

**UNIVERSIDAD CATOLICA LOS
ANGELES CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD CON EL ENFOQUE DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE EN EL RUBRO
VENTA DE TELÉFONOS MÓVILES EN EL DISTRITO DE
TACNA – AÑO 2018**

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

**AUTOR:
BACH. JUAN LUDWING MAQUE GUERRA**

**ASESOR:
MGTR. DIVAN YURI CARI CONDORI**

JULIACA – PERU

2019

JURADO EVALUADOR:

Dr. Juan Mauricio Pilco Churata
Presidente

Dr. Aurelio Francisco Álvarez Gallegos
Miembro

Lic. Adm. Constantino Antonio Paricahua Condori
Miembro

Mgtr. Diván Yuri Cari Condori
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por protegerme e iluminar mi camino para poder culminar mis estudios satisfactoriamente y desempeñar cargos y servir a mi pueblo.

A la universidad Católica de los Ángeles Chimbote por haberme brindado el conocimiento necesario que un administrador requiere a fin de desempeñarme con eficiencia en el campo laboral, así mismo poder realizar la presente investigación.

DEDICATORIA

Con mucho cariño y respeto, a mis padres y demás familiares quienes, con su apoyo y aliento incondicional, me ayudaron a cumplir mi carrera profesional.

A mis amigos por el apoyo que me brindaron para cumplir y culminar mis estudios y sustentar la presente investigación al servicio de la sociedad de Tacna.

RESUMEN

Esta investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental transversal, cuyo objetivo es identificar las características de la gestión de la calidad con el enfoque de atención al cliente en las MYPE en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018. Donde se indica las diferencias de mejoras para atender al cliente en las MYPE, viendo su influencia en las agencias móviles en el distrito de Tacna año, 2019. Una población total 20 MYPE, y su muestra de 20 , se aplicó el cuestionario como técnica la encuesta, obteniéndose estos resultados: el 65 % de trabajadores están en la edad de 31 a 50 años de edad, el 85 % de los encuestados son trabajadoras de sexo femenino, el 50% de trabajadores de las MYPE, tienen estudios superiores no universitarios, el 80% de trabajadores son colaboradores, el 100 % de las MYPE, dijo conocer el termino gestión de calidad, servicio y la técnica en la atención al cliente, además el objetivo de la atención al cliente es generar ganancia para la empresa, un 75 % de las MYPE, indican que está dando regular asistencia por una mala organización de los trabajadores de las MYPE.

Concluyendo: Que la investigación ejecutada cuya denominación es la gestión de la calidad con el enfoque de atención al cliente en las tiendas múltiples de agencias de telefonía móviles en el distrito de Tacna – año 2018. Se ha desarrollado en forma regular, práctica, visitando las MYPE de la localidad con el objeto de mejorar la atención al cliente en la venta de celulares de diferentes marcas, que utilizan los usuarios de Tacna.

Palabras claves: Gestión de calidad, MYPE, atención al cliente.

ABSTRACT

This research is quantitative, descriptive level and transversal non-experimental design, whose objective is to determine the main characteristics, quality management under the focus on customer service in the MSES, and its influence in the category of mobile agencies in the district of Tacna year, 2018. A total population of 20 MSES, and its sample of 20, the questionnaire was applied as the survey technique, obtaining these results: 65% of workers are in the age of 31 to 50 years of age, 85% of the respondents are female workers, 50% of MSME workers, have non-university higher education, 80% of workers are collaborators, 100% of MSES, said they know the term quality management, service and technical customer service, in addition the goal of customer service is to generate profits for the company, 75% of MSES, indicate that regular assistance is being given by a wing organization of the MSES workers.

Concluding: That the research carried out whose denomination is quality management with the focus of customer service in the multiple stores of mobile telephony agencies in the district of Tacna - year 2018. It has been developed in a regular, practical way, visiting the MYPE of the locality in order to improve customer service in the sale of cell phones of different brands, which are used by Tacna users.

Keywords: Quality Management, MSES, Customer Support.

CONTENIDO	
JURADO EVALUADOR	ii
HOJA DE AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIAS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO DE LA INVESTIGACIÓN	vii
INDICE DE GRÁFICOS	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Marco Teórico	10
2.2.1. Ley de la Constitución de las MYPE	10
2.2.1.1. Micro y pequeñas empresas	10
2.2.1.2. Ley N° 30056 SUNAT	11
2.2.2. Importancia	15
2.2.3. Tipos de microempresas	17
2.2.4. Antecedentes legislativos de las micro y pequeñas empresas	18
2.2.5. Normas que reglamentan las micro y pequeñas empresas	22
2.2.6. Modelos de gestión de calidad	25
2.2.6.1. Modelo DEMING	25
2.2.6.2. Modelo Malcolm Badrige	25
2.2.6.3. Modelo EFQM	26
2.3. Marco conceptual	26
2.3.1. Enfoque al cliente	26
2.3.2. Gestión de calidad	27
2.3.3. Gestión	27
2.3.4. Micro empresa	27
2.3.5. Norma ISO 9001	27
2.3.6. Importancia de la micro empresa	28
2.3.7. Objetivo de la gestión	28
III. METODOLOGÍA	29
3.1 Tipo de la investigación	29
3.2. Nivel de investigación	29
3.3. Diseño de investigación	29
3.4. Población y muestra	30
3.4.1. Población	30
3.4.2. Muestra	30
3.5. Operacionalización de las variables	31
IV. RESULTADOS	32
4.1. Resultados	32
4.2. Análisis de resultados	52
V. CONCLUSIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

I. DE LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPE	
N° 1 Edad	32
N° 2 Sexo	33
N° 3 Nivel de instrucción	34
N° 4 Cargo que desempeña	35
N° 5 Tiempo que desempeña	36
II. CARACTERISTICAS DE LAS MYPE	
III. N° 6 Personas que trabajan en la empresa	37
N° 7 Objetivos de atención al público	38
IV. GESTIÓN DE CALIDAD	
N° 8 Conoce el término de buscar la calidad	39
N° 9 Que formas últimas conoce de gestión de calidad	40
N° 10 Problemas en su ejecución de la gestión de empleo	41
N° 11 Formas a medir el desempeño del trabajador	42
N° 12 Buscar la mejora el desempeño del trabajador	43
N° 13 La mejora de atención ayuda alcanzar objetivos y metas	44
V. ATENCIÓN AL CLIENTE	
N° 14 Conoce los términos como atender al comprador	45
N° 15 Aplica la gestión de calidad de atención al cliente	46
N° 16 Menciona que atender al cliente es importante	47
N° 17 Cómo es la atención que brinda al cliente	48
N° 18 Por qué se está dando la mala atención al cliente	49
N° 19 La empresa es eficiente cuando atiende los reclamos al cliente	50
N° 20 Usted tiene mucha paciencia a las diferentes preguntas que la realiza el cliente	51

I INTRODUCCIÓN

Mediante el siguiente informe final de tesis, se analizó el objetivo general de estudio, el efecto producido de la gestión de la calidad y atención al cliente en las MYPE del sector servicio, en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – 2018.

Dávila (2016) en su estudio *“La historia de los teléfonos móviles”* Realizo esta investigación no solo para dar a conocer esta información, si no para que las personas o estudiantes en general tengan interés sobre este tema puedan tomar esta información y obtener algo más de conocimiento sobre el tema. Que el hecho de tener hoy en día un teléfono móvil no ha sido una cosa fácil, si no que ha tenido muchos años de investigación, de victorias y fracasos se ha llegado a tener este medio de comunicación que junto al internet han sido de gran apoyo para enterarse de lo que pasa en otros lugares mucho más alejados de nosotros y de saber las situaciones tanto buenas como malas por las que pasa el mundo y no estar sumidos solamente en nuestro alrededor. Que un teléfono antes de ser solo un aparato para entretenerse en una red social fue un aparato que revoluciono todo el mundo junto con más avances tecnológicos que ha habido durante el tiempo que ahora los vemos como algo normal o cotidiano.

Es así que la evolución del teléfono móvil a través del tiempo ha podido permitir disminuir características en peso y tamaño, desde el primer modelo de celular en 1983 que pesaba 780 gramos, a los últimos y novedosos Smartphone mucho más compactos y con muchas más prestaciones de 11 servicios., con la incorporación de baterías más modernas y pantallas coloridas y buena nitidez, y la operacionalización de software

más familiarizados con el cliente, lo que hacen al teléfono móvil un aparato muy apreciado por las personas.

Se planteó el siguiente problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza la correcta aplicación de atención al cliente en las MYPE, en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – 2018. Nivel descriptivo, no experimental puesto que a medida que se ha avanzado pudo haber algunos cambios ya que las dos variables gestión de calidad y atención al cliente no ha variado y se presenta tal cual en su contexto de las MYPE, que venden equipos teléfonos móviles en el distrito de Tacna - 2018. Es de corte transversal porque se estudió en un espacio de tiempo determinado, donde hubo un inicio y un fin, específicamente en el año 2018.

Es descriptiva porque se describió las principales características de los representantes de las MYPE del sector servicio, rubro agencias móviles, conforme a la realidad, también es necesario conocer que las MYPE, determinen el tipo de marcas de celulares que comercializan. Entre las marcas de celulares que las MYPE comercializan tenemos: Samsung, Huawei, Nokia, Alcatel, BlackBerry, Lenovo, LG, Sony, Sony Ericsson, ZTE, Motorola. La atención al cliente varía entre: 3 a 6 trabajadores laborando, no todas brindan un buen servicio, esto se debe a un desconocimiento en la importancia que tiene la atención al cliente o por falta de asesoría en la implementación de las herramientas de gestión de calidad y las agencias de venta de teléfonos, la mayoría están situadas en la parte céntrica de nuestra ciudad de Tacna, en las principales avenidas transitables de nuestro distrito, tales como la Av. Bolognesi, Av. Patricio Meléndez, Calle Zela. En tal sentido se planteó el problema general.

¿Conocer las características de la gestión de la calidad con el enfoque de atención al cliente en las MYPE en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018? Con sus respectivos problemas específicos a. ¿Cómo son las características de las MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018? b. ¿Conocer las características de los conocimientos de los empresarios de las MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018? c. ¿Cómo son las características de las dificultades de los empresarios de las MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018? d. ¿Cómo son las características de la mejora de rendimiento de las MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018?

Finalmente se formuló el objetivo general Identificar las características de la gestión de la calidad con el enfoque de atención al cliente en las MYPE en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018. Con sus respectivo objetivos específicos a. Determinar las características de la MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018 b. Conocer las características de los conocimientos de los empresarios de la MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018 c. Identificar las características de las dificultades de los empresarios de la MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018 d. Determinar las características de la mejora de rendimiento de las MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018

La investigación se justificó por conveniencia porque nos ha permitido conocer y evaluar el nivel de competitividad que deben tener bajo el rubro venta de celulares en el distrito de Tacna, a fin de conseguir su reconocimiento y desarrollo de las MYPE. Lo cual apertura un conjunto de oportunidades en el manejo de los negocios, donde debe primar la calidad de la gestión que cada propietario o dueño del negocio le ponga al mismo, a fin de obtener los beneficios esperados. La relevancia social de la investigación aportará conciencia hacia los clientes para que se involucren y pueden optar en elegir con mayor cuidado la MYPE que mejor le convenga; además respecto a la relevancia institucional mi investigación me permitirá sustentar y poder obtener mi título profesional de Licenciado en Administración. Por su parte mi investigación fortalecerá a las MYPE y fomentará a otros investigadores a poder utilizar como antecedente para sus investigaciones ya que aportará información de la problemática que aqueja a las MYPE del rubro elegido para la investigación sin dejar de lado la variable que es fundamental para el crecimiento de las MYPE de venta de teléfonos móviles.

Las motivaciones que han generado para ejecutar la investigación es: Conocer las MYPE en la ciudad de Tacna, La Ley N° 28015 (2003) Las Micro Empresas y su desarrollo, sus características, tipos de MYPE existente en esta ciudad, su importancia, sus objetivos, el régimen laboral al que pertenecen sus derechos fundamentales y finalmente el crecimiento de las MYPE en Tacna. La metodología del trabajo de investigación tiene como diseño descriptivo, nivel cuantitativo y tipo no experimental; lo cual se determinó aplicando la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos; con una población de 20 MYPE. La investigación queda delimitada desde la perspectiva temática por las dos variables gestión de la calidad en

atención al cliente en las MYPE, del distrito de Tacna - 2018. Una de las limitantes fue el recojo de la información en la aplicación del cuestionario de las encuestas a los representantes de las MYPE, puesto que se resisten a responder o se encuentran laborando en sus locales de venta, otra limitante considero en el desarrollo del trabajo de investigación, relacionado a lo económico, puesto que es auto financiado por el estudiante.

II REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la Investigación

Pachacutec (2013) En su investigación “Caracterización del financiamiento, la capacitación y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta de equipos informáticos del mercado internacional Túpac Amaru del distrito de Juliaca – Provincia de San Román, periodo 2013 - 2014” . La investigación fue descriptiva para lo cual se consideró una población de 26 de 30 MYPE de una población de 30 MYPE del sector comercio y rubro mencionado, para lo cual se aplicó una encuesta de 40 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a los empresarios: El 90% son adultos, el 10% son jóvenes, el 83% son del sexo masculino, el 87% tienen estudios superiores universitario completa, el 50% son convivientes y el 78% son profesionales. Respecto a las características de las MYPE: El 77% están en el rubro y sector hace más de 3 años, el 100% afirman que su empresa es formal, el 57% tienen 1 trabajador permanente, el 37% no tiene ningún trabajadores eventual. Respecto al financiamiento el estudio arroja los siguientes datos: El 70% recibieron créditos financieros de entidades bancarias o cajas de ahorro, el 30% de entidades no formales o no bancarias y el 23% no solicito financiamiento, en el año 2013 el 73% fue a corto plazo y el 23% no solicito financiamiento, en el año 2014 el 73% fue de corto plazo y el 77% lo invirtió en capital de trabajo. Respecto a la capacitación: El 57% no recibieron capacitación para el otorgamiento del crédito. Por otro lado el 73% considera que la capacitación como empresario sí es una inversión y el 93% manifestaron que la capacitación sí es relevante. Respecto a la rentabilidad: El 80% considera que el financiamiento otorgado no ha ayudado a mejorar la rentabilidad de los negocios en los dos años el 97% manifestaron que la capacitación a sus trabajadores si ha ayudado a mejorar la rentabilidad de los

negocios, el 87% manifestaron que la rentabilidad en los últimos 2 años no mejoró la situación de los negocios y el 93% manifestaron que la rentabilidad no mejoro para nada en los dos últimos años.

Santander (2013) menciona: “Estrategias para inducir la formalidad de la MYPE de la industria gráfica-offset por medio de la Gestión competitiva, objetivo principal: determinar si la competitividad puede ser usada como una estrategia de acceso a la formalidad, cuyo resultado en el Perú más del 98% de las empresas son micro o pequeñas empresas, predominando las microempresas, para el 2010 la MYPE empleaba a 1197,963 trabajadores. Se mantiene una relación entre el crecimiento de la MYPE y el desarrollo económico del país, a pesas de ello aún no se le ha otorgado el reconocimiento necesario a la capacidad productiva de la MYPE; La SUNAT, el OSCE, entre otros; dictan y promueven políticas públicas orientadas a la mejora de la competitividad y promoción de acceso a la formalidad para la MYPE, que van desde la implementación de un régimen especial tributario laboral, asesorías, planes de negocio, programas de gestión, capacitaciones, premios, bonificación y preferencia al contratar con el Estado y diferentes estrategias” (p.75).

