



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN  
MYPE RUBRO MUEBLERÍAS AV. JOSÉ GALVEZ DEL  
DISTRITO DE CHIMBOTE ANCASH 2022**

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

**AUTORA**

**DELGADO CAMPOS, DRUCILA ABIGAIL**

**ORCID: 0000-0002-8340-0733**

**ASESORA**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ**

**ORCID:0000-0001-8823-2655**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Delgado Campos, Drucila Abigail

ORCID:0000-0002-8340-0733

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

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID:0000-0001-8823-2655

Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Facultad de ciencias e ingeniería,  
Escuela profesional de Administración, Chimbote, 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 primeramente por bendecirme y poder brindarme paciencia y perseverancia de seguir adelante en cada paso que doy, así mismo a las MYPES que fueron partícipe de mi presente investigación para el recojo de la información necesaria, así también a mi estimada asesora quien en cada momento proyectó sus conocimientos y así también inculcar los valores éticos.

## **DEDICATORIA**

A mis amados padres quienes me dieron la vida e igualmente a mis herman(o)s quienes me han apoyado durante el transcurso de mi investigación, así también con todo amor y cariño a mi futuro esposo quien ha sido mi acompañante y apoyo incondicional en mis desvelos y búsquedas; siendo así ellos motivo importante en mi vida, de fe y esperanza en seguir creciendo exitosamente durante mi carrera profesional.

## RESUMEN

Este informe de investigación tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez del distrito de Chimbote Ancash 2022. La metodología que se empleó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra fue: finita de 15 propietarios y 23 trabajadores e infinita de 167 clientes. Se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento - cuestionario. Siendo así los principales resultados: donde el 100% de su totalidad de propietarios consideran que las MYPES cuentan con una estructura organizacional adecuada, así también un 95.81% de los clientes consideran que las MYPES sí se enfocan por su total satisfacción. Así mismo los trabajadores consideraron en una totalidad del 100%, que el propietario de las MYPES si son buenos líderes. Mientras los propietarios consideran un 100% que el personal si participa de manera activa y eficaz en la empresa, así también que la toma de decisiones si resultan ser efectivas, dado que también las MYPES presentan una mejoría con respecto al servicio del cliente y en la diversidad de sus productos. Así también la mayoría del 97.60% de clientes consideran con asertividad que la atención que se ofrece en las MYPES es eficiente para ellos. Dado que los clientes del 95.81% respondieron que la atención que se ofrece si se les es amable. Concluyendo que las MYPES cuentan con una estructura organizacional adecuada, así mismo las estrategias que se plantean son eficaces, la mayoría sí se enfoca por su total satisfacción de los clientes, y que el servicio que ofrecen si es de un buen trato y cálido/amable.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Atención al cliente, MYPES.

## ABSTRACT

The general objective of this research report was determine the characteristics of quality management and customer service in MYPES furniture category Av. José Gálvez in the district of Chimbote Ancash 2022. The methodology used was quantitative, descriptive level, design non-experimental cross-sectional, the population and sample was: finite of 15 owners and 23 workers and infinite of 167 clients. The technique of the survey and instrument - questionnaire was applied. Thus, the main results: where 100% of its total owners consider that the MYPES have an adequate organizational structure, as well as 95.81% of the clients consider that the MYPES do focus on their total satisfaction. Likewise, the workers considered in a totality of 100%, that the owner of the MYPES if they are good leaders. While the owners consider 100% that the staff participates actively and effectively in the company, as well as that the decision-making if they turn out to be effective, since the MYPES also present an improvement with respect to customer service and in the diversity of its products. Likewise, the majority of 97.60% of clients assertively consider that the attention offered in the MYPES is efficient for them. Since the clients of 95.81% responded that the attention that is offered if they are friendly. Concluding that the MYPES have an adequate organizational structure, likewise the strategies that are proposed are effective, the majority do focus on their total customer satisfaction, and that the service they offer is good treatment and warm / friendly.

**Keywords:** Quality management, Customer service, MYPES.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	25
III.HIPÓTESIS.....	35
IV.METODOLOGÍA.....	36
4.1. Diseño de la investigación.....	36
4.2. Población y muestra.....	36
4.3. Definición y operacionalización de las variables.....	40
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
4.5. Plan de análisis.....	44
4.6. Matriz de consistencia.....	45
4.7. Principios éticos.....	46
V.RESULTADOS.....	48
5.1. Resultados.....	48
5.2. Análisis de resultados.....	56



VI.CONCLUSIONES.....	62
VII.ASPECTOS COMPLEMENTARIOS: Recomendaciones.....	64
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS.....	71
Anexo 01: Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario dirigido al propietario.....	72
Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario dirigido al trabajador.....	73
Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario dirigido a l cliente.....	74
Anexo 04: Matriz indicador pregunta.....	75
Anexo 05: Validación del instrumento de recolección de datos.....	77
Anexo 06: Protocolo de consentimiento informado.....	86
Anexo 07: Constancia de no adeudo.....	89
Anexo 08: Evidencia del reporte de turnitin.....	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gráfico de barras que representa a Elementos de la gestión de calidad.....	48
Figura 2. Gráfico de barras que representa a Principios de la gestión de calidad.....	49
Figura 3. Gráfico de barras que representa a Principios de la gestión de calidad.....	50
Figura 4. Gráfico de barras que representa a Principios de la gestión de calidad.....	52
Figura 5. Gráfico de barras que representa a la Capacidad de respuesta en la atención al cliente.....	53
Figura 6. Gráfico de barras que representa a la Empatía en la atención al cliente.....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Elementos de la gestión de calidad.....	48
Tabla 2. Principios de la gestión de calidad.....	50
Tabla 3. Principios de la gestión de calidad.....	50
Tabla 4. Principios de la gestión de calidad.....	51
Tabla 5. Capacidad de respuesta en la atención al cliente.....	52
Tabla 6. Empatía en la atención al cliente.....	54

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Relación de MYPES .....	37
Cuadro 2. Fuentes de información.....	38
Cuadro 3 Matriz de Operacionalización de las Variables .....	40
Cuadro 4 Matriz de consistencia.....	45

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Gestión de calidad y atención al cliente en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez del distrito de Chimbote Ancash 2022”. Da como pertenencia a la línea de investigación denominada “Gestión de calidad en los procesos administrativos en las Micro y pequeñas empresas”, la cual fue asignada por la Escuela Profesional de Administración en donde se procura expresar y encontrar las dificultades en conexión a las gestiones que se llevan a cabo las MYPES en donde puedan extenderse y establecerse en el mercado al que pertenecen. Dado que este estudio tiene como principal propósito proporcionar información sobre la gestión de calidad y atención al cliente donde así se pueda conocer más aún la importancia y el aporte provechoso que otorgarían a las MYPES de tal modo que estas puedan alcanzar las metas a alcanzar, y su vez que puedan ser competitivas en el mercado presente, mostrando así una mejoría en base a lo que es la atención al cliente y calidad de servicio.

Cabe indicar que en el ámbito internacional las micro y pequeñas empresas son vitales para la economía de su respectivo país, tanto es la importancia que beneficia a los trabajan en ello y a sus familias, sin embargo, no todas estas empresas sobreviven largo tiempo, de lo contrario están en el mercado por escasos años, esto se da por el desconocimiento de la variable gestión de calidad a la vez de la técnica administrativa de atención al cliente siendo estos dos, de las importantes causas por la cual el servicio es pésimo y se hace poco por mejorarlo, claro está, que esto se da a nivel global.(Pajuelo,2020)

Es de priorizar que en las PyMEs latinoamericanas están en una fase de internaciolización, dominando lo que son modalidades básicas tales como exportación e importación, así mismo las alianzas estratégicas son escasas y lo que es la inversión extranjera es nula en sí. Por ende, esta escasa diversificación de su interacción ya sea con los mercados que son exteriores penaliza su implantación en las cadenas globales de valor. Por ello con el fin de realizar y acelerar lo que es el proceso de internalización en las empresas latinoamericanas y así mismo estimular su interacción con las europeas. (Postigo,2017)

Es de dar a conocer también que en Italia, durante los tiempos en pandemia el poder apoyar y realizar la transformación de la madera para dar un alcance preciso y eficaz durante la crisis, así mismo para estas empresas el dar a saber que el ámbito y los diversos procesos de cómo saber utilizar la madera les permitió realizar un buen cambio que sea totalmente benéfico en su negocio, siendo así posible que el inicio sea factible a un nuevo mercado, ya que dicha transformación ya no fue tan difícil. Por eso mismo para poder sobresalir, estos negocios tuvieron que tener una visión y así lograr adaptarse a los cambios por lo mucho que sean difíciles. (Gestión,2020)

En lo que se refiere a este enunciado es a su participación en los datos de definición del sector mueble, así mismo el directo comportamiento en el entorno mundial, nacional y departamental, Dado que permitirán poder visualizar la dinámica empresarial en el sector mueble ya que sigue siendo importante en su relación. Por ello mismo en el sector mueble, sigue siendo relevante para la económica departamental a pesar de las afecciones que dio como consecuencia el Covid-19, dado que la cifra de Pro-Colombia llevaría la partida de arancelaria de

muebles y maderas un importe sumamente alto. (Cámara del Comercio de Amenia y Quindo (2020)

No obstante mientras que en los departamentos de Arequipa y Trujillo se dinamizó que la demanda por el cual las regiones supieron ir al mismo compas así como Lima , el cual ha sido totalmente impulsada a consecuencia de la pandemia y por ello el trabajo realizado desde casa, siendo información valiosa y de llegar al mismo gerente de una de las empresas mueblerías conocida con el nombre de “Muebles Ferrini”, de tal modo dio a entender que se han realizado infinidad de búsquedas que tenga relación alguna con muebles solo para el hogar, por ellos se entendió que las familias que muchas familias en lo que abarca hoy en día desean amoblar más acorde su hogar, así mismo se dio el incremento especificado en la compra de muebles.(Andina, Agencia Peruana de Noticias,2020)

Cabe entender que el crecimiento de las economías latinoamericanas han registrado un desempeño en lo que se visualiza pobre o ya sea nulo, con lo cual las mejoras en materia de competitividad se presentan como un tema fijo para gobiernos y empresarios. Por ello es de reconocer que la identificación de fortalezas y debilidades de las PyMes latinoamericana en su acercamiento al mercado europeo lo que debería arrojar luz sobre las posibilidades de la mayor cooperación birregional en el campo económico. (Postigio,2017)

El área de madera y muebles es la zona más diminuta de los 3, con una población económicamente activa (PEA) ocupada de 191,564 personas, que integran productores y trabajadores del sector formal e informal, de dichos 91% de los empleados son varones y el 80.9% son no pobres. Por ello es que las organizaciones que caben como el conjunto objetivo SCORE, solo hay 54 organizaciones; lo demás son micro y empresas pequeñas (MYPES) con 20 trabajadores o menos. Así mismo

se estimó que el área de industria de madera y muebles va a tener una colaboración de 1.7 % y 1.8 % para el 2016 y 2018 respecto del trabajo total de la nación, respectivamente. En otros puntos que son habituales en las organizaciones informales y en sus diversos eslabones de la cadena, son la existencia todavía de trabajo de menores, inconvenientes de estabilidad y salud en el trabajo, deficiencias en funcionamiento de residuos, y baja calidad de empleos, cuya gravedad se acentúa a más grande grado de informalidad de la unidad provechosa. De otro lado, a grado de los eslabones de primera y segunda transformación se distinguen otro tipo de inconvenientes como la carencia de oferta de trabajadores calificados, elevado grado de rotación, restricciones en el desempeño de tecnología, entre otros. (International Labour Organization,2015)

En abril, a lo largo del punto álgido de las limitaciones resultantes de la epidemia, la producción vendida por gigantes y medianas organizaciones experimentó un retroceso interanual de alrededor de un 50%, en lo que el volumen de producción de muebles de madera redujo más del 60% con en relación a 2019. Las previsiones negativas en una situación de mercado de esta clase descontaban una disminución del costo de la producción vendida en todo 2020 superior al 40 %. Las medidas de ayuda han permitido a las organizaciones del sector del mueble conservar la liquidez y el trabajo hasta que las economías de las naciones exportadores más relevantes comenzaran a abrirse gradualmente. Como consecuencia de eso, a partir de finales de junio, la producción vendida por la zona polaco del mueble ha estado por arriba de los niveles récord de 2019; solo en julio, el aumento se situó un 10% por arriba de la media mensual del año anterior. Las cuestiones clave deberían ser hasta qué punto esto se debería a la concreción de la demanda aplazada a partir del



lapso de más grandes limitaciones y en qué medida estamos frente a una optimización real del caso económica. (Santander,2020)

En el Perú las MYPES en el ambiente tecnológico constituyen en un sector de mucha transcendencia para lo que es el desarrollo económico y social del país en lo que abarca la mediano y largo plazo, por otro lado, es de detallar que el número de las mismas son un número reducido, puesto que en la actualidad las MYPES son predominantes las no tecnológicas. Dado que, una de las características esenciales de estas sea el difícil acceso al uso de tecnologías y lo que es la gestión del conocimiento lo que lleva a generar una producción de bienes de poca intensidad tecnológicas y no tan notorias como las que son de actual salida. Por eso mismo cabe expresar que las MYPES conllevan un agregado empresarial para crecimiento del país mismo, pero se es importante que se conviertan en MYPES tecnológicas. Por eso para ello es necesario que en el Perú se implemente un marco normativo sistémico y facilitador de lo que es el emprendimiento acorde a las nuevas tendencias tecnológicas a partir de la diversidad geográfica, biodiversidad, y riqueza cultural del país. (Valente,2018)

Así también para el fin de poder promover el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, por ello se debe entender que con el propósito de los ciudadanos para que ellos mismos puedan acceder a los, precios más bajos del mercado, en lo que concierne los fabricantes de muebles del Parque Industrial “Villa el Salvador”, de Lima hicieron su llegada a la ciudad de Huarmey para así instalar una feria de muebles, por ende la feria daría su inauguración y así mismo las personas que asistirán entrarían gratuitamente a un sorteo de muebles y juego de comedor. Además de derivados acontecimientos. Ya que lo que ofrecen es calidad y variedad de modelos. (AncashAIDia,2019)

Así mismo en lo anterior mencionado se consideró una interrogante primordial, por lo que en esta investigación es lo siguiente: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y atención al cliente en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez del distrito de Chimbote Ancash 2022?

De tal modo que una vez fue definido el problema, fue planteado como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez del distrito de Chimbote Ancash 2022, a su vez se plasmó los objetivos específicos los cuales son los siguientes: (a) describir los elementos de la gestión de calidad en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez, del distrito de Chimbote, Ancash 2022; (b) identificar los principios de la gestión de calidad en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez, del distrito de Chimbote, Ancash 2022; (c) determinar la capacidad de respuesta en la atención al cliente de las MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez, del distrito de Chimbote, Ancash 2022; (d) conocer la empatía en la atención al cliente de las MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez, Ancash 2022

Así mismo por todo lo expuesto en la investigación se justifica de la siguiente forma en lo que corresponde a la parte práctica ya que se ofrece en parte un concepto más amplio, es decir cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o al menos propone estrategias que al poner en practica contribuían a una solución. (Baena,2017)

Dada investigación se justifica porque dio posible el procedimiento de la gestión de calidad en MYPES del rubro mueblerías. Por lo tanto, dio a conocer cada objetivo específico y así mismo el general. Así mismo la metodología que se realizó en la investigación fue descriptiva, ya que la investigación se dio en un tiempo establecido, siendo a su vez cuantitativa, no experimental y de corte transversal. Así

sucesivamente aplicando como técnica de instrumento el cuestionario en dicha investigación.

De tal modo que también se justifica de manera metodológica, puesto que este es indispensable ya que se conocerá fondo diversas situaciones. (Alvarez,2020)

De tal modo que la investigación queda delimitada de la siguiente manera:

- Temática: por la variable gestión de calidad y atención al cliente.
- Piscográfica: Microempresas rubro mueblerías.
- Geográfica: Av. José Gálvez del distrito de Chimbote, año 2022.
- Temporal: Año 2022.

