



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CREDICOOP AREQUIPA, TARACO, 2019

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

AUTORA

CENTENO CASTILLO, MARIBEL JULISSA
ORCID: 0000-0003-0657-1616

ASESOR

REINERIO ZACARIAS CENTURIÓN MEDINA
ORCID: 0000-0002-6399-5928

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Centeno Castillo, Maribel Julissa

ORCID: 0000-0003-0657-1616

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

ASESOR

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

PRESIDENTE

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

MIEMBRO

Azabache Aquino, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

MIEMBRO

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Aquino, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la vida por darme la oportunidad de estar en este mundo, en especial a un ser maravilloso llamado Dios por brindarme fuerza, valor necesario para continuar y seguir creciendo profesionalmente.

Agradecer a mi madre por apoyarme de manera incondicional cuando más lo necesite

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar
a este momento tan especial
en mi vida. Por los triunfos y
los momentos
difíciles que me han
enseñado a valorarlo cada
día más.

A mi madre por ser la
persona que me ha
acompañado durante todo mi
trayecto estudiantil y
haberme motivado cada
momento de mi vida.

A Christofer mi pedacito
de cielo, hoy no estás
conmigo, pero estas en
mis pensamientos y en
mi corazón.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como enunciado del problema: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad? esta investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la gestión de calidad en la atención al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019. Para lo cual el tipo de estudio fue no experimental y el diseño descriptivo. Se tomó la muestra de 80 socios de la cooperativa; empleándose para ello un cuestionario de 18 preguntas para la recolección de datos, el cual se procesó la información mediante escala de Likert.

El resultado que se obtuvo de la gestión de calidad y atención al cliente en la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa; es que el 50% de los usuarios están conformes con los servicios y productos que brinda la cooperativa.

Alcanzar la calidad solo será posible si los seleccionados para cada puesto de trabajo cuentan con las características adecuadas para el supuesto solicitado, ser personas confiables, de amplio criterio, proactivos y dinámicos, ya que a ellos se les atribuye la misión de direccionar al socio en las operaciones bancarias que realiza, no olvidando que estos tienen que contar con el respaldo permanente y promover una adecuada imagen sobre la atención recibida.

Palabras Clave: gestión de calidad, atención al cliente.

ABSTRAC

This research was carried out with the objective of determining whether the quality management in customer service of the credit and savings cooperative Credicoop Arequipa, Taraco agency, 2019. For which the type of study was non-experimental and the design descriptive. The sample of 100 cooperative members was taken; Using a 12- question questionnaire for data collection, the information was processed using the Likert scale.

The result obtained from quality management and customer service at the credit and savings cooperative Credicoop Arequipa; is that 50% of users are satisfied with the services and products provided by the cooperative.

Achieving quality will only be possible if those selected for each job have the appropriate characteristics for the requested assumption, being reliable, broad-based, proactive and dynamic people, since they are attributed the mission of directing the partner in the banking operations that it carries out, not forgetting that these have to have permanent support and promote an adequate image of the attention received.

Key Words: quality management, customer service

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC	vii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
III HIPÓTESIS	29
IV METODOLOGÍA	30
4.1 Diseño de la investigación.....	30
4.1 Población y Muestra	31
4.2 Definición y operacionalización de variables.....	34
4.3 Técnica e Instrumento de recolección de datos	35
4.4 Plan de análisis	35
4.5 Matriz de consistencia	36
4.6 Principios éticos	37
V RESULTADOS	39
5.1 Resultados.....	39
5.2 Análisis de Resultados	57
III. CONCLUSIONES.....	59
Bibliografía.....	63

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i>	34
<i>Tabla 2</i>	36
<i>Tabla 3</i>	39
<i>Tabla 4</i>	40
<i>Tabla 5</i>	40
<i>Tabla 6</i>	41
<i>Tabla 7</i>	42
<i>Tabla 8</i>	43
<i>Tabla 9</i>	44
<i>Tabla 10</i>	45
<i>Tabla 11</i>	47
<i>Tabla 12</i>	48
<i>Tabla 13</i>	49
<i>Tabla 14</i>	50
<i>Tabla 15</i>	51
<i>Tabla 16</i>	52
<i>Tabla 17</i>	53
<i>Tabla 18</i>	54
<i>Tabla 19</i>	55
<i>Tabla 20</i>	56

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Políticas de la cooperativa</i>	39
<i>Figura 2: Lineamientos</i>	40
<i>Figura 3: Organiza actividades</i>	41
<i>Figura 4: El administrador cumple con los objetivos</i>	42
<i>Figura 5: El administrador es un líder</i>	43
<i>Figura 6: Evaluación de conocimientos</i>	44
<i>Figura 7: Evaluación de ascensos</i>	45
<i>Figura 8: Es necesario las evaluaciones</i>	46
<i>Figura 9: Infraestructura</i>	47
<i>Figura 10: Equipo de atención</i>	48
<i>Figura 11: El personal cumple con lo que promete</i>	49
<i>Figura 12: El personal demuestra profesionalismo</i>	50
<i>Figura 13: El personal es puntual en sus citas</i>	51
<i>Figura 14: El personal es habiloso en sus operaciones</i>	52
<i>Figura 15: Respeto y cortesía</i>	53
<i>Figura 16: Cordialidad desde el primer contacto</i>	54
<i>Figura 17: Horario de atención</i>	55
<i>Figura 18: Se adaptan los servicios a sus necesidades</i>	56

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de este proyecto se basa en la gestión de calidad en la atención al cliente, en donde se ha constituido elemento fundamental de la oferta de muchos sectores de actividad en el Perú, actualmente en el mundo globalizado en el que nos encontramos, para que una empresa se aprecie de competitiva debe primero brindar un servicio de calidad al cliente. La calidad de los servicios, sobre todo en el mundo empresarial, se ha constituido en especial las del rubro financiero, les corresponde comparar su desempeño con sus principales competidores. En este sentido, es importante que los proveedores de servicio se preocupen por gestionar la calidad si desean tener éxito, mantener o incrementar sus utilidades o simplemente sobrevivir en un medio competitivo.

Las instituciones financieras hoy en día juegan un papel trascendental en nuestra sociedad moderna, ya que ellos contribuyen con una asignación más eficiente de todos los recursos de la economía, así mismo facilita el intercambio de bienes y servicios para la sociedad en su conjunto.

Se sabe, hoy en día en la actualidad la competencia está incrementando cada día en todos los rubros, en este caso el tema de las cooperativas es muy importante darnos cuenta de la disimilitud del desempeño de nuestros trabajadores, aunque, esto solo se podrá obtener conociendo las peticiones a profundidad de los clientes es por ello se realizó este trabajo de investigación titulado: *Gestión de Calidad en Atención al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019*. Este trabajo de investigación tuvo como propósito estudiar la gestión de calidad en atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa,

Taraco, mediante ello planteó el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad en Atención al Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019? Y para dar respuesta se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las Características de la Gestión de Calidad en Atención al Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019.

También se planteó los siguientes objetivos específicos:

- a) Determinar las características de la gestión de calidad de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019.
- b) Describir las características de la atención al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019.

Para ello se conoció las problemáticas a nivel internacional, nacional y local donde: **Cubillos, M. y Rozo, D. (2009)**. En su revista el concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad nos indica que la calidad viene evolucionando desde los comienzos de la vida, sin embargo, el primer país en aplicar la calidad fue en Japón, esto se dio con la llegada de Joseph Juran en 1954, endonde contribuye y destaca el logro de calidad, modelo que después de adopto en todo el mundo, **según** (Najul, 2011). En su revista el capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio afirma que es importante identificar las posibles fallas en el sistema de atención al cliente, mejorando continuamente los procesos y controlar su ejecución de manera eficiente. Además, afirma que está comprobado que el 20% de las personas que desisten de comprar un producto o servicio, lo hacen debido a las fallas de información y a la mala atención por parte de los trabajadores. (Najul, 2011)

Según el presidente de FRENACREP (Palomino, 2017). Menciona que las cooperativas de ahorro y crédito son un gran aporte para el crecimiento de la economía en nuestro país con desarrollo social. En el diario (Comercio, 2017). El titular del ministerio de la Producción, Pedro Ollachea, anuncia que las cooperativas aportan un crecimiento del 0.2% del PBI. También señalo que a nivel nacional el 29.7% de las cooperativas son agrarias, seguido de las cooperativas de ahorro y crédito con un 26.1%, así mismo indico que en Puno concentra un 6.7% de cooperativas, y según (Lizarzaburu, 2016). Menciona que Perú ha logrado abrirse al mercado exterior y que adema se estan consiguiendo extender sus negocios, hasta el momento cuenta con 19 tratados de libre comercio los cuales están vigentes, el principal objetivo es beneficiar las exportaciones del país, pero hay un problema los negocios locales no cuentan con la preparación necesarias ni las condiciones requeridas para que puedan competir en el mercado internacional. (Lizarzaburu, 2016)

Perú es uno de los países con menor número de empresas certificadas en gestión de calidad, en el 2013, el país contaba con alrededor de 1200 empresas certificadas ISO9001, solo se aumentaron 200 más al año anterior, entonces diremos que, de 1.713.272 empresas existentes, solo un 0.071% estaba certificado. Para poder lograr la mejora de estos indicadores es a la obtención de reconocidas certificaciones de calidad como la ISO9000. (Lizarzaburu, 2016)

Con respecto solo al caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, a nivel nacional cuenta con 97 agencias, este crecimiento se dio durante 16 años, respecto a la agencia en estudio Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019, esta oficina está en el mercado financiero 10 años, sin

embargo su crecimiento fue parcialmente lento, motivo por el cual se realizó este proyecto para determinar la gestión de calidad en atención al cliente, Este proyecto se justificó teóricamente para poder colmar el vacío del conocimiento de gestión de calidad , así mismo se justificó de la manera práctica porque permitió comprender y conocer las características de la gestión de calidad en atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019. Se justifico de la manera metodológicamente porque se tendrá facilidades de hacer una inquisición empleando una metodología científica, estadística y matemática con información concreta, mediante una indagación. Así mismo servirá como referencia metodológica para otras investigaciones como un asunto de beneficio al grado internacional, local y regional, en cuanto a la metodología que se empleó fue de tipo cuantitativo de nivel descriptivo y diseño transversal, así mismo se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento de cuestionario, en donde se empleó 8 preguntas para los colaboradores de la cooperativa y 10 preguntas para los clientes, según la variable, así mismo indicar que atreves de los resultados se llegó a los siguientes resultados: en el objetivo general Determinar las Características de la Gestión de Calidad en Atención al Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019. El 75% de los colaboradores de la cooperativa indican que es están de acuerdo con tener conocimiento sobre las políticas de la empresa, siendo este el indicador más relevante de la variable gestión de calidad, y el 51% de los clientes indicaron que están de acuerdo con el profesionalismo con el que los atienden, en cuanto al primer objetivo específico: Determinar las características de la gestión de calidad de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019. El 75% de los colaboradores indican que están de acuerdo con las evaluaciones que se da en la

cooperativa, ya que esto permite una competencia sana, con respecto al segundo objetivo específico: Describir las características de la atención al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019. El resultado más relevante fue que el 57% de los clientes indicaron que están de acuerdo con la puntualidad del personal, ya que eso permite que sean atendidos en el momento oportuno. Finalmente se llegó a las siguientes conclusiones: el 75% de los colaboradores están de acuerdo con las políticas de la empresa, ya que esto permite que los trabajadores conocer como está formado la empresa bajo qué criterios esta la misión, visión, valores objetivos, por ello es importante conocer todos estos parámetros para tener una mejor gestión de calidad, y el 51% de los clientes indicaron que están de acuerdo con el profesionalismo con el que les atiende el personal, ya que esto motiva a los clientes sentirse seguros de una buena atención, como también el 40% de los clientes indicaron que no están de acuerdo con las promesas que hacen los colaboradores, siendo una incomodidad para ellos, ya que en ocasiones pierden su tiempo asistiendo a la cooperativa, las recomendaciones: conociendo toda la problemática es importante que el personal conozca sobre la política y los lineamientos de la empresa ya esto permitirá una adecuada gestión de calidad, también es importante que el personal sea educado teste siempre buenuniformado e identificado con la empresa, para tener una buena presencia y estar a la expectativa del cliente.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Internacionales

Según el autor Villacrés, (2018) en su tesis *la gestión de calidad y su relación con el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua*. La investigación tuvo como objetivo, Establecer la relación de la gestión de calidad con el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia de Tungurahua. para ello se determina la gestión de la calidad, y el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua. Se examinan los factores de mayor incidencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. Se realizó una encuesta apoyada en los 9 factores del Modelo de Excelencia EFQM y 5 factores de crecimiento, en escala tipo Likert conformada con 33 preguntas referentes a las dos variables mencionadas anteriormente, el cual estuvo dirigida al gerente general o jefe de recursos humanos de las COACs. La encuesta fue aplicada a 50 cooperativas. El procesamiento de la información recolectada se realizó en el paquete estadístico SPSS (Statistical Product and Service) para analizar la correlación entre las dimensiones de las variables. La investigación llega a la siguiente conclusión: si existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el crecimiento cooperativo, además es importante mencionar que existe significancia estadística, entre algunos de los factores que integran la gestión de la calidad. Esta investigación aporta al proyecto que se va a realizar en la importancia de la gestión de calidad para su crecimiento de la cooperativa.