Conclusión: No están siendo utilizadas por los empresarios estas diferentes formas de trabajo para lograr resultados óptimos con relación al negocio en sus tiendas comerciales atendidas con personal preparado para las ventas.

Ríos (2015) define: “En su estudio de investigación titulado: Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios, rubro restaurantes, del distrito de Huanchaco año 2014. Planteó el objetivo

General de Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios. Llego a los siguientes resultados:

El 65% de representantes son de sexo masculino, El 35% de los representantes legales de las MYPE encuestadas su edad fluctúa entre 35 a 44. El 60% los representantes legales de las MYPE encuestadas predomina la instrucción superior universitaria completa, El 50% el tiempo en años predomina de 5-7 años, El 90% de las MYPE son formales. El 95% de número de trabajadores permanentes representa la MYPE. El 45% la finalidad por la que se formó la MYPE fue para generar ingresos para solventar los gastos familiares. El 50%. Los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda, es la buena atención. El 85% creen que la gestión de calidad es importante para la empresa. El 75% respondieron que la calidad es uno de los factores principales para generar utilidad. El 80% de los representantes legales encuestados, respondieron que los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado. El 85% de los representantes legales de las MYPE encuestadas dijeron que si consideran que el servicio que brindan es de calidad. El 60% de los representantes legales de las MYPE encuestadas, respondieron que su capital social asciende de 11000 a 15000. Concluye que: Los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa. Lo cual se representa en un 60%. El tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, el 90% de las MYPE son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%. Del

estudio realizado se concluye que el 50% d los representantes legales o gerentes de las MYPE en el distrito de Huanchaco, afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención” (p.21).

Rodríguez (2016) En su investigación: “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE en los servicios de venta de electrodomésticos en el distrito de Juanjui, año 2016”. La investigación ha sido con método no experimental porque se llevó a cabo sin operar premeditadamente las variables, observándolas tal como fueron mostradas dentro de su contexto. Fue descriptiva y se escogió una muestra de 6 microempresas, aplicando un cuestionario de encuesta de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, para lo que posteriormente se obtuvieron los datos siguientes: De los representantes legales de las MYPE el 66.7% oscilan de 31 a 50 años, son de sexo masculino 83.3%, el 66.7% tienen grado de Profesional Universitario. De la Empresa el 100.0% de las MYPE son formales. El 50.0% de las MYPE de las empresas poseen más de 4 años de permanencia en el mercado, Menos de 10 empleados permanentes es de 100.0%, y menos de 10 trabajadores eventuales es de 100.0%. El 100.0% de las MYPE afirmaron que la gestión de calidad ayudara a mejorar el funcionamiento y rendimiento de los negocios. En su gran mayoría, las MYPE ha usado las técnicas del Benchmarking al 66.7%. La conclusión más significativa obtenida de este estudio De la Empresa el 100.0% de las MYPE son formales, El 50.0% de las MYPE las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, El 100.0% de las MYPE afirma que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

2.1. Marco teórico

2.2.1. Ley de la constitución de las MYPE

2.2.1.1. Micro y pequeñas empresas

Se define a los micro y pequeñas empresas de la unidad económica, que operan como persona natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y/o prestación de servicios, complementada en la legislación vigente.

Características de las MYPE son las siguientes:

- a) Por el número total de trabajadores.
- b) Por Niveles de ventas anuales.

Importancia de la MYPE en la economía.

Las MYPE han adquirido un papel preponderante en la economía peruana ya que aquí encontramos al 98% de las empresas del Perú. Estas aportan el 42% del PBI y emplean a casi el 80% de la población económicamente activa. Esto lo comprobamos fácilmente ya que actualmente nos topamos cada 5 minutos con un negocio o una persona ofreciendo diversos servicios. Este es el sector más importante ya que además genera ingresos para la población. Ahora también se le considera como motores generador de descentralización ya que gracias a su flexibilidad puede adaptarse a todo tipo de mercado es por eso que está presente en todas las regiones del Perú aunque la gran mayoría esta aun centrada en lima. Además la MYPE ha aportado a la elevación del índice de

emprendedores en el Perú, llegando a ser el país más emprendedor ya que de cada 100 peruanos, el 40% es emprendedor, mientras que en otros países el índice promedio es del 9%.

Silupu (2011) define que: Las MYPE en una organización formada por humanos, hombres y mujeres, que están dedicadas a ejercer actividades económicas en el mercado comercial, con tiendas vendedoras de diferentes artículos que necesitan las personas que las adquieren por su necesidad personal o familiar que puede ser: aparatos electro domésticos, movilidades como: autos, motocicletas, bicicletas, celulares de diferentes marcas, equipo multimedia computadoras e inmobiliarias para vivir cómodamente y mantener una buena calidad de vida” (p. 4).

2.2.1.2. Ley N° 30056 SUNAT

Panibra (2013) menciona que: En el diario el peruano ha sido publicado con fecha del 02 de julio 2013, la Ley N° 30056, donde se incorpora una infinidad de cambios a varias leyes de la tributación, situación laboral y otros cambios, que a continuación se detalla.

1. Cambia las atenciones burocráticas.
2. Promueve creación de empresas.
3. Autoriza formar empresas comunales.
4. Buena atención por el vendedor.
5. Inculca buena atención al comprador.
6. Menciona el respeto entre vendedor y comprador.

7. Simplificación administrativa a todo nivel.
8. Mejores servicios municipales en los servicios públicos y todas las obras públicas de mejora de la infraestructura.
9. Calificación inmediata de los proyectos urbanos y de construcciones de obras.
10. Agilización de obras con impuestos,
11. Impulso a la mejora productiva y al crecimiento de empresas.
12. Monitoreo y asesoramiento a los comerciantes.
13. Calificación a los empresarios.
14. Evaluación a las MYPE.
15. Asocia a las empresas nuevas.

Síntesis e interpretación:

Colaborador.

Se cambia el Decreto Legislativo N° 973 reduciendo el régimen de cobro anticipado de los impuestos a las ventas aprobando que los hombres y mujeres, que aprueben o sujetarse a esta disposición, que tenga bienes, servicios varios y convenio para ejecutar las construcciones estará sujetos al IGV anticipado por convenio inmediato y que en esta ley ha cambiado bastante en vista que lo anterior fue bastante burocrático todos los trámites a realizarse.

De igual forma se cambia la Ley del Impuesto a la Renta relacionado a ejecutar la contabilidad considerando todos los ingresos brutos en forma anual de tercera categoría, ídem los requisitos para la reducción de los

tributos de gastos en perfiles de proyectos de investigación e innovación tecnológica que tengan directa relación con la empresa conforme a lo establecido por su reglamento, también normando los requisitos mínimos de las MYPE, estén aptos para tener un crédito tributario, para sus gastos de capacitación de sus trabajadores, empleados y servidores sin exceder sus gastos anuales contabilizados.

También, se cambia el Decreto Legislativo 937, Ley del Nuevo y último Régimen Único Simplificado, teniendo en cuenta que las empresas puedan acogerse cuando cumplan con los requisitos mínimos establecidos para su cumplimiento en la presente normatividad.

En su conclusión, se envié a la SUNAT todas las administraciones del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) creado por Decreto Supremo 008-2008-TR. Y deben inscribirse en el REMYPE en forma obligatoria y tendrán derecho a la amnistía por tres meses a partir de su registro o inscripción con relación a las sanciones o infracciones nominados en los numerales 1, 3, 5 y 7 del artículo 176 y el numeral 9 del artículo 174 del TUO del Código Tributario cuando cumplan en arreglar o solucionar una infracción ocurrida.

En lo laboral

También se cambia el “TUO de la Ley de Promoción de la MYPE” que fuera aprobado por “Decreto Supremo 007-2008-TR” que a partir de esta fecha se llamará “Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial”, teniendo el objeto de crear y

establecer la normatividad para propulsar la competitividad, formalizaciones y progreso permanente de las micro, pequeñas y medianas empresas “MIPYME”

Características de las micro y pequeñas empresas:

Decreto Ley N° 1086 (2013) menciona: “La MYPE en un concepto jurídico de ser termina de acuerdo a dos parámetros, el número de sus trabajadores y el monto de sus ventas, posee las siguientes características” (p.11).

Decreto Ley N° 1086 (2013) incrementa que: “La MYPE como unidad económica suele estar constituida por personas naturales y muchas veces es una empresa familiar. Es importante destacar que actualmente dan empleo a más de la mitad de la población económicamente activa, y poseen diferencias marcadas no solo en las actividades en las que se desempeñan sino también en su cadena productiva, ubicación geográfica o el tipo de trabajadores empresarial debido al aporte que otorgan a la economía” (p.13). Así mismo las MYPE deben reunir las siguientes características recurrentes:

Cuadro N° 1
Características de las microempresas

MICROEMPRESA	
Número de trabajadores	De uno (1) hasta (10) trabajadores inclusive
Ventas anuales	Hasta el mono máximo de 150 Unidades impositivas tributarias

Fuente: Características de la micro y pequeñas empresas (2008), (Grafico). Recuperado de www.sunat.pe

2.2.2. Importancia

Sánchez (2004) menciona: El micro y pequeñas empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional las MYPE brindan empleo a 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del PBI. Es indudable que la MYPE abarcan varios aspectos de la economía de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país (p.128).

Conforme las MYPE van creciendo, nuevas van apareciendo. Esto dinamiza nuestra economía. Debido a que la mayoría desaparece en menos de un año; las que sobrevivan este ciclo se volverá cada vez más mano de obra y portaran con mayores tributos al Estado.

Según el Ministerio de Producción (2015) menciona: “La tasa de emprendedores es alta en el Perú, cada año se apertura una buena cantidad de nuevos negocios, microempresas, o pequeñas empresas esto debido a la necesidad generada por el desempleo, poca oferta laboral de las empresas consolidadas, sin embargo aún estamos lejos de ser un País que promueva condiciones de competencia, los emprendedores en su mayoría comerciantes enfrentan problemas tales como la incapacidad de gestión, desconocimiento del negocio y mercado, los ingresos no son acorde con las expectativas y desarrollo empresarial basado todo en el empirismo, desconocimiento de modernas estrategias administrativas para ganar mayor

participación en el mercado y permanecer a fin lograr objetivos de éxito.”

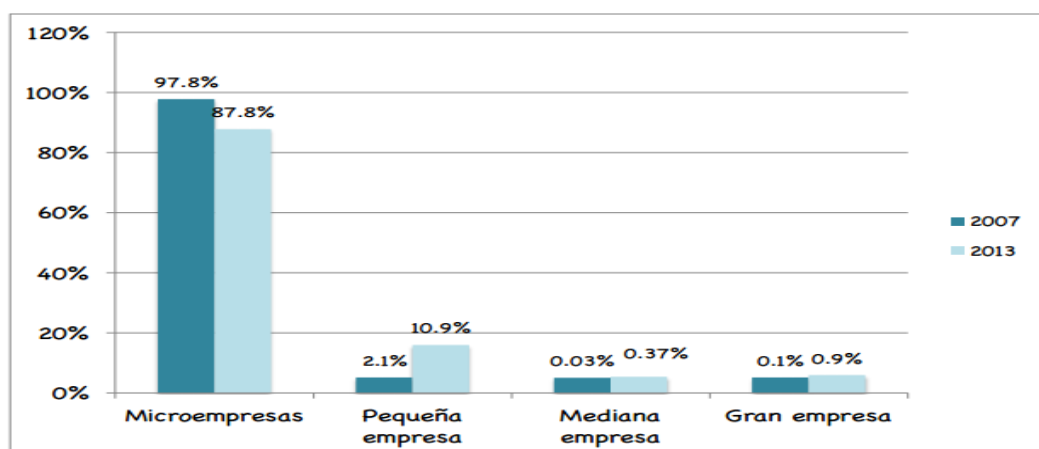
(p.21)

Cuadro N° 2

Matriz de transición (2015)

En 2015					
En 2016	Microempresas	Pequeñas	Medianas	Grandes	Total
Microempresas	34,078	3,891	120	250	38,399
Pequeñas	313	388	26	87	814
Medianas	5	3	0	5	13
Grandes	8	2	0	17	27
Total	34,404	4,284	146	359	39,193

Fuente: Las MYPE en cifras (2015) [grafico] Recuperado www.produce.gob.pe
Empresas Analizadas, según estrato empresarial (2015)



Fuente: Las MYPE en cifras (2015) [grafico] recuperado de www.produce.gob.pe

2.2.3. Tipos de microempresas

Toledo (2014) en su tesis distingue tres tipos de microempresa que se distinguen básicamente, por el tipo de población involucrada, sus activos y su capacidad de generación de ingreso: de subsistencia, de acumulación simple, y de acumulación ampliada o micro-tope.

Microempresa de subsistencia

Toledo (2014) sostiene que: “Se considera microempresa de subsistencia a las que en su ejercicio subsisten con baja productividad, cubriendo únicamente el consumo inmediato. La microempresa de subsistencia es la más difundida en Latinoamérica y reúne la mayor cantidad de problemas sociales, en el caso del Perú: el subempleo y la evasión tributaria” (p. 28).

Microempresa de acumulación simple

Toledo (2014) sostiene que: Se clasifican como microempresas de acumulación a las que generan ingresos que cubren los costos sin otorgar al empresario una rentabilidad suficiente para realizar nuevas inversiones, usualmente una microempresa que inicia sus actividades se ubica dentro de este grupo (p. 29).

Microempresa de acumulación ampliada

Salvador (1996) en su Tesis afirma: Son microempresas de acumulación ampliada las que poseen una productividad elevada que les

permite realizar nuevas inversiones para mejorar la empresa. Se caracterizan por invertir en innovación tecnológica y trabajadores especializados incrementando así su eficiencia (p.60).

2.2.4. Antecedentes legislativos de las micro y pequeña empresa, enfoque normativo

Entre los antecedentes legislativos que sientan las bases al actual concepto de MYPE se encuentran:

Decreto Ley 21435 “Ley de pequeña empresa del sector privado” (24/02/1976)

Siendo el primer cuerpo normativo que definió a la pequeña empresa de acuerdo al monto de sus ventas en base a Sueldos Mínimos Vitales (SMV) y determinando un régimen de promoción que incluía un sistema tributario preferencial e incentivos. Una de las particularidades de este Decreto Ley es el establecer que al superar el límite de SMV la pequeña empresa perdería los beneficios que la ley le concede.

Decreto Ley 21621

Emitido en 1976, dispone la creación de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL). Se emite este Decreto Ley en el afán de diferenciar al patrimonio proveniente de la persona natural al de la persona jurídica. Hoy en día esta diferenciación ha sido superada, pues la MYPE es

constituida por cualquier tipo societario: una persona jurídica, una sociedad o una EIRL.