Siendo así estos los principales resultados: donde el 100% de su totalidad de propietarios preguntas encuestadas consideran que las MYPES cuentan con una estructura organizacional adecuada, así también un 95.81% de los clientes; consideran que las MYPES sí se enfoca por su total satisfacción. Así mismo los trabajadores consideraron una totalidad del 100%, que el propietario de las MYPES si son buenos líderes. Mientras los propietarios consideran un 100% que: el personal si participan de manera activa y eficaz en la empresa, así también que la toma de decisiones si resultan ser efectivas, dado que también las MYPES presentan una mejoría con respecto al servicio del cliente y en la diversidad de sus productos. Así también la mayoría del 97.60% de clientes consideran con asertividad que la atención que se ofrece en las MYPES son eficientes para ellos. Dado que los clientes del 95.81% respondieron que la atención que se ofrece si se les es amable.

Concluyendo que la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPES investigadas están dados porque se conoció que estas aplican tales variables, así también como estas pueden mejorar y ofrecer resultados eficaces y clientes satisfechos.

Así mismo las MYPES cuenta con una estructura organizacional adecuada, así mismo las estrategias que se plantean son eficaces, e igualmente que cuentan con recursos que permitirán alcanzar sus objetivos, dado que cuenta también con un adecuado proceso para ofrecer el servicio. De tal modo que los principios de la gestión de calidad de las MYPES investigadas están dados porque consideran la mayoría de las MYPES sí se enfoca por su total satisfacción. Así mismo los trabajadores consideraron una totalidad que el propietario de la MYPES si son un buen líder. Mientras que una totalidad de propietarios respondieron que el personal si participa de manera activa y eficaz en la empresa, así también que la toma de decisiones si resultan ser efectivas, dado que presentan una mejoría con respecto al servicio del cliente y en la diversidad de sus productos. La capacidad de respuesta de la atención al cliente en las MYPES investigadas están dadas porque consideran con asertividad que la atención que se ofrece en las MYPES es eficiente para ellos. A su vez que los trabajadores están siempre dispuestos al buen servicio del cliente y que los trabajadores les comunican cuando concluirá el servicio, dado que la atención por parte de las MYPES en sí es rápida. Por otro lado, empatía de la atención al cliente de las MYPES investigadas están dados porque los clientes respondieron que la atención que se ofrece si se le es amable. Dado que comprenden sus necesidades como cliente, de tal modo que los horarios de atención son flexibles o adaptables para ellos como clientes.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1 Variable 1: Gestión de Calidad

Bonilla, Lachimba y Vicente (2019) presentaron una investigación denominada “*Auditoría de calidad al sistema de producción y a la satisfacción del cliente en la empresa "Muebles Alex" de la parroquia Huambalo del cantón Pelileo*”, el objetivo principal de este proyecto de investigación es la ejecución de una auditoría de gestión de calidad en observancia a los principios de la ISO 9001 - 2015, evaluando mediante la utilización de indicadores que permitieron conocer cómo se produce en términos de calidad y la satisfacción del cliente en la empresa. En la parte metodológica del proyecto se utilizó el método inductivo - deductivo que ayudó en el planteamiento de los objetivos de la auditoría de gestión de calidad, con respecto a las herramientas se utilizó la encuesta y la entrevista que se aplicó al gerente y el personal de la empresa para la recolección información de los problemas en la producción y la satisfacción del cliente y las técnicas que se aplicó es la observación directa. Por último, se presenta la propuesta del trabajo de investigación que consiste en la ejecución de la auditoría de gestión de calidad y la aplicación de la norma internacional ISO 9001 - 2015 realizada en la empresa comercial Muebles Alex en donde se comprueba que es una herramienta clave de la actividad empresarial que contribuirá en el mejoramiento de los procesos de producción y satisfacción del cliente para una mejora continua y una correcta toma de decisiones.

Maldonado (2017) presentó una investigación denominada “*Desarrollo de un modelo de Gestión de la Innovación para empresas Comercializadoras de Muebles De Madera en la Ciudad de Barranquilla: Caso Muebles Jamar*”, por lo expuesto a través de la presente investigación se pretende proponer un modelo de gestión de la

innovación para las empresas comercializadoras de muebles, ubicadas en la ciudad de Barranquilla. Esta idea surgió de la necesidad de generar mayor competitividad en este tipo de empresas, que regularmente presentan reprocesos y quejas por parte de los clientes, relacionadas en servicios, productos, logística, entre otros; los procesos de innovación al interior de las empresas se generan de manera informal, sujeta a procedimientos administrativos de tipo circunstancial; no se conciben como un proceso sistemático transversal a todas las actividades principales de la cadena de valor de las empresas. Los conocimientos que surgen alrededor de los aciertos y desaciertos no hacen parte de un sistema que permita una comunicación eficiente entre las diferentes áreas de la organización; por lo que la transferencia de conocimiento se genera de manera difusa y aislada al interior de las organizaciones; dando lugar al interrogante ¿Que modelos de gestión de la innovación usan estas empresas? Para responder el interrogante anterior, fue necesario revisar la literatura sobre la conceptualización de la gestión de la innovación y la construcción del estado del arte, seguidamente se desarrolló la caracterización de las experiencias en Gestión de la Innovación en la empresa que surgió como referente: Muebles Jamar; esta se encuentra en un momento de expansión en mercados nacionales e internacionales; el estado actual 9 en que se encuentra deriva una serie de cambios causados por el contexto externo y las exigencias de los clientes; es necesario que la empresa responda de manera ágil y eficiente a las exigencias externas e internas; se adapte y anticipe al mercado a través de sus procesos para generar valor. Esta investigación entiende la innovación como un proceso y no como un resultado, se analizó el comportamiento de los niveles gerencial, táctico y operativo para aprovechar el aprendizaje de los actores implicados y la triangulación de los datos recabados; Lo anterior, se logró gracias a la aplicación de instrumentos de recolección de información y entrevistas a cada una de

las partes implicadas; resaltando que el liderazgo de la alta gerencia permitió la participación activa de las principales unidades de la empresa. Luego se muestra el Modelo de gestión de la innovación que surge de la empresa Muebles Jamar cuya particularidad deberá permitir la sistematización de las principales actividades para agregar valor en el mercado.

Arburto (2017) realizó su investigación denominado *“Efectos de la Implementación de las Estrategias Orientación al Mercado y Orientación Emprendedora en el Comportamiento del Consumidor: Caso de la Industria de Muebles de Madera en México”*, dando a conocer así dentro de un mercado altamente competitivo y cambiante, es necesario que las empresas sean constantes en la búsqueda y obtención de una ventaja competitiva que les permita internacionalizarse para adentrarse y mantenerse en mercados globalizados. En México existe la percepción que las Pequeñas y Medianas Empresas carecen de infraestructura, lo que resulta en dificultades que impactan la eficiencia operativa de las mismas. En el caso particular de la Industria de Muebles de Madera, los canales de distribución y la falta de tecnología son factores que han afectado negativamente su competitividad pues aún es considerada una actividad de tradición familiar con gran resistencia al cambio, hechos que han provocado situarlas con grandes desventajas respecto a las compañías importadoras en el país. Por lo tanto, operar en entornos turbulentos y altamente competitivos, hace necesario que las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMEs) recurran a estrategias particulares: Orientación al Mercado y Emprendedora, las cuales ayudan a las empresas a ser más competitivas logrando ofrecer mayor valor para el cliente, tener una estructura organizacional más sólida y saber enfocar sus esfuerzos para ofrecer productos de calidad tanto en la oferta de sus bienes, como en la experiencia de compra y el servicio postventa. Por tanto, la presente investigación

propone un modelo que muestra cómo las preferencias de compra del consumidor se ven influenciadas con base en la percepción que éste tenga de la implementación de las estrategias de Orientación al Mercado y Orientación Emprendedora que las empresas dedicadas a la fabricación y venta de muebles de madera en México tienen en su organización.

Ríos y Rojas (2021) presentaron una investigación denominada *“Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015 para el aseguramiento de la calidad en la empresa Melamuebles E.I.R.L”*, por ende el presente trabajo de investigación tiene como propósito proponer un Diseño de Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 que permita asegurar la calidad en la empresa Melamuebles EIRL con el cumplimiento de los lineamientos establecidos por dicho estándar internacional; lo cual a través de los procedimientos e instructivos que se desarrollan va permitir conocer la planificación y requisitos del proceso; generando registros que permitirán evidenciar la realización del proceso. Asimismo; al establecer los objetivos e indicadores se podrá evaluar el desempeño del proceso y evidenciar la mejora con la finalidad de satisfacer al cliente. Es por ello; que se inició realizando un diagnóstico del contexto actual de la empresa, detectándose las no conformidades en relación al deficiente Sistema de Gestión de calidad (SGC), siendo su nivel de cumplimiento un promedio del 12%. Por lo cual, para el aseguramiento de la calidad en la empresa, se procedió a desarrollar los requisitos del SGC aún no contemplados por la organización como: el análisis estratégico, política de calidad, objetivos, matriz de riesgos de calidad, Manual de organización y funciones (MOF), planes, procedimientos e instructivos logrando un incremento estimado del 68% del cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, por lo que se espera reducir los reprocesos; materiales dañados; reducción de reclamos y/o quejas del cliente asociados para



mejorar la calidad de los productos de la empresa y consecuentemente incrementar la satisfacción del cliente con una meta del 15%. Finalmente, se definió el plan de trabajo en 5 fases con un costo de implementación de 30,900 soles.

*Godoy (2016)* presentó la siguiente investigación denominada “*La Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio - rubro venta de muebles, de la Avenida Gerardo Unger, Cuadra 52 a la 58, Distrito los Olivos, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Período 2015.*”, dado que el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar las características de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de muebles, de la avenida Gerardo Unger, cuadra 52 a la 58, distrito de los Olivos, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015, se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, para llevar a cabo se escogió una muestra poblacional de 15 microempresas, representando el 100% de la población, a las cuales se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas, utilizando la técnica de las encuestas, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al representante legal: El 66,7% de los representantes legales solo tienen el grado de instrucción técnico, mientras el 46,7% de los representantes legales tienen a cargo de la empresa entre 3 a 5 años y el 53,3% son los propios dueños que se encargan del funcionamiento de la empresa. Respecto a las micro y pequeñas empresas: El 53,3% de las empresas el motivo de la constitución es por falta de empleo, el 86,7% de las empresas son formales, mientras el 53,3% de las empresas solo cuenta con un trabajador a cargo, el 46,7% de las empresas tienen permanencia en el mercado entre 3 a 5 años en actividad. Respecto a la competitividad: El 60,0% de los representantes legal conocen a sus principales competidores, el 33,3% de las empresas tienen ventajas sobre sus competidores porque venden productos de

calidad, el 73,3% de las empresas han adquirieron nuevos equipos tecnológicos en el último año, mientras el 66,7% saben que la innovación mejora la competitividad y rentabilidad en la empresa, mientras el 80,0% de los representantes legales no invierten en capacitaciones a sus trabajadores, y el 60,0% de las empresas en el 2015 han aumentado el volumen de su venta. Y llegando a la conclusión: Los representantes legales el (66,7%) de los representantes legales tienen el grado de instrucción de estudios técnicos, las micro pequeñas empresas el (86,7%) son empresas formales, y el (80,0%) de los representantes legales no invierten en capacitación a sus trabajadores.

Albino, Calderón y Segura (2015) presentaron su investigación denominada “*Calidad en las Empresas que fabrican y comercializan Muebles de Madera en Lima, Perú, 2014*”, por lo consecuente en la actualidad hablar de la gestión de calidad se ha convertido en un tema muy relevante en el ámbito empresarial, gubernamental y académico; su utilización como uno de las herramientas de gestión en los negocios ha permitido hacer mejoras en los procesos productivos, desde el proveedor de la materia prima hasta el servicio de post venta del producto a los clientes, generando satisfacción en los consumidores. La gestación y el desarrollo logrado de la gestión de la calidad en el presente siglo nos muestran un profundo interés de las organizaciones por ser cada vez más competitivos en un mundo globalizado y cambiante. Pero su aplicación en las empresas y en otras instituciones, son irregulares; no todos avanzan con la misma prioridad de implementación del TQM. En este estudio de investigación se analizó el sector industrial de las Empresas que Fabrican y Comercializan Muebles de Madera en la Ciudad de Lima, Perú. Para determinar el nivel de implementación de la gestión de la calidad en el referido sector, se utilizó el modelo de los nueve factores de la calidad señalado en el artículo, Calidad en la Empresas Latinoamericanas: El Caso Peruano (Benzaquen, 2013). En ese sentido, los resultados obtenidos al 2014 reflejan

el nivel de implementación del TQM en las empresas del sector industrial de la presente tesis, el cual demuestra que está en un nivel intermedio según la escala utilizada en el instrumento TQM (Benzaquen, 2013) y su respectiva aplicación en el estudio de investigación. Este nivel de calidad alcanzado por el sector refleja la existencia de una diferencia con respecto al nivel de calidad de las empresas peruanas mencionado por Benzaquen (2013).

Cerna (2016) presentó su investigación denominado *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (Mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015”*, por lo consiguiente en la actualidad, las empresas afrontan diversas dificultades especialmente las micro y pequeñas empresas (MYPE), las que presentan mayores problemas para afrontar la competitividad por la falta de una estructura organizacional que les permita realizar un proceso de la gestión de calidad para el crecimiento de la empresa. Por lo tanto, existe la creciente necesidad de cambiar y adoptar una cultura empresarial de calidad, a través de la filosofía de la Mejora Continua de Deming dentro de toda la estructura organizacional. El presente trabajo tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015. Para el estudio se tuvo una población de 10 gerentes a quienes se les aplicó un cuestionario, de lo cual se obtuvo los siguientes resultados: El 60% de gerentes estuvo en desacuerdo con la planificación de las actividades, el 60% indicó estar en desacuerdo en la asignación de las actividades y funciones a sus colaboradores y un 40% está en desacuerdo con la implementación de nuevos procesos de mejora. Se

concluye que los gerentes realizan un deficiente proceso de planificación, hacer, verificar y actuar dentro de una gestión de calidad.

Muñoz (2016) presentó en su investigación denominada “*Caracterización de la Gestión de Calidad Bajo el Enfoque de Lean Manufacturing en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Industrial – Rubro Fabricación de Muebles para el Hogar del Distrito de Huaraz, 2015*”, así mismo planteo el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector industrial - rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015. Así mismo obtuvo los siguientes resultados Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro fabricación de muebles para el hogar, son las siguientes: existe un bajo porcentaje en la identificación de problemas laborales y técnicos que se suscitan en las carpinterías. Por lo que se observa que existe un deficiente 26 en detectar a tiempo los problemas. Las principales características de los gerentes son: la mayoría de ellos tiene entre 36 a 46 años de edad; esto nos permite observar que este grupo de personas en particular consideran importante aplicar las herramientas y técnicas de Lean Manufacturing. Las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing consiste en la eliminación de toda acción que no añada valor al producto. Las cuales no se cumplen en las empresas por la ausencia de control de la calidad durante el proceso productivo de los muebles.

Gamez (2016) presentó su investigación denominada “*Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación y venta de muebles en melamine del distrito de Nuevo Chimbote, 2013*”, así mismo la investigación tuvo como objetivo general, determinar y describir las principales

características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación y venta de muebles de melamine del Distrito de Nuevo Chimbote, 2013. Se utilizó el diseño no experimental – transversal - descriptivo , el cual se trabajó con una población muestral de 7 micro y pequeñas empresas a quien se les aplicó un cuestionario de 13 preguntas cerradas aplicando la técnica encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 71,4% de los representantes encuestados tienen de 31 a 40 años de edad, el 57,1% son de género masculino, el 57,1% tiene grado de instrucción superior no universitaria, el 100% son titulares – gerentes ,el 57,1% tienen de 1 a 5 años de permanencia ,el 57,1% tienen de 1 a 3 trabajadores, el 100% formo su empresa para obtener ganancias , el 42,8% de titulares -gerente no recibió ningún curso de capacitación, el 42,8% de titulares- gerente no se capacito ,el 71,4% de trabajadores se capacito a través de charlas ,el 42,8% de trabajadores se capacito en ensamblado de muebles ,el 85,7% de titulares-gerente consideran que la capacitación es una inversión , y el 85,7% de titulares-gerente desearían seguir capacitando a su personal en corte y ensamblado de muebles en melamine. concluyendo que la mayoría de las Micro y pequeñas Empresas del sector industria rubro fabricación y venta de muebles de melamine del distrito de Nuevo Chimbote, 2013,nos indica que la mayoría de los representantes tienen de 31 a 40 años, son de género masculino, cuentan con grados de instrucción no universitaria ,la totalidad son titulares gerentes ,teniendo de 1 a 5 años en el rubro, cuentan de 1 a 3 trabajadores ,lo cual Si conocen el término capacitación pero no se capacitan por la falta de presupuesto.