Por otro lado, el autor Guillen, (2017) en su tesis *La atención al cliente en la imagen institucional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José LTDA."*

agencia Guaranda periodo 2017. Menciona que su objetivo fue Establecer la atención al cliente como fortalecimiento de la imagen institucional de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.” Agencia Guaranda. Llegando a la siguiente conclusión: se utilizó un proceso técnico, metodológico, para lo cual nos apoyamos en el método históricos, inductivo, deductivo, descriptivo. La investigación fue aplicada, descriptiva, explicativa, Bibliográfica de campo, como técnicas de investigación se utilizó la encuesta y la entrevista.

El análisis de datos se realizó mediante la información obtenida por medio de encuestas y una entrevista, a través de tablas y gráficos, los mismos que fueron analizados e interpretados respectivamente, de dichos resultados se llegan a las diferentes conclusiones y recomendaciones, que ayudaran a mejorar el servicio al cliente.

Por ello luego de dar a conocer la problemática administrativa que motivó la presente investigación, se propone soluciones viables frente a la alternativa de solución en concordancia con los recursos disponibles de tal forma que permita mejorar la atención al cliente en la imagen institucional de la cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. Agencia Guaranda.

Según el autor Albuja, (2019), en su tesis *Modelo de Gestión de Calidad para la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República del Ecuador.*

La investigación se orienta a definir una propuesta de estrategia de mejoramiento de la calidad de las funciones de la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República del Ecuador, mediante un Modelo de Gestión de Calidad. Se parte de la identificación de la situación actual de la gestión de la Dirección Administrativa, de

manera que se pueda establecer las necesidades de los ajustes necesarios en su estructura, funciones y procesos, con orientación al diseño del Modelo a proponerse. El Modelo propone un Sistema de Gestión de Calidad, que permita una gestión de resultados, la cualificación de la eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones administrativas y que potencie el liderazgo del personal que labora en la Dirección, asegurando el cumplimiento de la planificación y las estrategias organizacionales. Constituye un instrumento para alcanzar el eficaz cumplimiento de sus funciones y actividades de acuerdo con el Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos de la Presidencia de la República. El Sistema de la Calidad propuesto responde a las Normas ISO 9001:2015 y está desarrollado para que la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República, cumpla con la misión institucional, determine sus procesos, estandarice sus procedimientos y flujos de trabajo. La documentación resultante de la ejecución de los procedimientos tiene tres niveles: Manual de Calidad, Manual de Procedimientos, Formatos, Registros, Instrucciones y Listas de Chequeo. Los resultados de la investigación sustentan la viabilidad de la aplicación inmediata del Modelo, a fin de mejorar la calidad de los servicios. Finalmente, se pone en evidencia la importancia de establecer en el proceso de implementación del Modelo, estrategias de evaluación concurrente y de impacto de los resultados. Palabras clave: sistema de calidad, gestión de calidad, sistema de procesos, administración pública.

Según el autor Pastor, (2019). En su tesis: *Diseño de un sistema de gestión de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 para la Cooperativa de Ahorro y Credito Sumac Llacta LTDA., de la ciudad de Riobamba para el año 2019.* tuvo como objetivo Diseñar un sistema de gestión de calidad conforme la norma ISO 9001:2015 para estandarizar los procesos en la Cooperativa de ahorro y crédito SUMAC LLACTA

LTDA., de la ciudad de Riobamba, año 2019. Para lo cual utilizo la siguiente metodología: el estudio fue descriptivo, la técnica encuesta, el instrumento cuestionario, su población fue los colaboradores de la cooperativa y los socios con una población de 3576 personas y con una muestra de 347, los resultados del cuestionario dirigido a los colaboradores fue que el 100% de los encuestados considera que la implementación del sistema de gestión de calidad, permitirá estandarizar procesos. De la encuesta dirigida a los socios el 91% de los encuestados asegura que es necesario: la implementación de mejoras organizacionales y procedimientos, y solo un 9% consideran lo contrario, llegando a la conclusión de que en definitiva la elaboración de un manual de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, servirá como instrumento guía, para tener mejores indicadores a nivel e todo el mercado ecuatoriano , logrando procesos eficaces y eficientes, para poder brindar una mejor atención al cliente. A través de este estudio se pudo observar que tanto los colaboradores y los socios conocen sobre el sistema de gestión de calidad por lo que la aplicación de un plan será beneficioso para mejores resultados.

El autor Cuasatar, (2019). En su tesis: *Modelo de un sistema de gestión de calidad para la Cooperativa de ahorro y crédito Santa Anita LTDA basado en norma ISO 9001:2015*. Tuvo como por objetivo Diseñar un modelo del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 que permita mejorar la gestión empresarial en la Cooperativa de ahorro y crédito Santa Anita, para ello utilizó la siguiente metodología, el diseño fue en bases científicas, así mismo se utilizó el método descriptivo, seguido del método cualitativo, método cuantitativo, método inductivo y el método analítico, llegando a la siguiente conclusión: la cooperativa no cuenta con un sistema d calidad lo que representa un problema para brindar servicios y productos acorde a las necesidades

de los usuarios, así mismo las bases teóricas permitieron conocer conceptos claves utilizados para el desarrollo del sistema en propuesta, además de ello se elaboró un plan de implementación en el cual comprende las fases y el tiempo que facilitarían a la cooperativa la adecuación del sistema y de esta manera la Cooperativa brindarse servicios de calidad.

Nacionales

El autor Espinoza, (2017) aportó a la investigación en su tesis, *calidad de atención al usuario como estrategia genera un impacto significativo para la captación de clientes en el Banco de la Nación de Huamachuco, La Libertad, 2017*. El tipo de estudio fue no experimental y el diseño correlacional transeccional causal. Se tomó como muestra a 168 Usuarios y 10 trabajadores del Banco de la Nación de Huamachuco; empleándose para ello dos cuestionarios confiables y validados para la recolección de los datos de las variables analizadas, se procesó la información mediante el software de estadística para ciencias sociales SPSS V23. El resultado que se obtuvo del cruce de la Calidad de atención y la captación de clientes en el Banco de la Nación; mediante el Coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall este fue $\tau=0.73$, el nivel de significancia menor al 1% ($P < 0.01$); contrastándose que la Calidad de atención al usuario como estrategia genera un impacto significativo en un 47.2% de regularidad para la captación de clientes en el Banco de la Nación de Huamachuco, La Libertad, 2017. El mayor nivel en la variable Calidad de atención, es el nivel regular con un 69.7%. Así mismo el mayor nivel en la variable Captación de clientes es el nivel deficiente medio con un 68%. Alcanzar la calidad sólo será posible si los seleccionados para los puestos cuentan con características adecuadas para el puesto, ser personas confiables, de amplio

criterio, proactivos y dinámicos, ya que, a ellos se les atribuye la misión de direccional al cliente en las operaciones bancarias que realiza, no olvidando que éstos tiene que, contar con un respaldo permanente de toda la organización, lo que, en general, la cual ayudaría a promover una imagen en el espíritu de los clientes respecto de la atención recibida.

Por otro lado, el autor Huerta, (2018), en su tesis “*Gestión de calidad en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito, Carabayllo*”. El autor refiere que el estudio tuvo como finalidad definir cómo influye la variable uno con la variable dos en el Banco de Crédito. El estudio corresponde a explicativo- causal que es el nivel de investigación, no experimental de corte transversal que viene a ser el diseño. El estudio de la población fue de 40 clientes de la empresa, es pequeña dicha población por lo tanto es censal. En la obtención de información se usó el cuestionario de tipo Likert con 30 preguntas como instrumento. Con respecto a la observación de datos se trabajó en el estadístico SPSS v.24, y se usó la estadística descriptiva inferencial de esta forma se definió del instrumento la confiabilidad por medio del uso del alfa de cron Bach, de tal forma para la medición de la influencia de las variables se utilizó Chi cuadrado de Pearson, donde se obtuvo una correlación de Pearson de 0.867 que se muestra en la tabla N°6 para ambas variables, existe una correlación positiva alta comparada a la tabla N°5 en los niveles de correlación. “Finalmente se muestra que la variable uno influye positivamente en la variable dos en el Banco de Crédito, Carabayllo 2018. Consideramos que las atenciones del cliente con la captación de clientes van de la mano, de tal manera se refuerza la calidad en atención”.

El autor Ayon, (2019) en su trabajo de investigación. *La Calidad de Servicio y*

Atención al Cliente en la oficina especial Sullana de la institución financiera Caja Municipal de Sullana en el Distrito de Sullana año 2019. La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las principales características de la calidad de servicio y atención al cliente en la Oficina Especial Sullana de la Institución Financiera Caja Municipal de Sullana en el distrito de Sullana año 2019; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la calidad de servicio y atención al cliente en la Oficina Especial Sullana de la Institución Financiera Caja Municipal de Sullana en el distrito de Sullana año 2019, la investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 33 preguntas cerradas. Para el análisis de datos obtenidos, se aplicó el programa SPSS versión 21 y Microsoft Office Excel 2010 para la tabulación y cuadros. Después del análisis de los datos obtenidos se concluyó que el 73% de clientes encuestados considera que la capacitación brindada al personal siempre influye en la calidad de servicio, el 83% de clientes encuestados considera que siempre ha tenido un acceso rápido y oportuno a la información de su estado de cuenta, el 75% de clientes encuestados considera que en caja Sullana siempre encontró el crédito que necesitaba con el cual satisface sus necesidades y expectativas, y el 90% de clientes encuestados considera que el personal de plataforma siempre le escucha de manera cortés y activa al momento de solicitar información sobre los beneficios de una cuenta de ahorro.

El autor Velasco, (2020). En su tesis: *Gestión de Calidad en el Área de Quirófano en el Hospital Básico Naranjito, Guayas, Ecuador, y Propuesta de un Plan Gerencial de gestión de Calidad Total, 2020.* presenta como objetivo describir el nivel de gestión de calidad en el área de quirófano en el Hospital Básico Naranjito, Guayas y elaborar una

propuesta de un plan gerencial de gestión de calidad total, 2020.; se utilizó la siguiente metodología: tipo cuantitativo, teniendo como diseño descriptivo no experimental, en la cual la muestra estuvo compuesta por 33 personas que conforman el personal directo que labora en el Área de Quirófano, el instrumento fue validado por expertos y se sometió a prueba de confiabilidad. Para el logro del objetivo descrito se realizó la aplicación de una encuesta sobre gestión de calidad, la cual estuvo conformada de 31 preguntas. Dentro de los resultados obtenidos, observándose que el nivel de gestión de calidad en el Área de Quirófano es regular (47,47%), por otro lado teniendo en cuenta las dimensiones de la variable gestión de calidad se observa que la tendencia entre estas es variable, siendo la dimensión contexto de la organización (57,58%) en nivel malo, dimensión liderazgo (60,61%) nivel malo, en cuanto a la dimensión enfoque a proceso (69,70%) nivel regular, siendo que la dimensión apoyo (75,76%) nivel regular, dimensión compromiso de las personas (57,58%) nivel malo y, la dimensión mejora continua (42,42%) nivel malo. Finalmente, concluyendo que el nivel de gestión de calidad en el área de Quirófano es regular y esto se debe a la falta de inobservancia de las dimensiones que lo conforman.

El autor Pinedo, (2020). En su tesis: *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito– Juanjuí, San Martín, 2019*. El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Juanjuí, 2019. El problema planteado fue la calidad de los procesos administrativos el cual nos brindara un soporte apropiado a la gestión. Para la investigación se aplicó la metodología del tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. El instrumento fue un cuestionario estructurado de 25 preguntas y con el uso

de la técnica de encuesta se obtuvo como resultados que estas mypes son gerenciadas por adultos del rango de “45 a 54 años” de edad; nivel de instrucción “universitario” y de ambos sexos. De la gestión de calidad: el 100.0% se gestiona bajo la filosofía de la mejora continua; se conocen las necesidades de los clientes; asimismo se halló que en las cooperativas no es frecuente el uso de herramientas de calidad. De los procesos administrativos: el 100.0% de las cooperativas realizan la planeación de sus actividades y se revisa su cumplimiento; existe la departamentalización según funciones; la dirección tiene un liderazgo definido y coherente y los controles son efectivos. Finalmente, se concluye que existe correlación entre las dimensiones de las variables gestión de calidad y procesos administrativos sustentados en las pruebas T y correlación de Pearson aplicadas con el SPSS, versión 25.

