



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN EL SERVICIO AL
CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO LIBRERIAS DEL CENTRO
DE PIURA, AÑO 2022**

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

AUTORA

SEGURA SANDOVAL, KAROL JOANM

ORCID: 0000-0002-0466-3480

ASESORA

DRA. PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA-PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO**AUTORA**

Segura Sandoval Karol Joanm

ORCID: 0000-0002-0466-3480

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

ASESORA

Dra. 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 Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza para seguir adelante, a los propietarios de las Mype rubro librerías, a los clientes, a mi asesora por su apoyo brindado y a la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de nuestra profesión.

DEDICATORIA

A mi madre Elizabeth, por ser la mujer que me ayuda a no rendirme a pesar de las circunstancias, a mis hermanos Karen, Abel, a mi sobrina Camila, a mi novio Manuel Antonio y a mi tío Manuel por el apoyo incondicional para culminar mi carrera profesional con éxito

RESUMEN

Este informe de investigación tuvo como objetivo general: Definir como es la gestión de calidad basada en el servicio al cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022. La metodología que se empleó fue de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental con corte transversal, la población fue finita de 10 trabajadores y 4 propietarios con una muestra infinita con 138 clientes. Asimismo, se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario siendo validado por expertos en administración. Teniendo como principales resultados para la variable gestión de calidad que el 100% de los propietarios encuestados mantienen una buena relación con sus proveedores, asimismo el 100% de los trabajadores encuestados si prestan atención a las necesidades del cliente. Por otro lado, para variable servicio al cliente se obtuvo que 87% cree que si importante el costo de los productos al momento de realizar su compra en la Mype y el 80.40% indicaron que la librería si brinda un alto nivel de eficacia. Se concluyó que, si hay una buena relación y comunicación entre los propietarios de las Mype y los proveedores, los trabajadores si brindan atención ante las necesidades de los clientes lo que ayuda al prestigio de dicha librería, donde los clientes quedan satisfechos con los costos y calidad de los productos, brindando un alto nivel de eficacia.

Palabras Clave: Gestión de calidad, Servicio al cliente, MYPE.

ABSTRACT

The general objective of this research report was to define how Quality Management is based on Customer Service in Mype bookstores in the center of Piura, Year 2022. The methodology used was descriptive, quantitative, non-experimental design. with cross-section, the population was finite of 10 workers and 4 owners with an infinite sample of 138 clients. Likewise, the survey technique was applied and the questionnaire instrument was validated by management experts. Having as main results for the customer management variable, it was concluded that 100% of the owners surveyed maintain a good relationship with their suppliers, as well as 100% of the workers surveyed if they pay attention to the needs of the client. On the other hand, for the customer service variable, it was obtained that 87% believe that the cost of the products is important when making their purchase in the Mype and 80.40% indicated that the bookstore does provide a high level of efficiency. It was concluded that there is a good relationship and communication between the owners of the Mype and the suppliers, the workers if they provide attention to the needs of the clients, which helps the prestige of said bookstore, where the clients are satisfied with the costs and quality of products, providing a high level of efficacy.

Keywords: Quality management, Customer service, MYPE.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	i
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE CUADROS	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	9
2.1. Antecedentes	9
2.1.1. Variable Gestión de calidad	9
2.1.2. Variable Servicio al cliente	14
2.2. Bases Teóricas	19
2.2.1. Gestión de Calidad	19
2.2.1.1. Importancia de la Gestión de Calidad.....	19
2.2.1.2. Principios de la Gestión de calidad.....	20
2.2.2. Servicio al cliente	21
2.2.2.1. Funciones del servicio al cliente.....	21
2.2.2.2. Valores que mejoran el servicio al cliente.....	22
III. HIPÓTESIS GENERAL	24
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
4.1. Diseño de la Investigación	25
4.2. Población y Muestra	26

4.3. Definición y operacionalización de variables	29
4.4. Técnicas e Instrumentos.....	30
4.5. Plan de Análisis	30
4.6. Matriz de Consistencia.....	31
4.7. Principios éticos.....	32
V. RESULTADOS	33
5.1. Resultados.....	33
5.2. Análisis de Resultados	39
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
6.1. Conclusiones.....	43
6.2. Recomendaciones	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	48
Anexo 01: Cuestionario	48
Anexo 02: Validación de instrumento	50
Anexo 03: Protocolo de consentimiento informado	56
Anexo 04: Carta no adeudo	59
Anexo 05: Evidencia turnitin.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Representa la importancia de la gestión de calidad</i>	33
Figura 2. <i>Representa los principios de la gestión de calidad</i>	34
Figura 3. <i>Representa los principios de la gestión de calidad</i>	35
Figura 4: <i>Representa las funciones del servicio al cliente</i>	37
Figura 5. <i>Representa los valores del servicio al cliente</i>	38

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Relacion de MYPES.....	26
Cuadro 2 Fuentes de Información	27
Cuadro 3 Matriz de operacionalización de las variables.....	29
Cuadro 4 Matriz de Consistencia	31

I. INTRODUCCIÓN

Según el autor Noreña, (2019) manifestó que el INEI en el año 2018, en el Perú existen 2 millones 332,218 empresas, de las cuales más del 95% pertenecen al sistema Mype. Según el Informe Anual de Negocios del Banco Mundial (2019), el país ocupa el puesto 51 entre 190 economías en el pilar de protección de inversionistas minoritarios.

Asimismo se debe reconocer la importancia de las micro y pequeñas empresas en la dinámica económica del Perú, dada su alta tasa de concentración y fuerte asociación con el emprendimiento. Por ello, es imperativo que las Mype sigan estas reglas de oro para crear una ventaja competitiva sostenible.

La presente investigación titulada Gestión de calidad basada en el Servicio al cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, año 2022, surge de la línea denominada “Gestión de calidad: procesos administrativos de las Mype” línea que ha sido designada por la Escuela de Administración de la Universidad Los Ángeles de Chimbote y comprende el campo disciplinar promoción de las Mype.

Según el autor Lebrato (2020) La crisis del coronavirus ha afectado a las pequeñas y microempresas, en la encuesta realizada por la plataforma Business for Goals (B4G). El sistema B4G es una plataforma empresarial conjunta establecida por la Unión Turca de Empresarios, la Asociación Turca de empresas e industrias y el programa de las naciones unidas para el desarrollo (PNUD) para promover los objetivos de desarrollo sostenible.

Seguidamente en una reunión virtual, Umit Boehner, presidente de la organización que realizó la encuesta, dijo: “Encontramos que las empresas más afectadas por la crisis eran 69% pequeñas y 49% pequeñas”. Agregó que esta cifra es del 31% para las grandes empresas.

La pandemia del COVID-19 tiene un profundo impacto en la economía y la sociedad de los países de América Latina y el Caribe. Según CEPAL, (2020) estima que al cierre de 2020 podrán cerrar 2,7 millones de negocios, lo que representa el 19% del total de negocios de la región. En el caso de las microempresas, esta tasa puede llegar al 21%. En términos de puestos de trabajo, destruirá más de 8,5 millones de puestos de trabajo: el 8,1 por ciento de todos los puestos de trabajo formales en el sector empresarial y más de una quinta parte de los puestos de trabajo creados por las empresas muy pequeñas.

El Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de Lima de la Cámara de Comercio (2020), manifestó que el PIB se contraerá en un 3,7% en la actualidad por los efectos de la pandemia COVID-19, en base a una menor demanda de inversión de empleados locales. Las pequeñas y microempresas (mypes) en este panorama fueron las más golpeadas. En la emergencia y el aislamiento forzoso provocaron una caída en la venta de sus servicios, donde las medidas restrictivas les imposibilitan tener la mano de obra para funcionar con normalidad, lo que genera graves inconvenientes ya que muchos de ellos están involucrados en los sectores de manufactura y servicios.

Por lo tanto, los trabajadores han sido los más afectados por la crisis, la encuesta encontró que más de la mitad de las empresas no están preparadas para una segunda ola del brote. El autor Boehner (2018) manifestó que el 33% de las pequeñas empresas tienen problemas de pago. Seguidamente, que cuando se ve el número de empleados, ves una relación inversa entre el tamaño de la empresa y la crisis de COVID-19”, dijo. Indicó que

las empresas que participaron en la encuesta ven la epidemia como una crisis de demanda en el país y en el extranjero más que como una crisis financiera. “La falta de requisitos internos y externos es lo que hace que las empresas sean más conscientes de los riesgos”

Por otro lado, Claudio Tomasi (2020) representante del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Turquía, dijo que el COVID-19 no es solo una crisis de salud, sino también una crisis humanitaria y de desarrollo. Este es el mayor impacto social y económico en una generación, que ocurre en un momento de profunda desigualdad, inestabilidad ambiental y creciente desconfianza y afectará a las sociedades de todo el mundo de manera social, económica y políticamente.

Los elementos del entorno de representación interna consisten en condiciones y factores externos que afectan colectivamente el entorno en el que opera la organización, sin tener una relación causal con sus acciones.

En el **ámbito social** Claudio Tomasi (2020) expresó que afectan el comportamiento de las personas en la sociedad de forma directa e indirecta sobre las empresas competidoras en el mercado. Se dividen en tres categorías: factores demográficos, factores de estilo de vida y valores sociales. En este momento, existe un proceso de reconstrucción del país, en el que las pequeñas y microempresas juegan un papel importante en la provisión de producción, ya que las economías locales y las unidades económicas locales tienden a realizar actividades productivas y comerciales por su cuenta.

Seguidamente en el **ámbito económico** se entiende como las condiciones económicas del Estado que interfieren en la estructura del mercado, modifican el comportamiento de los factores de producción, modifican las condiciones de oferta y demanda. La economía peruana es una economía basada en el comportamiento externo;

Deuda internacional, desequilibrio en nuestra balanza comercial y dependencia de los precios internacionales de factores como la energía, donde nuestro poder de negociación es inexistente. Es necesario que el estado promulgue políticas económicas simples, estables y con resultados predecibles para que los empresarios puedan identificar escenarios futuros sobre el comportamiento económico y predecir cambios posibles o periódicos que afecten el comportamiento del mercado.

Por otro lado, en el **ámbito político**, organizados por el nivel constitucional y determinando la estructura operativa del país en el país y la sociedad civil. La selección del marco y la estabilidad, y la necesidad es la competitividad del país y la prosperidad de los agentes económicos. En el caso del Perú, esta variable tiene grandes efectos, porque el gobierno nacional son una entidad prevista e incentivos y regulaciones. Un agente pionero debe considerarse en el desarrollo de temas nacionales.

Las pequeñas empresas del país conforme a la Ley N.º 28015, donde Perú es rápida como un cuerpo que determina la política de políticas. La Ley establece que el Estado fomenta el desarrollo de pequeñas y medianas empresas para promover la inversión privada, el acceso a los mercados nacionales y externos, además de apoyar a las organizaciones nacionales y nacionales y nacionales dedicadas al apoyo de pequeñas y medianas empresas. La promoción de las PYMES incluye capacitación, apoyo técnico, investigación y desarrollo, innovación tecnológica, finanzas, mercadeo e información.

