



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE EN AUTOSERVICIO GRIFO INVERSIONES  
GARCÍA CIUDAD DE TINGO MARÍA – 2020**

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

**AUTOR**

**VILLARREAL ARTETA KEVIN MICKEL**

**ORCID: 0000-0001-5760-0718**

**ASESOR**

**GARCIA APAC JULIAN SPENCER**

**ORCID: 0000-0002-3321-5820**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

**EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTOR**

Bach. VILLARREAL ARTETA KEVIN MICKEL

ORCID: 0000-0001-5760-0718

**ASESOR**

Mgtr. GARCIA APAC JULIAN SPENCER

ORCID: 0000-0002-3321-5820

**JURADO**

Dr. BARRUETA SALAZAR, LUIS HENRRY

COD. ORCID. 0000-0002-9540-263X

**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**

Agradezco a Dios por su compañía en estos años, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida de felicidad.

Agradezco a mis padres: Isabel Arteta Huaman y César A. Villarreal Tapia: por haberme dado su amor, respeto y confianza. A mi hermana; Britney D. Villarreal Arteta, por ser parte muy importante de mi vida.

Agradezco a mi pareja: Kaye S. Cruz Gardini, por darme los ánimos y la fuerza necesaria en realizar mi titulación y también por estar conmigo en las buenas y malas de mi vida.

Al docente Asesor: García Apac Julián Spencer, por su tiempo y paciencia con sus valiosos aportes y colaboración en la realización de este trabajo; así como sus consejos y su amistad.

## **DEDICATORIA**

Dedico es presente investigación a Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, a mi pareja, quien fue la que me dio muchos ánimos, fuerza y confiar en mi capacidad en todo momento.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado GESTION DE CALIDAD Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN AUTOSERVICIO GRIFO INVERSIONES GARCÍA CIUDAD DE TINGO MARIA – 2020, tuvo como objetivo general, Determinar de qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María - 2020, en su metodología y el tipo de investigación, El tipo de investigación que se empleará será 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 para la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías relacionados con la investigación.

El nivel de la investigación que se utiliza es la descriptiva; pues detalla 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 de investigación. En esta clase de estudios el investigador define, o al menos visualiza, qué se medirá y sobre qué o quiénes se recolectarán los datos.

**Palabra clave:** Gestión de calidad, Satisfacción del cliente, Autoservicio, Grifos Inversiones, Ciudad Tingo María.

## ABSTRACT

The present research work, GESTION DE CALIDAD Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN AUTOSERVICIO GRIFO INVERSIONES GARCÍA CIUDAD DE TINGO MARIA – 2020, had as general objective, Determine how quality management is related to customer satisfaction in self-service Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María - 2020, in its methodology and type of research, The type of research to be used will be 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 for numerical measurement and statistical analysis, in order to establish behavioral guidelines and test theories related to research.

The level of research used is descriptive; it details 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 persons, groups, communities, processes, objects or any other phenomenon that is submitted to a research 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.

**Keyword:** Quality Management, Customer Satisfaction, Self-service, Grifos Inversiones, Ciudad Tingo María.

## CONTENIDO

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	<b>ii</b>
<b>FIRMA DEL JURADOY ASESOR</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>Caracterización del problema</b>	<b>16</b>
<b>Problema general</b>	<b>17</b>
<b>Objetivo general</b>	<b>18</b>
<b>Justificación de la investigación</b>	<b>18</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b>	<b>20</b>
<b>2.1. Antecedentes</b>	<b>20</b>
<b>2.2. Bases teóricas de la investigación</b>	<b>29</b>
<b>2.2.1. Gestión de calidad</b>	<b>29</b>
<b>2.2.2. Satisfacción del cliente</b>	<b>31</b>
<b>2.2.3. Calidad percibida por los clientes</b>	<b>33</b>
<b>2.2.4. Liderazgo</b>	<b>35</b>
<b>2.2.5. Participación del personal</b>	<b>37</b>
<b>2.2.6. Enfoque hacia el cliente</b>	<b>39</b>
<b>2.2.7. Cultura del servicio</b>	<b>41</b>
<b>2.2.8. Satisfacción del servicio</b>	<b>43</b>
<b>2.2.9. Satisfacción de las necesidades</b>	<b>45</b>



<b>III. HIPÓTESIS</b>	<b>54</b>
<b>3.1. Hipótesis general</b>	<b>54</b>
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>55</b>
<b>4.1. Tipo de Investigación</b>	<b>55</b>
<b>4.2. Nivel de investigación</b>	<b>55</b>
<b>4.3. Diseño de la investigación</b>	<b>55</b>
<b>4.4. Población y muestra</b>	<b>56</b>
<b>4.5. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.</b>	<b>59</b>
<b>4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>60</b>
<b>4.7. Plan de análisis</b>	<b>60</b>
<b>4.8. Matriz de consistencia</b>	<b>62</b>
<b>4.9. Principios Éticos</b>	<b>63</b>
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>67</b>
<b>5.1. Resultados</b>	<b>67</b>
<b>5.2. Análisis del Resultado</b>	<b>84</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>96</b>
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>97</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>98</b>
<b>ANEXOS</b>	

		<b>INDICE DE TABLAS</b>	
Tabla	N <sup>a</sup> 01	La Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades actitudinales del trabajador	67
Tabla	N <sup>a</sup> 02	La Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades comunicativas del trabajador	68
Tabla	N <sup>a</sup> 03	La Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades de dirección por parte del trabajador	69
Tabla	N <sup>a</sup> 04	La Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con el personal	70
Tabla	N <sup>a</sup> 05	La Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los proveedores	71
Tabla	N <sup>a</sup> 06	La Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los transportistas	72
Tabla	N <sup>a</sup> 07	La Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente y a la vez se relaciona con la necesidad del cliente	73
Tabla	N <sup>a</sup> 08	La Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente y a la vez se relaciona con la preferencia del producto	74
Tabla	N <sup>a</sup> 09	La satisfacción del cliente se relaciona con tipos de clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	75
Tabla	N <sup>a</sup> 10	La satisfacción del cliente se relaciona con el valor del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	76
Tabla	N <sup>a</sup> 11	La satisfacción del cliente se relaciona con las expectativas de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	77
Tabla	N <sup>a</sup> 12	La satisfacción del servicio se relaciona con la retención del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	78
Tabla	N <sup>a</sup> 13	La satisfacción del servicio se relaciona con la satisfacción del cliente desde el buen servicio en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	79
Tabla	N <sup>a</sup> 14	La satisfacción del servicio se relaciona con la comprobación de la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	80
Tabla	N <sup>a</sup> 15	La satisfacción de las necesidades se relaciona con la calidad percibida de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	81
Tabla	N <sup>a</sup> 16	La satisfacción de las necesidades se relaciona con la cultura de calidad del servicio en autoservicio “Grifo Inversiones	82

		García” Ciudad de Tingo María	
Tabla	Nº 17	La satisfacción de las necesidades se relaciona con la capacitación del personal en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	83

<b>INDICE DE GRÁFICO</b>			
Gráfico	Nº 01	La Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades actitudinales del trabajador	67
Gráfico	Nº 02	La Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades comunicativas del trabajador	68
Gráfico	Nº 03	La Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades de dirección por parte del trabajador	69
Gráfico	Nº 04	La Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con el personal	70
Gráfico	Nº 05	La Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los proveedores	71
Gráfico	Nº 06	La Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los transportistas	72
Gráfico	Nº 07	La Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente y a la vez se relaciona con la necesidad del cliente	73
Gráfico	Nº 08	La Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente y a la vez se relaciona con la preferencia del producto	74
Gráfico	Nº 09	La satisfacción del cliente se relaciona con tipos de clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	75
Gráfico	Nº 10	La satisfacción del cliente se relaciona con el valor del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	76
Gráfico	Nº 11	La satisfacción del cliente se relaciona con las expectativas de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	77
Gráfico	Nº 12	La satisfacción del servicio se relaciona con la retención del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	78
Gráfico	Nº 13	La satisfacción del servicio se relaciona con la satisfacción del cliente desde el buen servicio en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	79
Gráfico	Nº 14	La satisfacción del servicio se relaciona con la comprobación de la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	80
Gráfico	Nº 15	La satisfacción de las necesidades se relaciona con la calidad percibida de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	81

Gráfico	Nº 16	La satisfacción de las necesidades se relaciona con la cultura de calidad del servicio en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	82
Gráfico	Nº 17	La satisfacción de las necesidades se relaciona con la capacitación del personal en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María	83

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la competencia es cada vez más clara, la preocupación de las empresas de servicios en lograr la excelencia y el perfeccionamiento continuo que prestan para alcanzar el éxito, representa siempre estar en la evolución; de esta forma se subsiste en el mercado aplicando la calidad del servicio para obtener la satisfacción del cliente y el cliente recomiende a los demás referente al establecimiento de autoservicio.

Hoy en día las empresas ponen en marcha factores que permiten su análisis con otras que desarrollan las mismas actividades, uno de esos factores es la calidad del servicio, a la que se le ha dado mayor importancia porque les permite mejorar e innovar constantemente el servicio que se brinda el establecimiento de autoservicio, elevando de esta forma la satisfacción del cliente. ¿De qué manera la gestión de calidad influye en la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020?

Las empresas que tienen una relación amigable con los clientes, guardan una buena imagen al momento de recomendar los servicios o productos que brindan, por lo que toda organización con el factor de calidad del servicio” “aumenta la satisfacción del cliente.

AUTOSERVICIO GRIFO INVERSIONES GARCÍA, es una empresa que se dedica a brindar productos de autoservicios, los grifos tiendas de conveniencia cuyo éxito, por cierto, no se debe solamente a la ubicación sino también al buen manejo de la estrategia comercial.

Adicionalmente existen, por excepción, otros negocios tales como agencias bancarias y farmacias, pero que parecieran estar allí como última alternativa ya que su formato no se ve especialmente diseñado.

Por lo que el objetivo de la investigación es Determinar de qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María - 2020, por lo cual otros algunos propietarios desconocen la gestión de calidad relacionada con la satisfacción del cliente en el autoservicio Grifos Inversiones. Justificación Teórica: Porque va a contribuir a generar conocimiento científico sobre la gestión de calidad y su incidencia en la satisfacción del cliente; lo cual permitirá una mejor discusión de la comunidad científica en asuntos vinculados con la temática mencionada.

Y la metodología en el tipo de investigación: El tipo de investigación que se empleará será 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 utilizala recolección de datos para la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” relacionados con la investigación.

Lograr la diferencia comercial con respecto a la igualdad en mercados altamente competitivos, mediante instalaciones, producto y servicio entre otros, resulta cada vez más difícil. Sin embargo, ofrecer a los clientes productos de marca reconocidas a nivel nacional y mundial a través de personal capacitado, motivado, empoderado y completamente consciente de lo que significa un servicio al cliente de calidad, que inspire seguridad y confianza, representan un valor agregado que los clientes consideran al momento de comprar, constituyéndose en una ventaja

competitiva para toda aquella organización que su prioridad esté enfocada en el cliente, es por eso que la gestión de calidad influye en la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de TingoMaría – 2020.

La satisfacción de los clientes, contribuye en gran medida a que una empresa sobreviva y progrese. El crecimiento de toda organización, va a estar reflejado en la calidad de servicio que brinde su personal y la influencia que el mismo logre producir, sobre cada uno de los clientes, especialmente cuando se trata de un mercado sumamente competitivo.

Es por eso, que la carencia de información acerca de la percepción que los clientes tienen del servicio que brinda la empresa autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020, constituye un gran problema que es necesario buscar los mecanismos para obtenerla, ahora más que nunca que el cliente es la estrategia a seguir, además se ha podido detectar que falta un documento que guíe la puesta en práctica de un sistema de calidad que contribuya a mejorar la calidad de su servicio y en este sentido es eminente la necesidad de identificar la calidad de servicio y el grado de satisfacción que tienen.

#### **Caracterización del problema:**

El problema de investigación se sustenta en la falta de un modelo de gestión de calidad en el satisfacción al cliente para la empresa que se dedica a la prestación de servicios de autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020, lo que repercute negativamente en su crecimiento, ya que en la mayor parte de ellas, no se aplican métodos de mejoramiento de la calidad, dificultándoles encaminarse hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.



Asimismo, la investigación, plantea ciertas medidas que permitirán al autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020, no solo mejorar la calidad de sus servicios, sino también, elevar la participación de la demanda en el mercado al cual se dirige con un alto grado de competitividad, como también hacer más atractivo sus respectivas estaciones de servicios. Del mismo modo alcanzar la competitividad en su respectivo sector dentro del sector empresarial de la Ciudad de Tingo María, y por ende permitir el desarrollo socio -económico de este mercado geográfico.

**Problema general.**

- **PG:** ¿De qué manera la gestión de calidad influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020?

**Problemas específicos**

- **PE1:** ¿De qué manera el liderazgo influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020?
- **PE2:** ¿De qué manera la participación del personal influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020?
- **PE3:** ¿De qué manera el enfoque hacia el cliente influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020?

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

## **Objetivo General**

- **OG:** Determinar de qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020

## **Objetivos específicos.**

- **OE1:** Determinar de qué manera el liderazgo se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María – 2020
- **OE2:** Determinar de qué manera la participación del personal se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María – 2020.
- **OE3:** Determinar de qué manera el enfoque hacia el cliente se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María – 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:**

Porque va a contribuir a generar conocimiento científico sobre la gestión de calidad y su incidencia en la satisfacción del cliente; lo cual permitirá una

mejor discusión de la comunidad científica en asuntos vinculados con la temática mencionada.

- **Justificación Práctica:**

A este nivel es fundamental realizar la presente investigación debido a que es evidente la problemática de todas las organizaciones en la actualidad, fundamentalmente en el tema de la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente. De la cual no escapa la empresa autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020.

- **Justificación Metodológica:**

Se emplearán técnicas, con la rigurosidad metodológica para la recolección de la información, así como para la interpretación de los resultados, constituyéndose en un modelo que puede servir a otras investigaciones o aplicarlo a situaciones similares en contextos diferentes a nivel empresarial, y a su vez servirá de antecedente para otros estudios con variables similares.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

### 22. Antecedentes

Luego de haberse realizado la revisión de los antecedentes de los defensores de los derechos humanos de los Anevorsedudos de la Región y países de entornos se encontraron los siguientes antecedentes de los países de origen de los sujetos de estudio:

#### a) Antecedentes de los sujetos de estudio.

**Drigaott & Tirros (2012)** Chelo, en sus tesis titulada CULUD Y SUTESFUCCEIN ON OL SORVECEI U CLEONTOS DO LU ENDASTREU UATIMITREZ: UNÚLESES DO PRECEPULOS FUCTIROS QAO UFOCTUN LU OVULAUCEIN DO LIS CLEONTOS, en el capítulo preceptul os edontefeur caúlos sin los vireublos qao mojar prodecon an baon óndeco do sutesfuceén gonorul ul vor caúlos sin los qao teonon más posi on ostu vireublo dopondeonto. Lu motidiligóu puru osto unúleses sorú lu ibsorveceén on torroni y ol unúleses do lis rosaltudis do an ostadei do sutesfuceén pir lu omprosu EPSIS U LUS 5 MURCUS cin muyir purtecepuceén on ol morcudi do lu enstraóu. Anu voz calmenudu ístu envosteguceén so ostublocon los segaeontos cinclaseinos:” On an cintoxti dindo lu cimpotonceu dontri do lu endastreu uatimitrez so huco cudu voz más daru, los oxporenceus do sorvecei y, on cinsocaonceu, los ovulauceinos qao lis cleontos hucon do los mesmos, cibrun grun rolovunceu. Grun purto do los uctetados do los porsinus huceu anu murcu do lu endastreu teonon qao vor cin los oxporenceus do sorvecei qao hu tonedi cin lu mesmu, olovundi ol nevol do rocimonduceén y rocimpru on los murcus qao hucon an baon trubuji on lis tomus roluceinudis u sorvecei ul cleonto. On lu endastreu so prosontun dis pricosis do sorvecei qao teonon uctevdedudos

deforontos, **sin llovudis** u **cubi pir** porsinus destentus y sacodon on destentus otupus do lu roluceén **cin** ol cleonto. U posur do **li untoreir**, os empirtunto subor qao umbis do bon sor trutudis **cin** egaul caedudi y so dobo muntonor an **grudi** do **cihoronceu**, paos umbis osturún onluzudis on lu porcopceén qao ol cleonto teono do lu murcu. Ostis **dis pricosis** do **sorvecei** teonon cuructoróstecus destentevus. Ol **pricosi** do Vontus os an **sorvecei** qao mozclu caledudos do básqaodu **cin** caledudos do oxporenceu, meontrus qao ol **pricosi** do **Sorvecei** ul **Vohócali** os notumonto an **sorvecei cin** caledudos do **crodebeledud**. Os osto **áltemi** ol qao fenulmonto os an **sorvecei** más **pari**, y **dindo** lus oxporenceus do **sorvecei sin** roulmonto **li** más rolovunto puru ol cleonto. **Ni** so dobo **ilvedur** qao lu oxporenceu do **sorvecei** dol **pricosi** do vontus os fenulmonto ol **cumeni** puru **cinsogaer** ol **beon tungeblo** qao ofoctevumonto so vu u **udqaer**, ol **vohócali**.

**Súnchoz, U. (2017)** Gautomulu, on sa Toses **dictirul** Tetaludi "OVULAUCEÍN DO LU CULEDUD DO SORVECEI UL CLEONTO ON OL ROSTUARUNTO

PEZZU BARGOR DENOR DO GAULUN, ZUCUPU, ol **ibjotevi** gonorul fao Ovulaur lu culedud dol **sorvecei** ul cleonto on ol rostuarunto Pezzu Bargor Denor do Gaulún. Puru sa ojocaceén so pluntoé lu **motidiligóu** do **SorvQaul**.

Usemesmi **llogi** u lus **segaeontos cinclaseinos**: So **ovulái** lu culedud dol **sorvecei** ul cleonto on ol rostuarunto Pezzu Bargor Denor Gaulún, u **truvís** do lu **vuliruceén** do **oxpoptutevus** y **porcopceinos**, **sogán** ol **mítidi** **SorvQaul** puru culedud do **sorvecei**.

**Sogán** lu **ovulauceén roulezudu**, ol **Éndeco** do Culedud dol **Sorvecei -ECS-** on ol rostuarunto Pezzu Bargor Denor Gaulún os do -0.18, **li** qao **endecu** qao **oxesto** **ensutesfuceén** on **lis** cleontos **pir** ol **sorvecei** **rocebedi**. So **dotormené** qao lu

brochu do ensutesfuceén primodei os do -0.17. On lu caul lu demonseén i vureublo cin muyir ensutesfuceén cirrospindo u olomontis tungeblos (- 0.22), sogædu pir cupucedud do rospaostu (-0.21), omputóu (-0.16), feubeledud (-0.14) y cinfeubeledud (-0.13). Ostis vuliros endecun qao on nenganu do lus cenci vureublos i demonseinos so saporun lus oxpoptutevus do lis cleontos.