### **2.1.2 Variable: Atención al Cliente**

Maldonado (2016) presentó su investigación denominada *“Análisis del comportamiento del consumidor de muebles de madera para el hogar en el segmento B-A del sector norte de Guayaquil”*, dicha investigación tiene como objetivo de estudio analizar el comportamiento del consumidor de muebles de madera para el hogar en el segmento B-A, del sector norte de Guayaquil. Los resultados del mismo permitirán descubrir los motivos que conlleva a las personas a adquirir muebles para el hogar. Por lo tanto, se conocerá si es que acuden por la variedad de diseños o acabados del mueble, promociones o descuentos o simplemente por necesidad. Además, averiguar la frecuencia de compran y si tiene un rango económico al momento de realizar la compra muebles para el hogar. La metodología prevista para este estudio de investigación se enfocará en analizar el mercado en términos cuantitativos, tales como encuestas precisas con el fin de conocer factores que influyen en el proceso de comportamiento de compra en el consumidor, definir cuáles son los gustos y preferencias del mercado. Del método cualitativo, se realizará observación directa y entrevistas a profundidad, permitiendo descubrir el perfil psicográfico del consumidor muebles de madera para el hogar en el segmento B-A del sector norte de Guayaquil. Para el efecto, se tomará en cuenta las mueblerías de ese sector.

Alpizar y Hernández (2015) presentaron una investigación denominada *“Estudio de Mercado para determinar el Nivel de Satisfacción del Cliente en Estelaris Mueblerías, 2015”*, así mismo la presente investigación tiene como propósito medir el nivel de satisfacción al cliente en Estelaris Mueblerías. La cual contiene un objetivo general y objetivos específicos, así mismo un planteamiento al problema estudiado. La muestra con la que se trabajó fueron 100 clientes de Estelaris Mueblerías, a los cuales se les evaluó a través de una encuesta de 23 preguntas con 3 y 4 opciones en su

mayoría, señalando si se sienten satisfechos o insatisfechos con el servicio brindado. Por otra parte, se estructura un marco teórico donde se abordan definiciones sobre cliente, satisfacción al cliente y diversos elementos que lo conforman, analizando lo importante que es la atención al cliente. Así mismo se toma en cuenta el concepto de estudio de mercado, señalando ventajas y desventajas de este. Los resultados demuestran que la mayor parte de la población se siente satisfecho con los productos que ofrece, aunque en otros aspectos como es calidad y atención sugieren que Estelaris Mueblerías mejore. Se llegó a la conclusión de que los clientes en Estelaris Mueblerías volverían a comprar sus productos, pero también es sugerente que Estelaris Mueblerías pueda utilizar los mejores medios publicitarios para hacer promoción y que atraiga al mayor número de clientes.

Ospina (2018) realizó su investigación denominada “*Análisis de las Pymes del Sector de Muebles en Colombia a partir del ingreso de compañías y productos extranjeros*”, así mismo esta investigación tiene como objetivo desarrollar un análisis de las Pymes del sector de muebles en Colombia frente a la entrada de nuevas compañías extranjeras, con el fin de determinar cómo las pequeñas y medianas empresas afrontarían la entrada masiva de empresas extranjeras derivado del aporte teórico sobre competitividad de Porter y la entrada de nuevos competidores. Situación que deben vivir las Pymes en países en vía de desarrollo dentro de los sistemas de internacionalización actuales. Para ello se realizó un análisis del sector de los muebles con el uso de entrevistas y encuestas. Todo lo anterior, con el fin de comprender las visiones de los empresarios de las Pymes y de los potenciales clientes del sector.

Ponce (2018) presento su investigación denominada “*Análisis de un Sistema de Gestión para la Mejora de la Atención al Turista y su relación con la calidad de servicio en el Museo Metropolitano de Lima, 2017 2018 Caso: Turistas Nacionales*”

*con Síndrome de Down de 8 a 12 años*” por lo expuesto la presente investigación tiene como propósito el de analizar si un adecuado sistema de gestión mejoraría la calidad de servicio para personas con síndrome de down de 8 a 12 años. La aplicación de la investigación se llevó a cabo en el museo metropolitano de Lima; con una muestra de 93 personas con síndrome de down de 8 a 12 años, quienes fueron invitados para realizar las visitas guiadas, dando como resultados mediante la observación y el cuestionario que es importante el buen manejo del sistema de gestión en el museo para la mejora de la calidad del servicio, para la satisfacción del visitante. Los resultados obtenidos determinan que existe una correlación significativa entre las variables sistema de gestión y calidad; por lo que reflejan que a través de la implementación de un adecuado sistema de gestión se genera una óptima calidad de servicio. Por medio de la entrevista realizada a expertos se determina que los procesos y estrategias que se realizan bajo una gestión adecuada son importantes para obtener un servicio de calidad. La presente investigación propone una mejora en el sistema de gestión que repercutirá positivamente en la calidad de servicio para personas con síndrome de down; impulsando de esta manera la frecuencia de visitantes con síndrome de down a los diferentes museos de Lima.

Guevara (2016) presentó su investigación denominada “*Calidad de servicio y Satisfacción del Cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C. Chiclayo – 2016*”, por ello El presente estudio tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C. Entre los métodos que se utilizó fue el inductivo – deductivo el cual sirvió para llegar a las ideas generales como para las secundarias. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario, estructurado en escalas Likert para poder determinar los



niveles de calidad de servicio y satisfacción del cliente, así mismo, dicho cuestionario fue aplicado a los 98 clientes que fue la muestra representativa para este estudio. Entre los resultados más representativos, se diagnosticó un nivel medio con un promedio de 3.04 respecto a calidad de servicio y se identificó un nivel medio alcanzando un promedio de 3.15 en cuanto a satisfacción del cliente, manifestando así que la empresa no aplica en su totalidad ninguna de estas dos variables. Finalmente, se concluyó que, si existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de madera Arbolito S.A.C., dado que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.859 con un  $p < 0.05$ . Se sugiere aplicar la propuesta de investigación, dado que se ha comprobado estadísticamente que, a mayor calidad de servicio, mayores clientes satisfechos.

Barreda (2017) presentó su investigación denominado “*Gestión de la calidad del servicio y su Influencia en la satisfacción del cliente en la Empresa Computrock E.I.R.L. Chiclayo – 2017*”, así mismo La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar la influencia que existe entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Computrock E.I.R.L. Chiclayo, 2017. La investigación tuvo enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, Correlacional, con un diseño no experimental, la cual permitió describir los niveles que presenta la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa, así como también permitió identificar el grado de relación entre ambas variables. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento cuestionario conformado por 20 preguntas de tipo de cerrada, con escala de respuesta tipo de Likert, el instrumento de recolección de datos fue fiable a través del juicio de expertos y de la prueba de Alfa de Cronbach. La población objeto de estudio estuvo conformada por 1,789 clientes frecuentes de la organización, la muestra fue de 64 clientes, la cual se

obtuvo a través del muestreo aleatorio simple. Entre las conclusiones se obtiene que si existe influencia en la gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Computrock E.I.R.L. debido a que el coeficiente de correlación es  $r=0.88$ , el resultado se encuentra ubicado por debajo del nivel bilateral 0.489. La calidad de servicio se caracteriza por presentar un alto nivel, los factores que no contribuyen a incrementar el nivel de calidad de servicio que ofrece la empresa objeto de estudio, son la dimensión elementos tangibles y la dimensión empatía de la calidad de servicio. El nivel de satisfacción que presentan los clientes de la empresa Computrock E.I.R.L. es alto.

Laberian (2018) realizó su investigación denominado “*Caracterización del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro mueblerías de la Av. José Gálvez del distrito de Chimbote, 2013.*”, por ello la presente investigación tuvo como objetivo general, determinar y describir la principal característica del financiamiento en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro mueblerías de la Av. José Gálvez del distrito de Chimbote, 2013. La investigación fue tipo no experimental, transversal y descriptiva, se escogió una muestra dirigida de 8 MyPE. Para la recolección de datos, se aplicó la técnica como la encuesta, a través de un cuestionario, conformada por 15 preguntas relacionadas a los aspectos generales de la empresa, el empresario y a la variable en estudio obteniendo los siguientes resultados. El 50% de los representantes legales tienen la edad entre 51 a más años, el 75% es del género masculino, con un estudio académico secundario del 37,5% y el 62,5% tienen desempeñando el cargo de 5 a más años. El 100% son formales, el 62,5% tiene de permanencia en la actividad comercial entre 11 años a más, el 87,5% tienen de 1 a 5 trabajadores y el 50% fue creada por motivo de obtención de ganancia. El 100% respondió que conoce los beneficios del financiamiento, el 50%

financia su actividad comercial con financiamiento propio, el 50% solicita préstamo a instituciones de empresas bancarias, el 100% si fue atendido a los créditos solicitados, el 75% solicito entre 1 a 3 veces el crédito, el 100% le ha sido beneficioso el financiamiento recibido y fue utilizado en un 62% en capital de trabajo. En conclusión, las micro y pequeñas empresas del rubro en estudio, solicita préstamo más de una vez para financiar su capital de trabajo, los empresarios son personas adultas, con alto grado de responsabilidad y paciencia, que además tienen estudio académico secundario y cuentan con trabajadores de 1 a 5 para su actividad comercial.

Velázquez y Odar (2016) presentaron su investigación denominada “*Factores de conducta de compra y las ventas en mueblerías La Baratura E.I.R.L. en Chimbote, 2015*”, así mismo el presente trabajo, tiene como propósito determinar cómo los factores de la conducta de compra influyen en las ventas en mueblerías La Baratura E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote Este proyecto corresponde a una investigación de tipo cuantitativa, no experimental, transversal puesto que no existe manipulación de variables y transversal debido a que la recolección de datos fue en un solo momento y en un tiempo único. Se utilizó la técnica de la entrevista donde se aplicó como instrumento un cuestionario estructurado con la finalidad de recolectar datos generales y específicos considerados en el presente estudio y de esta manera proponer alternativas de solución para contribuir al mejoramiento de la misma. El 75.18% de 137 encuestados fueron mujeres, siendo estas las que más visitan la mueblería, las que más presentan exigencias y las que más influyen en la compra; todas ellas manifestaron un requerimiento mayor en la atención, además de buscar comodidades al comprar y que el vendedor les brinde un servicio de calidad al mostrarle lo que ellas buscan con más precisión.

Bonifacio (2021) presentó su investigación denominada “*Propuestas de mejora de los factores relevantes del financiamiento y rentabilidad de la Micro Empresa “Mueblería J&L” E.I.R.L. Huaraz, 2019*”, dado que la presente investigación tiene el siguiente enunciado de problema: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del financiamiento y rentabilidad de la micro empresa “Mueblería J&L” E.I.R.L. Huaraz, 2019? Cuyo objetivo fue: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del financiamiento y rentabilidad de la micro empresa “Mueblería J&L” E.I.R.L. Huaraz, 2019. La metodología fue de tipo de cuantitativo, el nivel fue descriptivo y el diseño de investigación fue descriptivo no experimental. La técnica fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario estructurado. La población y la muestra que se utilizó para la presente investigación fue de 5 trabajadores de la micro empresa “Mueblería J&L” E.I.R.L. Se obtuvo los siguientes resultados: El 80% dijo que utilizó a largo plazo el financiamiento. El 80% utilizó el crédito bancario para financiar su micro empresa, el 80% dijo que utilizó la línea de crédito, el 80% utilizó la hipoteca. En cuanto a la rentabilidad: la rentabilidad neta de ventas se incrementó en un 0.14%, la rentabilidad patrimonial aumento en un 0.24% y la rentabilidad de margen de ganancia bruta fue de 0.21%. Finalmente, se concluye como propuesta respecto al financiamiento que deben de trabajar con financiamiento a corto plazo y también en cuanto a los instrumentos financieros que utilice un solo instrumento financiero. Y en cuanto a la rentabilidad la micro empresa debe de reinvertir sus utilidades para que la micro empresa obtenga más incremento en sus ganancias.

## **2.2 Bases Teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Gestión de Calidad**

De tal modo que según ISO 9001- 2015 (2020) define a la gestión de calidad como un conjunto de acciones y herramientas que tienen, así como objetivo evitar posibles errores o ya sea desviaciones en el proceso de producción en los productos o servicios obtenidos dentro de ello. Dado que se debe enfatizar que no se desea identificar los errores cuando estos ya han ocurrido, aunque sí se puede evitar antes de que ocurran, de ahí su importancia dentro del sistema de gestión de una organización. Ya que es inútil corregir errores continuamente, si no se trabaja para tratar de anticiparnos su aparición, y teniendo en cuenta que la gestión de calidad reúne un conjunto de acciones y procedimientos que buscan garantizar la calidad, no de los productos mismos en sí, sino del proceso donde el cual se obtienen dichos productos.

#### **2.2.1.1. Elementos de la Gestión de calidad**

Así mismo Feigembaun (2015) indica que la implementación de un sistema de gestión de calidad anima a la organización a poder analizar los requisitos del cliente mismo, así también como definir los procesos que contribuyen al desarrollo ya da de los productos o servicios que los puedan satisfacer de una manera aceptable, así mismo mantener dichos procesos a lo que es un control y así generar mejorar continuas sobre ellos que permitan incrementar así mismo los niveles de satisfacción de los clientes o también optimizar la asignación de recursos de toda organización.

Para ello también Feigembaun sostiene que en una organización debe tener en cuenta los siguientes elementos para lograr de manera efectiva un buena Sistema de Gestión de Calidad, tales como:

- **Estructura organizacional:** Donde se define y establece dicha estructura de responsabilidades, tanto como autoridades y flujo de la comunicación dentro de la organización misma.
- **Planeación:** Es aquí donde consiste identificar a que estándares de calidad son relevantes para la organización misma, así también donde se diseña e incorpora y se planifica la calidad misma. Debe de considerarse que, si bien los planes de calidad tienden a tener un efecto positivo en la calidad del producto mismo, por ende, hay costos y tiempo para poder invertir en ello, por lo que la planificación de la calidad debe de estar integrado en un cronograma y el presupuesto del proyecto mismo, así también como realizara un análisis detallado de los riesgos de impacto en los planes.
- **Recursos:** Donde se define las asignaciones claras del personal mismo, equipo o maquinarias que sean necesarias para la producción o prestación del servicio, así también lo que es el ambiente de trabajo, el recurso financiero necesario para dar apoyo a las actividades de la calidad.
- **Procesos:** Donde se deben determinar, analizar e implementar los procesos, las actividades y también los procedimientos que se requieren para la realización del servicio o producto ya su vez que se encuentren también alineados para el logro de los objetivos que se plantean.

### **2.2.1.2. Principios de la Gestión de Calidad**

Por ello para Cimav (2018) para poder dirigir y así operar una organización ya sea con éxito se es necesario gestionarla de manera sistemática y a la vez visible. Donde la orientación para la dirección presentada equivalente a la (Norma ISO 9004:2000) donde se basa en los principios siguientes que se han desarrollado con la intención de que la alta dirección pueda así utilizarlos para así liderar la organización hacia una mejora de desempeño. Presentando de tal manera los siguientes principios mencionados de la Gestión de Calidad tales como:

#### **Enfoque al cliente**

Así mismo Cimav (2018) indica que el enfoque al cliente considerado como un proceso de la gestión de calidad, debe realizar los esfuerzos para una mejora continua y consistente en el tiempo. Además, estar enfocados en el cliente implica que todas las personas que laboran en la institución deben ser conscientes como afecta su trabajo a la percepción que el cliente tiene de los servicios que se brindan en el centro. Por último, se debe medir los resultados y actuar en base a ellos, realizando una retroalimentación constante en búsqueda de brindar una educación de calidad.