Finalmente, en el **ámbito tecnológico** la innovación en el desarrollo de las operaciones, en la forma de hacer negocios, en la forma en que se relaciona con el medio ambiente, en la forma en que vende, compra y recibir información ahora se diferencia de un negocio. La importancia de las variables tecnológicas en el corto plazo determinará si una empresa es viable o desaparece del mercado.

Por otro lado, Tomasi (2020) indicó que su función actual es que los usuarios se adelanten y demuestren su seguridad y confianza en la empresa no sólo por el interés sino también por la calidad de los productos que ofrecen, además, contribuirá en parte al desarrollo inmediato de las diversas áreas que son de naturaleza problemática, su implementación así mismo abaratará el costo, y por ende incrementará las ventas, actualmente es una gran opción por la calidad que posee.

El problema que estamos estudiando es uno de los problemas más importantes que enfrentan la mayoría de las empresas en general, debido a que no cuentan con un sistema de gestión de la calidad, aunque existen mayores exigencias, pero existen muchos defectos que no permiten captar más clientes y un mayor beneficio. Es necesario implementar y desarrollar un programa de control de calidad y buen desempeño de la empresa, cuyo principal objetivo es el cumplimiento total de las normas, directivas y políticas de la empresa, y la empresa tiene como objetivo la mejora continua del negocio.

En cuanto a las librerías o bazares en su totalidad son MYPE que tienen como principal objetivo la comercialización de distintos productos escolares y artículos de oficina, en la Región Piura, la competencia es cada vez mayor entre las empresas puesto que sus productos y precios son competitivos, en donde ofrecen a sus clientes productos como carpetas, maletines, útiles de oficinas, entre otros.

Nos enfrentamos a una crisis sin precedentes, aún con incertidumbre sobre los efectos reales en nuestra economía. Sin embargo, estamos ante una gran oportunidad de mejorar el sistema político de nuestro país. Como mejorar el sector privado para renovarse y buscar un acceso más cercano a su población en guerra. Además, es importante promover la formalización de las mypes, mejoramiento de infraestructura, servicios de salud, desigualdad y otros. No pierdas la oportunidad a pesar de las adversidades que

hemos atravesado y espera que, una vez superada la epidemia, los monos recuperen el dinamismo y la prioridad que ocupaban en el desarrollo económico. (Linares, 2020)

Por lo antes expuesto el problema identificado es: ¿Como es la Gestión de calidad basada en el Servicio al cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, año 2022? Teniendo como objetivo general: definir cómo es la Gestión de calidad basada en el Servicio al cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, año 2022. Además, los objetivos específicos establecidos son: (a) Conocer la importancia de la Gestión de calidad en las Mype rubro librerías del centro de Piura, año 2022 (b) Identificar los principios de la Gestión de calidad en las Mype rubro librerías del centro de Piura, año 2022. (c) Determinar las funciones del Servicio al cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, año 2022. (d) Identificar los valores que mejoren el Servicio al cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, año 2022. Para lo cual la siguiente investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, dediseño no experimental - transversal. Asimismo, se recurrirá a la técnica: la encuesta, llevando como principal instrumento el cuestionario debidamente estructurado, conteniendo preguntas de escala nominal y ordinal para la variable gestión de calidad y servicio al cliente.

Seguidamente la investigación se justifica de manera teórica ya que se basan en conceptos teóricos de las variables gestión de calidad y servicio al cliente; en donde el autor Hernández (2018) expresó que la gestión de calidad actualmente, son estrategias para el impulse de la competitividad empresarial, que ayuda a las empresas a contar con perfiles idóneos que satisfagan a la demanda con productos o servicios acorde al mercado. Asimismo, Arraut (2018), señala, que las organizaciones mediante la gestión innovan sus productos dado que les permite crecer empresarialmente.

En cuanto al servicio al cliente Ulate, (2019) afirmó que es darle al comprador lo que necesita en el momento oportuno, esforzándose y logrando la satisfacción del cliente, es ahí donde se observa la rapidez con que está siendo atendido el cliente; es por ello que en las MYPE librerías /bazares se aplican las siguientes políticas como: la exhibición de la variedad de productos, el buen trato, conocimientos de parte de los colaboradores, la rapidez y amabilidad al atender a los clientes.

En cuanto a la justificación metodológica, la investigación aplicará una metodología científica, donde se emplean fuentes primarias y secundarias para la recolección de datos. Además, se ha determinado el tipo, nivel, diseño de la investigación, el tamaño de la población y de la muestra; diseñando un cuestionario para la obtención de información.

Por otro lado, la investigación se justifica de manera práctica con la finalidad de identificar las características de la gestión de calidad y servicio al cliente en las Mype comerciales rubro librerías del Centro de Piura, en donde estará con la capacidad de diseñar estrategias correspondientes para obtener un diagnóstico claro y preciso ya que es un aporte a futuras investigaciones. Para obtener el Título de Licenciada, es de suma importancia conocer que la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria SUNEDU, asimismo el Comercio, (2019) en las encuestas de Ipsos, reveló que el 83% de los peruanos aprueban la existencia de la SUNEDU; en donde da a conocer el Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de investigación para optar los grados académicos y títulos profesionales.

Por lo tanto, los principales resultados que se obtuvieron para la variable gestión de calidad se identificaron que el 100% de los propietarios encuestados mantienen una buena relación con sus proveedores, asimismo el 100% de los trabajadores encuestados si prestan atención a las necesidades del cliente. Por otro lado, para variable servicio al cliente se obtuvo que 87% cree que si importante el costo de los productos al momento de realizar su compra en la Mype y el 80.40% indicaron que la librería si brinda un alto nivel de eficacia. Se concluyó que hay una buena relación y comunicación entre los propietarios de las Mype y los proveedores, los trabajadores si brindan atención ante las necesidades de los clientes lo que ayuda al prestigio de dicha librería, donde los clientes quedan satisfechos con los costos y calidad de los productos, brindando un alto nivel de eficacia.

La investigación queda delimitada desde la siguiente perspectiva:

- Temática: las variables gestión de calidad y servicio al cliente.
- Delimitación Psicográfica: Microempresa rubro librerías.
- Geografía: Región Piura, Distrito Piura.
- Temporal: año 2022.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable Gestión de calidad

Según López, (2018) publicó su tesis: “Maestría en administración de empresas en la Universidad de Investigación Católica Santiago de Guayaquil en Ecuador” la investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en restaurantes Rachy en Guayaquil”. Sus objetivos principales fueron: determinar una técnica que tenga relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de cliente. La metodología que utilizo en la investigación fue cualitativa en forma de entrevistas en profundidad para obtener información detallada sobre las variables estudiadas. Las principales conclusiones son: que el 70 % de los clientes encuestados está de acuerdo en que el equipamiento de un restaurante se ve atractivo y el 67 % de los clientes encuestados está de acuerdo en que el equipamiento de un restaurante Rachy moderno y atractivo, el 49% de los clientes encuestados no calificaron el servicio del personal del restaurante como adecuado y adecuado, el 70% de la opinión estuvo de acuerdo en que la comida servida en el restaurante se veía deliciosa así las encuestas demuestran que el servicio al cliente es muy importante para cualquier negocio y desde entonces depende de su éxito o fracaso. Por otro lado, la conclusión de que necesita evaluar la calidad de los servicios para que su negocio tenga éxito.

Seguidamente Borja & Jijón (2017) en su tesis titulada: “Gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja, Quito-Ecuador año 2017”, su principal objetivo fue definir un modelo de gestión de la calidad del servicio basado en la norma ISO 9001:2008 para almacenes la rebaja. Su metodología en este estudio se utilizaron métodos teóricos y experimentales. Las principales

conclusiones fueron: que hoy en día, las empresas que tienen problemas para brindar servicios necesitan encontrar la manera de superar esta debilidad porque los consumidores de hoy no solo buscan la calidad del producto, sino que también se interesan por la calidad del servicio que se brinda. al comprar el producto.

Por otro lado, Saavedra Gutiérrez (2018) en su tesis titulada: “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mype del sector comercio de abarrotes en el Distrito de Juanjuí, periodo 2016-2018”. Tuvo como principal objetivo: “analizar el nivel de gestión de la calidad y la competitividad de las Mype del negocio de alimentos en el período 2015-2016 en el distrito de Juanjuí”. La metodología utilizada fue tipo descriptivo no experimental mediante cuestionarios. Como conclusión indicaron que las Mype del distrito de Juanjuí tienen muy poco control de calidad y que en su mayoría son informales y no cuentan con personal permanente.

Mientras el autor Soles, (2019), “Gestión de calidad en la Atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del Sector Comercio, rubro venta minorista de bisutería, en el casco urbano del Distrito de Chimbote, 2019”, para obtener el licenciamiento en Administración; el problema encontrado en dicha investigación fue ¿Identificar las principales características de la gestión de calidad para servir micro y pequeñas empresas en el campo del comercio, ventas minoristas para minoristas en el centro de la ciudad de Chimbote 2019? Tuvo una población de la presencia de 10 empresas pequeñas con una muestra de 8, utilizando el cuestionario que consta de 22 preguntas. Entre las principales conclusiones: se manifestó que lo que lleva a un bajo conocimiento del nivel de servicio al cliente del 62.50%, pero comprende que la lealtad es muy cautelosa con el 100%, 100%. Además, el 100% cree que la gestión de buena calidad ayuda a mejorar los negocios; Sin embargo, la ignorancia y una pequeña iniciativa con 37.50% no permiten una buena gestión. Por lo tanto, se entiende que la gestión de la calidad ayuda a aumentar

la producción en el comercio, pero no se aplica, y una buena actitud hacia los consumidores permite diferenciarse de las demás empresas; sin embargo, por falta de iniciativa, no pudieron integrar la gestión de calidad en sus procesos. Además, la empresa asegura la eficiencia a la hora de brindar atención al cliente y dar solución a las quejas, pero qué se puede mejorar si implementa una gestión de calidad en la atención al cliente.

Seguidamente García, (2018) en la investigación nombrada: “Gestión de la calidad del Servicio al cliente en restaurantes de Hoteles de 4 y 5 Estrellas de la Provincia de Trujillo” para optar el grado de Licenciamiento; el problema detectado fue: “¿Cuál es la de la gestión de la calidad del servicio al cliente en los restaurantes de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo?”, teniendo como objetivo principal analizar la gestión de la calidad del servicio al cliente de los restaurantes en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo. La metodología de dicha investigación fue de tipo experimental: descriptiva con corte transversal, mediante una población 250 clientes los, con muestra de 4 restaurante de hoteles de categorías de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo, asimismo dando 119 clientes, utilizando el instrumento la encuesta. Entre las conclusiones más resaltantes es que la apariencia del personal el 90% percibe que casi siempre es así, el 90% indica que casi siempre hay eficacia en la solución de problemas, rapidez en el servicio, que los colaboradores están capacitados para la atención el cliente, mientras un 10% indica que es siempre. Finalmente, la conclusión general es que la gestión de la experiencia del cliente en los restaurantes de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo es casi perfecta, luego del análisis de la investigación, podemos concluir que, de 4 categorías de 3, casi siempre o siempre a lo sumo preguntas planteadas en cada restaurante figuraban 3 restaurantes del hotel.