Cin buso u lu ovulauceén 360° so dotormené qao lis cilubirudiros cimprondon lus oxpoptutevus do lis cleontos, dobedi u qao teonon anu roluceén deroctu y pormunonto cin ollis. Meontrus qao lis deroctevis ni. Sogán Zoethuml, Purusarumun y Borry (1993), ostu descropunceu endecu qao lis deroctevis ul ni cimprondor lus oxpoptutevus do lis cleontos, ni cinicon li qao ostis vulirun do an sorvecei y defcelmonto pidrún empalsur ucceinos qao don sutesfuceén u sas nocosedudos y oxpoptutevus.

**Murtón, Custelli, Gurcú y Dóuz (2017), on sa trubuji do Dictirudi donimenudi PRICODEMEONTI PURU LU OVULAUCEÉN LU CULEDUD ON LIS SORVECEIS. OSTADEI DO CUSI: SORVECEIS TÓCNECIS,**

dosurrillun li segæonto: Cimi ibjotevi ostú: roulezur anu envosteguceén do lu cirpiruceén Cipoxtol SU dodecudu u ropuruceén do oqaepis do enfirmútecu qao uteondo u soctiros omprosureulos y prevudis on sorveceis tícneis, cimorceulezuceén muyirestu do oqaepis olíctreicis, oloctréneicis o enfirmúteicis, enstuluceén, mintujo, muntonemeonti y usosiróu tícnecu.

Lu motidiligóu cintomplu: cuructorezuceén dol sorvecei. Médali U: unúleses do cleontos (cleontos roprosontutevis ovuláun culedud dol sorvecei cin SorvQaul). Médali B: dosompoñi do lu ontedud (cimpurutevi ontro omprosus himéligus

asundi Bonchmurkeng). Médali C: culedud dol sorvecei (ovulauceén fenul cin tícneus maltecretoreis).

Ontro lus cinclaseinos ostún: lis cretores do Suuty (mítidi do doceseén busudi on cretores do nutarulozu cauletutevu –unúses- may asudi píř sa ulți grudi do cimpronseén píř purto do asaureis y soncelloz yu qao doscimpino jorúrqaecumonto ol priblomu y ol unúses do encinsestonceu do lis jaeceis ometedis qao upirtun culedud u lu firmulezuceén dol pricosi do doceseén) mistrurin ultu encinsestonceu, fenulmonto so ibtavi ol voctir fenul do posis: lus cuructorósteus do lu culedud enclayon lu upurenceu palcru y prífoseinul do lis tícneis (0,0166, lis olomontis mutoreulos (0.0121), sencori entorís on silaceinur priblomu (0.0531), sorvecei beon roulezudi u lu premoru voz (0.1323), sorvecei rúpedi sen ufoctur sa culedud (0.1224), rospindon u lus progantus do sas cleontos on firmu udocaudu (0.0877), so transmeto cinfeunzu y sogaredud (0.1379), so maostrun umublos y ítecis (0.0427), so ifroco utonceén porsinulezudu o endevedaulezudu (0.0850), proceis ruzinublos (0.3029)

**b) Untocodontos u nevol nuceinul:**

**Urbeoti, Luvudi, y Mozurenu (2015)** on sa trubuji donimenudi, CULEDUD DO SORVECEI Y LOULTUD DO CIMPRU DOL CINSAMEDIR ON SAPORMORCUDIS LEMONNIS, qao os anu Toses puru ibtonor ol grudi do mugóstor on udmenestruceén ostrutígecu do omprosus itirgudi píř lu Pintefecu Anevorsedud Cutélecu dol Porá, dosurrillun li segaeonto:

Cimi ibjotevi ostú ostublocor lu usiceuceén ontro umbis cincoptis, culedud do sorvecei y loulud, on cleontos do sapormorcudis do Lemu, cinsedorundi sa porcopceén o entonceén do cimpirtumeonti.

Lu motidiligóu os ol tepi do ostadei cirrospindo u anu envosteguceén cauntetutevu do cirto transvorsul, dol tepi doscreptevi-cirroluceinul y so atelezé ol mítidi do oncaostus puru ibtonor u lu enfirmuceén u truvís do an caosteinurei ostractarudi y vuledudi. Ol tumuñi do maostu (n) so culcalé asundi lu férmalu do maostroi uloutirei semplo, usegnundi u cudu sapormorcudi an tumuñi do maostu pripirceinul u sa purtecepuceén do morcudi. Puru osto cúlcali, so atezurín dutis ibtonedis dol ostadei peliti, qao tumbeín pormeteé moder lu cinfebeledud dol caosteinurei. So atelezé lu pripirceén do cleontos cin anu udocaudu porcopceén do culedud ( $p=72\%$ ), an nevol do cinfeunzu do 95% (usiceudi cin ol vulir “Z” do anu destrebaseén nirmul ostúndur), an fuctir do cirroceén puru maostus cimplojus (ofocti do desoñi i doff) do 20% udeceinul y anu tusu do ni rospaostu (TNR) ostemudu do 15%. Ol tumuñi do maostu fenul fao do 428.

Lis rosaltudis sin: lu cinfebeledud i proceseén do lu ropridactebeledud medo lu cupucedud dol enstramonti do ibtonor lis mesmis i semeluros rosaltudis, ul sor uplecudi ropotedus vocos. Puru moder lu cinfebeledud, so atelezé ol endecudir ulfu do Crinbuch, qao so ibtavi on 0.914. Huy anu faorto roluceén ontro lu culedud do sorvecei porcebedu pir ol cleonto y sa louldud do cimpru. Udomús, so ibsorvu qao lus demonseinos roluceinudus cin lu vureublo culedud do sorvecei teonon an primodei do 4.07 (EC95% 4.01-4.07), li caul maostu qao lis cinsamediros do sapormorcudis oncaostudis so oncaontrun do ucaordi cin lu culedud do sorvecei qao hun porcebedi. Rospociti do lu louldud cimi entonceén do cimpirtumeonti, so ibtavi an vulir modei do 3.95 (EC95% 3.87-4.03), li qao maostu anu entonceén do vilvor ul sapormorcudi; y, cimi cimpirtumeonti



ofoctevi (doclurudi), an primodei do 3.12 (EC95% 3.05- 3.18), monir u lu entonceén do rogrsur ul sapormorcudi y cin anu ni tun cluru loulud.

**Custelli y Guvedeu (2016)** on sa toses puru iptur ol títali prifoseinul do leconceudi on udmenestruceén Tetaludi, CULEDUD DO SORVECEI Y SA ENFLAONCEU ON LU SUTESFUCCEÍN DOL CLEONTO DOL MILENI

SOMPOR S.U.C. LUMBUYOQAO-2016, Cayi ibjotevi gonorul fao Dotormenur do qai munoru lu culedud dol sorvecei enflayo on lu sutesfuceén dol cleonto dol mileni Sompur S.U.C. Lumbuyoqao-2016. Lu motidiligú qao atelezi fao do tepi cirroluceinul-doscreptevi do desoñi Ni Oxporemontul. Llogundi u lus segaeontos cinclaseinos: Lu culedud dol sorvecei enflayo pisetevumonto on lu sutesfuceén dol cleonto dol mileni Sompur S.U.C. Lumbuyoqao-2016, paos so uproceu anu ultu cirroluceén pisetevu 0.815 pir li caul pidomis cintrustur y udmeter lu hepétoses ultornutevu oxpaostu untoreirmonto.

Lis fuctiros qao enflayon on lu culedud do sorvecei dol mileni Sompur S.U.C, homis oncintrudi, lu cupucedud do rosapaostu on an 83%, do itri ludi oncintrumis qao lu demonseén olomontis tungeblos cin 59%, usó cimi tumbéin lu demonseén sogaredud cin 90%, domistrudi cin lu transmeseén do cinfeunzu busudi on ol cimpirtumeonti dol porsinul. Pir áltemi, lu demonseén do feubeledud, on an 71 %, munefostudi cin ol camplameonti do oxpoptutevus, silaceén do priblomus y oxcolonto culedud dol sorvecei. Cin rospocti u lis fuctiros qao sin do enflaonceu puru sutesfucor u lis cleontos dol mileni Sompur SUC, homis oncintrudi qao on lu demonseén nevoldo sutesfuceénos do 89% pir liqao oxestoanubaonusutesfuceén dol cleonto, cayis fuctiros enflayontos

sin: camplementi cin li ifrocedi, cin an 74%, delacedudi on lu rolucaén culedud/procei y oxporenceu dol sorvecei ucirido ul cleonto, usemesmi, encedo lu demonseén dosompoñi dol sorvecei 92 %, munefostudi on baonu culedud dol sorvecei ifrocedi pir ol mileni y tempí do osporu ofeçeonto.

**Ufuri Fílex Irnur Cresteun (2018);** on sa toses puru iptur ol títali prífoseinul do engoneori do sestomus on lu Anevorsedud Pinteféçu Cutéleçu dol Porá, tetaludu:

**SESTOMUS DO USOGARUMEONTI DO LU CULEDUD ON LU**

**CINSTRACCEÍN** llogu u lus segaeontos cinclayo qao os empirtunto rosultur lus grundos defornceus ontro lu endastreu munafuctaroru trudeceinul y lu endastreu do lu cinstracceén, silumonto cin ostus defornceus beon dofenedus pidromis ontondor lu vordodoru upleuceén do lis sestomus do culedud u lu endastreu do lu cinstracceén.

Lus Nirmus **ESI** sin gonírecus y so uduptun u caulqaor tepi do irgunezuceén.

On ol Porá, so hu dosurrilludi anu gaóu do entorprotuceén do lu Nirmu **ESI** puru sa upleuceén u lu cinstracceén, ístu uán segao seondi gonírecu pir li qao puru

ol cusí purtecalur do cudu omprosu ostus so dobon uplecur do ucaordi u lus

nocosedudos do cudu anu do ostus. On ol Porá, ol soctir cinstracceén uán segao

trubujundi lu culedud modeunto lis cintrilos pir enspocceén fenul, pir tul mitevi

**Sin** nocosureis dicamontis cimi osto qao uyadon u lis prífoseinulos do lu

cinstracceén u ontondor lu felisifú do lis sestomus do culedud y sa upleuceén

on lu cinstracceén.

Ol soctir cinstracceén, ul sor an soctir legudi ul asi do mítidis y prícodemeontis

do cinstracceén urtosunulos, teono may urruegudus lus fulsus porcopceinos roforontos

u lu Culedud. Laogi dol unúleses roulezudi, y cin lis

rosaltudis ibtonedis, mo seonti on lu ibleguceén do cimpurter lus vontujus qao so paodon ibtonor cin ol cirrocti asi do lis sestomus do culedud cin lis prifoseinulos entorosudis.

### c) Liculos

**Dol Úgadu (2019)** On sa toses puru iptur ol títali prifoseinul do leconceudu on udmenestruceén, tetaludu GOSTEÍN DO CULEDUD Y SA ROLUCEÍN CIN LU SUTESFUCCEÍN DOL CLEONTO ON OL ROSTUARUNT SUZÍN DOL PUTI DO LU CEADUD DO TENGI.MUREU- 2018, Ol ibjotevi precepul, os on qái modedu lu gosteén do lu culedud so roluceínu cin lu sutesfuceén dol cleonto dol rostuarunt Suzén dol puti do lu ceadud do Tengi Muróu darunto ol uñi 2018.Lu motidiligóu qao so atelezi fao do tepi y nevol cirroluceínul doscreptevi. Busudis dosdo an onfiqao cauntetutevi. Llogundi u lus segaeontos cinclaseinos: So dotormené luroluceén do lu gosteén do culedud cin lusutesfuceén dol cleontoon ol rostuarunt Suzén dol puti do lu ceadud do Tengi Muróu, laogi do simotorso ul ciofeceonto do spourmun urrijé an vulir do 0.600, li qao endecu qao oxesto anu cirroluceén pisetevu ultu, ontro lu gosteén do culedud cin lu sutesfuceén dol cleonto.

Domistrundi usó qao, se so dosurrillu anu baonu gosteén do lu culedud, so roflojurú on lu sutesfuceén do lis cleontos dol rostuarunt Suzén dol puti, roulezundi ostu ucceén deregedi huceu ol onfiqao ul cleonto, ledoruzgi y purtecepuceén dol porsinul. 2. So ciniceé lu roluceén dol onfiqao huceu ol cleonto cin lu sutesfuceén dol cleonto do lis cleontos dol rostuarunt Suzén dol puti, nis pormeto domistrur u truvís dol ciofeceonto do spourmun urrijé an vulir do 0.650, li qao endecu qao oxesto anu cirroluceén pisetevu midorudu, ontro lu

gosteén do tulonti hamuni y lu sutesfuceén dol cleonto. Toneondi on cluri ol onfiqao busudi on pricosis y mojiru cintenau; so dotormené lu roluceén dol ledoruzgi cin lu sutesfuceén dol cleonto dol rostuarunt Suzén dol puti do lu ceatud do Tengí Muróu, nis pometo domistrur u truvís dol ciofeceonto do spourmun urrijé an vulir do 0.750, li qao endecu qao oxesto anu cirroluceén pisetevu midorudu. Lis trubujudiros teonon qao cintur cin ol ostublocemeonti do motus on pricosis y lu mojiru cintenau.

**Osculunto y Jalén (2017)**, on sa toses tetaludu: Porcopceén do lis cleontos sibro lu culedud do lis sorveceis do ugau tormul uzafro do lu Caedud do Tengí Muróu, oncintrurin qao on ol ibjotevi gonorul dotormenun lu Porcopceén do lis cleontos sibro lu culedud do lis sorveceis do ugau tormul uzafro do lu Caedud do Tengí Muróu, pir li qao Ol cleontos porcebo qao on tidis lis sorveceis dol CTBE brendun modeunu culedud on roluceén u lus demonseinos do: omputóu, feubeledud, sogaredud, cupucedud do rospaostu y olomontis tungeblos.

**Cluadei Irezuni (2011)**, do lu anevorsedud do Haúnaci, olubiré lu toses do modeceén do lu sutesfuceén dol cleonto on anu omprosu do trunspírto, teono cimi ibjotevi cintrilur ol nevol do sutesfuceén do lis cleontos puru qao lu omprosu on ostadei paodu mojirur y llogur u an pricosi do mojiru cintenau, yu qao lu sutesfuceén dol cleonto os may empiirtunto y vetul puru qao anu irgunezuceén oxestu y so muntongu u li lurgi dol teompi. Ol enstramonti puru lu rocilocceén do dutis puru moder lu sutesfuceén do lis cleontos so roulezé modeunto an caosteinurei uplecudi darunto 23 dóus, ol caul pripirceiné lu enfirmuceén rospoctevu, puru laogi sor pricosudu y do ostu munoru pidor unulezurlu modeunto ol asi do grífecis do cintril ostudósteci. Do ostu munoruso

ovulaé cémi os qao vureurín lis nevolos do sutesfuceén do lis cleontos y se ístis ostún dontri i faoru do lis nevolos ostudóstezumonto ucoptublos. So cinclayé qao lis nevolos do sutesfuceén dol cleonto cin ol sorvecei qao brendu lu omprosu on buso ul námori do rospaostus nogutevus do ollis, ni os may sutesfuctirei.

On roluceén u lu sutesfuceén gonorul ni so paodo hublur do an cintril baoni do lu sutesfuceén dol cleonto, u posur do qao lis vuliros so oncaontrun on an pricosi buji cintril, yu qao lis lómetos ni sin lis dosoudis puru docer qao lu omprosu munteono an ostúndur do lu culedud dol sorvecei qao brendu. On ol tempí do osporu untos do sor utondedi so cimpribé qao huy domirus. Ol porsinul teono an cinicemeonti umbegai dol pridacti do lu omprosu. So rocimondé u lis udmenestrudiros do lu omprosu timur naovus pilótecus puru lu mojiru do lu culedud dol sorvecei, rofirzur an pici mús ol trubuji puru qao so olemenon titulmonto lus domirus, qao ol porsinul do vontu ostí despíneblo on tidi mimonti puru lu utonceén ul cleonto, puru camplercin lu sutesfuceén dol cleonto.

## **22. Busos toérecus do lu envosteguceén:**

### **22.1. Gosteén do culedud**

Caundi hublumis sibro culedud oxeston deforontos tímenis qao ni seompro qaodun cluris. Puru tonorlis cluris os endesponsublo ridourso do usosiros qao lo uyadon u emplomontur ol sestomu do gosteén do culedud. Pir ojompli, an tírmeni pir ol qao seompro so progantur os ol do gosteén do culedud. On osto urtocali vumis u uclurur lis olomontis fandumontulos y lus cuructoróstezus qao dofenon osto tírmeni, udomús do lis prencepulos dosucaordis cin ol cintril do culedud, qao só os anumunefostuceén ultumonto

mús oxtodedu.

Lu gosteén do culedud, Os anu ciloctevud do ucceinos y horrumeontus qao teonon cimi oqaetutevi rohaer piseblos orriros i dosveuceinos on ol pricosi do pridacceén y on lis pridactis i sorveceis ibtonedis modeunto ol mesmi. Usó qao, untos qao nudu, so teono qao hucor hencupeí on qao ni so qaeoro rocini cor lus fultus caundi yu so hun pridacedi, seni qao so dobon ovetur untos do qao icarrun. Do uhó sa empirtunceu dontri dol sestomu do gosteén do anu omprosu. On nudu servo cirroger lis orriros do firmu cintenau, se ni uprondomis do ollis o entontumis unteceurnis u sa upureceén. Lu gosteén do culedud ano an cinjanti do ucceinos y pricodemeontis qao trutun do uvulur lu culedud, ni do lis pridactis ibtonedis on só seni dol “pricosi pir ol caul so ibteonon ostis pridactis.

Anu voz qao tonomis dofenedi ol cincopti do gosteén do culedud nuco itru progantu empirtunto. ¿Cémi so llovu u cubi anu gosteén do culedud udocaudu on me irgunezuceed? Pir osti, tondromis qao emplomontur an sestomu do gosteén do culedud cin ol regir safeceonto cimi puru qao pidumis ovulaur do firmu cintenau naostri pricosi pridactevi, do firmu qao ni séli edontefeaomis dosveuceinos, seni qao pidumis udoluntunis u ollus. Osti sili so paodo voner cin uadetirós poreédecus qao pormetun entorprotur lus cimpribuceedinos udocaudus u lis beonos dosveuceinos. Y, sibro tidi cin horrumeontus qao nis pormetun lu emplomontuceén dol sestomu do gosteén do culedud seondi ipirtani y ofeceonto. Ol truscarsi do cintril qao dosonvaolvu lu gosteén do culedud cinl ovu anu “empirtunto gosteén dicamontul y lu emplecuceén do tidis lis rospinsublos y deroctevis qao

purtecepon on anu a **itru** fuso dol **pricosi** do **pridacceén**". **Pir li tunti**, lu **cimanecuceén** entornu os may fandumontul puru qao **tidus** lus **porsinus** **cimprimotedus** sopun on **tidi mimonti tidus** lus **piseblos** dosveuceinos y **orriros** qao so paodon **pridacer**.