Regionales

Además De La Riva, (2018) menciona en su trabajo que el *Liderazgo y gestión de calidad en la administración pública del gobierno local Puno-2018*, tuvo como objetivo, determinar la relación entre el estilo de liderazgo de los trabajadores municipales y la gestión de calidad del servicio en la administración pública: Caso gobierno local de la provincia de Puno 2018. Dentro de la administración municipal atraviesa problemas endémicos y se ve reflejado en un trabajo inadecuado y deficiente, se quiere mejorar la calidad, necesitamos saber, cómo está su situación, vale decir, en qué se debe invertir más recursos y esfuerzos y qué capacidades desarrollar o fortalecer para lograrlo. La población para la presente investigación es 1594 trabajadores del gobierno local de Puno, Investigación que corresponde al método cuantitativo, correlacional que guarda relación con la investigación de tipo explicativo, la técnica

utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. La muestra está conformada por 229 trabajadores hallada por el método de muestreo aleatorio simple. el método que se utilizó es el deductivo, generalizaciones a casos específicos y el método inductivo para identificar las incidencias particulares y establecer las generalizaciones, el método explicativo para explicar el estudio, La información recogida en función a la técnica de encuesta y a través de los instrumentos, los cuales fueron calificados en base a la tabla de Likert y el cuestionario, el procesamiento de datos se realizó mediante el paquete estadístico y la prueba estadística de Spearman. Los resultados que se obtuvieron son: la Relación de Liderazgo y Gestión de Calidad el valor de significaciónes 0,01 y la correlación es 82,1% que este resultado nos indicaría que existe una alta relación entre ambas variables.

Según el autor Sanchez, (2020). En su tesis *Gestión de calidad y la atención al cliente en las MYPE del sector financiero rubro cooperativas de ahorro y crédito distrito de Huancané año 2019*. En donde su objetivo fue:

Determinar las principales características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las MYPE del sector financiero rubro cooperativas de ahorro y crédito distrito de Huancané año 2019. Se trabajó con una población y muestra de 6 MYPE, que han sido seleccionadas de forma no probabilística, cuya metodología fue del nivel descriptivo, generando un instrumento mediante una encuesta; para el desarrollo se ha considerado, la estadística descriptiva con tablas de distribución de frecuencias, acompañado de sus respectivas figuras estadísticas, interpretando la mayor frecuencia. Teniendo como resultado, que: Las MYPE muestran esfuerzos por tener eficiente atención al cliente, porque más de la mitad conocen la misión y visión, proyectan actividades, utilizan el

benchmarking como técnica moderna, ello permite mejorar el rendimiento del negocio, alcanzando objetivos y metas trazadas por su empresa, con similares esfuerzos se evidencia que la empresa dispone de una base de datos, con estrategias de atención, para ajustar su nivel de su servicio, tomando en cuenta experiencias sobre mejoramiento del servicio y satisfacción de los clientes, bajo un procedimiento adecuado y con el personal eficiente, ante cambios en la empresa; por lo tanto podemos concluir que la gestión de calidad y la atención al cliente tiene un alto y significativo valor en una MYPE., en donde las palabras clave fue: Gestión de calidad, y atención al cliente. Esta investigación aporta al proyecto en estudio que es importante contar con técnicas modernas para que pueda cumplirse las metas trazadas dentro la empresa.

Según el autor Ccuno, (2019), en su tesis *La gestión de calidad con el enfoque en atención al cliente de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Putina año 2019*. La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cómo fue la gestión de calidad con el enfoque en atención al cliente en las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Putina 2019. La investigación fue descriptiva, dentro de ellas se escogió 10 restaurantes que están constituidos como MYPE para poder aplicar la encuesta, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de la encuesta. Teniendo como resultado lo siguiente: el 80% cuentan con un programa de atención al cliente, siendo este el más relevante y el 60% de empleados tienen una apariencia limpia y agradable, respecto a la atención al cliente el 76,67% se encuentran de acuerdo con la atención una vez que hicieron el uso del restaurante, el 80% de clientes se encuentran de acuerdo y recomendarían el uso del restaurante, teniendo como conclusión, que un 56,56 %, de los restaurantes ofrecen un

servicio regular en cuanto a la atención al cliente es algo moderado responder a sus necesidades, sin embargo se considera indispensable implementar algunos aspectos que se identificaron en cada dimensión SERVQUAL, para mejorar más aun la gestión de calidad y la atención al cliente que ofrecen los restaurantes. Este proyecto de investigación hace un aporte al proyecto en estudio que se debe tener en cuenta las necesidades de los clientes para poderlo satisfacer.

Según el autor Calderon, (2019). En su tesis: *Gestión de calidad con el enfoque de atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Juliaca año 2019*. En el trabajo de investigación se planteó el siguiente problema, ¿Cómo es la gestión de calidad con el enfoque de servicio de atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Juliaca año 2019? Siendo como objetivo principal describir la práctica de gestión de calidad con el enfoque de atención al cliente en las MYPE del sector servicio rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Juliaca año 2019. La investigación se desarrolló con metodología de investigación de tipo descriptivo, el “nivel de investigación cuantitativo y diseño de la investigación no experimental” –transversal, la población fue de 96 clientes , la técnica que se tomo es la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL, estructurado por cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía) de 22 preguntas donde se determina el nivel de satisfacción de los clientes de los hoteles de dos estrellas, los datos se procesaron en Microsoft Excel. Obteniéndose los siguientes resultados, “las expectativas de los clientes son altas frente al servicio” percibido siendo un 92% y 52% de clientes respectivamente con cuyos datos se deduce que la atención al cliente no es buena, Obteniendo una brecha de -1.98; Por lo tanto, se concluye que los propietarios

desconocen la práctica de gestión de calidad bajo el enfoque en servicio de atención al cliente, habiendo insatisfacción en los clientes.

Según el autor Ortiz, (2020). En su tesis: *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las MYPE del sector comercio, rubro boticas en el distrito de Putina, provincia San Antonio de Putina-2019*. Plantea el siguiente objetivo, identificar las características de la Gestión de Calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las MYPE del sector comercio, rubro boticas en el distrito de Putina provincia de San Antonio de Putina 2019, en donde empleó la metodología de investigación, no experimental – transeccional, de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, para el muestreo no probabilístico se determinó 26 MYPE aplicando el cuestionario estructurado por 27 ítems procesados mediante Likert, donde obtuvimos los resultados relevantes, el 62% no tienen determinado, el personal involucrado en la botica tienen conocimiento sobre el sistema de gestión de calidad, 50% no determina la recopilación de datos apropiados mediante operaciones, con fines de implementar y controlar los procesos, el 62% no monitorea, analiza ni evalúa los procesos de los productos y servicios según el plan, el 69% no identifica nuevos proyectos según las problemas, el 62% no cuenta con el programa de atención al cliente y el 62% prioriza al cliente por encima de todo, se abordó a la siguiente conclusión, se identificó las MYPE en el distrito de Putina, en su mayoría existe un desconocimiento respecto a la gestión de calidad basada en la rueda de Deming, en cuanto a la atención al cliente se identifican las necesidades y expectativas del cliente, una parte no determinan la importancia del cliente para su negocio.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Marco Teórico

Gestión de calidad

Según Andia, (2015). Es un aspecto de la función general de gestión que determina y establece las políticas y hace cumplir los objetivos de la calidad en toda la organización, en donde se consideran tres actividades.

- Planificación estratégica de la calidad.
- La asignación de recursos.
- La evaluación de la calidad.

Según (Udaondo, 1992). Es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de la calidad vista su mejora permanente (**pág. 5**).

La conceptualización de la gestión de calidad es significativa porque se adhiere a los retos empresariales. Para Deming (1986), la calidad es transformar todas las necesidades y expectativas del cliente de una manera cuantificable y medible, de tal manera esto sea una vía para poder diseñar y desarrollar productos para satisfacer las necesidades de nuestro cliente y esté dispuesto a realizar el pago.**Fuente especificada no válida.**

Gestión por proceso

Esta gestión implica una visión transversal de la empresa, por que busca satisfacer las necesidades del cliente, además facilita una visualización más detallada de la cadena de valor del sistema productivo, esto permite una mayor eficiencia de todos los procesos (Hernández, 2018)

Principios de la Gestión de Calidad

Según (Lepeley, 2001). La gestión de calidad es un sistema de administración de organizaciones que se basa en el principio de hacer las cosas bien. Sin embargo, para poder hacer las cosas bien es importante el liderazgo para poder dirigir una misión centrada en satisfacer las necesidades de los clientes.

Fundamentos de la Gestión De Calidad

Según Udaondo, (1992). Los fundamentos de esta nueva concepción de la calidad son:

- El objetivo es el mismo, el cual debe ser competitivo y la mejora de manera continua.
- Se tiene que satisfacer la necesidad del cliente.
- El recurso humano es un elemento importante.
- Es indispensable la comunicación, la información y la participación en todos los niveles.
- Disminución de costes mediante la prevención de anomalías
- Se tiene que fijar objetivos de mejora permanente y realizar un seguimiento periódico de resultados.
- Formar parte de la gestión de la empresa, cuya política de actuación constituye un objetivo estratégico fundamental.

Calidad

Según (Alcalde, 2009). Calidad es la capacidad que tiene todo ser humano para querer hacer bien las cosas.

Según Besterfield, (2009). Cuando hablamos de calidad imaginamos un

excelente producto o servicio, que cumple con nuestras expectativas, por lo tanto, cuando un producto sobrepasa nuestras expectativas, a eso llamamos calidad, porque es algo intangible que se basa en la percepción.

Calidad total

La calidad total dentro del ámbito empresarial, que abarca todas las actividades y todas las realizaciones de una organización. Se trata de un proceso de mejora continua en la que no hay meta fija, pero sí etapas constantes de mejora. “Hacer las cosas bien y a la primera” es una frase que sintetiza bien el espíritu de esta filosofía cuyo objetivo es conseguir la satisfacción del cliente. **(Castillo, 2005)**

Según **Gumucio, L. (2005)**. Recalca que la Calidad y Calidad Total, últimamente se vienen empleando en todos los trabajos corporativos en la actualidad, no obstante, el ser humano ha sentido la intranquilidad de emplearse a lo largo del tiempo, se podría decir desde el comienzo de los tiempos.

Paladino, L y Croce, L. (2015). “Cuando hablamos de calidad no nos referimos solamente a la calidad de los servicios o productos, sino también a la calidad de proceso de obtención del producto o prestación del servicio, al recurso humano y, en general, a todos los factores que intervienen en la obtención y en el mejoramiento de la calidad. Estamos refiriéndonos, así, a la calidad total”. **(pag.13)**

Control de calidad

El control de la calidad total se define a la vez como una filosofía y un conjunto de principios orientadores que representan el fundamento de una organización en continuo mejoramiento. Es la aplicación de métodos cuantitativos y recursos humanos para mejorar todos los procesos dentro de una organización, y superar las necesidades del cliente, hoy y en el futuro. En la administración de la

calidad total se integran técnicas administrativas fundamentales, actividades actuales de mejoramiento y métodos técnicos, en una estrategia disciplinada. **Eseverri, (1981)**

Según Refiere que control de calidad es eficaz y garantiza a la dirección que puede conseguir y mantener una buena calidad. El ser humano en su evolución ha considerado necesario disponer de productos de alta calidad, “a mejores productos mejores resultados”. Actualmente el mercado nos exige productos de calidad y para ello la industria se ha ido actualizando en los métodos para la superación.” **(pag21)**

El control de calidad es considerado a menudo como un suceso subsiguiente a la actividad: dicho en otras palabras, un medio para descubrir si se ha alcanzado la calidad y la adopción de medidas para enmendar alguna deficiencia. **(Normas ISO 9000)**

Según **Gonzales, A. (2018)**. Recalca que se “trata del conjunto de herramientas, acciones o mecanismos que tienen como objeto la identificación de posibles errores en los distintos procesos de la empresa, y la eliminación del producto o servicio en que se detectan”.

Mejora continua

Aguirre, R. (2012). “Es la parte de la gestión encargada de ajustar las actividades que desarrolla la organización para proporcionarles una mayor eficacia y/o una eficiencia.” **(Pag.6)**

Según **Balet, R. y Canive, T. (2014)**. La mejora continua viene a ser un conjunto de valores conducidos a lograr la más grande calidad factible de los productos, servicios y procesos de una empresa. Mayormente en las mayorías de las grandes empresas sitúan de un departamento dedicado exclusivamente a perfeccionar

continuamente sus procesos de elaboración.

Modelos de gestión de calidad

Existen varios modelos de calidad los cuales fueron aplicados en diferentes empresas de productos y servicios.

Modelo EFQM (European Foundation For Quality Management)

Este modelo nació en 1991, con la participación más de 300 expertos en toda Europa, quienes trabajaron duro para poderlo conseguir. Fuente especificada no válida.