Panduro (2018) en la tesis llamada: “Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector construcción y obras, ciudad de Iquitos, año 2018”; el enunciado

problema fue ¿El reconocimiento de la importancia de la gestión con estilo de liderazgo en los sectores de construcción y obras públicas de la Ciudad de Iquitos 2018 contribuye a los resultados? La metodología utilizada de la investigación es cuantitativos, descriptivos, no empíricos, transversales, descriptivos y correlacionados. Se utilizó el instrumento de entrevistas a propietarios y/o gerentes mediante el método de encuesta y cuestionario de 21 preguntas, resultando las principales conclusiones que la Mype están comprometidas con la calidad, impulsada por la misión, visión y valores; contar con organigramas estandarizados de funciones y sus procesos clave. En cuanto al liderazgo: la mayoría de los microempresarios (71,4%) se consideran “líderes y 28,6% jefes”. De igual forma, el liderazgo en las mype es “autocrático” 57.1%; "Democracia" 28,6%; "Transformadores" 14,3%; los empleados están motivados por el "beneficio positivo". La investigación encontró que los compañeros no formaron ninguna organización que los represente para plantear inquietudes o emitir declaraciones, lo cual es común en este tipo de empresas, lo que podría verse afectado por el estilo de liderazgo.

Según el autor Martínez (2018), en su tesis titulada: “Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las mypes rubro librerías del centro de Piura, año 2018”;; ¿Q el problema detectado fue: ¿Qué características tiene la capacitación y la gestión de calidad en las Mype rubro librería del centro de Piura, año 2018?, teniendo el objetivo principal: “determinar qué características tiene la capacitación y gestión de la calidad de las Mypes, rubro librería del centro de Piura, año 2018”. Utilizo una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental con corte transversal. La población establecida son 09 librerías; donde la integra 09 dueños y 26 colaboradores, utilizando el cuestionario siendo validado por expertos. Tiene como objetivos la enseñanza, la modificación de actitudes. Además, se encuentra que las características de la gestión de calidad de la Biblioteca Mype Center Piura es la

implementación de reglas de concentración del cliente, enfoque del cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque en procesos y relaciones con los proveedores; De la misma manera, el no complemento del sistema de gestión de calidad basado en ISO 9001: 2015. En resumen, se ha determinado las siguientes conclusiones: que las Mype no tienen conocimiento o información sobre ISO 9001: 2015 o que responde a los requisitos de este conjunto de principios. Se ha encontrado que Mype debería capacitar constantemente a sus empleados, mejorar el conocimiento, las habilidades, el comportamiento y las actitudes, y aceptar empleados más competentes, aquellos que actúan consigo mismos. Por lo tanto y la responsabilidad, aumentando el aumento de la experiencia, la capacidad y el conocimiento en el archivo, Esto también es importante informar que cuando los sistemas de gestión de calidad se implementan y controlan adecuadamente. Mype puede ayudar a aumentar la satisfacción del cliente, porque los objetivos han planteado sus necesidades y expectativas.

Asimismo, Reyes, (2017) en su investigación llamada: “Caracterización del financiamiento y la gestión de calidad en las Mype rubro bodegas del distrito de Paita, año 2017”, su objetivo general fue: describir las características claves de la gestión financiera y de calidad en la categoría de bodegas Mype en la provincia de Paita, 2017. Obteniendo como principales conclusiones: que las bodegas tipo Mype de Paita están siendo financiadas de manera permanente, esto permitirá incrementar las ventas, pero es necesario utilizar más ampliamente métodos y herramientas de gestión de la calidad para utilizar racionalmente los recursos, optimizar la gestión, asegurar la expansión y el aumento de las ventas.

Por otro lado, Guzmán, (2018) en la tesis para obtener grado de licenciamiento en administración titulada “Caracterización gestión de calidad y formalización de las mype rubro librerías en la ciudad Piura, año 2018”. El objetivo general fue investigar las

características de formalización y gestión de calidad de las librerías Mype en 12 tiendas de la ciudad de Piura, 2018. El estudio fue descriptivo, no experimental, cuantitativo, muestra probabilística no regresiva por conveniencia. porque nos permite conocer las opiniones de los encuestados a través de entrevistas y encuestas para saber qué factores influyen en la gestión de calidad y formalización del catálogo de librerías MYPE. Los resultados muestran que el 65% de los empresarios conocen las posibilidades existentes de formalización y el 71% cree que la formalización mejora la productividad y la calidad del servicio a través de una adecuada formalización.

2.1.2. Variable Servicio al cliente

Según Ríos (2017) “Una metodología propuesta para medir la satisfacción del cliente de acuerdo a la norma ISO 9001: 2015”. Su objetivo general es proponer un método para medir la satisfacción del cliente en la organización Trochas, siguiendo las recomendaciones de la NTC 9001:2015, donde permita el desarrollo de los servicios proyecto de belleza, para cada método de ensayo se cumplieron dos cuestionarios basados en el modelo. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva como cuantitativa. Las principales conclusiones resaltantes de la encuesta muestran que el nivel de satisfacción de los docentes con el rol autónomo de la escuela en la formación docente es muy alto, el 53% y el 53% no están satisfechos con la prueba del país. satisfacción del cliente, mayor será el rendimiento. Asimismo, custodiar el buen funcionamiento de las infraestructuras y la calidad de los servicios que se prestan en el colegio. Una de las formas de medir la satisfacción es a través de encuestas.

Sánchez (2017) en su trabajo de investigación denominado “Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger de Gualan, Zacapa”. Realizó su tesis de Maestría en Gerencia en la Universidad Rafael Landívar en México. Dicho objetivo es crear una identidad global desde la cocina. para: Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner. Además, se realizó una evaluación integral para determinar las percepciones de los empleados y el gerente del restaurante con una muestra utilizada fue de 88 personas. El dispositivo contiene 22 preguntas para medir la percepción y 22 preguntas para medir las expectativas. Las conclusiones principales: son las medidas de confianza más esperadas, más cercanas a 5 y representan el valor más alto en la escala de Likert utilizada. Le sigue la dimensión de reacción, la dimensión de empatía, la dimensión de confiabilidad y finalmente la dimensión de los factores materiales. Para la variable calidad del servicio al cliente de los restaurantes Pizza Burger Diner se concluyó que no está calificado con un Índice de Calidad de Servicio ICS de 0.18, lo que indica insatisfacción del cliente con el servicio recibido.

Según Carreño A. (2018) en la tesis llamada: “Propuesta de plan estratégico de marketing que mejore el servicio de atención al cliente de la empresa La Gran Tienda del Computador C.A” siendo expuesto en la Universidad José Antonio Páez de Venezuela para obtener el grado de titulación. En cuanto al objetivo general, se propone un plan de marketing estratégico para mejorar el servicio al cliente de La Gran Tienda del Computador CA”; entre sus principales conclusiones se encontró hallazgos sobre el grado de insatisfacción de los clientes por no recibir una respuesta óptima a sus requerimientos. El estudio se llevó a cabo en un método descriptivo basado en trabajo de campo con posibilidad de modificación del proyecto, a partir de información obtenida de entrevistas no estructuradas y encuestas.

Por otro lado, Arenas (2018) en la tesis titulada: “Caracterización del servicio del cliente y competitividad de las MYPE servicio rubro pollo a la brasa la arena, 2018”, expuesto en la ciudad de Chimbote es central, el enfoque está en “comprender la satisfacción del cliente y el desempeño competitivo de Gilee C.P. La arena ya no llama mucho la atención, pero a la vuelta de la esquina ofrece buena comida y buen gusto. Precios variables, servicio subdesarrollado Con todo esto, es de suma importancia que la policía capacite y estandarice constantemente a su personal para brindar el mejor servicio posible, no solo gustos, supere las perspectivas de los clientes. De acuerdo con la segunda variable, así como el tipo de restaurante de estofado de pollo, dado que el objetivo principal es “comprender la satisfacción del cliente y las cualidades competitivas de Gilee C.P. La arena ya no llama mucho la atención, pero a la vuelta de la esquina ofrece buena comida y buen gusto. Precios cambiantes, servicio duro Con todo esto, es de suma importancia que la policía capacite y estandarice constantemente a su personal para brindar el mejor servicio posible, no solo las expectativas del consumidor. Según nuestra investigación, la tesis sobre la segunda variable, así como el tipo de restaurante de pollo frito.

Seguidamente Carcausto (2017) en su tesis titulada “Relación entre servicio al cliente y satisfacción del cliente en el Hotel Sakura de la ciudad de Juliaca 2017”, expuesto y anunciado en la ciudad de Juliaca tuvo como un objetivo general, "determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Hotel Sakura en Juliaca 2017", el método utilizado es un proyecto de transacción. Las principales conclusiones se enfatizaron que existe una relación positiva entre la "calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el Hotel Sakura en Juliaca, 2017, 2017", teniendo en cuenta el resultado del coeficiente de correlación entre ambas variables y sus medidas apropiadas es positiva, existe una declaración. que los clientes del Hotel Sakura están muy satisfechos

con los servicios de calidad recibidos. Estar en el hotel. Debido a que ambas variables se enumeran en su trabajo actual, vemos nuestro enfoque de investigación.

Seguidamente Delicia Bárcenas (2018), en su investigación llamada: "Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto Piura", utilizó un estudio descriptivo basado en el análisis de aspectos de la teoría de la confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes físicos o tangibles, donde el tamaño de la muestra para el estudio son 195 clientes e indican que, según el cliente, los empleados responsables de atención al cliente requieren capacitación para desarrollar su trabajo y deben ser capacitados por la Mype en los conocimientos y funciones para que puedan desempeñar su trabajo profesionalmente. Las conclusiones más resaltantes obtenidas indican la importancia de la calidad del servicio prestado y su influencia en la satisfacción del cliente, cuanto mejor sea el servicio al cliente, mayor será el nivel de satisfacción del cliente.

Asimismo, Nelly López (2017), en su investigado titulada: "Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la Empresa López y Cía. EIRL Piura, año 2017", utilizó un estudio descriptivo en el que el tamaño de muestra examinado en este estudio fue de 99 clientes, indicando que en cuanto a la confiabilidad del servicio, tasa de abandono de clientes, cumplimiento en la forma de atención Sinceridad y transparencia, y equidad en la gestión, son evaluados como muy buenos, para que los clientes confíen en el servicio que brinda la empresa. Se concluyó que para el estado de calidad del servicio de López y Cía. Piura identificó percepciones sobre la eficacia del servicio, afirmando que las buenas percepciones se deben a que los despachadores se desempeñan bien en su función de generar valor para la empresa y lograr que los clientes se sientan satisfechos al recibir los pedidos o al recibirlos. cuidado. De igual forma se determinó la satisfacción percibida del cliente, lo que confirma que los niveles de satisfacción son buenos y están satisfechos.

Seguidamente García (2017), perteneciente a la universidad de Piura, realizó la tesis titulada: “Medición de los niveles de servicio al cliente en empresas de retail para monitorear el nivel de satisfacción del cliente”, de manera que la empresa encuestada pueda mejorar y alcanzar la mejora continua. La herramienta para el recojo de datos para medir la satisfacción de la cliente implementada con cuestionario de 23 días brinda información relevante para su posterior procesamiento y así permite el análisis con gráficos de control estadístico. Las principales conclusiones fueron que el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio que brinda la empresa, en base a la cantidad de comentarios negativos por parte de los mismos, no es muy positivo. En cuanto a la satisfacción general, no hay un buen control sobre la satisfacción del cliente, incluso cuando se están considerando valores, ya que no se debe decir que la organización está manteniendo un estándar de calidad. Se brindan servicios. Se encontraron retrasos mientras se esperaba el servicio. Los empleados tienen una idea vaga del producto de la empresa. La gerencia de la empresa ha propuesto una nueva política para mejorar la calidad del servicio, acelerar un poco el horario de trabajo para eliminar por completo la demora, de modo que el personal de ventas esté siempre listo para atender a los clientes de acuerdo con sus necesidades.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión de Calidad

Según Reyes Benítez, (2017) manifestó La gestión de la calidad es una de las herramientas principales utilizadas por una organización para eximir sus objetivos como un compuesto de factores y características incluyen el producto o el servicio para tener todas las características diseñadas para los consumidores o clientes desde entonces debido a la competencia actual, todo debe ser rápido y bajo costo.

2.2.1.1. Importancia de la Gestión de Calidad

Asimismo, el autor Boisier, (2018) expresó que el cliente o el servicio de consumo es uno de los principales factores que ha reforzado la competencia, porque muchas competiciones están en el mercado, los clientes decidirán dónde comprar productos o servicios que se necesitan, y esto es muy importante para mejorar y ajustar las necesidades de consumidores y usuarios porque son ellos mismo quienes eligen.

- La competencia estará haciendo precios, calidad y servicios para que siempre puedan ser diferentes.

- Los clientes requieren la mayor parte del tiempo que buscan un mejor precio, interesantes, mejor calidad, un ambiente cómodo, un servicio efectivo y especialmente cómo lidiar con la personalidad.

- Al procesar un buen cliente o consumidor, también proporciona un excelente servicio que significa devolver a los clientes para obtener nuestros productos o nuestros servicios y visitar nuestra organización.

- Si los consumidores o clientes no están bastante satisfechos con nuestros productos o servicios, donde los clientes comentarán los objetos negativos en la

organización y se incluyen en su experiencia deficiente con consumidores u otros usuarios.

2.2.1.2. Principios de la Gestión de calidad

Según Cortés (2017) Indica que se estableció en el cautiverio ISO 9000 en el año 2015 se mencionaron siete principios de gestión de la calidad, lo que proporciona la clave para proporcionar una cultura de alta calidad en las organizaciones.

1) Centrarse en los clientes: las organizaciones dependen de los consumidores o clientes, por lo que deben conocer las prioridades y el futuro de hoy, incluso si estas necesidades cambian a tiempo para cumplir con todos los clientes necesarios y pueden tratar de responder a las expectativas.

2) Liderazgo: el buen líder guiará a su organización social, debe mantener un ambiente cómodo para todo el personal relevante Misión y visión de la sociedad. (Cortés ,2017)

3) Unirse al personal: los empleados son una parte importante de la organización donde su compromiso nacerá con los intereses de la compañía.

4) Centrarse en las operaciones: El objetivo principal es identificar las necesidades y las expectativas de los consumidores para proporcionar productos y servicios que cumplan lo mismo para acceder a un buen elemento o un buen punto, debemos conectarlo y transferirlo a través de las operaciones. (Cortés ,2017)

5) Enfoque de Sistemas de Gestión: La selección de todos los sistemas asociados con un sistema contribuirá al logro de los objetivos de la organización.

6) Mejora Continua: Esta debe ser una meta clara, específica y de largo plazo que se logra cuando planificamos, investigamos y trabajamos en la mejora.

7) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: debe basarse en la recopilación de información y el análisis de datos, respectivamente.

8) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores: Las buenas relaciones con los proveedores facilitarán una mayor productividad y rentabilidad de las organizaciones y les permitirán competir. (Cortés ,2017)

2.2.2. Servicio al cliente

Estos son los movimientos que realiza una empresa para conectarse con los consumidores, con el fin de obtener lo que necesitan. “En un mundo globalizado como el que vivimos, para competir con las grandes empresas tenemos que buscar el valor añadido, y tratar de fidelizar a los clientes con la empresa y, por tanto, con los empleados”. Según Muller (2017) el servicio al cliente es una herramienta de marketing que asegura la eficacia de una organización si se utiliza correctamente, respetando las políticas de la organización.

2.2.2.1. Funciones del servicio al cliente

Según Chávez (2018) establece que el servicio al cliente actúa como un puente entre el cliente y la empresa que brinda el servicio o producto. Los clientes esperan un servicio al cliente útil, intuitivo y eficiente. Por tal motivo, la empresa debe realizar las siguientes funciones:

- **Educación:** La función principal del servicio al cliente es brindar capacitación a los clientes, ayudarlos a resolver los problemas que encuentran y, al mismo tiempo, crear una impresión positiva de su negocio. (Chávez, 2018)
- **Actualización:** El servicio al cliente actualizará y modificará la información de la cuenta clientes, ingrese su información de pago y elimine las cuentas de acuerdo con los requisitos de los clientes o en los términos de la Convención.

- **Tipos:** El servicio al cliente funciona directamente con los clientes, por teléfono, correo electrónico o correo electrónico.
- **Multiuso:** a menudo se invita al agente de servicio al cliente a realizar muchas tareas mientras escucha los problemas de los clientes. Puede ver la información del cliente, los datos de la cuenta, la información y las notas, y luego brindar comentarios rápidos y precisos para sus clientes. (Chávez, 2018)
- **Venta:** El servicio al cliente puede requerir servicios o productos adicionales para los clientes después de resolver el problema.

2.2.2.2. Valores que mejoran el servicio al cliente

Según el autor Kart & Lawrence (2017) los valores son la columna vertebral donde se soporta el conjunto de la organización y su identidad. Por lo tanto, una buena definición de los valores muestra las fortalezas de la organización, donde da seguridad a los clientes y sirve para generar confianza y respaldo. Asimismo, se mencionan los siguientes valores que son de suma importancia en el beneficio de una excelente atención al cliente:

- **Pertenencia:** a través de la pertenencia, se logra inculcar al trabajador para que logre lo excelente de sí teniendo una forma positiva para realizar su labor.
- **Orientar al cliente:** es centralizar la atención en el cliente, teniendo como finalidad que lo que se haga debe hacerse en destino de hacer llegar a los clientes en el más alto producto, brindando excelente calidad, a tiempo preciso y con el mejor servicio. Kart & Lawrence (2017), en su libro “La excelencia del servicio” sugiere:

“Llegar a concentrarse en el cliente donde significa que podemos entregar el mejor producto o servicio, donde y cuando lo deseen los clientes de tal forma que satisfaga las expectativas de nuestros clientes”.

- **Comunicación asertiva:** Gonzales (2017), en su libro “Habilidades de comunicación escrita: asertividad + persuasión+ alto impacto. Concluye que el asertividad, es la destreza de formular ideas y aspiraciones con equilibrio entre ser agradable y franco, de forma correcta, sin indiferencia ni irritación. Así la comunicación entre los colaboradores de la a organización, y sus clientes se definir por:
 - ✓ Ser franca
 - ✓ Tener una observación vigorosa de las emociones
 - ✓ Tener un mando eficaz en el idioma.
 - ✓ Asumir capacidad de oyente
 - ✓ Proyectarse continuamente en honor a la sinceridad.

- **Trabajo en equipo:** Berry (2018), en su texto “Un buen servicio ya no basta”, donde nos hace mención de lo imprescindible que es la labor en conjunto para alcanzar una mejora de atención al cliente, los trabajadores deben tener la capacidad y la aspiración de brindar el servicio que el comprador espera. Por lo tanto, el compromiso en conjunto sirve para perfeccionar, tanto la capacidad como el deseo de sentir. Finalmente, el prometer un servicio calidad es una tarea de equipo, donde incita a los colaboradores a comunicarse, concebir empatía, ayudarse mutuamente, tener confianza y sentirse valiosos como personas.

III. HIPÓTESIS GENERAL

Según Arias, (2018) la investigación es de tipo descriptiva ya que cada característica o variable se analiza en forma independiente a través de la observación que consta con una realidad que acontece a modo de evidencias de constatación de algo que no se conoce y que por ende se desea describir utilizando datos recogidos como evidencia de un acontecimiento, por lo tanto, no se formula hipótesis

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Diseño de la Investigación

La investigación es de nivel descriptivo porque dieron a conocer las características y aspectos importantes referentes a las variables de estudio gestión de calidad y servicio al cliente en el cual Méndez (2017), indicó que la investigación descriptiva utilizó criterios sistemáticos que manifiestan la estructura de los fenómenos de estudio, donde ayuda a establecer comportamientos concretos mediante las técnicas de recolección de información, señalando que el estudio descriptivo identifica las características del universo de investigación, las formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubriendo y comprobando la asociación entre las variables de investigación.

Por lo tanto el tipo es cuantitativo donde Rodríguez Peñuelas (2018), concluyó que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos de la persona. Donde se utilizó el cuestionario, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales son analizados estadísticamente para aprobar o rechazar las relaciones entre las variables, asimismo la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

Hernández, Fernández, & Baptista (2017), señaló que es una investigación no experimental – transversal, ya que trabaja sobre las realidades del hecho, donde la característica fundamental fue presentar una interpretación correcta, ya que se busca las correlaciones causales, entre dos o más variables, en un grupo de personas y en un determinado espacio temporal, lo cual permitiera el logro del objetivo. Cabe recalcar que su dimensión temporal o el número de momentos y punto en el tiempo en los que se recolectan los datos, los diseños transversales son los que proponen la descripción de las

variables, teniendo en cuenta su interrelación e incidencias ya que la recolección de los datos se efectúa sólo una vez y en un tiempo único.

4.2. Población y Muestra

Población: la presente investigación se enmarcó dentro del sector de Mype comerciales rubro librerías según, Arias (2018) expresó que es un conjunto de elementos comunes para lo cual serán importantes y extensivas conclusiones de la investigación.

P1: por lo tanto, para la variable gestión de calidad se aplicó una fórmula finita dado que ha considerado como objeto de estudio una muestra de 10 trabajadores y 4 propietarios de la Mype rubro librerías del Centro Piura. Según Arias, (2018) manifestó que la muestra es finita ya que cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador.

Cuadro 1 *Relacion de MYPES*

No	MYPE	RUC	No Trabajadores	No Propietarios
1	A	XXXXXXXXXXXX5	3	1
2	B	XXXXXXXXXXXX1	2	1
3	C	XXXXXXXXXXXX4	3	1
4	D	XXXXXXXXXXXX2	2	1
TOTAL			10	4

Elaboración: Propia

P2: la población para la variable servicio al cliente en todos sus indicadores los cuales son: educación, tipos, multiuso, venta, pertenencia, comunicación, orientación y trabajo en equipo, cuya fuente va dirigida a los clientes siendo una población infinita desconocida.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterio	Inclusión	Exclusión
Gestión de calidad	Que tengan más de dos años en el rubro librerías	Personas sin disposición en responder
	Trabajadores registrados en planilla.	Los que compran menos de cinco soles
Servicio al cliente	Personas mayores de 18 años	A los familiares que desconocen del negocio.
	Propietarios que tengan mínimo un trabajador	Clientes que tengan discapacidad psicológica, cognitiva.