Por ello según estos autores se entiende que el enfoque hacia el cliente debe implicar toda referencia directa hacia ellos es decir que el servicio que se le brinda tiene que ser óptimo y eficaz en cuanto a los productos de calidad que se le está brindando al cliente, no obstante, estos deben mostrar satisfacción al ser atendidos. Para ello se deben medir los resultados y poder actuar a base de ellos, realizando así cada retroalimentación, que sea constante y brindando la calidad óptima que se requiere al mismo cliente.

## **Liderazgo**

Cabe entender que para Cimav (2018) los líderes de hoy en día establecen la unidad del propósito y la orientación de la organización. Puesto que ellos deben crear y así mantener un ambiente interno, en donde el personal mismo se involucre en el logro de los objetivos esperados. Para dar más a una conceptualidad a lo que es el liderazgo se debe entender que los líderes mismos son los encargados de movilizar aquellos esfuerzos de la organización es decir contar con aquellos conocimientos técnicos de la información y así también la experiencia para que así cada acción que se vaya a realizar conduzcan al éxito esperado.

Puesto que todo líder debe tener aquella capacidad de trabajar en equipo, la imaginación, esforzarse cada vez más, ser capaz de tomar las decisiones acertadas donde también puedan incluir al equipo presente.

## **Participación del personal**

Así también es de suma importancia saber que el personal es aquella esencia de la organización, es decir que su tal compromiso hace posible que las habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Por lo que su presencia en el trabajo, conlleva al cumplimiento de las expectativas y necesidades del grupo mismo y así mejorar el grado de la satisfacción para el personal a través de la satisfacción del grupo.

Donde se dan los siguientes beneficios:

- La motivación abarca a involucrar a toda la organización.
- Donde la creatividad y la innovación conllevan a la mejoría de los objetivos de la organización.
- Puesto que el personal también debe acatar con las responsabilidades de sus propios resultados.



- Los personales de la organización deben sentir aquel deseo de participar activamente y contribuir al proceso de la mejora continua.

### **Toma de decisiones**

Según los autores Quispe Gamboa & Rodríguez del Carpio (2018) expresan lo siguiente:

Se refiere que cualquier decisión que se tome, debe basarse en la evidencia, porque de esta manera se permite conocer y asegurar que los datos y la información son suficientemente exactos y confiables, así como que los datos sean accesibles para quienes los necesiten en el momento oportuno.

Se considera que toda toma de decisiones se basa en la evidencia, ya que permite conocer y asegurar que sean accesibles en todo momento

### **Mejora continua**

Así también que la mejora continua de lo que es el desempeño global de toda organización debe ser un objetivo permanente. Puesto que es de considerar que la excelencia se llega alcanzar ya sea mediante un proceso de mejora continua en lo que es la capacidad del personal mismo, en instalaciones, en la eficiencia de los equipos y herramientas, etc. Puesto que todo esto conduce a la satisfacción del cliente a través de los servicios ofrecidos. Es por ello que se dan a continuación los siguientes beneficios de una mejora continua tales como:

- Optimizar la gestión de la calidad mediante una mejora de capacidades de la organización misma.
- Coordinación de actividades.
- Existencia de la flexibilidad para reaccionar de manera rápida ante las oportunidades.

## **2.2.2 Atención al cliente**

### **La atención al cliente**

Torrez (2018) expresa que: La atención al cliente puede entenderse como el servicio que prestan las empresas que ofrecen servicios o comercializan a los clientes para la satisfacción de sus necesidades. Al mismo tiempo el servicio de la atención al cliente puede concebirse como un concepto de trabajo, es decir, una manera de hacer las cosas que afecta en la totalidad de la organización, tanto en su forma de atender el público externo, como el público interno.

Cabe entender que según este autor la atención al cliente es totalmente necesaria en toda empresa, ya que se basa no solo en un concepto, si no que es estar al tiempo y disposición de todo cliente en cuanto se ofrezca el servicio que ofrezca la misma empresa. Debe ser exacta y precisa, de acorde a las necesidades cliente y el servicio que este desea obtener de la empresa.

#### **2.2.2.1. Capacidad de respuesta**

Así también para Novelo y Salazar (2016) la funcionalidad de contestación es todo eso que proveemos lo que es el impacto a actuar de manera voluntaria y tener aquella destreza de interactuar con clientes donde menciona que es el momento de prestar el servicio con ello que se tiene que ser conocedor en cual es la función que ocupa para tener un conveniente desenvolvimiento, donde tener la función de contestación para lograr conformar un evento en el punto de comercialización de un servicio y de estar debidamente preparados frente a situaciones distintas, de manera inmediata y concisa además de poder así brindar bastante más de lo que se desea, logrando hacerlo de manera instantánea.

**Eficiente**

Así mismo según Mokate (2017) considera que es la interacción existente entre lo que es trabajo y precio del trabajo, haciendo como elección poder laborar más y ser así más beneficioso como menor recurso viable en la organización, siendo aquella facultad o ventaja de poder conseguir operaciones determinadas; ya que con un trabajo correcto se estima que se necesita para actuar así con profesionalismo con recurso de mínimos precios de manera que se estima así un objetivo aún más alto, e intermedio ya siendo a partir de una idea para una organización con cambios de ocupaciones a esto se llega con tácticas.

**Disposición de trabajadores**

Así también para Escuela de familia moderna (2019) en conclusión, según el creador, la disposición de trabajadores en lo que es la disponibilidad de mano de obra para hacer un trabajo definido o ya sea diversos en un periodo que sea determinado teniendo así presente que es a corto plazo de trabajo, además sugiere el creador existente enorme trascendencia en capacitar a todos los ayudantes debido a que tiene enorme trascendencia y primordial.

**Comunicación**

Así también se considera que las organizaciones que en realidad reconocen el valor de la comunicación en el servicio al comprador intenta que sus agentes den cada paso con acierto. Si bien los agentes de servicio al comprador saben implementar las capacidades elementales para conectarse con los mismos clientes, dichos quedan aún más tranquilos y satisfechos luego de la consulta. Una vez que una compañía por fin comienza a reconocer la frecuencia con la que se comunica con sus clientes, es más simple que note lo que el valor de la comunicación en el servidor al comprador, y por

consiguiente va a ser más simple que inicie a pulimentar aquellas capacidades y prácticas que hacen que los clientes siempre prefieran una marca antes que la otra.

### **Rapidez**

Es de considerar que una de las prioridades de un óptimo servicio al comprador es atender a los usuarios en el periodo de tiempo más que corto que se pueda, no obstante, además de lo que es la velocidad, ofrecer resoluciones efectivas y satisfactorias es importante. Por ellos las necesidades de vivencia del comprador permanecen cambiando las redes sociales, y lo que son las tendencias recientes, por lo cual, los usuarios tienen información tanto de los servicios que adquieren como de los tales derechos que estos conllevan y lo realizan únicamente

#### **2.2.2.3 Empatía**

Así también cabe entender que para Balart (2018) en las revistas claves de aquel poder personal donde describe que la empatía se da ya por un reflejo de a como deseas que te vean tanto internamente, puesto que tiene como hecho el reflejo de uno mismo abarcando lo que es la sabiduría y también habilidad de poder sentir, también como hablar o expresarse de una manera que sea adecuada con los mismos sentimientos colocándose en el lugar de la otra persona de una manera correcta con aquellas reacciones emocionales que sean sutilmente eficaces ofreciendo una escucha que sea activa, adecuando que estas reflejen un estímulo exclusivo y prestar atención a quien tenemos frente.

Dentro también tenemos indicadores importantes tales como:

### **Atención**

Según el autor Batlle (2018) indica que es aquel extraño complejo del comportamiento de una persona que engloba la atención de las actividades para identificar toda información lo que el entorno trasmite para poder tener la recepción de la idea que clasifica como juicio entre los individuos los cuales son de construir de una forma que sea eficaz para una adecuada comprensión poniendo interés en lo que se escucha y a su vez se orienta.

### **Conocimiento de necesidades del cliente**

Según los autores Lane y Kotler (2006) en su libro de Dirección de Marketing mencionan que dicho conocimiento de las necesidades del cliente va en que en si las empresas tienen que fijar de una manera moderada cuales son las necesidades del cliente o consumidores ya sea en el momento de querer emplear un servicio o ofrecer un producto, ya que en vista de que hoy los consumidores tienen aquella intranquilidad respecto a la confiabilidad de lo que ellos van a desear adquirir.

### **Horarios de atención flexibles**

De tal modo el autor Mora (2017) para que una entidad tenga una más grande productividad deben saber entablar los horarios flexibles y tener diversos ayudantes para que logren rotar los horarios y puesto que de esta forma evadir aquella fatiga y poder dar su servicio a más horas, permitiendo una mejor administración

### **III. HIPÓTESIS**

Se deduce en este enunciado que la hipótesis es la intersección dentro del método científico. (Ramirez,2015). Cabe resaltar que de tal manera todo investigador puede formular ya que, una vez realizado su debido contraste, y son totalmente comprobadas de manera metodológica, podrán así dar acabo aquel concomiendo científico, conociendo así la información que se recolecta y el análisis válido; el cual va a permitir lograr evidenciar lo que se desarrolla dentro de la hipótesis.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación

Según dicho autor en lo que describe el concepto del diseño de investigación da a entender que; en la fase del investigador se ha de formular un plan en que se espera obtener la información, datos o ya sean respuestas que conteste el problema de la investigación. (Valdez,2018). Dado que hay diversos tipos de diseños conocidos, en este caso la presente investigación tendrá un diseño cuantitativo. Por eso mismo todo diseño es considerado como una guía en donde el investigador ha de lograr el proceso de la investigación en lo que se refiere a la información, que se ha de obtener.

### 4.2. Población y muestra

#### Población

Cabe indicar que la población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, etc.), entre otros en donde participan del fenómeno en el que fue definido en el análisis de la problemática de la investigación, ya que también tiene como característica de ser estudiada, medida y cuantificada. Por ello también debe delimitarse claramente en entorno a las características ya sea de contenido, lugar y tiempo. (Díaz de León,2019)

**P1:** La población de esta investigación para la variable gestión de calidad, donde tales indicadores conllevan: estructura organizacional, planeación, recursos, procesos, participación del personal, toma de decisiones, mejora continua, cuya fuente fue dirigida para los propietarios, y el indicador liderazgo para los trabajadores; siendo estos una población finita. Además, para el indicador, enfoque al cliente; cuya fuente fue dirigida a los clientes siendo una población infinita.

Cuadro 1 Relación de MYPES

N°	MYPES	N° Trabajadores	Propietarios
1	A	2	1
2	B	1	1
3	C	2	1
4	D	1	1
5	E	1	1
6	F	1	1
7	G	1	1
8	H	2	1
9	I	2	1
10	J	2	1
11	K	1	1
12	L	2	1
13	M	1	1
14	N	2	1
15	Ñ	2	1
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>15</b>

*Elaboración propia*

**Nota:** Reporte de actividad realizada en sondeo establecido de mueblerías presentes de la Av. José Gálvez, Chimbote, 2022.

**P2:** La población para la variable atención al cliente en todos sus indicadores cuya fuente fue dirigida a los clientes: eficiente, disposición de trabajadores, comunicación, rapidez, atención, conocimientos de necesidades del cliente, horarios de atención flexibles; siendo estos una población infinita.



#### 4.2.1 Criterios de inclusión

**Variable: Gestión de calidad**

Se acudirán los propietarios, trabajadores y clientes de las MYPE rubro mueblerías en donde se encuentren dispuestas a colaborar en la investigación

**Variable: Atención al cliente**

Se acudirán a los clientes, tanto damas como caballeros.

#### 4.2.2 Criterios de exclusión

**Variable: Gestión de Calidad**

Ningún propietario, trabajador y cliente será excluido.

**Variable: Atención al cliente**

Se excluirá a los clientes que no se encuentren en la capacidad de proporcionar información.

#### 4.2.3 Muestra

**M1:** Para los propietarios y trabajadores se obtuvo una población inferior a 50 individuos, por ende, esta cantidad será igual a la de la muestra, es decir no se requiere de aplicación de fórmula matemática y estadística. Así mismo se tiene que  $N=38$  ya que si bien se dice que  $N=n$ , por lo tanto,  $N=38$ . Ya que, nuestra muestra de estudio son 15 propietarios y 23 trabajadores haciendo un total de 38.

**M2:** En este caso para los clientes se consideró una población infinita dando así el conocimiento según Ochoa, (2018) demostrando la muestra mediante la fórmula general:

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

Dónde

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

e = Margen de error (7.0 %)

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5)

Por lo que el tamaño de la muestra será:

Reemplazando valores:

$$n = \frac{1.81^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.07^2}$$

n = 167 clientes

Es por expresar que se ha recaudado cierta información sobre las variables de estudio a las personas que se acudió para la recopilación de la información fueron diversas, así mismo podemos ver en el cuadro siguiente:

*Cuadro 2. Fuentes de información*

<b>Variable</b>	<b>Fuente de información</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Gestión de Calidad	Propietarios	Finita	15 propietarios
	Trabajadores	Finita	23 trabajadores
	Clientes	Infinita	167 clientes
Atención al cliente	Clientes	Infinita	167 clientes

*Elaboración propia*

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

*Cuadro 3 Matriz de Operacionalización de las Variables*

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala
Gestión de Calidad	La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas que tienen, así como objetivo evitar posibles errores o ya sea desviaciones en el proceso de producción en los productos o servicios obtenidos dentro de ello.(ISO 9001- 2015 , 2020)	Elementos	La dimensión “elementos” se midió con sus indicadores: Estructura organizacional, planeación, recursos, y procesos. Basada con la técnica de encuesta y el instrumento – cuestionario.	Estructura organizacional	1.¿Considera que las MYPES cuenta con una estructura organizacional adecuada?	Propietario	Nominal
				Planeación	2. ¿Las estrategias que plantean en las MYPES resultan ser eficientes?	Propietario	
				Recursos	3.¿Considera que las MYPES cuenta con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?	Propietario	
				Procesos	4. ¿Considera que las MYPES cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?	Propietario	
		Principios	La dimensión “principios” se midió con sus indicadores: Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, toma de decisiones y mejora continua. Basada con la técnica de encuesta y el instrumento – cuestionario.	Enfoque al cliente	5.¿Considera que las MYPES se enfoca por su total satisfacción?	Cliente	
				Liderazgo	6.¿Considera que el propietario de las MYPES son buen líder?	Trabajador	
				Participación del personal	7. ¿El personal participan de manera activa y eficaz en las MYPES?	Propietario	
				Toma de decisiones	8.¿La toma de decisiones resultan ser efectivas?	Propietario	
				Mejora continua	9.¿Usted considera que las MYPES presentan una mejoría con respecto al servicio del cliente y en la diversidad de sus productos?	Propietario	

Atención al Cliente	La atención al cliente puede entenderse como el servicio que prestan las empresas que ofrecen servicios o comercializan a los clientes para la satisfacción de sus necesidades. Al mismo tiempo el servicio de la atención al cliente puede concebirse como un concepto de trabajo, es decir, una manera de hacer las cosas que afecta en la totalidad de la organización, tanto en su forma de atender el público externo, como el público interno. (Torrez,2018).	Capacidad de respuesta	La dimensión “capacidad de respuesta” se midió con sus indicadores: eficiente, disposición de trabajadores, comunicación, y rapidez Basada con la técnica de encuesta y el instrumento –	Eficiente	10. ¿Considera que la atención que se ofrece en las MYPES es eficiente?	Cliente	Nominal
			Disposición de trabajadores	11.¿Considera que los trabajadores están siempre dispuestos al buen servicio de usted como cliente?	Cliente		
			Comunicación	12.¿Los trabajadores les comunican cuando concluirá el servicio?	Cliente		
			Rapidez	13.¿Considera que la atención por parte de las MYPES es rápida?	Cliente		
		Empatía	La dimensión “empatía” se midió con sus indicadores: atención, conocimientos de necesidades del cliente y horarios de atención flexibles. Basada con la técnica de encuesta y el instrumento –	Atención	14.¿La atención que se le ofrece le es amable?	Cliente	
			Conocimientos de necesidades del cliente	15.¿Considera que las MYPES comprenden sus necesidades como cliente?	Cliente		
			Horarios de atención flexibles	16. ¿Considera que los horarios de atención son flexibles o adaptables para usted como cliente?	Cliente		

*Elaboración propia*

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

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta el cual permitió recaudar datos a través del cuestionario previamente planificado. Los cuales todo dato se obtuvieron a partir de una serie de preguntas dirigidas a una representativa que tiene como finalidad conocer diversas opiniones y pensamientos de un estimado grupo de personas. Por ello la técnica de encuesta se realizó a través de un cuestionario a 15 MYPES que fueron parte de la investigación.

En donde **15 propietarios** como población finita se le interrogó a cada uno **07 preguntas** divididas entre ellas, en las Dimensiones: elementos; y principios en lo que abarca la variable gestión de calidad.

Así también a **23 trabajadores** como población finita se le interrogó a cada uno **01 pregunta** considerada en las Dimensiones: principios en lo que es la variable gestión de calidad.

Así mismo a **167 clientes** como población infinita se le interrogó a cada uno **08 preguntas** divididas entre ellas, en las Dimensiones: principios en la variable gestión de calidad, capacidad de respuesta y empatía en la variable atención al cliente.

Del tal modo que, cuando se realiza un trabajo de investigación, es necesario considerar los métodos, las técnicas e instrumentos como aquellos elementos que aseguran el hecho empírico de la investigación, donde método representa el camino a seguir en la investigación, las técnicas constituyen el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método, mientras que el instrumento incorpora el recurso o medio que ayuda a realizar la investigación, además el uso de técnicas de recolección de información es una etapa donde se inspecciona y se transforman los datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que sugiere conclusiones y apoyo a la toma de decisiones.(Hernandez,2020).

#### **4.5. Plan de análisis**

En la presente investigación los datos o información recolectada se tabularon y graficaron de acuerdo a las variables que son de modo de estudio (gestión de calidad y atención al cliente) y sus respectivas dimensiones e indicadores. Así mismo se utilizó la estadística descriptiva el cual presenta y representa un conjunto de datos con el apoyo de tablas y figuras, y porcentajes a través de los programas de Microsoft Word 2016, Microsoft Excel 2016, puesto que posteriormente se llevó a cabo la elaboración del análisis e interpretación de los datos recopilados en los cuestionarios, los cuales fueron validados con el método del juicio del experto.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

*Cuadro 4 Matriz de Consistencia*

Título	Problema	Objetivos		
Gestión de calidad y atención al cliente en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez del distrito de Chimbote Ancash 2022	¿Qué características tiene la gestión de calidad y atención al cliente en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez del distrito de Chimbote Ancash 2022?	<b>O.G:</b> Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez del distrito de Chimbote Ancash 2022	Variable	Metodología
		<b>O.E:</b> a) Describir los elementos de la gestión de calidad en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez Chimbote 2022	Gestión de Calidad	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental de corte transversal Técnica: Encuesta
		b) Identificar los principios de la gestión de calidad en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez Chimbote 2022		
		c) Determinar la capacidad de respuesta en la atención al cliente de las MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez Chimbote 2022	Atención al Cliente	Instrumento: Cuestionario Población: finita e infinita Muestra: 15 propietarios, 23 trabajadores y 167 clientes.
d) Conocer la empatía en la atención al cliente de las MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez Chimbote 2022				

*Elaboración propia*

#### **4.7. Principios éticos**

Se expresa que en el Código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (2019) se tiene por entendido que los principios éticos que rigen normativas en desarrollo de los proyectos de investigación en la universidad, de tal modo que en la presente investigación se ha considerado en cuenta los siguientes principios éticos:

##### **Protección a las personas:**

En la presente tesis se tuvo como suma importancia el bienestar y seguridad de las personas que participaron en ella, protegiendo así su dignidad, identidad diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, de tal modo que deben protegerse sus derechos.

##### **Beneficencia y no maleficencia:**

Es todo aquel fin en donde la investigación busco personificar un beneficio para bien de la sociedad es decir en donde fue aplicada, así mismo para asegurar el cuidado de la vida y también el bienestar de las personas que formaron parte de la investigación.

##### **Justicia:**

En la investigación el investigador ya sea estudiante, egresado, docente, no docente, debe evitar el engaño en todo aspecto de la investigación que pueden afectar la investigación misma. Así también el investigador debe proceder con tal rigor científico, los datos, fuentes y validación de sus métodos, así mismo garantizar la veracidad en el proceso de la investigación, siendo en el análisis, la comunicación, los resultados, y la formulación.



**Integridad científica:**

Es en donde el investigador debe anteponer la justicia y el bien común. Así también como ejercer un juicio razonable y asegurarse los conocimientos o capacidades. El investigador está obligado a tratar de manera equitativa a quienes participan de los procesos, procedimientos y servicios en la investigación.

**Libre participación y derecho de estar informado:**

Cabe entender que las personas que participan en las actividades de investigación tienen todo derecho de estar más que bien informados sobre aquellos propósitos y los fines de la investigación en la que participan, por voluntad propia.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:**

Se indica que en toda investigación se debe respetar totalmente la dignidad de los seres animales, el cuidado del medio ambiente y de las plantas, por encima de fines científicos; y por ello se deben tomar aquellas medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los daños y efectos adversos.

## V. RESULTADOS

### 5.1.1 Variable: Gestión de Calidad

**5.1.1.1 Objetivo 1:** Describir los elementos de la gestión de calidad en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez Chimbote 2022

**Tabla 1.**

*Elementos de la gestión de calidad*

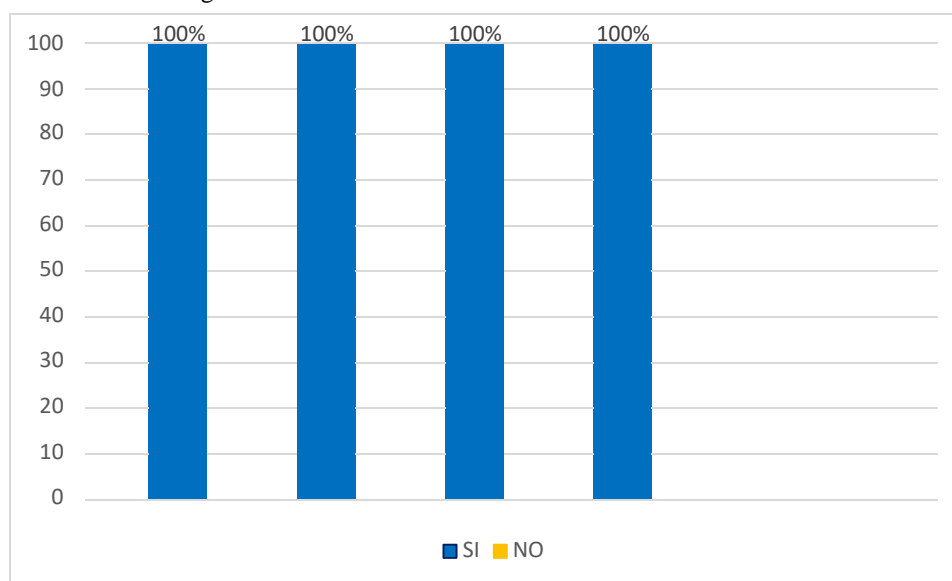
N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
1	¿Considera que las MYPES cuentan con una estructura organizacional adecuada?	15	100	0	0	15	100
2	¿Las estrategias que plantean en las MYPES resultan ser eficientes?	15	100	0	0	15	100
3	¿Considera que las MYPES cuenta con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?	15	100	0	0	15	100
4	¿Considera que las MYPES cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?	15	100	0	0	15	100

*Nota:* Cuestionario aplicado al propietario, 2022

Elaboración: propia

*Figura 1.*

Elementos de la gestión de calidad



*Nota:* Gráfico de barras que representa a Elementos de la gestión de calidad

Elaboración: propia

En la tabla 1. denominada “elementos de la gestión de calidad “del Objetivo 1, cuya encuesta fue aplicada a los propietarios de las MYPES, en donde el 100% de su totalidad de propietarios respondieron con asertividad las siguientes preguntas encuestadas, dado que consideran, que las MYPES cuentan con una estructura organizacional adecuada, así mismo las estrategias se plantean en las MYPES son eficaces, de tal modo que cuentan con recursos que permitirán alcanzar sus objetivos ,dado que cuentan también con un adecuado proceso para ofrecer el servicio.

**Objetivo 2:** Identificar los principios de la gestión de calidad en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez Chimbote 2022

**Tabla 2.**

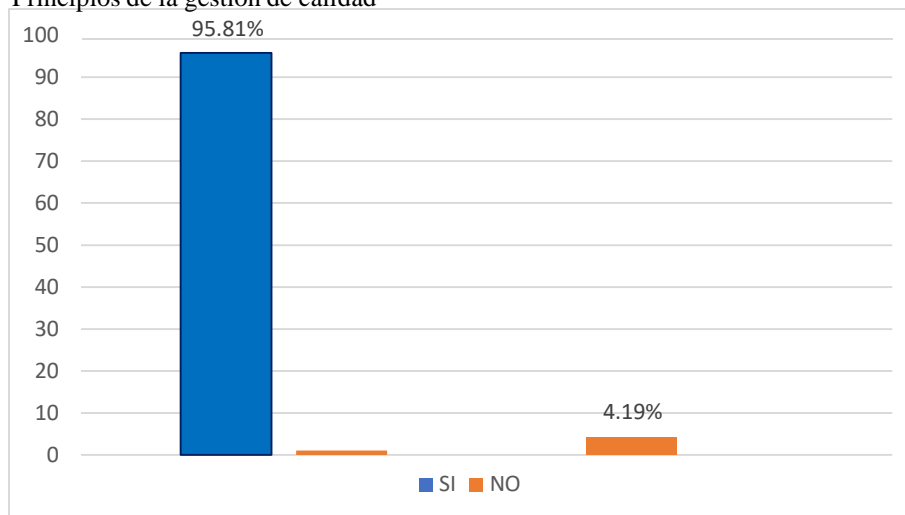
*Principios de la gestión de calidad*

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
5	¿Considera que las MYPES se enfoca por su total satisfacción?	160	95.81	7	4.19	167	100

*Nota:* Cuestionario aplicado al cliente, 2022  
Elaboración: propia

*Figura 2.*

Principios de la gestión de calidad



*Nota:* Grafico de barras que representa a Principios de la gestión de calidad  
Elaboración: propia

**Tabla 3.***Principios de la gestión de calidad*

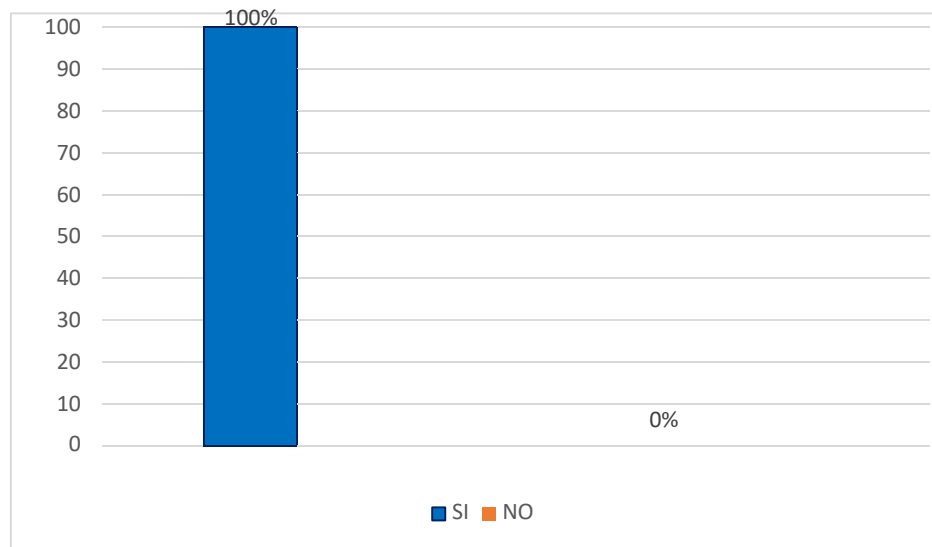
N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
6	¿Considera que el propietario de las MYPES es un buen líder?	23	100	0	0	23	100

*Nota:* Cuestionario aplicado al trabajador, 2022

Elaboración: propia

*Figura 3.*

## Principios de la gestión de calidad



*Nota:* Gráfico de barras que representa a Principios de la gestión de calidad

Elaboración: propia

**Tabla 4.***Principios de la gestión de calidad*

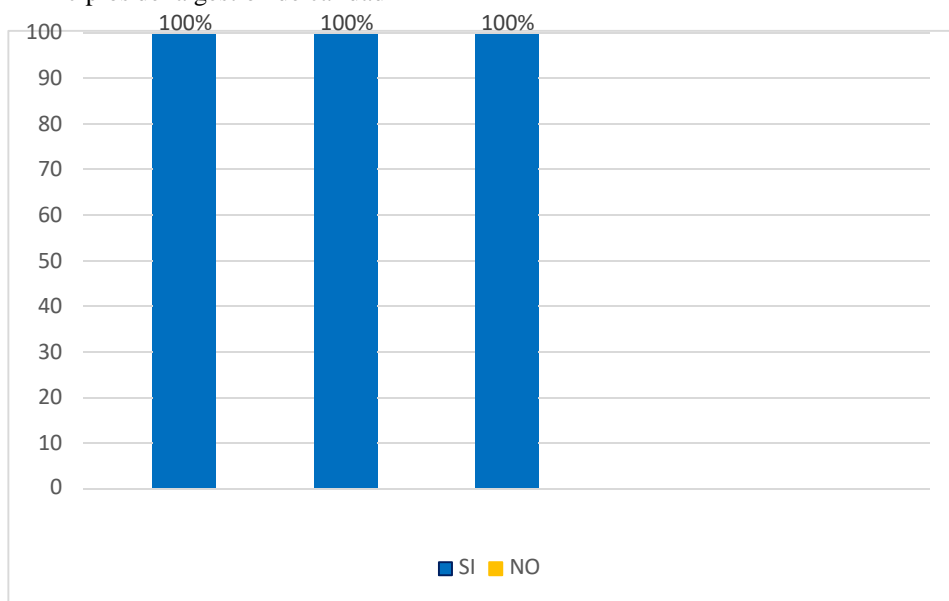
N° i	Ítem	S		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
7	¿El personal participa de manera activa y eficaz en las MYPES?	15	100	0	0	15	100
8	¿La toma de decisiones resultan ser efectivas?	15	100	0	0	15	100
9	¿Usted considera que las MYPES presenta una mejoría con respecto al servicio del cliente y en la diversidad de sus productos?	15	100	0	0	15	100

*Nota:* Cuestionario aplicado al propietario, 2022

Elaboración: propia

*Figura 4.*

## Principios de la gestión de calidad



*Nota:* Gráfico de barras que representa a Principios de la gestión de calidad

Elaboración: propia

En la tabla 2. denominada “principios de la gestión de calidad “del Objetivo 2, cuya encuesta fue aplicada a los clientes; consideran la mayoría que el 95.81% de las MYPES sí se enfoca por su total satisfacción, mientras que un 4.19% respondieron que no. Así mismo en la tabla 3. del presente objetivo aplicado a los trabajadores consideraron una totalidad del 100%, que el propietario de las MYPES si es un buen líder. Mientras que para la tabla 4. de la misma dimensión, pero aplicada a los propietarios respondieron con una totalidad del 100% a las siguientes preguntas encuestas que: el personal si participa de manera activa y eficaz en la empresa, así también que la toma de decisiones si resultan ser efectivas, dado que también las MYPES presentan una mejoría con respecto al servicio del cliente y en la diversidad de sus productos.