Este modelo se enfoca en la satisfacción del cliente a través de liderazgo que impulse la política y estrategia de una organización, esto mediante una adecuada utilización de recursos y una exclusiva gestión de los procesos más importantes de la organización para obtener buenos resultados. Fuente especificada no válida.

Este modelo consta de 9 criterios y 32 sub criterios los cuales están divididos en agentes facilitadores y resultados:

1. **Liderazgo:** líderes que desarrollan y facilitan la concepción y la visión de la organización, con la finalidad de poder alcanzar el éxito a largo plazo, esto se podrá realizar mediante compromisos y comportamientos adecuados, con ese fin se asegura el sistema de gestión, se implementa.
 - ✓ Misión, visión y valores
 - ✓ Mejora continua del sistema
 - ✓ Participación del líder con los clientes, compañeros y los representantes.
 - ✓ Cultura de excelencia en la organización
 - ✓ Cambios dentro del organización implantados por los lideres
2. **Política y estrategia:** la organización realiza la implementación de la misión y visión, junto con políticas, planes, objetivos y procesos relevantes, el cual se

enfoca en todos los grupos que interactúan con ella.

- ✓ Necesidades y expectativas de los interactuantes
- ✓ Medición, rendimiento, investigación, creatividad de toda la información generada
- ✓ Desarrollo de la política y estrategia
- ✓ Divulgación de la política y estrategia a través de esquemas

3. **Personas:** en este criterio el recurso humano desarrolla el potencial individual o grupal por un bien común.

- ✓ Mejorar el recurso humano
- ✓ Optimizar la capacidad y el análisis de las personas
- ✓ Asignación de responsabilidades
- ✓ Diálogo entre el recurso humano
- ✓ Reconocimientos a todas las personas de la organización

4. **Recursos y alianzas:** en este criterio la gestión de la organización está frente a las alianzas estratégicas.

- ✓ Gestión alianza externa
- ✓ Gestión financiera
- ✓ Gestión propiedad planta y equipo de materias primas
- ✓ Gestión de la tecnología
- ✓ Gestión de la información y conocimiento

5. **Procesos:** es necesario mejorar los procesos para generar mayor valor a los clientes.

- ✓ Diseño de los procesos
- ✓ Mejoras en procesos basados en la innovación

- ✓ Productos basados en los requerimientos del cliente
 - ✓ Producción, distribución y servicio
 - ✓ Gestión y mejora de las relaciones con los clientes
6. **resultados de los clientes:** son logros que consigue la organización
- ✓ Considera las medidas de la opinión de los clientes
 - ✓ Supervisa el rendimiento y la perfección de los procedimientos.
7. **Resultado en las personas:** son logros que consigue la organización en relación con las personas que la integran.
8. **Resultados en la sociedad:** son logros que se adquieren en la sociedad
- ✓ Considera las medidas de la opinión de los clientes
 - ✓ Supervisa el rendimiento y la perfección de los procedimientos.
9. **Resultados clave:** son logros que se alcanza relacionado directamente con el rendimiento planificado

Atención al Cliente

Atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el usuario espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe.

(Perez C. , 2006)

La atención al cliente debe de estar enraizada en la cultura y el credo de la empresa, también resaltar que la atención se refiere a grupos de personas que puedan entrelazar formando un vínculo para se puedan entender, esto es referido al autor. Brown, (1992)

Principios de la atención al cliente

Atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el usuario espera

como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe. Perez C. , (2006)

Componentes básicos para brindar servicio de atención al cliente.

- **Accesibilidad:** los clientes deben de tener acceso directo con la empresa
- **Capacidad de respuesta:** ofrecer un servicio eficiente
- **Cortesía:** los trabajadores siempre deben estar atentos
- **Credibilidad:** los trabajadores deben mostrarse seguros
- **Fiabilidad:** realizar un servicio sin errores
- **Seguridad:** brindar confianza y ser confidente
- **Empatía:** ponerse en el lugar del cliente
- **Elementos tangibles:** la infraestructura debe ser agradable.

Fases de la atención al cliente

Según el autor (Nereysi Zavala-Choez, 2020) existen una series de variables, que brindan un valor agregado a su cartera de productos, de tal manera puedan acceder al posicionamiento de la misma. Estas variables son:

- **Tangibles:**

Estos materiales influyen en la percepción y en las expectativas del cliente, mostrando un ambiente adecuado, luminoso y agradable para la vista de los usuarios.

- **Intangible:**

Se refiere a la actitud del personal, la manera de cómo se va a comunicar con el cliente, porque se tiene que lograr una aceptación, para ello se debe incluir valores, creencias de la organización.

Tipos de clientes

Por lo general los mercadólogos conocen a profundidad los diferentes tipos de clientes, los cuales se clasifican de la siguiente manera tipos de clientes

1. **Clientes actuales:** son personas que están de manera frecuente en la empresa.
2. **Clientes potenciales:** son personas que son visualizados como posibles clientes en el futuro.

1. Clientes actuales:

- **Clientes activos e inactivos:**

- ✓ Activos: clientes que están trabajando actualmente
- ✓ Inactivos: clientes que dejaron de trabajar sin embargo pueden volver en cualquier momento

- **Clientes potenciales:**

- ✓ Clientes potenciales según su posible frecuencia de compras
- ✓ Clientes potenciales según su posible volumen de compras
- ✓ Clientes potenciales según su grado de influencia.

MYPE

Según la revista **MYPES. (2019)**. “Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.”

Características de las Micro y Pequeña Empresa

Según la revista **MYPES. (2019)**. Nos menciona las siguientes características de MYPES:

- **Micro Empresa:** Una microempresa solo debe contar con un máximo de 10

trabajadores y una facturación acotada. Por otro lado, el dueño de la microempresa tiene que trabajar en su misma empresa. Abarca de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive

- **Pequeña Empresa:** viene a ser una entidad independiente que abarca de uno hasta cincuenta (50) trabajadores inclusive.

Marco Conceptual

Calidad

Conjunto de propiedades y características que le confiere su actividad o capacidad para satisfacer necesidades. (Andia, 2015)

Políticas

Se define como forma por medio de la cual las metas fijadas van a lograrse. Según (Andia, 2015)

Planificación

Proceso de análisis, proyección, decisión y comparación, en la planificación se describe la estrategia que la empresa va a realizar. (Andia, 2015)

Modelo

Representación de la realidad para facilitar el análisis, experimentación y comprobación. (Andia, 2015)

Gestión de calidad

Es un aspecto de la función general de la gestión de calidad que determina y establece las políticas y hace cumplir los objetivos de la calidad. (Andia, 2015)

Control

Se define como un proceso de seguimiento de las actividades en el cual se mide y evalúa el desempeño (resultados reales) de cada componente de la empresa. (Andia,

2015)

III HIPÓTESIS

Según (Hernandez R. F., 2014). No todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho.

En el alcance del estudio descriptivo, solo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato, por lo tanto, en la presente investigación no se formula hipótesis. (Hernandez R. F., 2010).

IV METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

Tipo de investigación.

Para **Fernández, y Díaz. (2002)**. El tipo de investigación es cuantitativa “La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.” (**pág. 1-4**)

Nivel de Investigación

Según **Van y Meyer. (2016)**. El nivel de investigación es descriptivo, el cual consiste en concretar las características de la población, a través de la descripción idéntica de los trabajos.

Diseño de la Investigación

El diseño de investigación transversal no experimental

Según **Hernández, Fernández, y Baptista. (2010)**. Tiene como propósito retratar variables y examinar su incidencia e interrelación en un momento dado. En otros términos “tomar una fotografía” de algo que sucede. (**pag.154**)

- No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observando el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto.

- Transversal, porque los datos fueron tomados en un periodo determinado (julio a septiembre del año 2019)

4.1 Población y Muestra

Población.

La población para la variable gestión de calidad, estará compuesta por los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, y para la variable Atención al cliente estará compuesta por los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa.

Para **Hernández, Fernández, y Baptista. (2010)**. “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.” (pag.174)

Muestra.

La muestra será tomada a partir del caso de estudio (1 Mype), del rubro financiero, Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019.

Según **Carrillo. (2015)**. La muestra viene a ser parte de los fundamentos o subconjunto de una población que se elige para el estudio de esa particularidad o cualidad. (pág.8)

Muestra no probabilística:

Según **Espinoza. (2016)**. Recalca que una “muestra no probabilística no se conoce la probabilidad que tienen los diferentes elementos de la población de estudiarse ser seleccionados.”

En esta muestra participan los 8 trabajadores de la Cooperativa.

Muestra probabilística:

Según (Hernandez R. F., 2010). Todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y por medio de una selección aleatoria o mecánica de muestreo.

Para esta muestra participan los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, el cual consta de 600 clientes, y aplicando la fórmula se está considerando a 235 clientes.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

z= nivel de confianza deseado

p= proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= proporción de la población sin las características deseada (fracaso)

e= nivel de error dispuesto a cometer

clientes:

N= 600

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Tamaño de muestra: 235

4.2 Definición y operacionalización de variables

Tabla 1

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Conceptual	Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Calidad	Según (Andia, 2015). Es un aspecto de la función general de gestión que determina y establece las políticas y hace cumplir los objetivos de la calidad en toda la organización, en donde se consideran tres actividades. Planificación estratégica de la calidad. La asignación de recursos. La evaluación de la calidad	Política	Son líneas generales que permiten coherencia y coordinación respecto a sus empleados (Andia, 2015)	Política	Escala Ordinal Likert: 1. Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Planificación	Es un método que permite ejecutar planes de forma directa. (García, 2018)	Lineamientos	
				Objetivos	
		Evaluación	Proceso sistemático de registro y valoración de los resultados obtenidos a través de un aprendizaje. (Pérez J. , 2008)	Compromisos	
				Desempeño	
				Clima laboral	
Motivación					
Atención al Cliente	Atención al cliente es el conjunto de prestaciones que el usuario espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe. (Pérez C. , 2006)	Elementos Tangibles	Mide la apariencia de las instalaciones	Instalaciones	
		Fiabilidad	Mide la capacidad de cumplir con lo que se promete	Promesas	
		Capacidad de Respuesta	Mide la voluntad de ayuda que ofrece el personal al usuario	Voluntad	
		Seguridad	Mide los conocimientos del personal y la confianza que brindan	Conocimientos	
		Empatía	Mide la capacidad de poder escuchar y atender a las necesidades del usuario	Atención esperada	

4.3 Técnica e Instrumento de recolección de datos

Técnica

Para este tipo de investigación se utilizará la encuesta como técnica

Según **López Y Fachelli. (2015)**. La encuesta es una técnica para recoger datos importantes, este método es de uso en el campo que tiene como objetivo la construcción de un objeto científico de investigación. **(pág. 5-8)**

Instrumento

El instrumento que se utilizará será el cuestionario

Según **Aburto. (2015)**. “El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos.” **(pág.6)**

4.4 Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso del análisis descriptivo, se aplicará una técnica de encuesta y cuestionario para examinar los logros (resultados) se utilizará programas de Microsoft Word y Excel.

4.5 Matriz de consistencia

Tabla 2

Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cuáles son las Principales Características de la Gestión de Calidad en Atención al Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019?.</p>	<p>General - Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019.</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p>En el alcance del estudio descriptivo, solo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho o dato, por lo tanto, en la presente investigación no se formula hipótesis. (Hernandez R. F., 2014)</p>	<p>Tipo de Investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de la Investigación: Transversal-No Experimental</p> <p>Población: 1 cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa</p> <p>Muestra: Muestra 1: 8 trabajadores Muestra 2: 235 clientes</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>
	<p>Específicos - Determinar las características de la de la gestión de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019</p> <p>- Describir las características de la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, Taraco, 2019.</p>	<p>Atención al Cliente</p>		

4.6 Principios éticos

- ❖ **Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por lo cual necesita algún grado de protección, el cual se dispondrá según al riesgo en que incurran y la posibilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en el cual se trabaja con personas, se debe respetar la integridad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este comienzo no sólo involucra que las personas que son sujetos que participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino que también implica el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad. (Uladech, 2019)
- ❖ **Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Las investigaciones que abarcan el medio ambiente, animales y plantas, deben tomar medidas para prevenir ciertos daños. Las investigaciones deben honrar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas y planificar acciones para reducir los efectos adversos y aumentar los beneficios. (Uladech, 2019)
- ❖ **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan trabajos de investigación tienen el derecho a estar bien comunicados sobre los propósitos y objetivos de la investigación, o en la que participan. En toda indagación se debe contar con la concentración de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica. (Uladech, 2019)
- ❖ **Beneficencia no maleficencia:** Se debe afianzar la satisfacción de las personas que intervengan en las investigaciones. En tal sentido, el comportamiento del indagador debe responder a las reglas generales que

vendrían a ser las siguientes: no causar daño, reducir los posibles efectos adversos y aumentar los beneficios. (Uladech, 2019)

