



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-  
RUBRO VENTA DE CALZADO DEL DISTRITO DE RUPA-  
RUPA, PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2019.**

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

**AUTORA:**

**MEZA MASGO, DEYSI LEIDITH**

**ASESOR:**

**MGTR: REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2019**

## **1. Título de la tesis**

Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.

## **2. Hoja de firma del jurado y asesor**

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

**Presidente**

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

**Miembro**

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

**Miembro**

Mgtr. Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

**Asesor**

### **3. Agradecimiento**

Agradezco a Dios todo poderoso por su compañía en todo este tiempo de lucha y sacrificio, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por darme la oportunidad de auto realizarme y a los docentes de la universidad por transmitirnos los conocimientos.

A mis padres: Olinda y Jorge, por su amor incondicional y por la confianza que depositaron en mí persona.

A mis hermanas: Alexandra, widdy, Evelin y Nashira, porque son una parte muy importante en mi vida para seguir adelante.

#### **4. Resumen**

El presente trabajo de investigación se denomina: “Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019”, esta investigación es de tipo cuantitativo-nivel descriptivo no correlacional, la población es de 30 Mypes, la muestra es de 12 Mypes, donde los resultados obtenidos fueron: El 50% de los representantes de las mypes tienen entre 31 a 50 años, el 58% son de género masculino, el 50% tienen instrucción secundaria, el 83% en el cargo lo desempeñan los dueños, el 67% tienen permanencia de 7 años en el mercado. El 100% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 67% de sus trabajadores son de origen familiar, el 100% se crean para generar ganancias. EL 83% si conocen el término de gestión de calidad, el 92% no tiene conocimiento de las técnicas modernas de gestión de calidad, el 50% tienen un aprendizaje lento, el 83% utiliza la herramienta de la observación, el 100% si contribuyen a mejorar el rendimiento del negocio, el 100% si ayudan a alcanzar los objetivos y metas. El 92% si aplica la gestión de calidad, el 100% si creen que la atención al cliente es fundamental, el 67% utiliza la herramienta de la comunicación, el 83% brinda una atención personalizada, el 100% brinda una buena atención a sus clientes, el 82% no tiene suficiente personal, el 100% tienen clientes satisfechos.

**Palabras claves:** Mypes, Gestión de Calidad, Atención al Cliente.

## **5. Abstract**

The present research work is called: "Quality management in customer service in micro and small businesses in the commerce sector - sale of footwear in the Rupa-Rupa District, province of Leoncio Prado, 2019", this research is of type quantitative-descriptive non-correlational level, the population is 30 Mypes, the sample is 12 Mypes, where the results obtained were: 50% of the representatives of the mypes are between 31 to 50 years old, 58% are male , 50% have secondary education, 83% in the position are the owners, 67% have a 7 year permanence in the market. 100% have 1 to 5 workers, 67% of their workers are of family origin, and 100% are created to generate profits. 83% if they know the term quality management, 92% have no knowledge of modern quality management techniques, 50% have a slow learning, and 83% use the tool of observation, 100% if they contribute to improve business performance, 100% if they help achieve objectives and goals. 92% if quality management is applied, 100% if they believe that customer service is fundamental, 67% use the communication tool, 83% provide personalized attention, and 100% provide good service to their clients. Customers, 82% do not have enough staff, 100% have satisfied customers.

Keywords: Mypes, Quality Management, Customer Service

## 6. Contenido

1. Título de la tesis .....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iii
3. Agradecimiento.....	iv
4. Resumen.....	v
5. Abstract .....	vi
6. Contenido.....	vii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros .....	viii
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	6
2.1 Antecedentes .....	6
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	11
2.3 Marco conceptual .....	14
III. HIPÓTESIS.....	15
IV. METODOLOGÍA.....	16
4.1 Diseño de la investigación .....	16
4.2 Población y muestra .....	17
4.3 Definición y operacionalización de variables .....	17
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
4.5 Plan de análisis .....	20
4.6 Matriz de consistencia.....	21
4.7 Principios éticos .....	22
V. RESULTADOS.....	23
5.1 Resultados .....	23
5.2 Análisis de resultados.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	32
Referencias bibliográficas .....	35
Anexos .....	37

## **7. Índice de gráficos, tablas y cuadros**

<b>Tabla N.º 1.</b> Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio– rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.....	23
<b>Tabla N.º 2.</b> Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019 .....	24
<b>Tabla N.º 3.</b> Características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019 .....	25

### **Figuras**

#### **Respecto a los representantes**

Nº de página

Figura N°1: Edad.....	40
Figura N°2: Genero .....	40
Figura N°3: Grado de instrucción .....	41
Figura N°4: Cargo que desempeña.....	41
Figura N°5: Tiempo que desempeña en el cargo. ....	42

#### **Respecto a las MYPES**

Figura N°6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	42
Figura N°7: Número de trabajadores. ....	43
Figura N°8: Las personas que trabajan en su empresa son: .....	43
Figura N°9: Objetivos de la creación .....	44



## **Respecto a la variable Gestión de calidad en atención al cliente**

Figura N°10: Conoce el término de gestión de calidad.....	44
Figura N°11: Técnicas modernas de la gestión de calidad conoce: .....	45
Figura N°12: Dificultades de la gestión de calidad.....	45
Figura N°13: Técnicas para medir el rendimiento del personal .....	46
Figura N°14: La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	46
Figura N°15: La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa. ....	47
Figura N°16: Conoce usted el término de atención al cliente. ....	47
Figura N°17: Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes. ....	48
Figura N°18: La atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento. ....	48
Figura N°19: Herramientas que utiliza para un servicio de calidad.....	49
Figura N°20: Principales factores que brinda la calidad de servicio.....	49
Figura N°21: La atención que brinda a los clientes es. ....	50
Figura N°22: Porque considera usted que está dando una mala atención al cliente. ....	50
Figura N°23: Que resultados ha logrado brindando una buena atención al cliente. ....	51

## I. INTRODUCCIÓN

En el Perú es importantes actualmente las (Mypes), según el ministro de trabajo, un 40% aporta al PBI, y con un 80% influye en la oferta laboral, sin referir con el auto sostenimiento económico que se genera; el progreso de dichas empresas se encuentra detenidos principalmente por la incoherencia tributaria estable, así como simplificado que permitan la formalidad de estas empresas y que incentiven los crecimientos sostenidos de las Mypes. (Sánchez Barraza, 2014)

Actualmente se desconoce los tipos de Mypes, asimismo se desconoce la característica del microempresario.

Las técnicas aplicadas en estas investigaciones se tratarán del tipo cuantitativo de nivel descriptivo, su diseño será no experimental- transversal. Se aplicará también una encuesta al representante o dueño de las micro organizaciones para obtener informaciones que determinan el diagnostico. Para el caso en estudio emplearemos el cuestionario a lo población en estudio.

Esto se justifica para poder realizar una buena investigación en relación con la atención al cliente. Así mismo esta investigación servirá para conocer acerca del microempresario aplicando estrategias de mejora, duradera en su negocio, enfocados en la atención.

La actual investigación tiene como título “Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019”, donde el propósito es encontrar soluciones de mejoras respecto a la buena atención para los clientes en los comercios, frente a la fuerte competitividad que existe hoy en el cual los factores son importantes para la sostenibilidad de la fidelización del cliente.

Chile dentro de contexto latinoamericano según el director nacional de SERCOTEC, realizó un estudio donde afirmó que 1,5 millones de las mypes, representa el 95,5% a empresas informales y aportan un 49,3% de empleo. Donde se caracterizan las mypes por no tener buena gestión de calidad. En Chile hay 1,5 millones de actividades económicas que están en las diferentes mypes. En el 2005 - 2012, hubo un intermedio de 0,9% de mypes. Además, entregan el 49,3% del sector privado.

Según José Luis Uriarte, los indicadores denotan importancia en las Mypes, especialmente desde el puesto del empleado. La microempresa es el tramo más estable cuando se contrasta con el PBI, donde destaca una red de protección teniendo como objetivo apoyar a micros y pequeños emprendedores con muy buenas gestiones de calidad en sus múltiples sectores en sus ideas de negocios, para tener el fortalecimiento de sus empresas. (Mypimes, 2019).

En Brasil las mypes generan el 75,7% de los puestos de trabajo ya que actualmente es el séptimo país con una buena economía que concierne al PBI, donde han podido superar su economía gracias a las oportunidades y facilidades que les brinda el sector, para así mejorar sus vidas, según se informa en Brasil que las Mypes aumentaron sus participaciones en comparación con abril de 2012, la suma de salario se incrementó en estas empresas en un 14% por encima del 4%, los diferentes sectores que destacan como son: áreas de productos en un 27,8%, comercio con un 18,1% y construcción con un 12,3%. En las cuales tiene de 5 a 19 trabajadores, donde en la agricultura se tiene una utilidad significativa de un 7,3%. (América Economía, 2017)

En Bolivia las mypes han generado una importante contribución respecto al empleo, además de su aporte al PBI del país, donde permiten mejorar sus distribuciones. Actualmente en Bolivia no se cuentan con una definición de mypes que está recomendada por la OIT, donde debe ser

estudiado de acuerdo a la situación que prevalece en su país. La progresiva utilidad que han obtenido las Mypes origino una realización de los diversos estudios de instituciones públicas o privadas que representan más del 90% respecto al total de las empresas, Bolivia además generaba un 50% del empleo donde las mypes son las que pertenecen a la actividad de industria manufacturera, comercio y servicio, ya que poseen una gran importancia en su economía nacional donde proponen las políticas más adecuadas de este sector, que además posee la capacidad más alto. (Metadatos Económicas, 2015)

En Perú juegan un papel muy importante la economía nacional, según la compañía de emprendedores del Perú (Asep), las Mypes aporta aproximadamente el 40% del PBI y por ello están entre las mayores impulsoras del crecimiento económico del país. La sociedad de Comex Perú, indico que el 56.4% de las empresas son exportadoras, 25,6% son mercados pequeños y el 18% restantes son medianas empresas. La titular del gremio empresarial, Yolanda Torriani, refirió que las Mypes enfrentan grandes desafíos, porque quieren competir y son conscientes que deben tener una gestión buena de calidad para el cliente, ya que las Mypes tiene ahora muy claro sus objetivos, para así plantear estrategias de producción, comercio, donde puedan encontrar una buena estabilidad. (Andina, 2018)

En Tingo María mediante un estudio realizado dieron a conocer que hay un total de 98 Mypes que son las que generan la mayor fuerza laboral y contribución al PBI, donde se ven afrontados muchos elementos que intervienen al desempeño de las Mypes, donde la investigación analiza la calidad de los puestos de ventas en el distrito de Rupa-Rupa, donde el objetivo estuvo orientado a identificar una gestión de calidad para el cliente , que afectan los distintos factores de las empresas que comercializan en Tingo María.(Giron,2012).

En la presente investigación planteamos el problema para conocer más a fondo acerca del tema cuyo enunciado es.

¿Cuáles son las características principales de gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019?

Para llegar al argumento de este problema de investigación llegamos a plantear el siguiente objetivo general:

- ❖ Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de calzado del Distrito Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.

Ya que para obtener el objetivo general llegamos a plantear los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.
- Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.
- Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.

Y finalmente la investigación se llega a justificar ya que nos permite conocer todo acerca de los representantes y dueños de las micro y pequeñas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio prado, 2019.

De tal modo también nos permite conocer las características de las Mypes basándose en una buena gestión de calidad en atención al cliente.

En el presente proyecto los dueños toman a sus colaboradores por la necesidad de cubrir un puesto de trabajo sin que otros tengas una preparación adecuada para atender a sus clientes ya que muchas veces los clientes se alejan por mala atención, y esto tiene como consecuencia que

la compañía desaparezca. Para evitar eso se debe preparar a su personal, para brindar una adecuada atención cumpliendo todas sus expectativas.

El proyecto es para que los micros empresarios tengan conocimiento de lo importante que viene hacer la gestión, y así puedan tomar buenas decisiones para que el negocio sea rentable y tener un crecimiento empresarial.

Partiendo de estos puntos logramos obtener los principales resultados: El 83% de los representantes si conocen el término de gestión de calidad, el 92% no tienen ningún conocimiento en ninguna de las técnicas modernas dela gestión de calidad, el 50% tienen un aprendizaje lento en relación a las dificultades de gestión de calidad, el 83% utiliza la técnica de la observación, el 100% si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 100% si ayuda a alcanzar los objetivos y metas, el 83% conocen el término de atención al cliente, el 92% si aplican la gestión de calidad, el 100% si creen que la atención al cliente es fundamental, el 67% utilizan la herramienta de la comunicación, el 83% brindan una atención personalizada, el 100% brinda una buena atención a sus clientes, el 82% no tienen suficiente personal, el 100% tienen clientes satisfechos.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

Santiago & Julián (2014) En su investigación titulada: “*Propuesta de modelo de gestión en calidad de servicio, basado en las normas internacionales ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja*” y tuvo como enunciado: ¿Es posible definir un modelo de gestión de calidad para almacenes la rebaja?, donde su objetivo general fue: Definir un modelo de gestión en calidad de servicio basado en la norma ISO 9001:2008 para almacenes la Rebaja, y sus objetivos específicos fueron: Conocer las normas relacionadas a modelos de gestión, analizar la situación actual de almacenes la rebaja; Proponer un modelo de gestión de calidad de servicio basado en la norma ISO 9001:2008 para la mencionada organización ; Proponer un modelo que aumente el rendimiento del almacén, la fidelidad y satisfacción del cliente. La metodología de la investigación fue descriptiva; tuvo como conclusión que las normas pueden implantarse en cualquier tipo de organización sin importar su tamaño y el tipo de actividad a la que se dedica. La norma ISO 9001:2008, es la versión vigente de los estándares presentados por la organización internacional de normalización relativo a la gestión de calidad, por su parte el ISO 10002:2004, también vigente brinda normas relacionadas a la satisfacción del cliente y particularmente al manejo de las quejas, en tal virtud ambas normas están relacionadas y se complementan una con la otra, ambas normas presentadas buscan el mejoramiento del producto o servicio ofrecido por la empresa con la vista en el cliente, en la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Ya que son plenamente aplicables en almacenas la rebaja para implementar estos estándares de diseño de gestión de calidad.

Hidalgo García (2005) En su investigación titulada: “*Desarrollo de un sistema de gestión de calidad y seguridad industrial en un aserradero*” y tuvo como enunciado, ¿Es posible diseñar un sistema de gestión de calidad basada en las normas ISO 9001:2000 y de seguridad industrial

para un aserradero?, donde su objetivo general fue: Diseñar un sistema de calidad basado en las normas ISO 9001:2000 y de seguridad industrial. Y sus objetivos específicos fueron: Hacer un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra el aserradero basados en los requisitos de la certificación ISO 9001:2000, por medio de un checklist; dar un diagnóstico de la situación actual en la que se encuentra la empresa basado en las condiciones y actos inseguros en el aserradero; Desarrollar un plan de acción donde describen los principios generales que integran el sistema de gestión de calidad basado en las normas del ISO 9001:2000 para el aserradero. La metodología de esta investigación fue descriptiva y tuvo como conclusión la evaluación realizada en base a las normas ISO 9001:2000 sirvió para poder definir los puntos críticos en los que cumple o incumple el aserradero por lo que se concluye que la situación actual, es crítica debido a que no cumple con ninguna de los requisitos de dicha norma y tiene que implementar de forma inmediata un comité de seguridad industrial el cual está encargado de las diferentes actividades adecuados a primeros auxilios y equipos necesarios para una protección adecuada, destinada a evitar accidentes y riesgos en el trabajo.

Karen (2019) En su investigación titulada: *“Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial santa-María de Chimbote, 2017”* y tuvo como enunciado, ¿cuáles son las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzados en el centro comercial santa María de Chimbote, 2017?, donde su objetivo general fue: Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzados, en el centro comercial santa María de Chimbote, 2017; Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial santa María de Chimbote, 2017; Describir las características de las micro y pequeñas del sector comercio, rubro venta minorista



de calzado, en el centro comercial santa María de Chimbote, 2017; Describir las características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial santa María de Chimbote,2017. La metodología de la investigación fue cuantitativa de nivel descriptivo, el diseño de la investigación es no experimental la primera de esta población de dicha investigación está formada por 20 micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzados, en el centro comercial santa María de Chimbote, 2017, la muestra que se va a realizar es de 14 dueños que participaron en la entrevista que se hizo a través del cuestionario de 23 preguntas, esta investigación tuvo como conclusión que las mayorías de las micro y pequeñas empresas tienen, un 100% de 1 a 5 trabajadores en las empresas, El 43% de sus trabajadores son sus familiares, el 50% no conocen el término de gestión de calidad, el 50% no aplican ninguna técnica en su organización, el 43% su personal tiene poca iniciativa en la implementación de la gestión de calidad, el 50% utilizan la técnica de evaluación, el 79% si contribuye en mejorar el rendimiento del negocio, un 79% si ayuda a alcanzar los objetivos y metas. Por otra parte un 79% si conocen el término de atención al cliente, el 79% no aplican la gestión de calidad en los servicios que brindan, el 100% si cumplen con la atención al cliente, el 86% utiliza las herramientas de confianza, el 71% brindan una atención personalizada, el 57% brinda una atención regular, el 50% dice que tienen una mala organización de los trabajadores, el 50% dicen que tienen clientes satisfechos.

Maritza (2017) En su investigación titulada: “Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017” y tuvo como enunciado ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017? Donde su objetivo general fue: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-

rubro vena de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017, y sus objetivos específicos fueron: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017; Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados de la ciudad de Huaraz, 2017; Determinar las características principales de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017. La metodología de la investigación fue cuantitativa de nivel descriptivo, la primera de esta población de dicha investigación está constituida por las Mypes del sector comercial-rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017, la muestra que se realizara es de 15 Mypes, esta investigación tuvo como conclusión que los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados está en la edad promedio de 41 a más y el grado académico es secundaria completa con un 73%, los que representan la empresa son varones y tiene como representantes mayormente a los propios dueños con un 93%, con respecto a la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados de calidad en Huaraz muy poco se practica, pero realizan el esfuerzo de formular objetivos, acciones correctivas y se planifican para lograr mejorar en la gestión de calidad.

Erick (2016) En su investigación titulada: *“Caracterización de gestión de calidad y formalización de las Mypes sector comercio rubro carpinterías de la provincia de Leoncio prado periodo 2015-2016”* y tuvo como enunciado ¿cuáles son las características de la gestión de calidad y formalización de las Mypes rubro carpinterías de la provincia de Leoncio prado periodo 2015-2016?, donde su objetivo general fue: Conocer las características de la gestión de calidad y formalización de las Mypes rubro carpinterías de la provincia de Leoncio prado periodo 2015-2016, y sus objetivos específicos fueron: Conocer los beneficios de la gestión de la calidad rubro carpinterías de la provincia de Leoncio prado periodo 2015-2016; Determinar

los factores de la formalización de las Mypes en el rubro carpinterías de la provincia de Leoncio prado periodo 2015-2016; Determinar las ventajas de la formalización en las Mypes rubro carpinterías de la provincia de Leoncio prado periodo 2015-2016. El nivel de la investigación fue descriptiva y tuvo como conclusión dar a conocer que en un 67% los jóvenes menores de 40 años son los dueños de las Mypes, se tiene que un 92% son de sexo masculino y el 41% su grado de instrucción es la secundaria completa. De la gestión de calidad todos los productos son elaborados en un 100% con procesos estandarizados de producción y se observa que un 59% utiliza el plan de trabajo como herramienta de gestión, el 67% conocen las normas ISO de certificación de calidad, el 50% de los encuestados capacitan a su personal solamente una vez al año. El 75% de empresas si actualizan los modelos de su producto según los gustos y preferencias del consumidor, el 92% de empresas evalúan el nivel de satisfacción del cliente en la comercialización de su producto.

Antonio (2018) En su investigación titulada: *“Gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María año, 2017”* y tuvo como enunciado ¿cuáles son las principales características de la gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María año, 2017?, donde su objetivo general fue: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la competitividad de las mypes del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María año, 2017. Y sus objetivos específicos fueron: Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María año, 2017; Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María año, 2017; Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María año, 2017. El tipo de

investigación fue descriptivo y tuvo como conclusión que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferretería de la ciudad de Tingo María año, 2017, están representadas por personas entre 31 a 50 años, de género masculino, con grado de instrucción superior universitaria, un 60% de sus dueños tienen de 7 a más años desempeñando el cargo. La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de Tingo María año, 2017, el 60% tienen más de 7 años de permanencia en su rubro, un 80% de las Mypes cuentan con 1 a 5 trabajadores, el 100% de trabajadores son familiares, el 50% se creó para generar ganancias, donde los representantes legales de las micro y pequeñas empresas si conocen el termino de gestión de calidad con un 50%,el 50% de la mayoría no conoce ninguna técnica moderna de gestión de calidad, un 50% también tienen un aprendizaje lento para la implementación de la gestión de calidad, el 90% emplea la técnica de la evaluación, un 50% contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 100% de las MYPES conoce el término competitividad.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **Teoría de las Mypes**

Las Mypes son entidades constituidas económicamente en representación de una organización que se rige mediante una reglamentación, donde su objetivo es desarrollar una serie de actividades que tiene ya sea extracción, producción o comercialización de servicio.

### **Clasificación de las Mypes**

Se clasifican por su tamaño, número de empleados y sus ventas anuales, y cuentan con uno a diez empleados y sus ventas no superan el 150 UIT (S/.540 000); las pequeñas empresas cuentan con entre 10 y 100 trabajadores y sus ventas no superaran los 1700 UTS. (Teoría accidental, 2013)

### **Importancia de las Mypes**

Se evidencian desde distintos ángulos las diferentes Mypes:

- En primer lugar: Es uno de los principales orígenes de empleos que solo exige una inversión inicial.
- En segundo lugar: Son importantes porque constituye la gran parte que tiene la empresa para resolver algunos problemas como son la falta de empleos y de bajos recursos económicos y no puedan fomentar su empleo para así contribuir a la empresa. (Dialnet, 2014)

### **Teoría de gestión de calidad**

Duran (2008) menciona que la calidad que tiene el producto se prescribe por el cliente ya que se deben incorporar en las organizaciones para tener una buena dirección y coordinación para lograr buenos objetivos.

Espinosa (2009) manifiesta que la gestión se especifica como procesos de perfeccionamiento en las distintas áreas, donde deben involucrarse participando activamente en todos los procesos, técnicas que los ayuden a tener clientes satisfechos, logrando ser eficiente y productivos. Ya que se requiere esfuerzo y disciplina. (p.105).

Según Maldonado la gestión ayuda en el manejo del control dentro de la organización, dando prioridad a las funciones y actividades del personal eficiente, que se requiere en el proceso, trayendo consigo un agradable clima organizacional, proponiendo como metas claras que es lo que los compradores deben obtener mediante la calidad interna o externamente produciendo resultados ópticos en la rentabilidad. Por esta razón las empresas peruanas no saben cómo utilizar bien este instrumento porque se enfocan solo en tener trabajadores en los lugares faltantes, por lo cual sus ventas son muy bajas por que el personal no es adecuado en el área asignada y esto implica resultados no buenos. (Pejerrey, 2011)

## **Teoría de atención al cliente**

Díaz (2014) explica que la atención que brindan a sus clientes se debe deducir de tal modo como conjuntos de acciones y comportamientos que se relacionan entre sí, para que obtenga una satisfacción en el momento y lugar adecuado (p.37)

García (2011) afirma que las atenciones a los clientes que ofrecen en las diferentes empresas, tanto las que prestan servicio como las que distribuyen los diferentes productos a sus clientes. Es uno de los temas que las Mypes conocen, pero no obstante a eso no aplican mejoras de satisfacción al público, ya que el personal que labora siempre debe estar capacitado en estas acciones a favor de una buena atención.

Las empresas proporcionan servicios que deben relacionarse con sus diferentes clientes, como un concepto de trabajo, en el cual busca la forma correcta de brindar la atención a su público externo (cliente), como al público interno (trabajadores).