### 5.1.2 Variable: Atención al cliente

5.1.2.1 Objetivo 3: Determinar la capacidad de respuesta en la atención al cliente de las MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez Chimbote 2022

**Tabla 5.**

*Capacidad de respuesta en la atención al cliente*

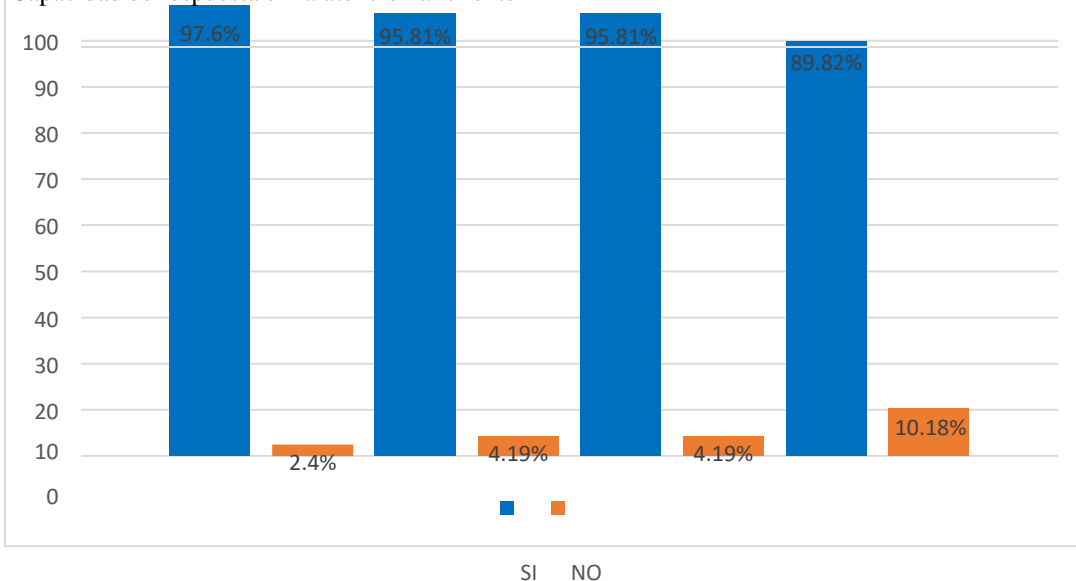
N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
	¿Considera que la atención que se ofrece en las						
10	MYPES es eficiente?	163	97.60	4	2.40	167	100
	¿Considera que los trabajadores están siempre						
11	dispuestos al buen servicio de usted como cliente?	160	95.81	7	4.19	167	100
	¿Los trabajadores les comunican cuando						
12	concluirá el servicio?	160	95.81	7	4.19	167	100
	¿Considera que la atención por parte de las						
13	MYPES es rápida?	150	89.82	17	10.18	167	100

*Nota:* Cuestionario aplicado al cliente, 2022

Elaboración: propia

*Figura 5.*

Capacidad de respuesta en la atención al cliente



*Nota:* Gráfico de barras que representa a la Capacidad de respuesta en la atención al cliente

Elaboración: propia



En la tabla 5. denominada “capacidad de respuesta en la atención al cliente” del Objetivo 3.,cuya encuesta fue dirigida a los clientes donde la mayoría del 97.60% consideran con asertividad que la atención que se ofrece en las MYPES es eficiente para ellos, mientras que un 2.40% respondieron que no.A su vez para un 95.81% respondieron que los trabajadores están siempre dispuestos al buen servicio del cliente y que los trabajadores les comunican cuando concluirá el servicio, mientras que un 4.19% respondieron que no, para ambas interrogantes. Así también un 89.82% consideraron que la atención por parte de las MYPES es rápida, mientras que un 10.18% consideraron que no.

**5.1.1.3 Objetivo 4:** Conocer la empatía en la atención al cliente de las MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez Chimbote 2022

**Tabla 6.**

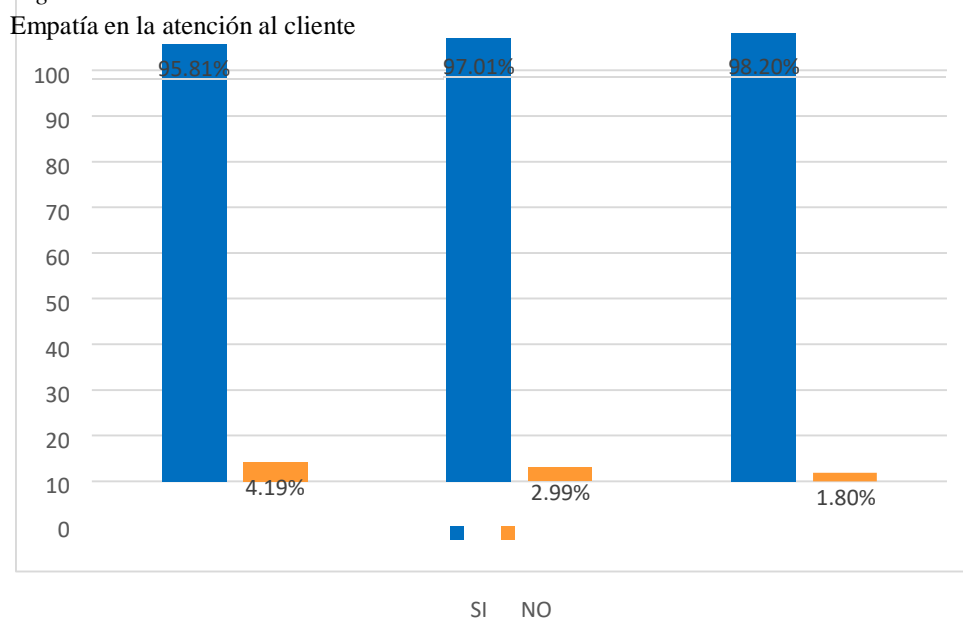
*Empatía en la atención al cliente*

N°	Ítem	Si		No		Total	
		f	%	f	%	f	%
	¿La atención que se le ofrece						
14	le es amable?	160	95.81	7	4.19	167	100
15	¿Considera que las MYPES comprenden sus necesidades como cliente?	162	97.01	5	2.99	167	100
16	¿Considera que los horarios de atención son flexibles o adaptables para usted como cliente?	164	98.20	3	1.80	167	100

*Nota:* Cuestionario aplicado al cliente, 2022

Elaboración: propia

Figura 6.



*Nota:* Gráfico de barras que representa a la Empatía en la atención al cliente  
Elaboración: propia

En la tabla 6. denominada “empatía de la atención al cliente” del Objetivo 4, cuya encuesta fue aplicada a los clientes donde una mayoría del 95.81% respondieron que la atención que se ofrece si se les es amable, así también un 4.19% respondieron que no. Dado que para la otra pregunta un 97.01% consideraron que las MYPES comprenden sus necesidades como cliente mientras que un 2.99% indicaron que no. De tal modo que un 98.20% consideraron que los horarios de atención son flexibles o adaptables para ellos como clientes, mientras que un 1.80% indico que no lo es.

## 5.2. Análisis de los resultados

### 5.2.1. Gestión de Calidad

**5.2.1.1. Objetivo:** Describir los elementos de la gestión de calidad en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez Chimbote 2022

En la tabla 1. y figura 1 denominada “elementos de la gestión de calidad “del Objetivo 1, cuya encuesta fue aplicada a los propietarios de las MYPES, en donde el 100% de su totalidad de propietarios respondieron con asertividad las siguientes preguntas encuestadas, dado que consideran, que las MYPES cuentan con una estructura organizacional adecuada, así mismo las estrategias se plantean en las MYPES son eficaces, de tal modo que cuentan con recursos que permitirán alcanzar sus objetivos ,dado que cuentan también con un adecuado proceso para ofrecer el servicio.

Bonilla, Lachimba y Vicente (2019), concluye que se presenta la propuesta del trabajo de investigación que consiste en la ejecución de la auditoría de gestión de calidad y la aplicación de la norma internacional ISO 9001 - 2015 realizada en la empresa comercial Muebles Alex en dónde se comprueba que es una herramienta clave de la actividad empresarial que contribuirá en el mejoramiento de los procesos de producción y satisfacción del cliente para una mejora continua y una correcta toma de decisiones

Maldonado (2017), concluye que para una de las ideas donde surgió de la necesidad de generar mayor competitividad en este tipo de empresas, que regularmente presentan reprocesos y quejas por parte de los clientes, relacionadas en servicios, productos, logística, entre otros, dado que esta investigación entiende la innovación como un proceso y no como un resultado, se analizó el comportamiento de los niveles gerencial, táctico y operativo para aprovechar el aprendizaje de los actores implicados y la triangulación de los datos recabados; Lo anterior, se logró gracias a la aplicación de

instrumentos de recolección de información y entrevistas a cada una de las partes implicadas; resaltando que el liderazgo de la alta gerencia permitió la participación activa de las principales unidades de la empresa.

Arburto (2017), concluyo que se propone un modelo que muestra cómo las preferencias de compra del consumidor se ven influenciadas con base en la percepción que éste tenga de la implementación de las estrategias de Orientación al Mercado y Orientación Emprendedora que las empresas dedicadas a la fabricación y venta de muebles de madera en México tienen en su organización.

Ríos y Rojas (2021), concluyó que se tiene como propósito proponer un Diseño de Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 que permita asegurar la calidad en la empresa con el cumplimiento; lo cual a través de los procedimientos e instructivos que se desarrollan va permitir conocer la planificación y requisitos del proceso; generando registros que permitirán evidenciar la realización del proceso. Asimismo; al establecer los objetivos e indicadores se podrá evaluar el desempeño del proceso y evidenciar la mejora con la finalidad de satisfacer al cliente.

**5.2.1.2. Objetivo:** Identificar los principios de la gestión de calidad en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez Chimbote 2022

En la tabla 2. y figura 2. denominada “principios de la gestión de calidad “del Objetivo 2, cuya encuesta fue aplicada a los clientes; consideran la mayoría que el 95.81% de las MYPES sí se enfoca por su total satisfacción, mientras que un 4.19% respondieron que no. Así mismo en la tabla 3. y figura 3 del presente objetivo aplicado a los trabajadores consideraron una totalidad del 100%, que el propietario de las MYPES si son un buen líder. Mientras que para la tabla 4. y figura 4 de la misma dimensión, pero aplicada a los propietarios respondieron con una totalidad del 100% a las siguientes

preguntas encuestas que: el personal si participa de manera activa y eficaz en la empresa, así también que la toma de decisiones si resultan ser efectivas, dado que también las MYPES presentan una mejoría con respecto al servicio del cliente y en la diversidad de sus productos.

Así mismo Barreda (2017), concluye que se permitió describir los niveles que presenta la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa, así mismo como también poder identificar el grado de relación entre ambas variables. Así mismo dedujo que la de calidad de servicio se caracteriza por presentar un alto nivel, los factores que no contribuyen a incrementar el nivel de calidad de servicio que ofrece la empresa objeto de estudio, son la dimensión elementos tangibles y la dimensión empatía de la calidad de servicio.

Para ello, Cerna (2016), concluyo que los gerentes realizan un deficiente proceso de planificación, hacer, verificar y actuar dentro de una gestión de calidad.

Muñoz (2016), concluyo que las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing consiste en la eliminación de toda acción que no añada valor al producto. Las cuales no se cumplen en las empresas por la ausencia de control de la calidad durante el proceso productivo de los muebles.

Albino, Calderón y Segura (2015), concluyo en su trabajo de investigación que la gestación y el desarrollo logrado de la gestión de la calidad en el presente siglo nos muestran un profundo interés de las organizaciones por ser cada vez más competitivos en un mundo globalizado y cambiante.

## 5.2.2. Atención al Cliente

**5.2.1.3. Objetivo:** Determinar la capacidad de respuesta en la atención al cliente de las MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez Chimbote 2022

En la tabla 5 y figura 5. denominada “capacidad de respuesta en la atención al cliente” del Objetivo 3.,cuya encuesta fue dirigida a los clientes donde la mayoría del 97.60% consideran con asertividad que la atención que se ofrece en las MYPES es eficiente para ellos, mientras que un 2.40% respondieron que no.A su vez para un 95.81% respondieron que los trabajadores están siempre dispuestos al buen servicio del cliente y que los trabajadores les comunican cuando concluirá el servicio, mientras que un 4.19% respondieron que no, para ambas interrogantes. Así también un 89.82% consideraron que la atención por parte de las MYPES es rápida, mientras que un 10.18% consideraron que no.

Así mismo Alpizar y Hernández (2015), llegaron a la conclusión de que los clientes vuelven a comprar sus productos, pero también es sugerente que las mueblerías puedan utilizar los mejores medios publicitarios para hacer promoción y que atraiga al mayor número de clientes.

De tal modo Ponce (2018), dado que concluyó que por medio de la entrevista realizada a expertos se determina que los procesos y estrategias que se realizan bajo una gestión adecuada son importantes para obtener un servicio de calidad.

Por ello Guevara (2016), concluye que se sugiere poder aplicar la propuesta de investigación, dado que se ha comprobado estadísticamente que, a mayor calidad de servicio, mayores clientes satisfechos y así mayor posibilidades de reconocimientos de la empresa en base a lo que ofrece a los clientes

Ríos y Rojas (2021), concluyó que se tiene como propósito proponer un Diseño de Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 que permita asegurar la calidad en la empresa con el cumplimiento; lo cual a través de los procedimientos e instructivos que se desarrollan va permitir conocer la planificación y requisitos del proceso; generando registros que permitirán evidenciar la realización del proceso. Asimismo; al establecer los objetivos e indicadores se podrá evaluar el desempeño del proceso y evidenciar la mejora con la finalidad de satisfacer al cliente.

**5.2.1.4: Objetivo:** Conocer la empatía en la atención al cliente en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez Chimbote 2022

En la tabla 6. y figura 6 “empatía en la atención al cliente” del Objetivo 4, cuya encuesta fue aplicada a los clientes donde una mayoría del 95.81% respondieron que la atención que se ofrece si se les es amable, así también un 4.19% respondieron que no. Dado que para la otra pregunta un 97.01% consideraron que las MYPES comprende sus necesidades como cliente mientras que un 2.99% indicaron que no. De tal modo que un 98.20% consideraron que los horarios de atención son flexibles o adaptables para ellos como clientes, mientras que un 1.80% indico que no lo es.

Así mismo Ospina (2018), concluye que al final de su investigación se dedujo que tuvo como objetivo desarrollar un análisis de las empresas del sector mismo en lo que abarca los muebles, determinando la entrada de nuevas compañías extranjeras, que deriven el aporte teórico acerca de la competitividad y de nuevos competidores, que dicha situación la deben vivir las empresas en países de vía desarrollo, ya que con el fin de comprender las visiones de los empresarios de las empresas y de los clientes potenciales del dicho sector.

Por ello Guevara (2016), concluye que se sugiere poder aplicar la propuesta de investigación, dado que se ha comprobado estadísticamente que, a mayor calidad de servicio, mayores clientes satisfechos y así mayor posibilidades de reconocimientos de la empresa en base a lo que ofrece a los clientes.

Así mismo Barreda (2017), concluye que en su investigación el permitió describir los niveles que presenta la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en la empresa, así mismo como también poder identificar el grado de relación entre ambas variables. Así mismo dedujo que la de calidad de servicio se caracteriza por presentar un alto nivel, los factores que no contribuyen a incrementar el nivel de calidad de servicio que ofrece la empresa objeto de estudio, son la dimensión elementos tangibles y la dimensión empatía de la calidad de servicio.

Ríos y Rojas (2021), concluyó que se tiene como propósito proponer un Diseño de Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 que permita asegurar la calidad en la empresa con el cumplimiento; lo cual a través de los procedimientos e instructivos que se desarrollan va permitir conocer la planificación y requisitos del proceso; generando registros que permitirán evidenciar la realización del proceso. Asimismo; al establecer los objetivos e indicadores se podrá evaluar el desempeño del proceso y evidenciar la mejora con la finalidad de satisfacer al cliente.



## VI. CONCLUSIONES

Las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPES investigadas están dados porque se conoció como estas MYPES aplican tales variables, así también como estas pueden mejorar y ofrecer resultados eficaces y clientes satisfechos.

Los elementos de la gestión de calidad en las MYPES investigadas están dados porque una totalidad de propietarios consideran, que las MYPES cuenta con una estructura organizacional adecuada, así mismo las estrategias que se plantean son eficaces, e igualmente que cuentan con recursos que permitirán alcanzar sus objetivos.

Los principios de la gestión de calidad de las MYPES investigadas están dados porque consideran la mayoría de clientes que sí se enfocan por su total satisfacción. Así mismo los trabajadores consideraron una totalidad que el propietario de las MYPES si son un buen líder. Mientras que una totalidad de propietarios respondieron que el personal si participa de manera activa y eficaz en la empresa.

La capacidad de respuesta de la atención al cliente en las MYPES investigadas están dadas porque consideran con asertividad que la atención que se ofrece en las MYPES es eficiente para ellos. A su vez que los trabajadores están siempre dispuestos al buen servicio del cliente.

Por otro lado, empatía de la atención al cliente de las MYPES investigadas están dados porque los clientes respondieron que la atención que se ofrece si se les es amable. Dado que comprenden sus necesidades como cliente, de tal modo que los horarios de atención son flexibles o adaptables para ellos como clientes

## **VII.ASPECTOS COMPLEMENTARIOS: Recomendaciones**

Las MYPES investigadas deben seguir aplicando tales variables, así también de manera efectiva y exitosa puesto que ofrecerán continuamente buenos resultados tanto para empresa como, teniendo clientes sumamente satisfechos con la atención misma.

Las MYPES investigadas deben permanecer en la estabilidad de tener una buena estructura organizacional, así mismo cuando se plantea las estrategias, y lo que se realice de acuerdo al servicio siga constantemente siendo el adecuado.

Las MYPES investigadas deben enfocarse una poco más en la satisfacción de sus clientes para así superar aquellas expectativas al momento de ofrecerles el servicio, así también lograr la estabilidad de que la participación del personal se constantemente activa y a su vez eficaz, y que las tomas de decisiones sean efectivas a su vez, y que la mejora siga con respecto al servicio con el cliente y también en la diversidad de los productos que se ofrecen.

Las MYPES investigadas deben considerar que la atención al cliente siga siendo buena para los clientes de tal forma con una cordial atención de bienvenida, al momento de ofrecerle información sobre sus productos. A su vez que si existe empatía en la empresa y el servicio al cliente sea el más adecuado. De tal modo se considera que la empresa siga atendiendo oportunamente las quejas y reclamos que pueden hacer los clientes y modificar exitosamente la incomodidad que puedan percibir y así lograr satisfacer sus necesidades.

Las MYPES investigadas deben considerar seguir ofreciendo una atención adecuada ya que para los clientes se le es agradable que se les cumpla aquellas expectativas que tienen como clientes, logrando satisfacer sus necesidades al inicio y final del servicio, dado que la calidad sea parte de lo cotidiano otorgando un trato de servicio bueno para con los clientes mismo.

## REFERENCIAS

- Aburto, Paulina. (2017). *“Efectos de la Implementación de las Estrategias Orientación al Mercado y Orientación Emprendedora en el Comportamiento del Consumidor: Caso de la Industria de Muebles de Madera en México “Universidad Panamericana.* (Tesis de Grado). Recuperado de <https://scripta.up.edu.mx/bitstream/handle/20.500.12552/2313/157791.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Albino, Calderón & Segura.(2015).*Calidad en las Empresas que Fabrican y Comercializan Muebles de Madera en Lima, Perú, 2014 Pontifica Universidad del Perú* (Tesis de grado).Recuperado de Recuperado de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14802/ALBINO\\_CALDERON\\_CALIDAD\\_MUEBLES.pdf?sequence=1](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14802/ALBINO_CALDERON_CALIDAD_MUEBLES.pdf?sequence=1)
- Alpizer, J. (2015). *Estudio de Mercado para determinar el Nivel de Satisfacción del Cliente en Estelaris Mueblerías, 2015. Universidad Autónoma del Estado de México Centro Universitario Uaem Temascaltepec Extensión Académica Tejupilco* (Tesis de grado) Recuperado de <https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TEISIS%20YA%20AL%20L.pdf?sequence=1>
- Álvarez, A. (2020). *Justificación de la Investigación.Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Carrera de Negocios Internacionales. Universidad de Lima.* Recuperado de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- AncashAlDia. (14 de agosto del 2019).*Huarmey: Este jueves 15 se inaugura la gran Feria de Muebles del Parque Industrial «Villa El Salvador».*Recuperado de:<https://ancashaldia.com/huarmey-este-jueves-15-se-inaugura-la-gran-feria-de-muebles-del-parque-industrial-villa-el-salvador/>
- Andina Perú (24 de setiembre del 2021). *Se dinamiza demanda de mobiliario en las regiones impulsada por home office. Destacan Arequipa y Trujillo.* Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-ac/ncia/ncia/noticia-se-dinamiza-demanda-mobiliario-las-regiones-impulsada-home-office-862733.aspx>
- Arenal Laza, C. (2018) *Técnicas de información y atención al cliente, consumidor, usuario: UF0037. Editorial Tutor Formación.* Recuperado de [https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/44246?fs\\_q=atencion\\_\\_al\\_\\_cliente\\_\\_&prev=fs&fs\\_edition\\_year=2018&fs\\_edition\\_year\\_lb=2018](https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/44246?fs_q=atencion__al__cliente__&prev=fs&fs_edition_year=2018&fs_edition_year_lb=2018)

- Arispe, Yangali, Guerrero, Lozada, Acuña & Arellano. (2020). *La investigación científica*. Recuperado de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Barreda, S. (2019). *Gestión de la Calidad del Servicio y su Influencia en la Satisfacción del Cliente en la Empresa Computrock E.I.R.L. Chiclayo – 2017. Facultad De Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional De Administración* (Tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6604/Barreda%20Malahaber%20Silvia%20Anglica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bonifacio, T. (2021). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del financiamiento y rentabilidad de la Micro Empresa “Mueblería J&L” E.I.R.L. Huaraz, 2019. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. (Tesis de grado). Recuperado de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_4165f389855db38b3279d01c82d5f0a4](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_4165f389855db38b3279d01c82d5f0a4)
- Bonilla, Lanchimba & Vicente Ramiro. (2019). *Repositorio Institucional UNIANDES. Auditoría de calidad al sistema de producción y a la satisfacción del cliente en la empresa "Muebles Alex" de la parroquia Huambalo del cantón Pelileo*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/9708>
- Cámara de Comercio de Armenia y de Quindío. (2021). *Estudios Sector Mueble. Sector Mueble*. Recuperado de: [https://camaraarmenia.org.co/wp-content/uploads/2021/09/sector\\_mueble\\_2021.pdf](https://camaraarmenia.org.co/wp-content/uploads/2021/09/sector_mueble_2021.pdf)
- Cardenas, J. (11 de setiembre del 2019). *Qué es la orientación al cliente, cuál es su importancia y cómo la puedes aplicar en tu estrategia de negocios*. Recuperado de: <https://rockcontent.com/es/blog/orientacion-al-cliente/>
- Cimav (2018). *Principios de la Gestión de Calidad*. Centro de Investigación en Materiales Avanzados, S.C. Recuperado de: <http://integra.cimav.edu.mx/intranet/data/files/calidad/documentos/Principios%20de%20gestion%20de%20la%20calidad%20completo.pdf>
- Condori, O. (2020). *Niveles de investigación. Curso Taller*. Recuperado de <https://www.aacademica.org/cporfirio/17.pdf>
- Cuatrecasas L. & Gonzales, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación. 5ta Edición. Actualizada y Ampliada*. Recuperado de: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- Douglas da Silva (08 de setiembre del 2020). *Compromiso con el cliente: una cuestión estratégica Web Content & SEO Associate, LATAM*. Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/compromiso-con-el-cliente/#:~:text=El%20compromiso%20con%20el%20cliente%20es%20el%20v%C3>

%ADnculo%20sistem%C3%A1tico%20y,una%20promesa%20o%20palabra%20dad a.

- Espinoza, E. (2018). *La hipótesis en la investigación. Universidad Técnica de Machala. Facultad de Ciencias Sociales. Ecuador.* Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-76962018000100122](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962018000100122)
- Espíritu Emprendedor (3 de julio del 2020). *Artículo Revisión Bibliográfica. Indexada Latindex Catálogo 2.0.ISSN 2602-8093. Vol 4, No. 65-76.* Recuperado de DOI: <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Faustino,C.(2019).*Clima Organizacional Y Gestión de la Calidad en la escuela de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional, 2018.(Tesis de grado)* Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3060/RONALD%20DEMETRIO%20FLORES%20FLORES.pdf?sequence=1>
- Godoy, Mishell. (2016). *La Competitividad en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio - Rubro Venta de Muebles, de la Avenida Gerardo Unger, Cuadra 52 A La 58, Distrito Los Olivos, Provincia de Lima, Departamento de Lima, Período 2015. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.* (Tesis de grado) Recuperado de [file:///C:/Users/51994/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/51994/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(3).pdf)
- Gonzales, M. y Huanca, D. (2020) “*La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*”. Universidad Tecnológica del Perú. (Tesis de pregrado) Recuperado de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y) Lucero Mayori Gonzales Carachule Elena Durby Huanca Vilca 2020
- Guevara, R. (2017). *Calidad de servicio y Satisfacción del Cliente en la Empresa Comercializadora de Madera Arbolito S.A.C. Chiclayo – 2016. Facultad De Ciencias Empresariales Escuela Académico Profesional De Administración.* (Tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>
- Guía Capital Humano. (2020). *¿Cómo gestionar el progreso en las empresas?* Recuperado de: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/como-gestionar-el-progreso-en-las-empresas/>
- Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

- Holland House Colombia. (27 de abril del 2021). *El sector de fabricación de muebles colombianos se afianza en el mercado de Aruba*. Recuperado de <https://hollandhouse-colombia.com/el-sector-de-fabricacion-de-muebles-colombianos-se-afianza-en-el-mercado-de-aruba-con-una-tasa-de-crecimiento-de-177-entre-enero-de-2020-y-2021>.
- Hurtado & Ospino (2017). *Universidad Tecnológica de Bolívar. Desarrollo De Un Modelo De Gestión De La Innovación Para Empresas Comercializadoras De Muebles De Madera En La Ciudad De Barranquilla: Caso Muebles Jamar* (Tesis de Grado). Recuperado de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0073632.pdf>
- International Labour Organization (abril del 2015). *Evaluación Rápida de Mercado en Perú Resumen de Hallazgo*. Recuperado de: [Shttps://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/project/wcms\\_381235.pdf](Shttps://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/project/wcms_381235.pdf)
- Ispring. (02 de junio del 2021). *Capacitación de personal: conceptos básicos*. Recuperado de <https://www.ispring.es/blog/capacitacion-de-personal>
- Machero, A. (2018). *Análisis de un Sistema de Gestión para la Mejora de la Atención al Turista y su Relación con la Calidad de Servicio en el Museo Metropolitano de Lima, 2017 2018 Caso: Turistas Nacionales Con Síndrome De Down De 8 A 12 Años. Facultad De Ciencias De La Comunicación, Turismo Y Psicología Escuela Profesional De Turismo Y Hotelería* (Tesis de grado). Recuperado de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4085/machero\\_raj.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4085/machero_raj.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Maldonado. (2016). *“Análisis del comportamiento del consumidor de muebles de madera para el hogar en el segmento B-A del sector norte de Guayaquil”*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5675/1/T-UCSG-POS-MGM-13.pdf>
- Minyana, L. (16 de octubre del 2017). *Qué es la fidelización de clientes: ventajas y estrategias para lograrla*. Recuperado de: <https://www.inboundcycle.com/diccionario-marketing-online/fidelizacion-clientes>
- Moreno, E. (30 de enero del 2021). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. Recuperado de: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2021/01/justificacion-metodologica.html>
- Norma Iso 9001:2015(09 de febrero del 2021). *Objetivos de Calidad*. Recuperado de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2021/02/que-son-los-objetivos-de-calidad/#:~:text=Los%20objetivos%20de%20calidad%20son,de%20la%20pol%C3%ADtica%20de%20calidad>.
- Ospina. (2018). *Análisis de las Pymes del Sector de Muebles en Colombia a partir del ingreso de compañías y productos extranjeros. Universitaria Agustiniiana Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Programa de Negocios*

- Internacionales*. (Tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/367/OspinaPantoja-IreneMarcela2018.pdf;jsessionid=10C1F88D25DA3E8E7AD3DF37D600C104?sequence=1>
- Palma, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Pedroza, Gámez. (2016). *Caracterización de la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro fabricación y venta de muebles en melamine del distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2016. (Tesis de grado). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041243>
- Pérez, M. (20 de octubre del 2021). *Definición del costo*. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/costo/>.
- Question, P. (2022). *¿Qué es el compromiso con el cliente y cuál es su importancia?* Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/compromiso-con-el-cliente/>
- Quispe Gamboa, S. K., & Rodríguez del Carpio, M. P. (2018). Percepción de la Norma ISO y Satisfacción de Docentes de una Institución educativa de Régimen. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Educación, Lima. Recuperado el 2019 de 09 de 11, de <http://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/UMCH/505/1/59.%20Tesis%20%28Quispe%20Gamboa%20y%20Rodr%C3%ADguez%20del%20Carpio.pdf>
- Recinto Universitario de Mayagüez. (2018). *Diseño de la Investigación*. Colegio de Administración. Universidad de Puerto Rico. Recuperado de <https://www.uprm.edu/ademinvestiga/disenode-la-investigacion/>
- Ríos & Rojas (2021) *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la ISO 9001:2015 para el aseguramiento de la calidad en la empresa MELAMUEBLES E.I.R.L.*. Universidad Privada Antenor Orrego. (Tesis de Grado). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7121/1/REP\\_IIND\\_ELVIS.ESPEJO\\_JESSICA.VEREAU%C2%AC\\_DISE%C3%91O.SISTEMA.GESTI%C3%93N.CALIDAD.BASADO.ISO90012015.ASEGURAMIENTO.CALIDAD.EMPRESA.MELAMUEBLES.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7121/1/REP_IIND_ELVIS.ESPEJO_JESSICA.VEREAU%C2%AC_DISE%C3%91O.SISTEMA.GESTI%C3%93N.CALIDAD.BASADO.ISO90012015.ASEGURAMIENTO.CALIDAD.EMPRESA.MELAMUEBLES.pdf)
- Robles, Y. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad Bajo el enfoque lean manufacturing de las micro y pequeñas empresas del sector industrial- rubro elaboración de productos de panadería del distrito de Huaraz, 2015*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote 2017 (Tesis de grado). Recuperado de <http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl/vufind/Record/oai:localhost:123456789-1525949>
- Salamanca (2021). *Premios y Reconocimientos a la Calidad en la Gestión*. Universidad de Evaluación de Calidad. <https://calidad.usal.es/procesos-de-evaluacion/premios-y-reconocimientos-a-la-calidad-en-la->

gestion/#:~:text=Los%20premios%20a%20la%20calidad,compromiso%20con%20la%20buena%20gesti%C3%B3n.

Santander.Doc. (20 de octubre del 2020). *A pesar de la pandemia, el sector del mueble produce en niveles cercanos a su capacidad de máxima*. Recuperado de: <https://www.santander.com/es/sala-de-comunicacion/notas-de-prensa/2020/10/a- pesar-de-la-pandemia-el-sector-del-mueble-produce-en-niveles-cercanos-a-su-capacidad-de-maxima>

Séptimo, Cerna. (2016) *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (Mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Tesis de grado). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040232>

Torres, C. (2018) *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. IC Editorial. Recuperado de [https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/113435?fs\\_q=atencion\\_\\_al\\_\\_cliente\\_\\_&prev=fs&fs\\_edition\\_year=2018&fs\\_edition\\_year\\_lb=2018](https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/113435?fs_q=atencion__al__cliente__&prev=fs&fs_edition_year=2018&fs_edition_year_lb=2018)

Uribe Hernández, Yrene Cecilia - Castagnola Sánchez, José Luis - Tello Aguilar, Carmen Patricia (2018) *Las MYPES: Impacto en el desarrollo económico peruano*. Editorial Tecnocientífica Americana. Recuperado de [https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/174250?fs\\_q=Mypes&prev=fs](https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/174250?fs_q=Mypes&prev=fs)

Velázquez & Alegre. (2016). *Factores de conducta de compra y las ventas en mueblerías La Baratura E.I.R.L. en Chimbote, 2015*. Universidad San Pedro. (Tesis de grado) Recuperado de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USPE\\_eea798c4108348a275aa5638287cdab8](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USPE_eea798c4108348a275aa5638287cdab8)

Villechenon, F. (2014). *La Internacionalización de las PyMEs Latinoamericanas y su Proyección en Europa*. Recuperado de: [https://eulacfoundation.org/es/system/files/eu\\_lac\\_pymes.pdf](https://eulacfoundation.org/es/system/files/eu_lac_pymes.pdf)



# ANEXOS

**Anexo 01: Instrumento de recolección de datos:**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PROPIETARIO**

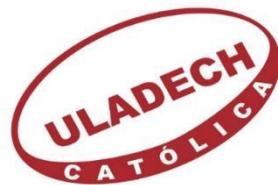


¡Tenga usted un buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN MYPES RUBRO MUEBLERÌAS AV. JOSÈ GALVEZ DEL DISTRITO DE CHIMBOTE ANCASH 2022, por ello acudo a usted con el fin de que responda unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que usted considere sea más conveniente. Así mismo 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.

<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.¿Considera que las MYPES cuentan con una estructura organizacional adecuada?		
2. ¿Las estrategias que plantean en las MYPES resultan ser eficientes?		
3.¿Considera que las MYPES cuentan con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?		
4. ¿Considera que las MYPES cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?		
5. ¿El personal participa de manera activa y eficaz en las MYPES?		
6.¿La toma de decisiones resultan ser efectivas?		
7.¿Usted considera que las MYPES presenta una mejoría con respecto al servicio del cliente y en la diversidad de sus productos?		

**Anexo 02: Instrumento de recolección de datos:**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL TRABAJADOR**

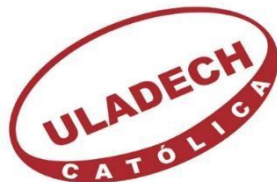


¡Tenga usted un buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN MYPES RUBRO MUEBLERÍAS AV. JOSÉ GALVEZ DEL DISTRITO DE CHIMBOTE ANCASH 2022, por ello acudo a usted con el fin de que responda unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que usted considere sea más conveniente. Así mismo 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.

<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.¿Considera que el propietario de las MYPES es un buen líder?		

**Anexo 03: Instrumento de recolección de datos:**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CLIENTE**



¡Tenga usted un buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN MYPES RUBRO MUEBLERÍAS AV. JOSÈ GALVEZ DEL DISTRITO DE CHIMBOTE ANCASH 2022, por ello acudo a usted con el fin de que responda unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que usted considere sea más conveniente. Así mismo 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.

<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.¿Considera que las MYPES se enfocan por su total satisfacción?		
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
2. ¿Considera que la atención que se ofrece en las MYPES es eficiente?		
3.¿Considera que los trabajadores están siempre dispuestos al buen servicio de usted como cliente?		
4.¿Los trabajadores les comunican cuando concluirá el servicio?		
5.¿Considera que la atención por parte de las MYPES es rápida?		
6.¿La atención que se le ofrece le es amable?		
7.¿Considera que las MYPES comprenden sus necesidades como cliente?		
8. ¿Considera que los horarios de atención son flexibles o adaptables para usted como cliente?		

## Anexo 04: Matriz indicador pregunta

MATRIZ INDICADOR - PREGUNTA					
DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	FUENTE	ESCALA	METODOLOGÍA
Elementos	Estructura organizacional	1. ¿Considera que las MYPES cuenta con una estructura organizacional adecuada?	Propietario	Nominal	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental de corte transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: Finita e Infinita Muestra :15 propietarios,23 trabajadores y 167 clientes
	Planeación	2. ¿Las estrategias que plantean en las MYPES resultan ser eficientes?	Propietario	Nominal	
	Recursos	3. ¿Considera que las MYPES cuenta con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?	Propietario	Nominal	
	Procesos	4. ¿Considera que las MYPES cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?	Propietario	Nominal	
Principios	Enfoque al cliente	5. ¿Considera que las MYPES se enfoca por su total satisfacción?	Cliente	Nominal	
	Liderazgo	6. ¿Considera que el propietario de las MYPES es un buen líder?	Trabajador	Nominal	
	Participación del personal	7. ¿El personal participa de manera activa y eficaz en las MYPES?	Propietario	Nominal	
	Toma de decisiones	8. ¿La toma de decisiones resultan ser efectivas?	Propietario	Nominal	

	Mejora continua	9. ¿Usted considera que las MYPES presenta una mejoría con respecto al servicio del cliente y en la diversidad de sus productos?	Propietario	Nominal	
Capacidad de respuesta	Eficiente	10. ¿Considera que la atención que se ofrece en las MYPES es eficiente?	Cliente	Nominal	
	Disposición de trabajadores	11. ¿Considera que los trabajadores están siempre dispuestos al buen servicio de usted como cliente?	Cliente	Nominal	
	Comunicación	12. ¿Los trabajadores les comunican cuando concluirá el servicio?	Cliente	Nominal	
	Rapidez	13. ¿Considera que la atención por parte de las MYPES es rápida?	Cliente	Nominal	
Empatía	Atención	14. ¿La atención que se le ofrece le es amable?	Cliente	Nominal	
	Conocimientos de necesidades del cliente	15. ¿Considera que las MYPES comprenden sus necesidades como cliente?	Cliente	Nominal	
	Horarios de atención flexibles	16. ¿Considera que los horarios de atención son flexibles o adaptables para usted como cliente?	Cliente	Nominal	

**Anexo 05: Validación del instrumento de recolección de datos****CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Miguel Ángel Limo Vásquez, identificado con DNI 18215927, **MAGÍSTER EN Gestión Comercial y Comunicaciones de Marketing:**

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 la estudiante: **Delgado Campos Drucila Abigail**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN MYPES RUBRO MUEBLERÌAS AV. JOSÈ GALVEZ DEL DISTRITO DE CHIMBOTE ANCASH 2022”**, que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Chimbote, 10 de mayo del 2022



**Limo Vásquez Miguel Ángel**

**DNI N° 18215927**

**CLAD N° 04926**

## FICHA DE VALIDACIÓN

Ítems relacionados con VARIABLE: <b>Gestión de Calidad</b>	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejora la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.¿Considera que las MYPES cuenta con una estructura organizacional adecuada?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
2. ¿Las estrategias que plantean en las MYPES resultan ser eficientes?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
3.¿Considera que las MYPES cuenta con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
4. ¿Considera que las MYPES cuentan con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
5. ¿El personal participa de manera activa y eficaz en la empresa?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
6.¿La toma de decisiones resultan ser efectivas?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
7.¿Usted considera que las MYPES presenta una mejoría con respecto al servicio del cliente y en la diversidad de sus productos?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
8.¿Considera que el propietario de las MYPES es un buen líder?	X			X		X	Si ( ) No ( x )



9.¿Considera que las MYPES se enfoca por su total satisfacción?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
Ítems relacionados con VARIABLE: <b>Atención al Cliente</b>								
10. ¿Considera que la atención que se ofrece en las MYPES es eficiente?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
11.¿Considera que los trabajadores están siempre dispuestos al buen servicio de usted como cliente?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
12.¿Los trabajadores les comunican cuando concluirá el servicio?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
13.¿Considera que la atención por parte de las MYPES es rápida?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
14.¿La atención que se le ofrece le es amable?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
15.¿Considera que las MYPES comprenden sus necesidades como cliente?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
16. ¿Considera que los horarios de atención son flexibles o adaptables para usted como cliente?	X			X		X	Si ( )	No ( x )



**Limo Vásquez Miguel Ángel**

**DNI N° 18215927**

**CLAD N° 04926**

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Robert Rubio Castillo, identificado con DNI 32888279, **MAGÍSTER EN Administración:**

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 la estudiante: **Delgado Campos Drucila Abigail**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN MYPES RUBRO MUEBLERÍAS AV. JOSÉ GALVEZ DEL DISTRITO DE CHIMBOTE ANCASH 2022”**, que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Chimbote, 11 de mayo del 2022



**MG. ROBERT RUBIO CASTILLO**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**  
**CLAD N° 01358**

## FICHA DE VALIDACIÓN

Ítems relacionados con VARIABLE: <b>Gestión de Calidad</b>	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejora la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.¿Considera que las MYPES cuentan con una estructura organizacional adecuada?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
2. ¿Las estrategias que plantean en las MYPES resultan ser eficientes?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
3.¿Considera que las MYPES cuenta con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
4. ¿Considera que las MYPES cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
5. ¿El personal participa de manera activa y eficaz en las MYPES?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
6.¿La toma de decisiones resultan ser efectivas?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
7.¿Usted considera que las MYPES presentan una mejoría con respecto al servicio del cliente y en la diversidad de sus productos?	X			X		X	Si ( ) No ( x )
8.¿Considera que el propietario de las MYPES es un buen líder?	X			X		X	Si ( ) No ( x )

9.¿Considera que las MYPES se enfoca por su total satisfacción?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
Ítems relacionados con VARIABLE: <b>Atención al Cliente</b>								
10. ¿Considera que la atención que se ofrece en las MYPES es eficiente?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
11.¿Considera que los trabajadores están siempre dispuestos al buen servicio de usted como cliente?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
12.¿Los trabajadores les comunican cuando concluirá el servicio?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
13.¿Considera que la atención por parte de las MYPES es rápida?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
14.¿La atención que se le ofrece le es amable?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
15.¿Considera que las MYPES comprenden sus necesidades como cliente?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
16. ¿Considera que los horarios de atención son flexibles o adaptables para usted como cliente?	X			X		X	Si ( )	No ( x )




**MG. ROBERT RUBIO CASTILLO**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**  
**CLAD N° 01358**

### **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, MORILLO CAMPOS YULY YOLANDA, identificado con DNI 33263862, **MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA:**

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 la estudiante: **Delgado Campos Drucila Abigail**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN MYPES RUBRO MUEBLERIAS AV. JOSÉ GALVEZ DEL DISTRITO DE CHIMBOTE ANCASH 2022”**, que se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Chimbote, 11 de mayo del 2022




Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
CLAD N° 01359

## FICHA DE VALIDACIÓN

Ítems relacionados con VARIABLE: <b>Gestión de Calidad</b>	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejora la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. ¿Considera que las MYPES cuentan con una estructura organizacional adecuada?	X			X		X	Si ( )      No ( x )
2. ¿Las estrategias que plantean en las MYPES resultan ser eficientes?	X			X		X	Si ( )      No ( x )
3. ¿Considera que las MYPES cuenta con los recursos necesarios para alcanzar los objetivos?	X			X		X	Si ( )      No ( x )
4. ¿Considera que las MYPES cuenta con un adecuado proceso para ofrecer el servicio?	X			X		X	Si ( )      No ( x )
5. ¿El personal participa de manera activa y eficaz en las MYPES?	X			X		X	Si ( )      No ( x )
6. ¿La toma de decisiones resultan ser efectivas?	X			X		X	Si ( )      No ( x )
7. ¿Usted considera que las MYPES presentan una mejoría con respecto al servicio del cliente y en la diversidad de sus productos?	X			X		X	Si ( )      No ( x )
8. ¿Considera que el propietario de las MYPES es un buen líder?	X			X		X	Si ( )      No ( x )

9.¿Considera que las MYPES se enfoca por su total satisfacción?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
Ítems relacionados con VARIABLE: <b>Atención al Cliente</b>								
10. ¿Considera que la atención que se ofrece en las MYPES es eficiente?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
11.¿Considera que los trabajadores están siempre dispuestos al buen servicio de usted como cliente?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
12.¿Los trabajadores les comunican cuando concluirá el servicio?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
13.¿Considera que la atención por parte de las MYPES es rápida?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
14.¿La atención que se le ofrece le es amable?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
15.¿Considera que las MYPES comprenden sus necesidades como cliente?	X			X		X	Si ( )	No ( x )
16. ¿Considera que los horarios de atención son flexibles o adaptables para usted como cliente?	X			X		X	Si ( )	No ( x )

  
 Mg. Yuly Yolanda Morillo Campos  
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION  
 CLAD N° 01359

## Anexo 06: 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 y Atención al cliente en Nypes rubro mueblerías Av. José Galvez del distrito de Chimbote Areash 2022 es dirigido por Delgado Campos Pucila Abigail investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar como es la gestión de calidad y atención al cliente en Nypes rubro mueblerías Av. José Galvez del distrito de Chimbote Areash 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 03 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 Reportorio de Ulaedch. Si desea, también podrá escribir al correo deadad@catolica.com.pe@ymail.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: \_\_\_\_\_

Fecha: 20 - 03 - 22

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula Gestión de Calidad y Atención al Cliente en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez del distrito de Chimbote Areash 2022 y es dirigido por Delgado Campos Dorela Alejandra, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Detallar cómo es la gestión de calidad y atención al cliente en MYPES rubro mueblerías Av. José Gálvez del distrito de Chimbote Areash 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 03 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 Reporte de Uadech. Si desea, también podrá escribir al correo deu@ucal.org.pe@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: \_\_\_\_\_

Fecha: 20 - 03 - 22

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

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 y atención al cliente en Tiendas minoristas.  
Al. José Gabriel Saldarriaga de Donato Buzhigo es dirigido por Dolores Campos Oñate Albigal,  
 Investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es: Determinar cómo está gestionando la calidad y atención al cliente en Tiendas minoristas Al. José Gabriel del distrito de Chumbale Arechate 2022.  
 Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 03 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpir en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Reportorio de ULADECH. Si desea, también podrá escribir al correo draulobuzhigo@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 Angeles de Chimbo.

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

Nombre: ROSALIO RAMÍREZ

Fecha: 20 - 03 - 22

Celular electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

## Anexo 07: Constancia de no adeudo

Vista Previa Constancia de No Adeudo

<https://crp.uladoch.edu.pe/siia/cobranzas/reportes/constancianoadcudo.php?n=> 114714

USER: 42173873

Nro: 162022-00005235  
Fecha: 17-05-2022 09:34

### CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) DELGADO CAMPOS DRUCILA ABIGAIL, con código de matrícula 0111151018, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

TRUJILLO, 17 DE MAYO DEL 2022.



VºBº CAJA

VºBº BIBLIOTECA (\*)

VºBº LABORATORIO/ CLINICA (\*)

Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.

## Anexo 08: Evidencia del reporte del turnitin

turnitin

DRUCILA ABIGAIL DELGADO CAMPOS | INFORME FINAL

Resumen de coincidencias

**4 %**

1 repositorio.uladech.ed... 4 %  
Fuente de Internet

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN  
AV. DESPUEBLO MUJERERÍAS AV. JOSÉ CALVEZ DEL

	Titulo de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	INFORME FINAL	1834891306	12/05/2022 15:15	4%	

# GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN MYPE RUBRO MUEBLERÍAS AV. JOSÉ GALVEZ DEL DISTRITO DE CHIMBOTE ANCASH 2022

## ORIGINALITY REPORT

**2** %   
SIMILARITY INDEX

**2** %  
INTERNET SOURCES

**0** %  
PUBLICATIONS

**1** %  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

**1** [repositorio.ucv.edu.pe](https://repositorio.ucv.edu.pe) **1** %  
Internet Source

**2** [www.santander.com](http://www.santander.com) **<1** %  
Internet Source

**3** [repositorio.unilibre.edu.co](https://repositorio.unilibre.edu.co) **<1** %  
Internet Source

**4** [repositorio.continental.edu.pe](https://repositorio.continental.edu.pe) **<1** %  
Internet Source

**5** Submitted to European University **<1** %  
Student Paper

**6** Submitted to Universidad Continental **<1** %  
Student Paper

**7** Submitted to Universidad Politecnica  
Salesiana del Ecuador **<1** %  
Student Paper

**8** [nova\\_scientia.delasalle.edu.mx](https://nova_scientia.delasalle.edu.mx) **<1** %  
Internet Source