❖ **Justicia:** El investigador debe actuar un juicio apropiado, y tomar las medidas necesarias para establecer que sus cursos, y las limitaciones de su aptitud y conocimiento, no den lugar o acepten prácticas injustas. La equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. (Uladech, 2019)

❖ **Integridad científica:** La integridad no sólo debe regir en un trabajo científico de un indagador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios de alta capacidad que puedan afectar a quienes participan en una investigación. (Uladech, 2019)

V RESULTADOS

5.1 Resultados

- **Gestión de calidad**

Tabla 3

Políticas de la cooperativa

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00
De acuerdo	6	75.00
Totalmente de acuerdo	2	25.00
TOTAL	8	100.00

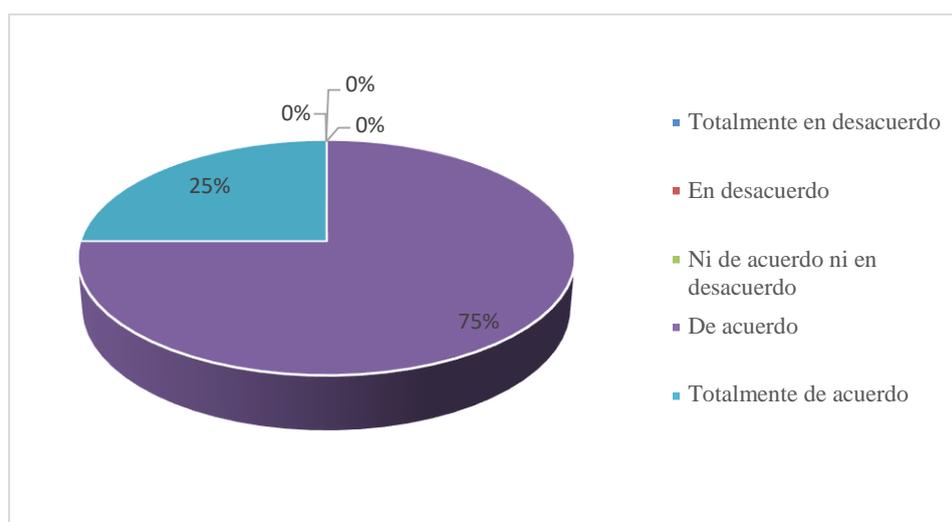


figura 1: Políticas de la cooperativa

Fuente:
Tabla

3

Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, el 50% de los encuestados están de acuerdo con conocer las políticas de la empresa, siendo este indicador el más relevante.

Tabla 4

Lineamientos

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	25.00
De acuerdo	6	75.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	8	100.00

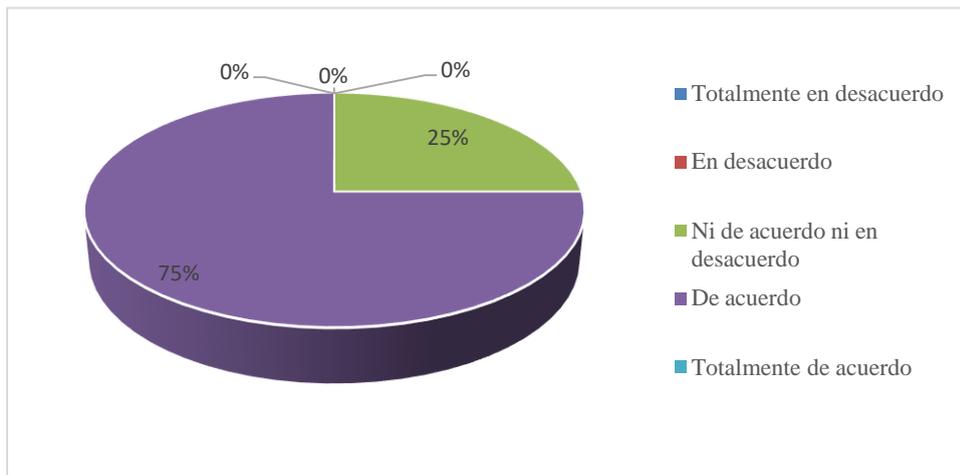


Figura 2: Lineamientos

F
Fuente:
Tabla
4

Inter
preta
ción:
De

acuerdo a la población encuestada, el 75% de los encuestados están de acuerdo sobre los lineamientos de la empresa, ya que es fundamental conocer para tener un mejor desempeño laboral. Siendo este indicador el más relevante.

Tabla 5

Organiza actividades

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	25.00
De acuerdo	4	50.00
Totalmente de acuerdo	2	25.00
TOTAL	8	100.00

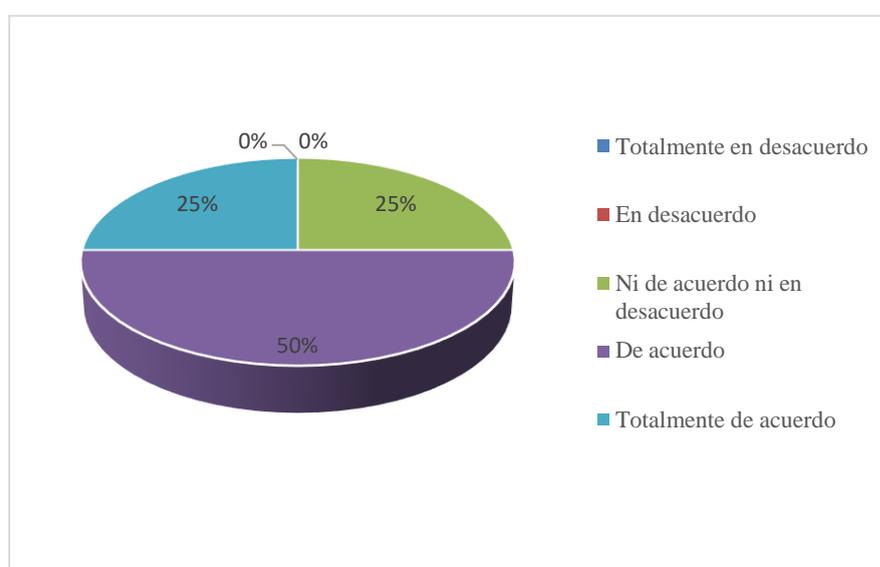


Figura 3: Organiza actividades

Fue

nte: Tabla 5

Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, el 50% de los colaboradores están de acuerdo sobre su organización en cuanto a sus actividades, por otro lado, el 25% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo, por lo que deducimos que no tienen interés en tener una buena organización

Tabla 6

El administrador cumple con los objetivos

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	37.00
De acuerdo	5	63.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	8	100.00

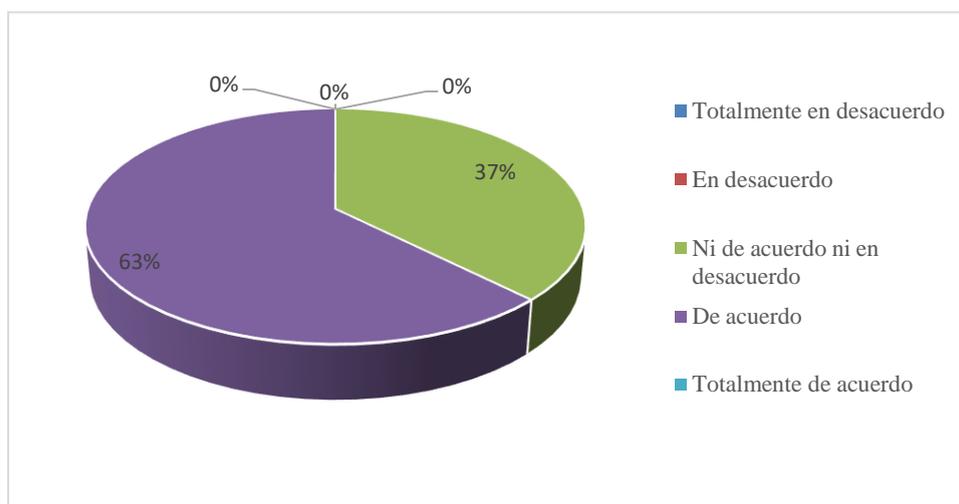


Figura 4: El administrador cumple con los objetivos

Fuente:
Tabla 6

Interpretación

ón: De acuerdo a la población encuestada, el 63% de los colaboradores están de acuerdo sobre el cumplimiento de los objetivos de su Administrador, sin embargo, el 37% no está en acuerdo ni en desacuerdo, por lo que se trataría de un incumplimiento de objetivos por parte del Administrador.

Tabla 7

El administrador es un líder

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	38.00
De acuerdo	5	62.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	8	100.00

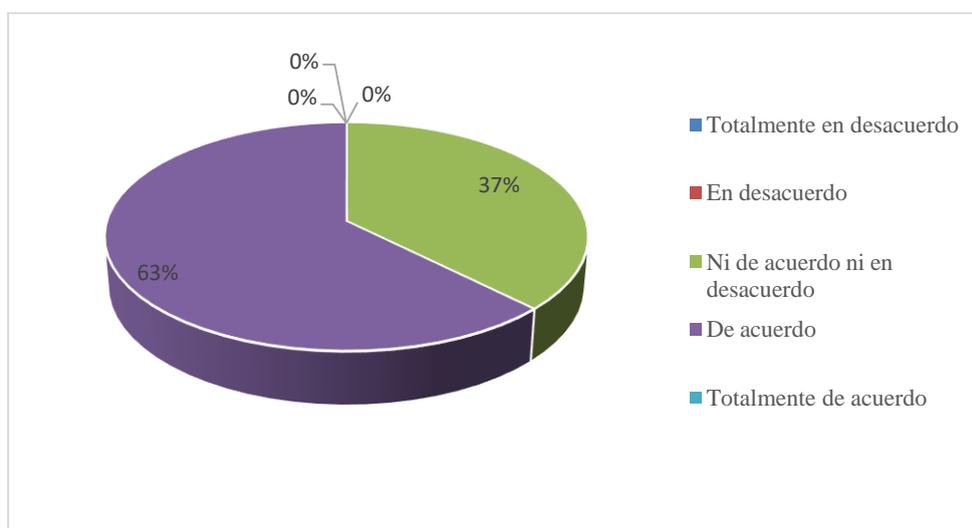


Figura 5: El administrador es un líder

Fuente: Tabla 7

F

Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, el 62% de los colaboradores están de acuerdo sobre el liderazgo de su Administrador, sin embargo, el 38% no está en acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 8

Evaluación de conocimientos

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	25.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00
De acuerdo	6	75.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	8	100.00

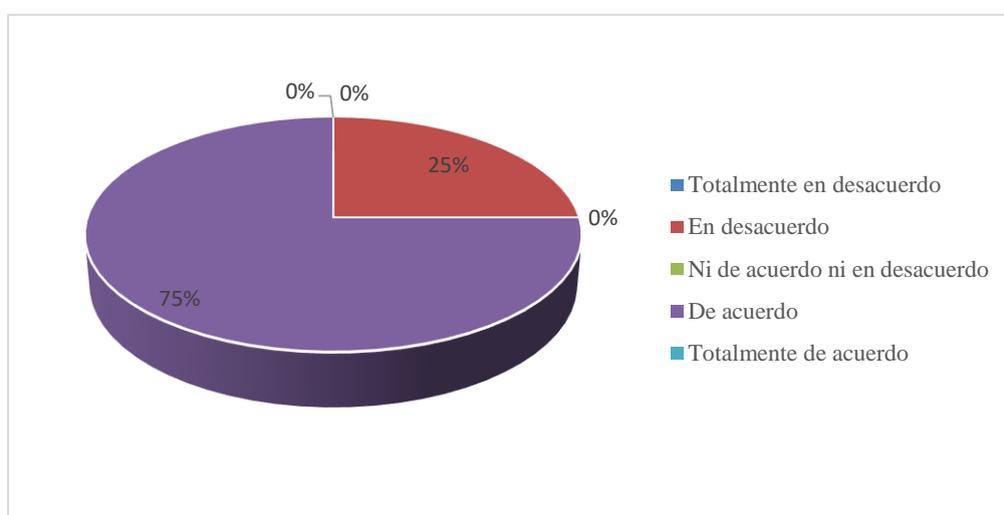


Figura 6: Evaluación de conocimientos

Fuente: Tabla 8

Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, el 75% de los colaboradores están de acuerdo sobre la evaluación de conocimientos, el cual permite una competencia sana entre colaboradores, sin embargo, el 25% no está de acuerdo debido a que temen ser retirados de su trabajo.