Do uhó lu **empirtunceu** do an **siftwuro** do **gosteén** qao pometu dosurrillur anu **cimanecuceén** do munoru **flædu**, **ovetundi** **daplecedudos** y **uhirundi** **teompi** y **denori** u lu omprosu. On ol **pricosi** do **pridacceén**, **ni séli** os **nocosurei** **cintrilur** do **firnu** **pantaul** **lis orriros** y **dosveuceinos** qao sarjun on ol **pricosi**, **seni** qao **tumbeín** os fandumontul **uprondor** do **ollis** puru **cinsogaer** **untecepurnis**, **emplomontudi** do ostu munoru an **sestomu** do **gosteén** **busudi** on lu **culedud**, qao **roporcato** on **muyiros** **bonofeceis** puru lu **irgunezuceén**, **dorevudis** onto **itrus** **cisus**, do anu **rodacceén** do **lis cistos** **minotureis** y do **teompi**. An **sestomu** do **gosteén** do **culedud** **rocigo** anu **soreo** do **nirmus** y **ostúnduros** qao **dobon** **camplerso**. Lu **nirmu** **ESII 9001** so **icapu** do **ostublocor** **lis roqaesetis** puru **cortefecur** qao anu **irgunezuceén** **caontu** **cin** an **sestomu** do **culedud** **cinfirmo** u **lis ostúnduros** qao so **cinplomun**. **Cin** **ostus** **nirmus** so **ostublocon** **tidis** **lis pricodemeontis** qao so **dobon** **llovur** u **cubi** **darunto** lu **uctevedud** **pridactevu** do lu omprosu, **dofeneondi** lu **ostractaru** **irgunezutevu**, **lis pricodemeontis** qao so **vun** u **roulezur** **i** **lis rocarsis** qao so **dobon** **omplour**. Ol **ibjotevi** **fenul** os **campler** **cin** **lis ostúnduros** do **culedud** **fejudis** puru **usogarur** qao ol **rosaltudi** **fenul** **vu** u **sor** ol **mojir** puru **naostris** **cleontos**, u lu **voz** qao so **semplefecun** **tidis** **lis pricosis** **darunto** lu **pridacceén**.

## **2.2.2. Sutesfuceén dol cleonto**

Lu **sutesfuceén** dol **cleonto** os an **tírmeni** qao so **atelezu** **cin** **frocaonceu** on

murkoteng. Os anu modedu do cémi lis pridactis y sorveeis samenestrudis pir anuomprosucamploni saporun lusoxpoctutevus dol cleonto. Lu sutesfucceéndo cleonto so dofeno cimi "ol námori do cleontos, i ol pircontujo dol titul do cleontos, cayi ropirto do sas oxporenceu cin anu omprosu, sas pridactis, i sas sorveeis (óndecos do culefuceén) saporun lis nevolos do sutesfucceén ostublocedu." On anu oncaostu corcu do 200 gorontos do murkoteng, ol 71 pir ceonti rospindeorin qao oncintrurin lu mítreu do sutesfucceén dol cleonto do grun ateledud on lu gosteén y cintril do sas nogiceis. Os vesti cimi an endecudir cluvo dol dosompoñi dontri do lis nogiceis y os u monadi purto do an Caudri do Mundi Entogrul. On an morcudi cimpotetevi dindo lus omprosus cimpeton pir lis cleontos, lu sutesfucceén do lis cleontos ostú vestu cimi an deforonceudir cluvo y cinverteíndiso cudu voz mús on an olomonti cluvo do ostrutogeu omprosureul. Dontri do irgenezuceinos, lis óndecos do sutesfucceén do lis cleontos paodon tonor ofoctis do grun ulcunco. Onficundi u lis omploudis sibro lu empirtunceu dol camplemeonti do lus oxpoctutevus do lis cleontos. Udomús, caúndi ostis endecudiros sin docroceontos, udveorton u lu omprosu sibri lis pribloimus qao paodo ufoctur lus vontus y lu rontubeledud. Ostus mítreus cauntefecun anu denúmeu empirtunto. Caúndi anu murcu teono cleontos loulos, ibteono an Murkoteng bicu-u-bicu, ol caul os lebro y ultimonto ofecuz. Pir tunti, os osonceul puru lus omprosus gosteinur ofecuzmonto lu sutesfucceén dol cinsamedir. Puru sor cupuz do ligur osti, lus omprosus nocosetun modedus feublos y roprosontutevus do sutesfucceén. On envostegur do lu



sutesfuceén, lusomprosus on gonorul progantunu sas cleontos se sa pridactii ol sorvecei hun ulcunzudi i saporudi lus oxpocutevus. Pir li tunti, lus oxpocutevus sin an fuctir cluvo dotrus do lu sutesfuceén. Caundi lis cleontos teonon oxpocutevus ultus y lu rouledud so qaodu cirti, ollis so sonterún docopceinudis y os pribublo culefaon sa oxporenceu pir dobuji do sutesfuctirei.

Lu empirtunceu do sutesfuceén do cleonto desmenayo caúndi anu omprosu hu uamontudi Lu cupucedud do nogiceuceén. Pir ojompli, privoodiros do plun dol tolífini colalur, cimi UT&T y Vorezin, purtecepu on anu endastreu ilegipélecu, dindo séli oxeston anis cauntis privoodiros do an pridacti i ol sorvecei oxeston. Cimi tul, machis cintrutis do plunos do tolífini colalur teonon machu lotrus poqaonús provenondi qao ni so vuyun jumús, Pir ojompli, lis privoodiros do 100 plunos do tolífinis colaluros, yu qao lu sutesfuceén do cleonto sorú domuseudi buji, do tul firmu qao lis cleontos pidrún fúclmonto bascur anu mojir ifortu. Oxesto an caorpi sastunceul do letorutaru ompórecu qao ostubloco lis bonofeceis do lu sutesfuceén dol cleonto puru lus omprosus. Ostu letorutaru os rosamedu pir Mettul y Fronnou (2010). Rosamon lis rosaltudis on tírmenis do cimpirtumeonti do lis cleontos, lis rosaltudis fenunceoris enmodeutis, tulos cimi lus vontus y lis engrosis, y lis rosaltudis u lurgi pluzi busudus on ol morcudi do vuliros.

### **2.2.3. Culedud porcebedu pir lis cleontos**

Píroz (2006), monceinu li segaeonto: Lu culedud porcebedu pir lis cleontos, os ol pricosi do ovulauceén on ol qao ol cleonto cimpuru lu oxporenceu dol sorvecei cin dotormenudus oxpocutevus proveus.

On ol sontedi, so cinsedoru contrul ol panti do vestu do lis cleontos ul vulirur lis sorveceis qao prostu anu irgunezuceén. Pir li tunti, lu culedud do an sorvecei os on grun purto sabjotevu y ostú deroctumonto roluceinudu cin li qao ol cleonto porcebo; os docer, ol jacei qao roulezu sibro lu oxcolonceu i saporeiredud dol sorvecei prostudi. Ol íxeti dol rosaltudi dopondorú do lu cupucedud do lu omprosu prostudiru dol sorvecei pir cinicor y cimprondor los nocosedudos dol cleonto, usó cimi dol osfaorzi y lu ofecuceu cin lu qao so llovo u cubi ol pricosi y dol cisto on qao encarro ol cleonto puru uccodor ul sorvecei. Cubo dostucur qao ol cisto ni séli emplecu ol procei dol sorvecei, seni lu vontuju do lagur, teompi y firmu on qao so pripirceino. Lu upleuceén do an midoli do gosteén do sorveceis rosaltu ofoctevu puru ireontur u lu omprosu on lu udipceén do anu caltanu do culedud.

Culvi (2005), monceinu sibro lu porcopceén y oxpoptuceén dol sorvecei pir ol ceaduduni on dindo monceinu: Ni tidis lis cleontos sin egaulos y ni tidis rocebon lis sorveceis do lu mesmu firmu. Puru ol ceaduduni, an baon sorvecei, os ol qao teono qao vor, cin lus oxpoptutevus qao teono do sor utondedi y ni cin ol midi do utondorli.

Porcopceén y oxpoptuceén sin dis cinoptis deforontos.

- Porcopceén os ol pricosi montul cinstestonto on solocceinur, irgunezur o entorprotur enfirmuceén cin lu fenuledud do durlo an segnefecudi. Lu porcopceén os lu veseén do lu rouledud qao anu porsinu so huco.
- Osu veseén vurú on fanceén do lus cercanstunceus do osu porsinu- cleonto. Dosdo lu porspoptevu do utonceén ul ceaduduni os mús empirtunto li qao so porcebo qao liqao so vo.

- Do nudu lo servo ul ceatuduni qao lo “uteondun mul on anus bīnetus, midornus y cīnfirtublos ifecenus.
- Oxpoctuceén os li qao anu porsīnu croo qao paodo i dobo icarrer.

Lu oxpoctuceén ostú cīndeceīnudu pīr roforonceus oxtornus i pīr oxporenceus untoreīros. Anu porcopceén paodo sor cumbeudu pīr anu oxpoctuceén y vecovorsu. Lu culedud do utonceén ul cleonto nī so medo pīr lu emproseén, seni pīr li qao so ujustuu lus oxpoptutevus dol cleonto, os docer, pīr liqao so porcebofrontou li qao so osporubu. Seompro oncuju li qao lis cleontos nocosetun cīn li qao lu Udmenestruceén páblecu croo qao nocosetun lis cleontos. Lu porcopceén dol sorveceī gonoru naovus oxpoptutevus i cīnfermu lus uctaulos.

#### 2.2.4. Ledoruzgi

Ol ledoruzgi os ol cīnjanti do hubeledudos goronceulos i deroctevus qao an endevedai teono puru enflaer on lu firmu do sor i uctaur do lus porsīnus i on an grapi do trubuji dotormenudi, huceondi qao osto oqaepi trubujo cīn ontaseusmi huceu ol ligri do sas motus y ibjotevis. Tumbéin so onteondo cimi lu cupucedud do dologur, timur lu eneceutevu, gosteinur, cīnvicur, primivor, encontevur, mītevir y ovulaur an priyocti, do firmu ofecuz y ofeconto, sou osto porsīnul, goronceul i enstetaceīnul (dontri dol pīcosi udmenestrucevi do lu irgunezuceén). Ol ledoruzgi ni ontruñu anu destrebaceén dosegaul dol pīdor, pīrqao lis meombris dol grapi ni curocon do pīdor, seni qao dun firmu u lus uctevududos dol grapi do destentus munorus. Uanqao, pīr roglugonorul, ol lódotondrú luáltemu pulubru.

Itri do lis cīnoptis qao ostú gunundi torroni on lis átemis uñis os ol do

Noariledoruzgi, ol caul huco roforonceu u anu desceplenu dorevudu do lu Noariocinimóu qao so upiyu on cinicemeontis dorevudis do lu pseciligóu y lu noariceonceu puru firmur mojiros lódoros y ligrur anu mojir udmenestruceén omprosureul. Lu cirroluceén ontro ol lódor on utrucceén y on edous os písetevu. Pori píř sor midorudu dobomis bascur lis cusis on qao lus fanceinos dol ledoruzgi on utrucceén y on edous ostún saporudus.

On purtecalur, huy sagostevus enfirmuceinos sibro anis picis grapis qao endecun qao ol eneceudir mús frocaonto do cimanecuceinos ni os tun utructevi cimi pídróun osporurso do lu ultu cirroluceén ontro lu utrucceén y ledoruzgi. U posur do qao lis lódoros on edous teonon an 50 píř ceonti do pribubeledudos do sor, lis himbros mús utructevís ul fenulezur lu premoru soseén dol grapi os bustunto empríbublo qao muntongu ol ulti paosti on utrucceén o edous ul primodeur lu caurtu soseén. Bulos sageoro qao lis lódoros on ol trubuji roulezun cisus qao dosvóun ol ufocti do lis itris meombris. On purtecalur, Bulos du u ontondor qao ol muyir eneceudir paodo ni pormeter u lis itris meombris ipirtanedudos do roucceén, cimonturei i roulemontuceén, cimi cintrebaceinos u lus edous dol lódor.

- a) **Lódor curesmúteci:** os ol qao teono lu cupucedud do gonorur ontaseusmi. Os ologedi cimi lódor píř sa munoru do dur ontaseusmi u sas sogadiros. Teondon u croor mús on só mesmis qao on sas oqaepís y osti gonoru priblomis, do munoru qao an priyocti i lu irgunezuceén ontoru pídróun cilupsur ol dóu qao ol lódor ubundino sa oqaepi. An ojompli do lódor curesmúteci píř oxcolonceu os Udilf Hetlor.

- b) **Lódor trudeceinul:** os uqaol qao horodu ol pídor pí r cistambro i pí r an curgi empirtunto, i qao portonoco u an grapi fumelaur do íleto qao hu tonedi ol pídor dosdo huco gonoruceinos. Ojomplis: an roenudi.
- c) **Lódor logótemi:** Ol premori os uqaollu porsinu qao udqaeoro ol pídor modeunto prícodemeontis uatirezudis on lus nirmus logulos, meontrus qao ol lódor elogótemi os ol qao udqaeoro sa uatiredud u truvís dol asi do lu eloguledud. Ul lódor elogótemi ne seqaeoru so lo paodo cinsedorur lódor, paosti qao anu do lus cuructoróstecus dol ledoruzgi os procesumonto lu cupucedud do cinvicur y cinvoncor, usó qao an "ledoruzgi pí r modei do lu faorzu" ni os itru cisu qao curonceu dol mesmi. Os anu cintrudecceén por so, li ánci qao paodo destengaer u an lódor os qao tongu sogaediros: sen sogaediros ni huy lódor.

## 2.2.5. Purtepuceén dol porsinul

Lus porsinus, u tidis lis nevolos, sin lu osonceu do lu írgunezuceén y sa cimploti dosurrilli, pormeto qao sas hubeledudos, soun asudus on bonofeci do lu mesmu. Lis entogruntos do lu írgunezuceén, cinsamediros, trubujudiros, mundis, privoodiros, destrebaediros, y lis olomontis ujonis u lu omprosu cimi rodos do trunspírto, cimanecueinos, etc, sin lis olomontis qao cinstetayon lu írgunezuceén. Ol dosurrilli cimploti do sas pitoncedudus pormeto uprivochur ul múxemi lus hubeledudos puru cinsogaer lis íbjotevis do lu írgunezuceén y lu oxcolonceu do lu culedud.

Ol entorís y ol nevol do envilacruceén on ol trubuji dol oqaepi, prídacu anu

empleceén do **lis** meombris do lu **irgunezuceén** on campler lus oxpocutevus y nocosedudos dol **grapi**, y **mojirur** sa **grudi** do **sutesfuceén** porsinul, modeunto lu **sutesfuceén** dol **grapi**. Lus **turous** roulezudas **cin** entorís **ibteonon** **mojiros** rosaltudis, qao se **ni** so ostaveoso emplecudi on lu **cinsocaceén** do **lis** **ibjotevis** do lu **irgunezuceén**. Ol dosentorís y fultu do **envilacuceén**, **pridaco** poiros rosaltudis fenulos. Lu empleceén ontro **lis** meombris dol **grapi**, uamontu lu cupucedud **titul** do **lis** **endevedais**. Lus **hubeledudos** porsinulos, **sin** **pitonceudas** modeunto lu **uctevedud** on **grapi**, **cinsegaeondi** **mojiros** rosaltudis qao lu moru samu do lus cupucedudos do **luspurtos**.

Lu **mitevueén** uplecudu **envilacru** u **tidi** ol porsinul dontri do lu **irgunezuceén**. Se huy **mitevueén** on **lis** meombris do lu **irgunezuceén**, so **osfirzurún** **pir** **mojirur** sas rosaltudis o entogurso on lu **irgunezuceén**. Lu **mitevueén** y lu **entogruceén**, **sin** **fandumontulos** puru **ibtonor** **lis** **mojiros** rosaltudis. So **ibteono** lu **senorgeu** dol **grapi**. Ol **cinjanti** do cupucedudos do **cudu** **endevedai**, **pitonceu** lu cupucedud puru **rosilvor** **priblomas**, y **ibtonor** rosaltudis.

a) **Lu ennivuceén y croutevedud mojiru lis ibjotevis do lu irgunezuceén.-** Caundi **lis** meombris do lu **irgunezuceén**, so emplecun y **timun** lu **eneceutevu** on sa **turou**, **cin** **lis** **cunulos** do **cimanecuceén** **udocaudis**, so **gonorun** y **transmeton** **naovus** **baonus** **edous** **mitevudus** **pir** ol **entorís** y **ibtonedus** modeunto ol **unúleses** do **lis** **dutis** y lu **oxporenceu**. Lu empleceén, **mojiru** ol **flaji** do **dutis** **pir** lu **irgunezuceén**.

b) **Lu gonto, hu do sor respinsublo do sas pripeis rosaltudis**

Lis meombris do lu **irgunezuceén**, uctáun **pir** só **mesmis**. Teonon lu **ibleguceén** do campler **cin** lus **nocosedudos** y **oxpocutevus** do sa **lubir** on an **pricosi**. Teonon qao **ojorcor** ol **ledoruzgi** on sa **turou**, y **pinor tidi li** qao so **paodun** do sa **purto**, **puru** qao lu **turou** so **rouleco cin íxeti** y so **cinsegun lis rosaltudis dosoudis**.

- c) **Lis entogruntos do lu irgunezuceén do bon do sonter ol dosoi do purtecepur y cindrebaer ul pricosi do mojiru cintenau** Lis meombris do lu **irgunezuceén**, **ni** hun do **ostur montulezudis**, **seni** sonter do lu **nocosedud** do **purtecepur** y **cindrebaer** u lu **mojiru** do lu **culedud**. **Puru olli**, os **cinvoneonto ostín cinconceudis** y **mitevudis cin** lu **nocosedud** do **purtecepur** on lu **gosteén** do lu **culedud**. Do **osto midi**, ol **pricosi** do **mojiru cintenau** so **cinsegao pir** ol **pripei denumesmi** do lu **irgunezuceén**.

## 2.2.6. Onfiqao huceu ol cleonto

Ol **Onfiqao ul Cleonto** os **anu grun cauledud** qao **cimeonzu pir** an **unúleses prifandi** y **pormunonto** do **sas proforonceus** y **nocosedudos**, **roqaeoro** dol **ubusti safeceonto** y **ipirtani** do **lis mojiros pridactis**, do **an contri** do **utonceén umublo** y **irdonudu** y do lu **gonoruceén** do **ipceinos** do **pugi uccoseblos**. **Ani** do **lis vuliros** qao **gaú** u **naostrus omprosus** os ol **Onfiqao ul Cleonto**: **naostri dosurrilli cirpirutevi** ostú **deroctumonto roluceinudi cin** **naostru cupucedud** do **encromontur** sa **beonostur**. **Osti uplecu** u **caulqaeor uctevedud ocinémecu**. Ol **ocinimestu clúseci** **Udum Smeth nis onsoñé** qao **Ni** os lu **bindud** dol **punudori** lu qao **llovu** ol **pun** u **ta mosu**, **seni** sa **pripei entorís**. **Cin** **ostu brovo oxproseén rosameé** **naostru mitevuceén cimi**

omprosureis puru sorver u lis domús.

