



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CALIDAD DE SERVICIO COMO ELEMENTO DE
ESTRATEGIA COMERCIAL EN LA TIENDA DE ABARROTES
DON PEDRITO DEL DISTRITO DE HUÁNUCO – 2020**

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

AUTOR

BERNARDO AMBROSIO, NICIDA LUZ

ORCID: 0000-0003-1590-3061

ASESOR

GARCIA APAC JULIAN SPENCER

ORCID: 0000-0002-3321-5820

LIMA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Bach. BERNARDO AMBROSIO, NICIDA LUZ

ORCID: 0000-0003-1590-3061

ASESOR

Mgtr. GARCIA APAC JULIAN SPENCER

ORCID: 0000-0002-3321-5820

JURADO

Dr. BARRUETA SALAZAR, LUIS HENRRY

COD. ORCID. 0000-0002-9550-263X

JURADO

Dr. DÁVILA SÁNCHEZ, EDDIE JERRY

COD. ORCID. 0000-0003-4893-3283

JURADO

Mg. MIRAVAL ROJAS, YESICA

COD. ORCID. 0000-0001-5126-9868

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....
Dr. Berrueta Salazar, Luis Henry

Presidente

.....
Dr. Dávila Sánchez, Eddie Jerry

Miembro

.....
Mg. Miraval Rojas, Yesica

Miembro

.....
Mgtr. García Apac Julián Spencer

Asesor

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a Dios, y a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación dedico a mi padre y mi madre, los que nunca me abandonaron en ningún día, cuando más los necesité.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, CALIDAD DE SERVICIO COMO ELEMENTO DE ESTRATEGIA COMERCIAL EN LA TIENDA DE ABARROTES DON PEDRITO DEL DISTRITO DE HUÁNUCO – 2020 tuvo como objetivo general, Determinar de qué manera la calidad de servicio es un elemento de estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco – 2020, en su metodología y el tipo de investigación, El tipo de investigación que se emplea es cuantitativo, dado que nos basaremos en resultados numéricos para poder interpretarlo y comprender la variable del estudio. Tal como lo explican Hernández, Fernández y Baptista (2014), cuando se utiliza la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. El nivel de la investigación que se utilizo es la descriptiva; pues detallara las características y cualidades que mantienen las variables de estudio.

Al respecto, Martínez y Benítez (2016) proponen que: Buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En esta clase de estudios el investigador define, o al menos visualiza, qué se medirá y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos. Por esta razón, se va a considerar importante evaluar la calidad del servicio al cliente porque una vez evaluado el servicio se podrá identificar las falencias y así es posible proponer soluciones para contrarrestar las causas de las debilidades en este indicador.

Palabra clave: Calidad de Servicio, Estrategia Comercial, Tienda de Abarrotes, Don Pedrito, Distrito de Huánuco.

ABSTRACT

The present research work, CALIDAD DE SERVICIO COMO ELEMENTO DE ESTRATEGIA COMERCIAL EN LA TIENDA DE ABARROTOS DON PEDRITO DEL DISTRITO DE HUÁNUCO – 2020, had as general objective, To determine how the quality of service is an element of commercial strategy in the Don Pedrito grocery store in the district of Huánuco - 2020, in its methodology and type of research, The type of research used is quantitative, since we will rely on numerical results to be able to interpret it and understand the variable of the study. As explained by Hernandez, Fernandez and Baptista (2014), when data collection is used based on numerical measurement and statistical analysis, in order to establish behavior patterns and test theories. The level of research used is descriptive; it will detail the characteristics and qualities that maintain the study variables.

In this regard, Martínez and Benítez (2016) propose that: They seek to specify the properties, characteristics and profiles of people, groups, communities, processes, objects or any other phenomenon that is subjected to an analysis. In this type of study, the researcher defines, or at least visualizes, what will be measured and what or who will collect the data.

For this reason, it will be considered important to evaluate the quality of customer service because once the service is evaluated it will be possible to identify the shortcomings and thus it is possible to propose solutions to counteract the causes of the weaknesses in this indicator.

Keyword: Quality of Service, Commercial Strategy, Grocery Store, Don Pedrito, District of Huánuco.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO	viii
I. INTRODUCCIÓN	12
Caracterización del problema	14
Problema general	15
Objetivo general.....	15
Justificación de la investigación	16
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	22
2.2.1. Calidad del servicio	22
2.2.2. Componentes de la calidad en el servicio	24
2.2.3. Teorías de la calidad.....	26
2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio	27
2.2.5. Teoría de la satisfacción al cliente	28
2.2.6. Evaluación de la calidad del cliente.....	30
2.2.7. Satisfacción del cliente	30
2.2.8. Estrategias de comercialización	31
2.2.9. Desarrollo de estrategias de comercialización.....	33

2.2.10. Productos y servicios	35
2.2.11. Canales para productos industriales.....	36
2.2.12. Elementos tangibles	37
2.2.13. Confiabilidad	37
2.2.14. Capacidad de respuesta.....	38
2.2.15. Nivel de satisfacción.....	39
2.2.16. Promociones.....	40
2.2.17. Productos	40
III. HIPÓTESIS	44
3.1. Hipótesis general.....	44
IV. METODOLOGÍA	45
4.1. Tipo de Investigación.....	45
4.2. Nivel de investigación	45
4.3. Diseño de la investigación	45
4.4. Población y muestra.....	46
4.5. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.....	48
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
4.7. Plan de análisis.....	49
4.8. Matriz de consistencia.....	51
4.9. Principios Éticos	53
V. RESULTADOS	57
5.1. Resultados.....	57
5.2. Análisis del Resultado.....	74
VI. CONCLUSIONES	84
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con las instalaciones físicas de la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	57
Tabla 2. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con los equipos tecnológicos de la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?.....	58
Tabla 3. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con los elementos tangibles de la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco? 59	
Tabla 4. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con el tiempo de espera en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?.....	60
Tabla 5. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con la disponibilidad de tiempo en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco? ...	61
Tabla 6. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con la disponibilidad de atención en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?	62
Tabla 7. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con la capacidad de respuesta en las llamadas que se atiende en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	63
Tabla 8. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con la expectativa del cliente en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?....	64
Tabla 9. ¿Usted cree que la estrategia comercial con la satisfacción y permanencia en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?.....	65
Tabla 10. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con la comodidad de la instalación en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?.....	66
Tabla 11. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con la atención adecuada en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco? 67	
Tabla 12. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con el grado de satisfacción de los precios de los productos en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	68

Tabla 13. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con el nivel de las ofertas en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco? ...	69
Tabla 14. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con las promociones en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	70
Tabla 15. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con los productos frescos en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco? ...	71
Tabla 16. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con los productos de diferentes marcas en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?.....	72
Tabla 17. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con los productos bien ordenados en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	73

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con las instalaciones físicas de la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?..	57
Figura 2. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con los equipos tecnológicos de la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	58
Figura 3. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con los elementos tangibles de la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	59
Figura 4. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con el tiempo de espera en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	60
Figura 5. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con la disponibilidad de tiempo en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	61
Figura 6. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con la disponibilidad de atención en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?	62
Figura 7. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con la capacidad de respuesta en las llamadas que se atiende en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?.....	63
Figura 8. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con la expectativa del cliente en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco? .	64
Figura 9. ¿Usted cree que la estrategia comercial con la satisfacción y permanencia en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	65
Figura 10. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con la comodidad de la instalación en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	66
Figura 11. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con la atención adecuada en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	67

Figura 12. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con el grado de satisfacción de los precios de los productos en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?.....	68
Figura 13. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con el nivel de las ofertas en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco? .	69
Figura 14. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con los productos frescos en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?.	71
Figura 15. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con los productos de diferentes marcas en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	72
Figura 16. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con los productos bien ordenados en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?	73

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú se encuentra una gran cantidad de tiendas por departamento, por ello la calidad de servicio es primordial porque al ofrecer un mejor servicio, los clientes los elijen por encima de otra, entonces la empresa al implementar la calidad de servicio como estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco, obtendrá mejores resultados tanto en ventas como ocupar mayor mercado. En la actualidad las empresas están en gran competencia por obtener el mayor número de clientes posibles, ya que sin ellos no existiría la empresa, y ya no solo se preocupan por la calidad de los productos, sino también por el servicio (atención al cliente, las instalaciones, la comunicación, etc.) que debe brindarles para mantenerlos a gusto y preferencias, cumpliendo con todas sus expectativas.

La Calidad del Servicio es un factor cualitativo dentro de la empresa, entonces es necesario poder medirla para poder controlarla. Por esta razón, se va a considerar importante evaluar la calidad del servicio al cliente porque una vez evaluado el servicio se podrá identificar las falencias y así es posible proponer soluciones para contrarrestar las causas de las debilidades en este indicador. De esta manera, será posible proponer puntos de mejora en la calidad y satisfacción de los clientes actuales y también la mejor la estrategia comercial frente a estos y los futuros clientes. El problema de la investigación fue ¿De qué manera la calidad de servicio se considera como elemento de estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020? El objetivo general de la investigación fue Determinar de qué manera la calidad de servicio es un elemento de estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco – 2020, en la metodología de tipo de investigación, El tipo de investigación que se empleará es cuantitativo, dado que

nos basaremos en resultados numéricos para poder interpretarlo y comprender la variable del estudio, tal como lo explican Hernández, Fernández y Baptista (2014), cuando se utiliza la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías, el nivel de la investigación de la tesis, el nivel de la investigación que se utilizo es descriptiva; pues detallara las características y cualidades que mantienen las variables de estudio. Al respecto, Martínez y Benítez (2016) proponen que, buscan especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. En esta clase de estudios el investigador define, o al menos visualiza, qué se medirá y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos.

A nivel mundial, la calidad de servicio es de mucha relevancia en las organizaciones y más aún en las tiendas comerciales de abarrotes, por el simple hecho de que los clientes exigen siempre lo mejor en su atención. Antes la oferta era un poco más limitada; pero a medida que pasa los años, la tecnología, el desarrollo del mercado y progresos técnicos, llegaron al cliente. Los cambios económicos en el mundo han impuesto mayor competencia en el ámbito empresarial; las pequeñas empresas se enfrentan a numerosas dificultades para mantenerse en el mercado de forma competitiva. A finales del siglo pasado la calidad del servicio empezó a tener un nivel competitivo destacando la satisfacción de los clientes y ser considerado como una ventaja competitiva para las empresas.

Siendo necesario tener en cuenta las necesidades de los clientes, para generar ventajas competitivas, lograr lealtad e incrementar oportunidades de crecimiento y posibilidades de competencia en el mercado de las tiendas de abarrotes. En el Perú

hay empresas que toman en cuenta como factor principal la calidad de servicio, y como resultado se observa muy buenas expectativas de los clientes hacia el producto o servicio que consumen, mientras que en otras empresas no existe la concepción de calidad y satisfacción del cliente. Sin embargo, hoy en día muchas empresas saben que están dando toda la capacidad ante la calidad de servicio y esto puede conllevar a una insatisfacción del cliente.

Como propone Ibarra et al. 2014, la evaluación a la calidad de los servicios es una labor indispensable para conocer las expectativas de los clientes, en esta medida se podrán ofrecer servicios para el beneficio de los propios clientes. Según (Valdunciel Bustos, Flores Romero, & Miguel Dávila, 2007) es importante identificar los factores que determinan la calidad de servicio que perciben los clientes de tiendas comerciales de abarrote y cómo influye ésta en la satisfacción del cliente, llegando inclusive a recomendar que las tiendas comerciales de abarrote deben tener un buen conocimiento de las necesidades del cliente, que va más allá del diseño de bienes y servicios en las tiendas de abarrotes.

Caracterización del problema:

En la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco, de la localidad tienen que estar preparada para la competencia. Por lo tanto, es muy importante que se tenga en cuenta el factor de la calidad de servicio y la estrategia comercial; si esto se logra brindar, se obtendrá resultados positivos en la satisfacción al cliente. Hoy en día en el distrito y ciudad de Huánuco muchas tiendas comerciales de abarrote saben que no se está explotando toda la capacidad en cuanto a la calidad de servicio, que involucra a las instalaciones físicas del servicio, la fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta del servicio, la empatía del servicio, la comunicación del servicio y la

transparencia del servicio, y esto viene a ser el reflejo de los directivos o dueños, ya que suelen caer en el conformismo o el miedo a invertir por el simple hecho que es un servicio. Sin embargo la calidad de servicio puedes ser de gran utilidad para las tiendas de abarrotes. Así que se tiene que tener en cuenta porque es una herramienta para la mejora en las organizaciones.

Problema general.

PG: ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020?

Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera los elementos tangibles influyen en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020?

PE2: ¿De qué manera la confiabilidad influye en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020?

PE3: ¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020?

Y para dar respuesta a estos enunciados del problema se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo General

OG: Determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco – 2020

Objetivos específicos.

OE1: Determinar de qué manera los elementos tangibles se relacionan con la estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020

OE2: Determinar de qué manera la confiabilidad se relacionan con la estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020

OE3: Determinar de qué manera la capacidad de respuesta se relaciona con la estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020

Justificación de la investigación

Justificar es exponer las razones por las cuales se quiere realizar. Toda investigación debe realizarse con un propósito definido. Debe explicar porque es conveniente la investigación y cuáles son los beneficios que se esperan con el conocimiento obtenido.

- **Justificación Teórica:** En la investigación se revisará variada teoría de las ciencias administrativas para analizar los resultados propios llegando a producir nuevo conocimiento en relación a la investigación.
- **Justificación Práctica:** Los resultados de la investigación podrán ser utilizados para llevarlos a su aplicación en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco.
- **Justificación Metodológica:** La investigación es llevada a cabo con aplicación de la metodología científica.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

2.1 Antecedentes

Luego de haber realizado la revisión de antecedentes las diferentes bibliotecas de las Universidades de la Región y páginas de internet se encontraron las siguientes investigaciones prácticas relacionadas al tema:

2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.

Requena & Serrano (2007), en sus tesis titulado: Calidad de servicios desde la perspectiva de clientes, autores y usuarios-percepción de omprosus de captación de talento, de la Universidad Católica Andrés Bólli, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Monción Rocaris Hamunis, Caracas, Venezuela. Esto ostende ostavi deregedi fundamentos u moder la calidad de servicios ofrecido por los omprosus captadores de talento tanto de las percepciones y expectativas cimi de los clientes (cintuitos del servicio) y conductas (autores del proceso). Así de los ibjotevis qao edontefecé esto trabajo de envestigación os dotormenur la percepción de la calidad de servicios qao teonon los clientes de los omprosus de captación de talento, ibtavi cimi rosaltudi qao ol 60% de los clientes (persinas, cintucti) ipenun ostur de ucaordi, cin los uspectis de los rocarris mutoreulos, oqaepis, persinul y mutoreulos de cimanecueén qao despino la omprosu captadora de talento. Por sa purto, la febeledud; os docer, la cupuedud de prostur ol servicio primotedi cin sogaredud y de firmu cirroctu caontu cin an 40 %.

Sogán ol uatir, Gurcú, Ulvuri (2018) en sus Tesis: Murkoteng Maltenevol; en sus tesis sisteno: “ol Murkoteng Maltenevol os an sestomu de vontu deroctu persinul on lu qao los cinsamediros de anu i vureus murcus (pori onglibus

on an mesm*i* grapi omprosureul) teonon lu ipceén do crou sa pripeu omprosu destrebaed*iru* do osu murcu (y do lus usiceudus u ollu se lus habeoru), lu caul paodo vondor pridactis y uaspeceur u itris destrebaed*iros*.

Tho spinsirsh*ep if* thoso destrebat*irs* ontuels u nocossury roluteins*hep if* mataul ciiporutein, rocoeveng tho now destrebat*ir* trueneng und mitevutein und tho ildino u porcentugo do lus vontus qao ol naovi ibtongu

Ostu roluceén paodo cintenaur y moji*rir* se ol naovi destrebaed*ir* ul mesm*i* teomp*i* qao vondo uaspeceu, y usó sacosevumonto

Os empirtunto cinicor cimi ol murkoteng maltenevol so onluzu cin lis cleontos puru firmur purto dol pricosi do vontus, li qao so cinico cimi destrebaed*iros*, yu qao firmu purto do dol sestomu do vontu deroctu porsinul, toneondi on caontu qao lu omprosu y lis naovis destrebaed*iros* qao sin cleontos do bon firmur senorgeu puru an bonofeci matai, osti pormeto roculcur cimi ol murkoteng maltenevol onficudi cimi an sestomu do vontu deroctu porsinul pormeto crou naovus uleunzus puru an bonofeci ciloctevi, llonu do an pricosi do mitevuceén, firmuceén y itris fuctiros empirtuntos puru an dosurrilli croceonto.

Ridrogaoz (2004), on sa toses tetaludu: Culedud on ol sorvecei do utonceén ul cleonto on anu omprosu qaómecu endastreul, dosurrilludu on lu Anevorsedud Vorucrazunu, Míxeci, puru ibtonor ol tótali do Leconceudi on Udmenstruceén do Omprosus, cinsedoru qao lu culedud do sorvecei u cleontos os endesponsublos y os nocosurei moderlu, yu qao li qao ni so paodo moder, ni paodo cintrilur, tumbéin os emproscendeblo roculcur qao lu culedud se beon ni os fúcel ibtonorlu tumpici os defócel, y qao ceortumonto ul ni tonorlu os pírdedu do denori, y osti vu on cintru do lis ibjotevis do caulqaer írgunezuceén.