- ❖ **Antes de la venta:** Como primer punto para dar una atención personalizada debemos comprometernos con una adecuada estructura organizativa, acorde al cliente, para que obtenga una buena política que se base al servicio de los clientes, en el cual se ofrece en la empresa.
- ❖ **Durante la venta:** Para tener una excelente atención tenemos la responsabilidad de saber sobre la disponibilidad de sus productos, dando la información sobre el transporte, como obtener un pedido o reemplazo de productos.
- ❖ **Después de la venta:** Podemos encontrar las garantías, seguimiento del producto ya sea para reclamaciones, quejas, devoluciones o el cambio temporal del producto.  
(Pejerrey, 2014)

## **2.3 Marco conceptual**

### **Las Mypes**

Son unidades pequeñas que tiene como objetivo generar ganancias en lo que respecta a la comercialización ya sea de bienes o prestación de servicios, está constituida ya sea por una persona natural o jurídica y tiene como objetivo desarrollar las diferentes actividades donde no requieren grandes sumas de dinero o capitales ya que son administradas por los propios empresarios.

### **Gestión de calidad**

Un sistema de gestión de calidad se basa en el resultado de las diferentes acciones que realizan mayormente las empresas para mejorar sus procesos y tener una mejora continua de calidad para la contribución en el mercado que tratan de satisfacer las necesidades de sus clientes.

### **Atención al cliente**

Son conjuntos de actividades donde prestan servicios y se relacionan mayormente con los clientes, donde se pueden comunicar directamente con el vendedor del producto para así poder responder las diferentes consultas, reclamos o inquietudes que los clientes pueden tener.

### **III. HIPÓTESIS**

La presente investigación titulada se denomina: “Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019. No tiene hipótesis por ser descriptiva ya que solo describirá las características de las Mypes, representantes y de la variable.



## IV. METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño de la investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizará un tipo de investigación cuantitativo de diseño No experimental-Transversal-Descriptiva.

El tipo de investigación que se utilizara será cuantitativo, ya que se utilizara instrumentos como la encuesta y cuestionario.

Será No experimental porque no se manipula deliberadamente a la variable que es, gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019, ya que solo se presentara conforme a la realidad sin tener ningún tipo de modificaciones.

Será transversal porque el estudio de la investigación, gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, se llevará a cabo en un espacio de tiempo determinado el cual tendrá un inicio y un final específicamente en el año 2019.

Será descriptivo ya que solo se describirá las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente tal y como se presenta la realidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.



Donde:

M = Representa la muestra

O = Representa lo que observamos

## 4.2 Población y muestra

### Población

Población la cual puede ser infinito, cuando está constituida por el número limitado de las unidades e infinito cuando está formado por una cantidad ilimitada de elemento.

Entonces para la elaboración del trabajo de investigación se utilizará una población de 30, micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.

### Muestra

La muestra será una parte de la población con la que se llevará a cabo la investigación, de acuerdo con ciertos criterios.

Se utilizará una muestra de 12 Mypes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019. Donde fueron elegidas por conveniencia, dado que las restantes no brindaron información.

## 4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Dimensiones
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.	Edad	-18 a 30 años -31 a 50 años -51 a más años	Ordinal numérico
		Género	-Femenino - Masculino	Nominal
		Grado de instrucción	-Sin instrucción -Educación básica -Superior no universitaria -Superior universidad	Nominal

		Cargo que desempeña	-Dueño -Administrador	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	-0 a 3 años -4 a 6 años -7 a más años	Razón
<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Dimensiones</b>
Características de las micro y pequeñas empresas	Determinar las características de las micro y pequeñas empresas.	Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.	-0 a 3 años -4 a 6 años -7 a más años	Razón
		Nº de trabajadores	-1 a 5 trabajadores -6 a 10 trabajadores -11 a más trabajadores	Razón
		Las personas que trabajan en su empresa	-Familiares -Personas no familiares	Nominal
		Objetivo de creación.	-Generar ganancias -Subsistencia	Nominal
<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Dimensiones</b>
Gestión de calidad	Es un conjunto de procesos que permite establecer políticas de mejora continua para una gestión de calidad.	Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoces.	-Benchmarking -Atención al cliente -Empowerment -Las 5 s -Outsourcing -Otros -Ninguno	Nominal
		Que dificultades tienen los trabajadores que impiden la implantación de la gestión de calidad.	-Poca iniciativa -Aprendizaje lento -No se adapta a los cambios -Desconocimiento del puesto -Otros	Nominal

		Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce.	-La observación -La evaluación -Escala de puntuaciones -Evaluación de 360° -Otros	Nominal
		La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.	-Si -No	Nominal
		La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa.	-Si -No -A veces	Nominal
<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Dimensiones</b>
Atención al cliente	Está enfocada en diversos procesos que tiene como objetivo obtener una fidelización del cliente en base de sus necesidades.	Conoce el termino atención al cliente	-Si -No - Tengo cierto conocimiento	Nominal
		Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes	-Si -No -A veces	Nominal
		Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento	-Si -No	Nominal
		Herramientas que utiliza para un servicio de calidad	-Comunicación -Confianza -Retroalimentación -Ninguno	Nominal
		Principales factores que para la calidad al servicio que brinda	-Atención personalizada -Rapidez en la entrega de los productos -Las instalaciones -Ninguna	Nominal

		La atención que brinda a los clientes es	-Bueno -Regular -Malo	Nominal
		Porque considera usted que se está dando una mala atención al cliente	-No tiene suficiente personal -Por una mala organización de los trabajadores -Si brindan una buena atención al cliente	Nominal
		Qué resultados ha logrado brindando una buena atención al cliente	-Clientes satisfechos -Fidelización de los clientes -Posicionamiento de la empresa -Incremento en las ventas	Nominal

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

En el presente trabajo de investigación se utilizará la técnica de la encuesta, la cual está dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019, cuya finalidad será recoger información necesaria para la elaboración del trabajo de investigación.

El instrumento que se utilizará será un cuestionario estructurado con preguntas que serán dirigidos a los representantes de las micro y pequeñas relacionado a la gestión de calidad en atención al cliente.

#### **4.5 Plan de análisis**

El plan de análisis del trabajo de investigación que se utilizará será el procesamiento de datos con apoyo de los programas como: Microsoft excel, que nos permite realizar estadísticamente los resultados de la encuesta, Microsoft Word, que nos permite realizar la descripción de la investigación, como también lo hace el programa de PDF para así presentar un buen trabajo.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología y Diseño de la Investigación	Técnicas e Instrumentos
<p>¿Cuáles son las características principales de gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar las principales características de gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio- rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.</li> <li>• Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.</li> <li>• Determinar las características de gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa,</li> </ul>	<p>Gestión de calidad en atención al cliente</p>	<p><b>Población:</b> La población pertenece a 30 micros y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.</p> <p><b>Muestra:</b> Consta (12) de las micro y pequeñas empresas en estudio, elegidas por conveniencia.</p>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental-transversal</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

	provincia de Leoncio Prado, 2019.				
--	--------------------------------------	--	--	--	--

#### **4.7 Principios éticos**

El presente trabajo de investigación se realizará utilizando los siguientes principios éticos:

##### **Protección a la persona**

En mi investigación se respetará las opiniones que las personas dan para asegurar el bienestar del cuestionario de las encuestas realizadas.

##### **Confiabledad**

La información elaborada en el trabajo de investigación está basada en los principios de datos reales donde se respetará los derechos del autor sin ser modificados.

##### **Justicia**

El trato que se brindará a todas las personas durante el trabajo de investigación será con mucho respeto, igualdad y respetando las opiniones de todos.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**Tabla N.º 1**

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.

<b>Datos generales</b>	<b>N.º de Mypes</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Edad</b>		
18 a 30 años	2	17
31 a 50 años	6	50
51 a más años	4	33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Género</b>		
Masculino	7	58
Femenino	5	42
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Instrucción</b>		
Sin Instrucción	0	0
Primaria	0	0
Secundaria	6	50
Superior no universitario	4	33
Superior universitario	2	17
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Cargo</b>		
Dueño	10	83
Administrador	2	17
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Permanencia</b>		
0 a 3 años	0	0
4 a 6 años	4	33
7 a más años	8	67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.



**Tabla N.º 2**

Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.

<b>Datos generales</b>	<b>Nº de Mypes</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Antigüedad</b>		
0 a 3 años	0	0
4 a 6 años	4	33
7 a más años	8	67
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Trabajadores</b>		
1 a 5 trabajadores	12	100
6 a 10 trabajadores	0	0
11 a más trabajadores	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Trabajadores</b>		
Familiares	8	67
Personas no familiares	4	33
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Responden</b>		
Generar ganancia	12	100
Subsistencia	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.

**Tabla N.º 3**

Características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa provincia de Leoncio Prado, 2019.

<b>Datos generales</b>	<b>Nº de Mypes</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Conocimiento</b>		
Sí	10	83
No	0	0
Tengo cierto conocimiento	2	17
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Técnicas</b>		
Benchmarking	0	0
Atención al cliente	1	8
Empowerment	0	0
Las 5 s	0	0
Outsourcing	0	0
Otros	0	0
Ninguno	11	92
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Dificultades</b>		
Poca iniciativa	4	33
Aprendizaje lento	6	50
No se adapta a los cambios	2	17
Desconocimiento del puesto	0	0
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Medición</b>		
Observación	10	83
Evaluación	2	17
Escala de puntuaciones	0	0
Evaluación de 360º	0	0
Otros	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Contribuye</b>		
Si	12	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Alcanza</b>		

Si	12	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Atención al cliente</b>		
Si	10	83
No	2	17
Tengo conocimiento	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Servicio</b>		
si	11	92
No	0	0
A veces	1	8
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Atención al cliente</b>		
Si	12	100
No	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Herramientas</b>		
Comunicación	8	67
Confianza	4	33
Retroalimentación	0	0
Ninguno	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Factores</b>		
Atención personalizada	10	83
Rapidez en la entrega	2	17
Las instalaciones	0	0
Ninguna	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Atención</b>		
Buena	12	100
Regular	0	0
Malo	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Consideración</b>		
No tiene suficiente personal	10	82
Mala organización	2	18
Si brinda una buena atención	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
<b>Resultado</b>		
Clientes satisfechos	12	100
Fidelización de los clientes	0	0
Posicionamiento	0	0

Incremento en las ventas	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.

## 5.2 Análisis de resultados

### Referente al objetivo N°1

De las doce micro y pequeñas empresas investigadas en el sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.

-El 50 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años, esto se asemeja con Antonio (2018) quien manifiesta que los representantes tienen un rango de edad entre 31 a 50 años, esto indica que los representantes son adultos que pueden seguir emprendiendo y haciendo crecer su negocio.

-El 58% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, esto coincide con Erick (2016) quien manifiesta que un 92% son de género masculino, esto indica que están siendo dirigidos mayormente las empresas por el sexo masculino.

-El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen el grado de instrucción secundaria esto coincide con Maritza (2017) quien manifiesta que un 73% tienen el grado de instrucción secundaria, esto muestra que la mayoría de los representantes solo tienen el grado de instrucción secundaria, pero tienen la noción de seguir estudiando para seguir creciendo laboralmente.

-El 83% de los representantes de las micro y pequeñas empresas desempeñan el cargo mayormente los dueños esto coincide con Maritza (2017) quien manifiesta que un 93% tienen como representante mayormente a los dueños, esto nos demuestra que la mayoría de los

representantes legales están a cargo de sus propios dueños porque le brinda más seguridad administrar su empresa.

- El 67% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una permanencia en el cargo de 7 a más años esto coincide con Antonio (2018) quien manifiesta que un 60% tienen una permanencia en el cargo de 7 años a más, esto quiere decir que los representantes tienen permanencia de la empresa a su cargo donde viene laborando porque son buenos empleados y aportan estabilidad en el negocio.

### **Referente al objetivo N°2**

-El 67% de las micro y pequeñas empresas poseen más de 7 años de permanencia de la empresa en el rubro esto coincide con Antonio (2018) quien manifiesta que un 60% tienen más de 7 años de permanencia en el rubro, esto demuestra que las Mypes tienen de 7 años a más de permanencia en la ventas de calzados porque vienen liderando en el mercado gracias al esfuerzo que hacen para que conozcan más sobre su rubro.

-El 100% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores esto coincide con Karen (2019) quien manifiesta que un 100% tienen de 1 a 5 trabajadores, esto indica que la gran mayoría de Mypes cuentan con un mínimo de trabajadores, al ser una fuente de ingresos propios donde tienen que minimizar los costos por lo tanto no cuenta con el dinero necesario para contratar más personal.

-El 67% de las micro y pequeñas empresas mencionan que sus trabajadores son familiares esto coincide con Karen (2019) que manifiesta que un 43% de sus trabajadores son sus familiares, esto quiere decir que la mayor parte de las Mypes tienen como trabajadores a sus propios familiares, porque los dueños se sienten más tranquilos dándoles trabajos a sus familiares ya que entre ellos hay más confianza.

-El 100% de las micro y pequeñas empresas han sido creados para generar ganancias esto coincide con Antonio (2018) que manifiesta que un 50% del objetivo de creación es de generar ganancias, esto indica que los empresarios al crear la empresa solo buscan generar ganancias.

### **Referente al objetivo N°3**

-El 83% de los representantes si conocen el término de gestión de calidad esto coincide con Antonio (2018) que manifiesta que un 50% si conocen el término de gestión de calidad, esto indica que los representantes tienen conocimiento sobre el tema de gestión de calidad y están bien informados.

-El 92% de los representantes no tienen ningún conocimiento en ninguna de las técnicas modernas de la gestión de calidad esto coincide con Antonio (2018) que manifiesta que un 50% de la mayoría no conoce ninguna técnica moderna de gestión de calidad, esto nos demuestra que no tiene conocimiento alguno sobre las técnicas modernas que se utilizan hoy en día para una buena gestión.

- El 50% de los representantes tienen un aprendizaje lento en relación a las dificultades de gestión de calidad esto coincide Antonio (2018) que manifiesta que un 50% tienen un aprendizaje lento, esto quiere decir que los representantes tienen un aprendizaje lento en lo que basa a la gestión de la calidad ya que no ponen de su parte en querer aprender.

-El 83% de los representantes utiliza la técnica de la observación esto difiere con Karen (2019) que manifiesta que un 50% utiliza la técnica de evaluación, esto indica que los representantes utilizan la técnica de la observación para poder medir el rendimiento de su personal y así evaluar su desempeño laboral.

-El 100% de los representantes afirma que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio esto coincide con Karen (2019) que manifiesta que un 79% si

contribuye a mejorar el rendimiento, esto quiere decir que si contribuyen siempre a mejorar el rendimiento de su empresa para que gracias a ello se posicione en el mercado.

-El 100% de los representantes dicen que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas, esto coincide con Karen (2019) que manifiesta que un 79% si ayuda a alcanzar los objetivos y metas, esto nos demuestra que tienen una idea de gestión de calidad para alcanzar los objetivos y metas que se trazan dentro de la empresa para seguir liderando en el mercado.

-El 83% de los representantes si conocen el término de atención al cliente esto coincide con Karen (2019) que manifiesta que un 79% si conocen el término de atención al cliente, esto quiere decir que para que para hacerse conocidos deben dirigirse principalmente en la satisfacción del cliente.

-El 92% de los representantes si aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan a sus clientes esto difiere con Karen (2019) que manifiesta que un 79% no aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes, esto indica que los representantes aplican la gestión de calidad y que tiene una idea completa sobre las habilidades que les favorecen para mejorar su empresa.

-El 100% de los representantes si creen que la atención al cliente es fundamental esto asemeja con Karen (2019) que manifiesta que un 100% si cumplen fundamentalmente con la atención al cliente, esto nos demuestra que si es fundamental ya que gracias a ello tienen clientes satisfechos con el servicio que ofrecen, el trato y esperan que puedan regresar.

-El 67% de los representantes utilizan la herramienta de la comunicación esto se difiere con Karen (2019) que manifiesta que un 86% utiliza la herramienta de confianza, esto quiere decir que los representantes utilizar mayormente la comunicación porque es esencial porque mediante ello motivan a sus clientes para que regresen al establecimiento.

-El 83% de los representantes brindan una atención personalizada esto coincide con Karen (2019) que manifiesta que un 71% brindan una atención personalizada, esto nos indica que brindando una atención personalizada abastecerá las necesidades del cliente con el fin de satisfacer.

-El 100% de los representantes brinda una buena atención a sus clientes esto difiere con Karen (2019) que manifiesta que un 57% brindan una atención regular, esto nos demuestra que si conocen sobre el buen trato al cliente y así buscar su fidelidad.

-El 82% de los representantes no tienen suficiente personal esto difiere con Karen (2019) que manifiesta que un 50% tienen una mala organización de los trabajadores, esto quiere decir que no se abastecen cuando hay bastante clientes en la empresa por la falta de personal.

-El 100% de los representantes tienen clientes satisfechos esto coincide con Karen (2019) que manifiesta que un 50% dicen que tienen clientes satisfechos, esto nos demuestra que su atención es muy buena porque tiene clientes satisfechos por la buena acogida que tiene en el mercado para así marcar la diferencia con los demás establecimientos.



## VI. CONCLUSIONES

Para culminar esta investigación se llegó a la siguiente conclusión:

-La mitad (50%) de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, la mayoría (58%) son de género masculino, la mitad (50%) tienen el grado de instrucción secundaria, la mayoría (83%) desempeña el cargo mayormente el dueño, en su mayoría (67%) tienen una permanencia en el cargo de 7 años a más en el mercado, esto indica que tienen una edad madura ya que son dirigidos por los varones que tienen experiencia en la administración.

-La mayoría (67%) poseen más de 7 años de permanencia en la empresa, en su totalidad (100%) tienen de 1 a 5 trabajadores, la mayoría (67%) de los trabajadores son del origen familiar, la totalidad (100%) han sido creadas para generar ganancias, es decir que trabajan con un reducido número de personal para sus actividades en el cual las organizaciones están compuestas por padres e hijos con la finalidad de tener eficiencia económica y ofrecen un buen precio competitivo a sus distintos clientes a la hora de adquirir un calzado.

-La mayoría (83%) si conocen el término de gestión de calidad, la mayoría (92%) no tienen conocimiento alguno sobre las técnicas modernas de gestión de calidad, la mitad (50%) tienen un aprendizaje lento en relación a las dificultades de gestión de calidad, la mayoría (83%) utilizan la técnica de la observación, la totalidad (100%) si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la totalidad (100%) si ayuda a alcanzar los objetivos y metas, la mayoría (83%) si conocen el termino de atención al cliente, la mayoría (92%) si aplica la gestión de calidad, la totalidad (100%) si creen que la atención al cliente es fundamental, la mayoría (67%) utiliza la herramienta de la comunicación, la mayoría (83%) brindan una atención personalizada, la totalidad (100%) brinda una buena atención a sus clientes, la mayoría (82%) no tienen suficiente personal, la totalidad (100%) tienen clientes satisfechos, esto nos demuestra que

tienen conocimiento de gestión de calidad pero no aplican en su mayoría ya que tienen dificultades en desarrollarse empresarialmente en donde evalúan a su personal a través de la observación teniendo la intención de sobrevivir en el mercado. Ya que los clientes buscan que tengan buena calidad, buena atención al cliente.

## **6.1 Recomendaciones**

Se recomienda a los representantes de las micro y pequeñas que deben dar las oportunidades a todas las personas ya que son capaces para ser el representante en la empresa y a su vez los dueños no solo deben ser del género masculino si no también femenino para que así ambos tengan las mismas oportunidades en el campo laboral y que anhelan seguir capacitándose más en términos empresariales para superarse.

También se recomienda a los representantes de las micro y pequeñas empresas que se capaciten para superarse más en lo que es gestión de calidad sobre las técnicas que deben utilizar hoy en día gracias a la gran competencia que existe, por eso hay que seguir innovando y actualizándose sobre calidad que tenemos y ofrecemos a nuestros clientes para crecer y posicionarnos más y por ende llegar a ser más conocidos.

Finalmente se recomienda a los representantes de las Mypes en estudio que deben implementar capacitaciones para fortalecer las capacidades y destrezas de sus personales dentro de las empresas y ayudar a incrementar los conocimientos necesarios.

## Referencias bibliográficas

AmericaEconomia. (04de julio de 2017) América Economía. Recuperado de:

<https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/en-brasil-las-micro-y-pequeñas-empresas-generan-757-de-los-puestos-de-trabajo>

Andina. (21 de junio de 2018). Andina. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-pyme-emplea-al-75-de-poblacion-economicamente-activa-del-peru-714211.aspx>

Antonio, S.A. (2018).gestión de calidad en la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías de la ciudad de tingo maría año 2017. Tingo María: Uladech.

Dialnet.(30deoctubrede2014).Dialnet.Recuperado de:file:///C:/Users/lenovo/Desktop/Dialnet-Importancia De La Micro Pequeñas Y Medianas Empresas En EID-5157875.pdf

Díaz.(04denoviembrede2014).ebookCentral.Recuperadode:  
<https://ebookcentral.propuest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4184454>

Durán, M. (2008). Gestión de calidad. Madrid: Días de Santos S.A.

Erick, P.P. (2009). Caracterización de gestión de calidad y formalización de las Mypes sector comercio rubro carpintería de la provincia de Leoncio Prado periodo 2015-2016. Tingo María: Uladech

Espinosa. (2009). Calidad total. Argentina: El Cid Editor.

García, c. (20de junio de 2011). Gestión de atención al cliente/consumidor. Recuperado de:  
<https://ebookcentral.propuest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3211429>

Girón, C.D. (2012). Análisis de rentabilidad de las Mypes. Tingo María: Unas.

Hidalgo García, N.J. (2005). Desarrollo de un sistema de gestión de calidad y seguridad industrial en un aserradero. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Karen, P.C. (2019). Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de calzado, en el centro comercial santa maría de Chimbote, 2017. Chimbote: Uladech.

Maldonado. (2015). Gestión de procesos. México: Editorial Revisada.

Maldonado, J. (2011). Fundamentos de la calidad total. México: Revisada

Maritza, v.g. (2017). Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzados en la ciudad de Huaraz, 2017. Huaraz: Uladech.

Metadatos Económicas. (08 de abril de 2015). Metadatos Económicas. Recuperado de:  
[http://anda.ine.gob.bo/ANDA4\\_2/index.php/catalog/276/study-description](http://anda.ine.gob.bo/ANDA4_2/index.php/catalog/276/study-description).

Mypimes.(07 de marzo de 2019). Mypimes. Recuperado de:  
[http://www.mipymes.cl/2014/sercotec\\_chile-presento-la-situacion-de-la-micro-y-pequeña-empresa-en-chile/](http://www.mipymes.cl/2014/sercotec_chile-presento-la-situacion-de-la-micro-y-pequeña-empresa-en-chile/).

Sánchez Barraza, b. (16 de marzo de 2014). Las Mypes en el Perú. Su importancia y propuesta tributaria. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>

Santiago, B.D. & Julián, J.A. (2014). Propuesta de un modelo de gestión de calidad de servicio, basado en las normas internacionales iso 9001:2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes la rebaja. Ecuador: Uide.

Teórico Accidental (14 de noviembre de 2013). Teórico Accidental. Recuperado de:  
<https://niefcz.wordpress.com/>.

Torodo, P. (2014). Comunicación empresarial y atención al cliente. España: RA-MA.

## Anexos

### Anexo 01. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	SEMANAS													
	I UNIDAD					II UNIDAD			III UNIDAD					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Revisión de los aspectos preliminares del informe final	X													
Revisión del título de la tesis		X												
Revisión de la literatura			X											
Metodología				X										
Resultados de la investigación					x									
Redacción del informe final						X								
Informe final de investigación							X							
Revisión del informe final y elaboración de acta de aprobación								X						
Sustentación									X					
Empastado										X				
Revisión del informe final											X			
Sustentación y elaboración del acta de sustentación												X		
Sustentación del informe final													X	
Publicación de promedios finales														X

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 02. Presupuesto

N.º	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Lapicero	02 unidades	2.00	4.00
2	Lápiz	01 unidad	1.00	1.00
3	USB	01 unidad	20.00	20.00
4	Folder manila	25 unidades	1.00	25.00
5	Corrector	01 unidad	3.00	3.00
6	Resaltador	01 unidad	3.50	3.50
7	Perforador	01 unidad	12.00	12.00
8	Fotocopias	50 hojas	0.10	5.00
9	Pasajes locales	4 meses	10.00	40.00
<b>TOTAL</b>				113.50

**Fuente:** Elaboración propia

**Anexo 03.** Tabla de sondeo

RAZÓN SOCIAL DE LAS MYPES	DIRECCIÓN
Zapatería Evelyn store	Av. Raymondi N°376
Zapatería Torielli	Jr. Monzón N° 295
Zapatería Charo	Av. Raymondi N°143
Zapatería Trapos y cueros	Jr. José Prato N°372
Zapatería Sokso	Av. Amazonas N° 572
Zapatería Vía cielo	Jr. Sucre N° 290
Zapatería Bata	Av. Alameda Perú N° 154
Zapatería Mashí sport	Jr. Cayumba N° 204
Zapatería Sánchez	Av. Alameda Perú N° 390
Zapatería Marrios	Jr. José Prato N° 303
Zapatería Antonela	Av. Alameda Perú N° 770
Zapatería Du Brasil	Jr. Cayumba N° 365

**Fuente:** Elaboración propia



## Anexo 04. Figuras

### Tabla N°1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.

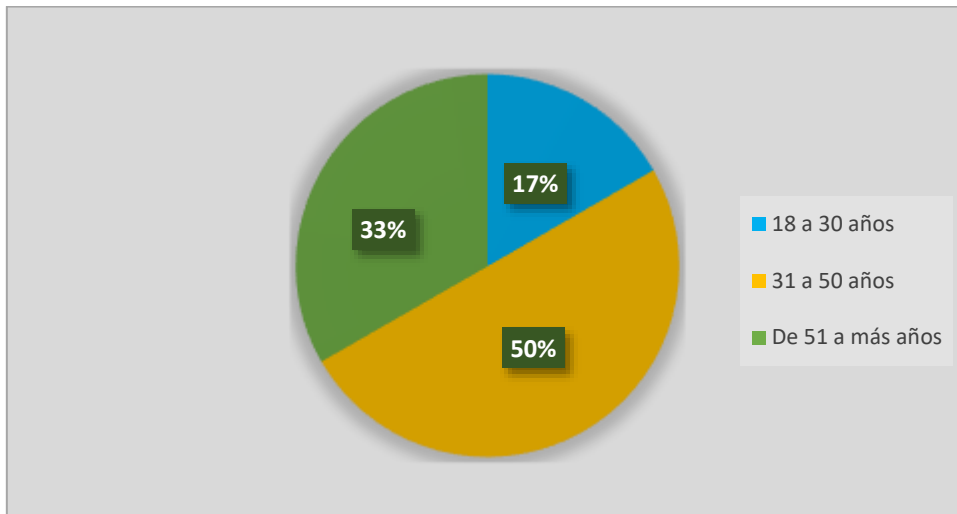


Figura N°1: Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Fuente: Tabla N°1

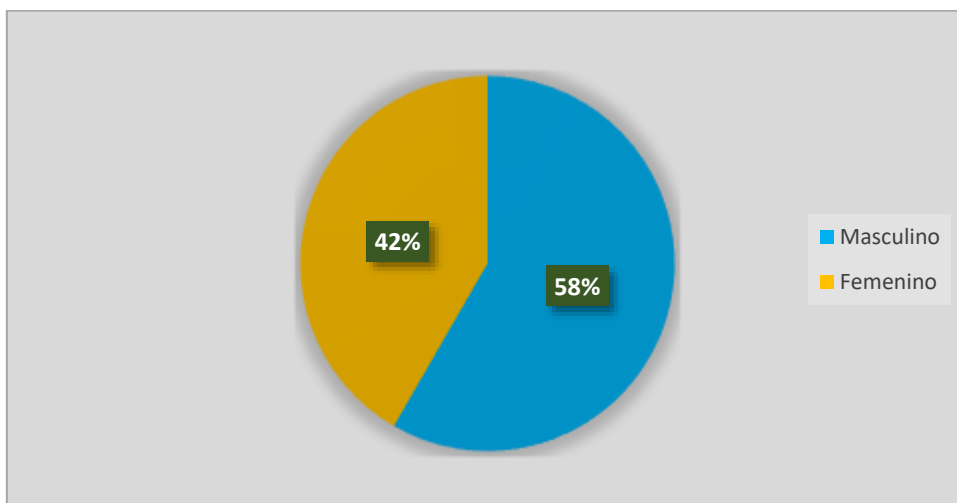


Figura N°2: Género de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla N°1

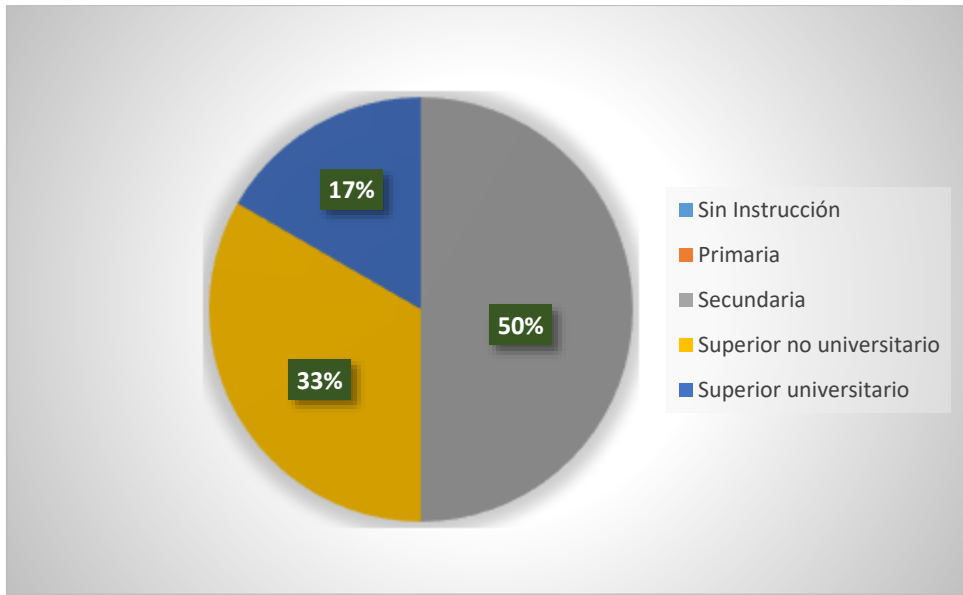


Figura N°3: Grado de instrucción de los representantes de las micro y pequeñas empresas

Fuente: Tabla N°1

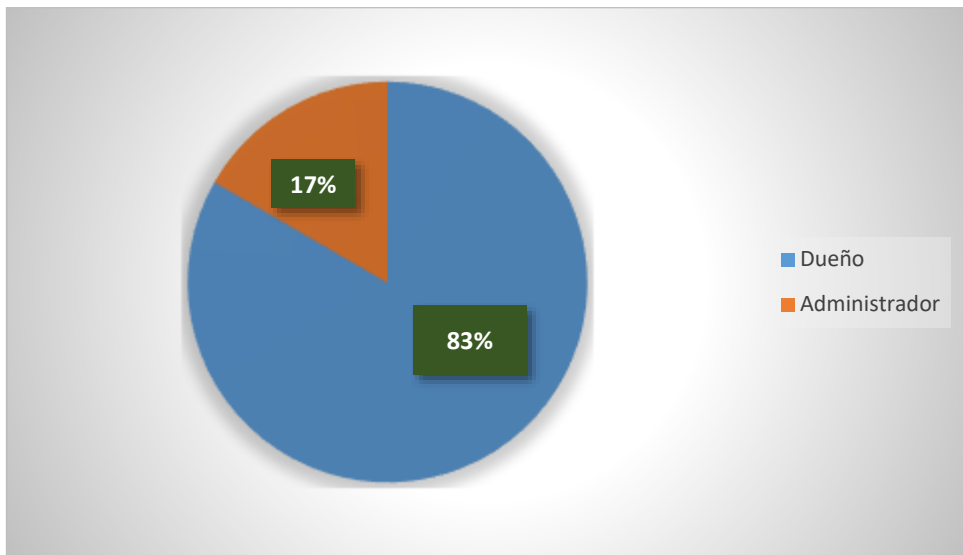


Figura N°4: Cargo que desempeña el representante de las micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla N°1

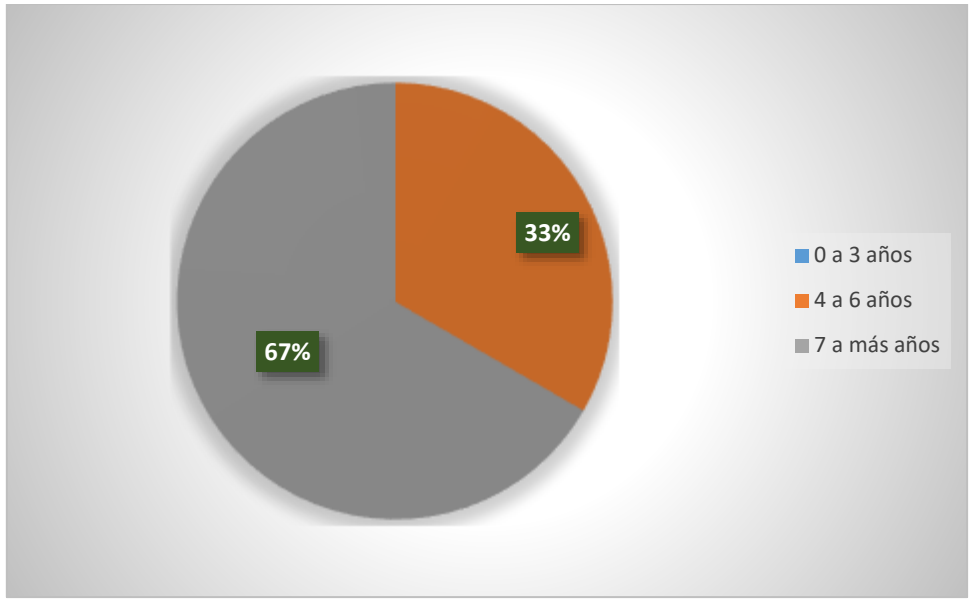


Figura N°5: Tiempo que desempeña en el cargo el representante de las micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla N°1

### Tabla N°2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.

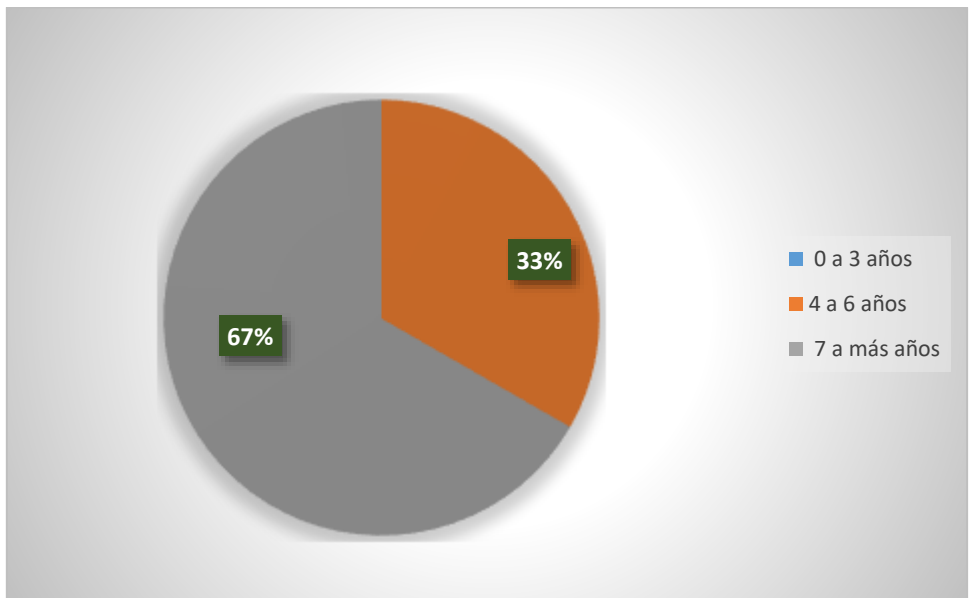


Figura N°6: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro de la micro y pequeña empresa.

Fuente Tabla N°2

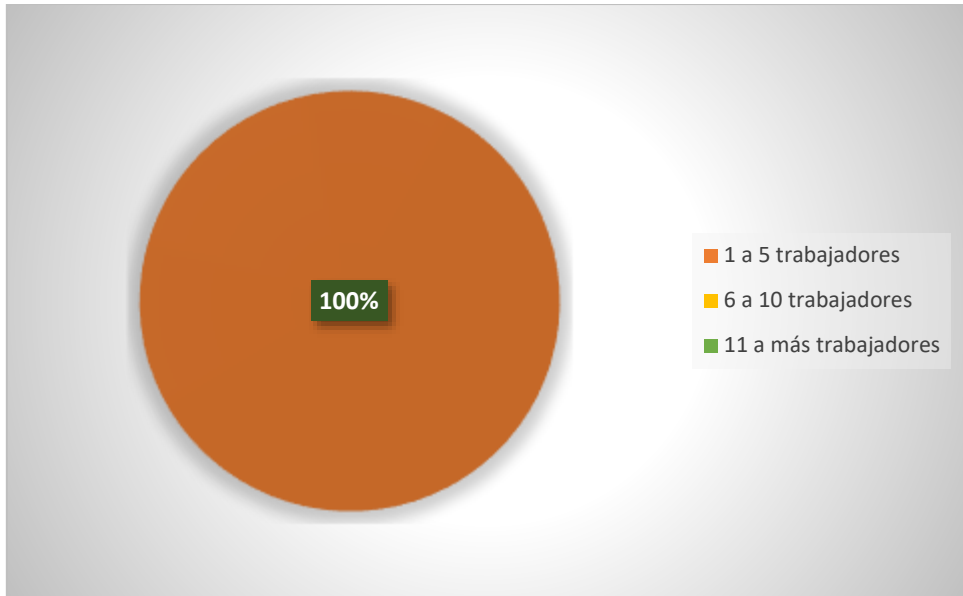


Figura N°7: Número de trabajadores con que cuenta las micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla N°2

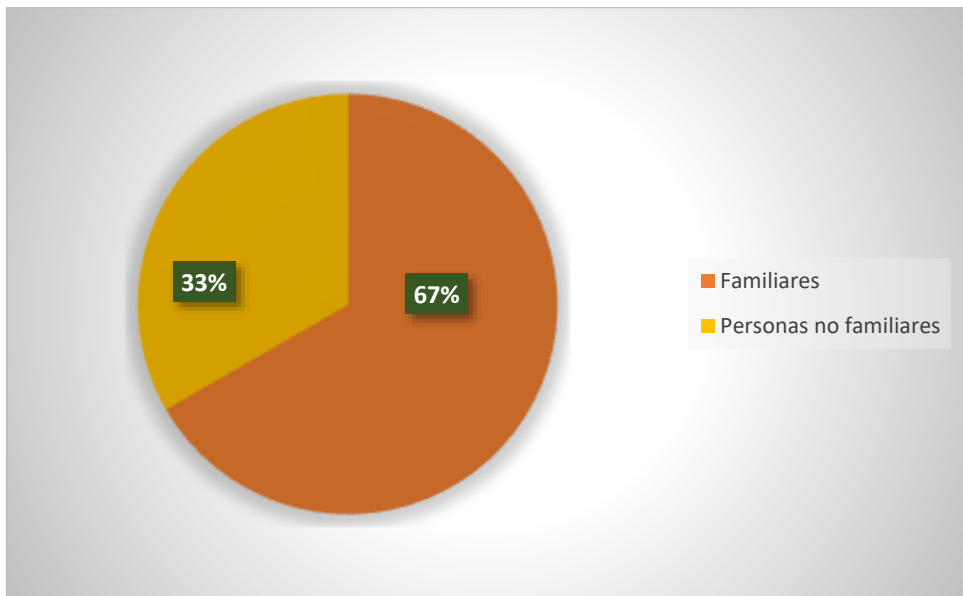


Figura N°8: Las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla N°2

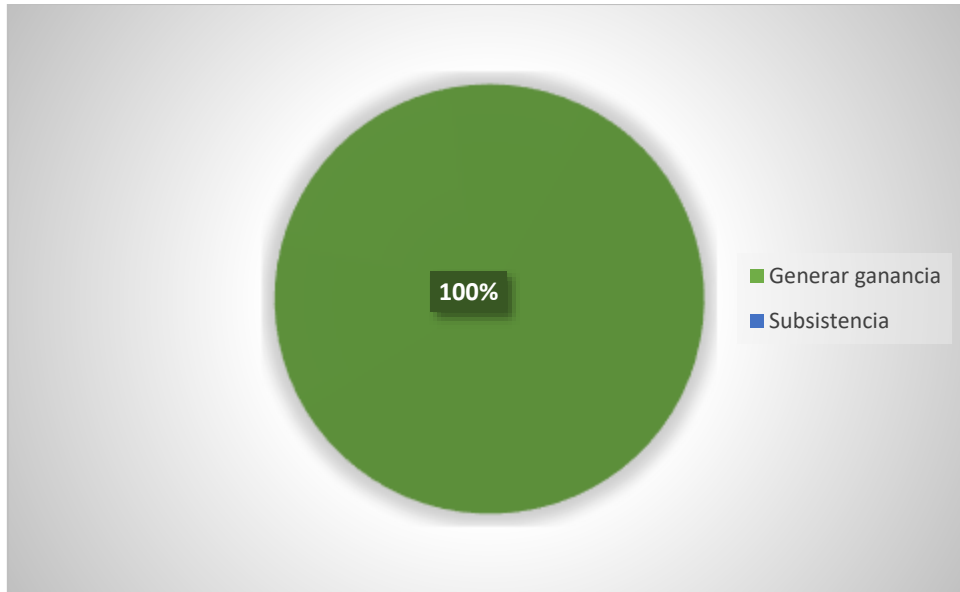


Figura N°9: Objetivos de la creación de las micro y pequeñas empresas.

Fuente Tabla N°2

### Tabla N°3

Referente a la variable gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio-rubro venta de calzado del Distrito de Rupa-Rupa, provincia de Leoncio Prado, 2019.

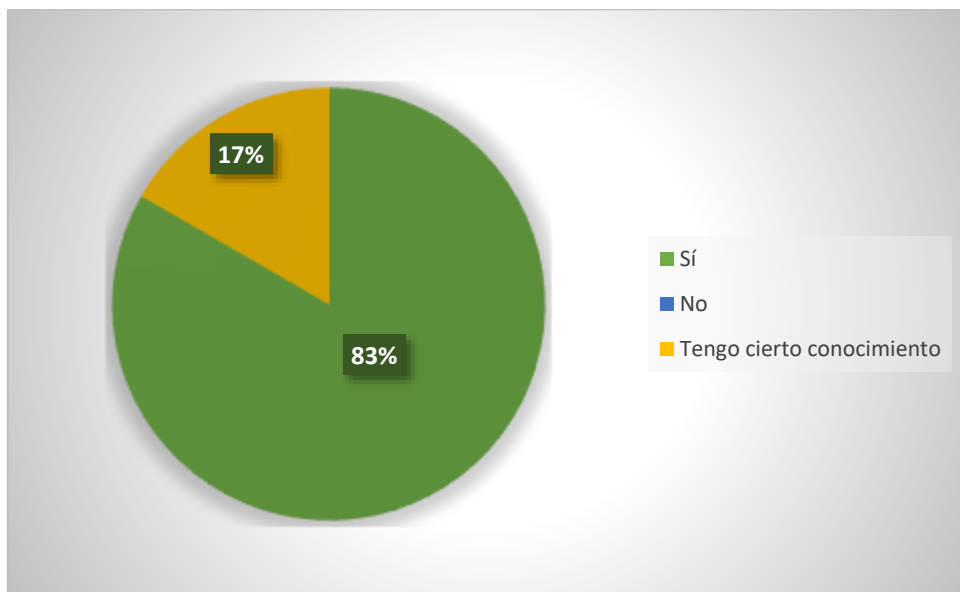


Figura N°10: Conoce el término de gestión de calidad.

Fuente Tabla N°3

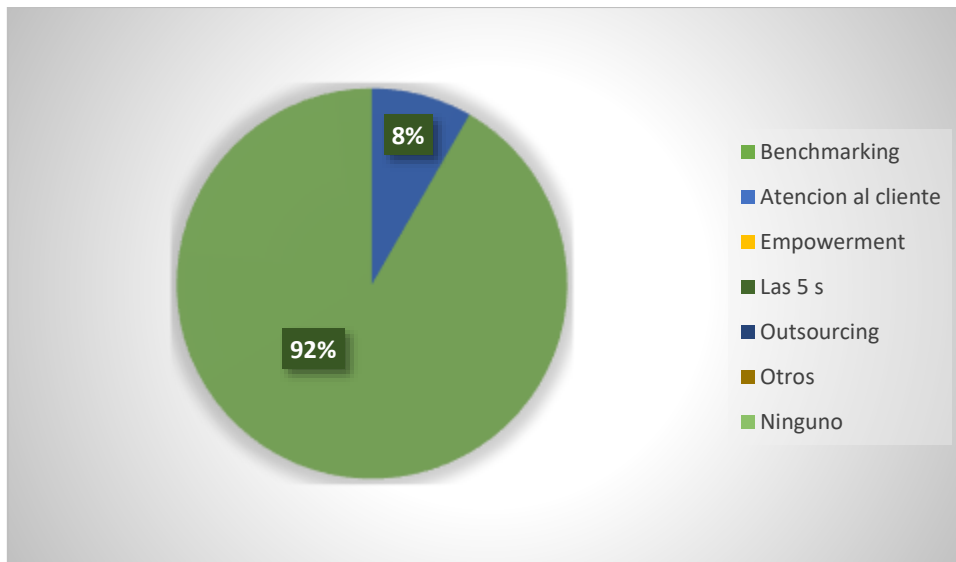


Figura N°11: Técnicas modernas de la gestión de calidad.

Fuente Tabla N°3

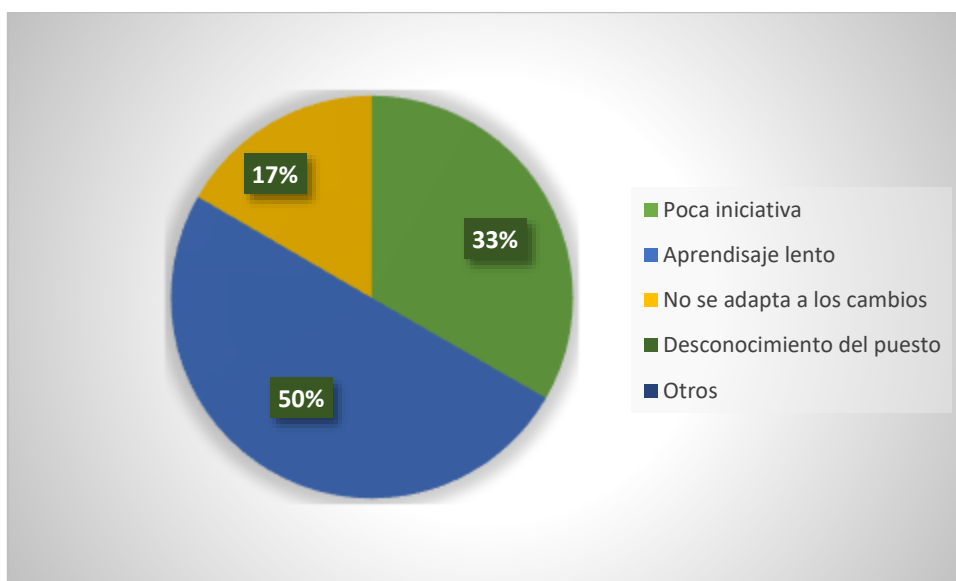


Figura N°12: Que dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de la gestión de calidad.

Fuente Tabla N°3

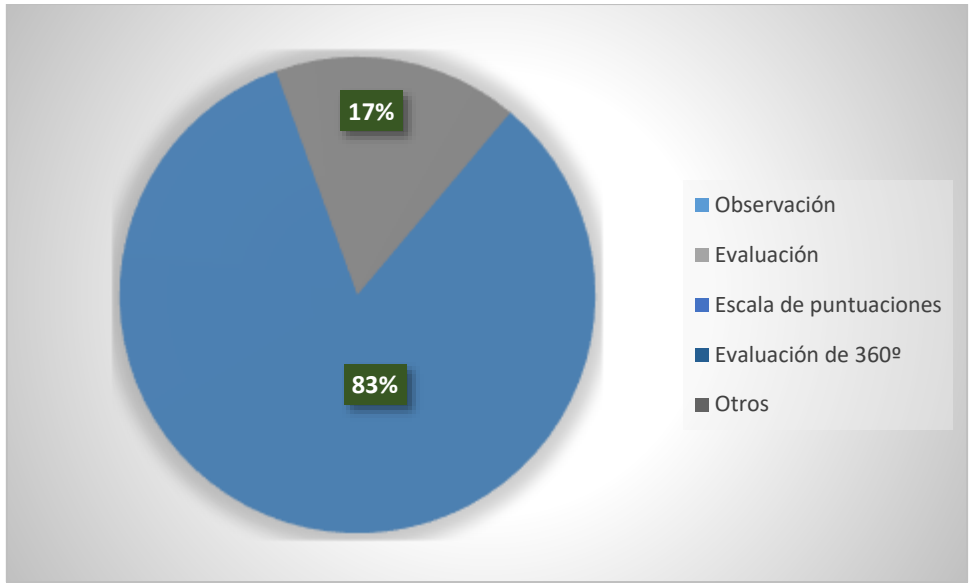


Figura N°13: Técnicas para medir el rendimiento del personal

Fuente Tabla N°3

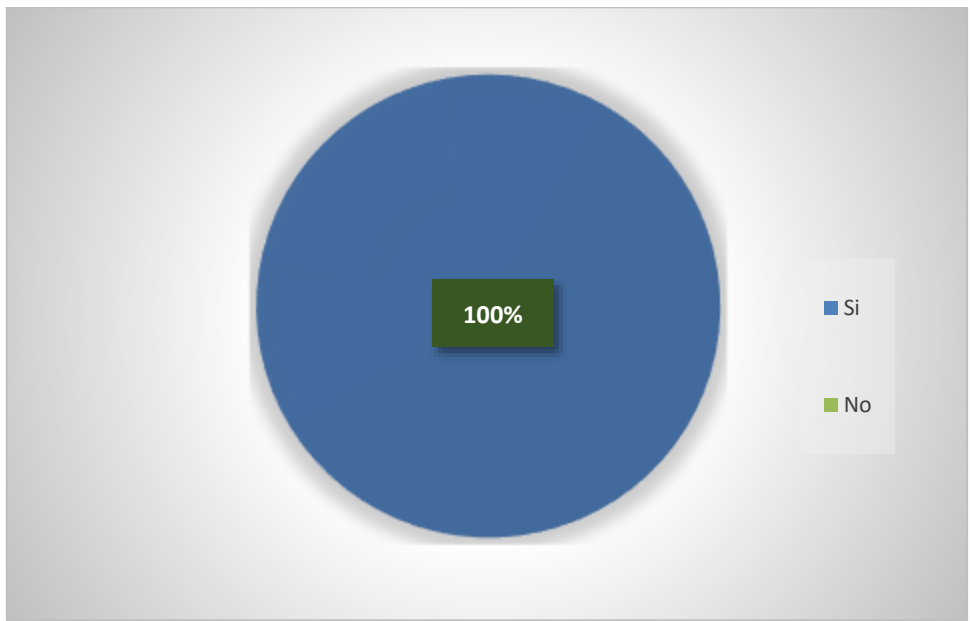


Figura N°14: La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Fuente Tabla N°3

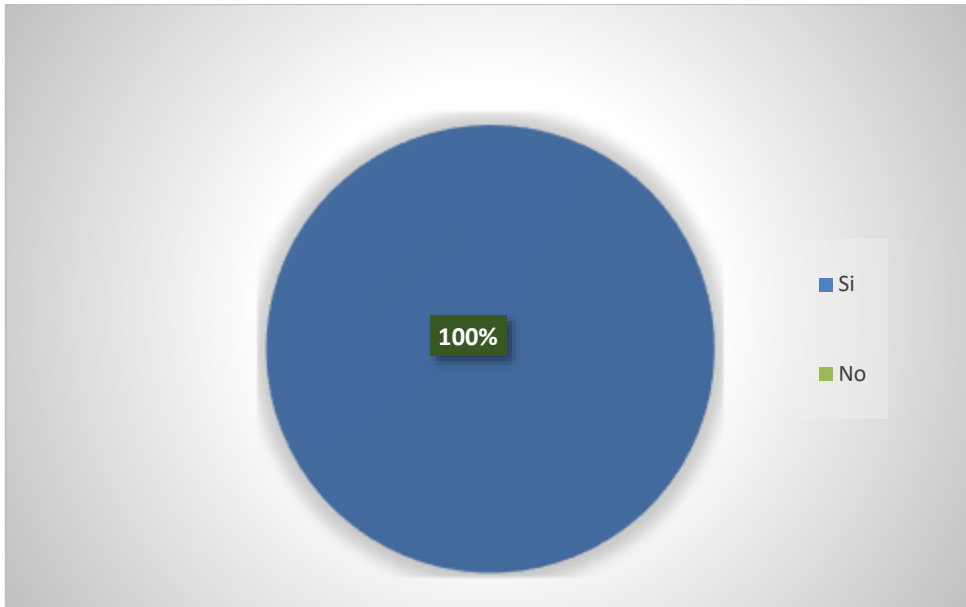


Figura N°15: La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa.

Fuente Tabla N°3

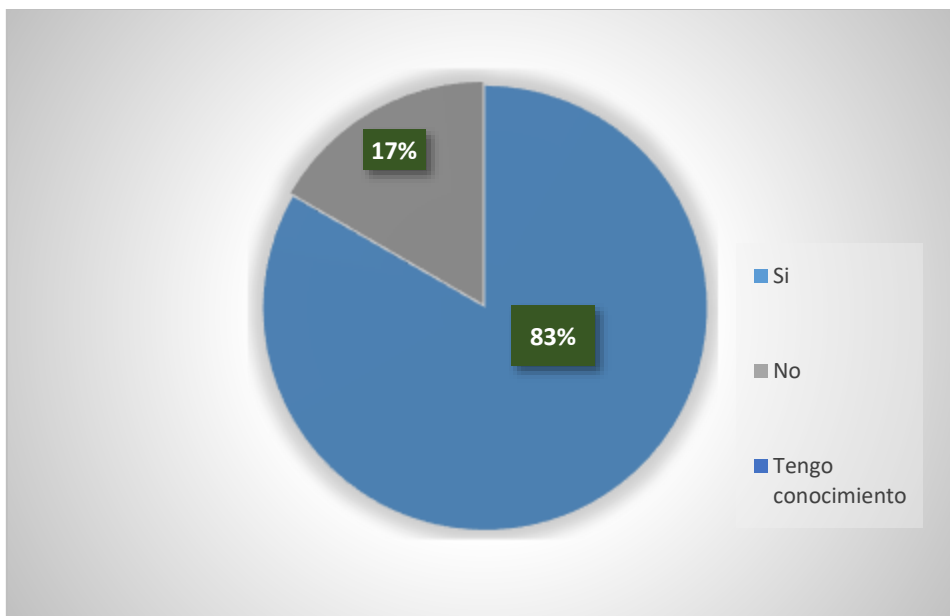


Figura N°16: Conoce usted el término de atención al cliente.

Fuente Tabla N°3



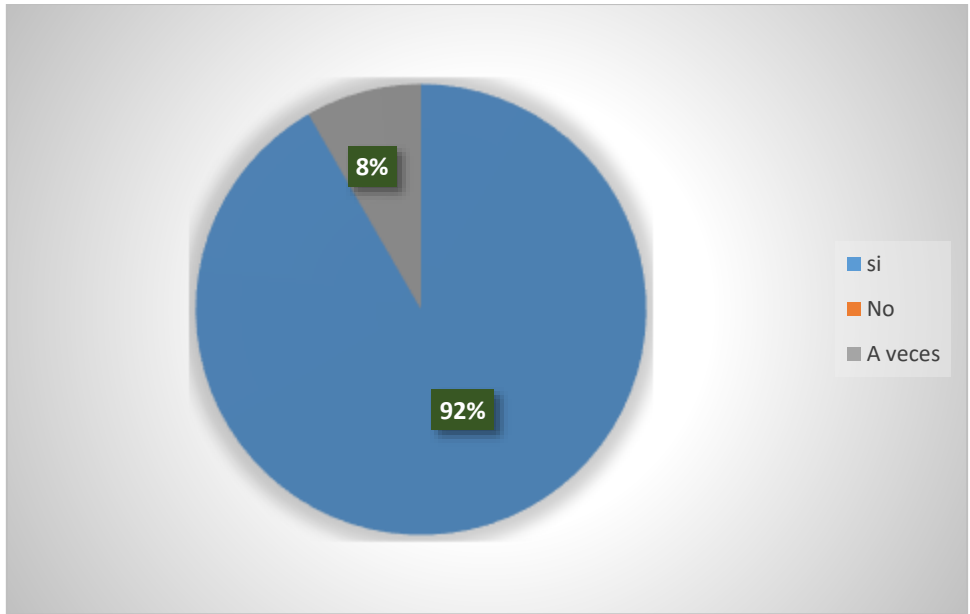


Figura N°17: Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes.

Fuente Tabla N°3

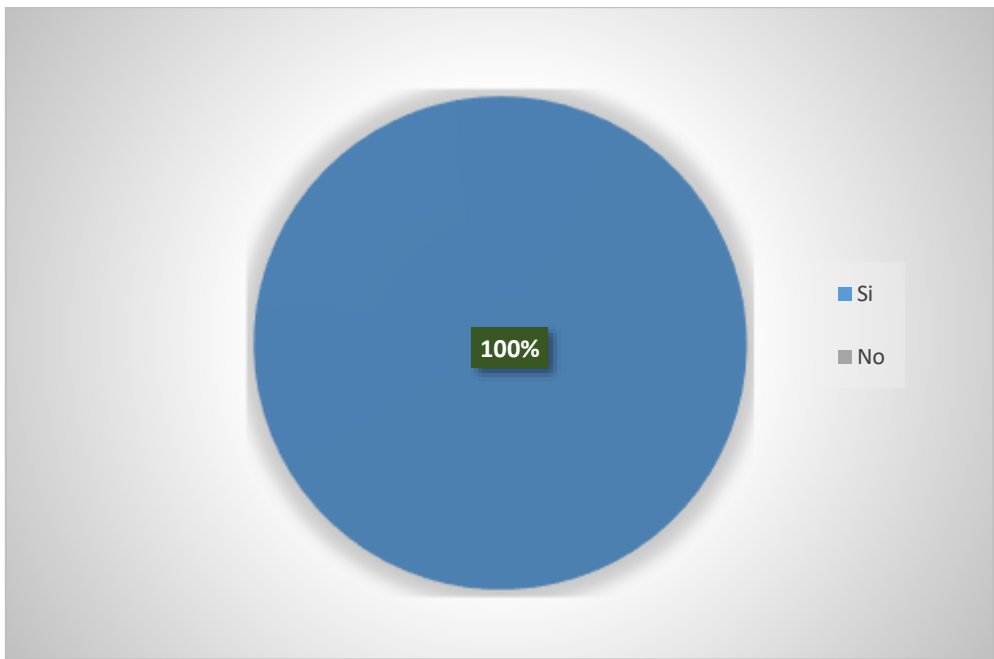


Figura N°18: Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento.

Fuente Tabla N°3

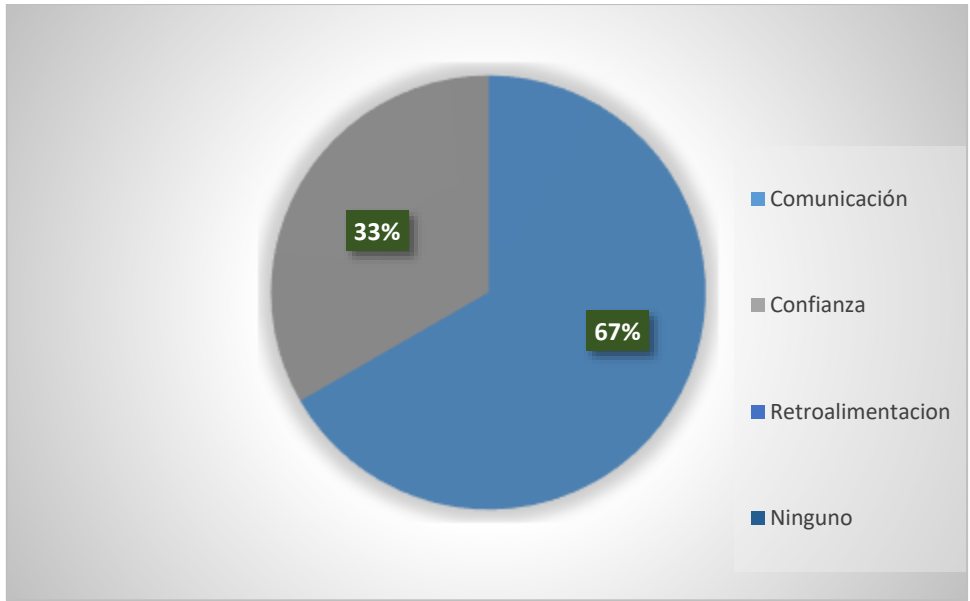


Figura N°19: Herramientas que utiliza para un servicio de calidad.

Fuente Tabla N°3

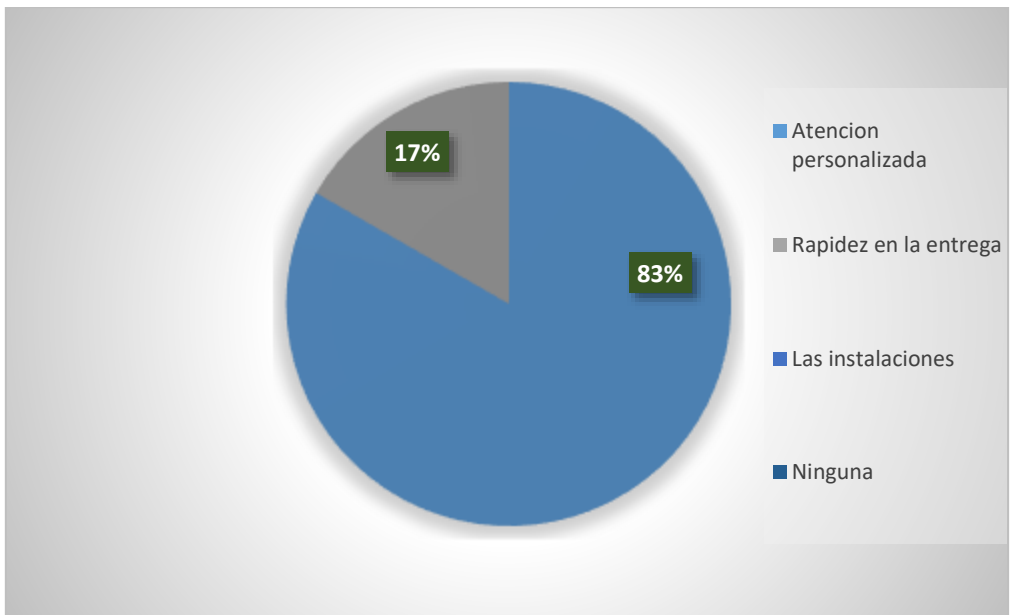


Figura N°20: Principales factores que brinda la calidad al servicio.

Fuente Tabla N°3

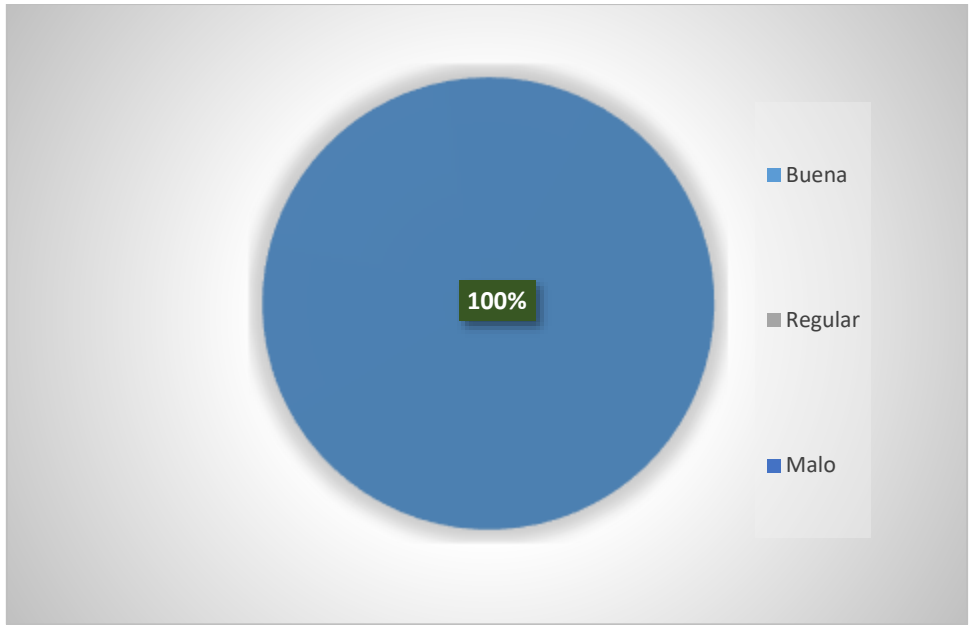


Figura N°21: La atención que brinda a los clientes es.

Fuente Tabla N°3

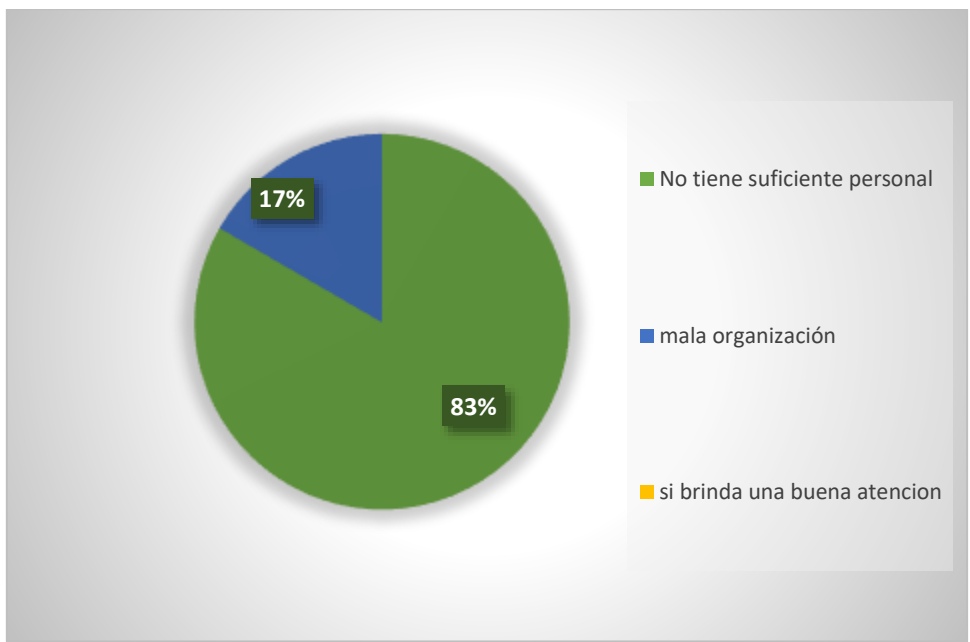


Figura N°22: Porque considera usted que está dando una mala atención al cliente.

Fuente Tabla N°3

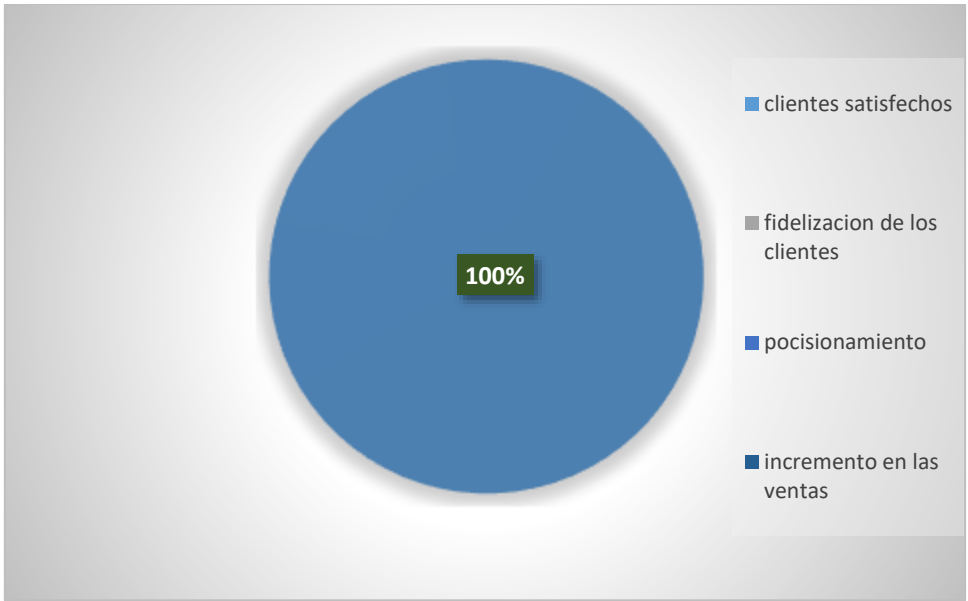


Figura N°23: Que resultados ha logrado brindando una buena atención al cliente.

Fuente Tabla N°3

**Anexo 05. Cuestionario**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **GESTION DE CALIDAD EN ATENCION AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO-RUBRO VENTA DE CALZADO DEL DISTRITO DE RUPA-RUPA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2019**. Para obtener el título de licenciado en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

**1. GENERALIDADES**

**1.1 REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.**

**1. Edad**

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

**2. Genero**

a) Masculino

b) Femenino

**3. Grado de instrucción**

a) Sin instrucción

b) Educación básica

c) Superior no universitaria

d) Superior universitaria

**4. Cargo que desempeña**

a) Dueño

b) Administrador

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

1.2 REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS.

**6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro**

a) 0 a 3 años

b) 4 a 6 años

c) 7 a más años

**7. Número de trabajadores**

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

**8. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencia

**2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTION DE CALIDAD**

**2.1 GESTION DE CALIDAD**

**10. ¿Conoce el término gestión de calidad?**

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

**11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:**

- a) Benchmarking
- b) Atención al cliente
- c) Empowerment

- d) Las 5 s
- e) Outsourcing
- f) Otros
- g) Ninguno

**12. ¿Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de la gestión de calidad?**

- a) Poca iniciativa
- b) Aprendizaje lento
- c) No se adapta a los cambios
- d) Desconocimiento del puesto
- e) Otros

**13. Que técnicas para medir el rendimiento personal conoce:**

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

**14. ¿La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio**

- a) Si
- b) No



**15. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa?**

- a) si
- b) no
- c) a veces

2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: ATENCIÓN AL CLIENTE

**16. Conoce el término de atención al cliente**

- a) Si
- b) No
- c) Tengo cierto conocimiento

**17. ¿Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes?**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**18. ¿Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento?**

- a) Si
- b) No

**19. Herramientas que utilizas para un servicio de calidad**

- a) Comunicación

b) Confianza

c) Retroalimentación

d) Ninguno

**20. Principales factores que para la calidad al servicio que brinda**

a) Atención personalizada

b) Rapidez en la entrega de los productos

c) Las instalaciones

d) Ninguna

**21. La atención que brinda a los clientes es:**

a) Buena

b) Regular

c) Malo

**22. Porque 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

**23. Qué resultados ha logrado brindando una buena atención al cliente.**

a) Clientes satisfechos

b) Fidelización de los clientes

c) Posicionamiento de la empresa

d) Incremento en las ventas