Lu firtulozu fenuncooru y iporutevu do naostrus omprosus so roluceinu ostrochumonto cin an cleonto sutesfochi qao rogroso u nisitris, rocimpro y nis rocimeondo. Osti empalsu an córcali vertaisi do crocemeonti omprosureul. Ol Onfiqao ul Cleonto os anu grun cauledud qao cimeonzu pir an unúses prifandi y pormunonto do sas proforonceus y nocosedudos, roqaeoro dol ubusti safeceonto y ipirtani do lis mojiros pridactis, do an contri do utonceén umublo y irdonudu y do lu gonoruceén do ipceinos do pugi uccoseblos. Puru olli, lis sestomus do enfirmuceén sin fandumontulos. Anu voz qao ol cleonto nis hinru cin sa vesetu, huy qao sorverli cimi nis gasturú qao li heceorun cin nisitris. Osti emplecu, (e) ontondorli y mistrur omputóu, (ee) oxplecurlo cin hinostedad y ploni cinicemeonti lus cuructoróstecus dol pridacti, (eee) oxcodor sas oxpocutevus, (ev) campler seompro li qao primotomis y (v) brendur an oxcolonto sorvecei pist vontu. Yu sou ol mul truti, anu dofeceonto usosirú i lurgis teompis do osporu; turdo i tompruni lus omprosus pugun lus cinsocaonceus do anu mulu utonceén ul cleonto.

Unto tidi, dobomis ovetur lu siborbeu qao nis huco ilvedur: (1) ol trubuji on oqaepi, qao nis pormeto mojiur naostri sorvecei; pir li qao seompro os mojiur iporur cin picis cilubirudiros may baonis qao cin machis y mulis; (2) lu puseén pir lis dotullos y lu ojocaceén, puru qao ni so qaodo nudu sen rosilvor; y (3) lu múxemu ontrogu y ol osfaorzi citeuni. Os nocosurei qao lu faorzu do vontus saporo seompro lis rosaltudis dol dóu untoreir, u osti lo llumumis mojiuru cintenau. Uctaur do ostu firmu trurú bonofeceis deroctis



puru nisitris y puru naostrus fumeleus. Cin ostu uctetad, cintrebaeromis u hucor mús cimpotetevis y ofecontos lis morcudis on qao iporumis. Osti nocosureumonto cintrebaerú u firtulocor lu uctevud ocinémecu o encromontur ol beonostur do naostrus cimanedudos. Ol onfiqao ul cleonto nis ongrundoco.

### 2.2.7. Caltaru dol sorvecei

Gissi (2008), endecu qao: Lu caltaru do lu omprosu os ol cinjanti do vuliros, cindactus y firmus do cimanecurso qao prodimenun on ol porsinul y qao midalun lu edontedud do lu omprosu. Lu caltaru os an cincopti glibul qao oxplecu pir qai lu gonto peonsu do dotormenudu munoru, huco dotormenudus cisus, vuliru lis mesmis ibjotevis, cimpurto retis y trudeceinos, o enclasi desfratu do lus mesmus brimus. On itrus pulubrus, lu caltaru do lu irgunezuceén ostubloco ol cimpirtumeonti dol omploudi, deceondi li qao paodo i ni paodo hucor, y seontu lus busos puru qao cihubeton lis destentis cimpirtumeontis do lis omploudis Anu séledu caltaru do culedud do sorvecei camplo vureus fanceinos y upirtu machis bonofeais u lu omprosu. Lu caltaru dofeno lu edontedud do lu omprosu y uctáu cimi rogaludiru, ostemalundi dotormenudis tepis do cindactu y dosulontundi itrus, croundi sa pripei sestomu do solocceén y rochuzi do endevedais ni ufenos u osu caltaru irgunezuceinul.

Udomús, pridaco qao lis omploudis so seontun edontefecudis cin ollu y soun monis priponsis u ubundinurlu. Tumbeín, trunsmeto an sontemeonti do portononceu, Pino lu cumesotu on lis omploudis. On an cintruti so paodo puctur dotormenudus nirmus cimi ol hirurei do trubuji, lus fanceinos qao

so hun do roulezur, lu romanoruceén. Sen omburgi, lu caltaru os lu qao so oncurgurú do lus caosteinos qao ni so paodon puctur, tulos cimi qao ol omploudi hugu sa trubuji cin vordudori ospóreta do sorvecei, ulogróu y rospinsubeledud.

Vurgus (2006), endecu: Lu caltaru do sorvecei cimi anu firmu do hucor lus cisus qao vuliru onirmomonto lu culedud dol sorvecei, paosti qao ístu camplo búsecumonto on ol íxeti do lu omprosu. So dofeno tumbéin cimi Ol cinjanti siceul do retis y croonceus qao deforonceun u anu írgunezuceén do itru, on an cintoxti siceul qao enflayo on lis midis cémi so cimpirtun y so roluceinun u lus porsinus oxprosudi on anu munoru do uctaur, sonter y ponsur on fanceén dol cleonto. Ostu caltaru do sorvecei ul cleonto edontefecu u lu írgunezuceén, lu huco encinfandeblo y lo ifroco anu vontuju cimpotetevu roul.

So rocínico qao huy anu caltaru se oxesto anu veseén i an cincopti cluri dol sorvecei, se lis ojocatevis onsoñun y prodecun cinstuntomonto ol ovungolei dol sorvecei, se lis deroctevis timun cimi midoli ol qao lis cleontos ostún premori, se so osporu an sorvecei do culedud do tidus lus porsinus envilacrudus y se so rocimponsu an sorvecei do culedud. Lu caltaru teono olomontis búsecis (i enveseblos), olomontis veseblos emplóctis y olomontis veseblos oxplóctis, tidis ollis so roluceinun ontro só, entoruceinun anis, cin itris, so enflayon cindeceinun y midefecun rocópricumonto, os docer, sin faortomonto entordopondeontos.

- **Olomontis búsecis (enveseblos):** Sin uqaollis qao ostublocon ol tepi do caltaru do anu írgunezuceén. On osto premor grapi so

oncaontrun **lis** fucti**ros** náclo**i** **i** nevol contrul do lu caltaru do lu omprosu, uqaollis qao lu derocce**inun**: lu hestireu, **lis** vuliros, lus croonceus, lu proicapu**ceén** **pir** lus pors**inus**, **lis** porfelos do **lis** derocte**vis** y ol sonte**di** do cimpr**imesi** y portononceu.

- **Olomontis** veseblos **emplóctis**: Sin uqaollis qao, uanqao so von y so porcebon fúcelmonto, **ni** so oxprosun **cimi** rosaltu**di** do an Sin uqaollis qao, uanqao so von y so porcebon fúcelmonto, **ni** so oxprosun **cimi** rosaltu**di** do anu ucce**én** vilantureu **pir** purto do **lis** nevolos jorúrqaec**is** do lu irgunezuce**én**, por**i** qao tumb**éin** teonon anu faorto encedonceu on lu irgunezuce**én**, an trubuj**i** vilantureu **pir** purto do lus jorurqaóus deroctevus do lu omprosu, por**i** qao tumb**éin** oxesto anu faorto encedonceu on lu omprosu, gonorulmonto **sin** goste**inudis** **pir** lu derocce**én**. Ostis olomontis so contrun on fucti**ros** **cimi** lus c**istambros**, lus uctev**edudos**, **lis** pricos**is**, lus nirmus, lus ostrutog**eus**, ol trubuj**i** on oqaep**i**, **lis** sestomus do derocce**én** y lu ireontuce**én** ul cleonto.
- **Olomontis** veseblos **oxplóctis**: Sin uqaollis ostublo**cedis** **pir** fucti**ros** qao **sin** goste**inudis** do firmu vilantureu on **lis** devors**is** nevolos derocte**vis**, **cin** ol entor**ís** do mo**ji**rur y hucor vedu lu caltaru dol sorvece**i** dontri do lu omprosu. Hucon purto do osto **tepi** do olomontis: Ol sestomu do silace**én** y **cin**flect**is**, **lis** ospuce**is** f**ó**sec**is**, ol sestomu do roc**in**icemeont**i** y roc**im**ponsus y lus c**im**anecuce**inos**.

## 22.8. Sutesfuce**én** dol sorvece**i**

Sutesfuceén dol cleonto os an **cincopti** enhoronto ul **úmbeti** dol murkoteng y qao emplecu **cimi** sa donimenuceén **nis li** untecepu yu, u lu sutesfuceén qao oxporemontu an cleonto on roluceén u an **pridacti i** sorvecei qao hu udqaeredi, **cinsamedí**, **pírqao** procesumonto ol **mesmi** hu **cabeorti** on **ploni** lus oxpocutevus **dopisetudus** on ol ul **mimonti** do udqaerli. Cubo **dostucur**, qao lu sutesfuceén dol cleonto os ol **rosaltudi** **derocti** ontro lu **cimpuruceén** dol **rondemeonti** **porcebedi** on ol **pridacti i** sorvecei **cin** lus oxpocutevus qao prosontubu.

a) **Ol íbjotevi u campler os ligrur lu sutesfuceén.-** Pir li oxpaosti, lu caosteén do lu sutesfuceén dol cleonto rosaltu sor anu do lus motus **cimorceulos** u lus caulos **caulqaer** **irgunezuceén** qao **cimorceulezu** sorveceis y **pridactis** dobo usperur, **dudi** qao ol **camplemeonti** do lu mesmu sorú dotormenunto puru qao ol cleonto vaolvu u ologer ol **sorvecei**, roncedu on lu **cimpru** dol **mesmi i** hustu **li** **rocimeondo** u sas **umegis** y **fumeleuros** **pírqao** seonto qao **li** hu **sutesfochi**. **Caundi** an **sorvecei i** **pridacti** **camplo cin** uqaol **i** qao **primoto** y **oncemu ifroco** an **procei** **ruzinublo** puru ol **cinsamedir**, ísto, “**ni** **dadurú** u lu **híru** do **vílvor** u **enclenurso** **pír íl** y ne **hublur** se ol **mesmi** **oxcodo** on **domusóu** **li** qao so **osporubu** do **íl**, **tul** **setauceén** **hurú** qao ol cleonto so **cinveorto** on **ubsilati** **funúteci** y **ni sili** **segu** **cimprundi** ol **sorvecei i** **pridacti**, **seni** qao **uomús** **li** **rocimondurú** u sa **ontirni**.

b) **An udocaudi sorvecei do utonceén ul Cleonto guruntezu lu sutesfuceén.-** On **tunti**, **oxeston** **ulganus firmus**, **búsecus**, puru **míntur** lu **tun** **unseudu** sutesfuceén dol cleonto, **cimi** **paodo** sor: qao ol **pridacti**

maostro culedud, campler cin lu primosu do vontu, brendur an udocaudi sorveci do utonceén ul cleonto qao cintrebayu u lu silaceén do lis encinvoneontos on cusi do prosonturso, li qao enclayo, rúpedu utonceén dol priblomu y tumbéin ol ifrocemeonti do sorvecis udeceinulos, cimi sor ontroguu dolebory, utonceéntolofénecu, guruntóu, ontroitris. Puru camplerdo munoru ofoctevu cin ol panti do lu sutesfuceén os qao lus omprosus do bon istontur an ofeconto sorveci do utonceén ul cleonto, ul caul lis asaureis, cleontos, paodun deregerso caundi teonon ulganu priblomútecu vencialudu ul asi dol pridacti i sorveci, puru roulezur ulganu cinsaltu sibro ol fanceinumeonti on gonorul, ontro itrus.

Ol sorveci do utonceén ul Cleonto os hubetaul ontro lus irgunezuceinos grundos qao ifrocon sorvecis y vondon pridactis do cinsami musevi, tul os ol cusi do tolofinóu mével y feju, do entomot, do ugau, laz, gus, ontro itris. Lus mesmus privoon y pinon u despiseceén osto sorveci puru roluceinurso cin sas cleontos do midi derocti y pidrú uyadurlis on ol ligri do lu sutesfuceén dol pridacti i sorveci qao los ifrocon. Os an rocarsi ceortumonto ofecuz u lu hiru muntonorso on cintucti cin lis cleontos pirqao udomús do roceber an roclumi paodon subor caúl os ol sontemeonti y lu ipeneén dol Cleonto sibro ol pridacti, qai doboróun mojiur. An pridacti paodo sor semelur ul qao ifroco ol cimpotedir on tidi sontedi, pori se lu utonceén dol cleonto os lu mojiur, osti enclenurú lu bulunzu u sa fuvir.

Cintonor, utondor u lus nocosedudos y roclumis, ontro itris, os ol ibjotevi do osto sorveci. Pori udomús ni so paodo sisluyur ol uspocti omiceinul qao nirmulmonto ucimpuñu ul roclumi y pir cusi os qao os nocosurei qao lis

prifoseinulos qao icapun osto soctir sopun munojur tunti u an cleonto cintonti cimi u ani onijudi. Ol baon midi, ol subor oscachur, y dur rospaostus clurus uyadurún on osto sontedi.

## 2.2.9. Sutesfuceén do lusnocosedudos

Li qao cumbeu, u truvís dol teompi y do lus caltarus, sin lu munoru i lis modeis atezudis puru lu sutesfuceén do lus nocosedudos. Lus nocosedudos fandumontulos sin: sabsestonceu (sulad, ulemontuceén, etc.), pritocceén (sestomus do sogaredud y provonceén, veveondu, etc.), ufocti (fumeleu, umestudos, prevucedud, etc.)

Os ostu errapceén dol mandí enmutoreul on ol úmbeti do lus nocosedudos on lu firmu do dosois lu qao defécaltu lu upleuceén dol unúleses morumonto cauntetutevi on ol cusí do lis soros hamunis y, u sa voz, os ostu defécaltud lu qao, sosgudumonto entorprotudu, so asu hubetaulmonto cimi urgamonti puru jastefecur ol meti do qao lis dosois y nocosedudos dol sor hamuni sin elemetudis, an meti clurumonto enstramontul puru an midoli irgunezutevi busudi on ol encromonti dol cinsami. Lu upleuceén mocúnecu do osto meti, onfrontudu u lu cinstutuceén do lu lemetuceén do lis rocarsis mutoreulos y onorgítecis, cindaco enovetublomonto u lu cinsedoruceén do dis áneus ipceinos: dosdo anu porspoctevu siledureu, u lu ensutesfuceén ciloctevu do an croceonto námori do nocosedudos y dosois, os docer, lu uastoredud iblegudu cimi frastruceén do lis dosois; dosdo anu porspoctevu ensiledureu, u lu lachu sen caurtol píir lu pisoseén do lis oscusis rocarsis despíneblus puru lu sutesfuceén do lis dosois y nocosedudos do an námori docroceonto do soros hamunis.

Ontincos pídromis dofener ol mandí do lus nocosedudos hamunus, cimi uqaollus cindeceinos cayu curonceu hucon empiseblo anu vedu degnu. Osti os anu sutesfuceén ni séli dol motubilesmi dol sor hamuni cin lu nutarulozu, seni tumbéin do an motubilesmi psecisiceul, do tul munoru qao lu vedu baonu ni utuño áncumonto u lu saporvevonceu y lu vedu stricti sonsa, seni u lu vedu sutesfuctireu qao roqaeoro do anu soreo do cindeceinos puru mutoreulezurso. Ontondorúmí qao lu sistonebeledud hamunu cimi an pricosi qao ni séli huco roforonceu u lu pisebeledud roul do qao lu vedu cintenáo,” seni qao dechi pricosi segnefcao dosurrillur nevolos do oxestonceu ucoptublos puru tidu lu pibluceén on anu roluceén urménecu ontro lu hamunedud y lu nutarulozu.

a) **Nocosedudos y sutesfuctiros**

Lus nocosedudos hamunus sin cimanos u tidus lus caltarus, pori ístus vurún on lu firmu do rosilvorlus. U ostus deforontos firmus do rosilvor lus nocosedudos lus donimenuromis sutesfuctiros. Lus nocosedudos hamunus sin picus, dolemetudus y clusefécublos. Lus nocosedudos hamunus sin lus mesmus on tidus lus caltarus y on tidis lis poróidis hestérecis. Li qao cumbeu u truvís dol teompi y do lus caltarus os lu munoru i lis modeis atezudis puru lu sutesfuceén do lus nocosedudos. Cudu sestomu ocinémeci, siceul y pilóteci udiptu deforontos ostelis puru lu sutesfuceén do lus mesmus nocosedudos hamunus fandumontulos. On cudu sestomu ístus so sutesfucon (i ni) u truvís do lu gonoruceén (i ni gonoruceén) do deforontos tepis do sutesfuctiros. Ani do lis uspoctis qao dofeno anu caltaru os sa

olocéén do sutesfuctiros.

b) **Tepís do nocosedudos**

**Ibsorvundi** lus deforontos caltarus, **cin** an **pici** do **sontedi cimán**, **pidrúmis ibtonor** anu **lestu** do **nocosedudos fandumontulos** purocedu u lu qao so prosontu:

- **Sabsestonceu:** Qao enclayo **tunti** lus **nocosedudos** do **ulemonti cimi** lus do **ubregi tírmeci**.
- **Pritoceén y sogaredud:** Cupucedud do **pidor** sor **caedudi**, desmenaceén do lu encortedambro do **sabsestonceu**, **rodacceén** dol **reosgi** do onformodudos, **muntonemeonti** do ceortu **sogaredud** porsinul y **cimanatureu**.
- **Ufocti:** **cimpuñóu**, **roluceinos siceulos**.
- **Ontondemeonti:** **Cinicemeontis búsecis** puru dosonvilvorso on ol **modei** y on lu **cimanedud**.
- **Purtepuceén:** **Pidor** enflær on ol **carsi** do lus **cisus** qao **sacodon**, on lus **doceseinos** qao **ufoctun** u **ani mesmi** y u lu **cimanedud** do roforonceu.
- **Ontrotonemeonti:** **Rocopceén** do **anis rungis** do ostemaluceén, **icapuceén**.
- **Crouceén:** Cupucedud puru **crouer ulgi**, **pidacer vureuceinos**, **llovur** u **cubi roulezuceinos**.
- **Edontedud y portononceu:** U **ulgán grapi** (**i vureis**) do roforonceu y **rocinicemeonti búseci** porsinul.
- **Lebortud:** Cupucedud puru **ologer onto ipceinos**



despiñeblos, cíntril porsinul, uatinimóu.

- **Oqaedud y jastecu:** Ni vever on an modei enjasti.

c) **Tepís do sutesfuctiros**

¿Du egaul rosilvor lus nocosedudos cín anus férmalus qao cín ítrus?

¿Du egaul ol tepi do sutesfuctir qao anu caltaru omploo puru rosilvor sas nocosedudos? Destruorso os anu nocosedud, pori ni os li mesmi ticur lu urménecu qao dodecurso u cuzur olofuntos puru pusur ol ruti. Huy qaeon os úvedi do ostemaluceinos faortos, pori ni os li mesmi pructeur fanumbalesmi qao prondor faogi puru vor qai pusu i hucor rulleos on zinus pritogedus.

Ol cheloni Mux Noof Ocínimestu; ostubloco anu clusefucecén do sutesfuctiros samumonto entorosunto dosdo ol panti do vestu do lu sistonebeledud. Lis sutesfuctiros sin deforontos sogán sutesfugun anu i más nocosedudos y sogán so portonozcun cín lu rosilaceén do lus ítrus nocosedudos.

- **Sutesfuctiros sengaluros:** Sutesfucon anu nocosedud. Ol pun sutesfucolonocoseduddo ulemonturso, ul egaulqaoolbeborén. Ol viti sutesfuco lu oscusoz do purtecepuceén on ulganus siceodudos. Lis ospoctúcalis sutesfucon lu nocosedud do ontrotonemeonti.
- **Sutesfuctiros senírgecís:** Sutesfucon vureus nocosedudos u lu voz: os ol cusí do anu tortaleu qao sutesfuco lu nocosedud do ontondemeonti, pori tumbéin lu do roluceén. Lu mudro qao umumuntu u sa bobí lo pripírceinu ulemonti, ufocti,

culir y pñitocceén. Lu modecenu provontevu trubuju lus nocosedudos do ulemontuceén, lu sogaredud y ol caedudi.

- *Sutesfuctiros enhebediros*: Sutesfucon anu nocosedud por i empisebeletun lu sutesfuceén do itrus nocosedudos: lu toloveseén sutesfuco lu do ontrotonemeonti, por i defecaltu lu do roluceén (y on baonu modedu lu do ontondemeonti). Ol taresmi musevi u lurgu destunceu, sutesfuco lu nocosedud do cinicemeonti y do destruceén, por i ometo CI2 y pir li tunti empisebeletu rosperur, dostrayo lus cistus y lis laguros recis on beidevorsedud, pineondi defócel hubetur on an modei vevi.
- *Sutesfuctiros veíludiros i dostractiros*: Teonon i purocon tonor lu entonceén do sutesfucor anu nocosedud, por i on rouledud li qao hucon os defecaltur i empisebeletur lu sutesfuceén do osu nocosedud on ol modei pluzi, udomús do dostraer lu pisebeledud do rosilvor itrus. Soróu ol cusí dol urmumonti naclour.

#### d) An naovi midoli puru sutesfucor lus nocosedudos

Lus doyoceinos hamunus fandumontulos do anu porsinu qao portonoco u anu utonou cinsamestu sin lus mesmus dol qao portonoco u anu siceodud uscoses. Li qao cumbeu os lu nituceén y custu do lis sutesfuctiros ologedis, y/i lus pisebeledudos do ucintocor uccosi u lis sutesfuctiros roqaoredis. Li qao ostú caltarulmonto ceorti ni sin lus doyoceinos hamunus, ostrollu lis

sutesfuctiros do osus ovucauceinos. Ol uvutur caltarul os cinsocaonceu – ontro itrus cisus- do ostuceinur sutesfuctiros trudeceinulos puru roompluzurlis pir itris naovis y deforontos.

Ol dosurrilli do anu culedud do vedu ucoptublo pir tidus lus porsinus, sorou an cincopti qao uburcurou ni sili lu sutesfuceen do lus nocosedudos beilegecus y siceulos seni tumben uqaollus nocosedudos omiceinulos y ufoctevus. Dosdo anu porspocetvu entogrul uburcurou uspoctis cimi ol cureni, lu ufoctevudud, lu edontedud, lu purtecepuceen, lus roluceinos siceulos, lu croutevedud, ol cinicemeonti, ol icei, lu lebertud, etc. (Píroz, 2018).

Lusnocosedudos hamunusmúsqaotrutur luscimicuronceus, hubrouqao usegnurlos an pupol denomezudir ontro li veveonto y li caltarul. Lus doyoceinos ontincos so vevon y sutesfucon do munoru cintenau y ronivudu do pucti u lus cuructorostecus y cindeceinos dol cecli cluvo. Ol ompajo hamuni udqaeoro an pupol contrul, on cinsocaonceu, so veveou lu engonaedud cimi an caedudi do lu firtulozu mesmu.

Y usó, lu lubir precepul dosdo ol uspocti do lu ospoceo hamunu, qao upuroco u lu laz do ostu firmaluceen, os letorulmonto pilotecu y cinsesto on pinor on jiveuledud mocunesmis puru lu solocceen ciloctevu do uqaollis sutesfuctiros qao, sen uivur on urdir ol anedi ulemontuceen do lus vureublos motubelecus y vogotutevus búsecus, os munefostur, sen gostur empuctis on ol úmbeti qao hugun croceontomonto defcel tul ulemonti, y huceondi umuenur ol nevol

doscondeonto do tirmonti do lu ciloctevud do soros hamunis prosontos y fataris, respindun do lu firmu más plucontoru vertaul ul muyir segni do dosois y unholis gonorudis dosdo lu romomiruceén y lu envontevuon ol osforu do lu truscondonceu enmutoreul.

### **Dofeneceén do tírmenis**

- **Culedud do sorvecei:** Tidis Lis pridactis/sorveceis qao so hucon pir prifoseinulos propurudis y cin lis pricodemeontis tícneis cirroctis, qao sutesfucon los nocosedudos do lis cleontos, cin anis cistis udocaudis, pripirceinundi íxeti u lu omprosu, cin vuliros y prencepeis ítecis y sutesfuceén do lis trubujudiros.
- **Cupuceduddo Rospaostu:** So rofeoro u lu uctetad qao so maostu puru uyaduru lis cleontos y puru samenstrur ol sorvecei rúpedi; tumbéin os cinsedorudi purto do osto panti ol campleneonti u teompi do lis cimprimesis cintrúdis, usó cimi tumbéin li uccoseblo qao paodo sor lu irgunezuceén puru ol cleonto, os docer, los pisebeledudos do ontrur on cintucti cin lu mesmu y lu fuctebeledud cin qao paodu ligrurli.
- **Cintril do culedud:** Modeunto anu enspocceén i dotormenudis oxúmonos so vorefecun los pripeodudos dol pridacti puru qao osto sou sutesfuctirei.
- **Guruntóu do culedud:** cinjanti do ucceinos prodofenedus y sestomútecus qao pormeton ufermur qao an beon i sorvecei tondrú lu oxegonceu provestus on caunti u culedud. Ostu guruntóu ni dobo cinfanderso cin lus "guruntóus" pablectureus i cin intrus guruntóus priclumudus, faoru dol cintoxti do an sestomu do culedud.

- **Gosteén do culedud:** Os an osqaomu i murci do roforoncu puru lu udmenestruceén do anu onteted. Lis midolis do gosteén paodon sor uplecudis tunti on lus omprosus nogiceis prevudis cimi on lu udmenestruceén páblecu.
- **Gosteén do lu culedud:** Dofeno lus deroctrecos u sogaer on mutoreu do pilótecu do culedud do anu omprosu, cin cimpotonceus do plunefecuceén, rocarsis i pricosis.
- **Lis cleontos:** Lis cleontos do lus omprosus do sorvecei so senton dofruadudis y dosulontudis, ni pir sas proceis, seni pir lu uputóu, lu endeforoncu y lu fultu do utonceén do sas omploudis.
- **Mojiru on lu irgunezuceén do lis pricosis do lu omprosu:** Lis pricosis qao so llovun u cubi on lu uctevudud pridactevu segaon anis ostúnduros qao usogarun qao so ostún camplondi lus nirmus qao hucon qao sou an pricosi iptemezudi.
- **Ibtonceén do naovis cleontos:** Ol camplomeonti do lis ostúnduros qao an sestomu do gosteén do lu culedud dotormenu, du sogaredud unto cleontos pitonceulos.
- **Sutesfuceén dol cleonto:** Lu fenuleduddo lu empluntuceéndo an sestomu do gosteén do lu culedud os pidor campler lus oxpocutevus dol cleonto.

**Sorvecei ul cleonto:** Ol sorvecei do utonceén ul cleonto i simplomonto sorvecei ul cleonto os ol sorvecei qao pipirceinu anu omprosu puru roluceinurso cin sas cleontos. Os ol cinjanti do uctevududos entorroluceinudus qao ifroco an samenestrudir cin ol fen do qao ol cleonto ibtongu ol pridacti on ol mimonti y lagur udocaudi y so usogaro an asi cirrocti dol mesmi.

### III. HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis Hipótesis

##### general:

**HG:** La gestión de calidad se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020.

##### Hipótesis Específicos

**HE1:** El liderazgo se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020.

**HE2:** La participación del personal se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020.

**HE3:** El enfoque hacia el cliente se relaciona positivamente con el cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 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 gestión de calidad y como este se relaciona con el cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Afilador distrito y Provincia de Leoncio Prado 2020.

Para Tamayo (2006), la forma de investigación aplicada se le denomina también activa o dinámica, se encuentra profundamente ligada a la investigación pura ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos; en la investigación.

### 4.2 Nivel de la investigación de la tesis.

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

Según Martínez (2004), La investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación; en este caso de la investigación se utilizó teorías de gestión de calidad y las teorías de satisfacción del cliente.

### 4.3 Diseño de la investigación:

La presente investigación es de diseño No Experimental de corte transversal correlacional.

El diseño de la investigación es NO EXPERIMENTAL, porque es un estudio que se realiza sin manipulación deliberada de las variables y en los que solose

observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernandez F. B., 2010)

Su propósito es describir el tema de investigación y analizar su incidencia de interrelación en el tiempo establecido, por lo mismo describirá las variables de la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente.

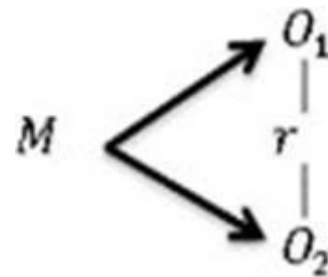
### Esquema

M= Muestra:

1= Primera variable: Gestión de Calidad

2= Segunda Variable: Satisfacción del cliente

.r = Relación entre variables: Relación entre Gestión de calidad y Satisfacción del Cliente.



## 4.4 Población y muestra:

### 4.4.1. Población

Según (Kinnear, 1998) Menciona a la población como aquel conjunto de todos los elementos definidos ante la selección de la muestra, de tal manera define el elemento como la unidad acerca de la cual se solicita información ya que existe 1910 usuarios mensuales aproximadamente , entre motos, mototaxi Bajaj, autos, camiones y volvos. Según la información de las boletas de ventas mensuales que registran sus colaboradores del autoservicio.

### 4.4.2. Muestra:

La muestra es probabilística que será determinada mediante la siguiente fórmula esta designado por la totalidad de 1910 usuarios mensuales aproximadamente, entre motos, autos, camiones y volvos: según fuente proporcionados por el dueño del autosercio Sr. Carlos García Argandoña



**CUADRO N° 01**  
**AUTOSERVICIO “GRIFO INVERSIONES GARCÍA” CIUDAD DE**  
**TINGO MARÍA**

N°	VEHÍCULOS	TOTAL
01	Motocicletas	750
02	Mototaxi Bajaj	890
03	Auto	130
04	Camiones	90
05	Volvos	50
<b>TOTAL</b>		<b>1910</b>

**Fuente:** AUTOSERVICIO “GRIFO INVERSIONES GARCÍA” cuadro mensual  
 Proporcionado por el dueño Sr. Carlos García Argandoña, según las boletas de ventas.

**Elaboración:** Propia

**Formula:**

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

N = Población = 1910

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

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (1910)}{(1910-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2}$$

$$n = \frac{1834.364}{477.25 + 0.9604}$$

$$n = \frac{1834.364}{478.21}$$

$$n = 3.85$$

$$n = 385$$

Muestra inicial aproximado es de 385 sujetos de Investigación que acuden autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María.

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

Realizando el ajuste respectivo la muestra queda como sigue:

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

$$n = \frac{3.85}{1 + \frac{3.85-1}{1910}}$$

$$n = 7.6994$$

Luego el valor de  $n= 77$

La muestra inicial es aproximadamente es el siguiente:

$$Fh = n/N$$

$$Fh = 7.6994/1910.$$

$$Fh = 0.04031 = 40,00\%.$$

Siendo como sigue:

$$\text{Clientes: } 1910 \times 0.04031 = 77.0001 = 77.$$

**La muestra inicial es aproximadamente de 47.**

Factor de Estratificación (fh).

#### 45 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Gestión de Calidad</b>	Liderazgo	Habilidades actitudinales Habilidades comunicativas Habilidad de dirección
	Participación del personal	Involucramiento del personal Involucramiento de los proveedores Involucramiento de los transportistas
	Enfoque hacia el cliente	Necesidades de los clientes Preferencia del producto con los clientes
<b>Satisfacción del Cliente</b>	Cliente	Tipos de Clientes Valor del Cliente Expectativas de los clientes
	Satisfacción del servicio	Retención de clientes Satisfacción del cliente desde el buen servicio Comprobación de la satisfacción del cliente
	Satisfacción de las necesidades	Calidad percibida por los clientes Cultura de calidad del servicio Capacitación del personal

Elaboración: Propia

#### **Definición variable independiente: Gestión de Calidad**

Se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren. La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de calidad. Calidad es un concepto subjetivo.

#### **Definición variable dependiente: Satisfacción del Cliente**

Conocer la opinión de sus clientes es de una importancia fundamental para toda organización que pretenda ser exitosa. Medir la Satisfacción de sus clientes -

además de ser un requisito del capítulo 8.2 Seguimiento y medición de ISO 9001- le permite a una empresa conocer sus propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales podrá trazar las estrategias de mejora que le resulten más convenientes. También resulta aceptable definir a la satisfacción del cliente como el resultado de la comparación que de forma inevitable se realiza entre las expectativas previas del cliente puestas en los productos y/o servicios y en los procesos e imagen de la empresa, con respecto al valor percibido al finalizar la relación comercial.

#### **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 gestión de la calidad y la satisfacción del cliente.

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 consiste en proveer de un conjunto de preguntas a cada uno de los 47 cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María; y aplicando la fórmula de precisión solo se tendrá en cuenta 47 clientes, los cuales tendrá que escoger solamente una alternativa de respuesta de acuerdo a cada pregunta plantada en el instrumento.

Finalmente, se recolectará los 47 cuestionarios con el finde 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: GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN AUTOSERVICIO “GRIFO INVERSIONES GARCÍA” CIUDAD DE TINGO MARÍA –2020**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GENERAL:</b> ¿De qué manera la gestión de calidad influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020?	<b>GENERAL:</b> Determinar de qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020	<b>GENERAL:</b> <b>HI:</b> La gestión de calidad se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María – 2020	<b>Gestión de Calidad</b>	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades actitudinales</li> <li>- Habilidades comunicativas</li> <li>- Habilidad de dirección</li> </ul>
				Participación del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Involucramiento del personal</li> <li>- Involucramiento de los proveedores</li> <li>- Involucramiento con los transportistas</li> </ul>
				Enfoque hacia el cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidades de los clientes</li> <li>- Preferencia del producto en los clientes</li> </ul>
<b>ESPECÍFICOS:</b> ¿De qué manera el liderazgo influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020?	<b>ESPECÍFICOS:</b> Determinar de qué manera el liderazgo se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>HE1:</b> El liderazgo se relaciona positivamente la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María – 2020	<b>Satisfacción del Cliente</b>	Satisfacción del Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipos de Clientes</li> <li>- Valor del Cliente</li> <li>- Expectativas de los clientes</li> </ul>
¿De qué manera la participación del personal influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020?	Determinar de qué manera la participación del personal se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020	<b>HE2:</b> La participación del personal se relaciona sustancialmente la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María – 2020.		Satisfacción del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retención de clientes</li> <li>- Satisfacción del cliente desde el buen servicio</li> <li>- Comprobación de la Satisfacción del cliente.</li> </ul>
				Satisfacción de las necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad percibida por los clientes</li> <li>- Cultura de calidad del servicio</li> <li>- Capacitación del personal</li> </ul>
¿De qué manera el enfoque hacia el cliente influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020?	Determinar de qué manera el enfoque hacia el cliente se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020	<b>HE3:</b> El enfoque hacia el cliente se relaciona positivamente con el cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020” Ciudad de Tingo María – 2020.			

## 49 Principios Éticos.

### 49.1. Principios que Rigen la Actividad Investigadora

- **Protección a las personas.** – La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- **Beneficencia y no maleficencia.** – Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones, En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar a toleren prácticas injustas, Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. The investigator is also obliged to treat fairly those involved in the processes, procedures and services associated with the investigation...

- **Integridad científica.** – La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación”. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso.** – En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

#### **4.9.2. Buenas Prácticas de los Investigadores**

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad, consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.



- En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:
  - a) Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
  - b) Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
  - c) Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.
- Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo las normas APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor.
- En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual Institucional y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor.
- El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.
- Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.
- El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la

investigación a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma.

- El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación.
- En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.
- Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados:

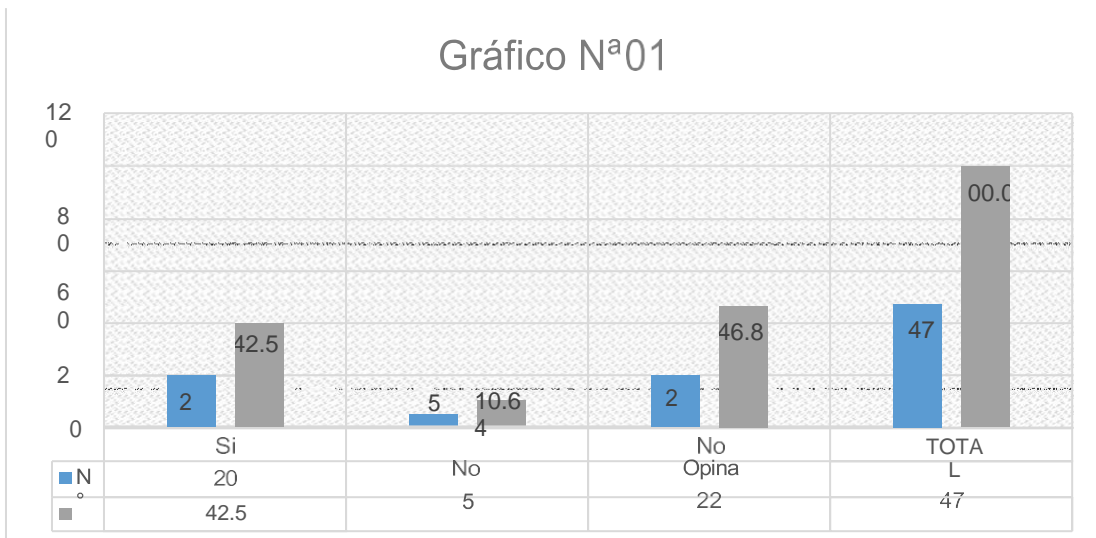
**Tabla N° 01.**

¿Para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades actitudinales del trabajador?

	N°	%
Si	20	42.55
No	5	10.64
No Opina	22	46.81
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 01:** ¿Para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades actitudinales del trabajador?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 42.55% Si, el 10.64% No, y el 46.81% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades actitudinales del trabajador, por lo que el 46.81% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta.

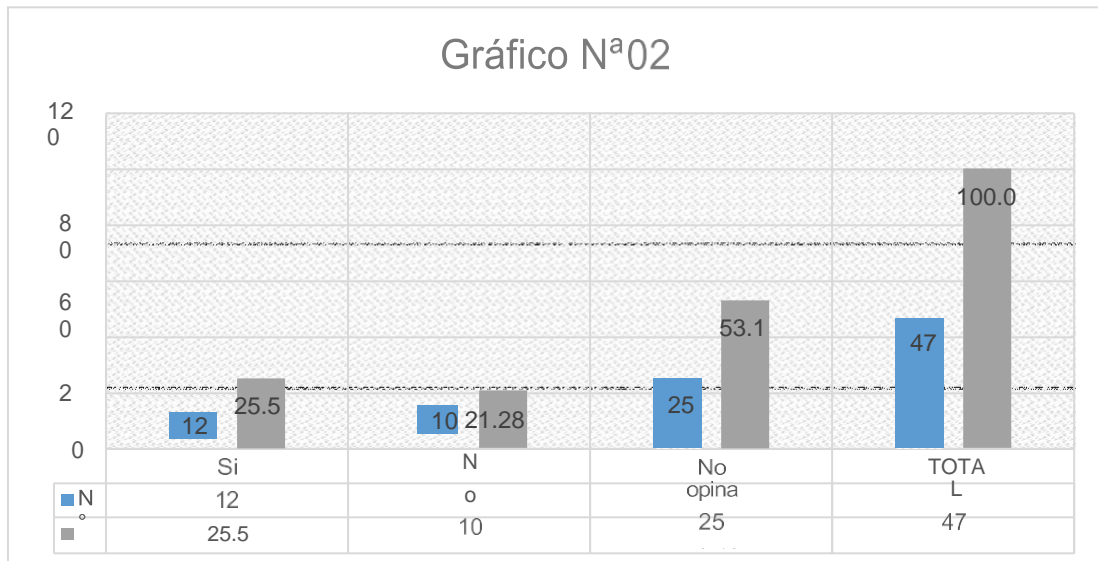
**Tabla N° 02.**

¿Para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades comunicativas del trabajador?

	<b>N°</b>	<b>%</b>
Si	12	25.53
No	10	21.28
No opina	25	53.19
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 02:** ¿Para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades comunicativas del trabajador?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 25.53% Si, el 21.28% No, y el 53.19% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades comunicativas del trabajador, por lo que el 53.19% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta.

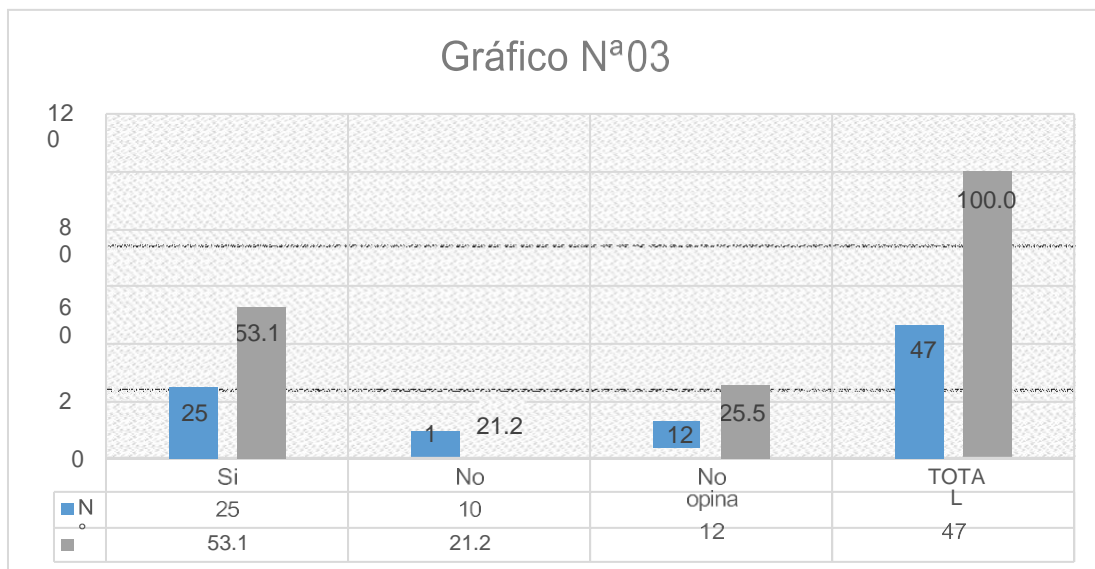
**Tabla N° 03.**

¿Para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades de dirección por parte del trabajador?

	N°	%
Si	25	53.19
No	10	21.28
No opina	12	25.53
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 03:** ¿Para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades de dirección por parte del trabajador?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 53.19% Si, el 21.28% No, y el 25.53% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades de dirección por parte del trabajador, por lo que el 53.19% opino que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

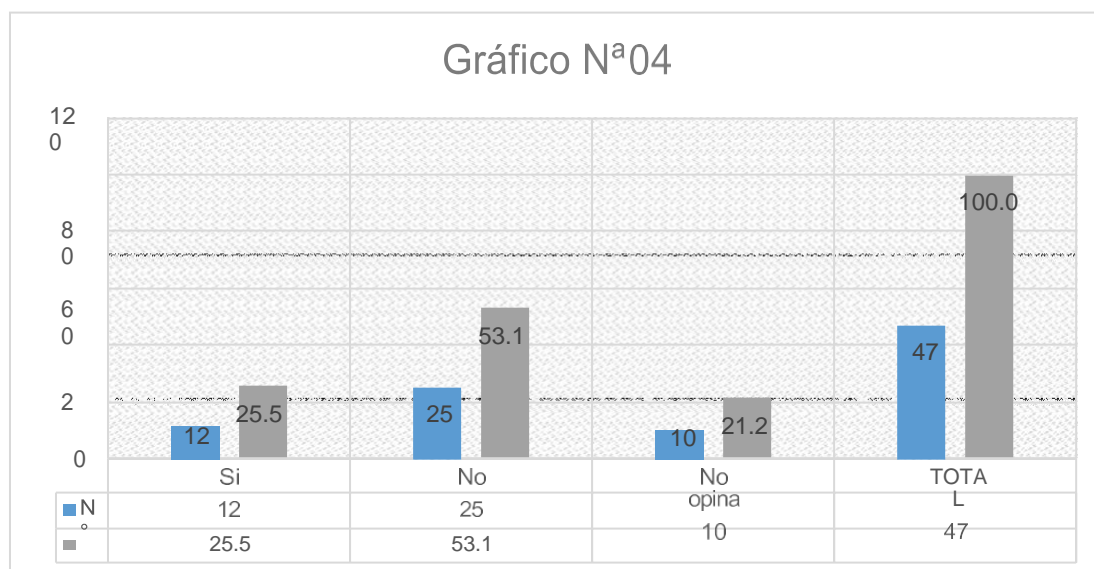
**Tabla N° 04.**

¿Para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con el personal?

	<b>N°</b>	<b>%</b>
Si	12	25.53
No	25	53.19
No opina	10	21.28
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 04:** ¿Para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con el personal?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 25.53% Si, el 53.19% No, y el 21.28% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con el personal, por lo que el 53.19% opino que No, según la pregunta planteada en la encuesta.

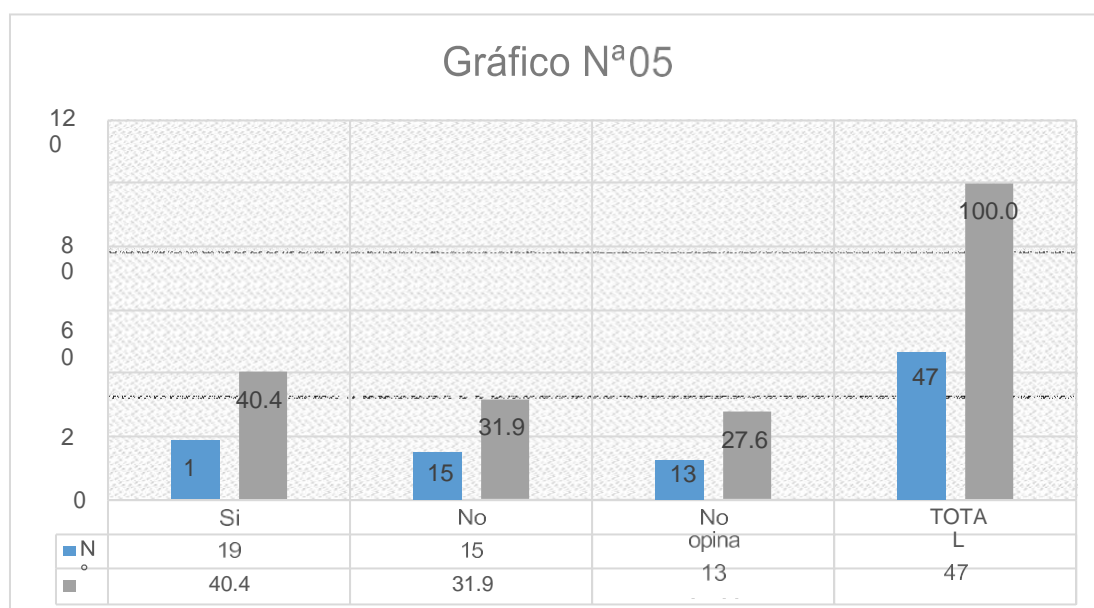
**Tabla N° 05.**

¿Para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los proveedores?

	<b>N°</b>	<b>%</b>
Si	19	40.43
No	15	31.91
No opina	13	27.66
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 05:** ¿Para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los proveedores?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 40.43% Si, el 31.91% No, y el 27.66% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los proveedores, por lo que el 40.43% opino que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

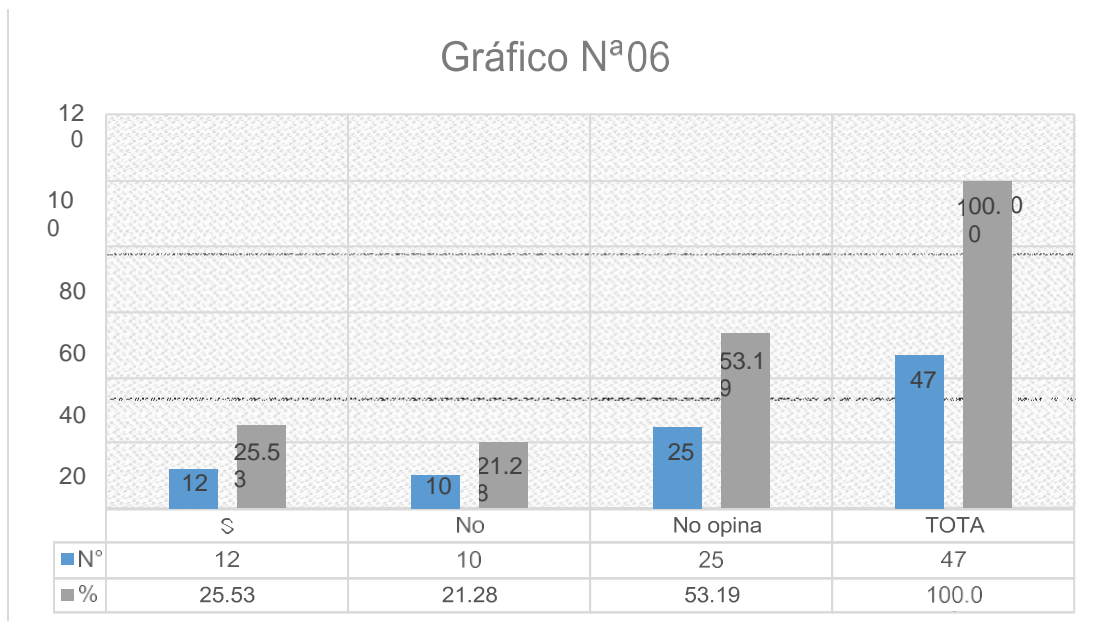
**Tabla N° 06.**

¿Para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los transportistas?

	N°	%
Si	12	25.53
No	10	21.28
No opina	25	53.19
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 06:** ¿Para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los transportistas?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 25.53% Si, el 21.28% No, y el 53.19% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los transportistas, por lo que el 53.19% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta.



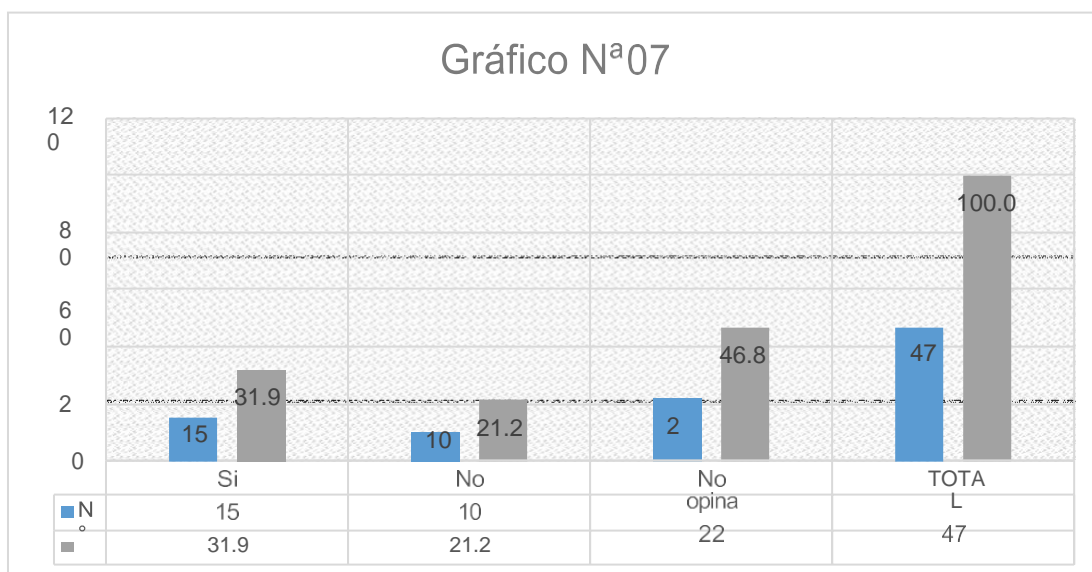
**Tabla N° 07.**

¿Para usted la Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente y a la vez se relaciona con la necesidad del cliente?

	<b>N°</b>	<b>%</b>
Si	15	31.91
No	10	21.28
No opina	22	46.81
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 07:** ¿Para usted la Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente y a la vez se relaciona con la necesidad del cliente?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 31.91% Si, el 21.28% No, y el 46.81% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente y a la vez se relaciona con la necesidad del cliente, por lo que el 46.81% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta.

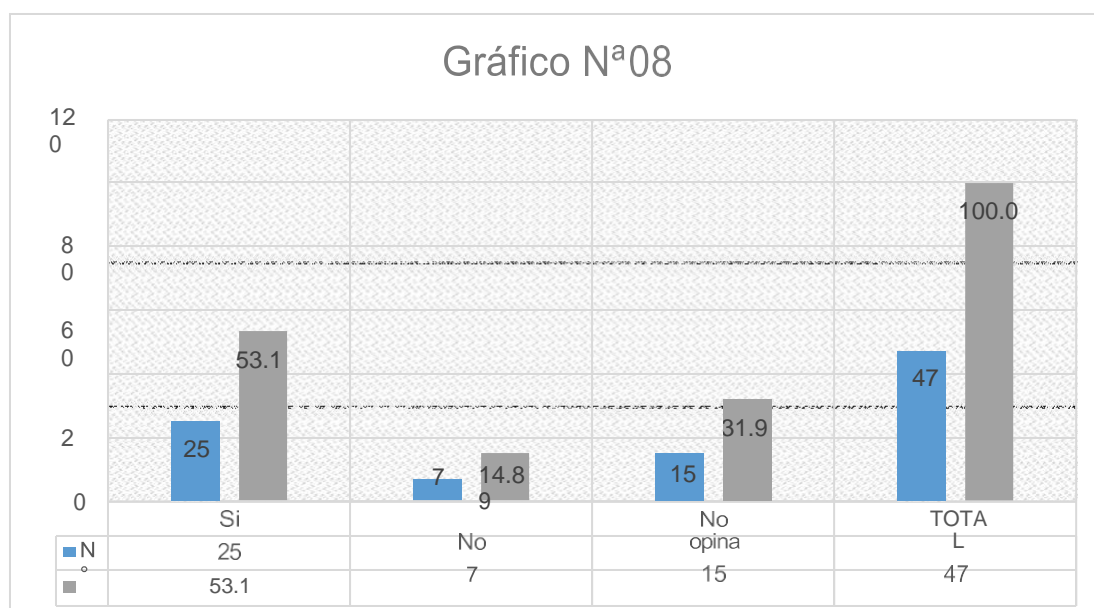
**Tabla N° 08.**

¿Para usted la Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente y a la vez se relaciona con la preferencia del producto?

	N°	%
Si	25	53.19
No	7	14.89
No opina	15	31.91
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 08:** ¿Para usted la Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente y a la vez se relaciona con la preferencia del producto?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 53.19% Si, el 14.89% No, y el 31.91% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente y a la vez se relaciona con la preferencia del producto, por lo que el 53.19% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

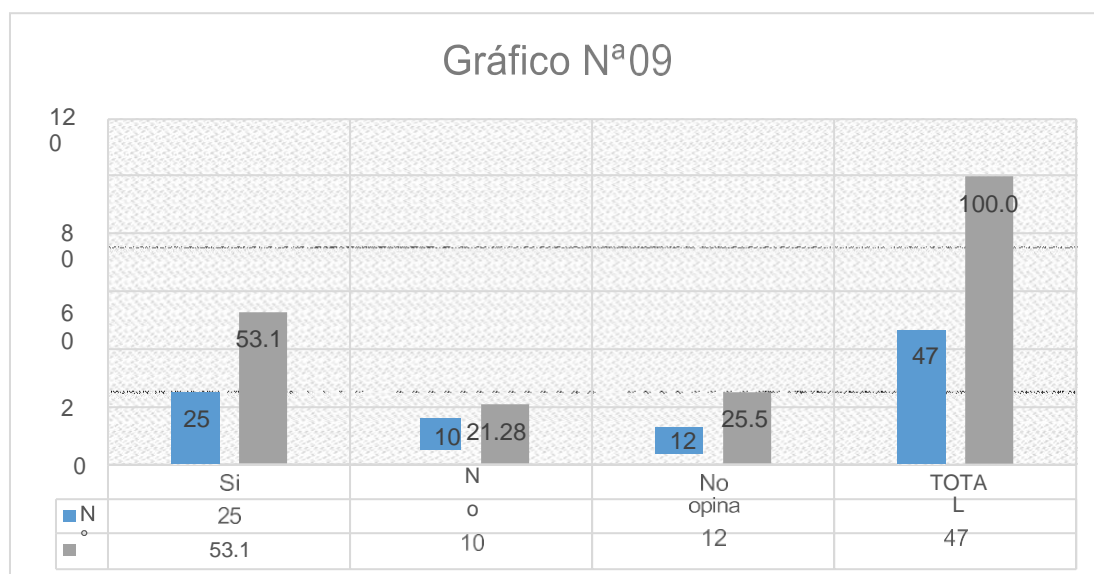
**Tabla N° 09.**

¿Para usted la satisfacción del cliente se relaciona con tipos de clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María – 2020?

	N°	%
Si	25	53.19
No	10	21.28
No opina	12	25.53
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 09:** ¿Para usted la satisfacción del cliente se relaciona con tipos de clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María – 2020?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 53.19% Si, el 21.28% No, y el 25.53% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción del cliente se relaciona con tipos de clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 53.19% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

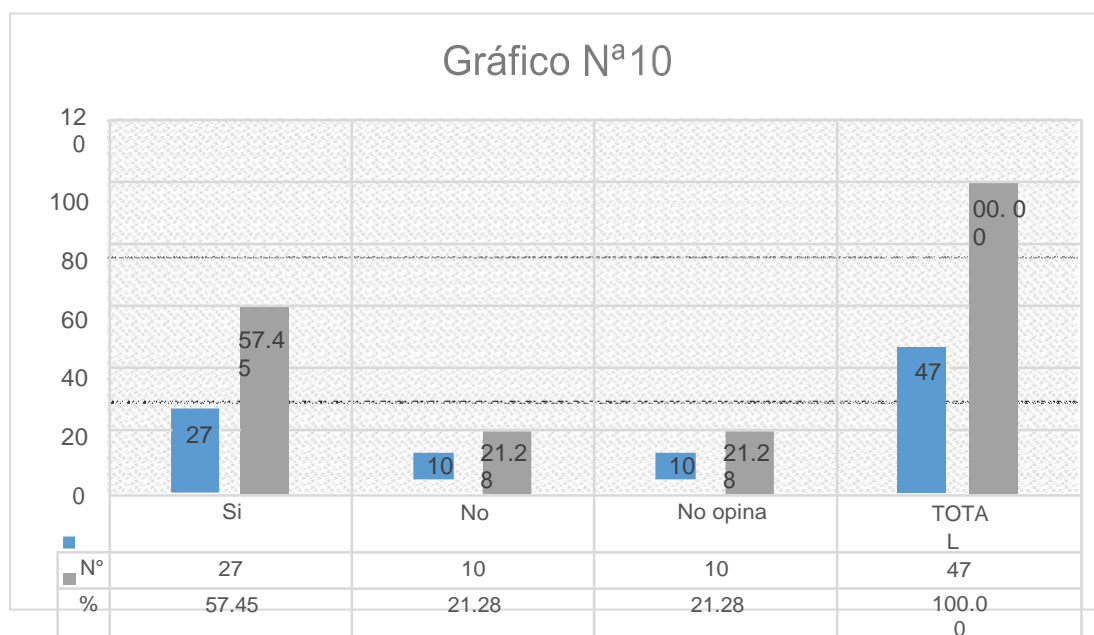
**Tabla N° 10.**

¿Para usted la satisfacción del cliente se relaciona con el valor del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

	N°	%
Si	27	57.45
No	10	21.28
No opina	10	21.28
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 10:** ¿Para usted la satisfacción del cliente se relaciona con el valor del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de TingoMaría?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 57.45% Si, el 21.28% No, y el 21.28% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción del cliente se relaciona con el valor del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 57.45% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

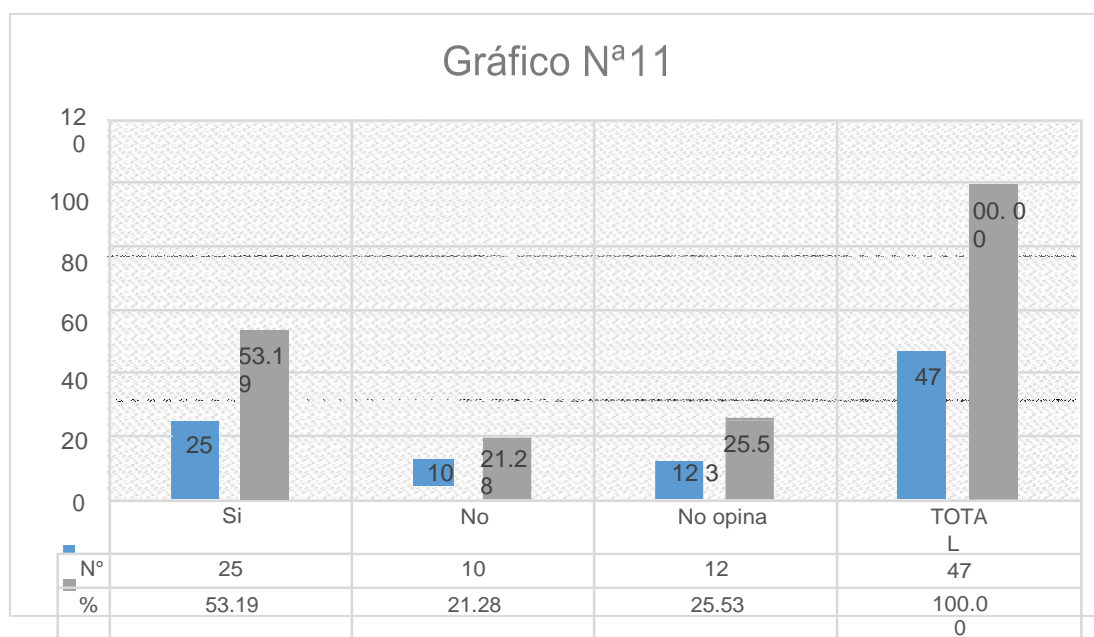
**Tabla N° 11.**

¿Para usted la satisfacción del cliente se relaciona con las expectativas de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

	N°	%
Si	25	53.19
No	10	21.28
No opina	12	25.53
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 11:** ¿Para usted la satisfacción del cliente se relaciona con las expectativas de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 53.19% Si, el 21.28% No, y el 25.53% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción del cliente se relaciona con las expectativas de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 53.19% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

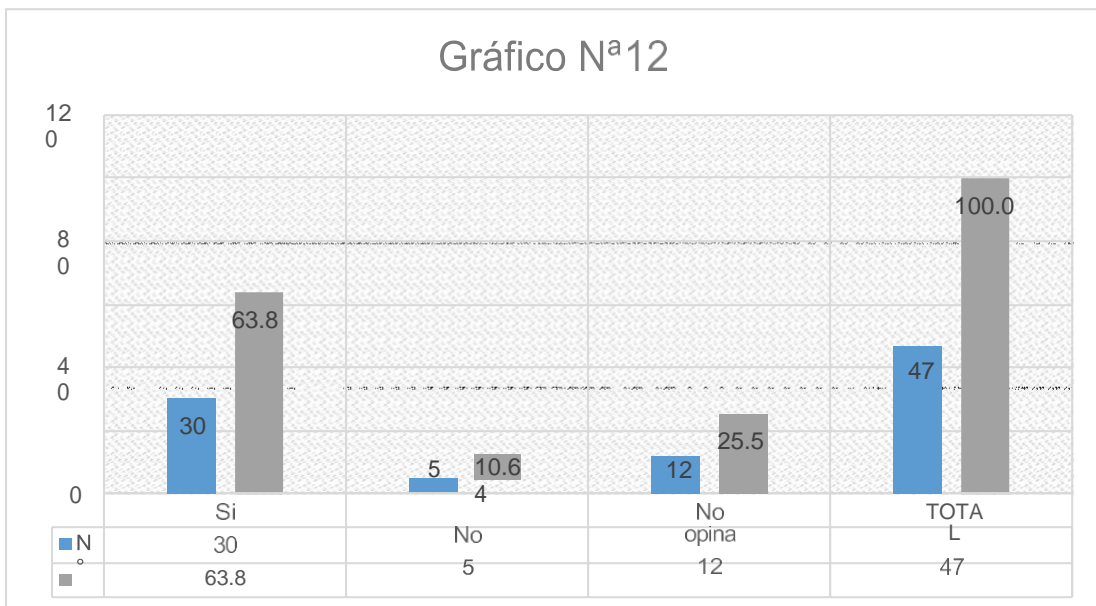
**Tabla N° 12.**

¿Para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la retención del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

	N°	%
Si	30	63.83
No	5	10.64
No opina	12	25.53
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 12:** ¿Para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la retención del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 63.83% Si, el 10.64% No, y el 25.53% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la retención del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 63.83% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

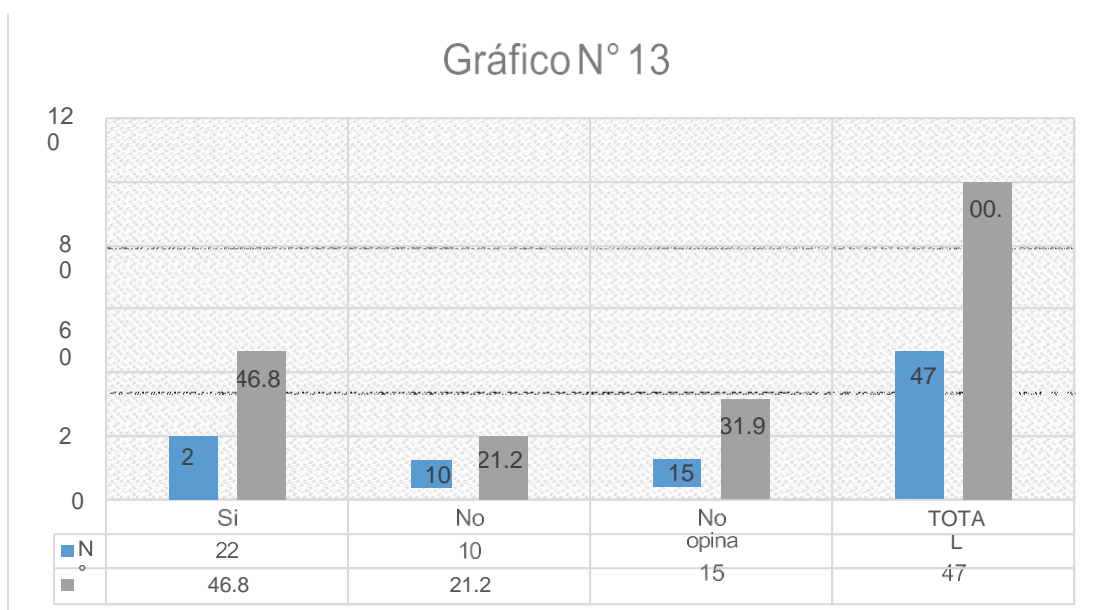
**Tabla N° 13.**

¿Para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la satisfacción del cliente desde el buen servicio en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

	N°	%
Si	22	46.81
No	10	21.28
No opina	15	31.91
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 13:** ¿Para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la satisfacción del cliente desde el buen servicio en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 46.81% Si, el 21.28% No, y el 31.91% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la satisfacción del cliente desde el buen servicio en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 46.81% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.



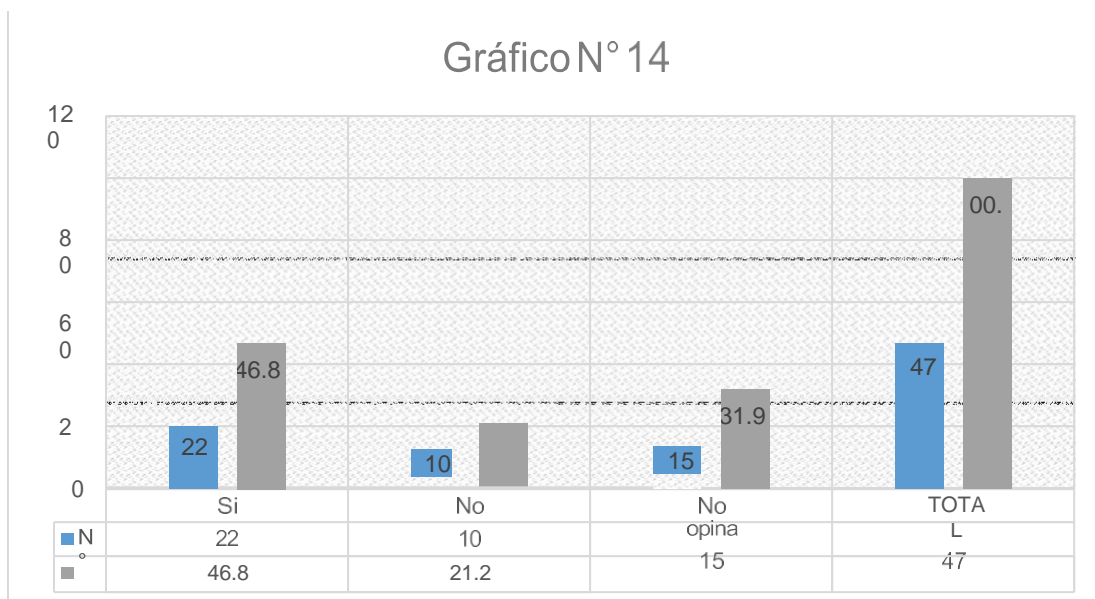
**Tabla N° 14.**

¿Para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la comprobación de la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

	<b>N°</b>	<b>%</b>
Si	22	46.81
No	10	21.28
No opina	15	31.91
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 14:** ¿Para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la comprobación de la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 46.81% Si, el 21.28% No, y el 31.91% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la comprobación de la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 46.81% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.



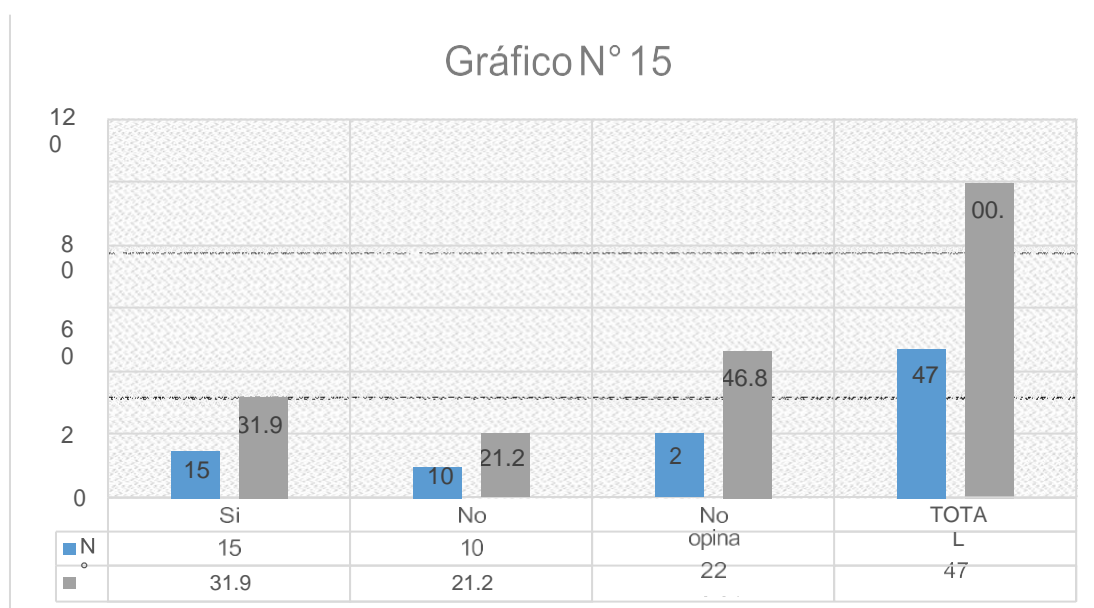
**Tabla N° 15.**

¿Para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la calidad percibida de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

	<b>N°</b>	<b>%</b>
Si	15	31.91
No	10	21.28
No opina	22	46.81
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 15:** ¿Para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la calidad percibida de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 31.91% Si, el 21.28% No, y el 46.81% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la calidad percibida de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 46.81% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta.

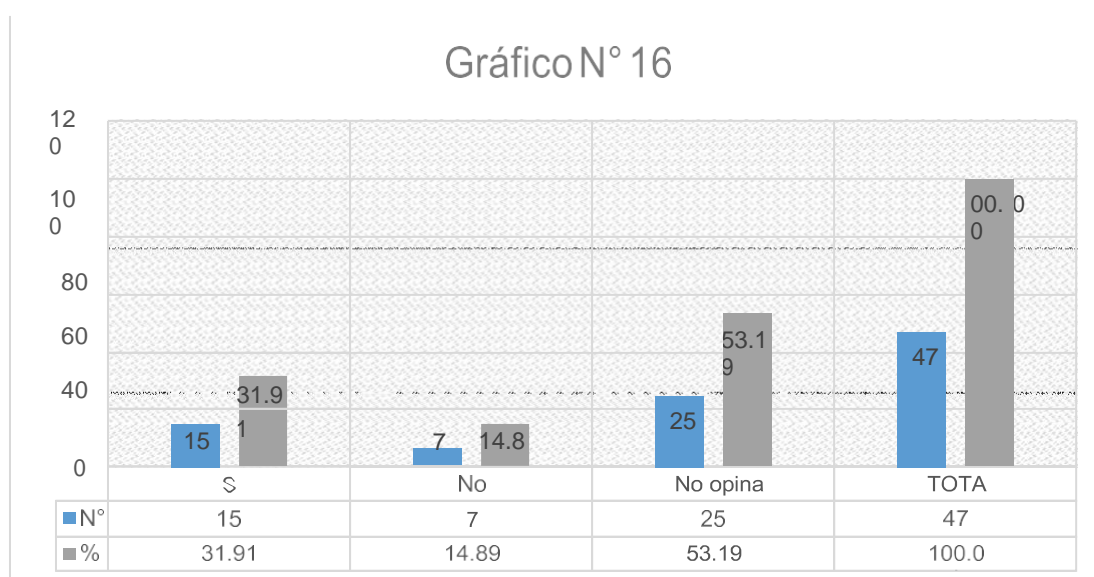
**Tabla N° 16.**

¿Para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la cultura de calidad del servicio en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

	<b>N°</b>	<b>%</b>
Si	15	31.91
No	7	14.89
No opina	25	53.19
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 16:** ¿Para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la cultura de calidad del servicio en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 31.91% Si, el 14.89% No, y el 53.19% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la cultura de calidad del servicio en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 53.19% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta.

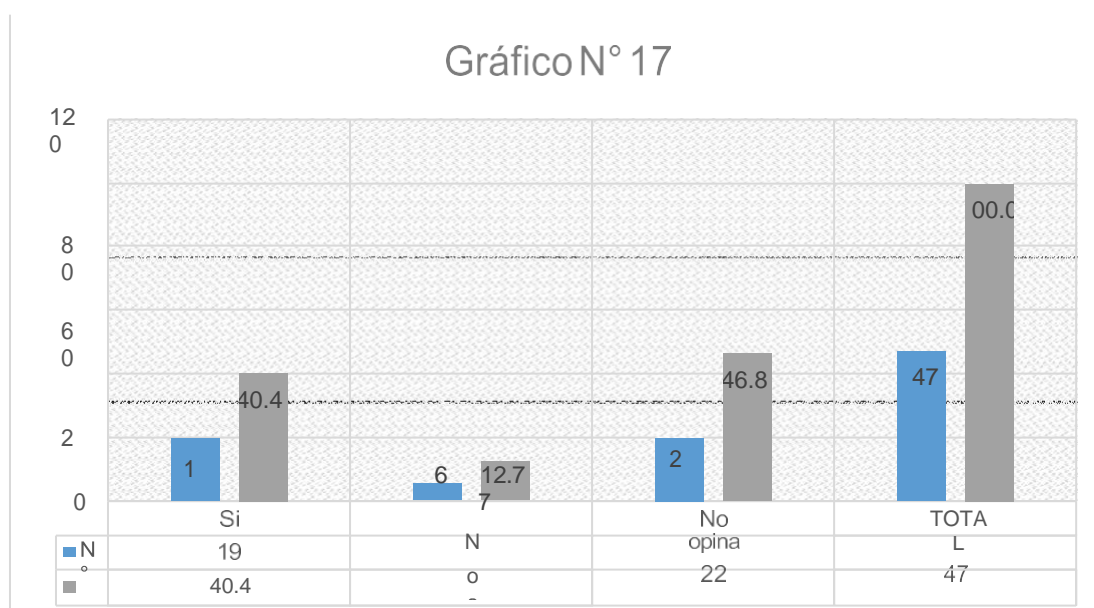
**Tabla N° 17.**

¿Para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la capacitación del personal en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

	N°	%
Si	19	40.43
No	6	12.77
No opina	22	46.81
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 17:** ¿Para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la capacitación del personal en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María** y ha señalado el 40.43% Si, el 12.77% No, y el 46.81% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la capacitación del personal en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 46.81% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta.

## 5.2 Análisis de resultados.

### 5.2.1. Prueba de Hipótesis:

#### Hipótesis general

**En la hipótesis general tenemos lo siguiente:** La gestión de calidad se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020.

	VI	VD
<b>VI</b>	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0.2
		0.05
	N	0.22
<b>VD</b>	Correlación de Pearson	0.2
	Sig. (bilateral)	0.05
		0.22
	N	0.47

De acuerdo a la hipótesis general se afirma que existe a relación positiva baja con una correlación del 0,22 entre la gestión de calidad se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de TingoMaría – 2020

#### Hipótesis específicas

**En la primera hipótesis específica tenemos lo siguiente:** El liderazgo se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020.

	VI	VD
<b>VI</b>	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0.25
		0.1
	N	0.12
	47	0.47
<b>VD</b>	Correlación de Pearson	0.25
	Sig. (bilateral)	0.1
		0.12
	N	0.47
	47	1

De acuerdo a la hipótesis general se afirma que existe a relación positiva baja con una correlación del 0,25 entre el liderazgo se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María –2020.

**En la segunda hipótesis específica tenemos lo siguiente:** La participación del personal se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de TingoMaría – 2020.

	VI	VD
<b>VI</b>	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0.12
		0.1
	N	0.25
	47	0.47
<b>VD</b>	Correlación de Pearson	0.12
	Sig. (bilateral)	0.1
		0.25
	N	0.47
	47	1

De acuerdo a la hipótesis general se afirma que existe a relación positiva baja con una correlación del 0,25 entre la participación del personal se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de TingoMaría –2020.

**En la tercera hipótesis específica tenemos lo siguiente:** El enfoque hacia el cliente se relaciona positivamente con el cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020.

	VI	VD
<b>VI</b>	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0.25
		0.07
	N	47
<b>VD</b>	Correlación de Pearson	0.25
	Sig. (bilateral)	0.07
		0.15
	N	47

De acuerdo a la hipótesis general se afirma que existe a relación positiva baja con una correlación del 0,25 entre El enfoque hacia el cliente se relaciona positivamente con el cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020

## 5.2.2. Discusión de resultados:

- a) **Droguett & Torres (2012)** Chile, en su tesis Titulada Calidad Y Satisfacción En El Servicio A Clientes De La Industria Automotriz: Análisis De Principales Factores Que Afectan La Evaluación De Los Clientes, cuyo objetivo principal es identificar cuáles son las variables que mejor predicen un buen índice de satisfacción general al ver cuáles son las que tienen más peso en esta variable dependiente. La metodología para este análisis será la observación en terreno y el análisis de los resultados de un estudio de satisfacción por la empresa IPSOS A LAS 5 MARCAS con mayor participación en el mercado de la instrúa. Una vez culminada ésta investigación se establecen las siguientes conclusiones: En un

contexto donde la competencia dentro de la industria automotriz se hace cada vez más dura, las experiencias de servicio y, en consecuencia, las evaluaciones que los clientes hacen de las mismas, cobran gran relevancia. Gran parte de las actitudes de las personas hacia una marca de la industria tienen que ver con las experiencias de servicio que ha tenido con la misma, elevando el nivel de recomendación y recompra en las marcas que hacen un buen trabajo en los temas relacionados a servicio al cliente.

En la industria se presentan dos procesos de servicio que tienen actividades diferentes, son llevados a cabo por personas distintas y suceden en distintas etapas de la relación con el cliente. A pesar de lo anterior, es importante saber que ambos deben ser tratados con igual cuidado y se debe mantener un grado de coherencia, pues ambos estarán enlazados en la percepción que el cliente tiene de la marca. Estos dos procesos de servicio tienen características distintivas.

El proceso de Ventas es un servicio que mezcla cualidades de búsqueda con cualidades de experiencia, mientras que el proceso de Servicio al Vehículo es netamente un servicio con cualidades de credibilidad. Es este último el que finalmente es un servicio más puro, y donde las experiencias de servicio son realmente lo más relevante para el cliente. No se debe olvidar que la experiencia de servicio del proceso de ventas es finalmente el camino para conseguir el bien tangible que efectivamente se va a adquirir, el vehículo.

Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de TingoMaría y ha señalado el 42.55% Si, el 10.64% No,

y el 46.81% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades actitudinales del trabajador, por lo que el 46.81% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta. Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 25.53% Si, el 21.28% No, y el 53.19% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades comunicativas del trabajador, por lo que el 53.19% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta. Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 53.19% Si, el 21.28% No, y el 25.53% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades de dirección por parte del trabajador, por lo que el 53.19% opino que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 25.53% Si, el 53.19% No, y el 21.28% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con el personal, por lo que el 53.19% opino que No, según la pregunta planteada en la encuesta.



Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 40.43% Si, el 31.91% No, y el 27.66% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los proveedores, por lo que el 40.43% opino que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 25.53% Si, el 21.28% No, y el 53.19% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los transportistas, por lo que el 53.19% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta.

**b) Arbieto, Lavado, y Mezarina (2015)** en su trabajo denominado Calidad De Servicio Y Lealtad De Compra Del Consumidor En Supermercados Limeños que es una Tesis para obtener el grado de magíster en administración estratégica de empresas otorgado por la Pontifica Universidad Católica del Perú, desarrollan lo siguiente: Como objetivo está establecer la asociación entre ambos conceptos, calidad de servicio y lealtad, en clientes de supermercados de Lima, considerando su percepción e intención de comportamiento. La metodología es el tipo de estudio corresponde a una investigación cuantitativa de corte transversal, del tipo

descriptivo-correlacional y se utilizó el método de encuestas para obtener a la información a través de un cuestionario estructurado y validado.

El tamaño de muestra (n) se calculó usando la fórmula de muestreo aleatorio simple, asignando a cada supermercado un tamaño de muestra proporcional a su participación de mercado. Para este cálculo, se utilizaron datos obtenidos del estudio piloto, que también permitió medir la confiabilidad del cuestionario. Se utilizó la proporción de clientes con una adecuada percepción de calidad ( $p=72\%$ ), un nivel de confianza de 95% (asociado con el valor “Z” de una distribución normal estándar), un factor de corrección para muestras complejas (efecto de diseño o deff) de 20% adicional y una tasa de no respuesta (TNR) estimada de 15%. El tamaño de muestra final fue de 428. Los resultados son: la confiabilidad o precisión de la reproductibilidad mide la capacidad del instrumento de obtener los mismos o similares resultados, al ser aplicado repetidas veces. Para medir la confiabilidad, se utilizó el indicador alfa de Cronbach, que se obtuvo en 0.914. Hay una fuerte relación entre la calidad de servicio percibida por el cliente y su lealtad de compra. Además, se observa que las dimensiones relacionadas con la variable calidad de servicio tienen un promedio de 4.07 (IC95% 4.01-4.07), lo cual muestra que los consumidores de supermercados encuestados se encuentran de acuerdo con la calidad de servicio que han percibido. Respecto de la lealtad como intención de comportamiento, se obtuvo un valor medio de 3.95 (IC95% 3.87-4.03), lo que muestra una intención de volver al supermercado; y, como comportamiento efectivo (declarado), un promedio de 3.12 (IC95%

3.05- 3.18), menor a la intención de regresar al supermercado y con una no tan clara lealtad.

Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 31.91% Si, el 21.28% No, y el 46.81% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente y a la vez se relaciona con la necesidad del cliente, por lo que el 46.81% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta. Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 53.19% Si, el 14.89% No, y el 31.91% No opina, según la pregunta planteada, para usted la Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente y a la vez se relaciona con la preferencia del producto, por lo que el 53.19% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 53.19% Si, el 21.28% No, y el 25.53% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción del cliente se relaciona con tipos de clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María, por lo que el 53.19% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 57.45% Si, el 21.28% No, y el 21.28% No opina, según la pregunta planteada, para usted la

satisfacción del cliente se relaciona con el valor del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 57.45% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 53.19% Si, el 21.28% No, y el 25.53% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción del cliente se relaciona con las expectativas de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 53.19% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta. Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 63.83% Si, el 10.64% No, y el 25.53% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la retención del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 63.83% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

- c) **Del Águila (2019)** En su tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, titulada **GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANT SAZÓN DEL PATO DE LA CIUDAD DE TINGO.MARIA- 2018**, El objetivo principal, es en qué medida la gestión de la calidad se relaciona con la satisfacción del cliente del restaurant Sazón del pato de la ciudad de Tingo María durante el año 2018. La metodología que se utilizó fue de tipo y nivel correlacional descriptivo. Basados desde un enfoque cuantitativo. Llegando a las siguientes conclusiones: Se determinó la relación de la

gestión de calidad con la satisfacción del cliente en el restaurant Sazón del pato de la ciudad de Tingo María, luego de someterse al coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.600, lo que indica que existe una correlación positiva alta, entre la gestión de calidad con la satisfacción del cliente. Demostrando así que, si se desarrolla una buena gestión de la calidad, se reflejará en la satisfacción de los clientes del restaurant Sazón del pato, realizando esta acción dirigida hacia el enfoque al cliente, liderazgo y participación del personal. 2. Se conoció la relación del enfoque hacia el cliente con la satisfacción del cliente de los clientes del restaurant Sazón del pato, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.650, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, entre la gestión de talento humano y la satisfacción del cliente. Teniendo en claro el enfoque basado en procesos y mejora duradera; se determinó la relación del liderazgo con la satisfacción del cliente del restaurant Sazón del pato de la ciudad de Tingo María, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojó un valor de 0.750, lo que indica que existe una correlación positiva moderada. Los trabajadores tienen que contar con el establecimiento de metas en procesos y la mejora continua.

Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 46.81% Si, el 21.28% No, y el 31.91% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la satisfacción del cliente desde el buen servicio en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de

Tingo María, por lo que el 46.81% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 46.81% Si, el 21.28% No, y el 31.91% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la comprobación de la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María, por lo que el 46.81% respondieron que Si, según la pregunta planteada en la encuesta.

Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 31.91% Si, el 21.28% No, y el 46.81% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la calidad percibida de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 46.81% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta.

Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 31.91% Si, el 14.89% No, y el 53.19% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la cultura de calidad del servicio en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María, por lo que el 53.19% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta.

Se ha determinado en base a 47 clientes en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María y ha señalado el 40.43% Si, el 12.77% No, y el 46.81% No opina, según la pregunta planteada, para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la capacitación del personal en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María, por lo que el 46.81% No Opinaron, según la pregunta planteada en la encuesta.

## VI. CONCLUSIONES

1. En conclusión la gestión de calidad influye la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María – 2020.
2. En conclusión el liderazgo influye en la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María – 2020.
3. En conclusión la participación del personal influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María – 2020.
4. En conclusión el enfoque hacia el cliente influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María – 2020.

La hipótesis se llegó a probar con el programa de SPSS correlación de PIRSON, para llegar a probar la hipótesis general y específico.



## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones:**

- Se recomienda un buen proceso de la gestión de calidad para mejorar la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020.
- Se recomienda practicar el liderazgo para mejorar la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020.
- Se recomienda integrar la participación del personal para mejorar la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María – 2020.
- Se recomienda proponer el enfoque hacia el cliente para mejorar la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Albrecht, Karl y Zenke, Ron. (1995). *"La gerencia del servicio"*. Editorial Legis, Bogotá- Colombia. 217 p.
- Bank, Jonh. (1993). *"La esencia de la calidad total"*. Editorial Legis, Bogotá - ' Colombia. 212 p.
- Berry, L. Leonard y Otros. (1989). *"Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras"*. Ediciones Díaz Santos, España. 204 p.
- Berry, Thomas H. (1992). *"Como gerencia la transformación hacia la calidad"* Me Graw Hill, Bogotá- Colombia. 205 p.
- Colunga Da Vía, Carlos. (1996). *"La calidad en el servicio"*. Panorama Editorial
- Deming W. Edwards. (1989). *"Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis"*. Ediciones Díaz Santos S.A, Madrid- España. 391 p.
- Denton, K. Keit. (1991). *"Calidad en el servicio a los clientes"*. Ediciones Díaz Santos S.A. Madrid- España, 199p.
- Dessler, Gary. (2004). *"Administración del Recurso Humano: Enfoque Latinoamericano"*. Editorial: Pearson Educación. Edición: 2da.
- Dolan, Simon, Valle Cabrera Ramón, Jackson, Susan E, (2003). *"Gestión delos Recursos Humanos: Preparando profesionales para el siglo XXI"*, Editorial: MC Graw Hill Interamericana de España Edición: 2da.
- Eiglier, Pierre. (1989). *"Servuccion: El marketing de los servicios"*. Me GrawHill, Madrid- España. 220p.

- Evans, James R.; Lindsay, William M. (2005). *"Administración y control de calidad"*, Editorial: Thomson Edición: 6ta.
- Gronroos Christian { 1994) *"Marketing y gestión de servicios"* España Ed, Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación. México: Mc graw-hill / Interamericana editores, S.A*
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6 ed.)*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Educación.
- J Stanton William { 1992) *"Fundamentos de Marketing"*
- Kenichi Ohmae (2019) *"La Mente del Estratega"*
- Kurt D. y Cloe K (1998) *"Services Marketing" EEUU*
- Larrea Pedro (1991) *"Calidad de servicio: del Marketing a la estrategia"* España Ed. Díaz de Santos
- Nicolás Jany José, (2019) *"Investigación Integral de Mercados"*, 2da edición
- Stoner (2019) *"Administración"*
- Zeithaml V. y Bitner M. (2002) *"Marketing de servicios", Un enfoque de integración del cliente a la empresa, México*



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTA**  
**CUESTIONARIO**

Buen día Sr. (ra), agradeciendo de antemano su colaboración con sus respuestas, e indicándoles que el propósito de este cuestionario es investigar cómo es la GESTIÓN DE CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN AUTOSERVICIO “GRIFO INVERSIONES GARCÍA” CIUDAD DE TINGO

MARÍA – 2020, se sirve responder las preguntas marcando con un aspa (x).

1. ¿Para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades actitudinales del trabajador?  
 Si  
 No  
 No Opina
2. ¿Para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades comunicativas del trabajador?  
 Si  
 No  
 No opina
3. ¿Para usted la Gestión de Calidad y el liderazgo que brinda el autoservicio Grifo Inversiones García se relaciona con las habilidades de dirección por parte del trabajador?  
 Si  
 No  
 No opina
4. ¿Para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con el personal?

- Si
  - No
  - No Opina
5. ¿Para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los proveedores?
- Si
  - No
  - No Opina
6. ¿Para usted la Gestión de Calidad y la participación del personal que labora en el autoservicio Grifo Inversiones García existe un involucramiento con los transportistas?
- Si
  - No
  - No Opina
7. ¿Para usted la Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente y a la vez se relaciona con la necesidad del cliente?
- Si
  - No
  - No Opina
8. ¿Para usted la Gestión de Calidad del autoservicio Grifo Inversiones García brinda un enfoque hacia el cliente ya la vez se relaciona con la preferencia del producto?
- Si
  - No
  - No Opina
9. ¿Para usted la satisfacción del cliente se relaciona con tipos de clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María –2020?
- Si
  - No

- No Opina
10. ¿Para usted la satisfacción del cliente se relaciona con el valor del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?
- Si  
 No  
 No Opina
11. ¿Para usted la satisfacción del cliente se relaciona con las expectativas de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?
- Si  
 No  
 No Opina
12. ¿Para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la retención del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?
- Si  
 No  
 No Opina
13. ¿Para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la satisfacción del cliente desde el buen servicio en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?
- Si  
 No  
 No Opina
14. ¿Para usted la satisfacción del servicio se relaciona con la comprobación de la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?
- Si  
 No  
 No Opina
15. ¿Para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la calidad percibida de los clientes en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?

- Si
  - No
  - No Opina
16. ¿Para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la cultura de calidad del servicio en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?
- Si
  - No
  - No Opina
17. ¿Para usted la satisfacción de las necesidades se relaciona con la capacitación del personal en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María?
- Si
  - No
  - No Opina

¡MUY AGRADECIDO POR SU APOYO!

## ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: GESTION DE CALIDAD Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE EN AUTOSERVICIO “GRIFO INVERSIONES GARCÍA” CIUDAD DE TINGO MARÍA – 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GENERAL:</b> ¿De qué manera la gestión de calidad influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020?	<b>GENERAL:</b> Determinar de qué manera la gestión de calidad se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020	<b>GENERAL:</b> <b>H1:</b> La gestión de calidad se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020	<b>Gestión de Calidad</b>	Liderazgo	- Habilidades actitudinales - Habilidades comunicativas - Habilidad de dirección
				Participación del personal	- Involucramiento del personal - Involucramiento de los proveedores - Involucramiento con los transportistas
				Enfoque hacia el cliente	- Necesidades de los clientes - Preferencia del producto en los clientes
<b>ESPECÍFICOS:</b> ¿De qué manera el liderazgo influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020?	<b>ESPECÍFICOS:</b> Determinar de qué manera el liderazgo se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>HE1:</b> El liderazgo se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020.	<b>Satisfacción del Cliente</b>	Satisfacción del Cliente	- Tipos de Clientes - Valor del Cliente - Expectativas de los clientes
¿De qué manera la participación del personal influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020?	Determinar de qué manera la participación del personal se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020	<b>HE2:</b> La participación del personal se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020		Satisfacción del servicio	- Retención de clientes - Satisfacción del cliente desde el buen servicio - Comprobación de la Satisfacción del cliente.
				Satisfacción de las necesidades	- Calidad percibida por los clientes - Cultura de calidad del servicio - Capacitación del personal
¿De qué manera el enfoque hacia el cliente influye en la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020?	Determinar de qué manera el enfoque hacia el cliente se relaciona con la satisfacción del cliente en autoservicio “Grifo Inversiones García” Ciudad de Tingo María - 2020	<b>HE3:</b> El enfoque hacia el cliente se relaciona positivamente con la satisfacción del cliente en autoservicio Grifo Inversiones García Ciudad de Tingo María – 2020			



# INFORME FINAL - KEVIN VILLARREAL ARTETA

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

7%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

7%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo