfacción al cliente:** Es muy factible que los clientes no regresen a consumir debido a que no recibieron una buena atención al cliente que llene sus expectativas.

d) **Buen servicio:** Nos dice que buen servicio se les debe dar a todas las personas que se acerquen al negocio, tal vez en ese momento no hayan ido consumir pero esto puede hacer que regresen.

2.2.2.1 Características de atención al cliente:

Villanueva, (2020) nos menciona que las características de Atención al cliente son importantes para el desarrollo de todo negocio y nos detalla las siguientes:

a) **Calidad:** A los usuarios les encanta saber qué está pasando con su producto y lo que es más importante quieren saber qué van a comprar un producto de

calidad. No intentes maximizar sus funciones para vender más, solo frustrarás a los usuarios.

b) Cumplido: Lo que ofreces en tus publicidades y descripción del producto debe ser leal y cumplirse al pie de la letra.

c) Transparente: Generar la confianza en el cliente permite que ellos consuman tu servicio con más seguridad, ya que esto permite que los usuarios vean con transparencia el negocio.

d) Stock de productos: Nos dice que no deberías ser un inventor de producto o servicio siempre se debe contar con stock suficiente de una manera que los clientes se acostumbren a siempre encontrar lo que buscan sin ir a otro lugar.

e) Garantía a los clientes: Si necesita devolver o cambiar un producto debido a una primera venta fallida, hágalo, está sujeto a la garantía, sus palabras y acciones son la garantía de su negocio.

III. HIPÓTESIS

En la investigación descriptiva no presentan hipótesis ya que los fenómenos se presentan en tipos de variables que representan diferentes valores y propiedades, por lo que no es necesario hacer suposiciones ya que solo se enumeran las características de la variable en su entorno real donde se desarrolla. (Espinoza, 2018)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de tipo cuantitativa porque se centra en la cuantificación de los datos recopilados mediante el instrumento del cuestionario que se realiza en la encuesta. Es una investigación que es muy utilizada para identificar y conseguir resultados universales de poblaciones grandes. Se utilizan herramientas informáticas, estadísticas, y operaciones para calcular la obtención de resultados. (Cano, 2017)

Fue de nivel descriptivo porque consiente recopilar y describir el ambiente del segmento demográfico y las propiedades de las variables en estudio (gestión de calidad y atención al cliente), sin alterar o manipular ninguna de las situaciones problemática centrándose exclusivamente el cálculo y descripción de las mismas. Es una investigación cuyo único propósito es conocer la realidad de algo mas no exponer causa o efecto. (Suarez, 2020)

El diseño que se utilizo es no experimental ya que la investigación se realiza sin alterar ni manipular ninguna variable se presentan los hechos tal y como están en su contexto real y en un tiempo establecido, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. Por lo tanto, para la realización de la investigación se utilizó el diseño no experimental y de corte transversal porque la dimensión y características estudiadas de las variables se pueden evaluar en un momento terminante donde se tiene como propósito describir y analizar las variables en estudio. (Vegas, 2020)

4.2. Población y muestra

Población

Es un conjunto de individuos, sujetos, empresas, etc. De forma limitada o ilimitada, el tamaño de una población con características en común es un factor

importante en el proceso de indagación y, dado por el número de factores que la componen, puede ser finita o infinita. (Editorial Grudemi, 2018)

P1: La población para la variable gestión de calidad fue dada por los indicadores inspección, control de calidad, enfoque empresarial, enfoques funcionales, enfoque de procesos, liderazgo, competencias y compromisos, capacitaciones y decisiones correctas cuya fuente fue dirigida a los trabajadores de las Mype siendo una población finita que se conoce. Separadamente para los indicadores conocer al cliente y valor agregado fue dirigida para los clientes siendo una población desconocida infinita.

Cuadro1 Relación de Mype

Mype	Código	N° De Trabajador	N° De Propietarios
A	A01	3	1
B	A02	2	1
C	A03	3	1
Total	3	8	3

Elaboración propia

P2: La población para la variable atención al cliente fue dada por los indicadores competencia, buena atención, satisfacción a los clientes, buen servicio, honorable, cumplido, transparente, predecible, honrar tu palabra la fuente fue dirigida a los clientes siendo una población infinita desconocida.

4.2.1. Criterios de inclusión

Variable: Gestión de calidad

Se acudió a los trabajadores con más de una año de antigüedad en la empresa y a los clientes de las Mype en estudio del rubro bodegas de sexo masculino y femenino mayores de 18 años que se encuentren en disposición de colaborar y aportar a la investigación.

Variable: Atención al Cliente

Se acudió a los clientes mayores de 18 de ambos sexos que se encuentren en disposición de colaborar y aportar a la investigación.

4.2.2. Criterios de exclusión**Variable: Gestión de calidad**

Se excluyó a los trabajadores que se encuentren en modalidad de prácticas pre profesional y a los clientes que no quieran aportar con la encuesta por razones propias.

Variable: Atención al cliente

Se excluyó a los a los clientes que no quieran participar con la encuesta por razones propias.

Muestra:

Es un conjunto de elementos de personas o sujetos que serán analizados para el estudio de una indagación las cuales suelen ser aplicadas para poblaciones finitas como infinitas teniendo como elemento principal la aplicación de diferentes fórmulas. (Pérez, 2021)

Cuadro 2 Fuentes de información

Variable	Población	Elementos de población	Muestra
Gestión de calidad	Finita	8 trabajadores	8 trabajadores
	Infinita	Desconocido	167clientes
Atención al cliente	Infinita	Desconocido	167clientes

Elaboración propia

M1: Para los trabajadores donde se obtuvo una población por debajo de los 50 individuos, por lo tanto esta cantidad se tomará como muestra, por ello no se requiere de aplicación de formula estadística. (Suarez, 2019)

M2: En el caso de los clientes la población es infinita y desconocida, por ende se requiere utilizar una formula estadística para poder encontrar cuanto seria la población a encuestar. (Cupita, 2020)

Formula estadística:

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

Dónde:

Z^2 = Grado de confiabilidad (1.81) = 93%

e = Margen de error (7%)

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5)

Reemplazamos Valores: $n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} = 167$

Por lo que el tamaño de la muestra será de 167 clientes.

Z=Valor obtenido mediante niveles de confianza que queda a criterio del investigador.

4.3. Definición y Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Preguntas	Fuente	Escala
Gestión de Calidad	La definición de la teoría de gestión de calidad sirve de base para el sistema de gestión y alcance que se debe tener en la empresa; para poder llegar a cumplir las metas trazadas durante los plazos establecidos creando que esta pueda permanecer en el tiempo dentro de mercado. Medina, (2018)	Enfoques	La dimensión "enfoques" se midió con sus indicadores: inspección de productos, control de calidad, empresarial, áreas funcionales, mejora continua con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Inspección de productos	1. ¿Considera que la Mype desecha los productos que llegan en mal estado?	Trabajadores	Nominal
				Control de calidad	2. ¿La Mype controla la calidad de sus productos cuando llegan a la bodega?		
				Empresarial	3. ¿La Mype se enfoca en lograr sus objetivos mensuales?		
				Áreas de trabajo	4. ¿La Mype cuenta con áreas de trabajo bien distribuidas?		
				Mejora continua	5. ¿Cree usted que la empresa busca su mejora continua?		
		Factores	La dimensión "Factores" se midió con sus indicadores liderazgo, gestión interna, capacitaciones, conocer al cliente, decisiones correctas, valor agregado con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Liderazgo	6. ¿Considera usted que su jefe es un buen líder?	Trabajadores	
				Gestión interna	7. ¿La Mype cuenta con una buena Gestión Interna para lograr sus objetivos trazados?	Trabajadores	
				Capacitaciones	8. ¿La Mype le brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes para mejorar sus habilidades y destrezas?	Trabajadores	
				Conocer al cliente	9. ¿La Mype conoce sus necesidades como cliente?	Clientes	
				Decisiones correctas	10. ¿Considera que la Mype toma decisiones correctas ante un problema que se pueda presentar con los clientes?	Trabajadores	
				Valor agregado	11. ¿Recibe algún obsequio por su compra?	Clientes	

Atención al cliente	Atención al cliente es la unión de funciones relacionadas que propone un suministrador con el fin de que el cliente tenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Hernández, (2018).	Importancia	La dimensión "Importancia" se midió con sus indicadores la competencia, buena atención, satisfacción al cliente, buen servicio con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	La competencia	1. ¿Cree usted que la Mype le ofrece productos diferentes a la competencia?	Clientes	Nominal
				Buena Atención	2. ¿Considera buena la atención que recibe por parte de la Mype?		
				Satisfacción al cliente	3. ¿Los productos y servicios que le ofrece la Mype lo satisfacen como cliente?		
				Buen Servicio	4. ¿Considera usted que el servicio que le brinda la Mype es bueno?		
		Características	La dimensión "Características" se midió con sus indicadores calidad, cumplido, transparente, stock de productos y garantía a los clientes con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Calidad	5. ¿Confía en la calidad los productos que le ofrece la Mype?	Clientes	
				Cumplido	6. ¿Considera usted que la Mype cumple lo que promociona?		
				Transparente	7. ¿Cree usted que la Mype le ofrece su servicio con transparencia?		
				Stock de Productos	8. ¿Encuentra stock de productos en cualquier momento?		
				Garantía a los clientes	9. ¿Siente garantía por parte de la Mype ante un cambio o devolución de producto?		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación de estudio utilizó la técnica de la encuesta para conseguir los datos se ejecutaron preguntas ordenadas y resumidas dirigidas a una muestra determinada específica, esta encuesta se fabricó de acuerdo a los indicadores de las variables. (Silupu, 2021)

La encuesta es una técnica de investigación social que va más allá de la investigación científica rigurosa y ayuda a extraer datos cuantitativos de una muestra de población. Utilizo al cuestionario como herramienta y los datos obtenidos serán procesados por métodos estadísticos. Los resultados se obtuvieron a partir de la ejecución de la encuesta mediante un cuestionario de preguntas de escala nominal donde para los trabajadores consta de 9 preguntas y la de los clientes de 11 preguntas donde se redactan respuestas cerradas (Sí o No), el cuestionario se realizará de manera presencial respetando todos los protocolos establecidos por el gobierno debido a la pandemia del Covid 19. El instrumento fue evaluado para determinar su confiabilidad y también será verificado por el juicio de dos expertos.

4.5. Plan de análisis

Recopilados los datos se tabularon y graficaron comprendiendo las variables en estudio (Gestión de calidad y atención al cliente) y sus respectivas dimensiones. Se empleará estadística descriptiva para presentar y representar el conjunto de datos en tablas o gráficos utilizando Excel, y consecutivamente se utilizarán métodos experimentales para confirmar el análisis e interpretación de los datos recogidos a través del cuestionario el cual será validado por expertos.

4.6. Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variable	Metodología
Gestión de calidad basada en la atención al cliente en Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022	¿Cómo es la Gestión de calidad basada en la atención al cliente en Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022?	<p>General: Definir cómo es la Gestión de calidad basada en la atención al cliente en Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022.</p>		<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptiva Diseño: No experimental. Corte: Transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: Trabajadores: Finita Clientes: Infinita Muestra: Trabajadores: 8 Clientes: 167</p>
		<p>(a) Describir los enfoques de gestión de calidad en las Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022.</p>	Gestión de calidad	
		<p>(b) Identificar los factores de la Gestión de calidad en las Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022.</p>	Gestión de calidad	
		<p>(c) Conocer la importancia de Atención al Cliente en las Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022.</p>	Atención al Cliente	
		<p>(d) Identificar las características de Atención al Cliente de las en las Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022</p>	Atención al Cliente	

4.7. Principios éticos

Los principios éticos son el inicio de cualquier argumento para justificar acciones y procedimientos. Investigación ética que garantice los derechos humanos, tomando como referencia los términos manejados en la indagación. (Uladech, 2020)

Protección a la Persona: Respetar los derechos de propiedad intelectual y la privacidad, y proteger la identidad de los participantes en la investigación. Además, se denegarán las solicitudes de parcialidad, manipulación y discriminación.

Integridad Científica: En lo que concierne a este principio se detalla que la investigación se realiza con libertad de juicio, criterio intelectual, integridad y compromiso social.

Justicia: El contenido se conserva virgen de las opiniones y respuestas coleccionadas de los clientes, trabajadores y dueños de las MYPE que han aceptado contribuir contestando las preguntas del cuestionario a efectos de establecer la relación causa-efecto del estudio de las variables.

Conocimiento informado y expreso: Conjuntamente también se creyó provechoso conservar en reserva con el objetivo de lograr honestidad en los resultados de la identidad de los encuestados y de las Mype.

Libre participación y derecho a estar informado: A todos los participantes se les informo sobre su derecho de querer participar o no de la indagación, ofreciéndoles toda la información necesaria del tema.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Se tuvo en consideración no exponer a ningún riesgo a los participantes, se utilizó únicamente material necesario para el desarrollo de la investigación estimulando una cultura a favor del cuidado del medio ambiente.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Gestión de Calidad

5.1.1.1. Objetivo: Describir los enfoques de gestión de calidad en las Mype rubro

bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022.

Tabla 1

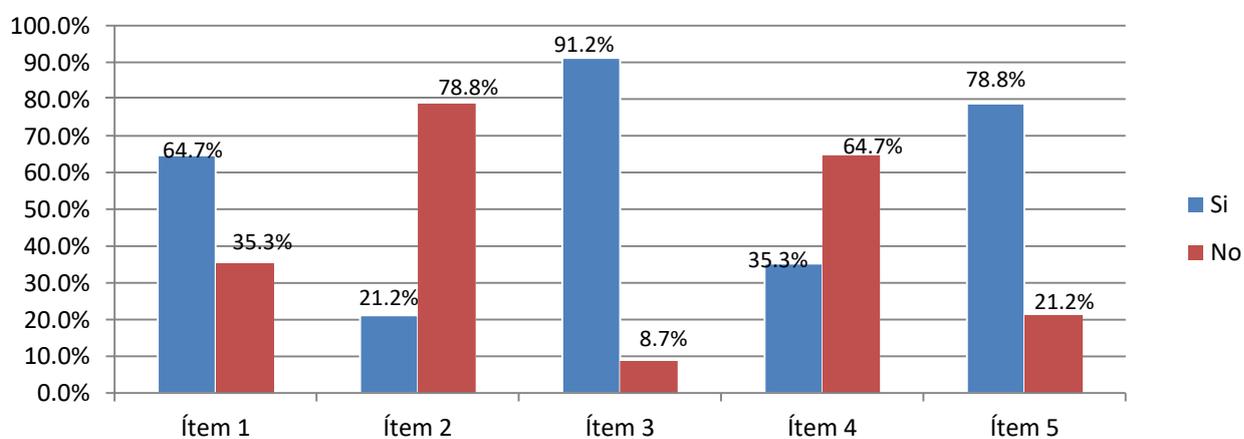
Enfoques de gestión de calidad

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
1.	¿Considera que la Mype desecha los productos que llegan en mal estado?	5	64.70	3	35.30	8	100
2.	¿La Mype controla la calidad de sus productos cuando llegan a la bodega?	2	21.20	6	78.80	8	100
3.	¿La Mype se enfoca en lograr sus objetivos mensuales?	7	91.27	1	8.73	8	100
4.	¿La Mype cuenta con áreas de trabajo bien distribuidas?	3	35.30	5	64.70	8	100
5.	¿Cree usted que la empresa busca su mejora continua?	6	78.80	2	21.20	8	100

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia

Figura 1

Enfoques de gestión de calidad



Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración propia

Según la percepción de los trabajadores el 91.2% manifiesta que la Mype si se enfoca en lograr sus objetivos mensuales; 78.8% que si busca la mejora continua; 64.7% si desechan los productos en mal estado; 35.3% si cuentan con áreas de trabajo bien distribuidas y el 21.2% si controlan la calidad de sus productos.

5.1.1.2 Objetivo: Identificar los factores de la Gestión de calidad en las Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022.

Tabla 2

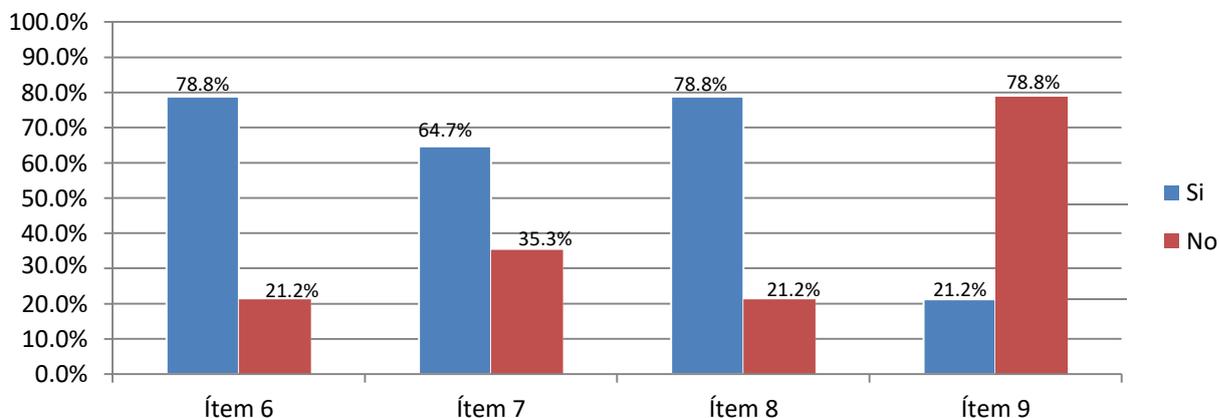
Factores de gestión de calidad.

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
6.	¿Considera usted que su jefe es un buen líder?	6	78.80	2	21.20	8	100
7.	¿La Mype cuenta con una buena Gestión Interna para lograr sus objetivos trazados?	5	64.70	3	35.30	8	100
8.	¿La Mype le brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes para mejorar sus habilidades y destrezas?	6	78.80	2	21.20	8	100
9.	¿Considera que la Mype toma decisiones correctas ante un problema que se pueda presentar con los clientes?	2	21.20	6	78.80	8	100

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores
Elaboración propia

Figura 2

Factores de gestión de calidad.



Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración propia

De acuerdo a la percepción de los trabajadores el 78.8% manifiestan que su jefe si es un buen líder; 78.8% que si hay capacitaciones constantes para mejorar sus habilidades y destrezas; 64.7% si hay buena Gestión Interna para lograr sus objetivos trazados y el 21.2% que la Mype si toma decisiones correctas ante un problema que se pueda presentar con los clientes.

Tabla 3

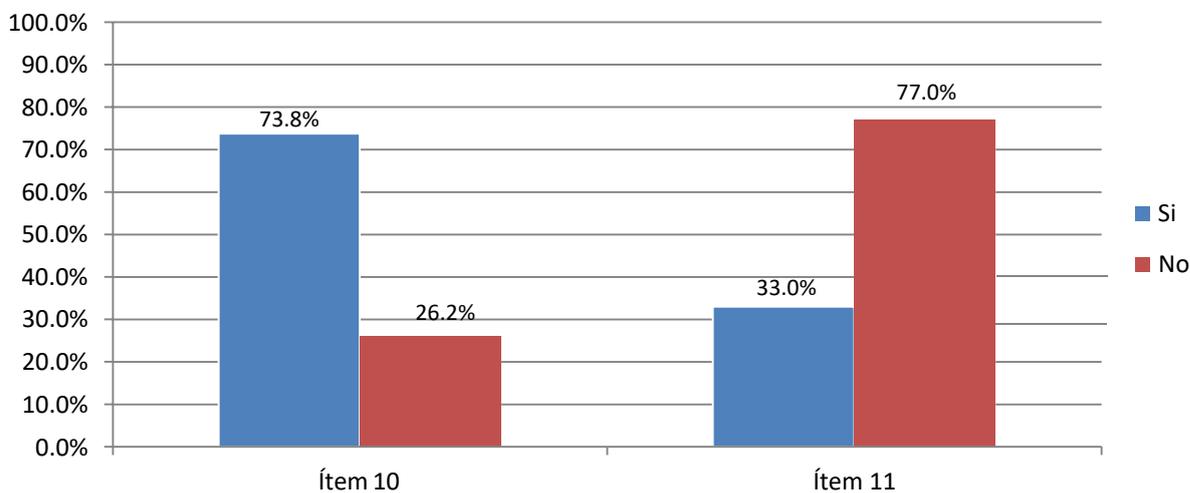
Factores de gestión de calidad.

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
10.	¿La Mype conoce sus necesidades como cliente?	123	73.80	44	26.20	167	100
11	¿Recibe algún obsequio por su compra?	55	33.00	112	77.00	167	100

Nota: Encuesta aplicada a los clientes
Elaboración propia

Figura 3

Factores de gestión de calidad.



Nota: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración propia

De acuerdo a la percepción de los clientes el 73.8% considera que la Mype conoce sus necesidades como cliente y el 33.0% manifiesta que si recibe algún obsequio por su compra.

5.1.2. Atención al Cliente

5.1.2.1 Objetivo: Conocer la importancia de Atención al Cliente en las Mype

rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022.

Tabla 4

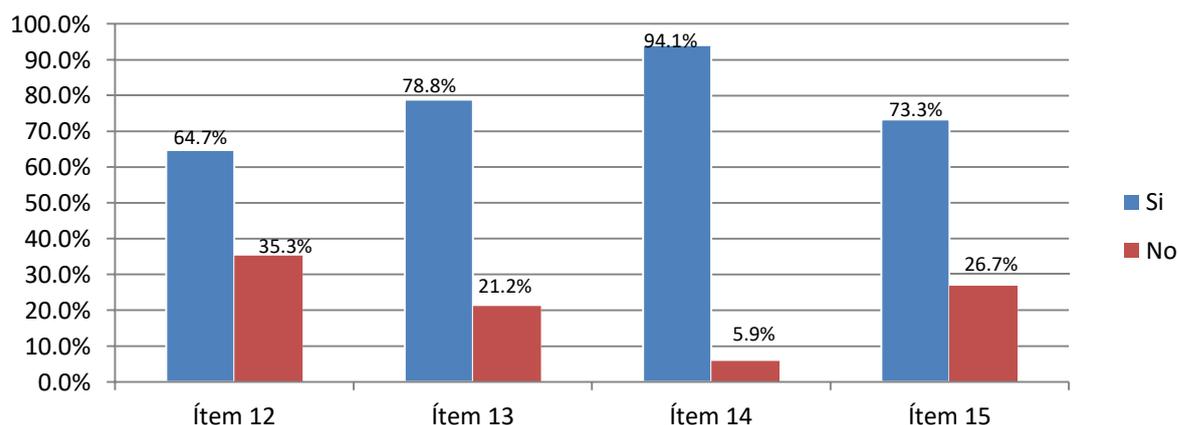
Importancia de atención al cliente.

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
12.	¿Cree usted que la Mype le ofrece productos diferentes a la competencia?	108	64.70	59	35.30	167	100
13.	¿Considera buena la atención que recibe por parte de la Mype?	131	78.80	36	21.20	167	100
14.	¿Los productos y servicios que le ofrece la Mype lo satisfacen como cliente?	157	94.10	10	5.90	167	100
15.	¿Considera usted que el servicio que le brinda la Mype es bueno?	122	73.30	45	26.70	167	100

Nota: Encuesta aplicada a los clientes
Elaboración propia

Figura 4

Importancia de atención al cliente.



Nota: Cuestionario aplicado a los clientes
Elaboración propia

De acuerdo a la percepción de los clientes el 94.1% manifiesta los productos y servicios que le ofrece la Mype lo satisfacen; 78.8% si considera buena la atención que

recibe por parte de la Mype, 73.3% manifiesta el servicio que le brinda la Mype si es bueno, 64.7% cree que si ofrecen productos diferentes a la competencia.

5.1.2.2 Objetivo: Identificar las características de Atención al Cliente de las en las Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022.

Tabla 5

Características de Atención al Cliente.

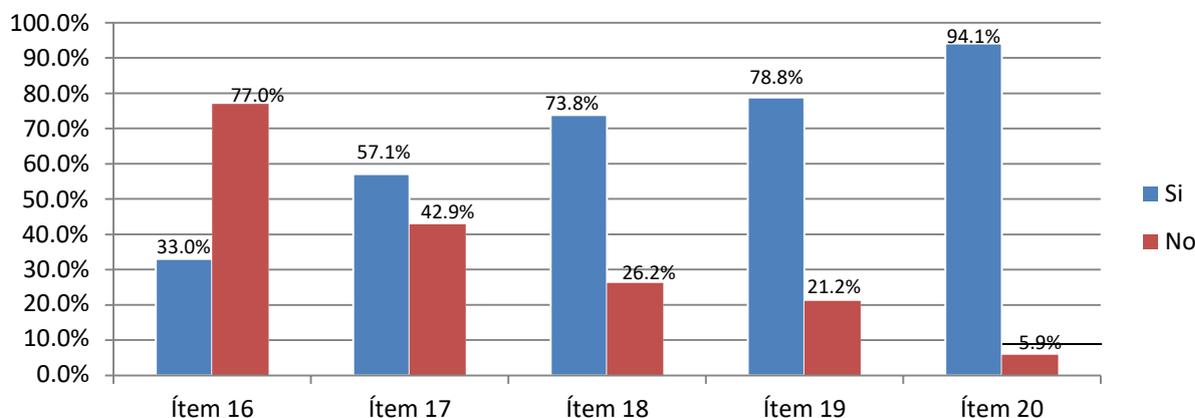
Categoría	Si		No		Total	
	f	%	f	%	f	%
16. ¿Confía en la calidad los productos que le ofrece la Mype?	55	33.00	112	77.00	167	100
17. ¿Considera usted que la Mype cumple lo que promociona?	95	57.10	72	42.90	167	100
18. ¿Cree usted que la Mype le ofrece su servicio con transparencia?	123	73.80	44	26.20	167	100
19. ¿Encuentra stock de productos en cualquier momento?	131	78.80	36	21.20	167	131
20. ¿Siente garantía por parte de la Mype ante un cambio o devolución de producto?	157	94.10	10	5.90	167	157

Nota: Encuesta aplicada a los clientes

Elaboración propia

Figura 5

Características de Atención al Cliente.



Nota: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración propia

De acuerdo a la percepción de los clientes el 94.1% manifiesta que si siente garantía por parte de la Mype ante un cambio o devolución de producto; 78.8% si encuentra stock de productos en cualquier momento, 73.8% cree que si ofrecen su servicio con transparencia, 57.1% que la Mype si cumple lo que promociona; 33.0% si confía en la calidad de los productos.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Gestión de Calidad

5.2.1.1 Objetivo: Describir los enfoques de gestión de calidad en las Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022.

En la tabla 1 denominada “Enfoques de gestión de calidad – Trabajadores” se observa que el 91.2% manifiesta que la Mype si se enfoca en lograr sus objetivos mensuales; 78.8% que si busca la mejora continua; 64.7% si desechan los productos en mal estado; 35.3% si cuentan con áreas de trabajo bien distribuidas y el 21.2% si controlan la calidad de sus productos. Por ello Morales (2019) indica que el enfoque empresarial es cuando se logra la relación operativa, estratégica y táctica buscándose lograr los objetivos y vender más para aumentar los ingresos y reducir los egresos. Difiere, Herrera (2018) quien indica que se debe mantener una gestión sistemática, eficiente y productiva para lograr objetivos que ayuden adaptarse a las necesidades del entorno, mejorar gradualmente las operaciones y eliminar defectos identificados.

Por ende, Morales (2019) manifiesta que el enfoque basado en procesos implica la interacción en poder identificar y desarrollar el mercado, mejora continua, dirección estratégica y evolución de la gestión. Por otro lado, Merino (2020) nos dice que las empresas tienen que estar en constante mejora continua que les permita estar un pie delante de su competencia. Por lo tanto, Morales (2019) describe que los productos imperfectos deben ser desechados en el instante para no brindárselos al consumidor. Por ende, Camacho (2020) quien concluye que se encontró en las Mype un sistema de almacén óptimo, ya que

se verificó correctamente el estado de los productos. Así mismo Morales (2019) indica que las áreas funcionales bien distribuidas impactan y da relevancia a la misión y visión de la empresa y contribuye al aporte de los niveles. Difiere, Infantes (2018) quien relata que una empresa con áreas de trabajo bien distribuidas permite un mejor desenvolvimiento de los empleados en las tareas encomendadas.

Por ello, Morales (2019) manifiesta que los productos se elaboran bajo la verificación de un control estricto empleados en ellos calidad. Así mismo, Rueda (2018) quien concluye que las MYPE si ponen énfasis en ofrecer productos de calidad para garantizar el retorno de los clientes.

5.2.1.2 Objetivo: Identificar los factores de la Gestión de calidad en las Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022.

En la tabla 2 denominada “Factores de gestión de calidad – Trabajadores” se observa que el 78.8% manifiestan que su jefe si es un buen líder; 78.8% que si hay capacitaciones constantes para mejorar sus habilidades y destrezas; 64.7% si hay buena gestión interna para lograr sus objetivos trazados y el 21.2% que la Mype si toma decisiones correctas ante un problema que se pueda presentar con los clientes. Por ello, Hurtado (2019) indica que la clave del liderazgo es mantener un buen ambiente interno para que los empleados se involucren con las tareas de la empresa y se puedan cumplir las metas. Difiere, Camacho (2021) quien indica que los jefes deben ser buenos líderes que no solo busquen el beneficio de la empresa sino también la de sus empleados.

Por ende, Hurtado (2019) indica que mediante las capacitaciones se logra nutrir los conocimientos básicos del personal mejorando los resultados de su desempeño. Difiere, Parrilla (2019) quien concluye que para las Mype del rubro bodegas, la capacitación de su personal es importante porque creen que es importante para competir en el mercado. Así mismo, Hurtado (2019) nos determina que para lograr los objetivos se deben establecer compromisos con el trabajo demostrando las habilidades y conocimientos de cada uno de

los miembros y que estos se utilicen para respaldar el negocio. Difiere, Sieza (2020) quien indica que el logro de objetivos se consigue con trabajo en equipo y bien remunerado. Finalmente, Hurtado (2019) da a conocer que para el crecimiento de la empresa se deben tomar decisiones correctas de hechos o actos que se presenten en algún momento determinado. Difiere Villar (2019) quien indica que la toma de decisiones permite que la empresa pueda lograr sus metas planteadas.

En la tabla 3 denominada “Factores de gestión de calidad – clientes” se observa que el 73.8% considera que la Mype conoce sus necesidades como cliente y el 33.0% manifiesta que si recibe algún obsequio por su compra. Por ello, Sieza (2020) describe que conocer las necesidades de los clientes se debe considerar como un objetivo principal de cada empresa. Difiere, Merino (2020) muestra que la satisfacción al cliente no solo está determinada por los resultados de conocer sus necesidades sino también por la expectativas que ofrece el producto. Así mismo, Sieza (2020) nos dice que el valor agregado es un obsequio que se otorga al cliente a cambio de su compra con intención de fidelizarlo. Difiere, Infantes (2018) quien determina que el valor agregado no se debe tomar como una estrategia relevante para fidelizar al cliente sino como algo alternativo.

5.2.1.3 Objetivo: Conocer la importancia de Atención al Cliente en las Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022.

En la tabla 4 denominada “Importancia de atención al cliente – clientes” se observa que el 94.1% manifiesta los productos y servicios que le ofrece la Mype lo satisfacen; 78.8% si considera buena la atención que recibe por parte de la Mype, 73.3% manifiesta el servicio que le brinda la Mype si es bueno, 64.7% cree que si ofrecen productos diferentes a la competencia. Por ello, Karler (2019) manifiesta que la buena satisfacción al cliente depende mucho para que los consumidores regresen, debido a que sienten que recibieron una buena atención que si cumplió con sus expectativas. Difiere,

Arenas (2020) quien concluye en su investigación que las empresas no satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Así mismo Karler (2019) indica los usuarios cada vez son más exigentes, buscando no solo la calidad, el precio sino también el buen servicio de una buena atención. Difiere, García (2018) quien indica que la buena atención no solo depende de lo bien preparado que la empresa tenga al personal sino también de los valores con los que este pueda contar desde casa.

Por ende, Karler (2019) nos dice que buen servicio se les debe dar a todas las personas que se acerquen al negocio, tal vez en ese momento no hayan ido consumir pero esto puede hacer que regresen. Difiere Campos (2019) quien describe que un servicio es bueno cuando se cumplen con las expectativas de los clientes. Finalmente, Karler (2019) indica que siempre se debe estar un paso delante de la competencia ofreciendo productos y servicios diferenciados que nos hagan únicos. Por otro lado, Huitz (2017) manifiesta que las empresas deben enfocar parte de sus conocimientos en crear productos innovadores y diferenciados de la competencia para captar y mantener a los clientes.

5.2.1.4 Objetivo: Identificar las características de Atención al Cliente de las en las Mype rubro bodegas de Urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022.

En la tabla 5 denominada “Características de atención al cliente – clientes” se observa que el 94.1% manifiesta que si siente garantía por parte de la Mype ante un cambio o devolución de producto; 78.8% si encuentra stock de productos en cualquier momento, 73.8% cree que si ofrecen su servicio con transparencia, 57.1% que la Mype si cumple lo que promociona; 33.0% si confía en la calidad de los productos. Por ello, Villanueva (2020) manifiesta que si el cliente necesita cambiar o devolver un producto debido a una primera venta fallida, hágalo sus palabras y acciones garantizan su negocio. Difiere Campos (2019) quien indica que los cambios y devoluciones de productos fallidos es deber de la empresa cambiarlos por nuevos, ya que es un derecho que obtiene el cliente al pagar el producto.

Por ende, Villanueva (2020) nos dice que empresa no debería ser un inventor del

momento por lo contrario siempre debe contar con stock actualizado. Rueda (2018) concluye que las Mype estudiadas no cuentan con stock de mercadería en los almacenes. Así mismo, Villanueva (2020) detalla que los productos se deben ofrecer con total transparencia y seguridad para generar la confianza de los clientes. Difiere, García (2018) quien indica que la imagen de los productos es la manera de generar la confianza en los consumidores. Por lo tanto, Villanueva (2020) describe que las promociones son parte del negocio las cuales permiten de una u otra manera atraer y fidelizar clientes. Difiere, Villar (2019) quien concluye que los gerentes no saben que es lo que necesitan los clientes lo que no les permite otorgar promociones y descuentos.

Por último, Villanueva (2020) recomienda que no maximizar la calidad o funciones del producto por vender más ya que puede ocasionar que se desista de la compra. Por último Mesina & Ojeda (2017) concluye que la calidad de los productos percibida por los clientes en los hipermercados es mejor que la calidad percibida en otro tipo de supermercados.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Los enfoques de gestión de calidad en las Mype investigadas están dados porque una mayoría se enfoca en lograr sus objetivos mensuales; busca la mejora continua; desecha los productos que llegan en mal estado; mientras que un poco menos indican que cuentan con áreas de trabajo bien distribuidas y una minoría controlan la calidad de sus productos cuando llegan a la bodega.

Los factores de gestión de calidad que se identificaron en las Mype fueron que en su mayoría los jefes son buenos líderes; brindan a sus colaboradores capacitaciones constantes para mejorar sus destrezas y habilidades; un poco más de la mitad conocen las necesidades de los clientes; cuentan con buena gestión interna para lograr sus objetivos trazados; menos de la mitad otorgan obsequios a los clientes por su compra y la minoría toman decisiones correctas ante problemas que se puedan presentar con los clientes.

Con respecto a la importancia de la atención al cliente en las Mype está dada porque la mayoría de los productos y servicios que ofrecen satisfacen al cliente; más de la mitad brindan buena atención; entregan buen servicio y ofrecen productos diferentes a la competencia.

Se determina que las características de atención al cliente que aplican las Mype en su mayoría son garantía ante un cambio o devolución de producto; más de la mitad tiene stock de productos; ofrece transparencia en sus productos; cumple las promociones que ofrecen y la minoría otorga confianza en la calidad de los productos.

Se concluye de manera general que la mayoría de las Mype si se enfocan en logro de objetivos, los jefes son buenos líderes, sus productos satisfacen a los clientes y dan garantía ante cambio o devolución.

6.2. Recomendaciones

Las Mype enfocarse en tener un personal destinado a verificar y controlar la calidad de los productos para evitar pérdidas y devoluciones.

Las Mype otorgar incentivos y regalos pequeños a los clientes como estrategia de fidelización y poder atraer más clientes a su negocio.

Las Mype tienen que investigar y estudiar a la competencia con el fin de que les permita poder ofrecer un servicio diferenciado.

Las Mype cumplir con las promociones que pueda ofrecer ya que esto dará credibilidad y confianza a los clientes.

Las Mype deben estudiar más acerca de temas de gestión de calidad y atención al cliente lo cual les va a permitir poder encaminar mejor sus negocios y desarrollarse mejor en el mercado.

REFERENCIAS

- Asensi, S., Soler, S., & Pérez, V. (2018). Los Principios De Gestión De La Calidad En Iso 9001. *3C Empresa: Investigación y Pensamiento Crítico*, 6(5), 10–18.
<https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>
- Burgos, D. (2020). *desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante- bar ouzo agave azul s.a.s. bajo los lineamientos de la norma iso 9001:2015 y la norma técnica colombiana ntsusna 008*. (Universidad Libre de Colombia). Retrieved from
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/documentofaldf?sequence=1>
- Camacho, V. (2021). *Gestión De Calidad y Atención al cliente en las MYPE rubro bodegas que ofrecen delivery en la urbanización Piura, año 2021* (ULADECH). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10214>
- Cano Saldaña, D. M. (2017). *Tipo, nivel y diseño de investigación*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11939/Satisfacion_%20Cano_Saldana_Doris_Margarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2019). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. In *OHSAS* (Vol. 18001). Retrieved from www.pearsoneducacion.comwww.FreeLibros.org
- Cutipa, G. (26 de Diciembre de 2020). *¿De qué depende el tamaño de la muestra?*. Obtenido de <https://guidocutipa.blog.bo/investigacion/de-que-depende-el-tamano-de-la-muestra/>
- Herrera, P. (2018) *diseño de un sistema de gestión de calidad para un micro empresa* website: (2018)
<https://blog.acsendo.com/los-beneficios-de-gestion-en-una-organizacion//y>

- Parrilla, C. (2019) *La gestión de la calidad y la competitividad en las mypes del sector comercio rubro bodegas del distrito de Hualmay, provincia de Huaura, 2018* (ULADECH). Retrieved from <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10194>
- INEI, (2021). *Sistema nacional de estadística de los departamentos del Perú, según actividades económicas. Recuperado de temático//pbi-de-los-departamentos-segun-actividades-economicas.*
<https://www.inei.gob.pe/estadisticas-/indice-//>
- Miranda, M. (2017). *Implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Paintpay International Chile Ltda. Universidad de Chile basado en la ISO 9001:2000.*
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5962>
- Merino, R. (2020) *Gestión de calidad y el Kaizen en las MYPE rubro abarrotes del mercado modelo de Talara, 2020*, investigación desarrollada en la Universidad Los Ángeles de Chimbote Piura.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1374>
- García, (2018) *Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las Mype del rubro grifos de la ciudad de Piura año 2017.* Universidad ULADECH.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5932>
- Sieza, J. (2020). *Gestión de calidad y el Kaisen en las MYPE rubro abarrotes del mercado de talara, año 2020. Presentado en la universidad los Ángeles de Chimbote*
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123489562/5994>
- Ramírez, T. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro bodegas en el distrito de Nuevo Chimbote, 2018.*
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1657>

Medina, B. (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías del Distrito de Vice – Sechura Año 2018.*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5932>

Medina, Y. (2018) *Conceptos básicos de la gestión de calidad dentro de las organizaciones en el mundo actual.*

<https://www.dca.usach.cl/conceptos-de-gesti%C3%B3n-de-la-calidad>

Hernández, T. (2018) *Conceptos de Atención al Cliente, características e importancia para ofrecer un buen servicio.*

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

Editorial Grudemi. (2018). *Población estadística.* Obtenido de

<https://enciclopediaeconomica.com/poblacion-estadistica/>

Soler, S., & Pérez, V. (2018). *Los enfoques de Gestión De La Calidad En Iso 9001.* 3C

Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico, 6(5), 10–18.

<https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.10-18>

Anexos

Anexo 1: Cuestionario dirigido a los trabajadores



Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las Mype para el desarrollo de la investigación denominada “Gestión de calidad basada en la atención al cliente en Mype rubro bodegas de urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022”. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del recuadro.

PREGUNTA	SI	NO
1. ¿Considera que la Mype desecha los productos que llegan en mal estado?		
2. ¿La Mype controla la calidad de sus productos cuando llegan a la bodega?		
3. ¿La Mype se enfoca en lograr sus objetivos mensuales?		
4. ¿La Mype cuenta con áreas de trabajo bien distribuidas?		
5. ¿Cree usted que la empresa busca su mejora continua?		
6. ¿Considera usted que su jefe es un buen líder?		
7. ¿La Mype cuenta con una buena Gestión Interna para lograr sus objetivos trazados?		
8. ¿La Mype le brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes para mejorar sus habilidades y destrezas?		
9. ¿Considera que la Mype toma decisiones correctas ante un problema que se pueda presentar con los clientes?		

Cuestionario dirigido a los Clientes



Buenos días/tardes, el presente cuestionario pretende recoger información de las Mype para el desarrollo de la investigación denominada “Gestión de calidad basada en la atención al cliente en Mype rubro bodegas de urb. Las palmeras Castilla Piura, 2022”. Por lo cual, se le agradece marcar con un aspa (X) adecuadamente según su criterio dentro del recuadro.

PREGUNTA	Si	No
1. ¿La Mype conoce sus necesidades como cliente?		
2. ¿Recibe algún obsequio por su compra?		
3. ¿Cree usted que la Mype le ofrece productos diferentes a la competencia?		
4. ¿Considera buena la atención que recibe por parte de la Mype?		
5. ¿Los productos y servicios que le ofrece la Mype lo satisfacen como cliente?		
6. ¿Considera usted que el servicio que le brinda la Mype es bueno?		
7. ¿Confía en la calidad los productos que le ofrece la MYPE?		
8. ¿Considera usted que la Mype cumple lo que promociona?		
9. ¿Cree usted que la Mype le ofrece su servicio con transparencia?		
10. ¿Encuentra stock de productos en cualquier momento?		
11. ¿Siente garantía por parte de la Mype ante un cambio o devolución de producto?		

Anexo 2: Validación del instrumento de recolección de datos**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, IVÁN GUZMÁN CASTRO
Identificado con DNI. 0.7.727.308 MAGÍSTER
EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN

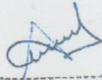
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por el estudiante **JHONATAN EDMUNDO SEMINARIO MONZÓN**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **"GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN MYPE RUBRO BODEGAS DE URB. LAS PALMERAS CASTILLA PIURA, 2022 "** que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

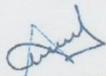
Piura, 23 de marzo del 2022


/s/ IVÁN GUZMÁN CASTRO
CLAD N° 5107

Ítems relacionados Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿Considera que la MYPE desecha los productos que llegan en mal estado?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿La MYPE controla la calidad de sus productos cuando llegan a la bodega?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿La MYPE se enfoca en lograr sus objetivos mensuales?	X			Y		X	SI () NO (X)
4. ¿La MYPE cuenta con áreas de trabajo bien distribuidas?	X			Y		X	SI () NO (X)
5. ¿Cree usted que la empresa busca su mejora continua?	X			Y		X	SI () NO (X)
6. ¿Considera usted que su jefe es un buen líder?	X			Y		X	SI () NO (X)
7. ¿La MYPE cuenta con una buena Gestión Interna para lograr sus objetivos trazados?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿La MYPE le brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes para mejorar sus habilidades y destrezas?	X			Y		X	SI () NO (X)
9. ¿La MYPE conoce sus necesidades como cliente?	X			X		X	SI () NO (X)
10. ¿Considera que la MYPE toma decisiones correctas ante un problema que se pueda presentar con los clientes?	X			Y		X	SI () NO (X)
11. ¿Recibe algún obsequio por su compra?	X			Y		X	SI () NO (X)


 Ing. IVAN GUZMAN CASTRO
 CIAD N° 5107

Ítems relacionados Atención al cliente	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿Cree usted que la MYPE le ofrece productos diferentes a la competencia?	X			X		X	SI () NO (X)
2. ¿Considera buena la atención que recibe por parte de la MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
3. ¿Los productos y servicios que le ofrece la MYPE lo satisfacen como cliente?	X			X		X	SI () NO (X)
4. ¿Considera usted que el servicio que le brinda la MYPE es bueno?	X			X		X	SI () NO (X)
5. ¿Confía en la calidad los productos que le ofrece la MYPE?	X			X		X	SI () NO (X)
6. ¿Considera usted que la MYPE cumple lo que promociona?	X			X		X	SI () NO (X)
7. ¿Cree usted que la MYPE le ofrece su servicio con transparencia?	X			X		X	SI () NO (X)
8. ¿Encuentra stock de productos en cualquier momento?	X			X		X	SI () NO (X)
9. ¿Siente garantía por parte de la MYPE ante un cambio o devolución de producto?	X			X		X	SI () NO (X)


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

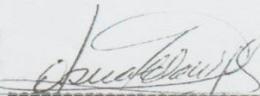
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Hector Orlando Arica Clavijo, identificado con
DNI N° 02786302, con el grado de Magister en DOLENCIA UNIVERSITARIA

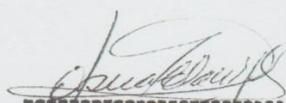
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por el estudiante **JHONATAN EDMUNDO SEMINARIO MONZÓN**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **"GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN MYPE RUBRO BODEGAS DE URB. LAS PALMERAS CASTILLA PIURA, 2022"** que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 24 de Marzo 2022


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Ítems relacionados Gestión de calidad	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿Considera que la MYPE desecha los productos que llegan en mal estado?	/			/		/	SI () NO (/)
2. ¿La MYPE controla la calidad de sus productos cuando llegan a la bodega?	/			/		/	SI () NO (/)
3. ¿La MYPE se enfoca en lograr sus objetivos mensuales?	/			/		/	SI () NO (/)
4. ¿La MYPE cuenta con áreas de trabajo bien distribuidas?	/			/		/	SI () NO (/)
5. ¿Cree usted que la empresa busca su mejora continua?	/			/		/	SI () NO (/)
6. ¿Considera usted que su jefe es un buen líder?	/			/		/	SI () NO (/)
7. ¿La MYPE cuenta con una buena Gestión Interna para lograr sus objetivos trazados?	/			/		/	SI () NO (/)
8. ¿La MYPE le brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes para mejorar sus habilidades y destrezas?	/			/		/	SI () NO (/)
9. ¿La MYPE conoce sus necesidades como cliente?	/			/		/	SI () NO (/)
10. ¿Considera que la MYPE toma decisiones correctas ante un problema que se pueda presentar con los clientes?	/			/		/	SI () NO (/)
11. ¿Recibe algún obsequio por su compra?	/			/		/	SI () NO (/)


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Ítems relacionados Atención al cliente	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1. ¿Cree usted que la MYPE le ofrece productos diferentes a la competencia?	/			/		/	SI () NO(/)
2. ¿Considera buena la atención que recibe por parte de la MYPE?	/			/		/	SI () NO(/)
3. ¿Los productos y servicios que le ofrece la MYPE lo satisfacen como cliente?	/			/		/	SI () NO(/)
4. ¿Considera usted que el servicio que le brinda la MYPE es bueno?	/			/		/	SI () NO(/)
5. ¿Confía en la calidad los productos que le ofrece la MYPE?	/			/		/	SI () NO(/)
6. ¿Considera usted que la MYPE cumple lo que promociona?	/			/		/	SI () NO(/)
7. ¿Cree usted que la MYPE le ofrece su servicio con transparencia?	/			/		/	SI () NO(/)
8. ¿Encuentra stock de productos en cualquier momento?	/			/		/	SI () NO(/)
9. ¿Siente garantía por parte de la MYPE ante un cambio o devolución de producto?	/			/		/	SI () NO(/)


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Anexo 3: Protocolo de consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Gestión de calidad basada la atención al cliente en MYPE rubro bodegas de la Urb. Las Palmeras Castilla Piura, 2022 y es dirigido por Seminario Monzón Jhonatan Edmundo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: "Definir como es la gestión de calidad basada en la atención al cliente en las MYPE antes ya mencionadas"

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos máximo de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo jhonatanseminariomonzon@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: *Carla Mendoza Adrianzen*

Fecha: 28/03/2022

Correo electrónico: *Acuario28-17@gmail.com*

Firma del participante: *[Firma manuscrita]*

Firma del investigador (o encargado de recoger información): *[Firma manuscrita]*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Gestión de calidad basada la atención al cliente en MYPE rubro bodegas de la Urb. Las Palmeras Castilla Piura, 2022 y es dirigido por Seminario Monzón Jhonatan Edmundo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: "Definir como es la gestión de calidad basada en la atención al cliente en las MYPE antes ya mencionadas"

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos máximo de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo jhonatanseminariomonzon@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: *María Gómez Purizaca*

Fecha: 28/03/2022

Correo electrónico: *MaríaGomezPurizaca@gmail.com*

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Gestión de calidad basada la atención al cliente en MYPE rubro bodegas de la Urb. Las Palmeras Castilla Piura, 2022 y es dirigido por Seminario Monzón Jhonatan Edmundo, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: "Definir como es la gestión de calidad basada en la atención al cliente en las MYPE antes ya mencionadas"

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos máximo de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo jhonatanseminariomonzon@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Ronaldo Castro Ipanaque

Fecha: 28/03/2022

Correo electrónico: Ronaldo.castroipanaque@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

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

Anexo 4: Carta no adeudo

Kardex de Pagos - 0811142078 - Google Chrome
 sortes/rpt_kardexpagosV2.php?trp=1&flag=54&cod=4494s2y224v2745403d48&cv=4494s2y224v2745403d48&nom=35m4k3m3v4833

ULADECH CATOLICA
<http://www.uladech.edu.pe>

KARDEX DE PAGOS

Módulo de Cobranzas
 2022-05-21 23:50:37
 User: 0811142078

Nro.	Sede	Escuela	Código
1	PIURA	CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	<input type="radio"/> 0811142078
2	PIURA	IDIOMAS - ULADECH CATÓLICA - INGLÉS	<input checked="" type="radio"/> 0811142078

Alumno: 0811142078 - SEMINARIO MONZON JHONATAN EDMUNDO

Sede: PIURA

Escuela: ADMINISTRACIÓN

Matriculas/Pensiones Otros Todos Por Pagar Pagos Clínica

202201										
B022-00090291	15-02-2022	MATRICULA TALLER (PRESUPUESTO MOIC: V0001950)	180699	15-02-2022	300.00	60.00	0.00		240.00	B
B022-00099294	21-05-2022	SERVICIO DE ANTIPLAGIO TALLER (PRESUPUESTO MOIC: V0001950)	158068	21-05-2022	100.00	0.00	0.00		100.00	B
B022-00099294	21-05-2022	PENSION TALLER02 (PRESUPUESTO MOIC: V0001950)	158068	21-05-2022	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B022-00099294	21-05-2022	PENSION TALLER01 (PRESUPUESTO MOIC: V0001950)	158068	21-05-2022	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B022-00099294	21-05-2022	PENSION TALLER04 (PRESUPUESTO MOIC: V0001950)	158068	21-05-2022	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B022-00099294	21-05-2022	PENSION TALLER03 (PRESUPUESTO MOIC: V0001950)	158068	21-05-2022	675.00	135.00	0.00		540.00	B
B022-00099298	21-05-2022	CONSTANCIA DE NO ADEUDO TALLER	471758	21-05-2022	20.00	0.00	0.00		20.00	B
									2,520.00	

Anexo 5: Pantallazo Turnitin