Muestra

Define una muestra como la parte de una población que incluye un grupo de personas o entidades a analizar para una investigación exploratoria. Este patrón se usa a menudo si el estudio es un conjunto finito o infinito con diferentes formulaciones como componentes principales. (Pérez, 2021)

M1: para los trabajadores y propietarios se adquirió una población por debajo de los 50 individuos, por ello esa cantidad se tomará como muestra, en la cual no necesita de fórmula estadística.

Cuadro 2 Fuentes de Información

Variabes	Población	Elementos de población	Muestra
Gestión de calidad	Finita	4 propietarios	4 propietarios
	Finita	10 trabajadores	10 trabajadores
Servicio al cliente	Infinita	Desconocido	138 clientes

Elaboración propia

M2: en caso de los clientes la población se determinó como infinita y desconocida, por lo que necesita la utilización de formula estadística para poder determinar en total de la población para la realización de encuestas. Cutipa (2020)

Z= nivel de confianza	1.96
N = población	12,000
p= personas que compran en la librería	0.50
q= personas que no compran en la librería	0.50
Margen de Error	0.05

Fuente: (Suarez, 2019)

Aplicación de Formula:

$$n = \frac{z^2 x p x q}{e^2} \quad \eta = \frac{(196)^2 (0.50)(0.50)}{(0.05)^2} = 138.2$$

$$N = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} \quad N = \frac{138.29}{1 + \frac{138.29}{12,000}} = 138.30$$

N= 138 Clientes

Para la variable servicio al cliente, después de haber aplicado la formula infinita y una prueba piloto a los clientes de ambos sexos, determinando que se encuestó a 138 clientes. Según Suarez (2019) hace mención que la población es infinita ya que depende de decisiones estadísticas y no estadísticas en la que puede incluir la disponibilidad de los recursos.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 3 Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	PREGUNTA	FUENTE	ESCALA
Gestión de Calidad	La gestión de la calidad es una de las herramientas principales utilizadas por una organización o MYPE para eximir sus objetivos como un compuesto de factores y características incluyen el producto o el servicio Reyes Benítez, (2017)	Importancia	La dimensión "Importancia" se medirá con sus indicadores, clientes y producto, la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Clientes	1. ¿La atención que le brindan es rápida?	Clientes	Nominal
				Producto	2. ¿Considera importante la calidad del producto?	Clientes	
		Principios	La dimensión "Principios" se medirá con sus indicadores Concentración, Liderazgo, Personal, Operaciones, Enfoques Gestión, Mejora Continua, Toma decisiones, Proveedores con la técnica de la encuesta y el, instrumento cuestionario.	Concentración	3. ¿Presta atención a la necesidad del cliente?	Trabajadores	
				Liderazgo	4. ¿Conoce la misión y visión de la Mype?	Trabajadores	
				Personal	5. ¿Brinda a su personal capacitaciones constantes?	Trabajadores	
				Operaciones	6. ¿Cuentan con técnicas de ventas?	Propietarios	
				Enfoques Gestión	7. ¿Tienen implementado el sistema de facturas o boletas electrónicas?	Propietarios	
				Mejora continua	8. ¿Reciben algún incentivo o reconocimiento por parte de la Mype?	Propietarios	
				Toma decisiones	9. ¿Realiza inventarios mensuales?	Propietarios	
				Proveedores	10. ¿Mantiene una buena relación con sus proveedores?	Propietarios	
Servicio al Cliente	Herramienta de marketing que asegura la eficacia de una organización si se utiliza correctamente, respetando las políticas de la organización. Muller (2017)	Funciones	La dimensión "Funciones" se medirá con sus indicadores Educación, Tipos, Multiuso, Venta con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Educación	1. ¿Cree usted que los trabajadores muestran respeto al atenderlo?	Clientes	Nominal
				Tipos	2. ¿Encuentra variedad de productos en la librería?	Clientes	
				Multiuso	3. ¿Se siente satisfecho con su compra al salir de la Mype rubro librería?	Clientes	
				Venta	4. ¿La librería brinda un nivel alto de eficacia?	Clientes	
		Valores	La dimensión "Valores" se medirá con sus indicadores Pertenencia, Orientación, Comunicación, Trabajo en equipo con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Pertenencia	5. ¿Considera que los precios de los productos están al alcance de su economía?	Clientes	
				Comunicación	6. ¿Siente que fue clara la comunicación con los colaboradores de la librería?	Clientes	
				Orientación	7. ¿Usted cree importante el costo a la hora de elegir entre diversas librerías?	Clientes	
				Trabajo en equipo	8. ¿Recomendaría a otras personas adquirir productos en esta librería?	Clientes	

4.4. Técnicas e Instrumentos

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, en la que busca recaudar la información por medio de un cuestionario que ha sido diseñado con la finalidad de obtener una información más certera. Los datos serán obtenidos a partir de la elaboración de un determinado número de preguntas dirigidas a una muestra determinada.

Cuestionario: las encuestas serán aplicadas a 10 trabajadores, 4 propietarios y 138 clientes para obtener información sobre los objetivos formulados en la investigación. Según Pañuelas, (2018) concluyo que son medios utilizados para recolectar informacion en un tiempo relativamente breve considerandose preguntas cerradas, abiertas o mixtas.

Seguidamente para la recolección de datos se coordinó con cada uno de los dueños de las Mype del rubro librerías, para poder obtener la aceptación y contar con su ayuda y la de los clientes para la aplicación del cuestionario, los cuales estarán debidamente validados por el juicio de tres expertos.

Finalmente el presente estudio de investigación elabora un plan de análisis posterior a la recopilación de datos, a través de la tabulación, presentándolas en tablas y gráficos donde los resultados se identifican con los objetivos de la investigación. Así se utilizará programa de excel y programa estadístico.

4.5. Plan de Análisis

Posteriormente a la aplicación de la encuesta, a la respectiva muestra de estudio, se procederá a la recolección de datos mediante una tabulación, utilizando el programa Microsoft Office Excel 2016 donde nos permitirá tabular y analizar la presentación de resultados en tablas y la interpretación de los datos recopilados a través del cuestionario aplicado en la Mype investigadas.

4.6. Matriz de Consistencia

Cuadro 4 Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variable	Metodología
Gestión de Calidad basada en el Servicio al Cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022	¿Como es la Gestión de Calidad basada en el Servicio al Cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022?	<p align="center">General:</p> Definir cómo es la Gestión de Calidad basada en el Servicio al Cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022	Gestión de Calidad	Descriptiva, cuantitativa, diseño no experimental, corte transversal. Técnica: encuesta Instrumento cuestionario Población: 4 Mype Muestra: Trabajadores Propietarios Finita Clientes: infinita
		(a) Conocer la importancia de la Gestión de Calidad en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022		
		(b) Identificar los principios de la Gestión de Calidad en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022		
		(c) Determinar las funciones del Servicio al Cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022	Servicio al Cliente	
		(d) Identificar los valores que mejoren el Servicio al Cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022		

4.7. Principios éticos

Según Uladech (2019) los principios éticos deben guiar el desarrollo de proyectos de investigación universitarios en los diferentes niveles y modalidades de investigación. Asimismo, en este estudio se tuvieron en cuenta los siguientes principios éticos:

Proteger a las personas: la tesis se enfoca en el bienestar de los participantes, aunque pueda tener consecuencias negativas para la recolección de datos, cabe recalcar que todos los participantes son mayores de edad.

Beneficencia y no maleficencia: investigando para encontrar formas de personificar los beneficios de la empresa que se usa, con el propósito de garantizar una imagen positiva y específica del estudio, y los participantes de la simpatía.

Justicia: antes de usar la herramienta de datos para recopilar datos, los participantes son informados sobre el propósito de estas pruebas de información y cómo podrían acceder a ella.

Integridad científica: La herramienta de recolección de información que se utilice debe estar redactada de tal manera que se establezca claramente que la identidad de cada participante será anónima, es decir, en caso contrario, discreción total para las respuestas de cada participante.

Libre Participación y Derecho a la Información: Se informa a los participantes de su derecho a decidir participar en el estudio proporcionándoles todos los datos requeridos y solicitados sobre el tema durante el desarrollo de la herramienta de recolección de datos.

Cuidado por el medio ambiente y la biodiversidad: la realización de la investigación no poner en peligro los organismos vivos que participan en la investigación, utilizando únicamente los materiales necesarios para la construcción de la tesis.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Gestión de Calidad

5.1.1.1. Objetivo: Conocer la importancia de la Gestión de Calidad en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022.

Tabla 1.

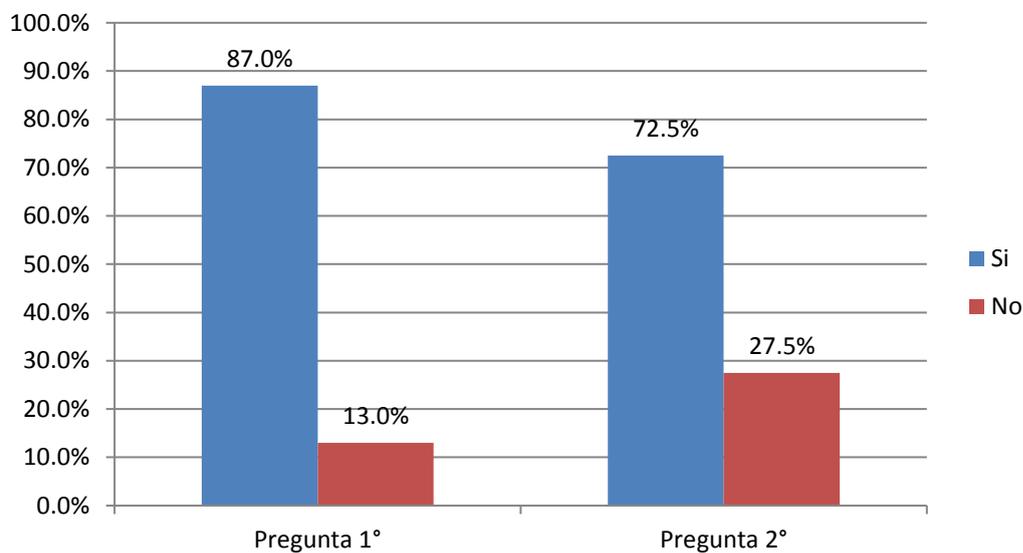
Importancia de la gestión de calidad

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
1.	¿La atención que le brindan es rápida?	120	87	18	13	138	100
2.	¿Considera importante la calidad del producto?	100	72.50	38	27.50	138	100

Nota: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaboración propia

Figura 2. Representa la importancia de la gestión de calidad



Nota: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaboración propia

Respecto a la tabla N°1, de acuerdo a la percepción de los clientes el 87% indicaron que la atención que les brindan es rápida y el 72.5% considera que si es importante la calidad del producto.

5.1.1.2.Objetivo: Identificar los principios de la Gestión de Calidad en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022.

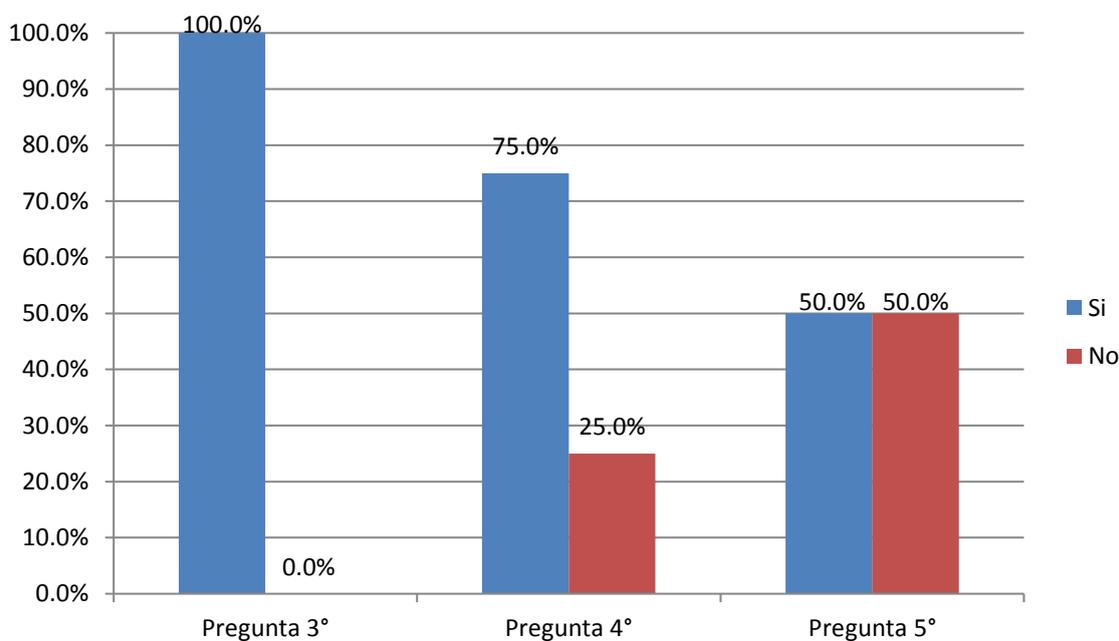
Tabla 2:
Principios de la gestión de calidad

N°	PREGUNTA	si		no		Total	
		f	%	F	%	f	%
3.	¿Presta atención a la necesidad del cliente?	10	100	0	0	10	100
4.	¿Conoce la misión y visión de la Mype?	7	75	3	25	10	100
5.	¿Reciben algún incentivo o reconocimiento por parte de la Mype?	5	50	0	5	50	100

Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaboración propia

Figura 3. Representa los principios de la gestión de calidad



Nota: Encuesta aplicada a los trabajadores.

Elaboración propia

Respecto a la tabla N°2, se aprecia de acuerdo a la percepción de los trabajadores que el 100% si presta atención a las necesidades de los clientes, el 75% de los trabajadores encuestados si conocen la misión y visión de la Mype y por último el 50% si reciben algún incentivo o reconocimiento por parte de la Mype.

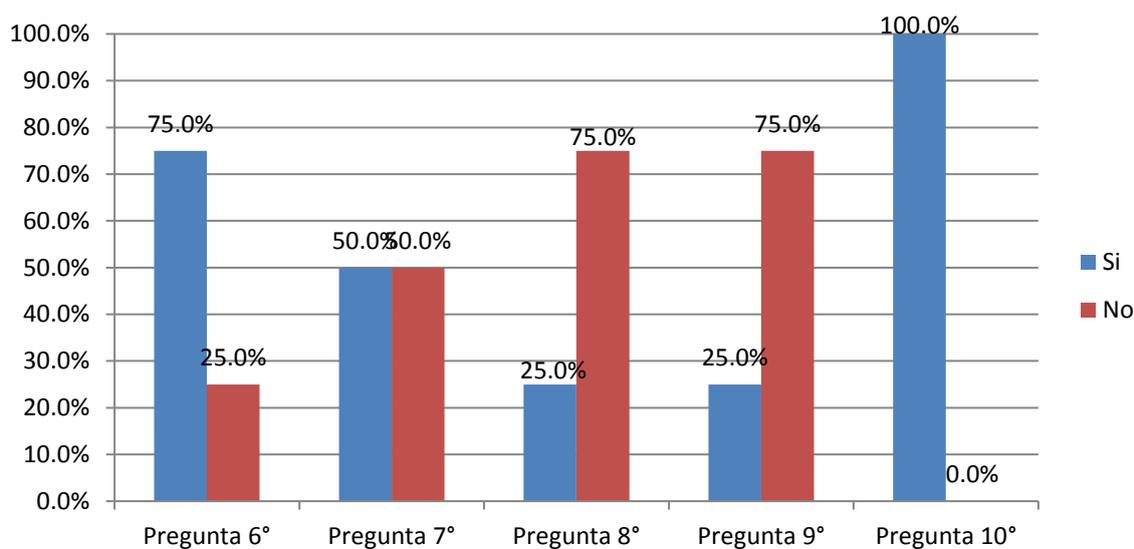
Tabla 3:
Principios de la gestión de calidad

N°	PREGUNTA	si		no		Total	
		f	%	f	%	f	%
6.	¿Brinda a su personal capacitaciones constantes?	3	75	1	25	4	100
7.	¿Cuentan con técnicas de ventas?	2	50	2	50	4	100
8.	¿Tienen implementado el sistema de facturas o boletas electrónicas?	1	25	3	75	4	100
9.	¿Realiza inventarios mensuales?	1	25	3	75	4	100
10.	¿Mantiene una buena relación con sus proveedores?	4	100	0	0	4	100

Nota: Encuesta aplicada a los propietarios.

Elaboración propia

Figura 4. *Representa los principios de la gestión de calidad*



Nota: Encuesta aplicada a los propietarios.

Elaboración propia

Respecto a la tabla N°3, se aprecia de acuerdo a la percepción de los propietarios que el 75% si brinda a su personal capacitaciones constantes, el 50% si cuentan con técnicas de venta, el 75% no tienen implementado el sistema de facturas y boletas electrónicas, asimismo el 75% no realizan inventarios mensuales y por último el 100% de los propietarios si mantienen una buena relación con sus proveedores.

5.1.2. Servicio al Cliente

5.1.2.1. Objetivo: Determinar las funciones del Servicio al Cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022.

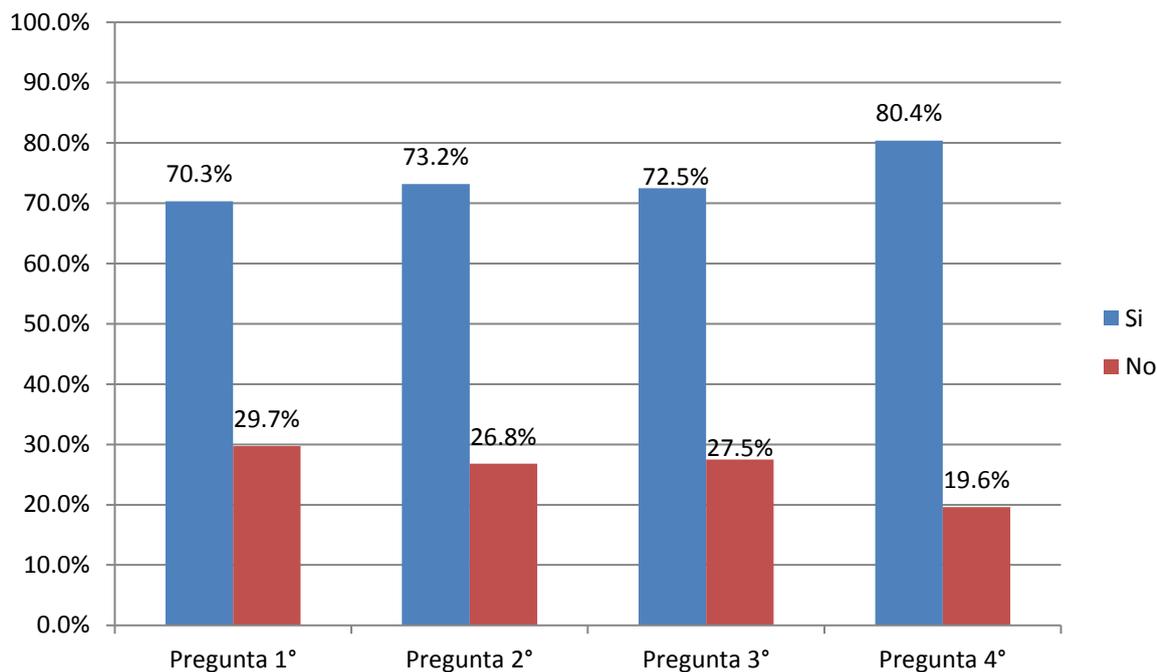
Tabla 4:
Funciones del Servicio al Cliente

N°	PREGUNTA	si		no		Total	
		f	%	f	%	f	%
1.	¿Cree usted que los trabajadores muestran respeto al atenderlo?	97	70.30	41	29.70	138	100
2.	¿Encuentra variedad de productos en la librería?	101	73.20	37	26.80	138	100
3.	¿Se siente satisfecho con su compra al salir de la Mype rubro librería?	100	72.50	38	27.50	138	100
4.	¿La librería brinda un nivel alto de eficacia?	111	80.40	27	19,60	138	100

Nota: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaboración propia

Figura 5: Representa las funciones del servicio al cliente



Nota: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaboración propia

Respecto a la tabla n°4, se aprecia de acuerdo a la percepción de los clientes es que el 70.30% cree que los trabajadores si muestran respeto al atenderlo, el 73.20% si encuentra la variedad de productos en la librería, el 72.50% se siente satisfecho con su compra al salir de Mype y por último el 80.40% indica que la librería si brinda un alto nivel de eficacia.

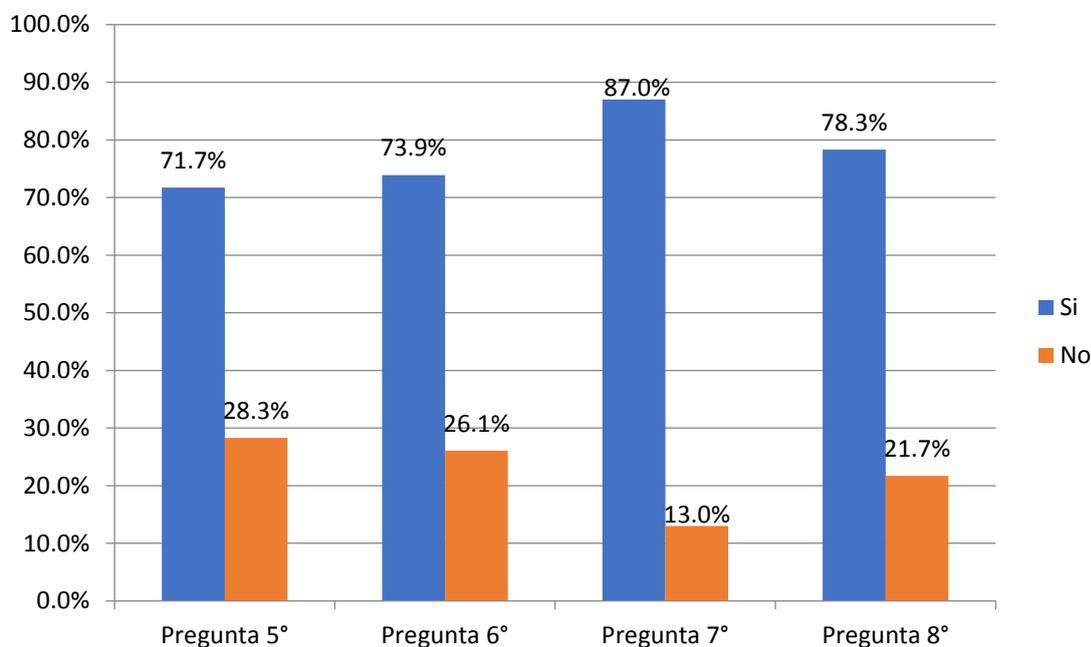
5.1.2.2. Objetivo: Identificar los valores que mejoren el Servicio al Cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022.

Tabla 5:*Valores que mejoren el Servicio al Cliente*

N°	PREGUNTA	si		no		Total	
		f	%	f	%	f	%
5.	¿Considera que los precios de los productos están al alcance de su economía?	99	71.70	39	28.30	138	100
6.	¿Siente que fue clara la comunicación con los colaboradores de la librería?	102	73.90	36	26.10	138	100
7.	¿Usted cree importante el costo a la hora de elegir entre diversas librerías?	120	87	18	13	138	100
8.	¿Recomendaría a otras personas adquirir productos en esta librería?	108	78.30	30	21.70	138	100

Nota: Encuesta aplicada a los clientes.

Elaboración propia

Figura 6. Representa los valores del servicio al cliente*Nota:* Encuesta aplicada a los clientes.

Elaboración propia

Respecto a la tabla N°5, se aprecia de acuerdo a la percepción de los clientes es que el 87% cree importante el costo a la hora de elegir entre diversas librerías, seguidamente el 78.30% de los clientes encuestados considera que si recomendarían a otras personas adquirir productos en dicha librería, el 73.90% siente que si fue clara la comunicación con los colaboradores de la Mype y por último el 71.70% considera que los precios si están al alcance de su economía.

5.2. Análisis de Resultados

5.2.1. Gestión de Calidad

5.2.1.1. Objetivo: Conocer la importancia de la Gestión de calidad en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022.

En la tabla n° 1 denominada “Importancia de la gestión de calidad – aplicada a los Clientes” se observa que el 87% de los clientes encuestados manifestaron que la atención que le brinda en la Mype si es rápida y el 72.50% señalaron que si consideran importante la calidad del producto. Es por ello que Contreras (2018) manifestó que la importancia de la gestión de la calidad se trata de un nuevo enfoque en administrar, hacer que organización este en el camino elevado gestión del conocimiento, basada principalmente en los recursos más importantes, los recursos humanos y su conocimiento.

Mejorar la competitividad de las empresas a través del vínculo entre el producto o servicio y el cliente, esta es una manera de ajustarse a mercado cambiante y entorno dinámico hoy requiere estrategias y acciones específicas, el menor riesgo posible.

5.2.1.2. Objetivo: Identificar los principios de la Gestión de Calidad en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022.

En la tabla n° 2 denominada “Principios de la gestión de calidad – aplicada a los Trabajadores” se observa que el 100% de los trabajadores encuestados si prestan atención a las necesidades de los clientes, el 75% de ellos indicaron que si conocen la misión y visión de la Mype y por último el 50% si reciben algún incentivo o reconocimiento por parte de la organización. Por lo que el autor Jimenez (2017) menciona que, entre los siete principios de la gestión de la calidad, debemos tener en cuenta el más importante que es el enfoque al cliente ya que sin ella, no habría organización porque el cliente siempre está ahí donde viene hacer el motivo y los productos o servicios creados con ese motivo.

En la tabla n° 3 denominada “Principios de la gestión de calidad – aplicada a los Propietarios” se observa que el 75% de los propietarios encuestados si brindan capacitaciones constantes a su personal, el 50% si cuentan con técnicas de ventas, seguidamente el 75% no cuentan con un sistema de facturas y boletas electrónicas, asimismo el 75% no realizan inventarios mensuales y por último el 100% si mantienen una buena relación con sus proveedores. Por ende, Jimenez (2017) hace mención que otro de los principios que también es considerado de los más importantes, es el del compromiso de las personas, ya que, al igual que el anterior, se trata de clientes internos de la empresa y que, sin ellos, tampoco existiría la organización asimismo con el compromiso de todos, la organización puede implementar con mayor facilidad la mejora continua, lo que reafirma el mantenimiento de la mencionada gestión de la calidad.

Por otro lado, Sacanelles (2018) indicó que se pueden encontrar dos tipos de mejoras, la primera es a través del progreso tecnológico y la segunda es por la mejora de todo el proceso productivo. Lograr los mejores resultados no es un trabajo de un día, sino un proceso gradual sin retrasos. Sin mejora continua, no es posible garantizar el nivel de calidad, tomar las decisiones correctas y alcanzar las metas y objetivos marcados.

5.2.2. Servicio al Cliente

5.2.2.1. Objetivo: Determinar las funciones del Servicio al Cliente en las Mype rubro

librerías del centro de Piura, Año 2022.

En la tabla n° 4 denominada “Funciones del servicio al cliente – aplicada a los Clientes” se observa que el 70.30% de los clientes encuestados indicaron que, si muestran respeto al ser atendidos por los trabajadores, el 73.20% si encuentran la variedad de productos la librería, el 72.50 % si se encuentra satisfecho con la compra al salir de la Mype y por último el 80.40% si brindan un alto nivel de eficacia.

Es por ello que Serna (2019) concluyo que, los servicios prestados a los clientes son clientes asociados a una estrategia de alcance inaceptable, además de los clientes de la empresa. Asimismo, confirma que el concepto de tradición está organizado ya que el servicio al cliente es satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, que es esencialmente amabilidad y preocupación. Ahora, existe un nuevo concepto de servicio que es una estrategia comercial orientada a anticiparse a las necesidades y expectativas de valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad de los clientes a largo plazo, la captación de clientes y la captación de nuevos clientes, brindando un servicio superior a los competidores.

5.2.2.2. Objetivo: Identificar los valores que mejoren el Servicio al Cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022.

En la tabla n° 5 denominada “Valores que mejoren el servicio al cliente – aplicada a los Clientes” se observa que el 71.70% de los clientes encuestados si consideran que los precios de los productos si están al alcance de su economía, el 73.90% si sienten que fue clara la comunicación con los colaboradores de la Mype, el 87% s cree importante el costo a la hora de elegir entre diversas librerías y por último el 78.30% si recomendaría a otras persona adquirir productos en dicha organización.

Por lo tanto, Suarez, (2018) concluyo que brindar una buena atención es primordial para los clientes ya que trasmite confianza, respeto y tolerancia entre ellos, donde va

encaminada con el fin de lograr satisfacción en el cliente garantizando calidad, tiempo y costo.

Asimismo, Silva (2020) manifestó que la confianza es uno de los valores y principios más importantes del servicio al cliente. Trabajar para cumplir las promesas a los clientes es esencial. Es muy común que las empresas utilicen los datos de los clientes para generar ingresos en estos días, lo que les permite comprender mejor a su audiencia y brindar tratamientos personalizados. Los consumidores son educados, conocedores y cada vez más exigentes; Con el aumento de los niveles de vida, el deseo de definir hábitos de compra generalmente tiende al valor agregado de los productos más que a su función. En cualquier mercado competitivo, hay muchos grupos sociales cuyas reacciones afectarán directamente nuestro resultado final. Aquí están los más representativos.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

La importancia de la gestión de calidad que se dio a conocer y aplican las Mype rubro librerías, la calidad de los productos es de suma importancia ya que prefieren escoger calidad que precio, asimismo la rápida atención que brindan los colaboradores conlleva a que los clientes vuelvan a realizar sus compras en dicha librería.

Los principios de la gestión de calidad que resaltaron fueron centrarse en los clientes, brindando atención a la necesidad del cliente, reconocer el esfuerzo de los colaboradores con incentivos o bonos, además realizan la mejora continua y tienen relaciones mutuamente beneficiosas con su proveedor.

Las funciones del servicio al cliente que se concluyeron fueron mostrar respeto a atender a los clientes, encontrar variedad de diversos productos, sentirse satisfecho al comprar un producto en dicha librería, asimismo se brinda un nivel alto de eficacia en la Mype.

Se determina que los valores que mejoran el servicio al cliente de acuerdo a los que se aplican en la Mype es la buena comunicación que existe entre los colaboradores y los clientes al ser atendidos, el trabajo en equipo que realizan para así poder obtener una excelente recomendación de los mismos clientes desarrollando el mejor marketing de boca en boca.

Se concluyó que, si hay una buena relación y comunicación entre los propietarios de las Mype y los proveedores, los trabajadores si brindan atención ante las necesidades de los clientes lo que ayuda al prestigio de dicha librería, donde los clientes quedan satisfechos con los costos y calidad de los productos, brindando un alto nivel de eficacia.

6.2. Aspecto Complementarios: Recomendaciones

Se recomienda que deberían tener una mayor presencia en las redes sociales creando páginas de Facebook o Instagram y publicando regularmente.

Los propietarios deben realizar más actividades de incentivos con sus trabajadores y crear un plan de incentivos, y es importante mantener a los trabajadores motivados tanto interna como externamente.

Asimismo, actualizar el manejo de entrega de boletas y facturas electrónicas, ya que esto ayuda al medio ambiente y a tener un orden adecuado de los ingresos.

Por último, que las Mype establezcan técnicas de ventas cruzadas y promociones como sorteos, para incentivar y atraer al público a los locales.

REFERENCIAS

- CEPAL. (12 de junio de 2020). *Mipymes y el COVID-19*. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/euromipyme/mipymes-covid-19>
- La cámara de comercio Lima . (13 de Abril de 2020). *Propuestas contra el covid-19*. Obtenido de https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion922/la_camara%20922_final.pdf
- Lebrato , C. (14 de Mayo de 2020). *El COVID-19 ha golpeado especialmente a las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de <https://www.aa.com.tr/es/econom%C3%ADa/el-covid-19-ha-golpeado-especialmente-a-las-micro-y-peque%C3%B1as-empresas/1874045#>
- Noreña, D. (8 de Agosto de 2019). El futuro de las MYPES. *Gestión*, pág. 2.
- Aniorte, N. (29 de Agosto de 2018). La importancia de brindar un buen Servicio al cliente. Obtenido de http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Arias , F. (2019). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica . Caracas : Episteme .
- Berger, A., & Udell, G. (2017). The economics of small business finance: The roles of private equity and debt markets in the financial growth cycle. . *Journal of Banking & Finance*,
- El Comercio. (16 de Septiembre de 2019). El 67% de los peruanos que conocen a la SUNEDU confían en su labor . pág. 12.
- Fernández, A. (2017). Investigación y técnicas de mercado. España : ESIC.

- Freindt, S., & Chappell, C. (2017). Identificación de factores de éxito para un crecimiento rápido. Holanda: Springer.: Small Business Economics.
- Gestión. (6 de Marzo de 2017). Perú ocupa cuarto lugar en emprendimiento en Latinoamérica . Diario Gestión .
- Gonzáles , S. (2018). "Habilidades de comunicación escrita: Asertividad + persuasión + alto impacto". USA.: Grupo Nelson .
- Hernández, M. (12 de diciembre de 2018). Tipos y niveles de investigación. Obtenido de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). Metodología de la investigación . México: Ultra S.A.
- Merlo, R. d. (2017). "Calidad en el servicio de atención al cliente de las MYPE, rubro financiero, del Distrito de Otuzco, año 2103". Otuzco .
- Rivera, M. B. (2018). "Análisis del servicio al cliente en el restaurante la Riviera y su impacto en la calidad del servicio e imagen del establecimiento". Ecuador .
- Serna Gómez, H. (2018). Servicio de Atención al cliente . Colombia: Panamericana limitada..
- Silva, M. C. (2019). Estrategias para optimizar el servicio de atención al cliente del Banco Bicentenario Banco universal C.A Agencia La Fría . Venezuela .
- Vásquez, J. (2018). Importancia de las Mypes en el Perú. Obtenido de <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

Contreras, L. (mayo-agosto de 2010). La calidad en la gestión como factor de cambio institucional en las organizaciones gubernamentales del Estado de México. *Convergencia, UAEM*, (53), 285-310.

Jiménez, Daniel. “Los 7 principios de gestión de calidad – DIS/ISO 9001:2015”. *Pymes y calidad 2.0* [blog]. 11 de octubre de 2014. [Consulta: 20 de abril de 2017]. Disponible en: <http://www.pymesycalidad20.com/los-7-principios-de-lagestion-de-calidad-disiso-90012015.html>

Anónimo. “7 principios de gestión de la calidad”. *Sistemas y calidad total* [blog]. 18 de junio de 2016. [Consulta: 20 de abril de 2017]. Disponible en: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/los-7-principios-degestion-de-la-calidad/>
[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11456/ensayo%20final%20esp%20ecilaizaci%F3n%202014%20\(1\).pdf?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11456/ensayo%20final%20esp%20ecilaizaci%F3n%202014%20(1).pdf?sequence=1)

ANEXOS

Anexo 01: Cuestionario

Cuestionario dirigido a los propietarios



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la **GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN EL SERVICIO EL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2022**, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es 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, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

GESTION DE CALIDAD	SI	NO
¿La atención que le brindan es rápida?		
¿Considera importante la calidad del producto?		
¿Presta atención a la necesidad del cliente?		
¿Conoce la misión y visión de la Mype?		
¿Brinda a su personal capacitaciones constantes?		
¿Cuentan con técnicas de ventas?		
¿Tienen implementado el sistema de facturas o boletas electrónicas?		
¿Reciben algún incentivo o reconocimiento por parte de la Mype?		
¿Realiza inventarios mensuales?		
¿Mantiene una buena relación con sus proveedores?		

Cuestionarios dirigidos a los clientes



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN EL SERVICIO EL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2022, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación en la investigación es 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, los que se publicarán en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

SERVICIO AL CLIENTE	SI	NO
¿Cree usted que los trabajadores muestran respeto al atenderlo?		
¿Encuentra variedad de productos en la librería?		
¿Se siente satisfecho con su compra al salir de la Mype rubro librería?		
¿La librería brinda un nivel alto de eficacia?		
¿Considera que los precios de los productos están al alcance de su economía?		
¿Siente que fue clara la comunicación con los colaboradores de la librería?		
¿Usted cree importante el costo a la hora de elegir entre diversas librerías?		
¿Recomendaría a otras personas adquirir productos en esta librería?		

Anexo 02: Validación de instrumento

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo... IVÁN GUZMÁN CASTRO.....
Identificado con DNI... 0.7.27.308... **MAGÍSTER**
EN... DOCENCIA, CURSOS Y/O DE 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 **KAROL JOANM SEGURA SANDOVAL**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **"GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN EL SERVICIO EL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 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 2022



Mg. 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. ¿La atención que le brindan es rápida?	/			/		/	SI () NO (X)
2. ¿Considera importante la calidad del producto?	/			/		/	SI () NO (X)
3. ¿Presta atención a la necesidad del cliente?	/			/		/	SI () NO (X)
4. ¿Conoce la misión y visión de la Mype?	/			/		/	SI () NO (X)
5. ¿Brinda a su personal capacitaciones constantes?	/			/		/	SI () NO (X)
6. ¿Cuentan con técnicas de ventas?	/			/		/	SI () NO (X)
7. ¿Tienen implementado el sistema de facturas o boletas electrónicas?	/			/		/	SI () NO (X)
8. ¿Reciben algún incentivo o reconocimiento por parte de la Mype?	/			/		/	SI () NO (X)
9. ¿Realiza inventarios mensuales?	/			/		/	SI () NO (X)
10. ¿Mantiene una buena relación con sus proveedores?	/			/		/	SI () NO (X)

Ítems relacionados SERVICIO 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 los trabajadores muestran respeto al atenderlo?	/			/		/	SI () NO (x)
2. ¿Encuentra variedad de productos en la librería?	/			/		/	SI () NO (x)
3. ¿Se siente satisfecho con su compra al salir de la Mype rubro librería??	/			/		/	SI () NO (x)
4. ¿La librería brinda un nivel alto de eficacia?	/			/		/	SI () NO (x)
5. ¿Considera que los precios de los productos están al alcance de su economía?	/			/		/	SI () NO (x)
6. ¿Siente que fue clara la comunicación con los colaboradores de la librería?	/			/		/	SI () NO (x)
7. ¿Usted cree importante el costo a la hora de elegir entre diversas librerías?	/			/		/	SI () NO (x)
8. ¿Recomendaría a otras personas adquirir productos en esta librería?	/			/		/	SI () NO (x)


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Dكتور Orlando Arica Elguijo, identificado con
DNI N° 02786302, con el grado de Magister en DOCTORIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos: muestra, elaborado por el estudiante **KAROL JOANM SEGURA SANDOVAL**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN EL SERVICIO EL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍAS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 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, 22 de marzo 2022


Mg. Arica Charifo 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. ¿La atención que le brindan es rápida?	/			/		/	SI () NO (X)
2. ¿Considera importante la calidad del producto?	/			/		/	SI () NO (X)
3. ¿Presta atención a la necesidad del cliente?	/			/		/	SI () NO (X)
4. ¿Conoce la misión y visión de la Mype?	/			/		/	SI () NO (X)
5. ¿Brinda a su personal capacitaciones constantes?	/			/		/	SI () NO (X)
6. ¿Cuentan con técnicas de ventas?	/			/		/	SI () NO (X)
7. ¿Tienen implementado el sistema de facturas o boletas electrónicas?	/			/		/	SI () NO (X)
8. ¿Reciben algún incentivo o reconocimiento por parte de la Mype?	/			/		/	SI () NO (X)
9. ¿Realiza inventarios mensuales?	/			/		/	SI () NO (X)
10. ¿Mantiene una buena relación con sus proveedores?	/			/		/	SI () NO (X)

Ítems relacionados SERVICIO 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 los trabajadores muestran respeto al atenderlo?	/			/		/	SI () NO (X)
2. ¿Encuentra variedad de productos en la librería?	/			/		/	SI () NO (X)
3. ¿Se siente satisfecho con su compra al salir de la Mype rubro librería??	/			/		/	SI () NO (X)
4. ¿La librería brinda un nivel alto de eficacia?	/			/		/	SI () NO (X)
5. ¿Considera que los precios de los productos están al alcance de su economía?	/			/		/	SI () NO (X)
6. ¿Siente que fue clara la comunicación con los colaboradores de la librería?	/			/		/	SI () NO (X)
7. ¿Usted cree importante el costo a la hora de elegir entre diversas librerías?	/			/		/	SI () NO (X)
8. ¿Recomendaría a otras personas adquirir productos en esta librería?	/			/		/	SI () NO (X)


Mg. Arica Carrizo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

Anexo 03: 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 en el Servicio al Cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022 y es dirigido por Segura Sandoval Karol Joanm, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Definir cómo es la Gestión de calidad basada en el Servicio al cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo karitoseg7@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 Jeny Neyra Tibaya

Fecha 28/03/2022

Correo electrónico jennyney-11@gmail.com

Firma del participante J. Tibaya

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



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 en el Servicio al Cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022 y es dirigido por Segura Sandoval Karol Joanm, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

El propósito de la investigación es: Definir cómo es la Gestión de calidad basada en el Servicio al cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo karitoseg7@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

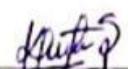
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación

Nombre Alfonso Santos Castillo

Fecha 28/03/22

Correo electrónico castillosantos28@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 en el Servicio al Cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022 y es dirigido por Segura Sandoval Karol Joanm, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

El propósito de la investigación es: Definir cómo es la Gestión de calidad basada en el Servicio al cliente en las Mype rubro librerías del centro de Piura, Año 2022

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo karitoseg7@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 Manuel Antonio Castillo León

Fecha 28-03-2022

Correo electrónico macale_13@hotmail.com

Firma del participante 

Firma del investigador (o encargado de recoger información) 

Anexo 04: Carta no adeudo



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y correlativo: 0022-00090418
 Fecha: 16-02-2022
 Hora: 19:00:00

Datos del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 2019090043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr Tumbes 247 C.C. Financiero Chimbote Sucursal: Casa Matn	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 8488182 Nombre: SÉCORA SANDOVAL RAÚL JONÁN Dirección: CALLE AMAZONAS Nº 1108 - CASTILLA, PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SIMAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	ML	1284	0	MATRICULA TALLER	S/ 300.00	S/ 300.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO SOLES

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 54.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 00.00
Total Inafectas: S/ 300.00
Descuentos Globales: S/ 00.00
Importe total de la venta: S/ 300.00
Importe total a pagar: S/ 348.00



Representación impresa de una boleta de venta electrónica
 Documento generado por THE FACTORY HKA
 Tel. (511) 719 3850 - <https://facturasa.thefactoryhka.com.pe/>
 Puede descargar su comprobante desde el sitio:



Datos del documento
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
 Serie y consecutivo: 0022-00088053
 Fecha: 09-05-2022
 Hora: 10:00:00

Datos del emisor		Adquiriente / Dueño	
RUC: 200101043 Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chimbote Dirección: Jr. Tumbes 247 C.C. Francisco Chimbote Sucursal: Casa Matrn Teléfono:		Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 6488183 Nombre: SOLORA SANDOVAL KAROL JONHE Dirección: CALLE AMAZONAS Nº 1100 - CASTILLA, PE	

Cantidad	Unidad	Código	Código SUMAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	MU	1055	0	RODÓN TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00
1.000	MU	1055	0	RODÓN TALLER	S/ 675.00	S/ 675.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Total Impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Monto en letra: **UN MIL OCHENTA Y OCHOCientos SOLES**

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 270.00
Total Inafectos: S/ 1.300.00
Descuentos Globales: S/ 270.00
Importe total de la venta: S/ 1.300.00
Importe total a pagar: S/ 1.030.00



Representación impresa de una boleta de venta electrónica
 Documento generado por **THE FACTORY HKA**
 Tel. (511) 719 3050 - <https://facturasa.thefactoryhka.com.pe/>
 Puede descargar su comprobante desde el sitio:

Anexo 05: Evidencia turnitin

SEGURA SANDOVAL KAROL JOANM

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 4%

Activar
Ir a Configuración