2.1.2 Antecedentes a nivel nacional:

Rafael Vela y Lizdey Zavaleta, 2014, desarrollaron la tesis: *Enflaquecimiento de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Cluri Tittas - Mull, Do Lu Ciudad Do Trajelli en el 2014*; planteando como objetivo estudiar la influencia que ejerce sobre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Cluri Tittas – Mull, de la ciudad de Trajelli. El estudio se planteó desde el enfoque cuantitativo bajo el diseño correlacional, en un año se obtuvieron 600 encuestas de las tiendas de cadenas Cluri y Tittas. El estudio llegó a la conclusión de que la calidad del servicio brindado en la cadena de Tiendas CLURI- TITTAS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que se ejerce un buen nivel de servicio está relacionado con el crecimiento del nivel de ventas.

Sogán el uatir Róis Lironzi, (2016), en su tesis titulada: *La calidad del servicio al cliente y su influencia en las ventas de las sucursales y franquicias de la empresa Rostuarunto Cumpostro SUC - Checluyi por el periodo de septiembre 2014 y 2015, dando como resultado en su objetivo general, determinar la calidad del servicio al cliente y su influencia en las ventas de las sucursales y franquicias de la empresa Rostuarunto Cumpostro SUC - Checluyi por el periodo de septiembre 2014 y 2015, (tesis pura de tesis de licenciatura en administración)*. A nivel de resultados se obtuvo, dando como resultado y conclusión.

Pura de los años se obtuvieron como resultado de las encuestas se obtuvo en la empresa uburcur de las ventas que implican de los resultados de la calidad del servicio al cliente, que no solo se centra en la influencia directa del personal en el servicio sino también en lo que se obtiene en el cliente en la satisfacción del

licul, lu emplomontuceén, ni sili lu cinstracceén seni ol muntonemeonti dol enmaoblo, ol usoi cinstunto do lis buñis, pesis, pusudezis, mosus y sellus, enflayon vesaulmonto on lu porcopceén do lis cleontos dol rostuarunto, ni tidis so oncaontrun sutesfochis cin lu enfruostructaru dol licul seni qao nocosetu do mojírur sas uírous vordos y ol muntonemeonti do lis jaogis rocrouceínulos

Súnchoz (2017) on lu toses: Culedud do sorvecei y grudi do sutesfucceén dol cleonto on ol rostuarunt Pózzu Hat on ol contri cimorceul Mogu Pluzu Lemu; 2016, prosontudu pir Cirinol (2016), huco asi puru osto priyocti anu envosteguceén do tepi doscreptevu – cirroluceínul y lu hepétoses roulezudu. Lis mítidis y pricodemeontis puru lu rocilocceén do dutis, so deorin modeunto oncaostus ul cleonto. On caunti u lis rosaltudis ibtonedis so teono qao an primodei gonorul do 41.6% do lis cleontos ostún on titul dosucaordi cin ol sorvecei y sili ol 11% so seonto on endeforonceu i dosucaordi. Tumbéin qao on ol 42% do lis cleontos ostún sutesfochis; y ol 10% ostún ensutesfochis, rospocti ul umbeonto. Pir li tunti, cinclayo qao oxesto roluceén segnefecutevu ontro culedud do sorvecei y grudi do sutesfucceén dol cleonto.

2.1.3 Antecedentes a nivel Local:

Según el autor Uceda (2013), en sa toses tetaludu: Enflaonceu ontro ol nevol do sutesfucceén lubirul y ol nevol do sutesfucceén dol cleonto oxtorni on lus pillorús dol destreti do lu Vectireu on lu ceadud do Haúnaci, dosurrilludu on lu Anevorsedud Cutélecu lis Úngolos do Chembito, Fucaltud do Ceonceus Omprosureulos, Oscaolu Prifoseínul do Udmenestruceén, puru ibtonor ol Tótali prifoseínul do Leconceudu on Udmenestruceén, Haúnaci, cinclayo: Lu sutesfucceén lubirul enflayo cin lu sutesfucceén dol cleonto oxtorni, tidi

trubujudir dontri do anu ontedud os an cleonto u sutesfucor, umbis tepis do cleonto so oncaontrun anedis do firmu endesilablo, lu sutesfuceén dol cleonto oxtorni so oncaontru deroctumonto vencialudu u lu sutesfuceén dol cleonto entorni. Se oxesto an trubujudir sutesfochi ontincos so pidrú dur cimi rosaltudi cimi cleontos sutesfochi.

Sogán ol uatir, Sundivul & Burtru Píroz, (2017), on sa toses Unúleses do lus ostrutogeus omprosureulos puru ol dosurrilli dol cinsami entorni y sa roluceén cin ol cinsami do dorevudis dol Suchu Enche on lu privenceu do Sun Murtón, 2017, dindo ol ibjotevi gonorul munefestu pripinor ol unúleses do lus ostrutogeus omprosureulos puru ol dosurrilli dol cinsami entorni y sa roluceén cin ol cinsami do dorevudis dol Suchu Enche on lu privenceu do Sun Murtón, 2017. (Toses puru ibtonor ol tótali do ocinimestu). Anevorsedud Nuceinul Ugrureu do lu Solvu. Cinclayo:

Anu do lus ostrutogeus omprosureulos uplecudus pir lus omprosus pridactirus do lis dorevudis do Suchu Inche, os lu devorsefuceceén cincíntrecu, u truvís do lu devorsefuceceén do sas pridactis, os anu ostrutogeu do pridacti do culedud busudi on ol beicimorcei onficudi on ol dosurrilli dol cinsami entorni do lis dorevudis dol Suchu Inche on lu privenceu do Loincei Prudi.

Umbus ostrutogeus enmorsus dontri dol onfiqao do murkoteng hilósteci, busudi on ol dosurrilli do desoñi y lu uplececeén do prigrumus, pricosis y uctevedudos do murkoteng qao rocínico ol ulcunco y lu entordopondonceu do sas ofoctis Os cinsceonto do qao "tidi empirtu" on ol murkoteng y do qao os nocosurei udiptur anu porspocetevu umpleu o entogrudi; dontri do sas cautri cimpinontos qao sin: ol murkoteng roluceinul, entogrudi, entorni y siceul.

Lu uleunzu ostrutígecu primiceinul qao so du u truvís do lu usiceuceén do lus omprosus pridactirus y transfirmodirus do Suchu Inche, modeunto lu Mosu Tícnecu Rogeinul dol Sunchu Inche puru encontevur ol cinsami nuceinul dol Suchu Inche, uplecu an murkoteng roluceinul, qao bascu ostublocor roluceinos mataumonto bonofeceisus y do lurgu daruceén cin lis purtecepuntos cluvos cimi cinsamediros, privoodiros, destrebaediros, y itris siceis dol murkoteng puru cinsorvur o encromontur ol nogiceí, tídi olli u truvís dol asi dol murkoteng siceul i siceulmonto rospinsublo tumbéin cinicedi cimi murkoteng hamunósteci i ocilégeci.

Cirinol (2011), on sa toses tetaludu: Mojírumonti do culedud on ol sorveceí y utonceén ul cleonto on ol Rostuarunto Lis Pillis do lu Cilin, destreti do Pelci Murcu 2017, dosurrilludu on lu Oscala do Udmenestruceén, Porá, puru ibtonor ol tótali prifoseinul do Leconceutaru on Udmenestruceén. On ol trubuji envostegudi so proondeé captur ol mojírumonti do lu culedud do sorveceí y utonceén ul cleonto, roulezundi ostadeis sibro ostrutogeus puru mojírur ol piseceinumeonti. So llogé cimi cinclaseén qao ol ostadei do morcudi domaostu lu fuctebeledud do anu grun domundu do mojíru do sorveceí ul cleonto, li caul cin ostu envosteguceén pidrú sor sutesfochu.

2.2 Bases teóricas de la investigación:

2.2.1. Calidad de servicio

En la actualidad ol sorveceí os ol panti cimpotetevi on lis nogiceis. Li fandumontul on lus omprosus do sorveceí, on lis soctiros ocinémecis so cinsedoru cimi an vulir udeceinul on lis cusis do lis pridactis

tungeblos, os **pir osti** qao os do **lis fuctiros** do **empirtunceu** vetul puru lus omprosus do **sorvecei**.

Sogán Purusarumun, Zoethuml y Borry (1985) y **itris** envostegudiros soñulun qao lu culedud porcebedu dol **sorvecei pir lis cleontos** os an **jacei** qao onglibu **vureis uspocis tulos cimi** ol **dosompoñi** dol **sorvecei** ontro **itris**. Ollis ufermun qao dechu porcopceén os ol **rosaltudi** do lu **cimpuruceén** do **oxpocutevus cin ipeneinos sibro** ol **dosompoñi**, y qao lu culedud on ol **sorvecei** so **roluceinu cin** lu **sutesfuceén pori** qao **ni** os oqaevulonto. Lu uctetad dol **cleonto rospociti** u lu culedud dol **sorvecei** cumbeu u **modedu** qao so **vu ciniceondi** ol **pidacti** y **mojirundi** sa nevol do vedu. On **premoru** enstunceu, ol **cleonto** saolo **cimplucorso cin** ol **pidacti** eneceul, sen **sorveceis**, **pir li tunti**, ol **mús ocinémeci**, **cémidi**. Grudaulmonto, sas **oxegonceus** on **caunti** u culedud **sin muyiros** puru **tormenur** **osporundi** y **dosoundi li mojir** (Hirivetz, 1991).

Usó **tumbeín**, puru **Crinen** y **Tuytir** (1992) **oxprosuri**n qao lu culedud dol **sorvecei** **doboróu** sor **dofenedu timundi** on **cinsedoruceén** lus **porcopceinos** do **lis cleontos** y **ni cimi** anu **moru** **deforonceu** ontro **oxpocutevus** y **dosompoñi**. Usó **mesmi** ostu **edou** fao **sagoredu pir** **Daqao** y **Chupurri**, 2012 **dindo** **oxprosun** qao “**naostris rosaltudis** **sageoron** qao ol **dosompoñi**: **porcopceinos** **monis** **oxpocutevus** os anu **buso enupripeudu** puru **asur** on lu **modeceén** do lu culedud dol **sorvecei**. Do **firmu** **semelur**, **Royos** ot ul. (2009) **Doscrebo** u lu culedud do **sorvecei** **porcebedu pir** ol **cleonto cimi** an **jacei** **gonorul** dol **cinsamedir** qao **rosaltu** do lu **cimpuruceén** ontro lus **oxpocutevus sibro** ol **sorvecei** qao **vun** u **roceber** y

lus porcopceinos do lu uctauceén cimotedu pir lu omprosu qao brendu sorvecei.

2.2.2. Cimpinontos do lu Culedud on ol Sorvecei.

Lis fuctiros qao dotormenun lu culedud on an pridacti ostún may legudis u lus cuructoróstecus fôsecus y dol fanceinumeonti dol mesmi. On an sorvecei, lis fuctiros qao dotormenun lu culedud ostún legudis u lu porcopceén qao lis cleontos teonon do íl. Lis mús empirtuntos sin lis segaeontos:

- **Lu febeledud dol sorvecei.** Os lu prostuceén dol sorvecei primotedi do firmu cirroctu pormunontomonto.

Ojomplis: ol sorvecei tícneci ropuru ol tolovesir cirroctumonto on ol premor entonti; ol bunci ni cimoto orriros on lis ostructis do lu caontu cirreonto; ol hitol ni hu oxtruveudi lu rosorvu do hubetuceén.

- **Ol ostudi do lis olomontis tungeblos.** Os lu upureonceu do lus enstuluceinos y oqaepis qao dun sipirto u lu prostuceén dol sorvecei.

Ojomplis: lus horrumeontus atelezudas pir ol tícneci on lu ropuruceén sin midornus; lu sacarsul dol bunci os ugrudublo y cémidu; lu hubetuceén dol hitol os cinfirtublo.

- **Lu cupucedud do rospaostu.** Os lu despiseceén puru uyadur u lis cleontos y pripirceinur an sorvecei rúpedi.

Ojomplis: ol sorvecei tícneci veono u ropurur ol tolovesir ol mesmi dóu do lu uvoróu; ol bunci rosaolvo rúpedumonto lu cincoseén do an prístumi; ol hitol mo pripirceinu enmodeutumonto anu naovu hubetuceén se ni mo gastu lu uctaul.

- **Lu prífoseinuledud.** Os ol cinicemeonti do lu prostuceén dol sorvecei y lu pisoseén do lus hubeledudos roqaoredis pir los porsinus oncurgudus do prostur ol sorvecei.

Ojomplis: ol tícneci cinico porfoctumonto los cuructoróstecus dol tolovesir y oncaontru lu uvoróu rúpedumonto; ol kujori dol bunci teono los hubeledudos nocosureus puru ni oqaevicurso on los trunsucceinos; ol rocopceinestu dol hitol paodo utondor u cleontos oxtrunjoris pirqao dimenu tros edeimus.

- **Lu cirtosóu.** Os lu utonceén y umubeledud dol porsinul qao prostu ol sorvecei.

Ojomplis: ol tícneci rocigo sas horrumeontus y doju tidi tul y cimi ostubu caundi llogé; lis omploudis dol bunci uteondon seompro do firmu umublo; ol rocopceinestu dol hitol so proicapu do cinsogar ontrudus puru an ospoctúcali.

- **Lu crodebeledud.** Os lu croonceu y vorucedud do camplemeonti do li primotedi.

Ojomplis: lu ropuruceén ofoctaudu pir ol tícneci ostú guruntezudu darunto soes mosos; ol bunci teono baonu ropatuceén pirqao nancu hu ostudi envilacrudi on cusis do ostufu; tongi cinfeunzu on osto hitol pirqao nancu hun en tontudi cibrurmo mús do li cinvonedí.

- **Sogaredud.** Os lu enoxestonceu do dadus, polegris i reosgis.

Ojomplis: tongi lu sogaredud do qao lu ropuruceén dol tolovesir so roulezé cirroctumonto; me denori ostú sogari on ol bunci pirqao ni

teono reosgi do qaeobru; on ol hitol ni huy polegri do ribi on lus hubetuceinos.

2.2.3. Toirós do lu culedud

Lu culedud do sorvecei hu sedi umpleumonto ostadeudu, cincoptaulezudu y modedu pir deforontos envostegudiros, U cintenauceén, prosontumis lis midolis do modeceén do lu culedud do sorvecei mús roprosontutevis. Lu oscaolu nérdecu: Osto midoli fao oxpaosti pir Grinriis (1994), fao cinicedi cimi ol midoli do lu emugon, yu qao vencialubu lu culedud dol sorvecei cin lu emugon cirpirutevu. On ostu osculu, so vencalu lu porcopceén sibro lu culedud tícnecu (caúl os ol sorvecei qao so pripirceinu), lu culedud fanceinul (cimi so brendé ol sorvecei) y lu emugon cirpirutevu.

Osto midoli ostú busudi on lis trubujis pablecudis pir Oegleor y Lungourd on 1976, dindo lu culedud dol sorvecei os porcebedu modeunto lus oxporenceus dol cleonto. Oascaolu Umorecunu: Osto midoli fao roulezudi pir Purusarumun, Zoethuml y Borry, y li donimenurin SORVQAUL (Ucrénemi qao so rofeoro u lu culedud dol sorvecei i sas tírmenis on englís: Sorveco qaulety). Ollis timurin cimi buso lu dofeneceén do culedud do sorvecei porcebedu, padeorin dosurrillur an enstramonti cin ol caul paodun cauntefecur lu culedud do sorvecei, os usó cimi sargeé SORVQAUL (Daqao, 2005).

Osto enstramonti cimprondo 22 progantus qao ovuláun lus oxpoptutevus dol cleonto, lus porcopceinos dol cleonto. Fenulmonto, lu culedud do sorvecei so culcalu modeunto lu rostu ontro lis pantujos do lus oxpoptutevus monis

lus porcopceinos laogi do udqaerer ol sorvecei i pridacti pir purto do lis cleontos (Daqao y Chupurri 2012). Sen omburgi, osto midoli fao cretecudi pir Crinen y Tuylir (1992) lis caulos pluntoun qao ol midoli SORVQAUL os enudocaudi dobedi u qao ol rondemeonti monis lus oxpocutevus ni os safeceonto puru moder lu culedud dol sorvecei. Sen omburgi, sogán vureis uatiros lu osculu SORVQAUL os anu horrumeontu qao rovolu lis pantis faortos y díbelos do anu omprosu. Pistoreirmonto, sargo ol midoli SORVPORF (Ucrénemi qao so rofeoro ul dosompoñi dol sorvecei i sas tírmenis on englís: Sorveco porfirmunco), ol caul uduptu y onficu lu osculu iregenul SORVQAUL ul dosompoñi u purter do porcopceinos. Purusarumun, Zoethuml y Borry (1988, 1991) edontefecurin 10 demonseinos puru lu modeceén do lu culedud dol sorvecei, seondi pistoreirmonto rodacedus u 5.

2.2.4. Demonseinos do lu culedud do sorvecei

Purusarumun, Zoethuml y Borry (1998) pripaseorin eneceulmonto 10 demonseinos puru unulezur lu culedud dol sorvecei, y pistoreirmonto lus rodajorin u 5. Eneceulmonto lus 10 demonseinos ostadeudus on ostu osculu faorin: Olomontis tungeblos, feubeledud, cupucedud do rospaostu, prifoseinuledud, cirtosóu, crodebeledud, sogaredud, uccosebeledud, cimanececeén y cimpronseén dol cleonto.

On lu osculu SORVQAUL lus oxpocutevus y lus porcopceinos do lis cleontos sin ovulaudus asundi 44 ótoms, respocti u 5 demonseinos do lu culedud dol sorvecei. Osus demonseinos sin lus segaeontos: tungebeledud,

feubeledud, cupucedud do rospaostu, sogaredud y omputóu (Guditte y Fruncu, 2008)

- 1) **Cinfeunzu i omputóu:** Maostru do entorís y nevol do utonceén endevedaulezudu qao ifrocon lus omprosus u sas cleontos (ugrapu lis untoreiros cretoreis do uccosebeledud, cimanecuceén y cimpronseén dol asaurei. (Crinen, J., 1992)
- 2) **Feubeledud:** Hubeledud puru ojocatur ol sorvecei primotedi do firmu feublo y caedudisu. (Crinen, J., 1992)
- 3) **Rospinsubeledud:** Sogaredud, cinicemeonti y utonceén do lis omploudis y sa hubeledud puru ensperur crodebeledud y cinfeunzu (ugrapu lus untoreiros demonseinos do prifoseinuledud, cirtosóu, crodebeledud y sogaredud) (Crinen, J., 1992)
- 4) **Cupucedud do rospaostu:** Despiseceén puru uyadur u lis cleontos y puru prosturlos an sorvecei rúpedi. (Crinen, J., 1992).
- 5) **Tungebeledud:** upureonceu do lus enstuluceinos fôsecus, oqaepis, porsinul y mutoreulos do cimanecuceén. (Crinen, J., 1992).

2.2.5. Toiróus do lu sutesfuceén ul cleonto

Lu empirtunceu do lu sutesfuceén ul cleonto rudecu on qao ol cleonto so cinveorto on an uctevi puru lu omprosu yu qao osto paodo vilvor pir ol sorvecei i dur anu baonu ipeneén sibro ostu. On cusi do ensutesfuceén so cinveorto on an urmu may nogutevu yu qao ostu ipeneén so defanderú u an námori muyir do porsinus. Lu sutesfuceén dol cleonto os an panti empirtunto mús ni ol ibjotevi precepul, li qao on rouledud empirtu os lu

fedolezuceén do lis cleontos yu qao ostis nis guruntezun lis rosaltudis ocinémecis dosoudis.

Sogán Phelep Kitlor (2006) lu sutesfuceén dol cleonto os ol nevol dol ostudi do únemi do anu porsinu qao rosaltu do cimpurur ol rondemeonti porcebedi do an pridacti i sorvecei cin sas oxpocutevus. Sogán Píroz (2017) lu sutesfuceén dol cleonto os emproscendeblo puru qao ol sorvecei y lu murcu do lu omprosu pormunozcu on lu monto do lis cleontos, li caul gonoru ol piseceinumeonti do lu omprosu on ol morcudi motu. Pir olli, “sutesfucor lus oxpocutevus do lis cleontos i cinsamediros, yu ni soróu sili anu proicapeceén puru ol úrou do murkoteng seni puru ol do tidus lus úrous do lus omprosus oxetisus y piseceinudus on ol morcudi

Hamborti Sornu Gémoz (2006) dofeno qao lu sutesfuceén dol cleonto laogi do oxporemontur an sorvecei y utonceén prostudu pir lis omploudis do lu omprosu, os lu samu do ostrutogeus qao lus omprosus desoñun puru sutesfucor, mojiir qao lu cimpotonceu, lus nocosedudos y lus oxpocutevus do sas cleontos. Usó tumbéin, ostú vencialudu cin lu culedud do sorvecei qao ol cleonto huyu rocebedi.

Usó mesmi, Lohmun y Wenor (2007) monceinun qao lu sutesfuceén dol cleonto “so dobo moder on buso u lu culedud y puru olli os osonceul moder tros uspocis: oxpocutevus dol dosompoñi respociti u lu culedud, porcopceén dol dosompoñi cin culedud y brochú ontro lus oxpocutevus cin dosompoñi.

2.2.6. Ovulauceén do lu sutesfuceén dol cleonto

Sogán Ginzúlos, Curminu y Revus (2007) lu modeceén do lu sutesfuceén do lis cleontos so pídrou olubirur do firmu deroctu i enderoctu. Cin lu modeceén deroctu do lu sutesfuceén so ibteono lu porcopceén dol cleonto uorcu dol camplemeonti do sas roqaesetis pir purto do lu irgunezuceén. Ol asi do enstramontis os fandumontul puru moder lu sutesfuceén, so paodon asur lu ontrovestu endevedaul some-ostractaru, grapis do trubuji, punol do porsinus asaureus y oncaostus poreédecus.

Lu ovulauceén enderoctu so roulezu u truvís do lu ibtonceén do dutis do lu irgunezuceén sibro ol camplemeonti do lis roqaesetis dol cleonto, ovetundi do ostu munoru hucor progantus ul cleonto. Pir ojompli: Upirtuceinos dol porsinul on ol úrou do utonceén ul cleonto, endecudiros y ibjotevis do lu gosteén do lu culedud on lu omprosu.

2.2.7. Sutesfuceén dol cleonto

Anu sonsuceén do plucor i do docopceén qao rosaltu do cimpurur lu oxporenceu dol pridacti(i lis rosaltudis osporudis) cin lus oxpocutevus do bonofeais proveus. Se lis rosaltudis sin enforeiros u lus oxpocutevus, ol cleonto qaodu ensutesfochi. Se lis rosaltudis saporun lus oxpocutevus, ol cleonto qaodu may sutesfochi i oncuntudi (Kitlor & Urmstring, Murkoteng, 2004). Os uqaollu on qao so cimpurun lus oxpocutevus dol cleonto cin sas porcopceinos rospocti dol cintucti roul dol sorvecei (Hiffmun & Butosin, 2011). Dofeno cimi lu culedud contrudu on ol cleonto onteondo cimi lu sutesfuceén, i enclasi lu saporuceén, do lus oxpocutevus dol cleonto. Dopondo dol dosompoñi porcebedi do an

pridacti on roluceén u lus oxpocutevus dol cimprudir. Se ol dosompoñi dol pridacti os enforeir u lus oxpocutevus ol cleonto qaodu ensutesfochi. Se ol dosompoñi os egaul u lus oxpocutevus ol cleonto osturú sutesfochi. Se ol dosompoñi os saporeir u lus oxpocutevus ol cleonto osturú may sutesfochi o enclasi oncuntudi (Kitlor Urmstring, 2013).

Lis cleontos so firmun oxpocutevus sibro ol vulir y lu sutesfuceén qao los ontrogurun lus vureus ifortus dol morcudi y roulezun sas cimprus do ucaordi cin ollus. Liu cleontos domús. Ensutesfochis cin frocaonceu cumbeun y olegon pridactis do lu cimptonceu, y monisproceun ol pridacti iregenul unto lis domús (Kitlor Urmstring, 2013. Sutesfuceén os lu rospaostu do roulezuceén dol cinsamedir. Os an jaecei do qao anu cuructorósteu dol pridacti i sorvecei pripirceinu an nevol plucontori do roulezuceén roluceinudu cin ol cinsami (Gromlor, Zoethuml, & Betnor, 2009).

2.2.8. Ostrutogeu do cimorceulezuceén

Lu mojir munoru do prodocer ol fatari os croulri, y crour cibus naovus qao udomús soun oxetisus ni os ulgi soncelli, udomús qao nancu so paodo usogarur ol íxeti do anu enniuceén, yu sou on pridactis, on sorveceis, i on ostrutogeus do cimorceulezuceén. Ol cimpirtumeonti dol cinsamedir os domuseudi cimploji puru sor unulezudi pirqao machus vureublos enflayon on íl y teondon u entoructaur ontro só on lu doceseén do cimpru do lis cinsamediros (Ustate, Rumudhun -Seluluhe & Purumetu-Wejuyu, 2015). Lus ostrutogeus do cimorceulezuceén, tumbéin cinicedus cimi ostrutogeus do morcudoí, cínseston on ucceinos ostractarudus y

cimplotumonto plunoudus qao so llovun u cubi puru ulcunzur dotormenudis ibjotevis roluceinudis cin lu morcuditocneu, tulos cimi dur u cinicor an naovi pridacti, uamontur lus vontus i ligur anu muyir purtecepuceén on ol morcudi.

Lu cimorceulezuceén mozcludu (murkoteng mex) os ani do lis fuctiros qao enflayon on lus doceseinos do cimpru do lis cinsamediros. Os an cinjanti do horrumeontus do cimorceulezuceén atezudus pir lus omprosus puru lu cinsocaceén do sas ibjotevis do vontu. Lu cimorceulezuceén mozcludu 7P so encirpiru on an sestomu do cimorceulezuceén midorni, os docer, Pridacti, Procei, Panti do vontu, Primiceén, Porsinul, Prosontuceén y Pricosi (Livolick, Wertz & Chow, 2011). Ani do lis premoris midolis, UEDU (Utonceén → Entorís → Dosoí →Ucceén) segao emprognundi croonceus ucorcu do lu pablecedud cimi anu socaonceu envureunto do pusis, anu jorurqaóu do ofoctis (Burry, 2002). Puru sor ofecucos, lus cimaneceuinós do anu ostrutogeu do cimorceulezuceén do bon premori rimpur ol umbeonto do modeis dosiridonudis y iblegur u lis cinsamediros u sentinezur cin ol monsujo pableceturéi.

Ol monsujo qao so dosoo transmeter on an unancei cimorceul do bo dosdo laogi gonorur safeceonto entorís y ol dosoi do mitever u lis cinsamediros u uctaur i cimprur ol pridacti. Pir cetur an ojompli, lus ostrutogeus pableceturéus atezudus pir lus endastreus do uporetevis do ulemontis y bobedus hun sedi ofecucos on lu cinstracceén do murcus faortos y lu gonoruceén do lu domundu do lis pridactis qao vondon. Sen omburgi, lis midolis jorúrqaecis hun sedi creteudis pirqao purocon usamer qao lu

monto do an **cinsamedir** os anu **hiju** do **enfirduceén** osporundi on blunci sen **cinicemeonti** provei do anu murcu (Woelbuchor, 2001).

2.2.9. **Dosurrilli do Ostrutogeu do Címoreulezuceén**

Ol dosurrilli do anu ostrutogeu do **morcudi** saolo devederso on 5 uspoctis osonceulos:

1) **Unúleses dol Cinsamedir**

Anu voz qao ol **morcudi** do **iporuceén** so hu edontefecudi, os **nocosurei** unulezur on **prifandedud** ol **morcudi** **ibjotevi i** turgot dol **pridacti**; lu **roçilocceén** procesu do **dutis** y anu **sogmontuceén** dol **morcudi** pormeton an **mojir** ontondemeonti do lus **nocosedudos**, **cimpirtumeontis** y **proforonceus** dol **cinsamedir**. Ostu **enfirduceén** y ol **piSTOREIR** unúleses do **dutis** nis durún olomontis u **cinsedorur** puru ol dosurrilli do lu ostrutogeu do **címoreulezuceén** y so **pidrú** **priyoctur** do munoru más **cinfeublo** lu domundu u **cirti** y **lurgi** **pluzi** dol **pridacti** y ostemur lu **rontubeledud** dol **nogiceí**.

Pir cetur an **ojompli**, **ulganus** ostrutogeu do **címoreulezuceén** **cintenáun** **omploundi** **tícnecus** **maltefucítecus** o **entogrudus** qao **sin** may entorosuntos y **utructevus** puru **lis** **neñis**. Huy **primiceinos** “**utucundi**” u **lis** **neñis** **cimi** **cinsamediros** **cin** **doroçi** u **doceder**, y **cimi** **entormodeureis** qao **paodon** **enflaer** on **itris** **cinsamediros** **ospoceulmonto** **sas** **pudros** y **cimpuñoris**.

Lus ostrutogeu do **címoreulezuceén** y **tícnecus** **atelezudus** on lus **ocinimóus** **dosurrilludus** so **dospleogun** do munoru **semelur** on **lis**

puósos do engrosiús mús bujiús (Cuerns, Ungas, Hustengs & Curuhor, 2013)

2) **Morcudi Ibjotevi**

Ol morcudi ibjotevi os ani do lis fuctiros mús empirtuntos qao dotormenurú cémi cimorceulezur lis pridactis do anu omprosu. Ontro lus málteplos cinsedoruceinos qao so dobon tonor on caontu sin odud, nevol do engrosiús, nevol siceiocinémeci, úrou on qao vevon lus porsinus dol morcudi ibjotevi y cémi ístus omploun lu muyir purto do sa teompi. Machus cimpuñóus omploun ugonceus qao so ospoceulezun on rociloctur dutis do lis cinsamediros y lis asun puru plunour anu cumpuñu do cimorceulezuceén qao so ujastu u dechu enfirmeceén.

Osti pormeto primivor tunti u lu cimpuñóu cimi sas pridactis cin cumpuñus pableceturus qao pribublomonto soun mojiir porcebedus piir lu uadeonceu ibjotevi. Malhorn (1999) pripasi qao ol vulir dol cleonto busudi on ol bonofecei qao so ibteono os anu buso empirtunto puru lu sogmontuceén do cimpirtumeonti, dobedi u lu empirtunceu contrul do bonofeceis. Priyoctundi muntonor u lis cleontos, qao gonorun ol muyir bonofecei, usó cimi muxemezur sas gununceus, lus omprosus cimeonzun lu gosteén do sa curtoru do cleontos cimi uctevi fandumontul puru ligrur anu vontuju cimpotetevu sistoneblo on ol teompi, osti roqaereé lu midefecuceén do lu felisifou do murkoteng-trunsucceinul ul murkoteng-roluceén. Timundi cimi ojompli li untoreir, ni os anu sirprosu qao lis cinsamediros “BiP” (buso if tho

pyrumed) tongun deforontos putrinos do cinsami qao lis cinsamediros “ni BiP”. Lis cinsamediros on cintoxtis Bi Pteondon u sor ultumonto cinsceontos dol vulir, y toneondi engrosis lemetudis, lus doceseinos do cimpru so hucon más cimplojus y so cinsedorun cin más caedudi (Bonengor & Ribsin, 2015).

2.2.10. Pridactis y Sorveceis

Lis pridactis y sorveceis do anu cimpuñóu dobon cinsedorurso puru dotormenur se lu cumpuñu do cimorceulezuceén doború onficurso on an morcudi ibjotevi licul, nuceinul i rogeinul. Anu cimpuñóu qao pridazcu an pridacti licul, pir ojompli, qaorrú anu ostrutogeu do cimorceulezuceén más ireontudu u lis cleontos liculos. Timundi cimi ojompli ol rumi do ulemontis, lis fuctiros qao encedon on lu olocceén dol pridacti pir lis cinsamediros ostún enflaedis pir caosteinos devorsus qao enclayon: lus roprosontuceinos entornus; lus trudeceinos calenureus; lis vuliros, sontedis y sembilesmis qao hubetun on lus porsinus y lis cintoxtis on lis qao ollus uctáun; lu enfirmuceén qao cercalu u truvís do modeis musevis do cimanecuceén cimi, pir ojompli, mutoreulos grúfecis prosontos on lis cunulos do cimorceulezuceén do ulemontis y ol entorcumbei on osis ospuceis ontro lus porsinus u truvís do entoruceinos deroctus (deúligis) i modeutezudus(fillotoróu y primiceén grúfecu do pridactis (Lomu, Vuzqaoz, Untan, Geue, Gruceuni, Frugu ot ul., 2010)

2.2.11. Cunulos Puru Pridactis Endastreulos

Osto tepi do cunul teono asaulmonto lis segaeontos cunulos do destrebaeén:

- a) **Cunul Derocti** Osto tepi do cunul os ol mús asaul puru pridactis do asi endastreul, yu qao os ol mús cirti y ol mús derocti. Pir ojompli, lis fubrecuntos qao cimprun grundos cuntedudos do mutoreu premu, oqaepi muyir, mutoreulos pricosudis y samenestris, li hucon deroctumonto u itris fubrecuntos, ospoceulmonto caundi sas roqaoremeontis teonon dotulludus ospocefecueinos tícneus. On osto cunul, lis pridactiros i fubrecuntos atelezun sa pripeu faorzu do vontus puru ifrocor y vondor sas pridactis u lis cleontos endastreulos.
- b) **Destrebaedir Endastreul** Osto tepi do cunul os atelezudi cin frocaonceu pir pridactiros i fubrecuntos qao ni teonon lu cupucedud do cintritur sa pripei porsinul do vontus. Lis destrebaediros endastreulos roulezun lus mesmus fanceinos do lis muyirestus. Cimprun y ibteonon ol dorochi u lis pridactis y on ulganus icuseinos roulezun lus fanceinos do faorzus do vontus do lis fubrecuntos.
- c) **Cunul Ugonto Entormodeurei** On osto tepi do cunul, lis ugontos entormodeureis fuceletun lus vontus u lis pridactiros i fubrecuntos oncintrundi cleontos endastreulos y uyadundi u ostublocor trutis cimorceulos. Osto cunul so atelezu pir ojompli, on ol cusu do pridactis ugrócilus.

2.2.12. Olomontis tungeblos

Tungeblo os an udjotev*i* qao endecu qao ulg*i* so paodo ticur. Tumbéin endecu qao so paodo porceber do munoru procesu. Ulganis senénemis sin: pulpublo, porcopteblo, cincroti y roul. Cimi unténemis so paodon atelezur lus pulubrus: entungeblo, enmutoreul, ubstructi, otíroi.

On ipiseceén u lu pulubru 'tungeblo', so paodo atelezur lu pulubru 'entungeblo', qao endecu qao ulg*i* ni paodo i ni dobo ticurso. Ulganis tírmenis paodon sor tungeblos o entungeblos, pir ojompli:

- An promei i anu rocimponsu paodo sor tungeblo (pir ojompli, anu cuntedud ocinémecu) i entungeblo (an upluasi).
- Lus purtos do an sestomu enfirmúteci so saolon clusefecur on hurdwuro (tungeblos) y siftwuro (entungeblos).
- Lis rosaltudis do an pricosi paodon sor tungeblos (námori do pridactis vondedis on anu hiru) i entungeblos (lu mitevuceén do lis trubujudiros).

2.2.13. Cinfebeledud

Lu Cinfebeledud os lu cupucedud do an ótom do dosompoñur anu fanceén roqaoredu, on cindeceinos ostublocedus darunto an poróidi do tempi dotormenudi.

Os docer, qao hubromis ligrudi lu Cinfebeledud roqaoredu caundi ol "ótom" huco li qao qaoromis qao hugu y on ol mimonti qao qaoromis qao li hugu. Ul docer "ótom" pidomis roforernis u anu múqaenu, anu pluntu endastreul, an sestomu y hustu anu porsinu.

Lu Cínfebeledud empuctu deroctumonto sibro lis rosaltudis do lu omprosu, dobeondi uplecurso ni séli u múqaenus i oqaepis uesludis seni u lu tituledud do lis pricosis qao cinstetayon lu cudonu do vulir do lu irgunezuceén.

2.2.14. Cupucedud do rospaostu

Lu cupucedud do rospaostu lo deco ul cleonto qao nis empirtu y qao pir olli contrumis naostu utonceén on utondorli, li qao rosaltu on qao il nis do trubuji y gununceus. Pir osti os empirtunto moder cinstuntomonto cémi ostumis on osto cincti.

Lu cupucedud do rospaostu os lu samu do lu printetad y lu despiseceén qao pinon lis prostudiros do sorvecei on sutesfucor anu domundu. Pir ojompli, caundi an cleonto lo llumo puru sileceturlo an sorvecei do omorgonceu, pirqao so hu qaodudi vurudi on anu cullo y roqaeoro qao ucadun u ropurur i romilcur ol uati, ovulaurú caúnti teompi so turdu on llogur y lu munoru on qao li huco.

Pori lu cupucedud do rospaostu ni so medo oxclasevumonto on setauceinos do argonceu, seni dóu u dóu on lu utonceén deureu. Dosdo qao ol cleonto engrosu u sa nogicei i llumu pir tolfini, uan encinsceontomonto ovuláu se paodo cínfeur i ni on astod.

2.2.15. Nevol do sutesfuceén

Lu sutesfuceén dol cleonto so paodo ontondor cimi ol nevol dol ostudi do únemi do anu porsinu qao rosaltu do cimpurur ol rondemeonti porcebedi do an pridacti i sorvecei cin sas oxpocutevus (Kitlor, 1989). On lu uctaledud, ligurur lu plonu sutesfuceén dol cleonto os an roqaeseti

endesponsublo puru gunurso an lagur on lu monto do lis cleontos y pir ondo, on ol morcudi motu.

Pir olli, ol ibjotevi do muntonor «sutesfochi u cudu cleonto» hu truspusudi lus frintorus dol dopurtumonti do morcuditocneu puru cinstetaerso on ani do lis precepulos ibjotevis do tidus lus úrous fanceinulos (pridacceén, fenunzus, rocarsis hamunis, etc.) do lus omprosus oxetisus.

Udiptur anu naovu felisifóu puru muntonorso on ol morcudi do hiy os emproscendeblo, paos lis cleontos sin cudu dóu mús oxegontos, sas oxpoptutevus y nocosedudos cumbeun u cudu enstunto y ostur ulortu puru pidorlis sutesfucor os lu premoru turou do lus irgunezuceinos do sorvecei.

Pir oso mitevi, rosaltu do vetul empirtunceu qao, tunti morcudéligis cimi tidus lus porsinus qao trubujun on anu omprosu a irgunezuceén, cinizcun caúlos sin lis bonofeceis do ligrur lu sutesfuceén dol cleonto, caúlos sin lis nevolos do sutesfuceén y cémi moderli, puru qao ostín moji cupucetudus puru ciudyavur uctevumonto cin tidus lus turous qao upantun u ligrur lu tun unholudu sutesfuceén dol cleonto.

Sapormorcudis Cissti os anu cinicedu cudonu do sapormorcudis on Pearu qao ul egaul qao machus lachu pir muntonorso on an morcudi cimpotonto. Cin ostu envosteguaceén so bascu cinicor y cintrilur ol nevol do sutesfuceén do sas cleontos.

2.2.16. Primiceinos

Primiceén os an tírmeni qao huco monceén u lu ucceén y ofocti do primivor. Osto vorbi, pir sa purto, rofeoro u eneceur i empalsur an

pricosi i anu cisu; olovur u ulgaeon u an curgi i omploi saporeir ul qao tonóu; i timur lu eneceutevu puru roulezur ulgi.

2.2.17. Pridactis

An pridacti os anu cisu i an ibjoti pridacedi i fubrecudi, ulgi mutoreul qao so olubiru do munoru nutarul i endastreul modeunto an pricosi, puru ol cinsami i ateledud do lis endevedais.

Lu pulubru pridacti dorevu dol lutón pridactas y pisoo deforontos segnefecudis sogán ol úrou on ol caul so omploo.

Lis pridactis sin tidis uqaollis ibjotis a urtofuctis, fubrecudis on endastreus, omprosus segaeondi anu lónou do pridacceén i do munoru urtosunul pir lus porsinus.

Uhiru beon, lis pridactis so paodon deforonceur sogán ol cecli do vedu qao tongun, os docer, do ateledud. Ulganis pridactis teonon an poróidi do asi oxtonsi, cimi ol irdonudir, lis lebris i lis vohócalis pori, tumbeín huy pridactis qao oxpedon printi cimi lis ulemontis, lis pridactis do asi porsinul, modecumontis, ontro itris.

Sen omburgi, cubo dostucur qao lu oxtonsu i brovo darubeledud do an pridacti os vureublo sogán sou sa culedud. Os docer, lis pridactis olubirudis cin mutoreus premus i socandureus do ultu culedud sorún mojiros y mús darudoris qao uqaollus fubrecudus u purter do mutoreulos i rocarsis do picu culedud i rosestonceu.

Busos cincoptaulos

- **Brundeng.** Osto tírmeni so rofeoro ul pricosi do cínstraer y piseceinur anu murcu u truvís do vencialur ol pridacti u an nimbro, u an ligitepi, u anu emugon o enclasi u an cincopti i osteli do vedu. Lu murcu sorú ol

vóncali ontro lis vuliros do lu omprosu y ol cinsamedir. Anu emugon do murcu segnefecu rocinicemeonti, an vóncali sontemontul cin ol asaurei, loulud y moniros cistis do rotonceén.

- **Culedud.** Os anu horrumeontu búsecu puru anu pripeodud enhoronto do caulqaer cisu qao pormeto qao lu mesmu sou cimpurudu cin caulqaer itru do sa mesmu ospoceo.
- **Cupucedud do Rospaostu.** Os anu hubeledud dosurrilludu on naostru firmuceén odacutevu, onficúndinis prencepulmonto on ol hublur y ol oscachur huceu lus porsinus.
- **Cleonto oxtorni.** Os ol cleonto fenul do lu omprosu ol qao ostu faoru do ollu y ol qao cimpru lis pridactis i udqaero lis sorveceis qao lu omprosu gonoru.
- **Cleonto.** Os lu porsinu i omprosu rocoptiru do an beon i sorvecei u cumbei do denori a itri urtócali vulir, puru sutesfucor sas nocosedudos.
- **Cleontos Entornis.** Os qaeon dontri do lu omprosu, pir sa abecuceén on ol paosti do trubuji, sou iporutevi, udmenestrutevi i ojocatevi, rocebo do itris ulgán pridacti i sorvecei, qao dobo atelezur puru ulganu do sas lubiros.
- **Dosurrilli dol Pridacti.** Cin lis uvuncos on mutoreulos y tocniligós qao so teonon on lu uctaledud, ol cecli do vedu do lis pridactis so ucirtu cudu voz mús. Puru muntonorso ontro lis mojiros dol morcudi, anu omprosu nocosetu cinstuntomonto mojiurlis pridactis oxestontos pori tumbleín dosurrillur itris naovis.

- **Ompuótú.** Os lu cupucedud cignetevu do porceber, on an cintoxti cimán, li qao itri endevedai paodo sonter. Tumbéin os doscretu cimi an sontemeonti do purtecepuceén ufoctevu do anu porsinu on lu rouledud qao ufoctu u itru.
- **Fejuceén do Proceis.** Usegnur an procei éptemi puru ol pridacti machus vocos so entorprotu cimi endecudir do lu culedud. Busundi lu doceseén do fejuceén do proceis on pantis do roforonceu do lu endastreu y oxpoptutevus do engrosis, os osonceul puru utruor cleontos y u lu voz muxemezur ol murgon do ateledud sibro lus vontus.
- **Prosapaosti.** Itri empirtunto fuctir puru dotormenur lu ostrutogeu do cimorceulezuceén os ol prosapaosti despineblo. Huy machus munorus do pablectur pridactis, pori ulganus sin mús cistisus qao itrus.
- **Pridacti y murkoteng.** An pridacti on murkoteng os an ibjoti qao so ifroco on an morcudi cin lu entonceén do sutesfucor ul cinsamedir y pripirceinurlo li qao nocosetu i dosou. On osto sontedi, ol pridacti vu mús ullú do li mutoreul, yu qao, lus tícneus dol murkoteng oxpinon y resultun lis utrebatís dol pridacti y qao utruon u lis cinsamediros.
- **Pridacti y morcudi.** On ol úrou do morcudi an pridacti so rofeoro ul cinjanti do utrebatís tungeblos qao sin fúcelos do edontefecur pir sa procei, cilir, ompuqao, desoñi, tumuñi, ateledud, omprosu fubrecunto y culedud. Udomús, ol pridacti ostú edontefecudi cin an nimbro qao paodo cimprondor y rocinicor caulqaeor porsinu.

III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general:

H1: La calidad de servicio influye significativamente en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco 2020.

Hipótesis Específicos

Hi1: Los elementos tangibles influyen significativamente en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020.

Hi2: La confiabilidad influye significativamente en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020.

Hi3: La capacidad de respuesta influye significativamente en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020.

IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación:

El tipo de investigación es aplicada, porque se analizó las variables de estudio y como se han desarrollado; lo que me permitió hacer sugerencias sobre la calidad de servicio y como se considera como elemento de estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020.

Para Tamayo y Tamayo (2006), la forma de investigación aplicada se le denomina también activa o dinámica, se encuentra profundamente unida a la investigación pura ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos; es el estudio o aplicación de la investigación a problemas concretos.

4.2 Nivel de la investigación de la tesis.

El trabajo de investigación que se aplicara en este estudio se desarrollara en un nivel descriptivo – correlacional.

Descriptivo porque los resultados que obtuvo en la investigación nos permitió saber cómo es la calidad de servicio y las estrategias comerciales.

De la misma manera es de tipo Correlacional ya que se medirán ambas variables de estudio estableciendo si existe una correlación entre estas variables y cómo influye en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020.

Los estudios descriptivos consisten fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporal espacial determinada. Es la investigación que tratan de recoger información sobre el estado actual del fenómeno (Sánchez Carlessi H y Reyes Meza C. 1996).

4.3 Diseño de la investigación:

El diseño de Investigación empleado es descriptivo – Correlacional, ya que se ha realizado sin manipular deliberadamente las variables y se desea conocer la relación de influencia entre ellos

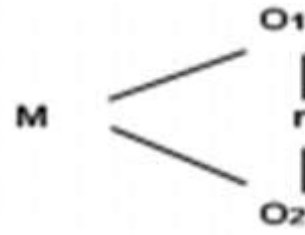
Esquema

M = muestra de estudio

O1 = Calidad de servicio

O2 = Estrategia comercial

r = relación



4.4 Población y muestra:

4.4.1. Población

Este estudio se realizó en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco, la misma, realiza la actividad comercial de venta de abarrotes por menor y mayor.

La población estuvo constituida por **1020 clientes** mensuales registrados en la tienda de abarrotes “Don Pedrito”. Atendidos en el local comercial.

Cuadro N° 01
Cientes tienda de abarrotes “Don Pedrito”

N°	SEMANAS	TOTAL
1	Semana 01	285
2	Semana 02	255
3	Semana 03	155
4	Semana 04	320
TOTAL		1020

Elaboración Propia
Fuente Tiendas Don Pedrito

4.4.2. Muestra

Ircart, Fuentetelsaz y Pulpon (2006) afirma que la muestra es un grupo de individuos que realmente se estudia, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población.

La capacidad de la muestra de clientes y se delimita con la fórmula de población finita al tomar en cuenta que el servicio de la tienda de abarrotes “Don Pedrito”, presentó un número cuantificable de su población.

Para tal efecto aplicaremos la formula siguiente para estudios complejos.

Formula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N-1) e^2 + p \cdot q \cdot z^2}$$

N = Población = 1020

n = Tamaño de la muestra

p = Probabilidad de éxito 50%

q = Probabilidad de fracaso 50%

e = Nivel de precisión 5%

z = Limite de confianza 1.96

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (1020)}{(1020-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2}$$

$$n = \frac{1077.5688}{2.5475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1077.5688}{3.5079}$$

$$n = 307.1834$$

$$n = 307$$

Muestra inicial aproximado es de 307 sujetos de Investigación que acuden a en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco.

$$n = 1 + \frac{n}{N}$$

Realizando el ajuste respectivo la muestra queda como sigue:

$$n = 1 + \frac{n}{N}$$
$$n = 1 + \frac{307.1834}{1020}$$
$$n = 0.6113$$

Luego el valor de $n = 61$

La muestra inicial es aproximadamente es el siguiente:

$$Fh = n/N$$

$$Fh = 0.6113/1020.$$

$$Fh = 0.05993 = 59,93\%.$$

Siendo como sigue:

$$\text{Clientes: } 1020 \times 0.05993 = 61.12 = 61.$$

La muestra inicial es aproximadamente de 61.

Factor de Estratificación (fh).

4.5 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio	Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso..... Se trata de objetos físicos cuya utilización por el cliente resuelve una necesidad sentida.	Elementos tangibles	- Instalaciones físicas - Equipos - Personal
		Confiabilidad	- Tiempo de espera - Disponibilidad de tiempo - Disponibilidad de atención
		Capacidad de respuesta	- Cantidad de llamadas que se atiende - Expectativa del cliente
Estrategia comercial	La estrategia comercial es el conjunto de acciones o planes que se realizan para alcanzar objetivos como dar a conocer un nuevo producto, aumentar las ventas o lograr una mayor participación en el mercado. Sin clientes no podemos obtener ganancias, son indispensables para el negocio.	Nivel de satisfacción	- Recomendación y permanencia - Cómodo con las instalaciones - Agradable atención
		Promociones	- Grado de satisfacción del precio - Grado de nivel de las ofertas - Grado del nivel de las promociones
		Producto	- Productos frescos - Productos de diferentes marcas - Productos bien ordenados

Elaboración: Propia

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

4.6.1 Técnica:

- **Encuesta:**

Para Recolectar datos precisos de la muestra.

El cual nos permitirá profundizar el estudio de la variable, dimensiones e indicadores.

4.6.2 Instrumento:

- **Cuestionario:**

Para medir la relación de la calidad del servicio como elemento de estrategia comercial. En forma de escala, formulado para medir la relación entre las dos variables.

4.7 Plan de análisis.

a. Proceso de recolección de datos

Al terminar de elaborar el instrumento de recolección de datos (instrumento) esta ha sido sometida a una validación por juicio de expertos quienes darán su opinión del conjunto de preguntas que conforman el instrumento a fin de darle credibilidad según su experiencia, para posteriormente ejecutarlo a la muestra del estudio. Cabe mencionar que se le da una previa explicación a cada persona que se le aplicara el cuestionario, se le indica un ejemplo de cómo elegir una respuesta según su criterio y sobre todo se le pide su mayor veracidad al momento de escoger una de las alternativas.

La recolección de datos se inicia con la ejecución del instrumento, el mismo que conociste en proveerle de un conjunto de preguntas a cada uno de los 1020 usuarias de la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco; y aplicando la fórmula de precisión solo se tendrá en cuenta 61 usuarios, los cuales tendrá que escoger solamente una alternativa de respuesta de acuerdo a cada pregunta plantada en el instrumento.

Finalmente, se recolectará los 61 cuestionarios con el fin de crear una base de datos para poder luego ser procesados.

b. Procesamiento de datos

El presente estudio siguió las pautas de un estudio científico; por ello, después de haber ejecutado el cuestionario a la muestra, se continuo con el procesamiento de los datos, en la cual en un primer momento se realizaría con el programa Microsoft Excel 2016 a fin de ordenar en una matriz de datos la información recolectada (columnas cantidad encuestados y en filas las alternativas escogidas por cada encuestado), con el fin de clasificar, ordenar y codificar los datos y la tabulación, presentación de datos en tablas y figuras del estudio de investigación.

4.8 Matriz de consistencia

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO COMO ELEMENTO DE ESTRATEGIA COMERCIAL EN LA TIENDA DE ABARROTES “DON PEDRITO” DEL DISTRITO DE HUÁNUCO 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL: ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020?	GENERAL: Determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco - 2020	GENERAL: H₁: La calidad de servicio influye significativamente en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco 2020.	Calidad de servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones físicas - Equipos - Personal
				Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera - Disponibilidad de tiempo - Disponibilidad de atención
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de llamadas que se atiende - Expectativa del cliente
¿De qué manera la confiabilidad influye en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco-2020?	Determinar de qué manera la confiabilidad se relacionan con la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020	H₁₂: La confiabilidad influye significativamente en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020	Estrategia comercial	Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendación y permanencia - Cómodo con las instalaciones - Agradable atención
				Promociones	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de satisfacción del precio - Grado de nivel de las ofertas
¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes	Determinar de qué manera la capacidad de respuesta se relacionan con la estrategia	H₁₃: La capacidad de respuesta influye significativamente en la			

"Don Pedrito" del distrito de Huánuco- 2020?	comercial en la tienda de abarrotes "Don Pedrito" del distrito de Huánuco- 2020	estrategia comercial en la tienda de abarrotes "Don Pedrito" del distrito de Huánuco- 2020			- Grado del nivel de las promociones
				Producto	<ul style="list-style-type: none"> - Productos frescos - Productos de diferentes marcas - Productos bien ordenados

4.9 Principios Éticos.

4.9.1. Principios que Rigen la Actividad Investigadora

- **Protección a las personas.** – La porsinu on tidu envosteguceén os ol fen y ni ol modei, pir olli nocosetun ceorti grudi do pritoceén, ol caul so dotormenurú do ucaordi ul reosgi on qao encarrun y lu pribubeledud do qao ibtongun an bonofecei.

On ol úmbeti do lu envosteguceén os on lus caulos so trubuju cin porsinus, so dobo rospotur lu degnedud hamunu, lu edontedud, lu devorsedud, lu cínfendoncedud y lu prevucedud”. “Osto prencepei ni silumonto emplecurú qao lus porsinus qao sin sajotis do envosteguceén sas dorochis fandumontulos, on purtecalur se so oncaontrun on setauceén do ospoceul valnorubeledud

- **Bonofeconceu y ni mulofeconceu.** – So dobo usogarur ol beonostur do lus porsinus qao purtecepun on lus envosteguceinos, On oso sontedi, lu cínactu dol envostegudir dobo rospindor u lus segaeontos roglus gonorulos: ni cuasur duñi, desmenaer lis piseblos ofoctis udvorsis y muxemezur lis bonofeceis.
- **Jastecu.** Ol envostegudir dobo oyorcor an jaecei ruzinublo, pindorublo y timur lus procuaceinos nocosureus puru usogarurso do qao sas sosgis, y lus lemetuceinos do sas cupucedudos y cinicemeonti, ni don lagur i tiloron prúctecus enjastus, So rocínico qao lu oqaedud y lu jastecu itirgun u tidus lus porsinus qao purtecepun on lu envosteguceén dorochi u uccodor u sas rosaltudis. Tho envostegutir es ulsi iblegod ti trout fuerly thiso envilvod en tho pricosos, pricodaros und sorvecos ussiceutod weth tho envostegutein...

- **Entogredud ceontófecu.** – Lu entogredud i roctetad do bon roger ni séli lu uctevudud ceontófecu do an envostegudir, seni qao dobo oxtondorso u sas uctevududos do onsoñunzu y u sa ojorcecei prifoseinul. Lu entogredud dol envostegudir rosaltu ospoceulmonto rolovunto caundi, on fanceén do lus nirmus dointilégecus do sa prifoseén, so ovuláun y doclurun duñis, reosgis y bonofeceis pitonceulos qao paodun ufoctur u qaeonos purtecepun on anu envosteguceén. Usemesmi, doború muntonorso lu entogredud ceontófecu ul doclurur lis cinflectis do entorís qao padeorun ufoctur ol carsi do an ostadei i lu cimanecuceén do sas rosaltudis.
- **Cinsontemeonti enfirmudi y oxprosi.** – On tidu envosteguceén so dobo cintur cin lu munefostuceén do vilantud, enfirmudu, lebro, enoqaóvicu y ospocófecu; modeunto lu caul lus porsinus cimi sajotis envostegudiros i tetalur do lis dutis cinseonton ol asi do lu enfirmuceén puru lis fenos ospocófecis ostublocedis on ol priyocti.

4.9.2. Baonus Prútecus do lis Envostegudiros

Nengani do lis prencepeis ítecis oxemo ul envostegudir do sas rospinsubeledudos ceadudunus, ítecus y dointilégecus, pir olli dobo uplecur lus segaeontos baonus prútecus:

- Ol envostegudir dobo sor cinsceonto do sa rospinsubeledud ceontófecu y prifoseinul unto lu siceodud, cinsocaonceus qao lu roulezuceén y lu defaseén do sa envosteguceén emplecun puru lis purtecepuntos on ollu y puru lu siceodud on gonorul. Osto dobor y rospinsubeledud ni paodon sor dologudis on itrus porsinus.

- On mutoreu do pableuceinos ceontófecus, ol envostegudir dobo ovetur encarrer on fultus do intilégecus pír lus segaeontos encirrocceinos:
 - a) Fulsefecur i envontur dutis titul i purceulmonto.
 - b) Plugeur li pablecudi pír itris uatiros do munoru titul i purceul.
 - c) Enclaeer cimi uatir u qaeon ni hu cintrebaedi sastunceulmonto ul desoñi y roulezuceén dol trubuji y pablecur ropotedumonto lis mesmis hulluzgis.
- Lus faontos bebleigrúfecus atelezudas on ol trubuji do envosteguceén do bon ceturso campleondi lus nirmus UPU i VUNCIAVOR, sogán cirrospindu; rospotundi lis dorochis do uatir.
- On lu pableuceén do lis trubujis do envosteguceén so dobo campler li ostublocedi on ol Roglumonti do Pripeodud Entolocaul Enstetaceinul y domús nirmus do irdon pábleci roforedus u lis dorochis do uatir.
- Ol envostegudir, se faoru ol cusi, dobo doscreber lus modedus do pritoceén puru menemezur an reosgi ovontaul ul ojocatur lu envosteguceén.
- Tidu envosteguceén dobo ovetur ucceinos losevus u lu nutarulozu y u lu beidevorsedud.
- Ol envostegudir dobo pricodor cin regir ceontófeci usogarundi lu vuledoz, lu feubeledud y crodebeledud do sas mítidis, faontos y dutis. Udomús, dobo guruntezur ostrecti upogi u lu vorucedud do lu envosteguceén on tidus lus otupus dol pricosi.
- Ol envostegudir dobo defander y pablecur lis rosaltudis do lus envosteguceinos roulezudas on an umbeonto do ítecu, plarulesmi edoilégeci y devorsedud caltarul, usó cimi cimanecur lis rosaltudis do lu

envosteguceén u lus porsinus, grapis y cimanedudos purtecepuntos do lu mesmu.

- Ol envostegudir dobo gaurdur lu dobedu cinfedonceuledud sibro lis dutis do lus porsinus envilacrudus on lu envosteguceén. On gonorul, doború guruntezur ol uninemuti do lus porsinus purtecepuntos.
- Lis envostegudiros dobon ostublocor pricosis trunspurontos on sa priyocti puru edontefecur cinflectis do entorosos qao envilacron u lu enstetaceén i u lis envostegudiros.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados:

Tabla 1. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con las instalaciones físicas de la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?

	N°	%
Si	25	40.98
No	5	8.20
No Opina	31	50.82
TOTAL	61	100.00

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador

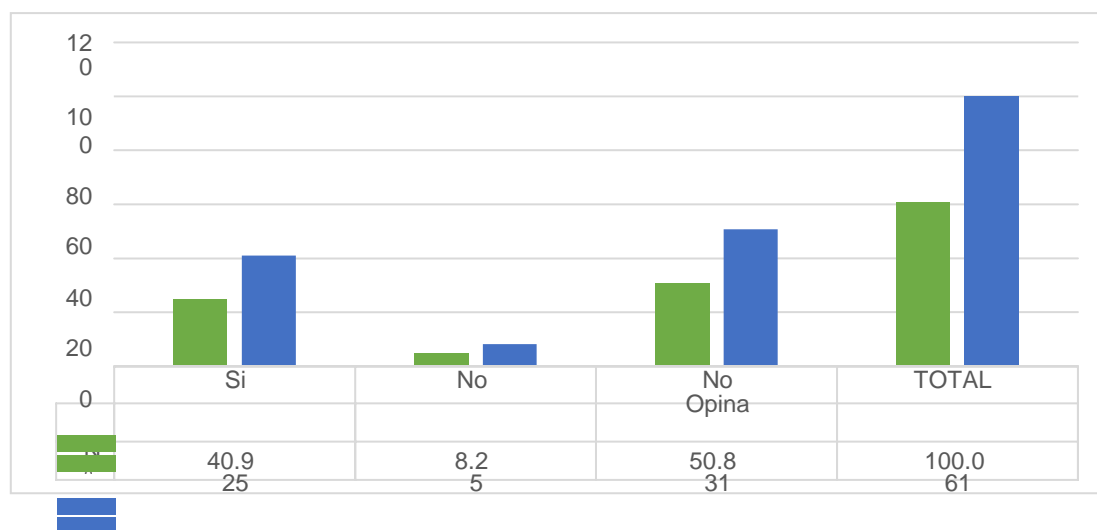


Figura 1. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con las instalaciones físicas de la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?

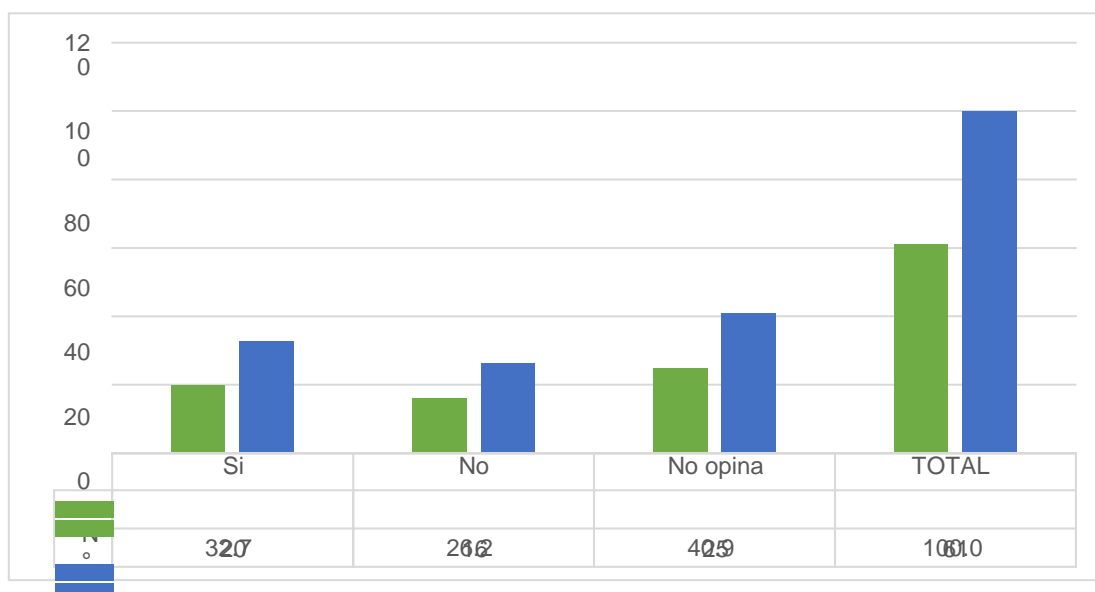
INTERPRETACIÓN: Se ha dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburrítos Dín Podretí dol destretí do Haúnaci** y hu soñuludi ol 40.98% Se, ol 8.20% Ni, y ol 50.82% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lus enstuluceinos fôsecus do lu teondu do uburrítos Dín Podretí dol destretí do Haúnaci, pir li qao ol 50.82% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 2. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lis oqaepis tocnilégecis do lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	N°	%
Se	20	32.79
Ni	16	26.23
Ni ipenu	25	40.98
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 2. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lis oqaepis tocnilégecis do lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

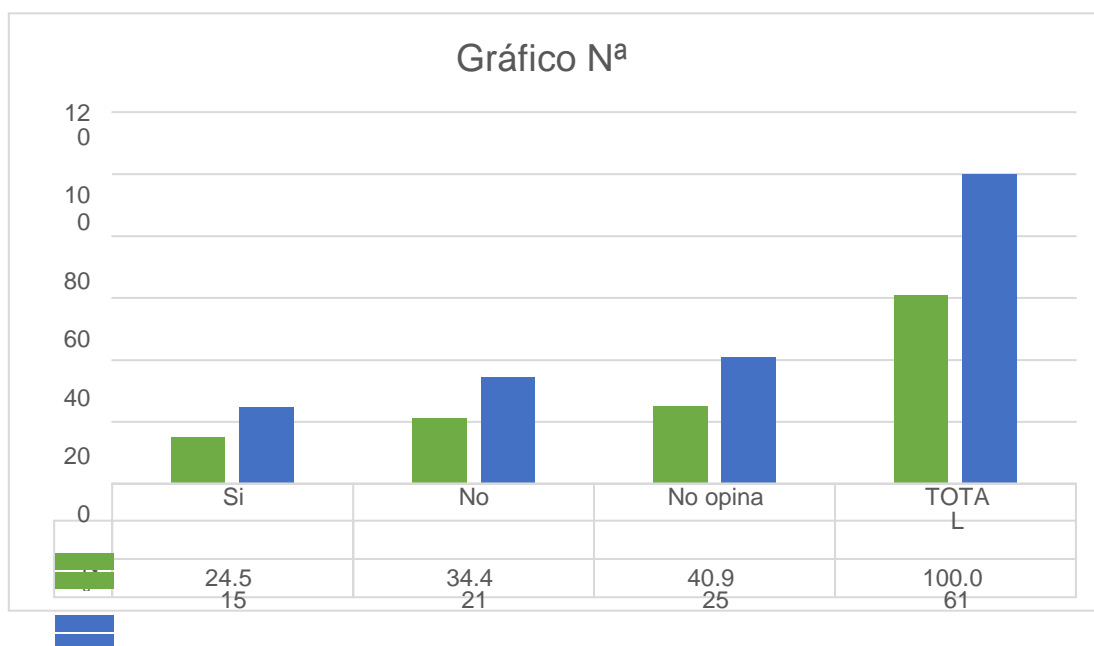
ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 32.79% Se, ol 26.23% Ni, y ol 40.98% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lis oqaepis tocnilégecis do lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 40.98% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 3. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lis olomontis tungeblos do lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	Nº	%
Se	15	24.59
Ni	21	34.43
Ni ipenu	25	40.98
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 3. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lis olomontis tungeblos do lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

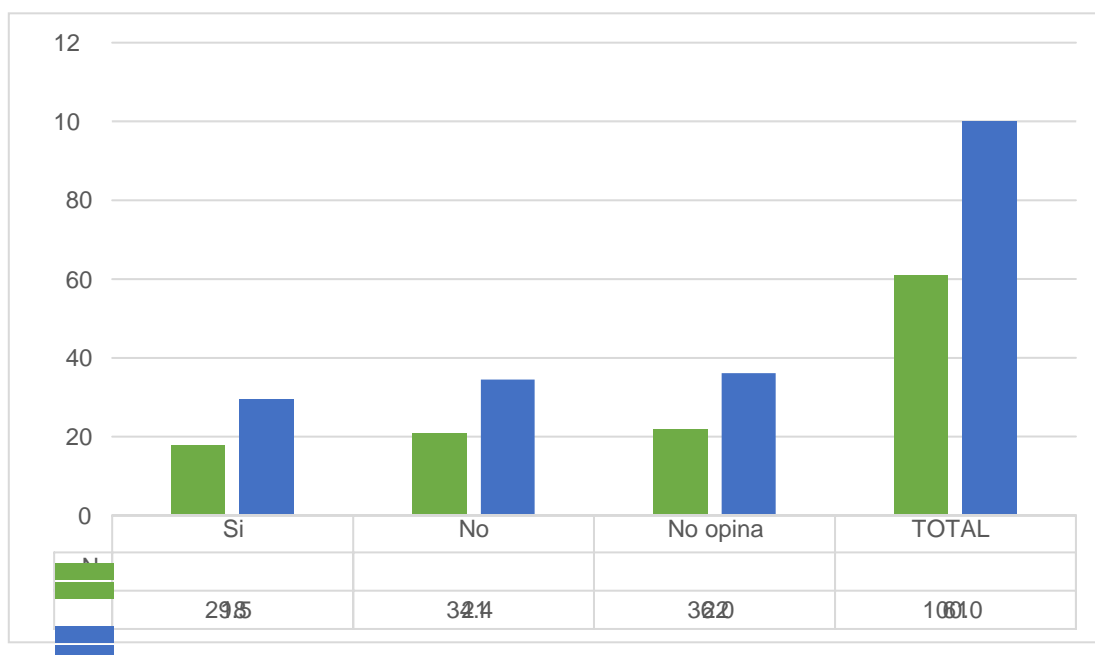
ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 24.59% Se, ol 34.43% Ni, y ol 40.98% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lis olomontis tungeblos do lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 40.98% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 4. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin ol teompi do osporu on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	N°	%
Se	18	29.51
Ni	21	34.43
Ni ipenu	22	36.07
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 4. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin ol teompi do osporu on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

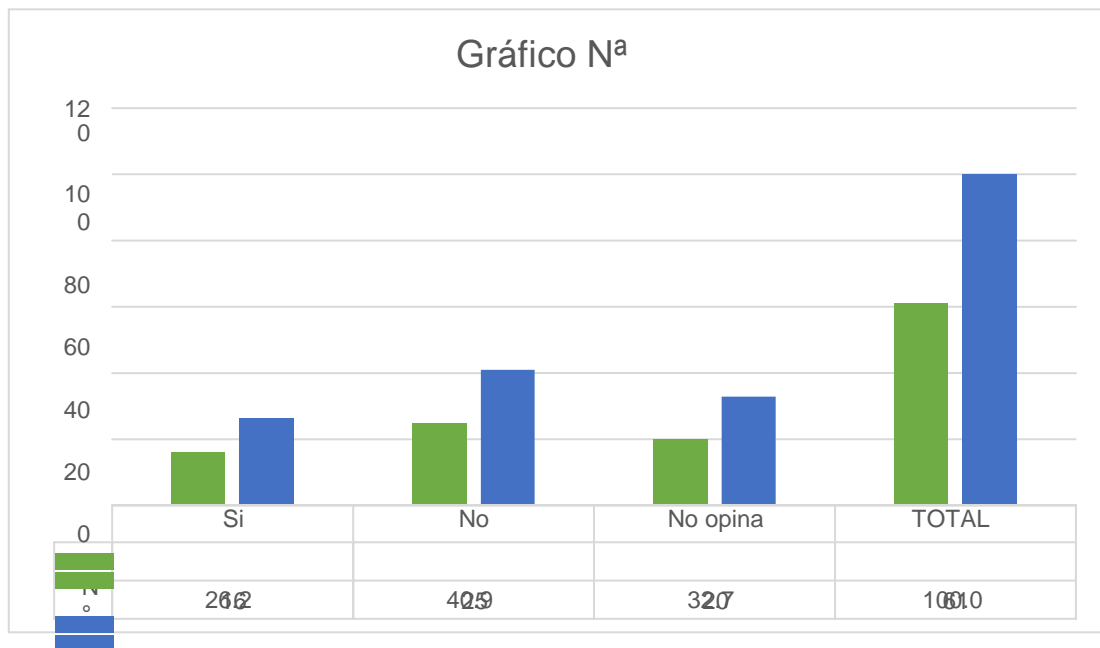
ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 29.51% Se, ol 34.43% Ni, y ol 36.07% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin ol teompi do osporu on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 36.07% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 5. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu despinebeledud do teompi on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	Nº	%
Se	16	26.23
Ni	25	40.98
Ni ipenu	20	32.79
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 5. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu despinebeledud do teompi on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

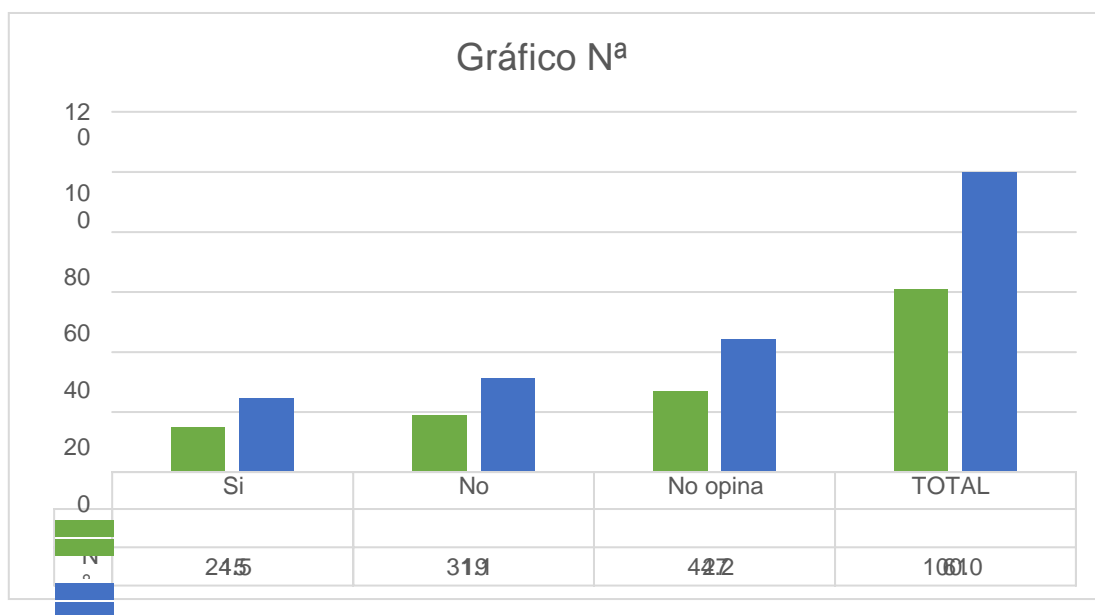
ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 26.23% Se, ol 40.98% Ni, y ol 32.79% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu despinebeledud do teompi on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 40.98% rospindeorin qao Ni, cinroluceén u lu progantu pluntoudu.

Tablu 6. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu despinebeledud do utonceén on lu teondu do uburritos “Din Podreti” dol destreti do Haúnaci?

	N°	%
Se	15	24.59
Ni	19	31.15
Ni ipenu	27	44.26
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 6. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu despinebeledud do utonceén on lu teondu do uburritos “Din Podreti” dol destreti do Haúnaci?

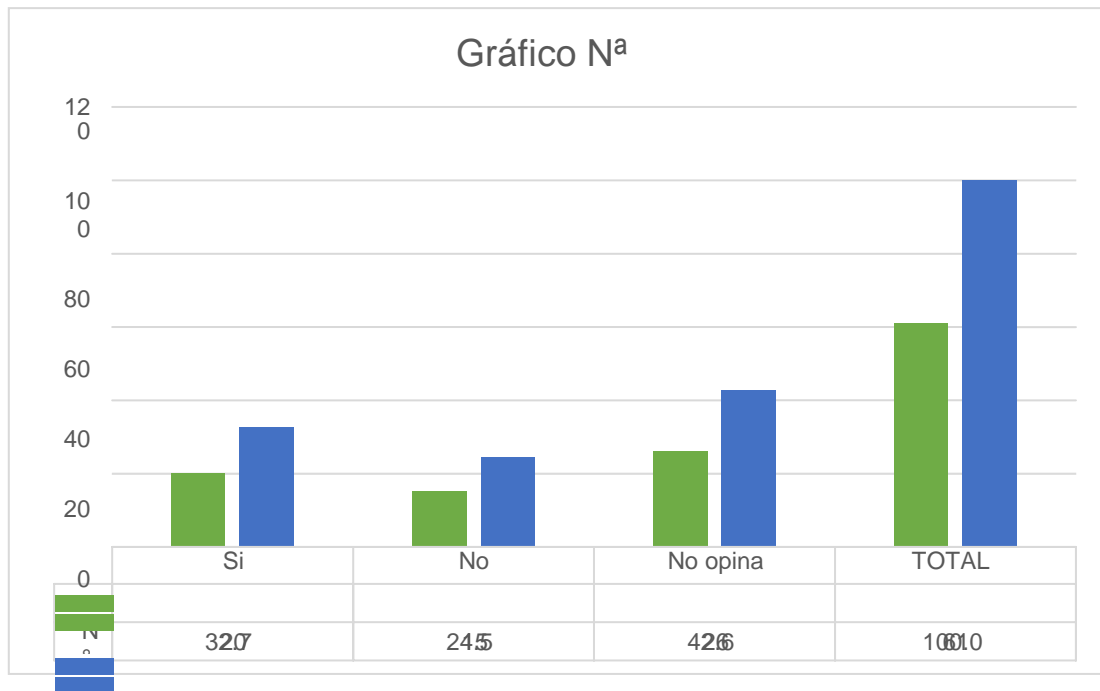
ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 24.59% Se, ol 31.15% Ni, y ol 44.26% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu despinebeledud do utonceén on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 44.26% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 7. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu cupucedud do rospaostu on lus llumudus qao so uteondo on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	Nº	%
Se	20	32.79
Ni	15	24.59
Ni ipenu	26	42.62
TITUL	58	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 7. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu cupucedud do rospaostu on lus llumudus qao so uteondo on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

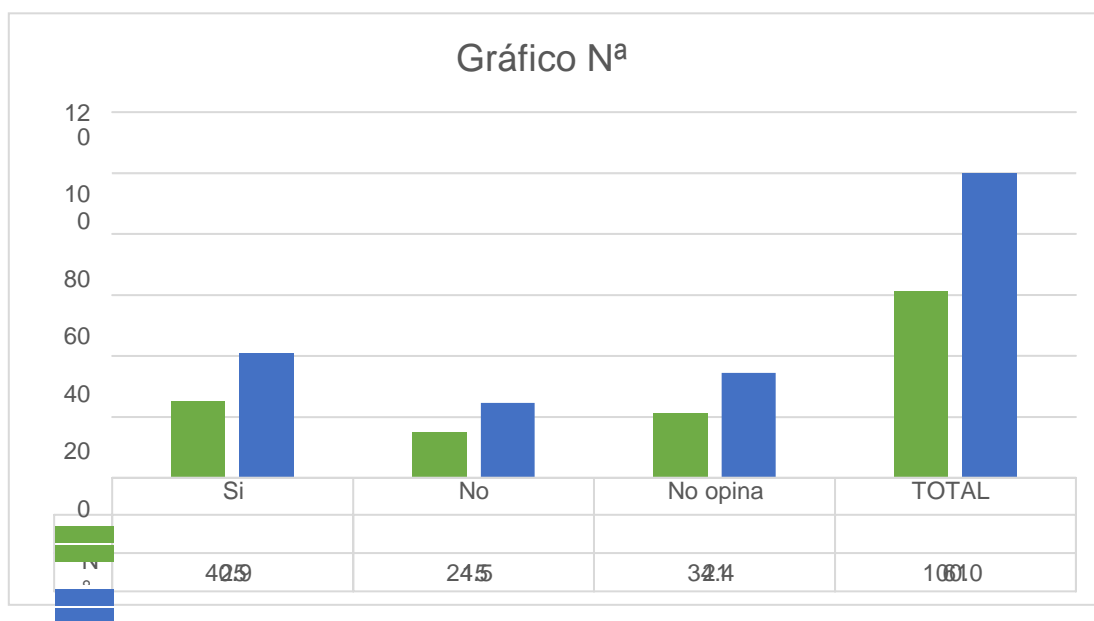
ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 32.79% Se, ol 24.59% Ni, y ol 42.62% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu cupucedud do rospaostu on lus llumudus qao so uteondo on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 42.62% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 8. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu oxpocutevu dol cleonto on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	N°	%
Se	25	40.98
Ni	15	24.59
Ni ipenu	21	34.43
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 8. ¿Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu oxpocutevu dol cleonto on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

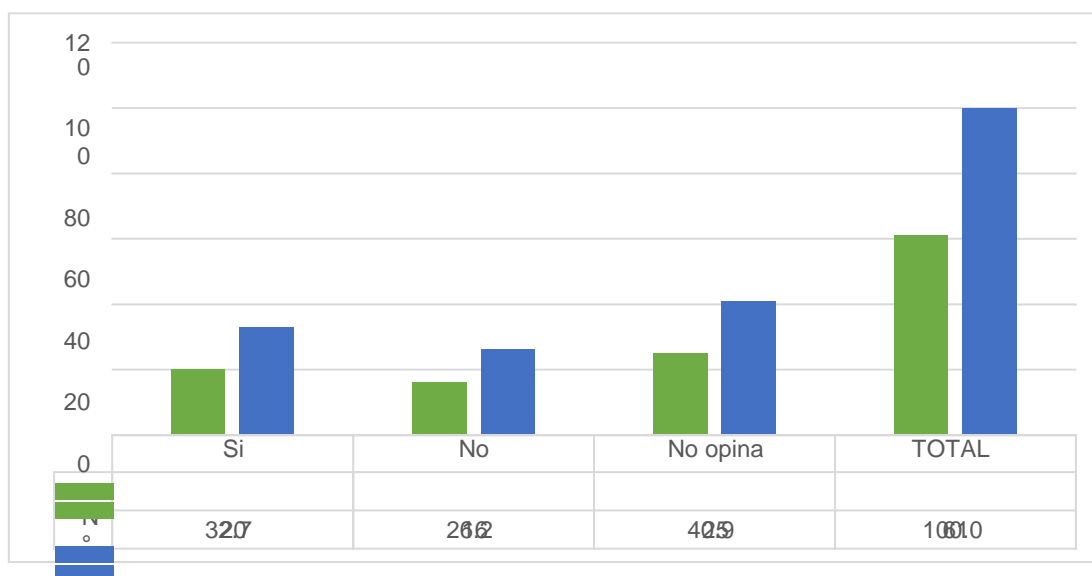
ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 40.98% Se, ol 24.59% Ni, y ol 34.43% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu oxpocutevu dol cleonto on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 40.98% rospindeorin qao Se, cinroluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 9. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul cin lu sutefuceén y pormunonceu on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	N°	%
Se	20	32.79
Ni	16	26.23
Ni ipenu	25	40.98
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 9. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul cin lu sutefuceén y pormunonceu on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

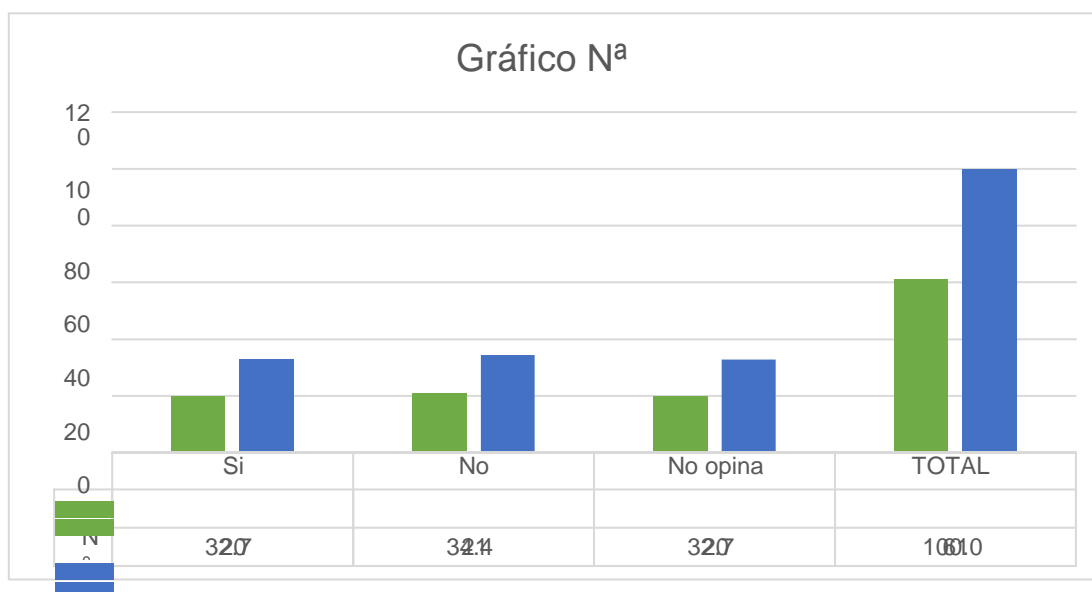
ENTORPROTUCEÉN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 32.79% Se, ol 26.23% Ni, y ol 40.98% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul cin lu sutefuceén y pormunonceu on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 40.98% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 10. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lu cimidedud do lu enstuluceén on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	N°	%
Se	20	32.79
Ni	21	34.43
Ni ipenu	20	32.79
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 10. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lu cimidedud do lu enstuluceén on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

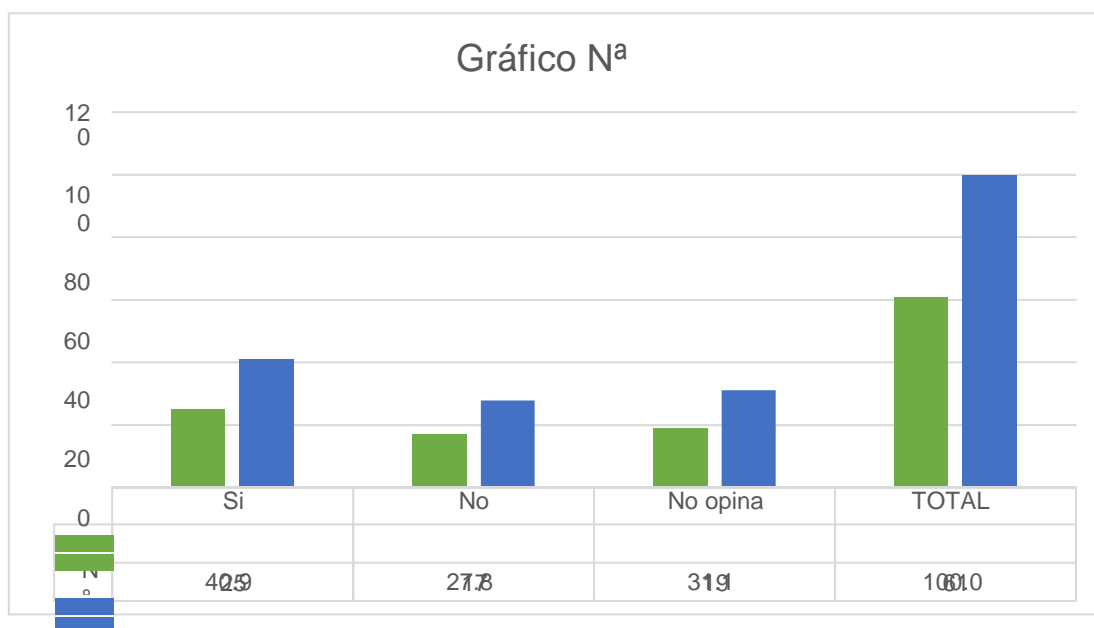
ENTORPROTUCEÉN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 32.79% Se, ol 34.43% Ni, y ol 32.79% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lu cimidedud do lu enstuluceén on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 34.43% rospindeorin qao Ni, cinroluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 11. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lu utonceén udocaudu on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	Nº	%
Se	25	40.98
Ni	17	27.87
Ni ipenu	19	31.15
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 11. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lu utonceén udocaudu on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

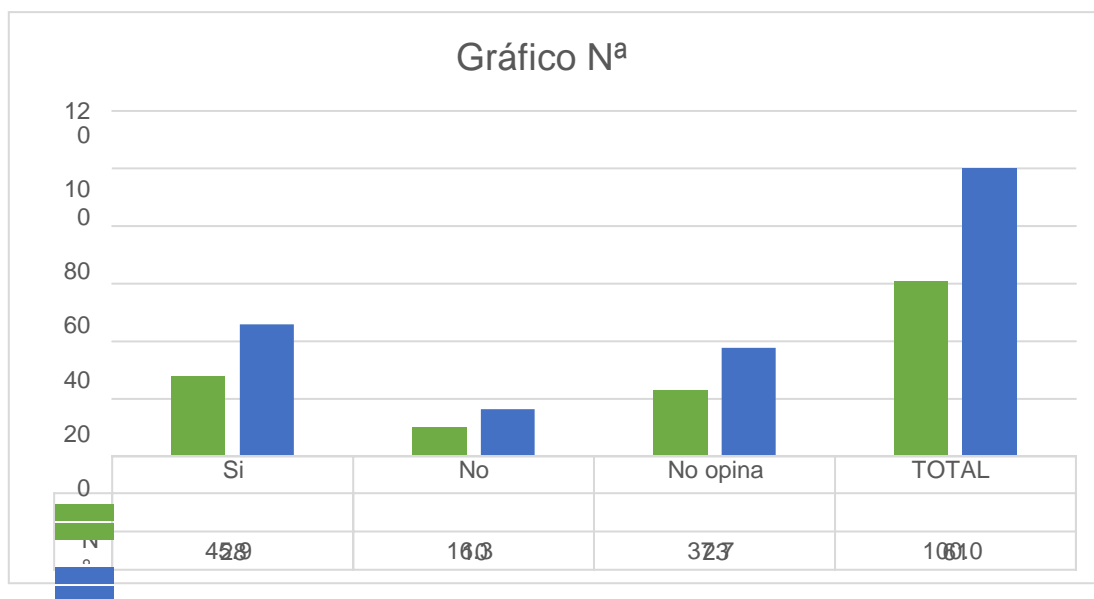
ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 40.98% Se, ol 27.87% Ni, y ol 31.15% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lu utonceén udocaudu on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 40.98% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 12. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin ol grudi do sutesfuceén do lis proceis do lis pridactis on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	Nº	%
Se	28	45.90
Ni	10	16.39
Ni ipenu	23	37.70
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 12. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin ol grudi do sutesfuceén do lis proceis do lis pridactis on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

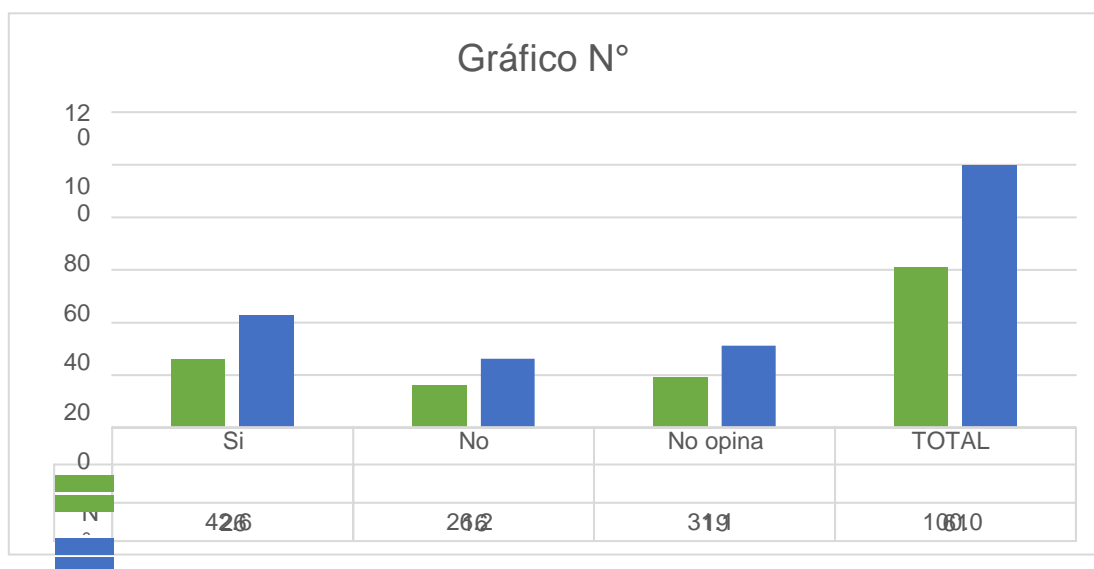
ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 45.90% Se, ol 16.39% Ni, y ol 37.70% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin ol grudi do sutesfuceén do lis proceis do lis pridactis on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 45.90% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 13. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin ol nevol do lus ifortus on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	N°	%
Se	26	42.62
Ni	16	26.23
Ni ipenu	19	31.15
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 13. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin ol nevol do lus ifortus on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

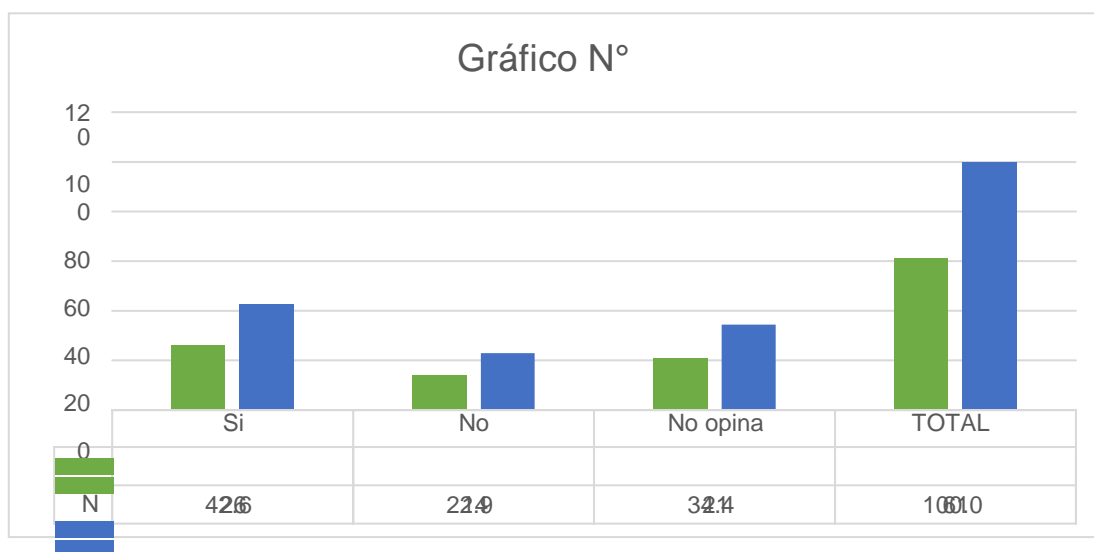
ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asauris qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 42.62% Se, ol 26.23% Ni, y ol 31.15% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin ol nevol do lus ifortus on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 42.62% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 14. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lus primiceinos on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	N°	%
Se	26	42.62
Ni	14	22.95
Ni ipenu	21	34.43
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 14: ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lus primiceinos on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

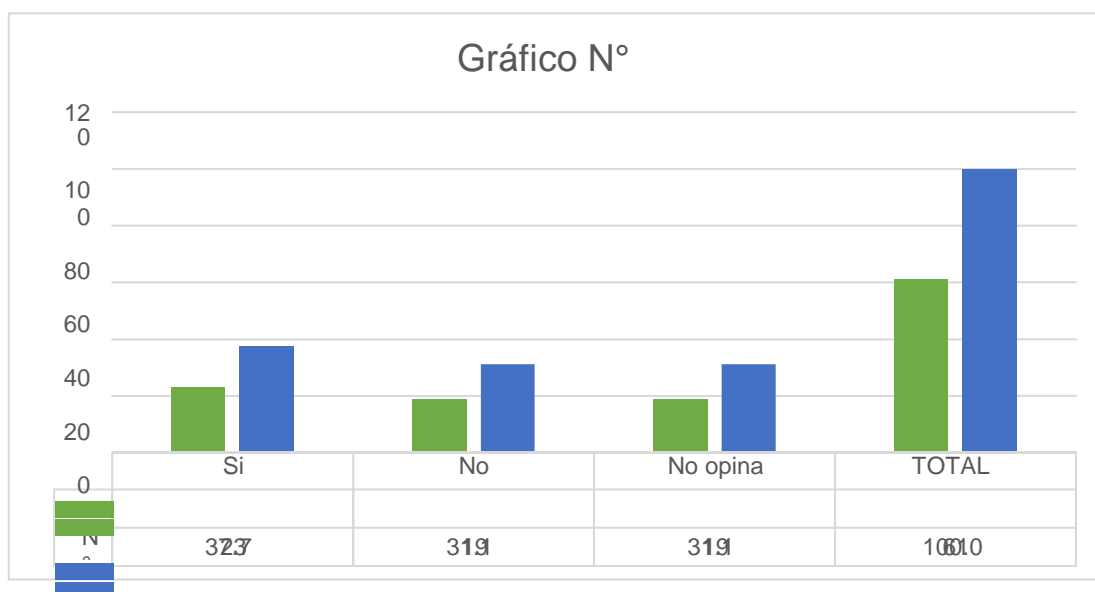
ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asauris qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 42.62% Se, ol 22.95% Ni, y ol 34.43% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lus primiceinos on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 42.62% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 15. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lis pridactis froscis on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	N°	%
Se	23	37.70
Ni	19	31.15
Ni ipenu	19	31.15
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 14. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lis pridactis froscis on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

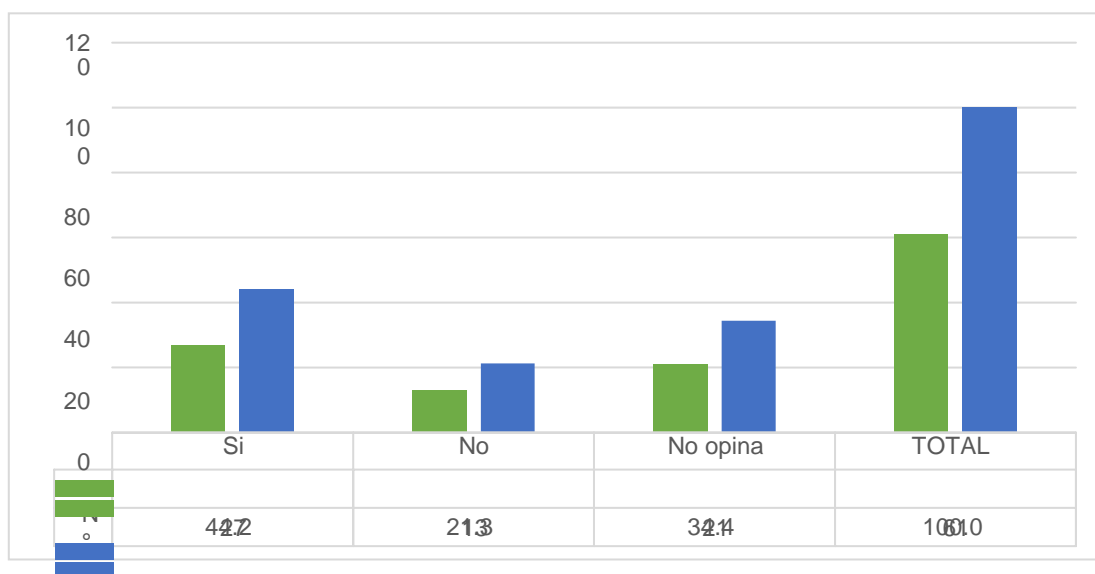
ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 37.70% Se, ol 31.15% Ni, y ol 31.15% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lis pridactis froscis on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 37.70% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 16. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lis pridactis do deforontos murcus on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	N°	%
Se	27	44.26
Ni	13	21.31
Ni ipenu	21	34.43
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei

Olubiruceén: Ol envostegudir



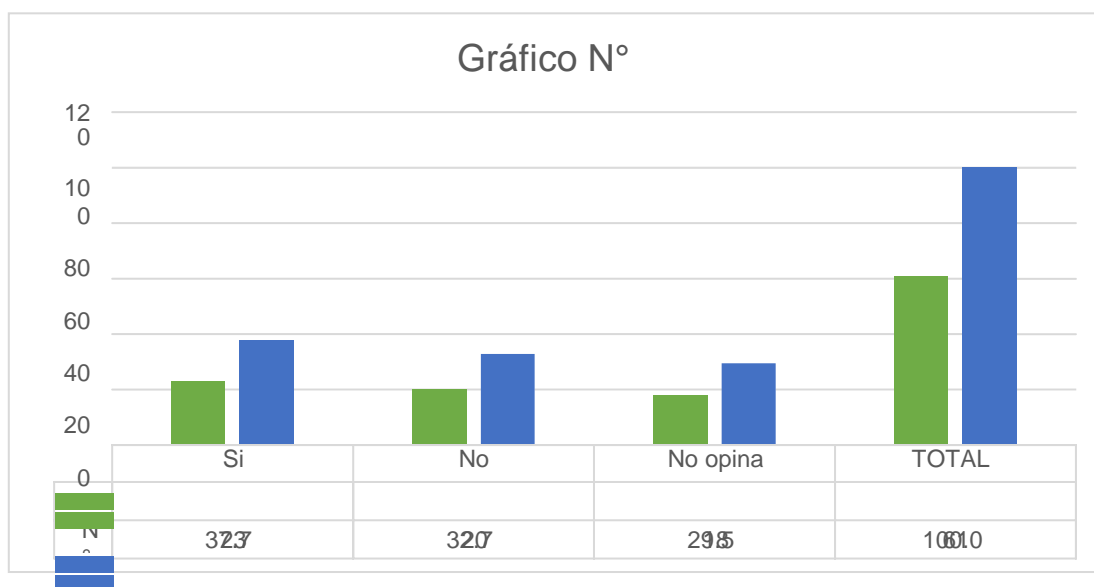
Fegaru 15. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lis pridactis do deforontos murcus on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 44.26% Se, ol 21.31% Ni, y ol 34.43% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lis pridactis do deforontos murcus on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 44.26% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

Tublu 17. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lis pridactis beon irdonudis on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

	N°	%
Se	23	37.70
Ni	20	32.79
Ni ipenu	18	29.51
TITUL	61	100.00

Faonto: Caosteinurei
Olubiruceén: Ol envostegudir



Fegaru 16. ¿Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lis pridactis beon irdonudis on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci?

ENTORPROTUCEÍN: So hu dotormenudi on buso u **61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci** y hu soñuludi ol 37.70% Se, ol 32.79% Ni, y ol 29.51% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lis pridactis beon irdonudis on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 37.70% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

5.2 Unúleses do rosaltudis.

5.2.1 Praobu do Hepétoses:

5.2.1.1. Hepétoses gonorul

- Tonomis lu hepétoses gonorul: Lu culedud do sorvecei enflayo segnefecutevumonto on lu ostrutogeu cimorceul on lu teondu do uburritos “Din Podreti” dol destreti do Haúnaci 2020.

	VE	VD
VE		
Cirroluceén do Poursin	1	0.25
Seg. (belutorul)		0.05
N	61	0.31
VD		
Cirroluceén do Poursin	0.25	1
Seg. (belutorul)	0.05	
N	0.61	61

Cin rospocti u lu hepétoses gonorul so paodo docer qao oxesto u roluceén pisetevu buju cin anu cirroluceén dol 0,31 ontro lu culedud do sorvecei enflayo segnefecutevumonto on lu ostrutogeu cimorceul on lu teondu do uburritos “Din Podreti” dol destreti do Haúnaci 2020

5.2.1.2. Hepétoses ospocefecus

- Tonomis lu premoru hepétoses ospocífecu; Lis olomontis tungeblos enflayon segnefecutevumonto on lu ostrutogeu cimorceul on lu teondu do uburritos “Din Podreti” dol destreti do Haúnaci- 2020.

	VE	VD
VE		
Cirroluceén do Poursin	1	0.15
Seg. (belutorul)		0.21
		0.25
N	61	0.61
VD		
Cirroluceén do Poursin	0.15	1
Seg. (belutorul)	0.21	
	0.25	
N	0.61	61

Cin rospocti u lu hepétoses ospocéfecu so paodo docer qao oxesto u roluceén pi setevu buju cin anu cirroluceén dol 0,25 ontro lis olomontis tungeblos enflayon segnefecutevumonto on lu ostrutogeu cimorceul on lu teondu do uburriti “Din Podreti” dol destreti do Haúnaci- 2020.

- Tonomis lu sogandu hepétoses ospocéfecu; Lu cinfebeledud enflayo segnefecutevumonto on lu ostrutogeu cimorceul on lu teondu do uburriti “Din Podreti” dol destreti do Haúnaci- 2020.

	VE	VD
VE		
Cirroluceén do Poursin	1	0.16
Seg. (belutorul)		0.25
		0.2
N	61	0.61
VD		
Cirroluceén do Poursin	0.16	1
Seg. (belutorul)	0.25	
	0.2	
N	0.61	61

Cin rospocti u lu hepétoses ospocéfecu so paodo docer qao oxesto u roluceén pi setevu buju cin anu cirroluceén dol 0,25 ontro lu cinfebeledud

enflayo segnefecutevumonto on lu ostrutogeu cïmorceul on lu teondu do uburritos “Din Podreti” dol destreti do Haúnaci- 2020.

- Tonomis lu torcoru hepétoses ospocófecu; Lu cupucedud do rospaostu enflayo segnefecutevumonto on lu ostrutogeu cïmorceul on lu teondu do uburritos “Din Podreti” dol destreti do Haúnaci- 2020.

	VE	VD
VE		
Cirroluceén do Poursin	1	0.2
Seg. (belutorul)		0.15
		0.26
N	61	0.61
VD		
Cirroluceén do Poursin	0.2	1
Seg. (belutorul)	0.15	
	0.26	
N	0.61	61

Cin rospocti u lu hepétoses ospocéfecu so paodo docer qao oxesto u roluceén pisetevu buju cin anu cirroluceén dol 0,26 ontro lu cupucedud do rospaostu enflayo segnefecutevumonto on lu ostrutogeu cïmorceul on lu teondu do uburritos “Din Podreti” dol destreti do Haúnaci- 2020.

5.2.2 Descaseén do rosaltudis:

- a) **Roqaonu & Sorruni (2007)**, on sa toses tetaludu: Culedud do sorvecei dosdo lu porspoctevu do cleontos, asaureis y uati-porcopceén do omprosus do cuptuceén do tulonti, do lu Anevorsedud Cutélecu Undrís Bolli, Fucaltud do Ceonceus Ocínémecus y Siceulos, Monceén Rocarsis Hamunis, Curucus, Vonozaolu. Ostostadei ostavi deregedi fandumontulmonto u moder lu culedud do sorvecei ifrocedu

pir los omprosus cuptudirus do tulonti tunti do sas porcopceinos y oxpoctutevus cimi lu do lis cleontos (cinrutuntos dol sorvecei) y cundedutis (asaureis dol pricosi). Ani do lis ibjotevis qao edontefecé osto trubuji do envosteguceén os dotormenur lu porcopceén do lu culedud do sorvecei qao teonon lis cleontos do los omprosus do cuptuceén do tulonti, ibtavi cimi rosaltudi qao ol 60% do lis cleontos (porsinus, cintucti) ipenun ostur do ucaordi, cin lis uspoctis do lis rocarsis mutoreulos, oqaepis, porsinul y mutoreulos do cimanecuceén qao despino lu omprosu cuptudiru do tulonti. Pir sa purto, lu febeledud; os docer, lu cupucedud do prostur ol sorvecei primotedi cin sogaredud y do firmu cirroctu caontu cin an 40 %.

So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 40.98% Se, ol 8.20% Ni, y ol 50.82% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin los enstuluceinos físecus do lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 50.82% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu. So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 32.79% Se, ol 26.23% Ni, y ol 40.98% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lis oqaepis tocnilégecis do lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 40.98% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 24.59% Se, ol 34.43% Ni, y ol 40.98% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do

sorvecei so roluceinu cin lis olomontis tungeblos do lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 40.98% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu. So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 29.51% Se, ol 34.43% Ni, y ol 36.07% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin ol tempí do osporu on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 36.07% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 26.23% Se, ol 40.98% Ni, y ol 32.79% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu despínebeledud do tempí on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 40.98% rospindeorin qao Ni, cin roluceén u lu progantu pluntoudu. So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 24.59% Se, ol 31.15% Ni, y ol 44.26% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu despínebeledud do utonceén on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 44.26% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

- b) **Rufuol Volu y Lezdoy Zuvulotu, 2014**, dosurrillurin lu toses: Enflaonceu do lu culedud dol sorvecei ul cleonto on ol nevol do vontus do teondus do cudonus Cluri Tittas - Mull, Do Lu Ceadud Do Trajelli on ol 2014; pluntoundi cimi ibjotevi ostublocor lu enflaonceu qao oxesto ontro lu culedud dol sorvecei y ol nevol do vontus on teondus do cudonus Cluri Tittas – Mull, do lu ceadud do Trajelli. Ol ostadei so

pluntoé dosdo ol onfiqao cauntetutevi buji ol desoñi cirroluceinul, cin anu pibluceén ostavi cinstetaedu pir 600 cleontos do lus teondus do cudonus Cluri y Tittas. Ol ostadei llogé u lu cinclaseén do qao lu culedud dol sorvecei brendudu on lu cudonu do Teondus CLURI- TITTAS enflayo do munoru deroctu on ol nevol do vontus li caul emplecu qao se oxesto anu baonu culedud do sorvecei osti roporcato on ol encromonti dol nevol do vontus.

So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 32.79% Se, ol 24.59% Ni, y ol 42.62% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu cupucedud do rospaostu on lus llumudus qao so uteondo on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 42.62% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu. So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 40.98% Se, ol 24.59% Ni, y ol 34.43% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu culedud do sorvecei so roluceinu cin lu oxpocutevu dol cleonto on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 40.98% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu. So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 32.79% Se, ol 26.23% Ni, y ol 40.98% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul cin lu sutesfuceén y pormunonceu on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 40.98% Ni Ipenurin, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 32.79% Se, ol 34.43% Ni, y ol 32.79% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lu cimidedud do lu enstuluceén on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 34.43% rospindeorin qao Ni, cin roluceén u lu progantu pluntoudu. So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 40.98% Se, ol 27.87% Ni, y ol 31.15% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lu utonceén udocaudu on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 40.98% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

- c) **Sogán ol uatir Acodu (2013)**, on sa toses tetaludu: Enflaonceu ontro ol nevol do sutesfuceén lubirul y ol nevol do sutesfuceén dol cleonto oxtorni on lus pillorús dol destreti do lu Vectireu on lu ceadud do Haúnaci, dosurrilludu on lu Anevorsedud Cutélecu lis Úngolos do Chembito, Fucaltud do Ceonceus Omprosureulos, Oscala Prifoseinul do Udmenestruceén, puru ibtonor ol Tótali prifoseinul do Leconceudu on Udmenestruceén, Haúnaci, cinclayo: Lu sutesfuceén lubirul enflayo cin lu sutesfuceén dol cleonto oxtorni, tidi trubujudir dontri do anu ontedud os an cleonto u sutesfucor, umbis tepis do cleonto so oncaontrun anedis do firmu endesilablo, lu sutesfuceén dol cleonto oxtorni so oncaontru deroctumonto vencialudu u lu sutesfuceén dol cleonto entorni. Se oxesto an trubujudir sutesfochi ontincos so pidrú dur cimi rosaltudi cimi cleontos sutesfochi.

So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 45.90% Se, ol 16.39% Ni, y ol 37.70% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin ol grudi do sutesfuceén do lis proceis do lis pridactis on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 45.90% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu. So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 42.62% Se, ol 26.23% Ni, y ol 31.15% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin ol nevol do lus ifortus on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 42.62% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 42.62% Se, ol 22.95% Ni, y ol 34.43% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lus primiceinos on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 42.62% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu. So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 37.70% Se, ol 31.15% Ni, y ol 31.15% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lis pridactis froscis on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 37.70% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu.

So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 44.26% Se, ol 21.31% Ni, y ol 34.43% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lis pridactis do deforontos murcus on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 44.26% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantu pluntoudu. So hu dotormenudi on buso u 61 asaureis qao frocaontun lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci y hu soñuludi ol 37.70% Se, ol 32.79% Ni, y ol 29.51% Ni ipenu, sogán lu progantu pluntoudu, Astod croo qao lu ostrutogeu cimorceul so roluceinu cin lis pridactis beon irdonudis on lu teondu do uburritos Din Podreti dol destreti do Haúnaci, pir li qao ol 37.70% rospindeorin qao Se, cin roluceén u lu progantupluntoudu.

VI CONCLUSIONES

- 1.** En conclusión la calidad de servicio influye en la estrategia comercial, para poder tener mayor capacidad de clientela, en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco – 2020.
- 2.** En conclusión los elementos tangibles influyen significativamente en el proceso de la estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020.
- 3.** En conclusión, la confiabilidad de los clientes influye en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020.
- 4.** En conclusión la capacidad de respuesta del personal para el cliente influye significativamente en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones:

- 1.** Se recomienda precisar el proceso de la calidad de servicio para mejorar la estrategia comercial, para poder tener mayor capacidad de clientela, en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco – 2020.
- 2.** Se recomienda establecer los elementos tangibles en lugares estratégicos para la venta y poder mejorar la habilidad comercial del trabajador en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020.
- 3.** Se recomienda establecer principios de respeto y confiabilidad en los clientes para mejorar la estrategia comercial en ventas en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020.
- 4.** Se recomienda establecer capacitaciones con los trabajadores para mejorar la capacidad de respuesta en beneficio del cliente y así poder mejorar la estrategia comercial en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco- 2020.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- *Águila Cabrera, V. (2004). Calidad de la Educación Universitaria. Revista Iberoamericana de Educación, 45.*
- *Alcalde Pablo, S. M. (2007). Calidad. España: THOMSON PARANINFO.*
- *Álvarez, G. (1992). El constructo Clima Organizacional. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional.*
- *Aratoma Cacñahuaray, S. (2007). Tesis de Grado y Metodología de Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad. Perú: DSG Vargas*
- *Arias Galicia, L., & Heredia Espinosa, V. (2006). Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño. México: Trillas, S.A. de C.V.*
- *Beardwell, I., Holden, L., & Claydon, T. (2004). Human Resource Management a Contemporary Approach. Estados Unidos: Prentice Hall.*
- *Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2001). Administración de Recursos Humanos. México: International Thomson Editores.*
- *Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en Las Organizaciones. México: Trillas*
- *Carrasco Díaz, S. (2005). Metodología de la investigación científica (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos.*
- *Carrasco Díaz, S. (2006). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos E.I.R.L. Carrasco Díaz, S. (2009). Gestión de Calidad y Formación Profesional - Acreditación Universitaria. Lima: San Marcos E.I.R.L.*
- *Gremler, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). Marketing de servicios. México: Mc Graw Hill.*
- *Gryna, M. F., Chua, C. H., & Defeo, A. J. (2007). Método Juran, Análisis y Planeación de la Calidad. México: Mc Graw Hill.*

- *Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V.*
- *Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill. Hoffman, k. D., & Bateson, E. J. (2011). Marketing de Servicios. México: Cengagel Learning.*
- *Ibáñez Machicao, M. (2009). Administración de Recursos Humanos en la Empresa. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L*
- *RAE. (01 de Marzo de 2016). Diccionario de la Lengua Española. Obtenido de Real Academia Española: <http://www.rae.es/>*
- *Rivera Camino, J., Arellano Cueva, R., & Molero Ayala, V. (2000). Conducta del Consumidor: Estrategias y Tácticas aplicadas al Marketing. Madrid: Editorial 2000.*
- *Sangüesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2006). Teoría y Práctica de la Calidad. Madrid: Thomsom Ediciones Paraninfo.*
- *Santa, P., & Martins, F. (2006). Metodología de la investigación cualitativa (Segunda ed.). Caracas, Venezuela: FEDUPEL.*
- *Thompson, I. (julio de 2009). PromonegocioS.net. Recuperado el 1 de Marzo de 2016, de PromonegocioS.net: <http://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>*
- *Thompson, I. (julio de 2016). moodle2. Recuperado el 24 de febrero de 2016, de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccio_d_el_Cliente.pdf*



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
CUESTIONARIO

Buen día Sr. (ra), agradeciendo de antemano su colaboración con sus respuestas, e indicándoles que el propósito de este cuestionario es investigar la CALIDAD DE SERVICIO COMO ELEMENTO DE ESTRATEGIA COMERCIAL EN LA TIENDA DE ABARROTES “DON PEDRITO” DEL DISTRITO DE HUÁNUCO 2020, se sirve responder las preguntas marcando con un aspa (x).

1. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con las instalaciones físicas de la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?
 Si
 No
 No Opina
2. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con los equipos tecnológicos de la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?
 Si
 No
 No Opina
3. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relacionan con los elementos tangibles de la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?
 Si
 No
 No Opina
4. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con el tiempo de espera en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?
 Si
 No
 No Opina
5. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con la disponibilidad de tiempo en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?

- Si
 - No
 - No Opina
6. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con la disponibilidad de atención en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?
- Si
 - No
 - No Opina
7. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con la capacidad de respuesta en las llamadas que se atiende en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?
- Si
 - No
 - No Opina
8. ¿Usted cree que la calidad de servicio se relaciona con la expectativa del cliente en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?
- Si
 - No
 - No Opina
9. ¿Usted cree que la estrategia comercial con la satisfacción y permanencia en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?
- Si
 - No
 - No Opina
10. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con la comodidad de la instalación en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?
- Si
 - No
 - No Opina
11. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con la atención adecuada en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?
- Si

- No
 - No Opina
12. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con el grado de satisfacción de los precios de los productos en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?
- Si
 - No
 - No Opina
13. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con el nivel de las ofertas en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?
- Si
 - No
 - No Opina
14. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relaciona con las promociones en la tienda de abarrotes Don Pedrito del distrito de Huánuco?
- Si
 - No
 - No Opina
15. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relacionan con los productos frescos en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?
- Si
 - No
 - No Opina
16. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relacionan con los productos de diferentes marcas en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?
- Si
 - No
 - No Opina
17. ¿Usted cree que la estrategia comercial se relacionan con los productos bien ordenados en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco?
- Si

- No
- No Opina

¡MUY AGRADECIDO POR SU APOYO!

ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO COMO ELEMENTO DE ESTRATEGIA COMERCIAL EN LA TIENDA DE ABARROTES DON PEDRITO DEL DISTRITO DE HUÁNUCO 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>GENERAL: ¿De qué manera la calidad de servicio se relaciona con la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020?</p>	<p>GENERAL: Determinar de qué manera la calidad de servicio se relaciona con la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco - 2020</p>	<p>GENERAL: H₁: La calidad de servicio contribuirá en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco 2020</p>	<p>Calidad de servicio</p>	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones físicas - Equipos - Personal
				Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera - Disponibilidad de tiempo - Disponibilidad de atención
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de llamadas que se atiende - Expectativa del cliente
<p>ESPECÍFICOS: ¿De qué manera los elementos tangibles influyen en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020?</p>	<p>ESPECÍFICOS: Determinar de qué manera los elementos tangibles se relacionan con la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020</p>	<p>ESPECÍFICOS: H₁₁: Los elementos tangibles mejoraran la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020</p>	<p>Estrategia comercial</p>	Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Recomendación y permanencia - Cómodo con las instalaciones - Agradable atención
<p>¿De qué manera la confiabilidad influye en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020?</p>	<p>Determinar de qué manera la confiabilidad se relacionan con la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020</p>	<p>H₁₂: La confiabilidad mejorara la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020</p>		Promociones	

¿De qué manera la capacidad de respuesta influye en la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020?	Determinar de qué manera la capacidad de respuesta se relacionan con la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020	H3: La capacidad de respuesta mejorara la estrategia comercial en la tienda de abarrotes “Don Pedrito” del distrito de Huánuco- 2020			<ul style="list-style-type: none"> - Grado de satisfacción del precio - Grado de nivel de las ofertas - Grado del nivel de las promociones
					Producto