El Decreto Ley 23189, (19/07/1980)

Establece a la pequeña empresa como ente unipersonal o EIRL, la cual será dirigida por su propietario quien ejercería las veces de trabajador. Esta norma establece el parámetro máximo de 10 trabajadores para actividades de producción y 5 para servicios; además fija como límite máximo de ingresos los 100 SMV para la pequeña empresa industrial y 50 SMV para la actividad comercial. Finalmente se establece un régimen tributario especial y un fondo de promoción.

Decreto Ley 23310 (10/1978)

Este Decreto Ley introdujo varias modificaciones al Decreto Ley 21435.

Ley 23407 “Ley general de industrias” (05/1982)

Determina el nuevo límite en las ventas de la pequeña empresa igual a 720 SMV de la provincia de Lima. Esta norma exonera a la pequeña empresa industrial del pago de impuestos de alcabala y revaluación de activos fijos.

Ley 24062 “Ley de la pequeña empresa industrial” (01/1985)

Amplía a 1500 SMV el límite anual de ventas y se crea un nuevo fondo de promoción con el pago de un aporte.

Decreto Legislativo 705 (08/11/1991)

Que determinaba como microempresa a la empresa que poseía un propietario- trabajador con un límite máximo de 10 trabajadores y un valor anual de ventas no mayor de 12 Unidades Impositivas Tributarias (UIT); mientras que la pequeña empresa no debía superar el poseer 20 trabajadores y 25 UITs en ventas. Esta ley otorga relevancia a la MYPE, por ser capaz de dar empleo a la mano de obra no calificada.

Ley 28015 “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa” (03/07/2003)

Establece el concepto actual de MYPE y mantiene su vigencia en algunos artículos que no fueron modificados por sus sucesoras. Más adelante se realizará una comparación de sus criterios para calificar a la MYPE. Esta norma de la simplificación administrativa de los trámites burocráticos para formar grupos de comerciantes formalizados ante la ley está sujeto a cumplir ordenadamente a pagar el tributo diferenciado especial.

Normas actuales y diferenciar los cambios interesantes

Hoy en día los documentos normativos con relación para la MYPE existen varias normas de creación y funcionamiento para su prosperidad,

por eso debemos analizar la normativa de la Ley 28015, el Decreto Legislativo 1086 y su reglamento.

- Las formas diversas para entrar al mercado.
- Directivas que promuevan las participaciones activas de la MYPE en la adquisición de productos para el estado tienen su bonificación correspondiente.
- Los documentos mencionan nuevas formas para identificarse y registrarse de las MYPE.
- Otras formas de pertenecer a la situación laboral y también a la tributación.

Caroy (2010) sostiene que: La normativa de promoción de la micro y pequeña empresa define a este sector según dos parámetros: nivel de ventas y cantidad de trabajadores. Sin embargo, como se señaló, estos parámetros han sufrido variaciones a partir de septiembre de 2008, con la actual Ley MYPE, Decreto Legislativo 1086 (p.66).

También que el Decreto Legislativo 1086 menciona que: solamente hace una valoración de las formas de las MYPE, y no varía la conceptualización planteada.

Gamero (2010) analiza que: El decreto legislativo 1086 no alcanza a incorporar ningún mecanismo efectivamente promotor para el desarrollo competitivo de este sector. Salvo un potencial cofinanciamiento de la seguridad social (salud y pensiones) para el conductor y los trabajadores, la dación de esta norma se convirtió en el medio para extender el alcance del

Régimen Laboral Especial (RLE) más allá del ámbito de la microempresa compuesta de 2 a 9 trabajadores (p. 259).

2.2.5. Normas que reglamentan las micro y pequeña empresa.

Leyes actuales de la MYPE, son normativas a un régimen tributario especial de acuerdo a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), son las siguientes que a continuación se detalla:

- NUEVO RUS (Régimen Único Simplificado)
- RER (Régimen Especial de Renta)
- Régimen General de Renta

Aclaremos cada uno en que consiste:

NUEVO RUS (NRUS)

El NRUS apoya a los aportantes de la MYPE debiendo cumplir todas las obligaciones para cancelar los tributos teniendo en cuenta sus formalidades. Deben estar inmersos las personas naturales con tiendas, que tengan establecimientos pequeños al servicio de la sociedad con domicilio legal y realizan alguna actividad comercial y que generen servicios personales o de la empresa.

- Son requisitos para acogerse al NUEVO RUS:
- Contar con ingresos brutos totales en forma anual anuales no más de S/. 360,000 (Trescientos sesenta mil nuevos soles); o ingresos mensuales que no superen los S/. 30,000 (Treinta mil nuevos soles).
- Contar con una sola tienda.

- No exceder de S/. 70,000 (Setenta mil nuevos soles) en activos fijos.

Las adquisiciones de compras para ejecutar la actividad no deben pasar el monto mensual de S/. 30,000 (Treinta mil nuevos soles) ni la cifra anual de S/. 360,000 (Trescientos sesenta mil nuevos soles).

- Están prohibidas a acogerse a este régimen quienes desarrollan actividades de transportistas de carga, organizadores de espectáculos públicos y los dueños de las agencias de viajes, turismo, ni otros mencionados por la SUNAT.

El RER

Es un régimen tributario dirigido a todas las personas o contribuyentes de tercera categoría dedicado a las actividades comerciales en el mercado de ventas y que tengan un establecimiento, donde producen invierten su capital económico mediante el trabajo, pagando por contrata u otra modalidad a sus servidores y se puede calcular mediante el registro de compras y ventas por el empresario, quien debe aportar 1.5% de los ingresos netos cada mes.

Régimen general de renta

El régimen general del impuesto a la renta es el observado por la LIR. El impuesto a la renta de tercera categoría, antes definido, es gravado en el régimen general, por tanto, los empresarios deben aportar sus impuestos por realizar actividades comerciales y empresariales en un mercado definido, estable y permanente.

Decreto legislativo N° 1269 que crea pago del tributo obligatorio de la MYPE

Establece en forma obligatoria el Régimen MYPE Tributario - RMT que comprende a los pagantes a los que se refiere el artículo 14° de la Ley del Impuesto a la Renta, domiciliados en el país; siempre que sus ingresos netos no superen las 1700 UIT en el ejercicio gravable.

Son aplicables al RMT las disposiciones de la Ley del Impuesto a la Renta y sus leyes reglamentarias, en lo no previsto en el presente decreto legislativo, sin objeción alguna.

Personas no comprendidas

No son afectos y comprendidos en RMT todos los que cometan faltas en cualquiera de los siguientes supuestos ejecutados:

- Tengan vinculación, directa o indirectamente, en función del capital con otras personas naturales o jurídicas; y, cuyos ingresos netos anuales en conjunto superen el límite establecido para los efectos del presente inciso, el reglamento del presente decreto legislativo señalará los supuestos en que se configura esta vinculación.
- Tengan y sean sucursales, agencias o cualquier otro establecimiento permanente en el país de empresas unipersonales, sociedades y entidades de cualquier naturaleza constituidas en el exterior.
- Hayan obtenido en el ejercicio gravable anterior ingresos netos anuales superiores a 1700 UIT.

- En el caso que los sujetos se hubieran encontrado en más de un régimen tributario respecto de las rentas de tercera categoría, deberán sumar todos los ingresos, de acuerdo al siguiente detalle, de corresponder:
- Del Nuevo RUS deberán sumar el total de ingresos brutos declarados en cada mes.
- Todos los empresarios están obligados a aportar sus pagos como tributación necesaria.

2.2.6. Modelos de gestión de calidad

2.2.6.1. Modelo Deming

Deming (2010) menciona; La gestión de calidad Deming es un conjunto de medios de gestión y materiales para generar económicamente productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente. La implantación de este sistema necesita de la cooperación de todo el personal de la organización, desde el nivel gerencial hasta el operativo. Según la óptica de Edward Deming, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca (p.11).

2.2.6.2. Modelo Malcolm Baldrige

Periañez (1999) sostiene: Es la aparición de este modelo sucede a raíz y consecuencia de la invasión masiva de los productos japoneses en los mercados americanos. Especialmente en latino américa, el

Premio de Calidad Malcolm Baldrige es el mayor reconocimiento a escala nacional que puede recibir una compañía estadounidense por su excelencia empresarial, y aunque comparte gran parte de los elementos y criterios del Premio Deming, este premio pone mayor énfasis en la satisfacción del cliente, los resultados conseguidos y la motivación de los empleados en la organización (p.19).

2.2.6.3. Modelo EFQM modelo europeo de excelencia empresarial

EFQM (1995) sostiene que: Este modelo es la base principal para el Premio Europeo de la calidad y tiene como base la siguiente interrogante “La satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleados y el impacto en la sociedad se consiguen por medio del Liderazgo, en Política y Estrategia, Gestión del Personal, Recursos y Procesos, que llevan finalmente a la excelencia en los Resultados Empresariales (p.79).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Enfoque al Cliente

El propósito más latente dentro del enfoque al cliente están las necesidades y expectativas que este tiene con el fin de cumplir los objetivos de conseguir la satisfacción. Este enfoque se lo debe destinar tanto al cliente interno como externo.

2.3.2. Gestión de calidad

Cook (2016) sostiene que: Gestión de la calidad La calidad, no se limita al cumplimiento de ciertos estándares (normas técnicas) que permitan calificar un producto o servicio como bueno o malo. Va mucho más allá, y hasta puede ser entendida como una filosofía empresarial.

2.3.3 Gestión.

Es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades laborales que los gestores deben llevar a fin de lograr los objetivos de la empresa.

2.3.4. Micro empresa

Las MYPE es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, abarca de 1 a 10 trabajadores con un nivel de ventas anuales de 150 UIT.

2.3.5. NORMA ISO 9001

Es un método de trabajo que permite mejorar la calidad y satisfacción del consumidor. La ISO 9001:2008, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

2.3.6. Importancia del micro empresas

El micro y pequeñas empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía y su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal.

2.3.7. Objetivo de la Gestión

El objetivo fundamental del proceso de gestión es proporcionar altos niveles de calidad en los procesos, en los productos o en los servicios. La gestión permite mejorar los niveles de calidad tanto en productos como en servicios, orientado a la satisfacción de necesidades,

III METODOLOGÍA

3.1. Tipo de la investigación

Sánchez Y Reyes (2006) Manifiesta que tiene como objetivo la descripción de los fenómenos a investigar. Según nuestra problemática del proyecto el tipo de investigación a emplear es tipo descriptivo, necesaria porque el trabajo solamente se restringe a especificar lo primordial de la única variable de las MYPE en estudio.

3.2. Nivel de investigación

Fernández & Díaz (2012), la investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación con la única variable, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer la consecuencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer secuencia causal que explique por qué las suceden o no de una forma determinada. De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos que persigue es cuantitativa, en razón que para su elaboración se cimentará en la recolección de datos a través de encuestas y cuestionarios aplicada a los representantes de las empresas MYPE para investigar con el fin de alcanzar la medición a través de datos cuantificables.

3.3 Diseño de investigación

Hernández (2010), Diseño es no experimental porque se realizó sin manipular liberadamente la variable, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto. Diseño no experimental ya que el trabajo no se va a dedicar hacer experimentos dentro de las MYPE.

Esquema:



M: Muestra

O: Observación de la Muestra.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Se utilizó una población total de 20 MYPE del rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – 2018.

3.4.2. Muestra

Se utilizó una muestra de 20 MYPE del rubro venta teléfonos móviles en el distrito de Tacna – 2018, con la técnica del sondeo aleatorio, para luego sistematizar, llevar a los cuadros e histogramas y su interpretación de resultados finalmente.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	CRICTERIOS DE VALORACIÓN
1. Variable (1) Gestión de la Calidad	1.1. Características de la MYPE	- Edad (1) - Género (2) - Instrucción (3) - Desempeño (4) - Edad (5) - Personas (6) - Objetivo (7)	Ordinal
	1.2. Conocimiento de los empresarios	- Conocimiento (8) - Terminología (9) - Técnicas (10)	Nominal
	1.3 Dificultades de los empresarios	- Dificultades (11)	Nominal
	1.4 Mejora de rendimiento	- Contribuye (12) - Propuestas (13)	Nominal
2. Variable (2) Atención al cliente	2.1. Servicio al cliente	- Conocimiento ventas (14) - Servicio de calidad (15) - Servicio de atención (16) - Trabajadores (17)	Nominal
	2.2. Cliente	- Consideración (18) - Responde rápidamente (19) - Paciencia (20)	Nominal

IV RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1
Edad de los representantes de las MYPE

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
18 a 30 Años	7	35%
31 a 50 años	13	65%
51 a más años	0	00%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

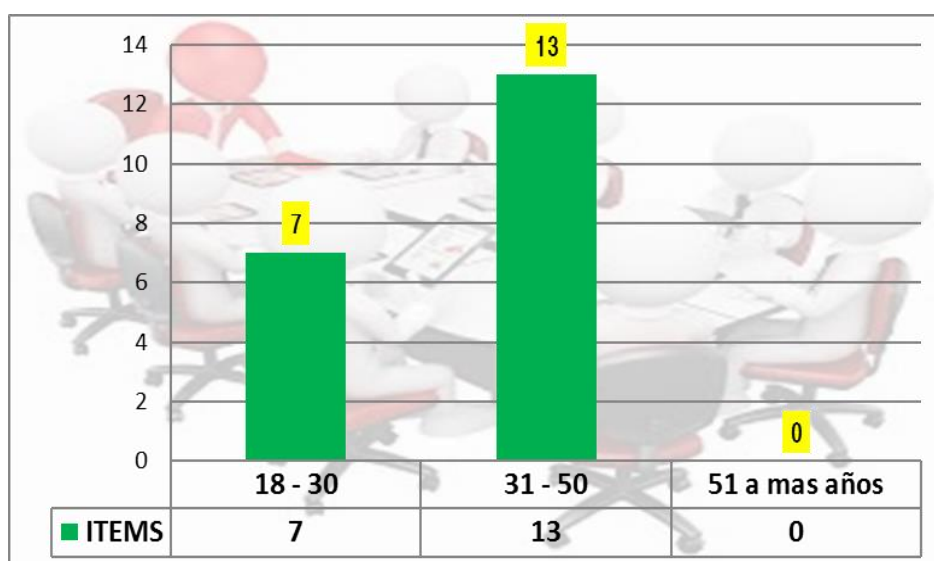


FIGURA 1: Edad de los representantes de las MYPE.

FUENTE: Tabla 1

INTERPRETACIÓN: Se ve que del total El 65% de los dueños de las MYPE tienen edad promedio entre 31 a 50 años, el 35% tiene de 18 a 30 años de edad.

Tabla 2

Género de los representantes de las MYPE.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Masculino	3	15 %
Femenino	17	85%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

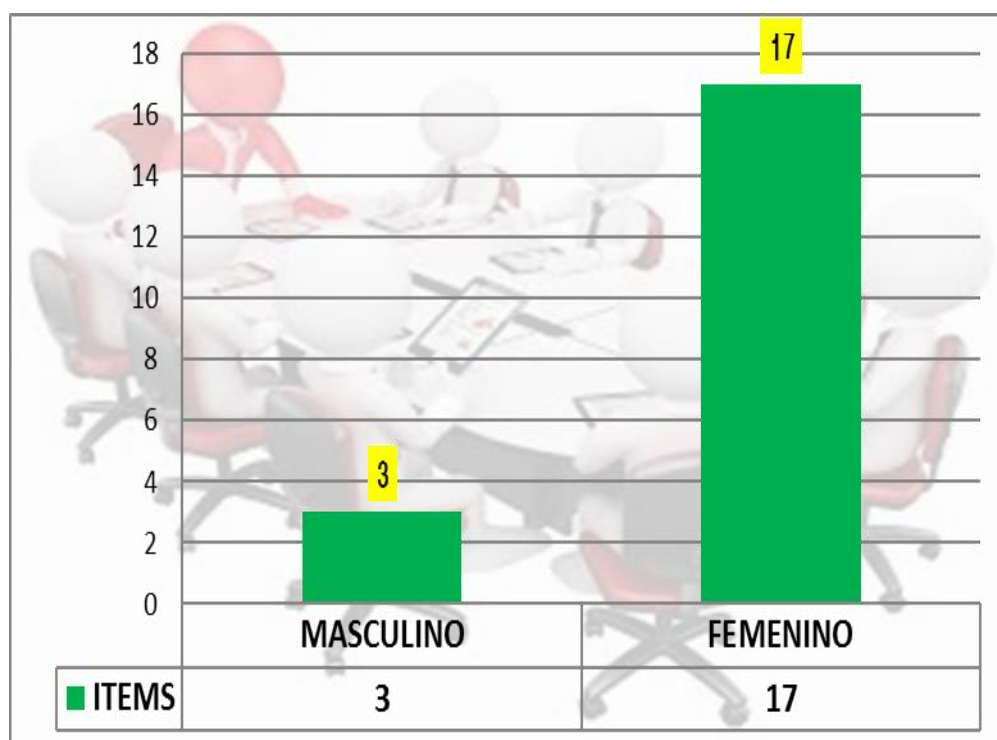


FIGURA 2: Género de los representantes de las MYPE.

FUENTE: Tabla 2

INTERPRETACIÓN: Se observa que el 65% son mujeres y un 15% son varones los representantes de las MYPE de Tacna.

Tabla 3

Nivel de instrucción de los representantes de las MYPE.

Grado de instrucción	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Sin instrucción	0	00%
Educación secundaria	8	40%
Superior no Universitario	10	50%
Superior Universitario	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

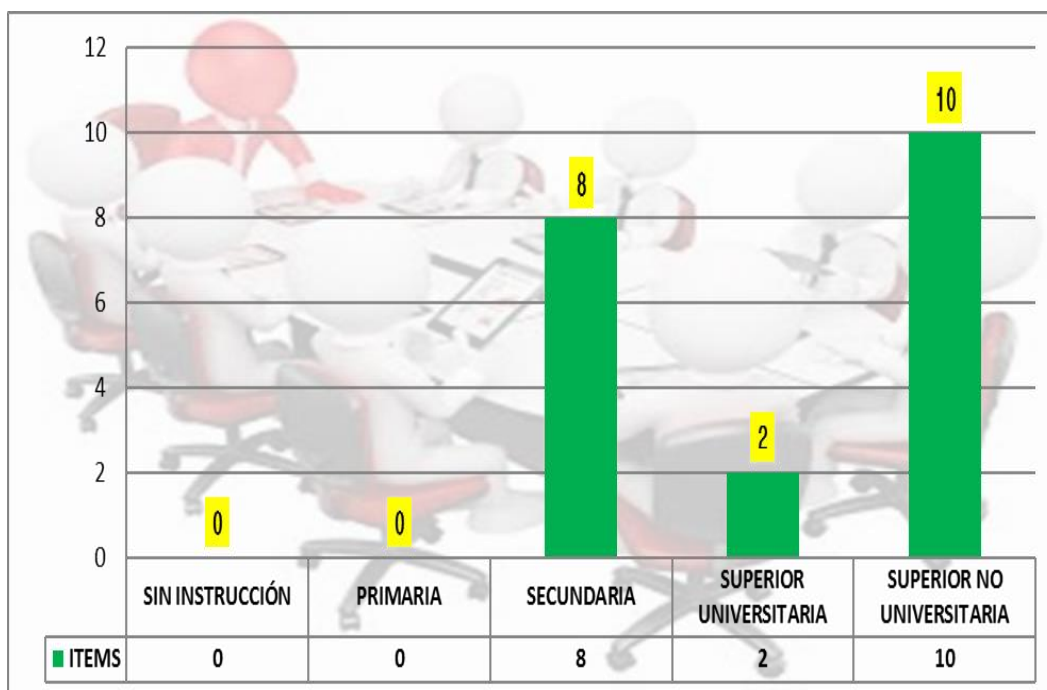


FIGURA 3: Nivel de Instrucción de los representantes de las MYPE.

FUENTE: Tabla 3

INTERPRETACIÓN: Vemos que el 50 % de los administradores de las MYPE tienen Educación no universitaria, 40 % con secundaria y un 10% con educación Superior.

Tabla 4

Cargo que desempeña los representantes de las MYPE.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Dueño	2	10%
Administrador	2	10%
Colaborador	16	80%
Promocionista	0	0
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

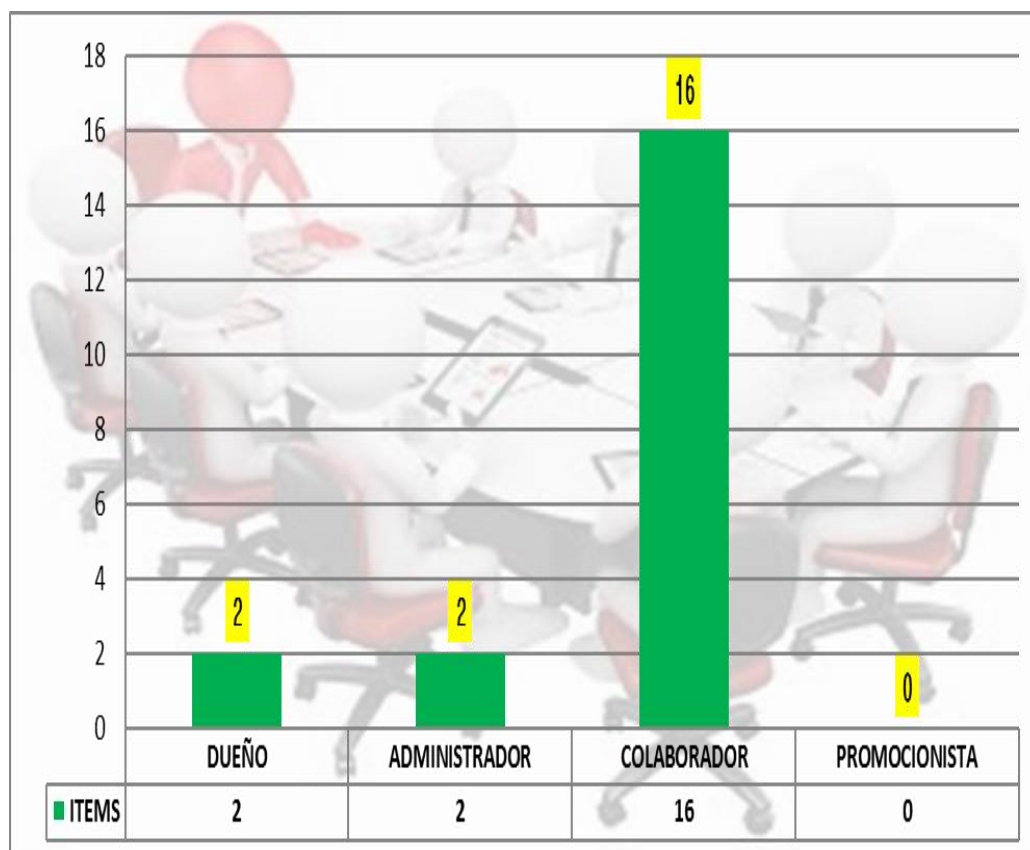


FIGURA 4: Cargo que desempeña los representantes de las MYPE.

FUENTE: Tabla 4

INTERPRETACIÓN: Se nota que del total el 80% de los gerentes de las MYPE son solo colaboradores y el 20% entre dueño y administrador.

Tabla 5

Tiempo que desempeña el cargo los representantes de las MYPE.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
0 a 3 años	6	30%
4 a 6 años	13	65%
7 a más años	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

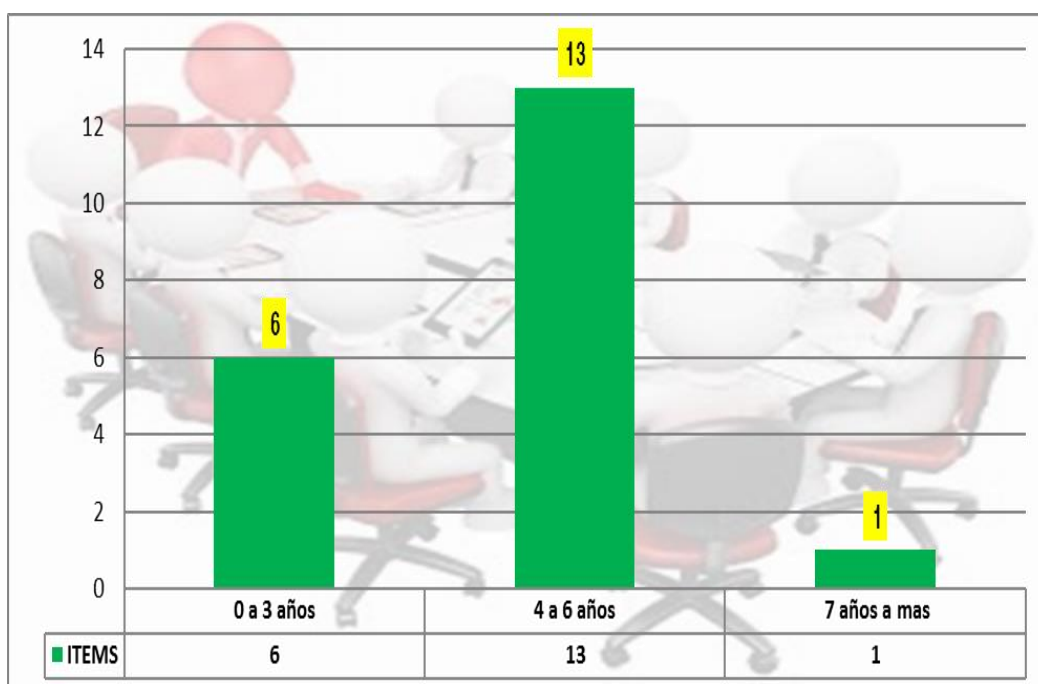


FIGURA 5: Tiempo que desempeña en el cargo los representantes de las MYPE.

FUENTE: Tabla 5

INTERPRETACIÓN: Visualizamos del total el 65% de los dueños de las MYPE tienen tiempo de desempeño en el cargo más de 4 a 6 años y el 30 % más de 7 años y un 5% de 0 a 3 años.

Tabla 6

Personas que trabajan en la Empresa

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Familiares	2	10%
Personas no familiares	4	20%
Colaboradores	14	70%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

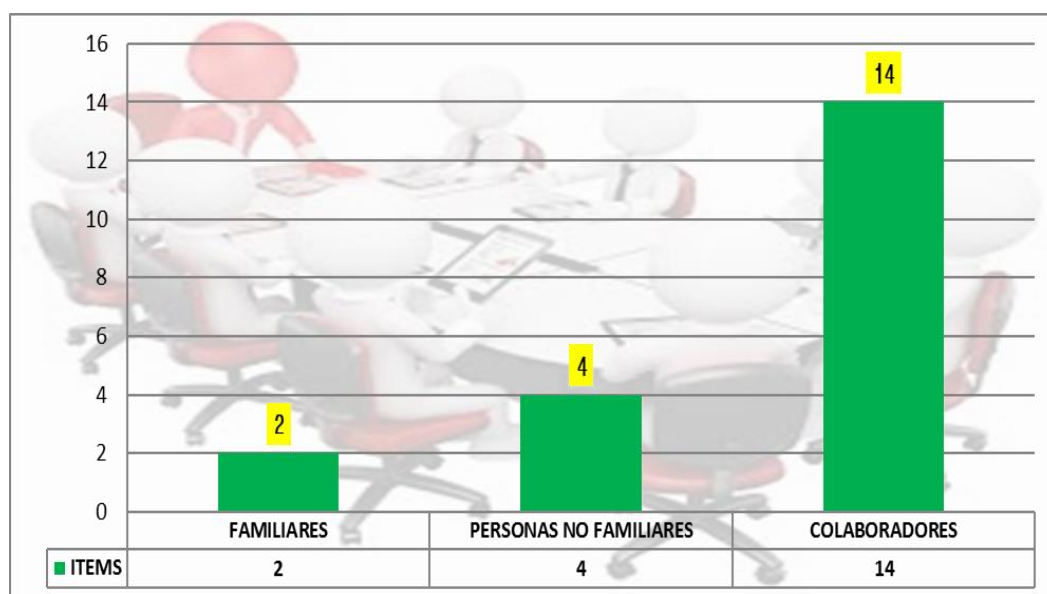


FIGURA 6: Personas que trabajan en la Empresa.

FUENTE: Tabla 6

INTERPRETACIÓN: Diferenciamos que del total de las personas que laboran el 70% son colaboradores y el 10% son familiares que trabajan en las MYPE del distrito de Tacna.

Tabla 7
Objetivo de atención al cliente.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Generar ganancias	20	100%
Subsistencia	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

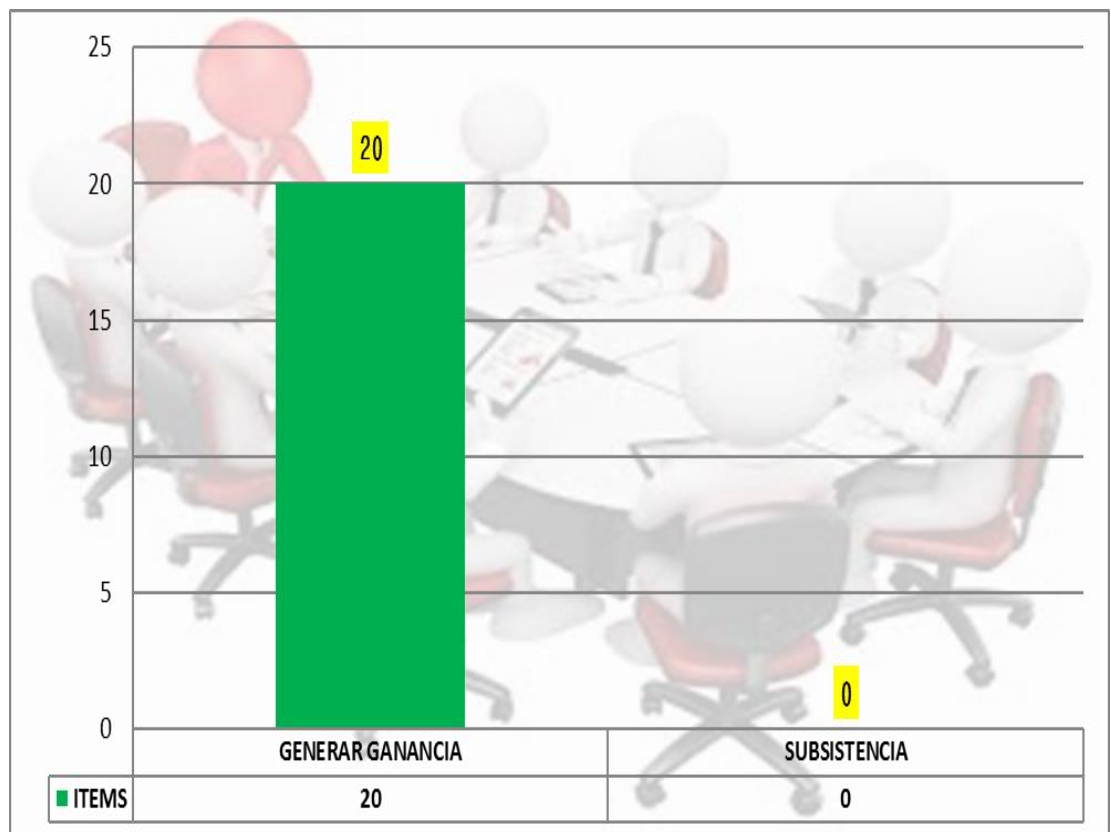


FIGURA 7: Objetivo de atención al cliente.

FUENTE: Tabla 7

INTERPRETACIÓN: Se diferencia que del total el objetivo de atención al cliente es el 100% que indica se creó para generar ganancias.

Tabla 8

Conoce el término de gestión de calidad

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Si	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

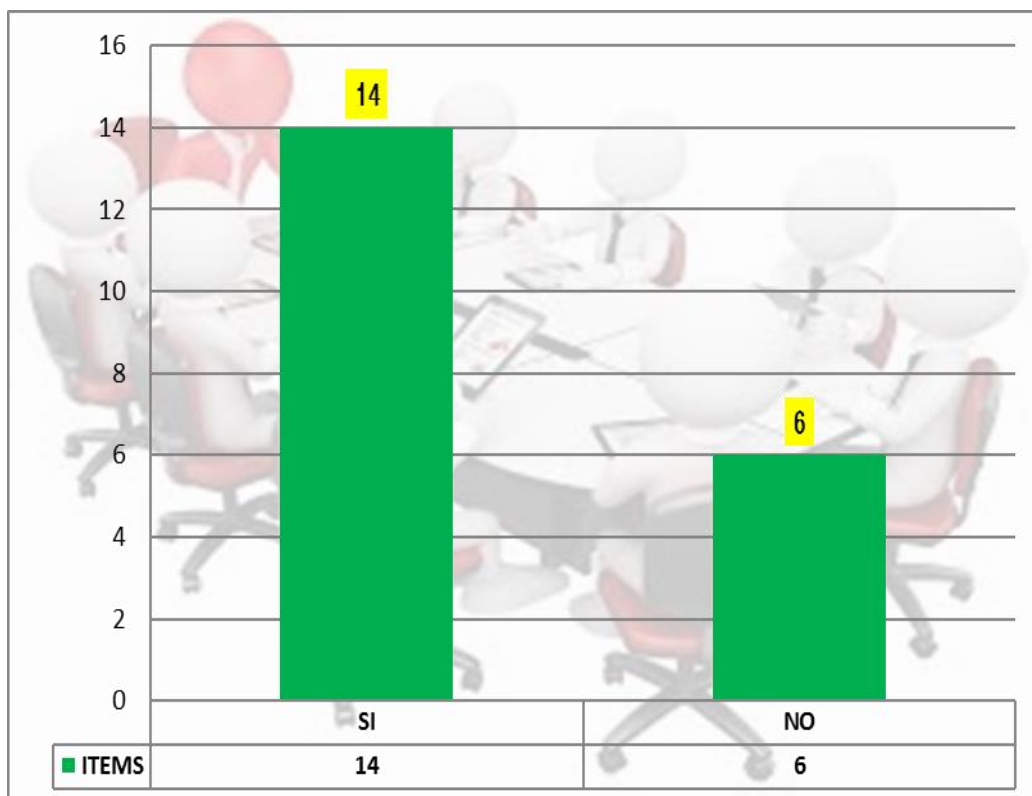


FIGURA 8: Conoce el término de gestión de calidad.

FUENTE: Tabla N° 8

INTERPRETACIÓN: Visualizamos que del total, los representantes si conocen un 70% el termino gestión de calidad y un 30% indica que no conoce gestión de calidad en las MYPE de Tacna.

Tabla 9

Que terminología moderna de la gestión de calidad conoce usted

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Benchmarking	0	0%
Red corporativa	0	0%
Empowerment	0	0%
Outsourcing	0	0%
Las 5 S.	1	10%
Atención al cliente	19	90%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

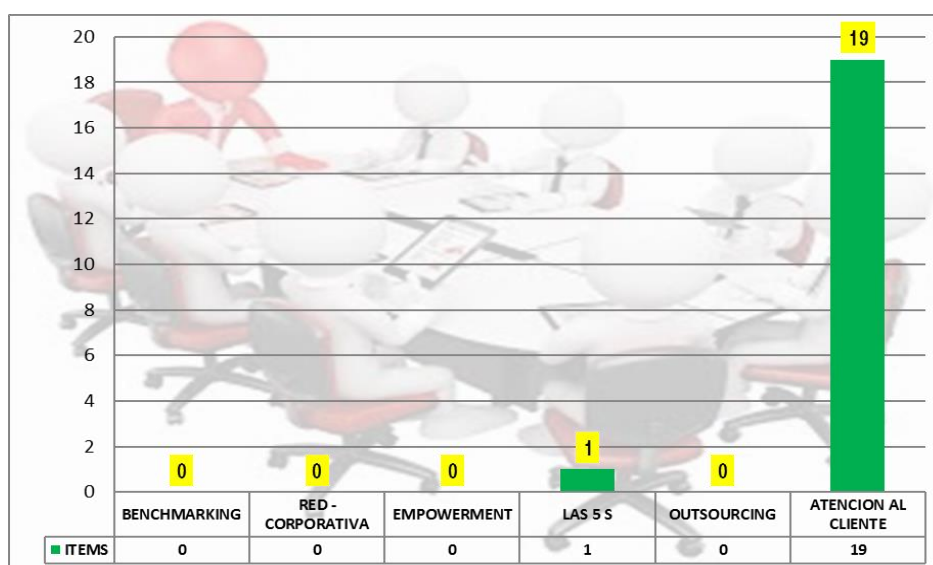


FIGURA 9: Que terminología moderna de la gestión de calidad conoce usted

FUENTE: Tabla 9

INTERPRETACIÓN: Chequeamos que del total de los trabajadores un 90% conocen las técnicas modernas de atención al público y el 10% conoce las 5 S en las MYPE del distrito de Tacna.

Tabla 10

Que técnicas conoce para medir el desempeño del personal

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Observación	16	80%
Evaluación	0	0%
Escala de Puntuación	1	5%
Evaluación de 360°	0	0%
Otros	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

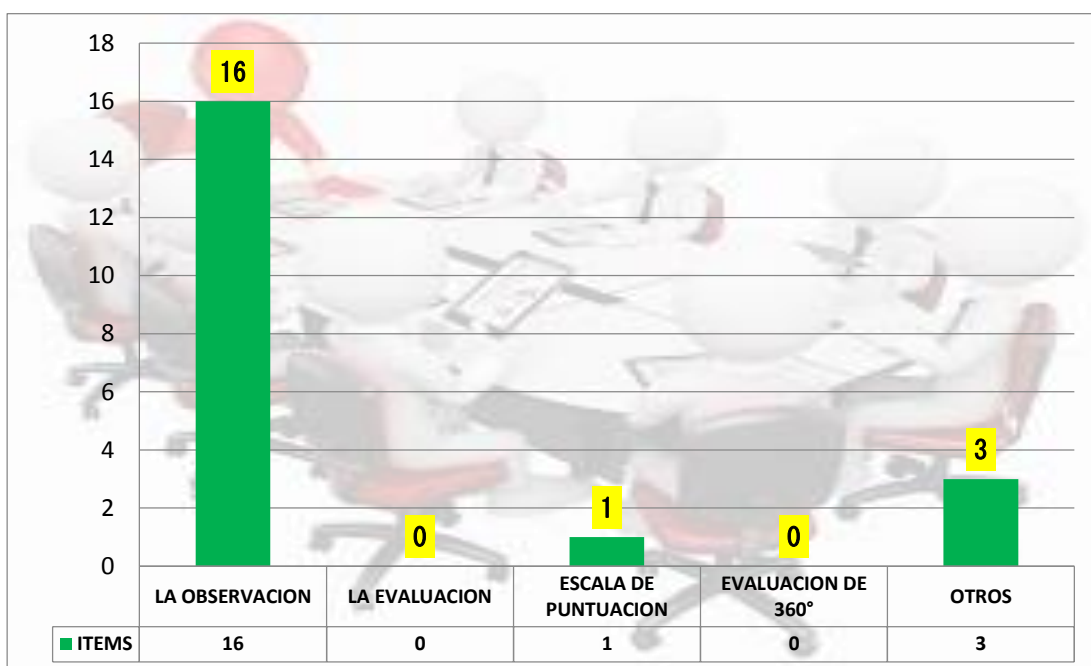


FIGURA 11: Que técnicas conoce para medir el desempeño del personal.

FUENTE: Tabla 11

INTERPRETACIÓN: Se diferencia del total un 80% conoce la técnica de observación para medir el rendimiento de su personal en las MYPE del distrito de Tacna y el 15% otras técnicas de medición.

Tabla 11

Que dificultades tiene para la ejecución de gestión de calidad

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Poca iniciativa	14	70%
Aprendizaje lento	0	0
No se adaptan a los cambios	1	10%
Desconocimiento del puesto	0	0
Otros	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

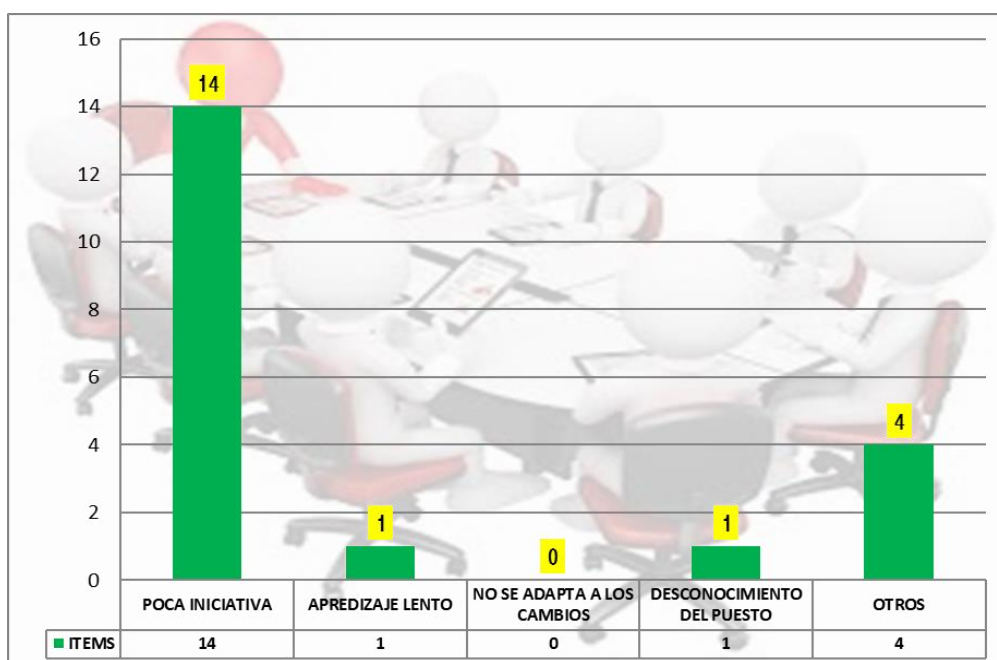


FIGURA 10: Que dificultades tiene para la ejecución de gestión de calidad

FUENTE: Tabla 10

INTERPRETACIÓN: Vemos que del total tienen dificultades el 70% con poca iniciativa en la gestión de calidad en las MYPE de Tacna y un 20% aprendizaje lento y desconocimiento del puesto.

Tabla 12

La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

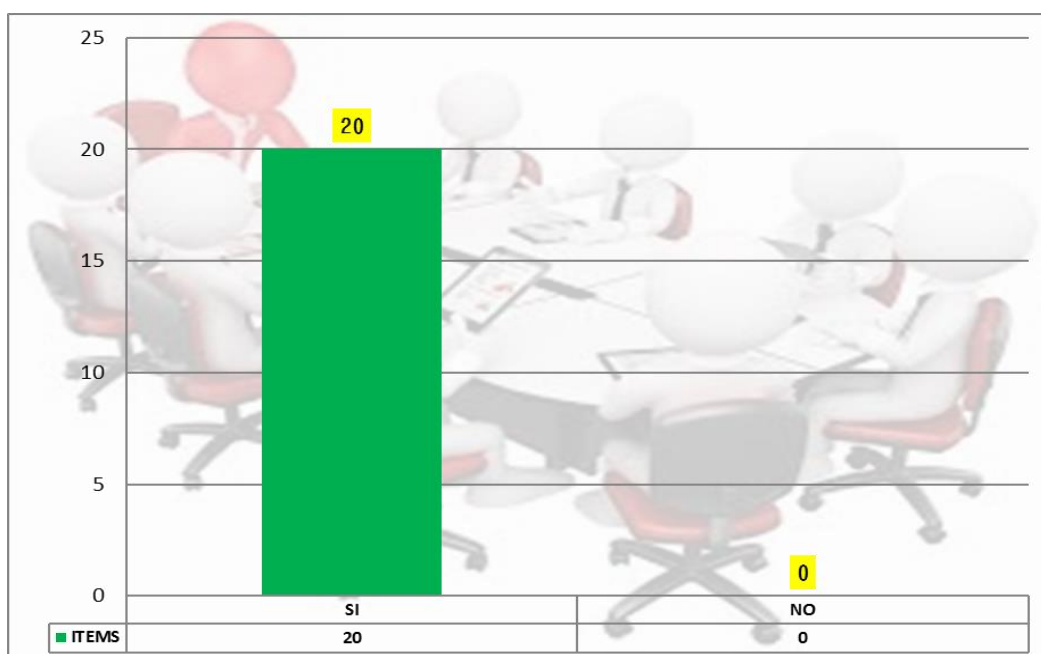


FIGURA 12: La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

FUENTE: Tabla 12

INTERPRETACIÓN: Se verifica que del total el 100 % indican que conocen la mejora de calidad que ayuda el éxito del negocio en las MYPE del distrito de Tacna.

Tabla 13

Tiene propuestas de cómo mejorar la gestión de la empresa

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

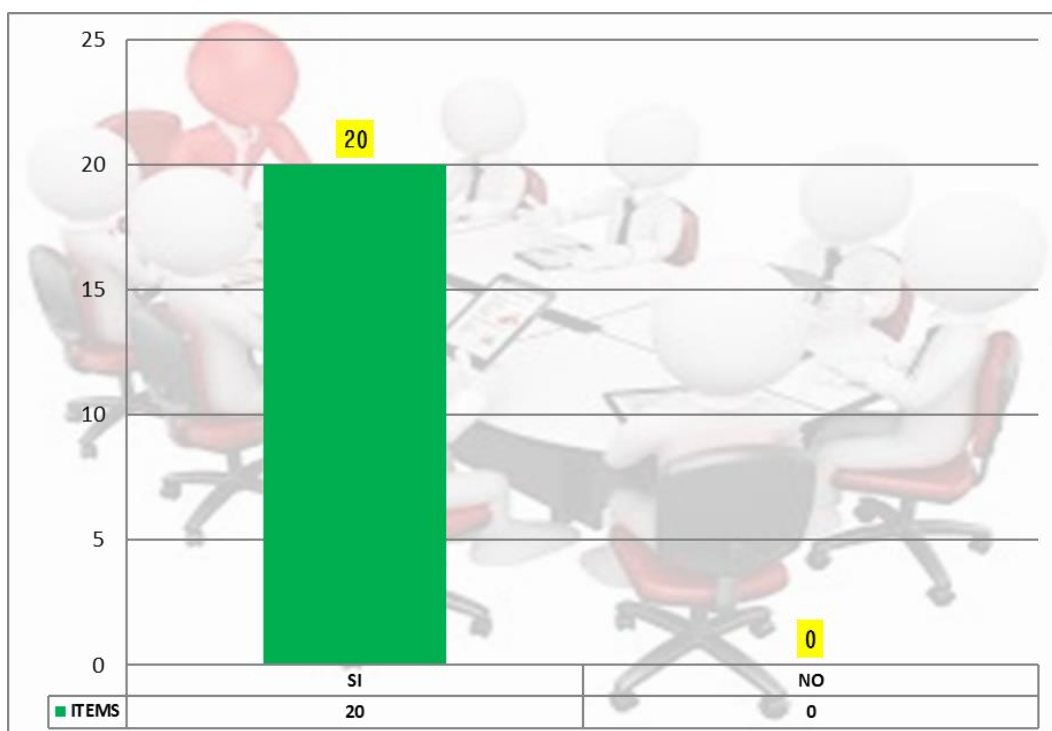


FIGURA 13: Tiene propuestas de cómo mejorar la gestión de la empresa

FUENTE: Tabla 13

INTERPRETACIÓN: Vemos que del total el 100% aplica el termino de gestión de calidad para lograr los objetivos y metas en las MYPE del distrito de Tacna.

Tabla 14

Tiene amplio conocimiento de ventas

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

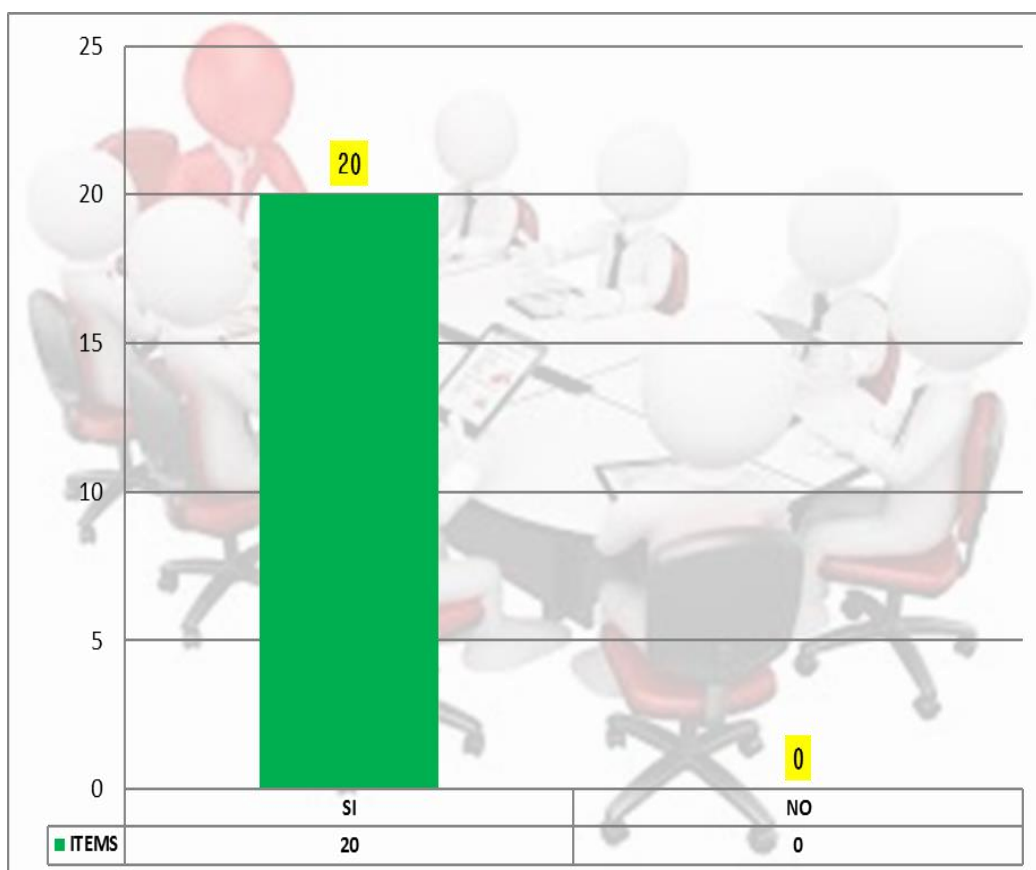


FIGURA 14: Tiene amplio conocimiento de ventas

FUENTE: Tabla 14:

INTERPRETACIÓN: El 100% indican conocer sobre la atención al usuario en las MYPE del distrito de Tacna.

Tabla 15

Usted aplica un servicio de calidad en el momento de las ventas

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

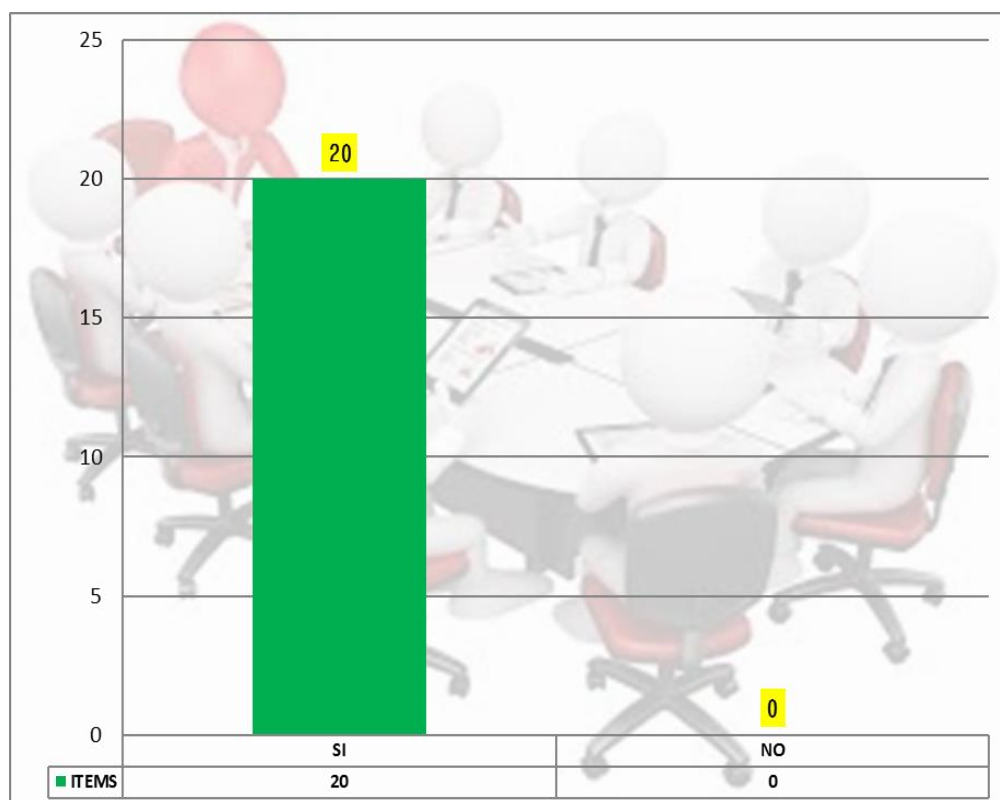


FIGURA 15: Usted aplica un servicio de calidad en el momento de las ventas.

FUENTE: Tabla 15

INTERPRETACIÓN: El 100% indican que aplican con calidad de servir a los compradores en las MYPE del distrito de Tacna.

Tabla 16

Cree usted que el servicio de atención es fundamental para que vuelva al establecimiento

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

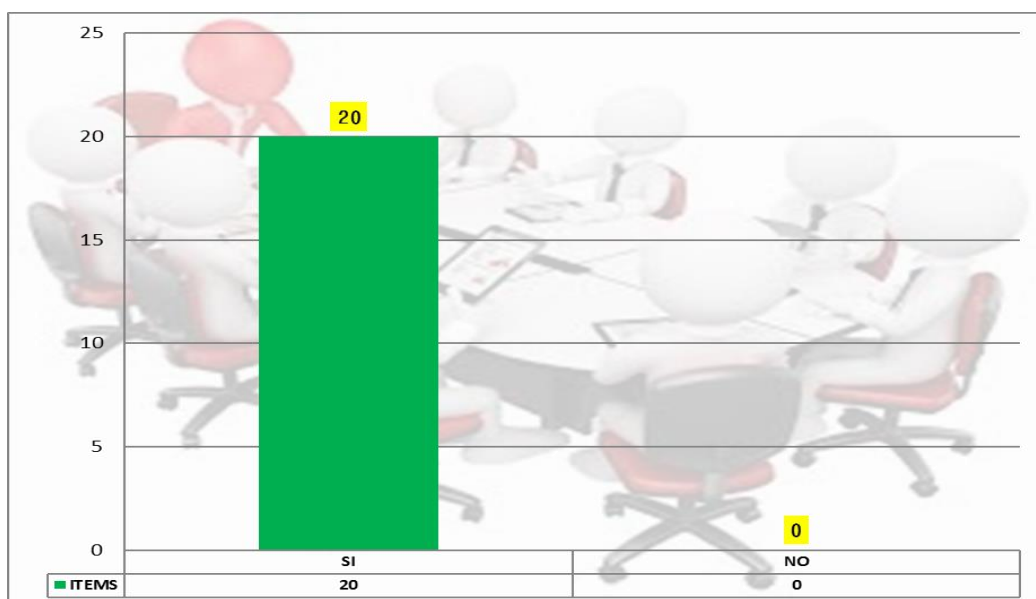


FIGURA 16: Cree usted que el servicio de atención es fundamental para que vuelva al establecimiento

FUENTE: Tabla 16

INTERPRETACIÓN: El 100% indican que si es importante como atender al usuario en las MYPE del distrito de Tacna.

Tabla 17
Cómo es el servicio de atención que realiza los trabajadores a sus clientes

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Malo	0	0%
Regular	16	80%
Buena	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

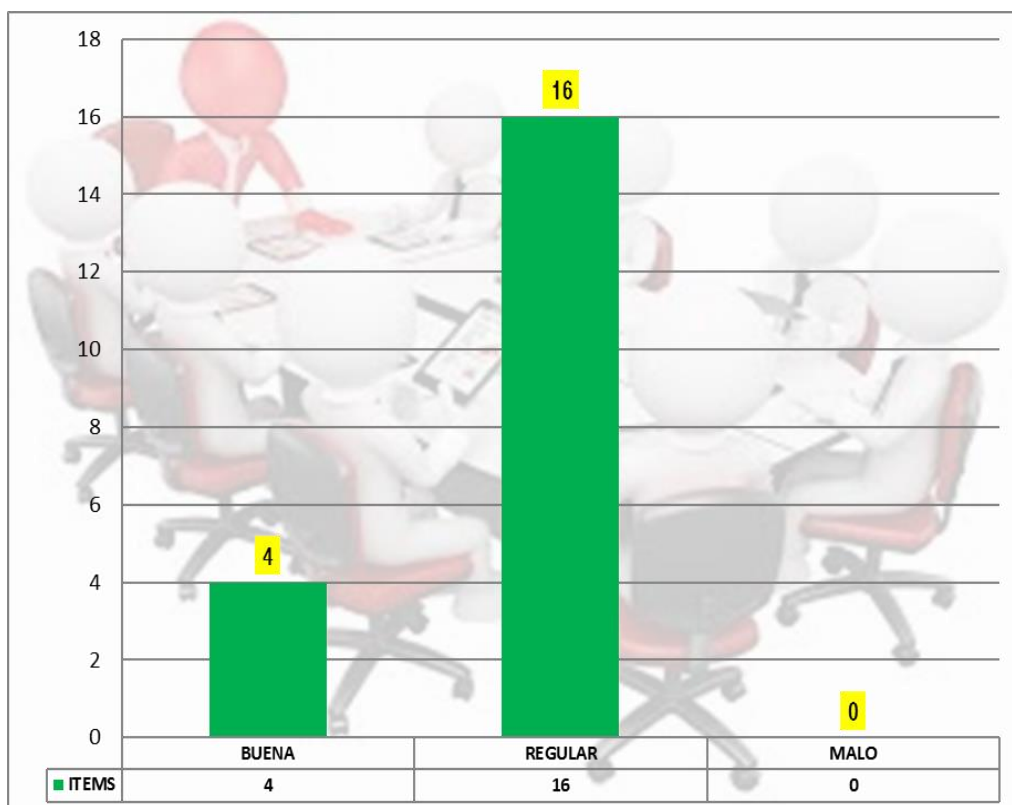


FIGURA 17: Cómo es el servicio de atención que realiza los trabajadores a sus clientes

FUENTE: Tabla 17

INTERPRETACIÓN: El 80 % de los encuestados mencionan que la atención al cliente es regular y un 20 % indican que es buena en las MYPE del distrito de Tacna.

Tabla 18

Por qué considera usted que se está dando una mala atención al cliente

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Falta de personal	1	5%
Mala organización de los trabajadores	15	75%
Falta de capacitación	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

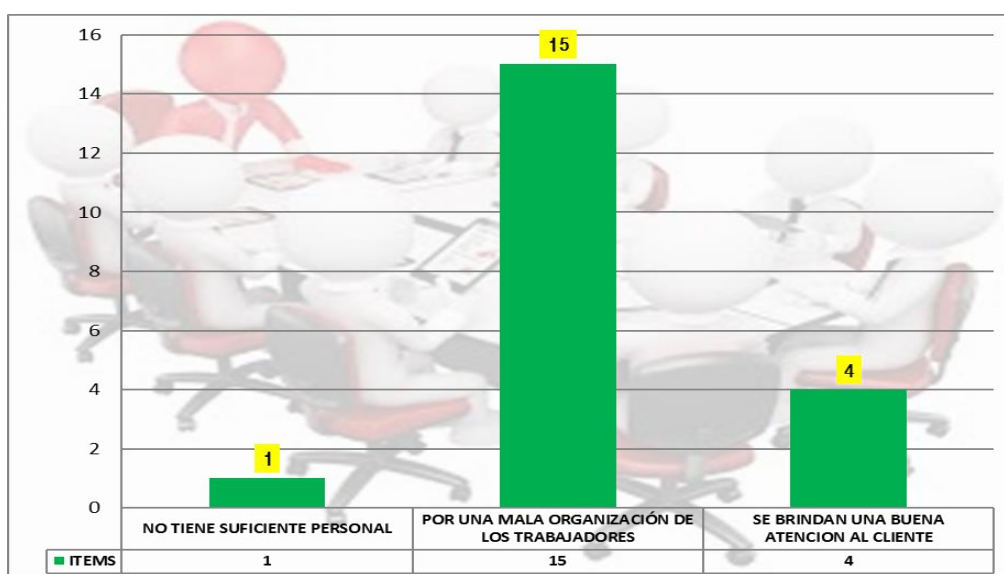


FIGURA 18: Por qué considera usted que se está dando una mala atención al cliente

FUENTE: Tabla 18

INTERPRETACIÓN: Un 75% responden que es por la mala organización de los trabajadores y un 5 % si brindan una buena atención en las MYPE del distrito de Tacna.

Tabla 19

Usted responde rápidamente a los reclamos de los clientes.

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Si	18	80%
No	2	20%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

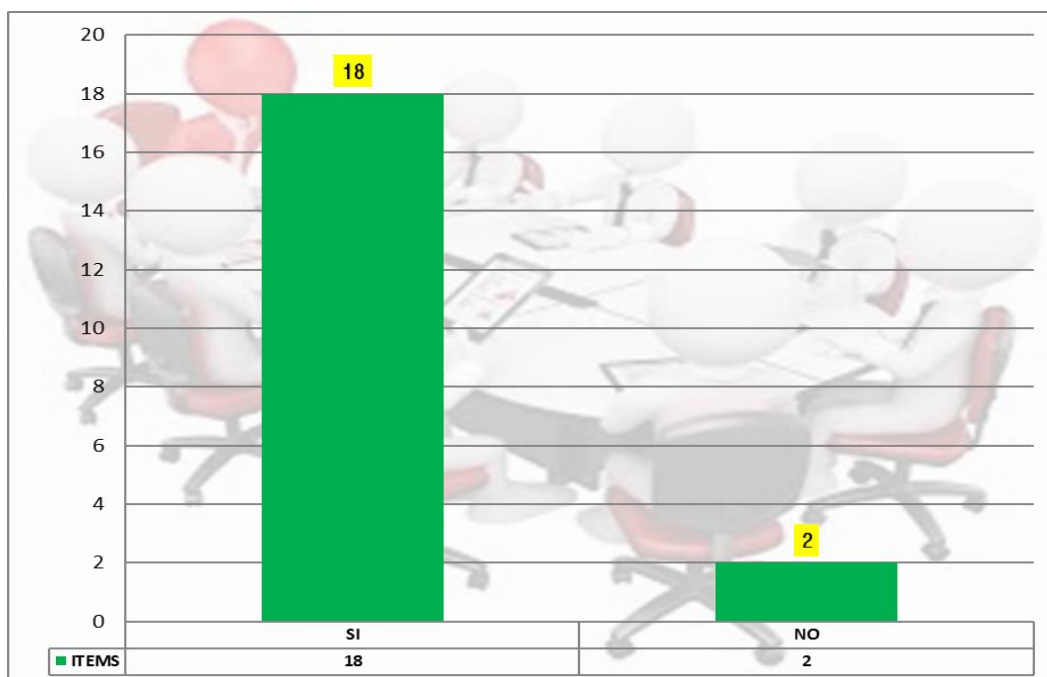


FIGURA 19: Usted responde rápidamente a los reclamos de los clientes

FUENTE: Tabla 19

INTERPRETACIÓN: Un 80% de los encuestados responden que las MYPE dan solución a los reclamos y el 20% de encuestados desconocen con relación a los reclamos de los clientes en las MYPE del distrito de Tacna.

Tabla 20

Usted tiene mucha paciencia a las diferentes preguntas que la realiza el cliente

Categoría	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las MYPE.

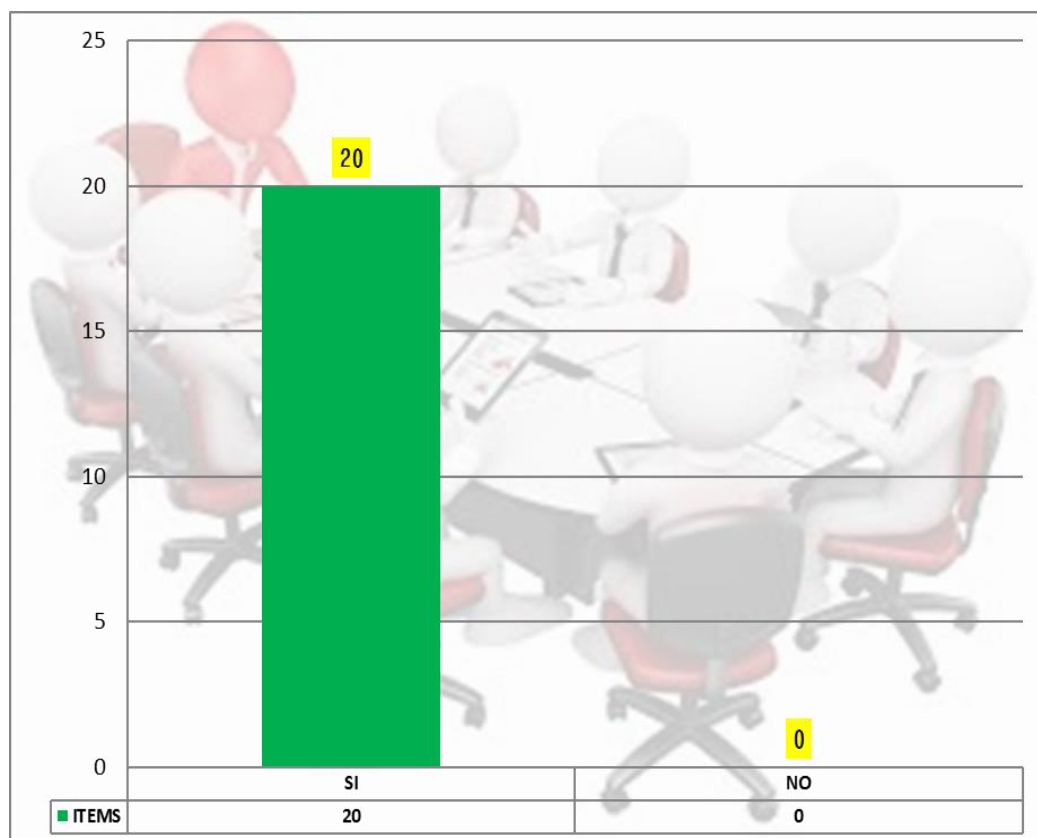


FIGURA 20: Usted tiene mucha paciencia a las diferentes preguntas que la realiza el cliente

FUENTE: Tabla 20

INTERPRETACIÓN: Responden que el 100% aplican la paciencia a las diferentes preguntas de los clientes en las MYPE del distrito de Tacna.

4.2 Análisis de los resultados

Referente a las características de los representantes de las MYPE, gestión de la calidad con el enfoque de atención al cliente en los mercados de venta de celulares de diferentes marcas en Tacna, 2018.

- a) Con respecto **a la edad** de los representantes: El 65% de los representantes de las MYPE tiene edad promedio entre 31 a 50 Años, estos resultados coinciden con **Huapaya (2013)** que tiene una edad promedio de 39.9 años y contrastan con los resultados encontrados por **Arbulu (2013)**, quien indica que estos representantes tienen una edad promedio de 54 años. Un factor que explica ese comportamiento es la menor demanda de asalariados de 45 y más años en el mercado de las telefonías en Tacna.
- b) Con relación **al género** de los representantes: El 85 % de los representantes de las MYPE son dirigidos por mujeres, estos resultados son similares con los encontrados por **Huapaya (2013)**, quien indica que la participación de la mujer está en crecimiento y contrastan con los resultados encontrados por **Arbulu (2013)**, quien indica que estos representantes están dirigidos por Hombres, sin embargo también indica que el crecimiento de las mujeres como representantes de las micro y pequeñas empresas va en aumento, por tanto en alguna parte coincidiría con los datos recolectados en la ciudad de Tacna.
- c) Con respecto **al grado de instrucción** de los representantes: El 50% de los representantes de las MYPE tiene educación no superior y el 40% educación superior esto coincide **Huapaya (2013)** , quien indica que el grado de instrucción de estos representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una educación básica completa y con **Arbulu (2013)** quien indica que el 74%

de los representantes de los negocios tiene un nivel de instrucción básico, con un 6.3% sin instrucción y un 19.8 % con nivel superior. Esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de celulares en Tacna están dirigidos por personas educación superior no universitaria.

- d) Con relación **al trabajo que desempeña**: El 80% de los representantes de las MYPE desempeñan los colaboradores del negocio, esto concuerda con **Barzola (2013)** quien manifiesta que el 95% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son los colaboradores de los mercadillos de Tacna.
- e) Con respecto **al tiempo en el cargo** del negocio: El 65% de los representantes de las MYPE tienen un tiempo de 4 a 6 años, este resultado contrasta con Barzola (2016) quien indica que el negocio tiene un tiempo de funcionamiento de 4 a 10 años por tanto y considerando que los mismos propietarios son los que dirigen el negocio podemos deducir que el que dirige el negocio lleva esa cantidad de años.
- f) Con respecto **a las personas que trabajan en las MYPE**: El 70% indica que son los colaboradores, esto contrasta con **Barzola (2016)** quien manifiesta sobre las personas que trabajan en el negocio es del 52.5% son los propietarios de las MYPE tiene como tiempo de funcionamiento de 4 a 10 años.
- g) Con respecto al **objetivo de atención al cliente** que laboran en las MYPE: El 100% indica que tiene que generar ganancias esto coincide con **Barzola (2016)** quien indica que 100% de las MYPE tienen como objetivos genera ganancias en favor de las empresas.

Referente a las Características de la Gestión de Calidad

- h)** Con respecto: **conoce el término de Gestión de calidad:** El 70% de los MYPE si conocen y un 30% no conoce, sobre la gestión de calidad al cliente, **Sevellano (2008)** sostiene: “Quien concluye que entre los dueños y/o administradores existe una falta de interés para capacitar a su personal, lo que se ve reflejado en que únicamente el 24.1% de los encuestados conoce cursos que puedan cubrir sus necesidades en cuanto a capacitación, debido a que el resto no ha tenido el interés de conocer y buscar cursos por cuenta propia” (p.26).
- i)** Con relación a **las formas modernas de mejorar la gestión de calidad,** se ha encontrado que el 90% de las MYPE si conocen las formas modernas de buscar la calidad de atender al usuario y un 10% conocen otras técnicas en las MYPE de la ciudad de Tacna.
- j)** **Dificultades para la ejecución de gestión de calidad:** El 70% de los microempresarios tienen poca iniciativa y 20% y no se adaptan a los cambios, en las MYPE del distrito de Tacna.
- k)** Con referencia a **las formas para evaluar el desempeño del trabajador** en la gestión de calidad, El 100% de las MYPE utilizan las técnicas de la observación para la medición del desempeño del personal esta podrían ser por observación directa a los colaboradores.
- l)** Con relación a **la mejora de gestión de calidad en el negocio** en la empresa: El 100% de los entrevistados indican que la mejora de calidad elevará el rendimiento del negocio al respecto **Sánchez (2014)** sostiene que:

“Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el restaurante Mar Picante de la ciudad de Trujillo, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego –Trujillo” indica que las principales necesidades de capacitación del personal del restaurante se manifestaban en habilidades de atención al cliente, motivación, liderazgo, debilidades, fortalezas, trabajo en equipo y manejo de personal.

Referente a las Características de la atención al cliente

- m) Con relación al término de atención al cliente:** Los entrevistados del 100% de los representantes de las MYPE conocen y ofrecen sus productos que satisfacen las necesidades de los clientes, esto coincide con **Mayta (2014)**, debido a que los productos que se expenden son de consumo masivo principalmente productos comestibles, el cliente y el empresario conocen el producto.
- n) Con respecto aplica la gestión de atención en el servicio que brinda a sus clientes:** El 100% de los representantes de las MYPE del sector comercio si brindan buena atención en los puestos del distrito de Tacna, es el activo más valioso de una empresa si la base de datos se gestiona correctamente se obtendrá diferentes ventajas que harán el negocio más eficaz y efectivo.
- o) Con respecto a la buena atención que brinda a los clientes:** El 100% de los representantes de las MYPE del sector comercio en el distrito de Tacna manifiestan claramente que la buena atención al cliente es fundamental para que vuelvan al establecimiento comercial. **Porter (2013)** los competidores

comprenden algo más que la competencia directa, tenemos que considerar también los competidores sustitutos, competidores potenciales, estos no están considerados por los representantes de las micro y pequeñas empresas del mercado de en nuestra ciudad de Tacna.

- p) Con relación **cómo es la atención al cliente en la tienda**: responden que un 80% es regular y un 20% es buena, puesto que los servidores y/o trabajadores poco a poco se están adaptando a vender celulares de diferentes marcas en la ciudad de Tacna.
- q) Con respecto **a la mala atención al cliente**: El 75% de los encuestados de las MYPE indican que por la mala organización de la empresa no se cumple en forma satisfactoria y un 20 % si manifiestan que la atención es buena y se está mejorando poco a poco en las MYPE del distrito de Tacna. Por su parte **Porter (2013)** indica que: “hay que comunicar el valor a los clientes mediante la publicidad y a fuerza de ventas, que siendo este punto parte del objetivo de la competitividad, se determina que más de a mitad de los clientes consideran que el restaurante para ser conocido lo hizo a través de volantes, y menos de la mitad se enteraron por medio de las redes sociales, página web, correos electrónicos y la televisión, al ser la publicidad clave importante para que el negocio llegue hacer conocido y se obtengan mayores ventas, los microempresarios siempre deben considerar dentro su presupuesto un monto para invertir en publicidad, utilizando en lo posible todos los medios existentes en la empresa” (p.21).
- r) Con respecto a **la eficiencia de atención y dar solución a los reclamos de los clientes** en las MYPE: El 100% de los representantes de las MYPE de la ciudad

de Tacna manifiestan que es necesario atender a los reclamos de los clientes en general cuando realizan sus compras de celulares de diferentes marcas en los mercados de la ciudad de Tacna.

- s) Con relación **a los reclamos de los clientes** un 80% de los encuestados responden que dan solución rápidamente a los reclamos en las MYPE del distrito de Tacna.
- t) Con respecto **a la paciencia a las diferentes preguntas que la realiza el cliente** responden que el 100% aplican la paciencia a las diferentes preguntas de los clientes en las MYPE del distrito de Tacna.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA. Con respecto al objetivo general se resaltara los cuadros que tienen los altos porcentajes. **Representantes de las MYPE** Tabla N°03 Nivel de instrucción. Superior no Universitario que equivale aun (50%). **Conocimiento de la MYPE.** Tabla N°08. Conocimiento de gestión de calidad. Sí que equivales a un (70%). Con respecto al tercer objetivo específico. **Dificultades de las MYPE.** Tabla N°11. Que dificultades tiene para la ejecución de gestión de calidad. Poca iniciativa que equivales a un porcentaje (70%). cuarto objetivo específico **Contribuye en las MYPE.** Tabla N°12. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Sí que equivales a un porcentaje (100%)

SEGUNDA. Con respecto al primer objetivo específico. **Representantes de las MYPE** Tabla N°01 Edad. 31 a 50 años que equivales en un 65%. Tabla N°02 Género. Femenino que equivale a un (85%). Tabla N°03 Nivel de instrucción. Superior no Universitario que equivale aun (50%). Tabla. N°04. Cargo que desempeña. Colaborador que equivales a un (80%). Tabla N°05. Tiempo que desempeña de 4 a 6 años que equivales a un (65%). Tabla N°06. Personas que trabajan en la Empresa. Colaboradores que equivales a un (70%). Tabla N°07. Objetivo de atención al cliente. Generar ganancias que equivales a un (100%)

TERCERA. Con respecto al segundo objetivo específico. **Conocimiento de la MYPE.** Tabla N°08. Conocimiento de gestión de calidad. Sí que equivales a un (70%). Tabla N°09. Terminologías modernas de la gestión de calidad. Atención al cliente que equivale a un porcentaje (90%). Tabla N°10 Que técnicas conoce para medir el desempeño del personal. Observación que equivale a un porcentaje a un (80%)

CUARTA. Con respecto al tercer objetivo específico. **Dificultades de las MYPE.** Tabla N°11. Que dificultades tiene para la ejecución de gestión de calidad. Poca iniciativa que equivales a un porcentaje (70%)

QUINTA. Con respecto al cuarto objetivo específico **Contribuye en las MYPE.** Tabla N°12. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Sí que equivales a un porcentaje (100%) Tabla N°13. Tiene propuestas de cómo mejorar la gestión de la empresa. Sí que equivale (100%)

RECOMENDACIONES

- PRIMERA.** Se sugiere a las entidades particulares y autoridades políticas provinciales y regionales a desarrollar estrategias de impulsar a las pequeña y medianas empresas con un inversión económica por ser zona de frontera. En capacitaciones a nivel de exportaciones y líneas de flujo de desarrollo de productos.
- SEGUNDA.** Se recomienda a las autoridades políticas de la región a realizar cursos de capacitación a los **Representantes de las MYPE** por cuanto las pequeñas y medianas empresas generan puestos de trabajo y realizan un movimiento económico en la línea de negocio.
- TERCERA.** Se recomienda a las institucionales relacionados a las pequeñas y medianas empresas a implementar cursos en materia de fortalecimiento de **Conocimientos** de capacidades para los dueños de las empresas por son ellos que invierten en formar las empresas y generas puestos de trabajo.
- CUARTA** Se recomienda a los empresarios a superar las **dificultades de las MYPE**. A través de la experiencia y los cursos de capacitación
- QUINTA.** Se recomienda a los empresarios a que inviertan mayor economía en la línea de negocio por cuanto se va tener mayor **Contribución a la empresa de las MYPE**.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1. Acosta.R. (2015)** “La importancia del servicio al cliente”. Recuperado el 28 de mayo del 2016, desde:<http://www.coachlatinoamerica.com/blog/marketing-2/la-importancia-del-servicio-al-cliente>.
- 2. ComexPerú, (2012)** “Crecimiento de las MYPE en sector servicio”. Recuperado el 21 de mayo del 2016 de,<https://pymex.pe/pymes/estrategias-de-crecimiento/el-crecimiento-de-las-MYPE-del-sector-servicios/>:
- 3. Caferatta.G.C. (2016).** “Competitividad para las MYPE”. Recuperado el 26 de mayo de 2016, desde (2010)http://www.peru2021.org/repositorioaps/0/0/par/giancarlo8vaexpo/exporse2010_giancarlocaferatta_pyme.pdf
- 4. Cieza, (2014).** “Gestión de calidad y formalización de las MYPE del sector comercio rubro – compra y venta de calzado en el centro comercial “el virrey” - Trujillo, año 2013”. (tesis pre grado). Extraído el 15 de Abril del 2016 desde: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/.Uladech>.
- 5. Cook (2016)** sostiene que: “Gestión de la calidad, no se limita al cumplimiento de ciertos estándares (normas técnicas) que permitan calificar un producto o servicio como bueno o malo.
- 6. De la Torre. A, (2013)** “la falta de innovación dificulta empleos”. Extraído el 26 de mayo del 2016. Desde: <http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/12/05/latin-america-many-entrepreneurs-little-innovation-growth>.
- 7. Espinoza.L, (2014).** “Caracterización de formalización y Gestión de Calidad de la MYPE comerciales rubro calzado –Piura, 2013” Extraído el 19 de Abril del 2016 de, <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/.Uladech-administracion-moderna.html>.

- 8. Farfán, J. (2015).** “Gestión de la calidad de las MYPE del Sector servicio –rubro pilado de arroz de la provincia Sullana. Año 2014”. (tesis pre grado). Recuperado el 19 de mayo del 2016 de, <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/.Uladech>.
- 9. Flores, J. (2005).** **MYPES** Administración y gestión. Lima, Perú, Centro de especialización en Contabilidad y Finanzas.
- 10. Forbes, (2011).** “Tipos de MYPE”. Recuperado el 03 de Abril del 2016 desde:<http://ideasdetodoelmundo.blogspot.pe/2011/02/las-20-pequenas-empresas-mas-rentables.html>.
- 11. Gonzales, (2014).** “Gestión Empresarial”. Recuperado el 01 de Abril del 2016 desde:http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1117/1/gonzales_lj.p.
- 12. Kotler (2010)** en su tesis sostiene: “Marketing es un proceso social y de gestión, a través del cual individuos y grupos obtienen lo que necesitan y desean, creando, ofreciendo e intercambiando productos con valor para los otros”
- 13. Hernández, (2015).** “gestión de calidad, marketing y competitividad de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del distrito de la esperanza, año 2014.” (tesis pre grado). Recuperado el 19 de Abril del 2016 desde:http://erp.uladech.edu.pe/biblioteca_virtual/.Uladech.
- 14. Huamán, (2011).** “Importancia de las MYPE”. Recuperado el 04 de Abril del 2016 desde: <http://actualidadmypeperu.blogspot.pe/>.
- 15. Ley 28015, (2003).**” Las MYPE Según ley 28015”. Recuperado el 02 de Abril del 2016 de, <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/MYPE/normas/ley-8015.pdf>: definición.

- 16. Ley 30056, (2013).** Modificación Régimen Ley MYPE, Recuperado 02 de abril del 2016 desde, http://www.caballero Bustamante.com.pe/plantilla/2013/julio13_novedades_090713_mpe.pdf.
- 17. Miguel R, (2013).** Los Errores que la mayoría de los emprendedores llegan al fracaso. Recuperado el 02 de abril del 2016 de, <http://empresas-2131876>.
- 18. Muñiz, R. (2010).** El gran reto de la atención al cliente en España. Recuperado el 01 de Abril del 2016 desde: <http://www.marketing-xxi.com/departamento-de-atencion-al-cliente-104.htm>.
- 19. Origen de Telefónica.** Recuperado el 25 de Abril del 2016 de, [http://www.todoexpertos.com/categorias/tecnologia-e-internet/telefonía -móvil/respuestas/2094344/alguien-sabe-los-orígenes-de-movistar](http://www.todoexpertos.com/categorias/tecnologia-e-internet/telefonía-móvil/respuestas/2094344/alguien-sabe-los-orígenes-de-movistar).
- 20. Pineda, S. (2014).** Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las MYPE del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014. (tesis pre grado). Recuperado el 20 de Abril del 2016 de, <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>. Uladech.
- 21. Porta, (2012).** Origen de las MYPE en el mundo. Recuperado el 01 de abril del 2016 de, <http://www.monografias.com/trabajos12/pyme/pyme2.shtml>.
- 22. Rementeria, (2008).** Concepto de Gestión de Calidad. Recuperado el 18 de Abril 2016, de, <http://www.eumed.net/libros.gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>.
- 23. Restrepre, (2008).** Concepto de gestión. Recuperado el 18 de Abril del 2016 de, <http://www.eumed.net/librosgratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>.

24. **Ríos, (2015)** http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_LUNA_HUARINGA_KEVIN_ARNO_LD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. **Rodríguez & Jiménez, (2008)**. Servicio de atención .Recuperado el 20 de Abril del 2016 de, <http://www.auladeeconomia.com/articulosot-18.htm>:
26. **Sales, (2011)**. Fundación Europea de Gestión de Calidad. Recuperado el 01 de abril, 2016 de, https://es.wikipedia.org/wiki/Fundaci%C3%B3n_Europea_para_la_Gesti%C3%B3n_de_la_Calidad (sales, 2011).
27. **Sánchez, (2004)** revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/5433/4665/+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe was not found on this server.
28. **Salvador (1996)** http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4961/SANTANDER_CJUNO_CINTYA_INDUSTRIA_GRAFICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. **Silupu(2011)** http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4961/SANTANDER_CJUNO_CINTYA_INDUSTRIA_GRAFICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 30 **Toledo, (2014)** [https://www.google.com/search?sa=N&rlz=1C1CHBF_esPE821PE821&q=Toledo+\(2014\)+en+su+tesis+distingue+tres+tipos+de+microempresa&tbn=isch&source=univ&ved=2ahUKEwjcxmBw-fhAhWFtlkKHSZpAe_g4ChCwBHoECAgQAQ&biw=841&bih=671](https://www.google.com/search?sa=N&rlz=1C1CHBF_esPE821PE821&q=Toledo+(2014)+en+su+tesis+distingue+tres+tipos+de+microempresa&tbn=isch&source=univ&ved=2ahUKEwjcxmBw-fhAhWFtlkKHSZpAe_g4ChCwBHoECAgQAQ&biw=841&bih=671)
31. **Vásquez, (2015)**. Calidad el concepto actual que debe ser manejado adecuadamente. Recuperado el 27 de mayo del 2016 de, http://www.degerencia.com/articulo/la_calidad,_el_concepto_actual.

32. Zacarías C.M. (2016) La gestión de calidad con el uso de técnicas modernas administrativas en las micro y pequeñas empresas, de la Provincia de Santa, 2016 ULADECHcasillahilario@gmail.comCatolica Piura. Recuperado el 01 de agosto del 2017 <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual>.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO

Respecto a las características de los representantes de las MYPE: Gestión de la calidad con el enfoque de atención al cliente en las MYPE en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018

Nombre de la empresa:

Dirección:

I. GENERALIDADES

1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MYPE

1. Edad		
a)	18 - 30 años	
b)	31 - 50 años	
c)	51 a más años	

2. Género		
a)	Masculino	
b)	Femenino	

3. Grado de instrucción		
a)	Sin instrucción	
b)	Primaria	
c)	Secundaria	
d)	Superior no Universitaria	
e)	Superior universitaria	

4. Grado que desempeña		
a)	Dueño	

b)	Administrador	
c)	Colaborador	
d)	Promocionista	
5. Tiempo que desempeña el cargo los representantes de las MYPE.		
a)	0 - 3 años	
b)	4 - 6 años	
c)	7 a más años	

1.2. REFERENTE A LAS CARACTERISTICAS DE LAS MYPE

6. Las personas que trabajan en su empresa son:		
a)	Familiares	
b)	Personas no familiares	
c)	Colaboradores	

7. Objetivo de atención al cliente		
a)	Generar ganancia	
b)	Subsistencia	

1.1 2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD

2.1. GESTION DE LA CALIDAD

8. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?		
a)	Si	
b)	No	

9. ¿Qué términos modernos de la gestión de calidad conoce Ud.?		
a)	Benchmarking	
b)	Red-corporativa	
c)	Empowerment	
d)	Las 5 s	
e)	Outsourcing	

f)	Atención al cliente	
----	---------------------	--

10. ¿Qué dificultades tiene para la ejecución de gestión de calidad?		
a)	Poca iniciativa	
b)	Aprendizaje lento	
c)	No se adapta a los cambios	
d)	Desconocimiento del puesto	
e)	Otros	

11. ¿Qué técnicas conoce para medir el desempeño del personal?		
a)	La observación	
b)	La evaluación	
c)	Escala de puntuaciones	
d)	Evaluación de 360°	
e)	Otros	

12. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?		
a)	Si	
b)	No	

13. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la organización?		
a)	Si	
b)	No	

**1.2 2.2. REFERENTE A LAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS:
VARIABLE**

ATENCION AL CLIENTE

14. ¿Conoce el término atención al cliente?		
a)	Si	
b)	No	

15. ¿Aplica la gestión de atención de calidad en el servicio que brinda a sus clientes?		
a)	Si	
b)	No	

16. ¿Cree que la atención es fundamental para que vuelva al establecimiento?		
a)	Si	
b)	No	

17. ¿Cómo es la atención que brinda a los clientes? Es:		
a)	Buena	
b)	Regular	
c)	Malo	

18. ¿Por qué considera usted que se está dando una mala atención al cliente?		
a)	No tiene suficiente personal	
b)	Por una mala organización de los trabajadores	
c)	Si brindan una buena atención al cliente	

19. ¿Cree usted que la empresa es eficiente cuando atiende y da solución a los reclamos de los clientes?		
a)	Si	
b)	No	

20. ¿Usted tiene mucha paciencia a las diferentes preguntas que la realiza el cliente?		
a)	Si	
b)	No	

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE Y DIMENSIONES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General ¿Conocer las características de la gestión de la calidad con el enfoque de atención al cliente en las MYPE en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018?</p> <p>Problemas específicos a. ¿Cómo son las características de la MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018? b. ¿Cómo son las características de los conocimientos de los empresarios de las MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018? c. ¿Cómo son las características de las dificultades de los empresarios de las MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018? d. ¿Cómo son las características de la mejora de rendimiento de las MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018?</p>	<p>Objetivo General. Identificar las características de la gestión de la calidad con el enfoque de atención al cliente en las MYPE en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018</p> <p>Objetivo Específico. a. Determinar las características de las MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018 b. Conocer las características de los conocimientos de los empresarios de las MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018 c. Identificar las características de las dificultades de los empresarios de las MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018 d. Determinar las características de la mejora de rendimiento de las MYPE con el enfoque de atención al cliente en el rubro venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – año 2018</p>	<p>Variable (1) Gestión de la Calidad</p> <p>Dimensiones - Características de la MYPE - Conocimiento de los empresarios - Dificultades de los empresarios - Mejora de rendimiento</p> <p>Variable (2) Atención al cliente</p> <p>Dimensiones - Servicio al cliente - Cliente</p>	<p>Técnica. Encuesta</p> <p>Instrumento. Cuestionario</p> <p>Tipo. Aplicada- cuantitativa.</p> <p>Nivel. Descriptivo.</p> <p>Diseño. No experimental – transversal</p> <p>Población. Se utilizó una población total de 20 MYPE del sector servicio, rubro de venta de teléfonos móviles en el distrito de Tacna – 2018</p> <p>Muestra. Por ser pequeña se utilizó una muestra de 20 MYPE</p>

ANEXO 3

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS DE LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Encuestando en la empresa "XIAOMI.COM"



Encuestando en la empresa ubicado en las "GALERIAS ZELA"



Encuestando en la empresa ubicado en las **"GALERIAS ZELA"**



Encuestando en la empresa ubicado en las **"GALERIAS GAMARRA"**