Tabla 9

Evaluación de ascensos

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00
De acuerdo	8	100.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	8	100.00

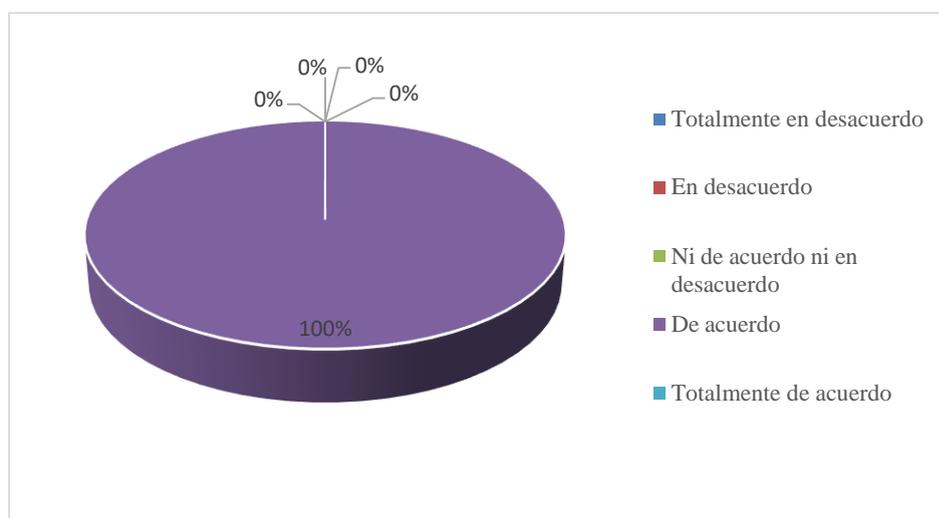


Figura 7: Evaluación de ascensos

Fuente: Tabla 9

F

Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, el 100% de los colaboradores están de acuerdo con las evaluaciones de ascenso, ya que esto permitirá que ellos puedan ocupar otros puestos de trabajo.

Tabla 10

Es necesario las evaluaciones

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	25.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00
De acuerdo	6	75.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	8	100.00

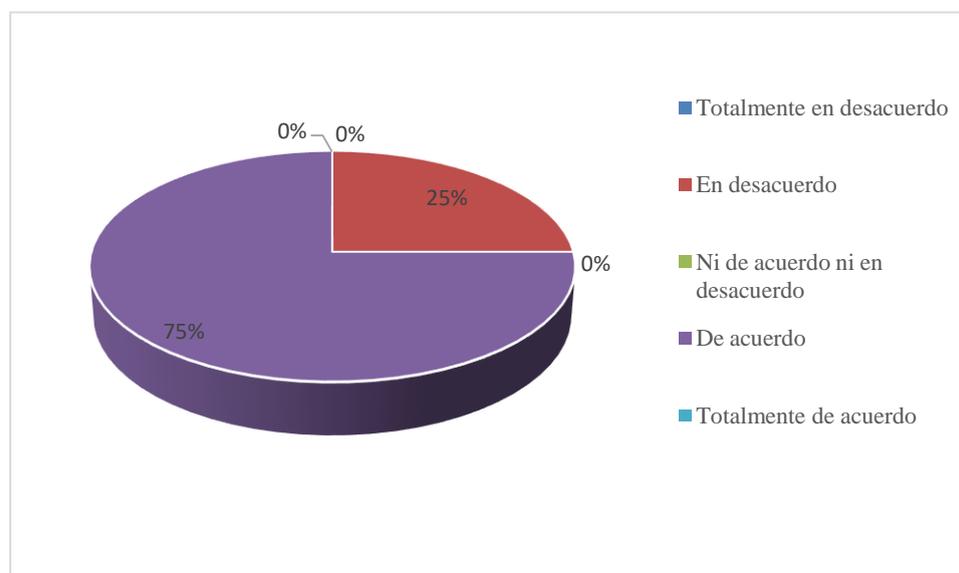


Figura 8: Es necesario las evaluaciones

Fuente: Tabla 10

Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, el 75% de los colaboradores están de acuerdo con las evaluaciones, ya que esto permitirá un ascenso y una competencia sana dentro del ámbito laboral.

- Atención al cliente

Tabla 11

Infraestructura

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	30	13.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	15.00
De acuerdo	150	64.00
Totalmente de acuerdo	20	9.00
TOTAL	235	100.00

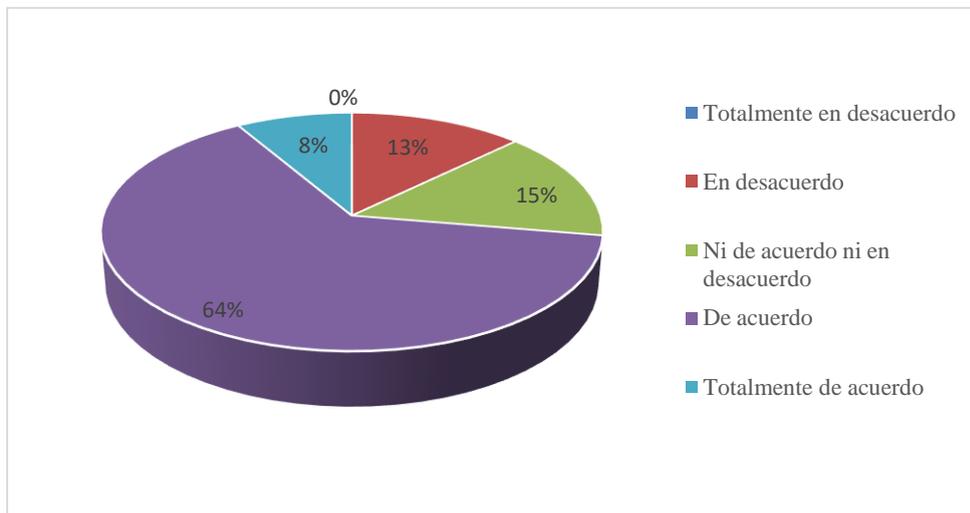


figura 9: Infraestructura

F
 uente
 :
 Tabla
 11
 Inter
 preta
 ción:

De acuerdo a la población encuestada, el 64% de los clientes indican que, si están de acuerdo con la infraestructura de la cooperativa, sin embargo, cabe resaltar que el 30% indica que están en desacuerdo, ya que ellos esperan mucho más de sus expectativas.

Tabla 12

Equipo de atención

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	90	38.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	19.00
De acuerdo	80	34.00
Totalmente de acuerdo	20	9.00
TOTAL	235	100.00

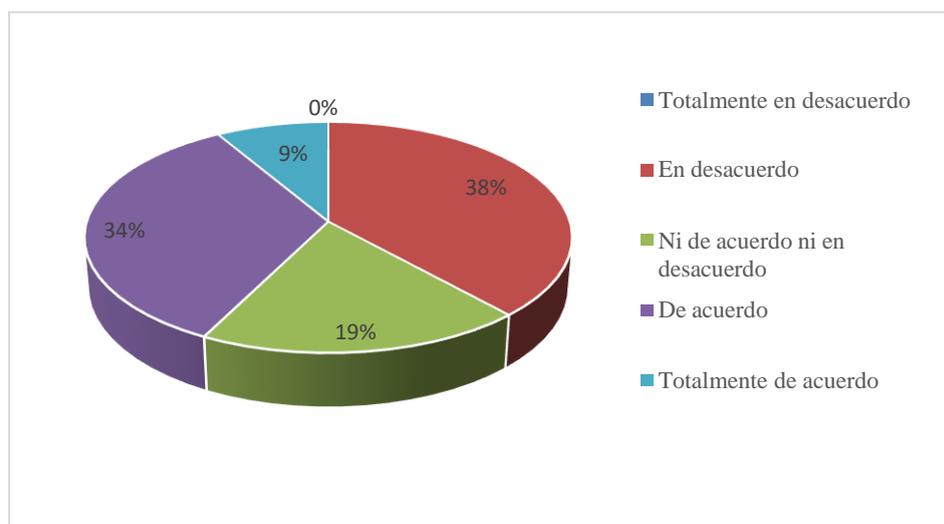


Figura 10: Equipo de atención

F
uente:
Tabla
12

**Inter
preta
ción:**
De
acuer
do a

la población encuestada, el 38% de los clientes indican que están en desacuerdo con el equipamiento de atención, debido que hay días en que se tienen que quedar parados por falta de espacio, y el 9% menciona que está totalmente de acuerdo con el equipo de atención, ya que para ellos el espacio es más que suficiente.

Tabla 13

El personal cumple con lo que promete

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	120	51.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	9.00
De acuerdo	95	40.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	235	100.00

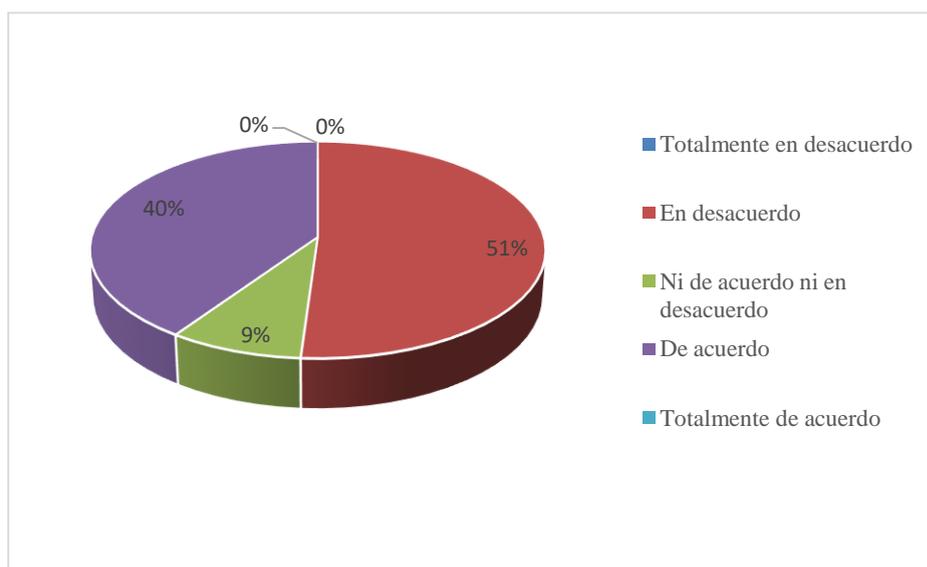


figura 11: El personal cumple con lo que promete

F

Fuente: Tabla 13

Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, el 51% de los clientes indican que están en desacuerdo con las promesas que les hacen los trabajadores de la cooperativa, sin embargo, el 40% indican que si están de acuerdo con lo que se les promete ya que a ellos si se les cumplió.

Tabla 14

El personal demuestra profesionalismo

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	95	40.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	9.00
De acuerdo	120	51.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	235	100.00

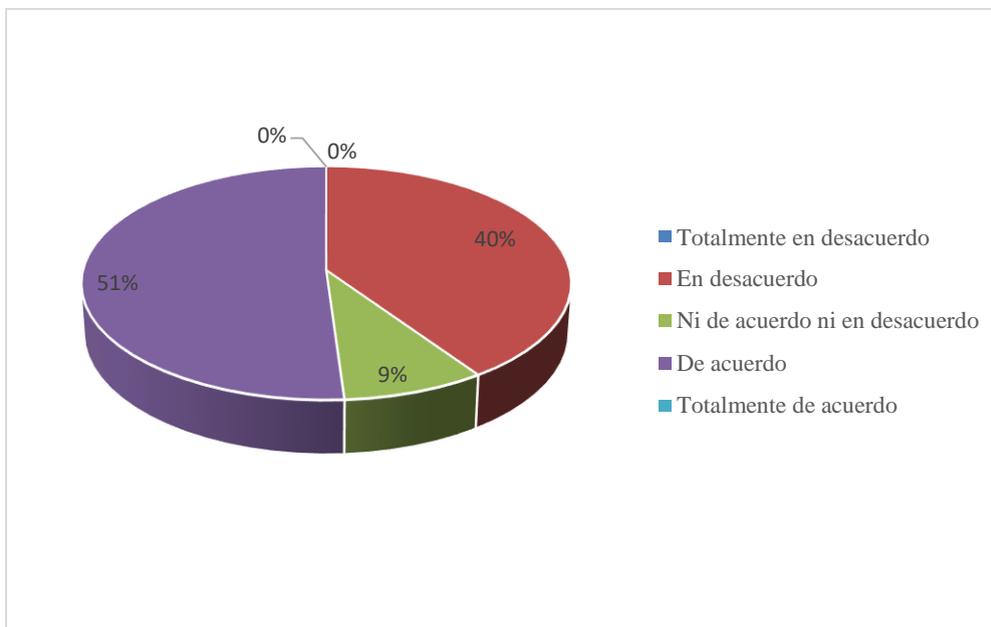


figura 12: El personal demuestra profesionalismo

ón: De acuerdo a la población encuestada, el 51% de los clientes indican que están de acuerdo, con el profesionalismo con el que se les atiende, y el 40% afirma lo contrario que están en desacuerdo.

F

uen
te:
Tab
la
14
**Int
erp
ret
aci**

Tabla 15

El personal es puntual en sus citas

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	40	17.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	26.00
De acuerdo	135	57.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	235	100.00

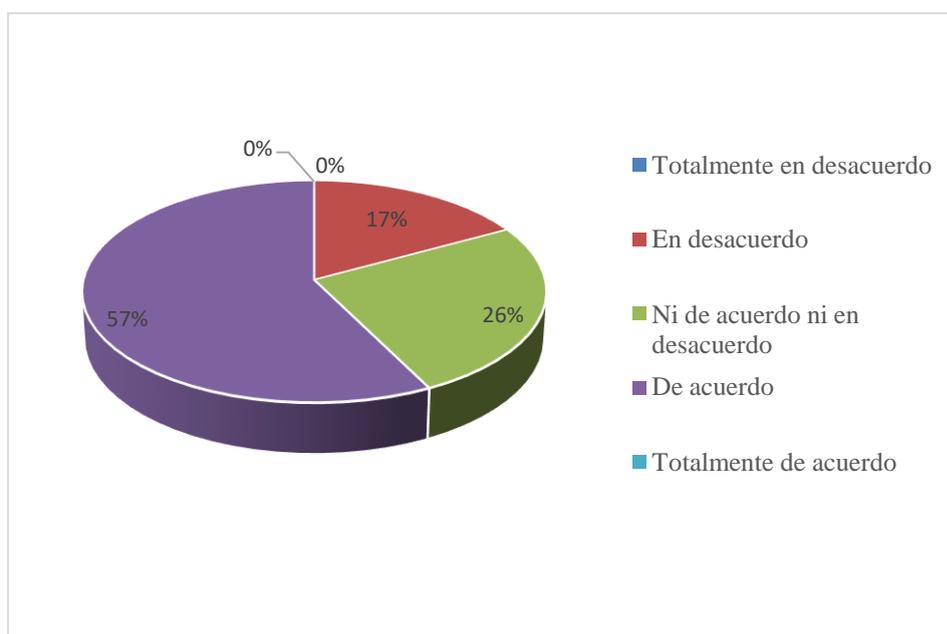


Figura 13: El personal es puntual en sus citas

F

Fuente: Tabla 15

Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, el 57% de los clientes indican que están de acuerdo, con la puntualidad de los colaboradores, y el 17% menciona que están en desacuerdo, puesto en varias ocasiones estuvieron esperando.

Tabla 16

El personal es habiloso en sus operaciones

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	60	26.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	23.00
De acuerdo	120	51.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	235	100.00

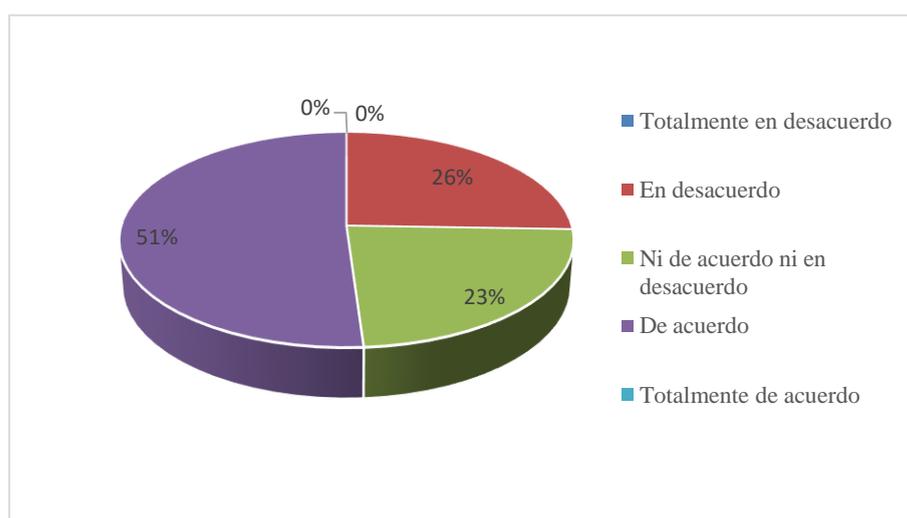


Figura 14: El personal es habiloso en sus operaciones

F
uentes:

Tabla 16

Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, el 51% de los clientes indican que están de acuerdo, con agilidad que tienen los colaboradores al momento de la atención, y el 23% menciona que no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 17

Respeto y cortesía

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	20	9.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	17.00
De acuerdo	120	51.00
Totalmente de acuerdo	55	23.00
TOTAL	235	100.00

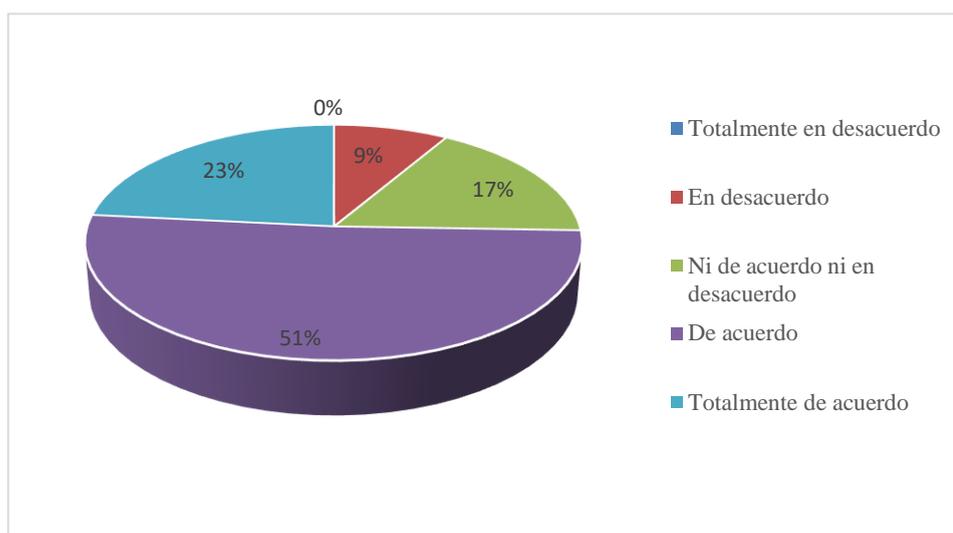


Figura 15: Respeto y cortesía

Fuentes: Tabla 17

Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, el 51% de los clientes indican que están de acuerdo, con el respeto y la cortesía por parte de los colaboradores, y el 9% menciona que están en desacuerdo, puesto que en varias ocasiones no recibieron buen trato.

Tabla 18

Cordialidad desde el primer contacto

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	30	13.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	17.00
De acuerdo	120	51.00
Totalmente de acuerdo	45	19.00
TOTAL	235	100.00

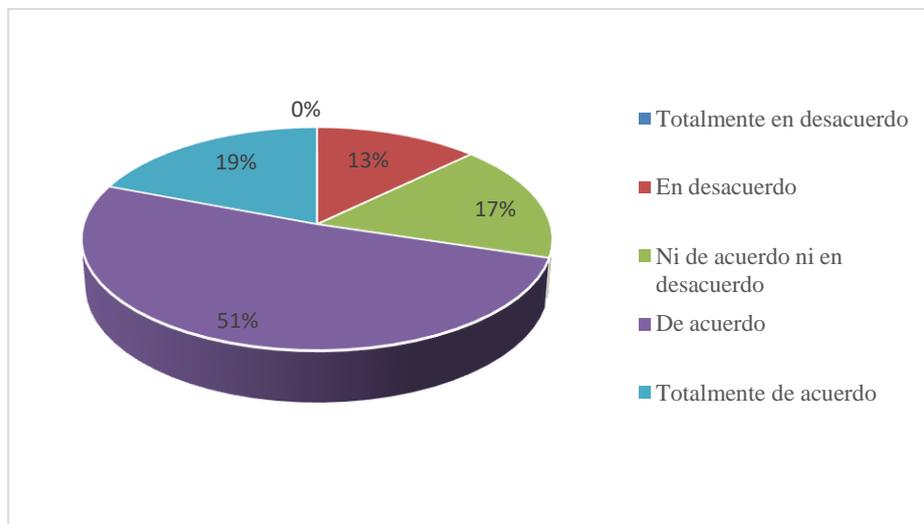


Figura 16: Cordialidad desde el primer contacto

Fuentes: Tabla 18

Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, el 51% de los clientes indican que están de acuerdo, con la cordialidad por parte de los trabajadores, y el 13% menciona que están en desacuerdo, puesto en varias ocasiones no fueron muy bien atendidos.

Tabla 19

Horario de atención

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	33	14.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	17.00
De acuerdo	140	60.00
Totalmente de acuerdo	22	9.00
TOTAL	235	100.00

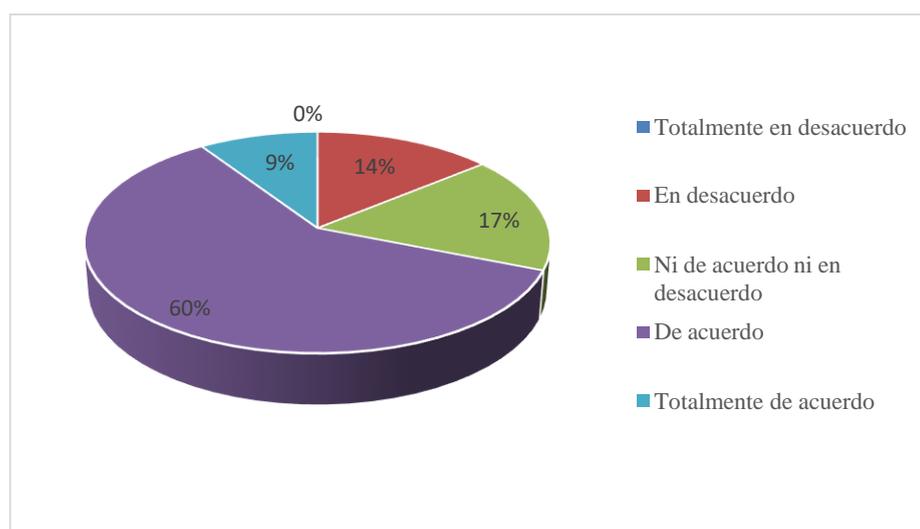


Figura 17: Horario de atención

Fuentes: Tabla 19

Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, el 60% de los clientes indican que están de acuerdo, con el horario de atención de la cooperativa, y el 9% menciona que está totalmente de acuerdo con el horario de atención.

Tabla 20

Se adaptan los servicios a sus necesidades

ITEM	n	%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	21.00
De acuerdo	163	69.00
Totalmente de acuerdo	22	9.00
TOTAL	235	100.00

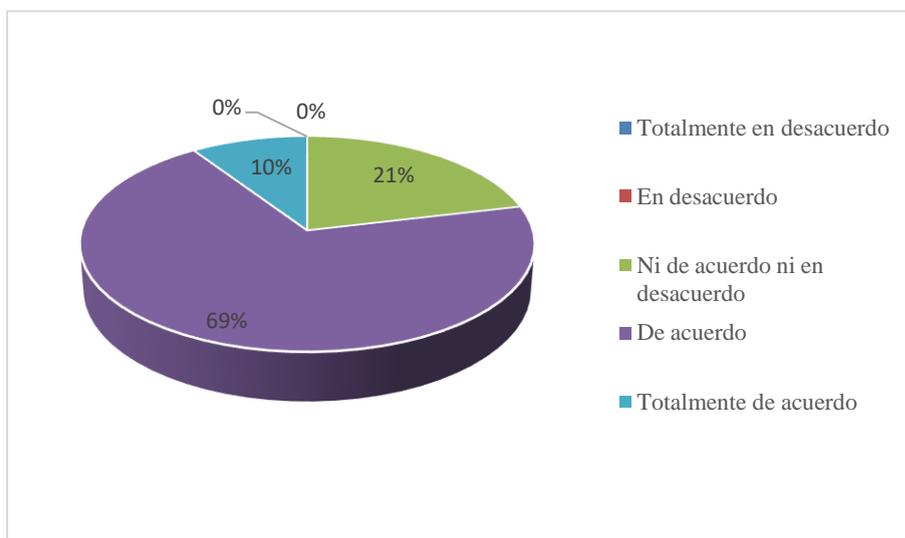


Figura 18: *Se adaptan los servicios a sus necesidades*

entes: Tabla 20

Fu

Interpretación: De acuerdo a la población encuestada, el 69% de los clientes indican que están de acuerdo, con el servicio que brinda la cooperativa porque es acorde a sus necesidades, y el 21% menciona que está ni de acuerdo ni en desacuerdo con los servicios.

5.2 Análisis de Resultados

En la tabla 3 figura 1 denominada, políticas de la cooperativa, se observó que, de todos los trabajadores encuestados de la cooperativa, el 75% conocen la política de la empresa, sin embargo, el 25% están totalmente de acuerdo en saber todo respecto a la política de la empresa.

Según el modelo EFQM en donde hace mención sobre la política, de hecho, es importante que la empresa determine la política de la misma para tener en cuenta como se debe encaminar, de acuerdo a la dimensión Son líneas generales que permiten coherencia y coordinación respecto a sus empleados. (Andia, 2015)

En la tabla 5 figura 2 denominada organización de actividades, se pudo observar que de todos los trabajadores encuestados el 50% indican que, si están de acuerdo con la organización de las actividades realizadas dentro de la cooperativa, sin embargo, un 25% indican que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, aducen que no están interesados con la organización de las actividades, así mismo el otro 25%, mencionan que están totalmente de acuerdo, puesto que conocen sobre la organización.

En la dimensión sobre la planificación es un método que permite ejecutar planes de forma directa. (García, 2018)

En la tabla 8 figura 6 denominado evaluaciones, se observa que, de acuerdo a la población encuestada, el 75% de los colaboradores están de acuerdo sobre la evaluación de conocimientos, el cual permite una competencia sana entre colaboradores, sin embargo, el 25% no está de acuerdo debido a que temen ser retirados de su trabajo. Teniendo cierta similitud al autor (Ayon, 2019), en donde

menciona que una buena educación, conocimiento y respeto de los trabajadores hace diferencia al brindar información a quien lo requiere.

En la tabla 11 figura 9 denominado infraestructura, se puede observar, que el 64% de los clientes encuestados indican que, si están de acuerdo con la infraestructura de la cooperativa, sin embargo, cabe resaltar que el 30% indica que están en desacuerdo, ya que ellos esperan mucho más de sus expectativas.

De otro lado (Zabala, 2020), hace referencia que es importante la comodidad, ya que es una necesidad para una adecuada atención.

En la tabla 13 figura 9 denominado, promesas el 51% de los clientes indican que están en desacuerdo con las promesas que les hacen los trabajadores de la cooperativa, sin embargo, el 40% indican que si están de acuerdo con lo que se les promete ya que a ellos si se les cumplió.

Según (De La Riva, 2018), menciona que se ve reflejado en un trabajo inadecuado y deficiente, se quiere mejorar la calidad, necesitamos saber, cómo está su situación, vale decir, en qué se debe invertir más recursos y esfuerzos y qué capacidades desarrollar o fortalecer para lograrlo.

En la tabla 17 figura 15, denominada, respeto y cortesía, de todos los encuestados el 51% de los clientes indican que están de acuerdo, con la voluntad del personal para poderlo atender con el respeto que se merece el cliente, y el 17% menciona que están en desacuerdo, puesto en varias ocasiones no fueron atendidos con el respeto y la educación pertinente, teniendo cierta coincidencia con (De La Riva, 2018), donde indica que se ve reflejado en las acciones de los colaboradores la manera de prestar atención a un cliente.

En la tabla 18 figura 15 denominada, cordialidad ante el primer contacto, se

observa que el 51% de los clientes indican que están de acuerdo, con la manera como los recibe el colaborador y la puntualidad que tienen, y el 17% menciona que están en desacuerdo, ya que en no pudieron llenar sus expectativas respecto al primer contacto.

Según (Pinedo, 2020), es importante que la calidad de los procesos administrativos sea de manera adecuada, para una mejor atención.

III. CONCLUSIONES

Respecto a la gestión de calidad, las dimensiones que determinan a la MYPE Cooperativa de Ahorro y Crédito Credicoop Arequipa, tenemos política, el cual es importante que todo personal que trabaje dentro de la empresa conozca sobre las políticas establecidas por la empresa, planificación refleja que están organizados en algunos ámbitos para realizar un trabajo en equipo, evaluación implica mantener al personal en constante competencia sana para una mejor atención.

En referencia a la atención del cliente, según las dimensiones que se aplicaron en la cooperativa se tiene elementos tangibles, en donde la infraestructura es un ambiente cómodo y amplio, fiabilidad mide la capacidad de lo que se propone la empresa, capacidad de respuesta, el personal está dispuesto a brindar toda la información el cliente lo requiera, seguridad el personal brinda confianza al cliente de tal manera se siente seguro brindando toda su información, empatía el personal puede escuchar al cliente y si esta sus manos ayudarlo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021								
		Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV				
		Mes				Mes				Mes				Mes				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del Proyecto			x														
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación					x											x	
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación																x	
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor			x	x	x	x	x										
5	Mejora del marco teórico							x				x	x					
6	Redacción de la revisión de la literatura.								x									
7	Elaboración del consentimiento informado									x	x							
8	Ejecución de la metodología				x		x					x	x					
9	Resultados de la investigación												x					
10	Conclusiones y recomendaciones													x				
11	Redacción del pre informe de Investigación.					x									x	x	x	
12	Reacción del informe final																	x
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												x					x
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																	x
15	Redacción de artículo científico																	x

(*) Sólo en los casos que aplique

2. PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
Servicios			
• Uso de Turnitin	5 0.00	2	10 0.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00		120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00		70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00		160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00		50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00		252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			

(*) Se pueden agregar otros suministros que se utiliza para el desarrollo del proyecto.

REGISTRO NACIONAL DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE

(Desde el 20/10/2008)

N° DE RUC.	RAZÓN SOCIAL	FECHA SOLICITUD	ESTADO/CONDICIÓN	FECHA DE ACREDITACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	RESOLUCIÓN / OFICIO DGPE	FECHA DE BAJA / CANCELACIÓN
20600634110	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDICOOP AREQUIPA	21/09/2016	ACREDITADO COMO MICRO EMPRESA	29/09/2016	ACREDITADO	-----	-----


 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 LA CAPACITACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MYPE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOOP AREQUIPA, AGENCIA TARACO, 2020 y es dirigido por Maribel Julissa Centeno Castillo, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: LA CAPACITACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MYPE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOOP AREQUIPA, AGENCIA TARACO, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 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 del correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo julice_28@hotmail.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 Chimbote.

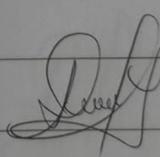
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Edith Nieves Estofanero Mamani

Fecha: 22 de octubre del 2020

Correo electrónico: edithnievese@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Bibliografía

- Albuja, R. y. (2019). *Modelo de Gestión de Calidad para la Dirección Administrativa de la Presidencia de la República del Ecuador*. Ecuador: Universidad Israel.
- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Andia, W. (2015). *Diccionario de Administracion*. Lima: Ediciones Arte & Pluma.
- Ayon, B. I. (2019). *La calidad de sevicio y atencioon al cliente en la oficina especial de Sullana de la institucion financiera Caja Municipoyal de Sullana en el Disrito de Sullana año 2019*. Sullana: Uladech.
- Bellido, W. (2016). *Gestión administrativa y marketing de servicio en la atención al cliente de la Casona Plaza Hotel 2015*. Puno: Univesidad Nacional del Altiplano.
- Besterfield, D. (2009). *Control de Calidad*. Mexico: Pearson Educacion.
- Brown, A. (1992). *Gestion de la Atencion al Cliente*. Madrid: Butterworth.
- Calderon, I. D. (2019). *Gestión de calidad con el enfoque de atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro hoteles de dos estrellas de la ciudad de Juliaca año 2019*. Juliaca: Uladech.
- Castro. (2015). *Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil periodo 2010-2014*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/3501>
- Ccuno, M. (2019). *La gestión de calidad con el enfoque en atención al cliente de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Putina año*

2019. Juliaca: Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Comercio, E. (14 de Noviembre de 2017). Produce: Asi son las cooperativas peruanas.
- Cuasatar, W. (2019). *Modelo de un sistema de gestión de calidad para la Cooperativa de ahorro y credito Santa Aniota LTDA basado en la norma ISO 9001:2015* . Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.
- Cubillos, M. D. (2009). El Concepto de Calidad: Historia, evolución e Importancia para la Competitividad. *Revista de la Universidad La Salle* , 82-86.
- De La Riva, E. (2018). *Liderazgo y gestión de calidad en la administración pública del gobierno local Puno-2018*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Espinoza, V. (2017). *Calidad de atencion como estrategia para la captacion de clientes en el nanco de la nacion de Huamachuco, La Libertad*.
- Garcia, L. (2018). *Planifiacion*. slideshare.
- Guillen, C. (2017). *La atencion al cliente en la imagen institucional de la Cooperativa de Ahorro y Credito "San Jose LTDA". Agencia Huaranda periodo 2017*. Ecuador: Universidad Estatal de Bolivar.
- Hernandez, R. F. (2010). Metodologia de la Investigacion. En R. Hernandez, C. Fernandez, & B. Maria, *Metodologia de la Investigacion* (pág. 152). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernandez, R. F. (2014). Metodologia de la Investigacion 6ta Edicion. En R. & Hernandez, *Metodologia de la Investigacion 6ta Edicion* (pág. 104). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Huerta, Z. (2018). *Gestion de calidad n la satisfaccion del cliente en el Banco de Credito Carabayllo*.

- Lepeley, M. (2001). *Gestion y Calidad en Educacion*. McGraw-Hill Interamericana.
- Lester, R. N. (1982). Control de Calidad y Beneficio Empresarial. En R. N. Lester, *Control de Calidad y Beneficio Empresarial*.
- Lizarzaburu, E. (2016). La gestion de cañidad en Peru: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la version 2015. *Univempresa*.
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atencion al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral* , 25-27.
- Ortiz, M. R. (2020). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente de las MYPE del sector comercio, rubro boticas en el distrito de putina, provincia San Antonio de Putina-2019*. Juliaca: Uladech.
- Palomino, A. (2017). Organizacion y gestion de las asambleas anuales ordinarias. *Panorama Cooperativo*, 5.
- Palomo, R. M. (2019). *Plan de mejora continua de la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rey David Ltda., de la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, periodo 2017*. Ecuador: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.
- Pastor, A. (2019). *Diseño de un sistema de gestion de calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 para la Cooperativa de Shorro y Credito Su,ac Llacta LTDA., de la ciudad de Riobamba para el año 2019*. Ecuador: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.
- Perez, C. (2006). *Calidad Total en la Artencion sl Cliente*. España.
- Perez, J. (2008). *Evaluacion*. Definicion.
- Pinedo, R. K. (2020). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos*

de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito–

Juanjuí, San Martín, 2019. Pucallpa: Uladech.

Sanchez, J. (2020). *Gestion de calidad y la atencion al cliente en las Mype del sector financiero rubro Cooperativas de Ahorro y Credito Distrito Huancane año 2019.* Juliaca: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote.

Udaondo, M. (1992). *Gestion de Calidad.* Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S. A.

Uladech. (2019). Principios Eticos. En U. C. Chimbote.

Velasco, M. (2020). *Gestion de calidad en el area de quirofano en el Hospital basico Naranjito, Guayas, Ecuador, y propuesta de un plan Gerencial de Gestion de Calidad Total, 2020.* Piura: Universidad Cesar Vallejo.

Villacres, V. (2018). *La gestión de calidad y su relación con el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua.* Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.

ANEXOS

ENCUESTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDICOOP AREQUIPA, AGENCIA TARACO

Este cuestionario tiene por objeto conocer su opinión con respecto a su trabajo y a todo lo relacionado con sus necesidades.

Cada pregunta tiene cinco respuestas equivalentes a: **1** totalmente de acuerdo, **2** de acuerdo, **3** medianamente en desacuerdo, **4** en desacuerdo, **5** totalmente en desacuerdo.

VARIABLE GESTION DE CALIDAD

PREGUNTAS	CALIFICACION				
ITEM					
¿Usted está de acuerdo con las políticas de la cooperativa?					
¿Usted está de acuerdo con los lineamientos de la cooperativa?					
¿Usted está de acuerdo con las actividades de la cooperativa?					
¿El administrador cumple con los objetivos planteados?					
¿El administrador es un líder?					
¿Usted está de acuerdo con la evaluación de conocimientos que plantea la cooperativa?					
¿Usted está de acuerdo con la evaluación de ascensos dentro de la cooperativa?					
¿Considera usted necesario las evaluaciones?					

**ENCUESTA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDICOOP
AREQUIPA, AGENCIA TARACO**

Este cuestionario tiene por objeto conocer su opinión con respecto a su trabajo y a todo lo relacionado con sus necesidades.

Cada pregunta tiene cinco respuestas equivalentes a: **1** totalmente de acuerdo, **2** de acuerdo, **3** medianamente en desacuerdo, **4** en desacuerdo, **5** totalmente en desacuerdo.

VARIABLE ATENCION AL CLIENTE

PREGUNTAS	CALIFICACION				
ITEM					
¿Usted está de acuerdo con la infraestructura de la cooperativa?					
¿Usted está de acuerdo con el equipo de atención que tiene la cooperativa (muebles)?					
¿El personal le cumple lo que le promete?					
¿Usted está de acuerdo con el profesionalismo del personal?					
¿El personal es puntual en sus citas?					
¿El personal es habiloso en sus operaciones?					
¿El personal muestra respeto y cortesía con usted?					
¿El personal es cordial con usted desde el primer momento en el que tiene contacto?					
¿Está usted de acuerdo con el horario de atención?					
¿Los servicios que ofrece la cooperativa se adaptan a sus necesidades?					

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

12%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo