



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN ATENCIÓN
AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIO, RUBRO VIGILANCIA DEL DISTRITO
DE COISHCO Y DE NUEVO CHIMBOTE, AÑO 2018

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

AUTORA

HUAYANAY MIRANDA, HANYRA FIORELA
ORCID: 0000-0001-8278-7203

ASESORA

Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERU

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Huayanay Miranda Hanyra Fiorela

ORCID: 0000-0001-8278-7203

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

ASESORA:

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID ID: 0000-0001-9618-6177

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

JURADO

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Mgtr. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5774-9374

Presidente

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-4371

Miembro

Mtro. Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia.

ORCID ID: 0000-0001-9618-6177

Asesora

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a la Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia asesor de la Investigación por el apoyo Técnico y Científico; por la paciencia tan grande que tuvo con cada uno de nosotros por la, confianza y dedicación. Siempre estuvo pendiente para establecer diálogo y brindarme apoyo, incluso fuera del tiempo dedicado a su tutoría.

Es indispensable reconocer la labor de todos los profesores, que me apoyaron y orientaron en las labores referentes a lograr cada día los deseos de saber y el fortalecimiento en el campo de la administración. Así mismo a mi familia quienes siempre estuvieron ahí brindándome su apoyo incondicional

DEDICATORIA

Antes que nada dar gracias a dios
Ya que él es quien permite que siga
adelante para cumplir mis objetivos.
También dedico este trabajo a todos
los profesores de la universidad de
la facultad de administración Quienes
de una u otra maneras estuvieron
Siempre brindándonos su apoyo.

Dedico también este trabajo a mis Dos hijos
quienes son mi fuerza y mi razón para seguir
adelante, a mi madre por su constante apoyo
y a toda mi familia que de una u otra manera
me brindaron su apoyo incondicional así
mismo a mis papas quienes desde el cielo
siempre me protegen

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en Atención al cliente en las Mypes del sector servicio, rubro Vigilancia del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018. La investigación fue de diseño no experimental-transversal, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 20 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 70% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, el 100% son de género masculino, el 70% tienen el grado de instrucción universitaria, el 80% son dueños, el 60% tiene de 7 años a más, el 60% tienen de 7 años a más en el rubro, el 85% tienen de 11 a más trabajadores, el 100% tienen como objetivo generar ganancia, el 70% conoce la gestión de calidad y la técnica atención al cliente, el 75% tienen dificultades para implementar la gestión de calidad, el 100% nos dice que gestión de calidad ayuda lograr sus objetivos, el 95% aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda. La investigación concluye que los representantes afirman que conocen el término gestión de calidad y la técnica atención al cliente, pero es aplicado de manera empírica.

Palabras Clave: Atención al cliente, Gestión de calidad, micro y pequeñas empresas

ABSTRACT

The present investigation had as a general objective: To determine the characteristics of quality management under the focus on Customer Service in the Mypes of the service sector, Surveillance item of the district of Coishco and Nuevo Chimbote, year 2018. The research was of design no experimental-transversal, for the collection of the information a sample population of 20 micro and small companies was used, to which a questionnaire of 23 questions was applied, through the technique of the survey obtaining the following results: 70% of the representatives are between 31 and 50 years old, 100% are male, 70% have a university education degree, 80% are owners, 60% are 7 years old or older, 60% are 7 years old more in the field, 85% have 11 or more workers, 100% aim to generate profit, 70% know quality management and customer service technique, 75% have difficulties for To implement quality management, 100% tell us that quality management helps achieve its objectives, 95% apply quality management in the service it provides. The investigation concludes that the representatives affirm that they know the term quality management and customer service technique, but it is applied empirically.

Keywords: Customer service, quality management, micro and small businesses

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor	iii
4. Agradecimiento.....	iv
5. Dedicatoria.....	v
6. resumen y Abstract	vi
7. contenido.....	viii
8. Índice de tablas	ix
9. Índice de figuras.....	x
I. Introducción.....	1
II.Revisión de Literatura	11
III.Hipótesis.....	41
IV. Metodología.....	42
4.1. Diseño de la investigación.....	42
4.2. Población y muestra	42
4.3. Definición y operacionalización de variables	43
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
4.5. Plan de análisis.....	47
4.7. Principios éticos	50
V. Resultado de la Investigación.....	52
5.1 resultados.....	52
5.2. análisis de resultado	57
VI. Conclusiones.....	69
aspectos complementarios.....	70
recomendaciones	70
referencias bibliográficas	71
anexos:	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de coishco y de nuevo chimbote, año 2018.	52
Tabla 2. características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de coishco y de nuevo chimbote, año 2018.	53
Tabla 3. características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del distrito coishco y de nuevo chimbote, año 2018.	54

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad.....	91
Figura 2. Género.....	91
Figura 3. Grado de instrucción.....	92
Figura 4. Cargo que desempeña en la empresa.....	92
Figura 5. Tiempo de desempeño en el cargo.....	93
Figura 6. Permanencia de la empresa en el rubro.....	93
Figura 7. Número de trabajadores.....	94
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa.....	94
Figura 9. Finalidad de creación de la Empresa.....	95
Figura 10. Conocimiento Gestión de Calidad	95
Figura 11. Técnicas modernas de la gestión de calidad.....	96
Figura 12. Impedimento para la implementación de gestión de calidad.....	96
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal conoces.....	97
Figura 14. Contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.....	97
Figura 15. Ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa.....	98
Figura 16. Conocimiento de atención al cliente.....	98
Figura 17. Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes.....	99
Figura 18. Es fundamental para que este regrese al establecimiento.....	99
Figura 19. Herramientas que utiliza para un servicio de calidad.....	100
Figura 20. Principales factores que utiliza para dar calidad al servicio que brinda.....	100
Figura 21. La atención que brinda a los clientes.....	101
Figura 22. Considera usted que se está dando una mala atención.....	101
Figura 23. Resultados al brindar una buena atención al cliente	102

I. INTRODUCCIÓN

Una manera de como crecer económicamente y también generar trabajos es con la creación de las micro y pequeñas empresas, ya que son generadoras de ganancia y trabajo para mucha gente, sin embargo hoy en día hay una gran cantidad de micro y pequeñas empresas que de una u otra manera no cumplen con las exigencias y necesidades del consumidor, y todo esto obstruye para la expansión y el avance de la empresa.

En la actualidad en nuestro país Perú, como se sabe las Micro y pequeñas empresas, cumplen un rol muy importante y trascendental para el desarrollo de este mismo, porque cumple un papel muy importante en cuanto a su desarrollo económico se refiere, tanto así que se diría que es la solución muchos problemas económicos que existe y a los pocos puestos de trabajo que se está dando.

Dentro de las micro y pequeñas empresas existen innumerables problemas que son muy evidentes como la falta de conocimiento o experiencia referente a la planificación de una gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, y esto es una razón por la cual el crecimiento de la empresa no se da de manera rápida.

Las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia, mantienen problemas por la falta de iniciativa concerniente a fomentar la gestión de calidad dentro de las organizaciones y empresa, referente a la atención del cliente deben considerar que eso es sumamente importante porque eso es lo que ayudara a conservar a sus clientes y alejarlos ya dependerá del tipo de atención que se les brinde para lograr un buen o mal desarrollo.

Aclarando también en el aumento de la economía se da debido al avance de la ciencia y la tecnología y la alta calidad de vida que los clientes tienen en la actualidad. Decimos que estos casos se dieron en Perú en los años 90, cuando llegaron podríamos decir los grandes consorcios los cuales fueron desarrollando de una u otra manera distintos rubros y todo eso recayeron en la economía, de la misma manera también satisfacen las necesidades insatisfechas de todos los sectores nacionales. Y ya esto con el pasar del tiempo hasta nuestra actualidad constituyeron alternativas y oportunidades frente al desempleo, bajos recursos y la falta de desarrollo personal, ya que se dan oportunidades de trabajos a los estudiantes y a los que no lo son (Luna, 2017).

Pero tenemos que tener en cuenta que estos problemas no solo se dan a en nuestro país sino también a nivel mundial.

En España las micro y pequeñas empresas conforman un gran porcentaje de la economía, ya que más del 90% de las empresas son Micro y pequeñas empresas, sin embargo, estas empresas en su mayoría empezaron a decaer con la crisis que se destacó en ese país, ya que no fortalecieron la calidad de productos y servicios lo cual es vital para que una empresa se mantenga dentro del mercado. (García, 2015).

En América Latina, las medianas y pequeñas empresas son factores muy importantes y relevantes en cuanto a productividad se refiere ya que esto contribuye mucho al desarrollo para poder generarse empleos, así mismo esto contribuye en el PBI (producto bruto interno), es por esa razón que es muy imprescindible su colaboración. Pero también varias de estas empresas tienen dilemas de permanencia dentro del mercado empresarial y todo eso se genera por una mala gestión de calidad

que se emplea en sus procesos y a la atención al cliente lo cual imposibilita al crecimiento empresarial convirtiéndose en un problema de índole Internacional (Tello, 2014).

Así mismo en Chile el 97% de las pequeñas y medianas empresas presenta percances de gestión y esto sucede porque los representantes y/o dueños de los negocios organizaciones o empresas no le dan la importancia necesaria por tal motivo no se sienten la necesidad de capacitarse mucho menos se dedican el tiempo en planificar y organizar de qué manera o cómo van a planificar sus estrategias lo cual esto ayudara a mejorar paulatinamente el crecimiento de sus empresas, sin embargo los errores siempre están ahí porque se puede ver que siguen cometiéndolo, y los errores más comunes que podemos ver son la incompetencia personal, la falta del análisis estratégico, falta de planificación y la ausencia de controles, entonces vemos que a estas Micro y pequeñas empresas en su totalidad necesitan saber conocer y sobre todo emplear la gestión de calidad dentro de sus organización y/o empresas y así lograr desarrollar de manera eficaz las estrategias lo cual van a permitir el crecimiento empresarial (Luco, 2016).

Estos mismo problemas se vienen generando en Argentina, ya que el 80% de las micro y pequeñas empresas fracasan al poco tiempo de haber sido conformado ya sea a 1 año y medio a los 2 años por no ser rentables, esto se da por un gran problema que es la falta de profesionalismo de compromiso y emprendimiento de sus dueños, administradores y/o representantes, y a consecuencia de todo ello es que no hay una buena gestión de calidad de sus servicios, los dueños lo que deberían de hacer es primero tener un buen liderazgo ya de esa manera se podrá llevar una buena planificación de los objetivos planteados mejorar

sus recursos, y siempre analizar los resultados obtenidos para sí analizar si la empresa va creciendo decayendo (Paulise,2015).

Algo parecido pasa en la ciudad de México, las pequeñas y micro empresas aproximadamente en un periodo de un años de ejercer sus actividades en un 50% decaen y todo eso por una mala gestión que ellos emplean , un 90% de la micro y pequeñas empresa fracasan antes de los 5 años de estar en el mercado, todo esto tiende a darse por las diferentes obstáculos que tienen al momento de vender sus servicios y/o productos que ofrecen, y todo ello se da porque no hay un buen control al momento de producir y operar, todo esto también se da porque sencillamente no se adecuan a la gestión de calidad lo cual si lo hicieran ayudaría mucho a que los resultados sea positivos y favorables. (Marker,2015).

En Ecuador las quejas sobre la calidad del servicio al cliente son recurrente, expertos afirman que existe carencia en cifras actuales respecto a la ejecución de protocolos en atención al cliente. Héctor delgado exgerente del banco del Bank, afirmo que existen falencias, debido a dos razones, la primera por no tener una buena cultura de servir al cliente y la segunda falta de enseñanza desde establecimiento educativos (colegios) de la importancia de un usuario o cliente satisfecho (Zapata, 2018).

Estos mismos sucesos también suceden en el Perú, el cual podríamos decir que una empresa de cada 5 empresas registra caídas desde un 50% en ventas y todo esto sucede por una mala gestión. Todos estos sucesos son evidenciados en fingimientos de las funciones que se tienen que desarrollar , el poco conocimiento que tienen referente a sus negocios ,o sencillamente que no tienen claro de qué manera poder trabajar y poner en práctica las

estrategias para poder alcanzar sus objetivos planteados ,por todo eso lo mejor que se debe de hacer es centrarse principalmente en mejorar la gestión de calidad y la atención al cliente, ya que solo así se podrá evolucionar poco a poco de manera positiva y se lograra la satisfacción a los clientes. (Grimaldo,2015)

En Perú el 96.5% de empresas son micro y pequeñas empresas, según la sociedad de comercio exterior, las cuales aumentan año tras año, de las cuales el 80% son informales y dan trabajo a más de 8.13 millones de personas. La mayoría de las micro y pequeñas empresas son negocios familiares y es aquí donde nace el problema debido a que muchos de los que laboran no cuentan una remuneración fija, tampoco con seguro y pensiones a los trabajadores. A esto se le puede añadir a la poca información y capacitaciones que reciben los trabajadores respecto a la atención al cliente, debido a que la gran mayoría de empresas no se centran en esta técnica que es fundamental para el éxito de un negocio (Villar, 2017).

Los clientes de las empresas de vigilancia en Lima Metropolitana. En un 49% están satisfechos con el servicio de atención al cliente, pero existe un 43% y 8% de clientes pocos satisfechos e insatisfechos respectivamente por lo cual se deben mejorar y superar las debilidades que presenta esta empresa para mejorar el nivel de servicio midiendo de manera permanente el nivel de satisfacción de los clientes (Gutiérrez, 2010).

En Ancash existen 39,206 micro y pequeñas empresas de las cuales el 58% se encuentran en la provincia del Santa, de las cuales el 40% se encuentran específicamente en el distrito de Chimbote, las cuales tienen muchas carencias y se puede ver reflejadas en sus actividades (Llenque, 2016).

En el departamento de Ancash es necesario que se apoye a las micro y pequeñas empresas y así ellos puedan mejorar sus procesos de gestión de calidad en atención al cliente ,y que es de suma importancia porque por medio de ello se podrá mejorar constantemente des procesos de gestión ,también tenemos que saber aplicar las herramientas y técnicas administrativas, de manera adecuada, tenemos que mantenerse preparados y tener conocimientos necesarios referente a gestión para que así se tome las decisiones de manera correcta y ayude llevarnos a un desarrollo con mayor facilidad.

Sin embargo, se sabe que las micro y pequeñas empresas son muy importantes para el país, ya que ayuda a generar trabajo y es aportante para el PBI en nuestro país, aun sabiendo de la gran importancia que tienen, muchas de esas empresas tienen que enfrentarse a una gran cantidad de contrariedad, y es esto lo que impide su permanencia, desarrollo y crecimiento dentro del entorno empresarial. Y todos estos sucesos se dan por que los emprendedores no se preocupan en lo absoluto por mejorar sus procesos, y por esa razón es que no emplean una buena gestión de calidad en la atención al cliente, tampoco indagan por encontrar estrategias que ayuden a mejorar sus negocios ,y es por todo ello que no logran tener permanencia en el mercado y toda esta situación se ve reflejado en el rubro de vigilancia en los distritos de Coishco y nuevo Chimbote, y ahora que hay mucha competitividad y los clientes cada vez son más exigentes con los productos o servicios que se les brinda.

Es por esa razón, que las micro y pequeñas empresas deben emplear una buena gestión de calidad en la atención al cliente en el servicio que ofrecen, y así cuando se ponga todo en marcha esto ayudara a cumplir con las exigencias de los clientes, también se podrá

obtener su fidelidad por parte de ello con la empresa, y sobre todo esto aportara al crecimiento y posicionamiento con éxito en el mercado,

En el distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, donde se desarrolló el trabajo de investigación existen micro y pequeñas empresas dedicadas a la prestación de servicio y de vigilancia, las cuales estarían marchando de manera básica ya que existen problemas de gestión de calidad en atención al cliente, evidentemente se plasma en la investigación realizada que la mayoría de empresarios dicen conocer el termino gestión de calidad, pero no son aplicadas, así mismo en cuanto a la atención al cliente ya que los empleados no cuentan con ciertos conocimientos acerca del trato y la atención que se tiene que brindar a un cliente.

Por lo tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación de planteo el siguiente objetivo general: Describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en Atención al cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Vigilancia del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: identificar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco de Nuevo Chimbote, 2018. Describir

las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector de servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018. Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.

La investigación se justifica por que permitió conocer a profundidad a cerca de las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas ,así como también la gestión de calidad y la atención al cliente, de la misma manera la características de las micro y pequeñas empresas sobre todo saber si emplean la herramientas de gestión de calidad como es la atención cliente, para la realización de sus actividades dentro de su empresa, ya que es de suma importancia aplicarlas porque de esta manera se podrá tomar las mejores decisiones para así dar solución a los distintos problemas que aquejan y así podremos brindar un mejor servicio a los clientes y poder lograr obtener la satisfacción, preferencia y la fidelización de sus clientes.

Finalmente, este trabajo de investigación se justifica por qué sirve como base para el desarrollo de futuras investigaciones ya que contiene información valida y confiable

En la investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo. Fue no experimental porque no se manipulo deliberadamente la variable gestión de calidad en atención al cliente, solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones. Fue transversal porque la investigación se desarrolló en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un final específicamente el año 2018. Y fue descriptivo porque se describió las principales características de los representantes de las

micro y pequeñas empresas, de las micro y pequeñas empresas y la variable gestión de calidad en atención al cliente. Se utilizó una muestra de 20 micro y pequeñas empresas de una población de 31, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 23 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 70% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, el 100% de los representantes son de género masculino, 70% tienen el grado de instrucción superior universitaria el 80% son dueños. el 70% tienen de 7 años a más, el 85% tienen de 11 a más trabajadores, el 75% de las personas que laboran en las micro y pequeñas empresa son con personas que no son familia, el 70% si tienen conocimiento referente al termino de gestión de calidad , el 85% aplican como técnica de gestión la atención al cliente, el 75% tienen como dificultades el no adaptarse rápidamente a los cambios, el 80% miden el rendimiento de su personal mediante la observación, el 100% determinan que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus negocios, el 80% indican que la gestión de calidad si les ayuda a alcanzar sus objetivos y meta, el 85% si conocen el termino de atención al cliente, el 85% manifiestan que si se aplica la gestión de calidad en los servicios que se brindan, el 100% indica que la atención al cliente es fundamental para sus negocios, el 70% consideran como herramienta que se utiliza para un buen servicio de calidad es la comunicación, el 65% consideran que la atención personalizada es un principal factor para lograr que los clientes estén satisfechos, el 100% si aplican una buena atención al cliente, el 80% indican que si brindan una buena atención a sus clientes, el 70% manifiestan que la atención al cliente ayuda el posicionamiento de las empresas en el mercado.

Se tuvo como conclusión que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas dicen y creen conocer la gestión de calidad en atención al cliente, pero lo hacen de manera empírica, mas no lo aplican y desconocen los beneficios positivos que trae consigo para la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Maroto (2014) en su investigación *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro*. Tuvo como objetivo general: Determinar cuáles son los factores determinantes de la Gestión Administrativa que están influyendo en la Satisfacción del Cliente de la Empresa de insumos agrícolas Rey Agro, y planteó los siguientes objetivos específicos: Diagnosticar la importancia que se da a la Gestión Administrativa de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro como puntal para el desarrollo del negocio. Analizar el nivel de Satisfacción de los clientes de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro, relativos a la gestión administrativa. Diseñar un Plan de mejoras de la gestión administrativa para la empresa de insumos agrícolas Rey Agro para lograr un elevado nivel de Satisfacción del Cliente. La metodología que utilizo fue inductiva deductiva, y en base a las opiniones de los involucrados, y utiliza una muestra de (132 clientes y 5 personal de la empresa) de una población de 200 clientes frecuentes y 5 personal de la empresa, a quienes se les aplico un cuestionario a través de la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: El 40.9% opinan que frecuentemente las metas propuestas reflejan un diagnóstico de la situación actual de la empresa, el 46.97% de los encuestados, ha informado que solo a veces se consideran los aspectos de atención y servicio al cliente para que sean logrados eficientemente, el 56.1% de los clientes externos manifestaron, que siempre se han sentido satisfechos con la atención recibida en la empresa Rey Agro, el 55.3% de los clientes externos de la empresa “Rey Agro” siempre existe una

respuesta constante a sus expectativas de parte de los empleados, ya que cuentan con el conocimiento suficiente para hacerlo, 41,67% opina que solamente a veces se distingue una mejora en la producción y en el nivel de vida de los habitantes por influencia de la empresa Rey Agro en el cantón Salcedo, el 45.45% manifestaron que siempre será necesario implementar un plan de mejora de la gestión administrativa de la empresa Rey Agro, el 100% manifiesta que nunca ha existido ningún tipo de malestar por la atención recibida de parte de los asesores y vendedores de la empresa Rey Agro, el 100% manifiesta que existe una atención con normalidad en la empresa Rey Agro del cantón Salcedo, 76.5% la calidad de la atención influye en su nivel de satisfacción personal, 79.55% mencionaron que siempre el servicio de asistencia técnica de la empresa Rey Agro, la investigación concluyo que: Los niveles de satisfacción del cliente que maneja la empresa de insumos agrícolas “Rey Agro” del cantón Salcedo, tienen diversos indicadores referentes tanto a la atención como a la satisfacción de las demandas de los clientes, entre ellos se debe considerar que: Según el 56.1% de los clientes externos siempre se han sentido satisfechos con la atención recibida en la empresa Rey Agro. Según la mitad de los encuestados (49.24%), el monitoreo de la actividad realizada por el personal de servicio técnico ocurre solamente a veces. Para el 55.3% de los clientes externos de la empresa “Rey Agro” siempre existe una respuesta constante a sus expectativas de parte de los empleados; La estrategia administrativa más útil para mejorar la situación negativa de “Rey Agro” y lograr altos niveles de satisfacción de los clientes, según la mayoría de los encuestados, será implementar un plan de mejora de la gestión administrativa para la empresa (45.45%). La investigación concluyo que: En la empresa “Rey Agro”, las metas propuestas no reflejan un diagnóstico de la situación actual de la empresa casi para la mitad de ellos. Para el 46.97% de los encuestados, solo a

veces se consideran los aspectos de atención y servicio al cliente para que sean logrados. Casi nunca 44.70% existe un impacto elevado de la difusión publicitaria empleada en la empresa. No se exhibe la misión y visión institucionales. Casi la mitad de los encuestados (49.24%) de la empresa Rey Agro, manifestaron que solo a veces, ha podido notar un nivel de desarrollo convincente de esta empresa. Los niveles de satisfacción del cliente que maneja la empresa de insumos agrícolas “Rey Agro” del cantón Salcedo, tienen diversos indicadores referentes tanto a la atención como a la satisfacción de las demandas de los clientes, entre ellos se debe considerar que: Según el 56.1% de los clientes externos siempre se han sentido satisfechos con la atención recibida en la empresa Rey Agro. Según la mitad de los encuestados (49.24%), el monitoreo de la actividad realizada por el personal de servicio técnico ocurre solamente a veces. Para el 55.3% de los clientes externos de la empresa “Rey Agro” siempre existe una respuesta constante a sus expectativas de parte de los empleados. La empresa Rey Agro, definitivamente, no realiza negocios a través del Internet, aunque esta distribuidora de productos agroquímicos dispone de oficinas propias desde las cuales realiza su servicio de atención a los clientes. Existe una buena aplicación del Merchandising, por lo que la distribución técnica de la mercadería, tanto de productos como de insumos en las estanterías de Rey Agro, permite localizarlos fácilmente y conocer de inmediato su precio. La atención recibida según el 36.36% de las respuestas, solo a veces les deja satisfechos, aunque esta atención, en todos los casos se realice con rapidez, oportunidad y especialidad. Según la opinión de los clientes (37.88%), solamente “a veces”, Rey Agro dispone de toda la gama de productos demandados por los clientes siendo un servicio de atención generador de confianza (79.55%). La estrategia administrativa más útil para mejorar la situación negativa de “Rey Agro” y lograr altos niveles de satisfacción de

los clientes, según la mayoría de los encuestados, será implementar un plan de mejora de la gestión administrativa para la empresa (45.45%).

Agorreca (2017) en su tesis "*Sistema de Gestión de Calidad, bajo la Norma ISO 9001:2008, como herramienta competitiva en las Pymes familiares*" trabajo final de especialización en dirección y gestión de las pequeñas y mediana empresas. El 18% de las Pyme industriales cuenta con certificaciones ISO y el 11% está en proceso de aplicación de las mismas, en lo que se refiere a otro tipo de certificaciones las proporciones descienden al 8% y 4%. También en dicho informe se destaca que la disponibilidad de certificaciones de calidad difiere significativamente de acuerdo al tamaño de las firmas. La proporción de empresas que aplican certificación ISO alcanza el 40% para el segmento de las medianas industrias, cuando para las pequeñas es sólo del 12%.; 2013-2014, se detalla que solo el 17% de las pymes industriales tienen certificación de calidad ISO, mientras que un 7% se encuentra en proceso de aplicación. Sin embargo, el restante 76% no tiene certificación ni se encuentran en proceso de implementación. Como conclusión Una vez expuesta y conocida la teoría acerca de la Norma ISO 9001, sus ventajas y beneficios, el siguiente paso consiste en saber llevarlo a la práctica de la manera más eficiente y eficaz. Este paso es un aspecto clave del proceso, y muchas veces, llega a ser una fuente de conflicto interno de la organización. La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, se realizará en concordancia con las características definidas por la propia Pyme con el fin de favorecer la organización y la sistematización de los procesos necesarios para la gestión y la mejora, a la vez que determinar con mayor competitividad los desafíos del mercado globalizado en que vivimos.

Cruz (2014) en tesis *“Sistema de Gestión de Calidad y Normativo De 5s para la Optimización de la Productividad en la Empresa Ralomtex”*. Trabajo de tesis para a la obtención del título de Ingeniería Industrial en Procesos de Automatización, tiene como objetivo general Estudiar el Sistema de Gestión de Calidad y normativas de 5 “S” y su incidencia en la productividad de la empresa RALOMTEX. La metodología de la investigación fue de enfoque cuali-cuantitativo. Cualitativo Se trabajó con un número de 13 personas entre jefes y personal de producción. Las técnicas que se emplearon en la presente investigación son: la encuesta, la entrevista y la observación. Tiene como resultado El 20% de los empleados señala que si tienen un control de calidad adecuado al elaborar su trabajo, mientras que el 70% señala que no se realiza las actividades bajo un control, y el 10% informa que hay momentos en los que sí cuentan con un control de calidad, el 30% de los empleados conoce o tiene una idea de lo que es un Sistema de Gestión de Calidad, mientras que el 70% señala que no conoce lo que es, se debe a que en la empresa consideran que no hace falta el adiestramiento de los trabajadores en este tema. Se llegó a la conclusión que la empresa al no contar con una política de calidad está causando una desmotivación en los empleados ya que no tienen trazada un objetivo y una meta fija, además no tienen un compromiso directo con la empresa para realizar las funciones de manera que la calidad siempre esté presente en cada tarea que se realiza.

Antecedentes nacionales

Ríos (2014) en su tesis titulada *Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la Rentabilidad de las Mypes del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huanchaco año 2014*. Para realizar la investigación Tuvo como objetivo general: Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Huanchaco 2014, la metodología que uso el autor fue descriptiva – cuantitativa, el diseño de investigación fue no experimental-descriptivo, con una población de 180 Micro y pequeñas empresas y una muestra de 20 restaurantes que representa entre el 10 al 12% de la población. Obteniendo como resultado: El 35% de los representantes tienen entre 35 a 44 años de edad. El 65% de los representantes de las Mypes son varones. El 60% de los representantes cuentan con estudios universitarios. El 50% cuenta con 05 a 07 años a cargo del servicio. El 45% de las Mypes tienen como objetivo generar ingresos. El 85% considera que la gestión de calidad es importante para su empresa. Como conclusión indica que la minoría de los representantes del distrito de Huanchaco tiene una edad de 35 a 44 años, así mismo la mayoría de sus representantes son varones, la mayoría absoluta de los representantes cuentan con estudios universitarios los cuales le han permitido mantenerse en el cargo entre 05 a 07 años, a la vez la mayoría relativa tienen como objetivo generar rentabilidad del negocio los cuales han permitido mantenerse en el mercado, ya que la mayoría ofrece una buena atención.

Pérez (2017) en su tesis *Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016*. Tuvo como objetivo general: Analizar las principales características de la gestión de calidad en el servicio al cliente de las Micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016. el diseño de investigación que utilizó fue No experimental, transversal y descriptivo. Con una población constituida por 10 Micro empresas de este rubro y utilizó una muestra dirigida al total de la población. Obtuvo los siguientes resultados: El 60% de los representantes de las Mypes son propietarios de sus empresas. El 40% de los representantes tienen entre 1 a 3 años de ocupación en el cargo. El 60% de los encuestados tienen entre 18 a 30 años de edad. El 50% son de género masculino. El 60% tienen un grado de instrucción de educación superior no universitario. El 70% de las Mypes tienen entre 4 a 5 años de permanencia en el mercado. El 70% de las Mypes cuentan desde 1 a 3 trabajadores. El 50% de las Mypes cuentan con personal colaborador familiar y externo. 80% tienen conocimiento del término gestión de calidad. El 70% de los encuestados si aplican la gestión de calidad en el servicio al cliente. Asimismo, llego a las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes son personas jóvenes ya que sus edades fluctúan entre 18 a 30 años de edad, la mitad de los encuestados son de género masculino, la otra de género femenino y la mayoría de están cuentan con un grado de instrucción de nivel no universitario. La mayoría de las Mypes han posicionado la calidad de sus productos, teniendo como efecto la fidelización de 6 clientes. La mayoría de estas Mypes cuentan con 1 a 3 colaboradores que generalmente son eventuales. La mayoría de los representantes tienen conocimiento acerca del término gestión de calidad, de igual

manera la gran mayoría consideran que una buena gestión de calidad genera una mejora continua en la empresa.

Goicochea (2016) en su tesis *La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro restaurantes del Boulevard Gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro restaurantes del Boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima periodo 2015. Utilizó como tipo de investigación cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo, aplicó un diseño de investigación no experimental transversal-descriptiva, con una población de 10 Mypes y la muestra fue del 100% de las micros y pequeñas empresas. Obtuvo como resultado lo siguiente: El 80% de los representantes de las Mypes tienen una edad de 31 a 50 años. El 70% de los representantes de las Mypes son de género masculino. El 40% de los representantes cuentan con estudios secundarios. El 80% de los representantes legales de las Mypes encuestados son los propios dueños. El 60% de los representantes respondieron que sus Mypes tienen más de 07 años de presencia en el mercado. El 60% de las Mypes tienen un total de 1 a 4 trabajadores. El 90% de los representantes tienen conocimiento en gestión de calidad. Llegó a las siguientes conclusiones: La mayoría de representantes legales de las Mypes son personas adultas, sus edades fluctúan entre 31 a 50 años, la mayoría son del género masculino, cuentan con estudios secundarios. La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen funcionando en el mercado por más de 07 años a más, y la cantidad de trabajadores que cuentan estas Mypes

son de 01 a 04. La gran mayoría de los representantes legales de las Mypes si tienen conocimiento en gestión de 10 calidad, pero no existe interés en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece la gestión de calidad.

Antúnez (2017) en su trabajo denominado *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016*. Tuvo el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. Y los siguientes objetivos específicos: Determinar las principales características de los gerentes o representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. Se sostienen los siguientes resultados: El 72,7% tienen una edad entre 31-50 años de edad. El 63,6% son de género masculino. El 45,5% tienen un grado de instrucción superior. El 63,6% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores. El 68,2% de las Micro y pequeñas empresas tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro. El 59,1% si están aplicando una gestión de calidad. El 40,9% manifiestan usar la mejora continua como técnica de gestión en su negocio. El 50% de las micro y pequeñas empresas tienen como prioridad planificar sus actividades para determinar la calidad dentro de su negocio. El 36,4% de las micro y pequeñas empresas

tienen como prioridad ante sus clientes EL BUEN TRATO. El 59,1% señala que una atención de calidad contribuye en un aumento de ventas para el negocio. Se llegó a las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes en la ciudad de Huarmey son personas adultas, ya que tienen una edad entre 31 a 50, son de género masculino, con un grado de instrucción superior. La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes en la ciudad de Huarmey son informales, con un tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 3 años y se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores. La mayoría de los representantes manifiestan que están aplicando una gestión de calidad, usando la técnica de la mejora continua, así mismo para determinar la calidad en sus negocios ellos priorizan la planificación de sus actividades. En cuanto al personal la mayoría de los micro empresarios contratan a sus colaboradores no precisamente por su competitividad, sino que prefieren dar la oportunidad a familiares, convirtiéndolo así en un negocio familiar, de la misma manera en su mayoría los representantes no consideran importante la capacitación, puesto que no lo aplican con sus colaboradores. En cuanto a la atención al cliente, la mayoría de las Mype tienen como prioridad el buen trato al cliente para gestionar una atención de calidad, contribuyendo así al aumento de ventas del negocio, a su vez la mayoría dicen adecuarse a los factores externos como la innovación del producto.

Antecedentes locales

Torres (2016) en su investigación *caracterización de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio - rubro cevicherías, del P.J. Miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013*, la cual obtuvo como el objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro cevicherías del P.J. Miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Y como objetivos específicos; Determinar las características de representantes legales en las Mypes del sector servicio - rubro cevicherías del P.J. Miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, 2013; Determinar las características de las Mypes del sector servicio – rubro cevicherías del P.J. Miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, 2013; Determinar las características de la gestión de calidad en las Mypes del sector servicio - rubro cevicherías del P.J. Miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. En la investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo, con una población muestral de 18 Mypes, y uso la técnica de la encuesta que consta de 15 preguntas, de donde se obtuvo los siguientes resultados el 77.8% de los representantes son hombres, el 44.4% tienen una edad promedio de 45 a 50 años, el 44.4% tienen estudios básicos, el 50% cuentan con 1 a 10 trabajadores, el 72,2% tiene más de 5 años en el negocio, el 61.1% desconoce las técnicas de gestión empresarial, el 55.6% conoce técnica de mejora continua, el 38.9% se presenta como jefe, el 83.3% sigue un plan de negocios estratégicos, el 66.67% prefieren reventado de cangrejo, el 100% tienen volumen de concurrencia en fines de semana, el 77.8% mantiene estándares de calidad en su empresa, el 77.8% afirma que la gestión de calidad ayuda a cumplir los objetivos, el 38.9% cuenta con clientes satisfechos, el 44.4 ha desarrollado más su tiempo

gerencial en el área de RR.HH. La investigación concluye que la gestión de calidad es la herramienta fundamental para el avance de los restaurantes, según como se lleva la planificación internamente se verán los resultados externamente, que si hay problemas en cuanto a su desarrollo empresarial, y en cumplir los objetivos, en cuanto a los clientes tienen a sus consumidores satisfechos, por el servicio que se les brinda, y por ende la confiabilidad y fidelización de estos en los fines de semana ya que el local se llena, degustando los diferentes platos que esta empresa ofrece.

Jáuregui (2017) en su trabajo de investigación *Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de Nuevo Chimbote 2014*. Tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de nuevo Chimbote, 2014, utilizó como diseño de investigación no experimental-transversal-descriptivo, una población de 26 micro y pequeñas empresas pertenecientes al sector servicio – rubro restaurantes y determinó una muestra dirigida de 22 Mypes que aceptaron participar en la investigación. Obteniendo como resultado: El 50% de los representantes de las Mypes tienen una edad promedio de 18 a 30 años. El 50% de los representantes son de género masculino. El 37,5% de los representantes son los dueños. El 37,5% de las Mypes tienen más de 07 años en el rubro. El 62,5% de las Mypes tienen entre 1 a 3 trabajadores. El 100% de las Mypes tienen como objetivo maximizar ganancias. El 100% de las Mypes desconocen el término gestión de calidad. El 75% de los representantes de las Mypes utilizan la técnica del liderazgo. El 100% de los representantes de las Mypes perciben en

que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr sus objetivos. Concluyendo que la totalidad de las micro y pequeñas empresas no conocen técnicas de gestión, los que conocen en su mayoría aplican el liderazgo, por lo tanto, se puede decir que la mayoría de las Mypes si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término, la totalidad tiene como finalidad maximizar ganancias para apoyar a sus familias, la mayoría tienen una permanencia en el rubro de 07 años, esto les ha permitido posicionarse mejor, así mismo en su mayoría cuentan entre 1 a 3 trabajadores, la mayoría de los representantes de las Mypes son jóvenes ya que tienen una edad que oscila entre 18 a 30 años, cuentan con experiencia significativa en el rubro, la mayoría son de género masculino, son ellos los emprendedores de sus negocios y cuentan con estudios superiores no universitarios, finalmente son dueños propios.

Vasallo (2017) en su tesis *Gestión de Calidad en Atención al Cliente, en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Agencias Movistar Móvil, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016*. Obtuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro agencias movistar móvil, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. Utilizó como diseño de la investigación experimental-transversal-descriptiva, utilizó una población de 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio, y su muestra de 13 Mypes la cual aplicó con la técnica del sondeo aleatorio. Obtuvo los siguientes resultados: el 69% de los representantes de las Mypes tienen de 31 a 50 años. El 62% de los representantes son de sexo masculino. El 54% de los representantes tienen grado de instrucción superior no universitaria. El 77% de los representantes son dueños. El 69% de los representantes vienen desempeñando en el cargo de 07 años a más. El 85% de las

Mypes tienen 07 años a más de permanencia en el rubro. El 69% de las Mypes tienen de 1 a 5 trabajadores. El 62% de las Mypes trabajan con familiares. el 100% de las Mypes tienen como objetivo de creación generar ganancias. El 92% de los representantes si conocen el termino gestión de calidad. El 100 de encuestados conocen la técnica de atención al cliente. El 61,5% de los encuestados tienen un aprendizaje lento para la implementación de gestión de calidad. El 69% de los encuestados usan la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal. El 92% de los encuestados dijeron que si contribuye la gestión de calidad a mejorar el rendimiento del negocio. El 85% de los encuestados respondieron que si ayuda la gestión de calidad a alcanzar las metas y objetivos trazados en su empresa. El 100% de las Mypes conocen el término de atención al cliente. El 100% de las Mypes aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan a sus clientes. El 100% de los encuestados consideran 7 fundamental la atención al cliente para que regrese al establecimiento. El 54% de los encuestados mencionan que la atención que brindan es buena. El 62% de los encuestados opinan que la amala atención que se está dando a los clientes es por una mala organización de los trabajadores. El 100% de las Mypes consideran que si es eficiente su empresa cuando atiende y da solución a los reclamos de los clientes. El 100% de las Mypes consideran que la atención al cliente permite el posicionamiento de su empresa en el mercado. Concluyendo que la mayoría de los representantes de las Mypes están siendo dirigidos por personas de 31 a 50 años, son del género masculino, con grado de instrucción superior universitaria, son dueños y desempeñan en el cargo de 7 años a más. La mayoría absoluta de las Mypes el tiempo de permanencia en el rubro tienen de 7 años a más, tienen de 1 a 5 trabajadores, las personas que trabajan son familiares y su objetivo de creación es generar ganancia. La mayoría absoluta de las Mypes si conocen el término

gestión de calidad, además respondieron que conocen la herramienta atención al cliente de gestión de calidad, tiene un aprendizaje lento para la implementación de gestión de calidad, aplican la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal, y si contribuye la gestión de calidad a mejorar el rendimiento del negocio y también ayuda a alcanzar las metas y objetivos trazados en su empresa.

Luna (2016) en su investigación *caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013. Y los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes legales de las Mypes del sector servicio – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características en las Mypes del sector servicio – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características de la Gestión de Calidad en las Mypes del sector servicio – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013. Esta investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – cuantitativo, población 90 restaurantes en Nuevo Chimbote y su muestra 23 Mypes, uso la técnica de la encuesta que consta de 13 preguntas de donde pudo recoger los siguientes resultados: el 60,9% son de género masculino, el 52,2% tienen una edad entre 18 y 30 años, el 47,8% tiene un grado instrucción universitaria, el 43,5% de los representantes tiene 3 años en actividad, el 65,2% de las Mypes trabaja con una cantidad de 1 a 5 trabajadores, el 69,6% son formales, el 65,2% mantienen a su trabajadores en condición informal, el 100% no cuenta con estándares de calidad ISO, el 60,9% aplican la gestión de

calidad, el 56,5% ponen en práctica como técnica de gestión la mejora continua, el 78,3% realiza capacitaciones con respecto al servicio, el 39,1% el precio es la prioridad en cuanto a sus compras ante sus proveedores. La investigación concluyó que se diseñó un plan de gestión de calidad en cuanto a las empresas de alimentos y bebidas, implementando herramientas de seguridad para promover así la competitividad que se ha venido esparciendo y la calidad en cuanto al servicio brindado, pues así se evitara las incidencias de enfermedades causado por alimentos dañados, y se incrementó la seguridad y la confianza al consumidor y por supuesto la demanda y solidez de dicho establecimiento.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Las micro y pequeñas empresas

En la Actualidad las micro y pequeñas empresas cumplen un rol sumamente importante dentro de la sociedad de un país, ya que estas empresas cooperan generando empleos así también ayudan en el crecimiento y desarrollo socioeconómico en el lugar donde se encuentre situado. Castillo (2016). Indica que:

La agencia de pro inversión es una pequeña unidad de producción, comercio o prestación de servicio. Según la legislación peruana una micro y pequeña empresa es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios

Se puede concluir que las micro y pequeñas empresas están conformadas por personas naturales o jurídicas, también sabemos que cada país tiene sus leyes y reglas y

como tal uno tiene que registrarse a ello para poder operar, ya sean países desarrollados o en vía de desarrollo toda micro y pequeñas empresas está en obligado bajo ciertas normativas.

Características

Así como las definiciones son necesarias y muy importantes de la misma manera sus características ya que eso ayuda a conocer más de fondo lo que contiene cada MYPE de manera más exhaustiva. Ley 30056 (2013) nos menciona que:

En la actualidad las Micro y pequeñas empresas representan un sector de vital importancia dentro de estructura productiva del Perú, así mismo las micro y pequeñas empresas deben registrarse a las distintas características establecidas por la ley, la cual indica que deben situarse según su función a sus niveles de ventas anuales. Microempresa, ventas anuales hasta el monto de 150 UIT. Pequeña empresa ventas anuales superiores a 150 hasta el monto máximo de 1700 UIT. Mediana empresa, ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Lo que el autor indica es muy relevante considerarlo porque al conocer las distintas características que cada uno tiene nos ayudara a saber en qué nivel o categoría se encuentra la empresa y eso ayudara para saber trabajar de acuerdo a lo establecido según la categoría.

Importancia

En la actualidad las micro y pequeñas empresas es un tema de mucha trascendencia ya que es aportante para el buen desarrollo del país, por su gran participación en la economía la cual está representada por un porcentaje que es bien elevado como lo es el 98% dando

lugar a que como personas se tenga una mejora en la vida de cada uno; ya que solventa las necesidades de toda persona que posee, así mismo también es generador de empleos.

En los últimos años, la economía peruana ha tenido mejoras significativas; muchas de sus cifras alentadoras se deben a la gran participación que han tenido las Mypes en el país. Los datos proporcionados por el Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo (MTPE) indican la importancia de este tipo de empresas en el Perú; de un promedio de 65900 empresas formales existentes, el 98.4% son Mypes; aproximadamente el 42% de la producción nacional es proveída por ellas, y son generadoras del 88% del empleo privado del país (MTPE 2005).

A pesar de ellos, recién en el 2003 el estado aprobó el marco regulatorio para la promoción de la Mype, y nombra al MTPE como ente rector que define las políticas nacionales de promoción de las Mypes y coordina con las entidades de los sectores públicos y privado la coherencia y complementariedad de las políticas sectoriales (Castillo, 2016).

Como sostiene el autor las micro y pequeñas empresas cumplen un rol sumamente importante en el país ya que tienen que ver demasiado con la economía peruana, y por ende estos son los que generan la mayor cantidad de empleo a los peruanos que lo necesitan para así poder llevar una mejor calidad de vida y tener un ambiente donde cada consumidor pueda vivir de manera que se sienta cómodo consigo mismo.

Gestión

Es un conjunto de trámites para dar solución a algún imprevisto que pueda suceder dentro de las actividades que se realiza para obtener un resultado eficiente Cortez (2017) asegura que:

Gestionar es un término de origen latino que significa llevar a la práctica una serie de diligencias y acciones relativas a la administración de los recursos técnicos, económicos y humanos, con la finalidad de hacer cumplir los objetivos prefijados en la organización y lograr los resultados esperados (p.11).

Calidad

Hoy en día los consumidores cada vez son más minuciosos y mucho más exigentes por lo tanto todos los productos y/o servicios tienen que estar acorde de ciertos estándares para así poder brindar los productos o servicios de calidad, pues se entiende por calidad es cumplir en todos sus expectativas y las necesidades del cliente y poder darle un valor positivo tal como asegura González & Arciniegas (2016)

Conforme se va desarrollando el comercio y cada vez se van ampliando más los mercados el producto cada vez tiene menos contacto directo con el cliente, ya que .la relación comercial se da a través solo de cadenas de distribución, por lo cual se hace totalmente necesario el uso de especificaciones definidas, garantías, muestras, etc... que tengan un papel equivalente a la antigua reunión entre el fabricante y el usuario. (p.6)

Diremos entonces que un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuaria, en función al parámetro como:

- Seguridad: Que el producto o servicio que se otorga al cliente cubra sus expectativas.
- Finalidad o capacidades: Que el producto o servicio se les brinda cumpla estándares, requisitos solicitados sin fallas y en un tiempo determinado
- Servicio o medida: la empresa quien brinde un producto o servicio ante una falla tiene que asumir con responsabilidad y dar una solución en el tiempo menos posible sin perjudicar al cliente (p. 14).

En conclusión, la fidelización del cliente depende mucho de la calidad del producto y/o servicio que se les brinde.

Gestión de Calidad

La gestión de calidad, implica crear y emplear estrategias para mejorar la calidad del proceso y por ende de los producto o servicios que una empresa ofrece en el mercado. Se caracteriza por su efectividad en los resultados que se obtienen aplicándola. Pérez y Gardey (2014) aseguran que:

Uno de los más grandes objetivos de la gestión de calidad es saber canalizar la información, la maquinaria y el trabajo, con la única intención de que todos nuestros clientes estén satisfechos con los servicios y/o productos que ellos obtengan.

Como sabemos hoy día los clientes son muy exigentes es por ellos que dentro de una empresa se tienen que mantener siempre una buena gestión de calidad ya que de eso depende mucho para que una empresa surja en el mercado donde se encuentra, pero para lograr todo ello todos los miembros de dicha empresa tienen que trabajar comprometidamente para así cumplir adecuadamente sus actividades.

Principios fundamentales del sistema de gestión de calidad.

Según Gonzales, (2015) para poder realizar un buen trabajo o brindar un buen servicio uno como empresa se tiene que ordenar todos los procesos a seguir siempre de manera ordenada y así poder lograr lo plasmado sobre todo poder lograr la satisfacción del cliente con los productos o servicios brindados tal como menciona **la Norma ISO 9001(2015)**

- Enfoque del sistema para la gestión
- Enfoque al cliente
- Enfoques basados en procesos
- Participación de personal
- Mejora continua
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. (p.4)

Concluimos Normalmente las Micro y pequeñas empresas no le dan importancia necesaria a este tema, muchos creen que por ser pequeñas empresas no es necesario implementar esta información y sobre todo trabajar acorde a todo lo que plantea la norma ISOS 9001, tenemos que tener en cuenta que al trabajar de la manos con esta norma nos ayudara mucho de manera positiva ya que esto nos brinda información referente a la estructura, procedimientos, procesos y toso los recursos que se puedan con el solo propósito de poder

controlar y así mejorar el desenvolvimiento de las empresas y así poder conducirlos por el caminos del éxito.

Importancia de la Gestión de calidad en la empresa:

Como sabemos la gestión de calidad es muy importante ya que cumple un papel indispensable ya que es quien permite y ayuda a cumplir de manera apropiada las normativas que están vinculadas ya sea con nuestros productos o servicios. Tal como indica Riquelme (2017).

Que la gestión de calidad es de suma importancia ya que es considerado o llamado principio de comercializar y respaldar la grandiosidad en los productos y servicios en los procesos internos de una organización.

Podemos concluir diciendo que la gestión de calidad es muy importante ya que por medio de ello una empresa puede brindar un producto servicio de alta calidad lo cual permitirá que la empresa surja de manera positiva ya que cumple las expectativas de sus clientes

Factores que influyen en la calidad de servicio

Tenemos que tener en cuentas que dentro de la calidad del servicio existen factores incurren tal como nos indica Victoria (2016).

- Elemento evidente: esto se refiere al aspecto que tiene la construcción las instalaciones de dicha empresa, también se toma en cuenta en la apariencia del personal, así mismo todos los equipos que se dan uso dentro de la organización.
- Saber cumplir lo prometido: nos referimos que uno tiene que saber cumplir con lo que se acuerda de manera y en el tiempo oportuno, por ejemplo, si uno queda en

brindar un servicio tal fecha a tal hora y a tal precio se debe cumplir con lo acordado y no a última hora realizar cambios porque esto causaría malestar al cliente que solicitó el servicio.

- La actitud ante un servicio: la actitud que uno tienen y muestra ante los clientes es de suma importancia puesto que esa es una manera de poder iniciar confianza, sin embargo, aun todavía hay una mala disposición en cuanto a la atención a los clientes, los cuales perciben que muchos de los que brindan el servicio no los atienden con carisma y lo cual impide que resuelvan cualquier percance que pueda suceder con los clientes (p.15).

Podemos concluir diciendo que si ponemos en práctica todos estos factores ayudara mucho a mejorar el servicio que se les brinde a los clientes ya que lo que queremos como empresa es que los clientes se sientan conformes y satisfechos con los productos o servicios que se le brinden.

Beneficios de la gestión de calidad

Son muchos los beneficios que podemos lograr obtener si trabajamos con una buena gestión de calidad, (López 2014) no indica que:

- Suscitara menos reclamos por parte de los clientes.
- Disminuirá el conflicto entre clientes y empresa
- Lograr la preferencia de los clientes
- Usos óptimos de los recursos
- Mayor beneficio de inversión
- Un buen entorno laboral
- Incrementa la productividad

- Logra tener una buena imagen de la organización
- Obtener un buen puesto en el mercado

Atención al cliente

En estos tiempos de tanta competitividad se dice que la atención al cliente es de suma importancia, ya que es una herramienta eficaz porque esto permite que exista una relación entre la empresa que brinda el producto y/o servicio y el cliente, tal como afirma Díaz (2014).

Él nos indica que la atención al cliente es un conglomerado de funciones y conductas, y todo esto basado en lograr un solo objetivo que los clientes se sientan satisfechos en el momento y lugar adecuado tanto con los productos y/o servicios que brinda la empresa (p.37).}Podemos concluir diciendo que la atención al cliente es de suma importancia ya que de ello dependerá mucho que logremos el crecimiento de la empresa así mismo la preferencia de los clientes ya sea por los productos o servicios que brinde nuestra empresa.

La atención al cliente es vital en toda organización o empresa, ya que esto permitirá que el cliente este complacido y satisfecho tanto en el producto como en el servicio que se le brinde es el caso de Goodman (2014) que indica:

se sabe que el éxito de toda empresa depende mucho de que el cliente este satisfecho con el producto o servicio que se le brinde ya que eso hará que el cliente tenga preferencia por nuestra empresa, sin embargo, suele pasar que los que los ejecutivos en su mayoría no le dan la importancia necesaria a la atención del cliente creen que

eso no ayuda en lo mínimo a captar la preferencia de los clientes lo cual es totalmente erróneo. (p.19).

en conclusión, podemos decir que a pesar que muchos de los ejecutivos no le den la importancia que se merece la atención al cliente es muy necesaria emplearla dentro de una empresa, ya que si uno brinda una buena atención a sus clientes estaremos también brindándoles confianza seguridad para que obtengan nuestros productos y eso llevara a que ellos prefieran y regresen las veces que sean necesarias a nuestra empresa.

Claves para mejorar la atención al cliente.

Para poder brindar una mejor atención a nuestros clientes siempre debemos tener en cuenta algunas claves tales como lo indica Chamorro (2016).

- El cliente es lo primero: se sabe que los clientes son el elemento vital de una empresa ya que depende de ellos el decaimiento o el crecimiento empresarial es por ello que siempre se le tiene que tratar a los clientes de la mejor manera para que ellos se sientan en confianza para que ellos hagan conocer su satisfacción o su molestia referente al producto servicio que se le esté brindando
- Escuchar: escuchar a nuestros clientes es muy importante porque de todos ellos nosotros como empresa podremos saber qué es lo que buscan, que es lo que quieren así mismo también sabremos qué es lo que no les impacta, les molesta podremos ver que tanto pueden estar satisfechos o insatisfecho con las necesidades de cada uno de ellos.

- Actuar: Nosotros como empresa tenemos que saber que la atención al cliente no solo es saber escuchar, si no también es muy importante saber de qué manera actuar con cada uno de los clientes ya que cada uno de ellos tienen una manera diferente una manera de actuar y gustos diferentes por lo cual nosotros tenemos siempre que actuar acorde de cada uno de ellos.

Importancia de atender al cliente.

Es aquí donde radica el valor fundamental de servir a los demás, de brindar lo que ellos necesitan o aún más, depende de qué atención y cuan satisfecho salga solo con la atención que es tratado, y si es un servicio que merezca consumir, todo esto va enlazado con la atención al cliente, ya que debemos de tener en claro que el cliente es el protagonista de una organización a cumplir con los objetivos que esta se propone y mientras más necesidad sea más exigencia en la calidad habrá, y por ende en la atención tal como nos dice Díaz (2014).

La atención al cliente es fundamental para la buena marcha de cualquier empresa, ya sea grande o pequeña. Tan fundamental es para la empresa, que constituye una gran parte de su planificación estratégica. Muchas empresas se distinguen de sus competidores por realizar una buena estrategia de atención al cliente (p,13).

En conclusión, se podría decir que las estrategias que toda empresa debe emplear deben ser enfocada en que atención brindar a los consumidores, para tenerlos satisfechos primero con nuestra atención brindada, y luego con nuestro producto que ofrecemos, consiguiendo entonces la fidelidad y hasta más fama de responsabilidad amabilidad y se logre el éxito empresarial y la satisfacción del cliente en todo aspecto.

Cientes satisfechos, clientes que repiten.

Un cliente satisfecho, un cliente fiel, pues su satisfacción es fundamental para la empresa, haciendo que el cliente vuelva a adquirir repetidas veces los servicios de esta empresa, ya que si se llega a cumplir las expectativas en su totalidad del cliente, ambas partes saldrán beneficiados, ya que la empresa de hecho que contara con su fidelidad y con toda la seguridad que ese cliente va a volver e incluso recomendar y atraer más clientes, por la misma satisfacción y la calidad que el cliente está consumiendo, Ongallo (2014) indica que:

La fidelización va a marcar las políticas del crecimiento, financieras y humanas de la empresa de venta directa, pero para que el cliente repita, antes tiene y debe de probar nuestro producto y/o servicio y así experimentar una satisfacción. Démosle, pues, oportunidad de que nos exprese su opinión (mediante mecanismos adecuados para recabar información), y todos saldremos ganando (p.184).

Pues depende mucho de la satisfacción que vaya obtener el cliente, para el éxito de una empresa dentro del mercado que se desarrolla, así mismo para que pueda conseguir un buen nivel jerárquico que toda empresa tiene como visión, y así pasar a ser una empresa con una gran competencia poderosa para las demás, con la única finalidad de poder brindar una atención de primer nivel y así ganar un mayor número de clientes fieles y satisfechos, por la calidad de servicio que esta ofrece, favoreciendo así en lo económico y claramente al cliente también en cuanto a sus necesidades.

Beneficios que se puede lograr con una excelente atención al cliente.

Si uno como empresa quiere crecer y conservar la preferencia de sus clientes tenemos que poner en práctica sobre todo aplicar la gestión de calidad en atención al cliente, y así lograremos obtener muchos beneficios los cuales nos ayudaran a crecer tal como lo indica Guerci s.f.

- Podremos lograr tener una mayor lealtad de los clientes.
- Aumentaran las ventas y la rentabilidad.
- Se mantendrán las ventas con los mismos clientes.
- Obtendremos una mejor imagen y reputación de la empresa.
- Se logra obtener un buen posicionamiento y la fidelización de los clientes.

2.3.Marco conceptual.

Las micro y pequeñas empresas

Es una organización económica, bajo cualquier tipo de gestión y desarrollo, jugando un papel preeminente en el desarrollo de un país social y económico, conformado con un número no muy grande de trabajadores, operado por una persona natural o jurídica, cumpliendo ciertos procedimientos de registro que tiene el estado ya establecido, y mencionando así mismo que estas enfrentan permanentemente una serie de restricciones internas y externas teniendo desafíos también en la globalización ya sea nacional o internacional

Gestión de Calidad:

Es un sistema que permite a cualquier organización a planear, organizar, dirigir y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de una misión y visión que una empresa se haya propuesta. Tiene como finalidad lograr cumplir con los objetivos trazados, a través de estándares de calidad que se realizan en los procesos.

Mejora continua:

Es un proceso que pretende mejorar el producto, servicios y procesos que una organización realiza mediante el compromiso de todos los trabajadores, quienes se encargan de detectar errores y fallas que se estén cometiendo para corregirlos y hacer una mejora continua de calidad.

Atención al cliente:

Es aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas al vender un producto o servicio. La atención al cliente busca atender pedidos, reclamos y sugerencias de los clientes y sirve para comunicarse directamente con ellos.

La atención al cliente es una herramienta muy útil y eficaz ya que permite interactuar entre clientes y la empresa que brinda el producto o servicio, con la única intención de vincularse, mas con los clientes y así poder anticiparse a la satisfacción de ellos que es lo que se quiere.

Vigilancia

La vigilancia es el objeto de proteger, observar el comportamiento de personas, objetos o procesos, custodiando dentro de ciertas normas y parámetros evitando actos delictivos, infracciones o pérdidas, trabajando en conjunto con los cuerpos de seguridad.

La seguridad privada es la que prestan las empresas de servicios de seguridad con objeto de proteger el conjunto de bienes y derechos para los que han sido contratadas. Estos intereses protegidos suelen ser de naturaleza privada: edificios, almacenes, hogares, terrenos, etc.

Son servicios que suelen llevar a cabo la seguridad privada: la protección de mercancías e inmuebles, así como de sus ocupantes y el control de acceso a los mismos

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación titulado Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transversal - descriptiva

Fue no experimental: Porque no se manipuló deliberadamente a la variable Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue Transversal: Porque el estudio de investigación denominado la Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia, del distrito de Coishco y Nuevo Chimbote, año 2018. Se realizó en un espacio de tiempo determinado teniendo un inicio y un final, específicamente en el año 2018.

Fue descriptiva: porque solo se describió las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia, del distrito de Coishco y Nuevo Chimbote, año 2018.

4.2. Población y muestra

Población: La población estuvo conformada por 31 pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y Nuevo Chimbote, año 2018. La información se obtuvo a través de la SUCAMEC. (ver anexo 3)

Muestra: Se utilizó una muestra de 20 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018. Por que participaron las empresas que brindaron información para el desarrollo de la investigación.

4.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Medición
Características de los Representantes legales de las micro y pequeñas empresas	Son las personas que dirigen o son los encargados de las empresas encuestadas capacidad en cuanto a la variable gestión de calidad y la técnica administrativa atención al cliente.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son aquellas personas con distintas edades así mismo distintos géneros con un grado de instrucción que varía, lo cuales mantienen un cargo por un tiempo determinado.	Edad	- De 18 a 30 años. - De 31 a 50 años. - De 51 a más años.	Ordinal: Numérico
			Género	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	- Sin instrucción - Educación básica - Superior no universitaria - Superior universitaria	Ordinal
			Cargo en la empresa	- Dueño - Administrador	Ordinal: Numérico
			Tiempo de desempeño en el cargo	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 a más años	Numérico

Variable	Definición de la variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Características de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y de nuevo Chimbote, año 2018.	Las micro y pequeñas empresas es de indiscutible relevancia ya que contribuye no solo al empleo sino también al crecimiento y desarrollo socioeconómico en el lugar donde se encuentre situado.	Una micro y pequeña empresa está conformada por personas familiares o externas ,las cuales para poder obtener un lugar en mercado tienen que tener un tiempo de permanencia en rubro así mismo contar con los trabajadores quienes aportaran para cumplir con el objetivo .	permanencia de la empresa en el rubro	- De 0 de 3 años - De 4 a 6 años - De 7 a más años	Razón
			Número de trabajadores	- 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores	Nominal
			trabajan en la empresa	- Familiares - Personas no familiares	Nominal
			Finalidad de creación de la empresa	- Generar ganancia - Subsistencia	Nominal

Variable	Definición de la variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad en atención al cliente	Gestión de Calidad. - Modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función calidad con vistas a su mejora permanente. Atención al Cliente Actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad	Para poder lograr los objetivos tenemos que tener un cierto conocimiento de gestión de calidad, cuáles son las técnicas modernas que podemos emplear, así mismo tenemos que percibir las dificultades de los trabajadores y para ello tenemos que saber usar una determinada técnica que ayude a medir el rendimiento del personal, ya que el uso de la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento para lograr los objetivos y metas trazados.	Conocimiento Gestión de calidad	- Si - No - Tengo cierto conocimiento	Nominal
			Técnica moderna de gestión de calidad	- Benchmarking - Atención al cliente - Empowerment - La 5 s - Outsourcing - Otros - Ninguno	Nominal
			Impedimento para la implementación de gestión de calidad	- Poca iniciativa - Aprendizaje lento - No se adapta a los cambios - Desconocimiento del puesto - Otros	Nominal
			Técnicas para medir el rendimiento del personal	- La observación - La evaluación - Escala de puntuaciones - Evaluación de 360° - Otros	Nominal
			Contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	- Si - No	Razón

			Ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa	- Si - No - A veces	nominal
			Término atención al cliente	- Si - No - Tengo cierto conocimiento.	nominal
	atención al cliente	Para poder lograr los objetivos tenemos que tener conocimiento de cual importante es la atención al cliente, ya que eso es fundamental porque de ello depende que el cliente retorne a los negocios, pero siempre tenemos que estar pendientes del tipo de herramienta que se tiene que usar, así mismo que factor es el indicado para dar calidad al servicio.	Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda	-Si - No - A veces	Nominal
			Es fundamental para que éste regrese al establecimiento	-Si -No	Razón
			Herramientas que utiliza para un servicio de calidad	- Comunicación - Confianza - Retroalimentación - Ninguno	Razón
			Principales factores que utiliza para dar la calidad al servicio que brinda.	- Atención personalizada - Rapidez en la entrega de los productos - Las instalaciones - Ninguna	Razón
			La atención que brinda a los clientes	- Buena - Regular - Malo	
			Se está dando una mala atención al cliente	- Clientes satisfechos - Fidelización de los clientes	Razón

				- Posicionamiento de la empresa Incremento en las ventas	
			Resultados al brindar una buena atención al cliente	- Clientes satisfechos - Fidelización de los clientes - Posicionamiento de la empresa - Incremento de las ventas	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta que ayudó en la recolección de datos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro vigilancia, del distrito de Coishco y Nuevo Chimbote, año 2018. Que fueron esenciales para llevar a cabo esta investigación. El instrumento que se utilizó para registrar los datos obtenidos fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 23 preguntas; las cuales fueron 5 Respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, 4 Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas, 14 Respecto a las características de la Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente, (ver anexo 4)

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en el presente trabajo de investigación se aplicó una encuesta a las empresas de vigilancia, como herramienta se utilizó un análisis descriptivo ya que la información será expresada en forma que se construirá tablas y cuadros

estadísticos y para realizar todo lo mencionado anteriormente se usó el programa de Microsoft Excel el cual nos permitió y ayudo obtener los resultados estadísticos de la empresa. Para poder elaborar la redacción del trabajo de investigación, el análisis de todos los resultados obtenidos se utilizó el programa de Microsoft Word el cual nos ayudó a realizar la descripción del trabajo de investigación, de la misma manera se usó también el PDF para presentar el informe del trabajo de investigación final, también se usó el programa del Turnitin para realizar la verificación que no existe plagio y por último el PPT para la elaboración y presentación de la ponencia.

4.6. Matriz de consistencia

Enunciado del problema	Objetivos	Variable	Población y muestra	Metodología	Técnica e Instrumento
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del distrito	<p>General: Describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque en Atención al cliente en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Vigilancia, del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.</p> <p>Específicos:</p>	Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente	<p>Población: Está conformado por una población de 31 micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro vigilancia, del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.</p> <p>Muestra:</p>	<p>El diseño de la investigación fue no experimental: Fue no experimental Porque no se manipuló deliberadamente a la variable Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, solo</p>	<p>Técnica: Encuesta. - ayudó en la recolección de datos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro vigilancia, del distrito de Coishco y Nuevo Chimbote, año 2018. Que fueron esenciales para llevar a cabo</p>

<p>Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018?</p>	<p>➤ Describir las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro vigilancia del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.</p> <p>➤ Describir las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector de servicio, rubro vigilancia del distrito Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.</p> <p>➤ Describir las características de una gestión de calidad bajo el</p>		<p>20 micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro vigilancia, del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018. Porque participaron en la investigación las empresas que brindaron información.</p>	<p>se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.</p> <p>Transversal: Porque el estudio de investigación denominado la Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia, del distrito de Coishco y Nuevo Chimbote, año 2018. Se realizó en un espacio de tiempo determinado teniendo un</p>	<p>esta investigación.</p> <p>Instrumento: Cuestionario. - el cual estuvo estructurado con 23 preguntas; las cuales fueron 5 Respecto a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, 4 Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas, 6 Respecto a las características de la Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente, y 8 Referente a las</p>
---	---	--	--	--	---

	<p>enfoque en atención al cliente en las micro y pequeña empresa del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.</p>			<p>inicio y un final, específicamente en el año 2018.</p> <p>Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de la Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia, del distrito de Coishco y Nuevo Chimbote, año 2018.</p>	<p>técnicas administrativas en Atención Cliente</p>
--	---	--	--	---	---

4.7. Principios éticos

El presente informe de investigación se realizó con los siguientes valores: respeto compromiso, responsabilidad y honestidad ya que la información obtenida fue real, debido a que los datos recolectados son únicos y exclusivamente y se utilizara para hacer un estudio.

De igual manera los datos se basan en principios éticos como son:

Protección a las personas: A las personas que colaboraron bríndanos información se les respeto sus derechos fundamentales, su dignidad humana, su identidad, la confidencial y su privacidad.

Cuidado del medio ambiente y biodiversidad. Fundamentado en el ahorro de papel, ya que para la impresión del cuestionario como para la información del trabajo que se le entrego al jurado se hizo en papel reciclable.

Libre participación y derecho a estar informado: Fundamentado en la voluntad de las personas de ser sujetos de la investigación

Beneficencia y no maleficencia: se les aseguro el bienestar de las personas que nos ayudaron en nuestra investigación y no se les causo ningún daño.

Justicia: Fundamentado en la equidad y justicia de participar a todas las personas que participan de la investigación el derecho a acceder a sus resultados.

Integridad científica: Fundamentado en la integridad científica ya que se declaró los conflictos de interés en la investigación, además no se declararon daños a las personas que apoyaron en la investigación.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del Distrito de Coishco y de nuevo Chimbote, año 2018.

Datos generales	n	%
Edad		
18 – 30 años	3	15.00
31 – 50 años	14	70.00
51 a más años	3	15.00
Total	20	100.00
Género		
Masculino	20	100.00
Femenino	0	0.00
Total	20	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	1	5.00
Educación básica	2	10.00
Superior no universitaria	3	15.00
Superior universitaria	14	70.00
Total	20	100.00
Cargo que desempeña en la empresa		
Dueño	16	80.00
Administrador	4	20.00
Total	20	100.00
Tiempo que desempeño en el cargo		
0 a 3 años	3	15.00
4 a 6 años	3	15.00
7 a más años	14	70.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario Aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Vigilancia en el Distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote 2018.

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del Distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.

De las micro y pequeñas empresas	n	%
Permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	4	20.00
4 a 6 años	4	20.00
7 a más años	12	60.00
Total	20	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	1	5.00
6 a 10 trabajadores	2	10.00
11 a más trabajadores.	17	85.00
Total	20	100.00
Trabajan en su empresa:		
Familiares	5	25.00
Personas no familiares.	15	75.00
Total	20	100.00
Finalidad de creación de la empresa		
Generar ganancia	20	100.00
Subsistencia	0	0.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Vigilancia en el Distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.

Tabla 3

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del Distrito Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.

Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente	n	%
Conocimiento de Gestión de Calidad		
Si	14	70.00
No	0	0.00
Tengo cierto conocimiento.	6	30.00
Total	20	100.00
Técnicas modernas de la gestión de calidad		
Benchmarking	0	0.00
Atención al cliente	17	85.00
Empowerment	0	0.00
La 5 s	0	0.00
Outsourcing	0	0.00
Otros	3	15.00
Ninguno	0	0.00
Total	20	100.00
Impedimento para la implementación de gestión de calidad		
Poca iniciativa	2	10.00
Aprendizaje lento	1	5.00
No se adapta a los cambios	15	75.00
Desconocimiento del puesto	1	5.00
Otros	1	5.00
Total	20	100.00
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	16	80.00
La evaluación	1	5.00
Escala de puntuaciones	1	5.00
Evaluación de 360°	0	0.00
Otros	2	10.00
Total	20	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del Distrito Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.

Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente	n	%
contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Si	20	100.00
No	0	0.00
Total	20	100.00
Ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa		
Si	16	80.00
No	0	0.00
A veces	4	20.00
Total	20	100.00
Conocimiento de atención al cliente		
Si	17	85.00
No	0	0.00
Tengo cierto conocimiento.	3	15.00
Total	20	100.00
Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda		
Si	17	85.00
No	0	0.00
A veces	3	15.00
Total	20	100.00
Es fundamental para que éste regrese al establecimiento		
Si	20	100.00
No	0	0.00
Total	20	100.00

Continua...

Tabla 3

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del Distrito Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.

		Concluye
	n	%
Herramientas que utiliza para un servicio de calidad.		
Comunicación	14	70.00
Confianza	3	15.00
Retroalimentación	2	10.00
Ninguno	1	5.00
Total	20	100.00
Principales factores que usa en la calidad de servicio que brinda.		
Atención personalizada	13	65.00
Rapidez en la entrega de los productos	3	15.00
Las instalaciones	3	15.00
Ninguna	1	5.00
Total	20	100.00
La atención que brinda a los clientes		
Buena	20	100.00
Regular	0	0.00
Malo	0	0.00
Total	20	100.00
Se está dando una mala atención al cliente		
No tiene suficiente personal.	1	5.00
Por una mala organización de los trabajadores.	3	15.00
Si brindan una buena atención al cliente.	16	80.00
Total	20	100.00
Resultados al brindar una buena atención al cliente.		
Clientes satisfechos	2	10.00
Fidelización de los clientes	2	10.00
Posicionamiento de la empresa	14	70.00
Incremento en las ventas.	2	10.00
Total	20	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Vigilancia en el Distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018

5.2. Análisis de resultado

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia en el Distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.

Edad: el 70% de los representantes de las Mypes tienen entre 31 a 50 años de edad (Tabla 1), estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Goicochea (2016) quien nos indica que el 80 % de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen entre 31 a 50 años de edad, así mismo estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Antúnez(2017) quien nos manifiesta que el 72.7% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, y a la vez estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Vasallo(2017)quien nos dice que el 69% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas tienen de 31 a 50 años de edad , y a la vez esto coinciden con los resultados obtenidos por Torres(2016) quien nos dice que el 44% tienen una edad promedio de 45 a 50 años de edad, y estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Ríos(2014) quien nos indica que el 35% tienen entre 35 a 44 años de edad, sin embargo estos resultados contrastan con los resultados que obtuvo en su investigación Pérez(2017) ya que el indica que el 60% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad y estos resultados coinciden con los resultados que expone Luna (2016) quien indica que el 52,2% tienen una edad de 18 a 30 años de edad, y esto coincide con los resultados encontrados por Jáuregui(2016) quien nos indica que el 50% de los representantes tienen entre 18 a 50 años de edad, Con todos los resultados obtenidos podemos decir que todo esto

demuestra que actualmente la mayoría de las Mypes son dirigidas por personas entre la edad de 31 a 50 años por tener mas conocimiento en el rubro y por la experiencia obtenida.

Género: el 100% de los representantes de las Mypes de vigilancia son de género masculino(tabla 1) ,esto coincide con los resultados encontrados por Goicochea (2016), quien indica que el 70% son de género masculino, así mismo coincide con los resultados encontrados por Torres(2016) quien nos manifiesta que el 77.8% de los representantes son de genero m masculino, a la vez estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por de Ríos (2014) quien nos menciona que el 65% de los representantes son de sexo masculino, de la misma manera estos resultados coinciden con los resultados encontrados por con Antúnez (2017) quien nos dice que el 63% son de género masculino, y esto coincide con los resultados que obtuvo Vasallo (2017) quien en sus resultados indica que son de género masculino ya que tienen un 62%, así mismo estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Luna(2016)quien dice que el 60.9% de los representantes son de género masculino, a la vez estos resultados coinciden con los resultados que obtuvo Pérez (2017) quien indica que el 50% son de género masculino, a la vez este resultado coincide con los resultados encontrados por Jáuregui(2016) quien indica que el 50% de los representantes son de género masculino, Entonces deducimos que los representa es de las Mypes del sector servicio, rubro vigilancia en su mayoría son de género masculino, debido a que en su mayoría los trabajadores son de sexo masculino.

Grado de instrucción :el 70% de los representantes de las Mypes tiene el grado de instrucción superior universitaria (tabla 1) , esto coincide con los resultados encontrados por Ríos (2014) quien indica que el 60% de los representantes cuentan con estudios

universitarios, así mismo estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Antúnez (2017) quien indica que el 45.5% tienen estudios superiores universitarios, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Luna (2016) quien nos manifiesta que el 47.8% cuentan con estudios universitarios, sin embargo estos resultados contrastan con los resultados obtenidos por Vasallo (2017) quien indica que el 54% de los representantes de las Micro y pequeñas empresas cuentan con estudios no universitarios, y estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Pérez (2017) quien indica que en sus resultados obtenidos el 60% tiene estudios no universitarios, estos resultados contrastan con los resultados encontrados por Goicochea (2016) quien indica que el 40% de los representantes de las Mypes solo tiene estudios secundarios, estos resultados coinciden con los resultados encontrados por Torres (2016) quien nos dice que el 44.4% tienen solo estudios básicos. Entonces deduciremos que la mayoría de los representantes cuentan con un grado de instrucción universitario, lo cual es muy importante ya que se sabe que dichas empresas son dirigidas por personas preparadas y con amplios conocimientos lo cual ayudara para conducir una empresa a base de estrategias y conocimientos.

Cargo: el 80% de los representantes de las Mypes son sus mismos dueños (tabla 1). lo cual coincide con el 80% resultados que nos presenta Goicochea (2016) y esto coincide con Vasallo (2017) quien indica que el 77% son dueños y a la vez asumen cargos, esto coincide con Pérez (2017) quien también afirma que el 60% son propios dueños de sus negocios y estos resultados coinciden con Jáuregui (2017) quien también nos dice que el 37.5% son dueños de los negocios, al obtener estos resultados podemos deducir que la mayoría de las Mypes sector servicio rubro vigilancia en el distrito de Coishco y de

nuevo Chimbote están bajo la supervisión de su propio dueño quien asume con mucha responsabilidad y sobre todo asume grandes retos para poder lograr sus objetivos trazados

Tiempo que desempeña el cargo: el 70% de los representantes de las Mypes tienen de 7 años a más (tabla 1), lo cual coincide con los resultados encontrados por Vasallo (2017) quien indica que el 69% de los representantes tienen de 7 años a más, y estos resultados también coinciden con los resultados que obtuvo Jáuregui (2017) ya que él indica que el 37.5% de los representantes desempeñan el cargo por más de 7 años, sin embargo esto contrasta con los resultados de Ríos (2014) quien dice que el 50% tienen entre 5 a 7 años, y este resultado contrasta con Pérez (2017) quien indica que el 40% de los representantes tienen de 1 a 3 años desempeñando el cargo. Con todo esto podemos ver que la mayoría de las Mypes sector servicio rubro vigilancia en el distrito de Chimbote están dirigidas por representantes que ya tienen de 7 años a más en el cargo y que eso es positivo ya que por el tiempo que llevan conocen todo referente a la empresa tanto en fortalezas debilidad y oportunidades lo cual ayudara a minimizar cualquier riesgo que se presente.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia en el Distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.

Tiempo de permanencia: El 60% de las micro y pequeñas empresas tienen de 7 años a más (tabla 2) y esto coincide con los resultados que da Vasallo (2017) quien indica que el 85% tienen de 7 años a más, y estos resultados coinciden con Goicochea (2016) él dice que el 60% también tiene más de 7 años, y estos coinciden con los resultados que obtuvo Jáuregui (2016) quien indica que el 37.5% tienen más de 7 años en el rubro, estos resultados contrastan con los resultados obtenidos por Torres (2016) quien manifiesta que el 72,2%

tienen más de 5 años en el rubro, y estos resultados contrastan con los resultados que obtuvo Pérez(2017) quien dice que el 70% tienen entre 4 a 5 años de permanencia ,lo cual contrasta con Antúnez (2017) quien indica que el 68.2% tienen de 0 a 3 años de permanencia, esto demuestra que la mayoría de las Mypes del sector servicio rubro vigilancia en el distrito de Coishco y de Chimbote 2018; están en el rubro de 4 a 6 años y de 7 años a mas lo cual nos dice que su constante trabajo y la satisfacción de sus clientes han hecho que sigan en el mercado .

Número de Trabajadores: el 85% de las Mypes encuestadas tienen de 11 a más trabajadores (tabla 2). Esto contrasta con lo que nos dice Pérez (2017) quien indica que el 70% cuenta de 1 a 3 trabajadores ,estos resultados coinciden con lo que nos indica Jáuregui (2017) que el 62.5% tiene de 1 a 3 trabajadores, y esos resultados contrastan con Vasallo (2017) quien indica que el 69% cuenta de 1 a 5 trabajadores, y eso coincide con Antúnez(2017),quien indica que el 63.6% tiene de 1 a 5 trabajadores, estos resultados coinciden con los resultados que obtuvo Luna (2016) quien indica que el 65,2% tienen de 1 a 5 trabajadores y esto coincide con los resultados que nos brinda Goicochea(2016) que indica que el 60% cuenta de 1 a 4 trabajadores y estos resultados contrasta con los resultado encontrados por Torres (2016) el manifiesta que el 50% de las empresas cuentan de 1 a 10 trabajadores. De acuerdo a la información y a los resultados deducimos que en la actualidad en las empresas de vigilancia la cantidad de trabajadores con los que cuentan es de 31 a 50 años de edad en su mayoría.

Personas que trabajan en la empresa: el 75% de las personas que laboran en las Micro y pequeñas empresas son con personas que no son familia (tabla 2). Este resultado contrasta con Antúnez (2017), quien nos dice que el 50% trabaja con personas que son de

su familia y externo, y esto coincide con Vasallo (2017) quien dice que el 62% labora con personas familiares. con estos resultados deducimos que la mayoría que laboran en las Mypes sector servicio rubro vigilancia distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote 2018 son personas que no son familia y esto permite y a la vez ayuda y evita que exista malos entendidos.

Objetivo de creación: el 100% de las Mypes tienen como objetivo de creación generar ganancia (tabla 2) y este resultado coincide con lo que nos muestra Vasallo (2017) quien en sus resultados indica que el 100% tiene como objetivo generar ganancia, y esto coincide con Jáuregui (2017) él dice que el 100% tiene como objetivo generar rentabilidad y esto coincide con Ríos (2014) quien dice que el 45% tienen como único objetivo adquirir ingresos. deducimos de todo esto que la mayoría de manera absoluta de las Mypes del sector servicio rubro vigilancia de Coishco y de nuevo Chimbote del 2018, tienen como objetivo poder obtener ganancia en sus empresas, puesto que de esta manera uno puede cubrir y satisfacer las necesidades y a la misma vez seguir creciendo en el mercado.

Tabla 3. Características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia en el Distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.

Termino de gestión de calidad: el 70% de las Mypes nos dicen que si tienen conocimiento referente al termino de gestión de calidad (tabla 3) Estos resultados coinciden con los que brinda Vasallo (2017) él dice que el resultado obtenido por el arroja que un 92% si conoce el termino Gestión de Calidad, lo cual coincide con Pérez (2017) quien indica que el 80% también tienen conocimiento referente a gestión de calidad, y esto coincide con Goicochea (2016) quien también dice que el 90% presenta conocimiento referente a gestión de calidad,

y estos resultados contrastan con Jáuregui (2017), quien dice que el 100% desconocen el término gestión de calidad. Al visualizar todos estos resultados podemos ver que la mayoría de las Mypes del sector servicio, rubro vigilancia en Coishco y nuevo Chimbote si conocen el termino gestión de calidad y nos dicen que es muy importante y que ayuda muchísimo porque permite mejorar en muchos sentidos y así disminuyen los costos.

Que técnicas modernas de la gestión de calidad que conoce: el 85% de las Mypes aplican como técnica de gestión la atención al cliente (tabla 3) esto coincide con Vasallo (2017), quien determina que el 100% conoce como técnicas modernas la atención al cliente. Esto contrasta con los resultados de Antúnez (2017), donde indica que el 40.9% conoce la mejora continua como técnica de gestión de calidad, y este resultado contrasta con los resultados de Jáuregui (2017), quien indica que el 75% aplica como técnica de gestión de calidad al liderazgo democrático, y estos resultados contrastan con los resultados que obtuvo Luna(2016) quien indica que el 78,3% conoce como técnicas modernas a las capacitaciones referentes al servicio, y esto contrasta con lo que encontró Torres(2016) quien nos dice que el 61.1% desconoce las técnicas de gestión empresarial Esto determina que la mayoría de las Mypes del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y de nuevo Chimbote 2018, aplican como técnica la atención al cliente.

Impedimento para la implementación de gestión de calidad: el 75% de las Mypes tienen como dificultades el no adaptarse rápidamente a los cambios (tabla 3) esto contrasta con el resultado de Vasallo (2017), quien determina que el 61.5% tienen como dificultad para implementar la gestión de calidad el aprendizaje lento.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: el 80% de las Mypes miden el rendimiento de su personal mediante la observación (tabla 3). Este resultado coincide con el resultado de Vasallo (2017) quien indica que el 69% mide el rendimiento de sus trabajadores mediante la observación. Esto quiere decir que la mayoría de las Mypes encuestadas del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote 2018, aplican como técnica para medir el rendimiento de su personal la observación, mediante esto se puede decir que se observa el rendimiento y desempeño de sus colaboradores y así poder conocer su comportamiento, habilidades, destrezas, el compromiso y el compañerismo, los cuales permitirán saber si se tiene y se cuenta con el personal idóneo.

La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio: el 100% de las Mypes determinan que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus negocios (tabla 3). Este resultado coincide con el resultado obtenido por Vasallo (2017), quien manifiesta que el 92% indica que la gestión de calidad si aporta de manera positiva a la mejora en el rendimiento del negocio, y este resultado coincide con el resultado obtenido por Rios(2014) quien indica que el 85% consideran que la gestión de calidad es importante para su empresa, y esto coinciden ya que se asemejan con los resultados que obtuvo Antúnez(2017) quien señala que el 59,1% dice que una atención de calidad contribuye en el aumento de ventas en el negocio. Entonces esto demuestra que las Mypes del sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote 2018, consideran que la gestión de calidad de vital importancia ya que esto permite reducir procesos y mejorar de esta manera la satisfacción de sus clientes brindando así un mejor servicio.

La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos: el 80% de las Mypes indican que la gestión de calidad si les ayuda a alcanzar sus objetivos y metas, (tabla 3) estos resultados coinciden con los resultados de Jáuregui (2017), quien dice que el 100% indica que la gestión de calidad es una gran ayuda para alcanzar los objetivos, esto coincide con Vasallo (2017) quien indica que el 85% define a la gestión de calidad como un gran soporte y ayuda para alcanzar los objetivos. Este demuestra que la mayoría de las Mypes sector servicio, rubro vigilancia en el distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote 2018, manifiestan que la gestión de calidad es una herramienta muy importante ya que les permite alcanzar sus objetivos y metas que se trazaron.

Conoce el termino atención al cliente: el 85% de las Mypes aseguran que si conocen el termino de atención al cliente (tabla 3). Esto resultados coinciden con Vasallo (2017) quien nos indica que el 100% si tienen conocimiento del termino atención al cliente. esto demuestra que la mayoría de las Mypes. sector servicio rubro vigilancia en el distrito de Coishco y de nuevo Chimbote 2018, si conocen el termino atención al cliente, y saben que es muy importante y es por esa razón que se preocupan en brindar cada día la mejor atención y cumplir con sus expectativas para así mantener a sus clientes siempre satisfechos.

Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda: el 85% de las Mypes manifiestan que si se aplica la gestión de calidad en los servicios que se brindan (tabla 3). Esto coincide con Vasallo (2017) quien en sus resultados indica que el 100% aplica la gestión de calidad en los servicios que brindan, estos resultados coinciden con los resultados que obtuvo Pérez (2017) quien indica que el 70% de los encuestados si aplican la gestión de calidad en servicio al cliente, y esto coincide también con los resultados de Luna(2016)

quien nos indica que el 60,9% aplica la gestión de calidad, y esto también coincide con los resultados obtenidos por Antúnez(2017) quien manifiesta que el 59,1% si están aplicando una gestión de calidad, esto demuestra que la mayoría de las Mypes sector servicio, rubro vigilancia en el distrito de Coishco y de nuevo Chimbote si aplican la gestión de calidad en el servicio que proporcionan, con el solo propósito de mantener a sus clientes satisfechos es por ello que cuentan con la fidelización de sus clientes.

La atención al cliente es fundamental: el 100% de las Mypes indica que la atención al cliente es fundamental para sus negocios (tabla 3) esto coincide con Vasallo (2017) quien en sus resultados obtenidos indica que el 100% indican que la atención al cliente es fundamental. entonces esto demuestra que la mayoría absoluta de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro vigilancia en el distrito de Coishco y de nuevo Chimbote 2018, nos dicen que la atención al cliente es sumamente fundamental para poder atraer nuevos clientes y así lograr su fidelización.

Herramientas que se utiliza para un servicio de calidad: el 70% de las Mypes consideran como herramienta que se utiliza para un buen servicio de calidad es la comunicación (tabla 3) y esto contrasta con los resultados que obtuvo Torres(2016) quien manifiesta que el 83,3% sigue un plan estratégico, Esto demuestra que las Mypes demuestra que en su mayoría del sector servicio rubro vigilancia en el distrito de Coishco y de nuevo Chimbote 2018, nos dicen que la herramienta que utilizan para lograr un buen servicio de calidad es la comunicación ya que en una forma de mantenerse en contacto con sus clientes y su personal y de esa forma mejorar su atención en sus servicios que brindan.

Principales factores que utilizan para dar calidad al servicio que brinda: el 65% de las Mypes consideran que la Atención Personalizada es un principal factor para lograr que los clientes estén satisfechos (tabla 3) ,el 20% indica que la rapidez en la entrega de los productos se obtiene la fidelización de los clientes y el otro 30% indica que las instalaciones también es un factor importante ya que hay comodidad para que lo clientes se sientan satisfechos .esto demuestra que las Mypes del sector servicio rubro vigilancia de distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote demuestra que la mayoría de la Mypes indican que brindando una buena atención a sus clientes han obtenido buenos resultados logrando tener a su clientes satisfecho ya que eso es un punto muy importante para lograr la fidelización de los clientes y así incrementar sus ventas .

La atención que brinda: el 100% de las Mypes afirman que si aplican una buena atención al cliente (tabla 3). esto coincide con Vasallo (2017), quien en sus resultados indica que el 54% brindan una buena atención, y esto coincide con Antúnez(2016) quien indica que el 36,4% de las micro y pequeñas empresas tienen como prioridad el buen trato a sus clientes .Esto demuestra que la mayoría absoluta de las Mypes del sector servicio rubro vigilancia del distrito de Coishco y de nuevo Chimbote 2018, brindan una buena atención a sus clientes, con un servicio rápido y especializado y de esta manera estos lograr que sus clientes regresen y de este modo incrementar sus ventas.

Considera que se está dando una mala atención: el 80% de las Mypes indican que si brindan una buena atención a sus clientes (tabla3) y esto contrasta con los resultados que nos brinda Vasallo (2017) quien indica que el 62% considera que la mala atención se genera por la mala organización de sus trabajadores. Esto nos indica que la mayoría absoluta de las Mypes del sector servicio rubro vigilancia del distrito de Coishco y de nuevo Chimbote

2018, indican que se está dando una mala atención a los clientes debido a la mala organización de sus trabajadores, se dice que por falta de identificación y compromiso con la empresa que sucede esto y quizás por falta de capacitación.

Qué resultados ha logrado brindando una buena atención al cliente: el 70% de las Mypes manifiestan que la atención al cliente ayuda el posicionamiento de las empresas en el mercado (tabla 3) Esto coincide con Vasallo (2017) quien en sus resultados obtenidos indica que el 100% si consideran que la atención al cliente permite el posicionamiento de las Mypes en el mercado, estos resultados contrastan con Torres (2016) quien indica que el 38,9 % considera que una buena atención ayuda a mantener a sus clientes satisfechos . Esto manifiesta que la mayoría absoluta de las Mypes del sector servicio rubro vigilancia del distrito de Coishco y de nuevo Chimbote 2018, indican que la atención al cliente es fundamental para que un negocio prospere y tenga éxito, y de esa manera logren un posicionamiento en el mercado.

VI. CONCLUSIONES

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino. la mayoría son personas adultas entre 31 a 50 años, y con estudios universitarios, así mismo quienes desempeñan los cargos en sus empresas son dueños, con un tiempo de 7 años a más lo cual nos dice que cuentan con experiencia para encaminar sus negocios.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo generar ganancias, la mayoría el tiempo de permanencia que tienen en el mercado es de 7 años a más, y cuentan con 11 a más trabajadores, los cuales no son familiares.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas determinan que la gestión de calidad ayuda a mejorar el rendimiento de las empresas, y la atención al cliente es fundamental, así mismo brinda una buena atención, y consideran que dan una mala atención por la mala organización de los trabajadores, la mayoría tienen conocimiento del término de gestión de calidad, y atención al cliente, también conocen atención al cliente como la técnica de la gestión de calidad, y tiene como dificultad el no adaptarse a los cambios, también que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos, aplican la gestión de calidad en los servicios que brindan, consideran que la comunicación es la herramienta que utilizan para un servicio de calidad, y que la atención personalizada ayudan lograr clientes satisfechos, así mismo que la atención al cliente ayuda a un buen posicionamiento de las empresas en el mercado.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones:

Aprovechar toda la experiencia y los conocimientos universitarios de los dueños y emplear de manera correcta todas herramientas de gestión de calidad que se conozca, y para así poder elaborar un buen plan estratégico, lo cual ayudara conocer la situación actual en a que se encuentra la empresa, y según ello se podrá formular distintas estrategias lo que conllevara a lograr los objetivos que como empresa se ha trazado.

Implementar la gestión de calidad en la atención al cliente, ya que las micro y pequeñas empresas deben estar prestos a los cambios que susciten dentro del mercado, así mismo se tiene que trabajar para lograr diferenciarse de la competencia ,siempre ofreciendo un valor agregado lo cual permitirá brindar un buen servicio de calidad con una magnifica atención al cliente y empleando todo esto se lograra el posicionamiento del de la empresa dentro del mercado empresarial y así se podrá seguir obteniendo una gran rentabilidad para el negocio y/o empresa.

Realizar capacitaciones al personal en diferentes temas, pero de preferencia en atención al cliente, el cual debe de ser de manera continua y tratando que sea siempre adaptable a las nuevas tendencias, ya que lo que se busca es brindar el mejor servicio posible y así satisfacer al cliente y contribuir con la superación de todos los trabajadores y/o colaboradores para que ellos se sientan motivados y todo eso se vea reflejado en el trato a hacia los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agorreca, S. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2008, como herramienta competitiva en las Pymes familiares*. (Buenos Aires). Obtenido de: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1109_AgorrecaVS.pdf
- Antúñez, L. (2017). “*Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016*” (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043053>.
- Castillo, A. (2016). Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa. Apuntes iniciales, a propósito de las modificaciones introducidas por la Ley N° 30056 y la aprobación del T.U.O. de la Ley MIPYME mediante Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE [Mensaje en un blog]. Recuperado.
- Chamorro, S. (2016). *Las 10 claves para mejorar la atención al cliente de tu empresa*. Recuperado de, <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/10-claves-para-mejorar-atencion-cliente-tu-empresa>
- Cruz Salinas, B. I. (2014). “*Sistema De Gestión De Calidad Y Normativas De 5s Para La Optimización De La Productividad En La Empresa Ralomtex*. (Ambato- Ecuador). Recuperado de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6930/1/Tesis_t860id.pdf.
- Díaz, F. M. J. (2014). *Atención básica al cliente: manual teórico*. Madrid, ESPAÑA: Editorial CEP, S.L.
- Egas, M. (2017). El 95% de las empresas en el país son mi pymes. El telégrafo. Recuperado de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/el-95-de-las-empresas-en-el-pais-son-mipymes>

- García, J. (2016). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Bio Bio. Chile*: Universidad de Bio Bio.
- García, M. (2015). Las PYMES españolas encuentran soluciones a la crisis económica. Recuperado de, <http://xlcatlin.com/es/fast-fastforward/articulos/las-pymes-espanolas-encuentran-soluciones-a-la-crisiseconomica>
- Goicochea, K. (2016) *La Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del Boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima 2015* (Tesis de pregrado). Escuela Profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú
- Gonzales, H. (2015) La nueva ISO 9001: 2015. Recuperado de:
<https://calidadgestion.wordpress.com/tag/principios-de-gestion-decalidad/>.
- Goodman, J. (2014). Atención estratégica al cliente. Pluma Digital. Obtenido de
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=5486850>.
- Grimaldo, I. (2016) Una de cada cuatro medianas empresas registran caídas de 50% en ventas por su mala gestión. Gestión. Recuperado de:
<http://gestion.pe/empresas/cada-medianas-empresasregistran-caidas-50-ventas-su-mala-gestion-2157057>
- Jáuregui, Y. (2017) *Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroe del distrito de Nuevo Chimbote 2014* (Tesis de pregrado). Escuela Profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú.
- Ley N° 30056 (2013) Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial [PDF]. Título II. Pág. 498465-

498471. Recuperado de: <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/ley-que-modificadiversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>.

López, J. (2014). *Reclutamiento De Personal Como Herramienta Para Mejorar La Calidad Docente En Empresas Educativas Privadas De La Cabecera Departamental De Huehuetenango*. Quetzaltenango.

Llenque, F. (2016). Día Nacional de las Micro y Pequeñas Empresas. Rsd. Recuperado de <http://radiorsd.pe/opinion/la-columna-del-dia-dia-nacional-de-las-micro-y-pequenas-empresas>

Luna, B. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.

Luco, A. (2016) ¿Por qué fracasan las Pymes? Business Consulting.

Recuperado de: <https://www.businessconsulting.cl/por-que-fracasan-laspymes/>

Marker, G (2015) Casi la mitad de las Pymes mexicanas fracasan por una mala gestión.

Getión.org. Recuperado de:

<http://www.gestion.org/estrategiaempresarial/35717/casi-la-mitad-de-las-pymes-mexicanas-fracasan-poruna-mala-gestion/>.

Obando, L. (2016). *“Caracterización de la capacitación de personal en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes de un tenedor en el distrito de San Luis, 2015”*. (Tesis de pregrado). Recuperado de http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000040233_

Ongallo, C. (2016). *La atención al cliente y el servicio postventa*. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11038743>

- Paulise, L. (2015) Argentina difícil: el 80% de las Pymes fracasa a los 02 años. Urgente 24. Recuperado de: <http://www.urgente24.com/244816argentina-dificil-el-80-de-las-pymes-fracasa-a-los-2-anos>
- Pérez. J. y Gardey, A. (2014) Sistema de gestión de calidad. Definición. DE. Recuperado de: <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad>
- Pérez, L. (2017) *Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016* (Tesis de pregrado). Escuela Profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú.
- Rios, M. (2014) *Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes – del distrito de Huanchaco año 2014* (Tesis de pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú.
- Rousseau, J. (2017). En la argentina hay 605,626 empresas activas: El 99% son pymes y el 0.6 grandes compañías. Economía. Recuperado de <http://www.telam.com.ar/notas/201706/192914-argentina-empresas-activas-cifras-mayoria-pymes.html>.
- Sánchez (2014). “*Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “el restaurant mar picante” de la ciudad de Trujillo*” (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf.
- Tello, S. (2014), Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país, recuperado del sitio web: [file:///C:/Users/user/Downloads/623-2136-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/623-2136-1-PB%20(1).pdf)

Torres (2016). Caracterización de la gestión de calidad en las mypes del sector servicio - rubro cevicherías, del P.J. Miraflores bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041240>.

Vasallo, T (2017) Gestión de Calidad en Atención al Cliente, en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Agencias Movistar Móvil, casco urbano del Distrito de Chimbote, 2016 (Tesis de pregrado). Escuela Profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú.

Victoria, M.(2016). Estrategia: calidad de servicio. Recuperado de, <http://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278estrategia-calidad-de-servicio>

Anexos:

Anexo 1. Cronograma

N°	Actividades	Año 2018								Año 2019							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		MES				MES				MES				MES			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x															
2	Revisión de proyecto por el jurado de investigación		x														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			x													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				x												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					x	x	x	x								
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de datos									x							
7	Elaboración del consentimiento informado										x						
8	Recolección de datos											x					
9	Presentación de resultados											x					
10	Análisis e interpretación de los resultados												x				
11	Redacción del informe preliminar													x			
12	Revisión del informe final de la tesis por el jurado de investigación														x		
13	Aprobación del informe final de la tesis por el jurado de investigación														x	x	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															x	
15	Redacción de artículo científico																x

Anexo 02. Presupuesto

Presupuesto Desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	Numero %	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones	22.00	2	44.00
Fotocopias	9.00	2	18.00
Empastado	35.00	2	70.00
Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	100	10.00
Lapiceros	1.20	3	3.60
Servicios			
Uso del turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
pasajes para recolectar informacion	90.00	2	180.00
Sub total			
Total de Presupuesto			425.60
Presupuesto no Desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% 0 Numero	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso Humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub Total			252.00
Total, de Presupuesto no Desembolsable			652.00
Total (S/.)			1,077.60

Financiamiento: Con recursos propios del Estudiante.

Anexo 3.

Cuadro de sondeo de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro vigilancia del distrito de Coishco y Nuevo Chimbote, año 2018.

POBLACION

Esta información fue obtenida de LA SUCAMEC. De las oficinas situadas en el distrito de Nuevo Chimbote.

RUC	NOMBRE DE EMPRESA	DIRECCION	REGION	PROVINCIA	DISTRITO	MODALIDAD DE SERVICIO	ESTADO
20100148162	COMPANIA DE SEGURIDAD PROSEGU S.A.	LOTIZACION INDUSTRIAL, MZ. D L109, CALLE 01, PARCELA 03	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE DINERO Y VALORES	VIGENTE
2010004315	SEGUROC S.A.	URB. EL BOSQUE, MZ. B, LOTE 17	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
2010155558	PROSEGURIDAD S.A.	URB. MIGUEL GRAU, MZ. W, LOTE 3, JR. COISHCO	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
2010208857	VIGILANCIA SEGURIDAD NACIONAL S.R.L.	URB. LAS BRISAS # ETAPA MZ. E, L.T. 21	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
2011779325	DEFENSE S.A.	H.U.P. VILLA MARÍA A (LAS BRISAS), MZ. X, L.T. 11, PLANTA N° 02	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20319956043	UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE	ZONA SEMI URBANA BUENOS AIRES # ETAPA MZ. F, L.T. 52A	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	SERVICIOS DE PROTECCION POR CUENTA PROPIA	VIGENTE
20331626279	SERVICIO INTEGRAL INTERAMERICANO S.R.L.	URB. EL BOSQUE MZ. A LOTE 33, PLANTA N° 03	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20445511103	MARINES FORCE SAC	AV. EL SANTA N° 517 B, URB. BUENOS AIRES, PRIMERA ETAPA	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20445653404	EMPRESA DE PROTECCION PARTICULAR S.A.C.	URB. SANTA ROSA, MZ. E, L.TE. 27	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20448479191	FURIA DEL QUERRERO S.R.L.	UR. MARISCAL LUZURIAGA, MZ. A, LOTE 14,	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20477514384	CONTROL RISKS DEL PERU S.A.C.	URB. LOS CIPRECES, MZ. K, L.T. 11	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA - SIN ARMAS	VIGENTE
20487699188	PROTECTO ONE SAC	JR. SANTA N° 390A, MZ. P9, LOTE 1, 2DO PISO	ANCASH	SANTA	COISHCO	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20487869105	GRUPO ZEUS SERVICE SAC	URB. CACERES ARAMAYO MZ. E, L.T. 08	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20507192603	SCARGO SECURITY S.A.C	URB. EL PACIFICO, MZ. K2, L.TE. 02	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20509023663	INTERNATIONAL SECURITY CENTRAL SAC	URB. BANCHERO ROSSI MZ. L'4, L.T. 10, PISO 1	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20511424896	GRUPO VICMER SECURITY S.A.C.	PP.JJ. 1RO DE MAYO, MZ. L, L.T. 21 Y 21A	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20512715568	SUDAMERICANA VIGILANCIA Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS SAC	URB. LOS HEROES MZ F2 LT 40 PLANTA N° 03	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20512790004	FORCE SEALS SECURITY S.A.C.	URB. EL BOSQUE, MZ. F, L.T. 33	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20520731203	PRETORIAN SEGURIDAD INTEGRAL SAC	URB. EL BOSQUE MZ. A, L.T. 44, PLANTA N° 01	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20523879490	HUAYNA SAC	URB. BRUCES, MZ. G, L.T. 22, PLANTA N° 02	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20531659922	SEGURIDAD TOTAL FELINO S.A.C	A.A.H.H. TERESA DE CALCUTA MZ. J LOTE 27	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20531963421	EMPRESA PERUANA DE SEGURIDAD SAC	HUP NICOLÁS GARATEA MZ. 21 LOT. 58	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20531720831	INVERSIONES MANTA S.A.C.	HUP. NICOLAS GARATEA, MZ. 79, LOTE 54	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20531793634	EVP. MASTER SEGURIDAD CORPORATIVA SAC.	URB. BUENOS AIRES, I ETAPA, PJE. SAN ANTONIO N° 136, INT. B	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20531799756	SEGURIDAD Y VIGILANCIA APOLO SAC	URB. BRUCES, MZ. K, L.T. 27	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20540085383	EMPRESA DE SEGURIDAD INTEGRAL Y VIGILANCIA PRIVADA CENTURY S.A.C.	URB. CASUARINAS MZ. B2, L.T. 26	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20541774450	AD SECURITY S.A.C.	URB. CASUARINAS MZ. F1 L.T. 03	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20550864413	MAS SECURITY PERU S.A.C.	URB. LOS HEROES MZ. F2, LOTE 40 - 1 ER PISO	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20559912191	HUNTER SERVICIOS INTEGRALES	URB. CACERES ARAMAYO MZ. K, L.T. 42	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20568104541	ESTRATEGIAS DE VIGILANCIA E INTERVENCIÓN EN SEGURIDAD S.A.C.	URB. MIGUEL GRAU MZ. F3, L.T. 25, PSJ. LOS PELICANOS, DPTO B	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE
20600430476	SEGURIDAD VIP ASPER S.A.C.	URBANIZACIÓN NICOLAS GARATEA, MZ. 98, L.T. 10, PISO N° 01	ANCASH	SANTA	NUOVO CHIMBOTE	PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA	VIGENTE



Muestra

N°	Razón social	Dirección
01	Protector ONE S.A.C	Jr. Santa N° 390 Mz P5 Lt 1 2 ^{do} PISO COISHCO
02	Seguridad y vigilancia apolo S.A.C.	Mz. K Lt. 27 Urb. Bruces Nuevo Chimbote.
03	Seguridad total Felino S.A.C.	AA.HH. Teresa de Calcuta Mz.79 Lt 54 Nuevo Chimbote
04	Compañía de Seguridad Prosegur S. A	Lotización Indus. Mz D Lt 09, Parcela 03 - Nuevo Chimbote
05	Ad Security S.A.C.	Urb. Casuarinas Mz B2 Lt.26
06	International Security Central S.A.C.	Urb. Banquero Rossi Mz L4 Lt 10 piso Nuevo Chimbote
07	Vigilancia Seguridad Nacional S.R. L	Urb. Las Brisas II Etapa Mz E Lt 21 - Nuevo Chimbote
08	Seguroc S.A.	Urb. El Bosque Mz B Lt 17 Nuevo Chimbote
09	Furia del Guerrero S.R. L	Urb. Santa Rosa Mz E Lte. 27 Nuevo Chimbote
10	Scargo Security S.A.C	Urb. El Pacifico Mz K2 Lte.2 Nuevo Chimbote
11	Marines Force SAC	Av. El santa N°517 Urb. Buenos Aires Primera Etapa
12	Defense SA	H.U. P Villa María 8ls brisas) Mz x Lt 11 planta n°02
13	Seguridad Vip Asper S.AC.	Urbanización Nicolas Garatea Mz 58, lt
14	Inversiones Manta SAC	
15	Grupo Vicmer Security SAC	PP. JJ 1ro de Mayo Mz l Lt 21y 21a
16	Huayna SAC	Bruces Mz g Lt 22 planta N° 02
17	Mas Security Peru SAC	Urb. los Héroes Mz f2 lote 40 1 ^{er} piso
18	Pretorian Seguridad Integral SAC	el bosque Mz a Lt 44 planta N° 1
19	Force Seals Security SAC	El bosque Mz f Lt 33
20	Evp. Master Seguridad Corporativa SAC	Urb. Buenos Aires, I etapa Pje. San Antonio N° 136 int.8

Anexo. 04 Cuestionario.

Cuestionario atención al cliente



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL ENFOQUE EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO VIGILANCIA DEL DISTRITO DE COISHCO Y DE NUEVO CHIMBOTE, AÑO 2018, Para optar el grado de Bachiller en Administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

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

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación de la empresa

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1.GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el término Gestión de Calidad?

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

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

- a) Benchmarking
- b) Atención al cliente
- c) Empowerment
- d) La 5 s
- e) Outsourcing
- f) Otros
- g) Ninguno

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

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

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

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones

d) Evaluación de 360°

e) Otros

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

a) Si

b) No

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

a) Si

b) No

c) A veces

2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: ATENCIÓN AL CLIENTE

16. ¿Conoce el termino atención al cliente?

a) Si

b) No

c) Tengo cierto conocimiento.

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

a) Si

b) No

c) A veces

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

a) Si

b) No

19. Herramientas que utiliza para un servicio de calidad.

a) Comunicación

b) Confianza

c) Retroalimentación

d) Ninguno

20. Principales factores que utiliza para dar la calidad al servicio que brinda.

- a) Atención personalizada
- b) Rapidez en la entrega de los productos
- c) Las instalaciones
- d) Ninguna

21. La atención que brinda a los clientes es:

- a) Buena
- b) Regular
- c) Malo

22. ¿Porque considera usted que se está dando una mala atención al cliente?

- a) No tiene suficiente personal.
- b) Por una mala organización de los trabajadores.
- c) Si brindan una buena atención al cliente.

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

- a) Clientes satisfechos
- b) Fidelización de los clientes
- c) Posicionamiento de la empresa
- d) Incremento en las ventas.

Anexo 5. hoja de tabulación

Características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del Distrito de Coishco y de nuevo Chimbote, año 2018.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Edad	18-30 años	III	3	15.00
	31-50 años	IIII-IIII-III	14	70.00
	51 a mas años	III	3	15.00
	Total	III-IIIIIIIIII-III	20	100.00
Género	Masculino	IIII-IIII-IIII-IIII	20	100.00
	Femenino	-	0	00.00
	Total	IIII-IIII-IIII-IIII	20	100
Grado de instrucción	Sin instrucción	I	1	5.00
	Educación básica	II	2	10.00
	Superior no universitaria	III	3	15.00
	Superior universitaria	IIII-IIII-III	14	70.00
	Total	I-II-III-IIII-IIII-III	20	100.00
Cargo que desempeña	Dueño	IIII-IIII-IIII-I	16	80.00
	Administrador	III	4	20.00
	Total	IIII-IIII-IIII-I	20	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años	III	3	15.00
	4 a 6 años	III	3	15.00
	7 a más años	IIII-IIII-III	14	70.00
	Total	III-III-IIII-IIII-III	20	20.00

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del Distrito de Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	III	4	20.00
	4 a 6 años	III	4	20.00
	7 a más años	IIII-III-II	12	60.00
	Total	I-III-IIII	20	100.00
Número de Trabajadores	1 a 5 trabajadores	I	1	5.00
	6 a 10 trabajadores	II	2	10.00
	11 a más trabajadores.	IIII-III-III-II	17	85.00
	total	I-II-III-III-III-II	20	100.00
Las personas que trabajan en su empresa son:	familiares	IIII	5	25.00
	personas no familiares	IIII-III-III	15	75.00
	total	III-III-III	20	100.00
Objetivo de creación de la empresa	genera ganancia	IIII-III-III-III-III IIII	20	100.00
	subsistencia		0	0.00
	Total	IIII-III-III-III-III-III IIII	20	100.00

Características de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro vigilancia del Distrito Coishco y de Nuevo Chimbote, año 2018.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	TABULACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
¿Conoce el término Gestión de Calidad?	Si	IIII-IIII-III	14	70.00
	No		0	00.00
	Tengo cierto conocimiento	IIII-I	6	30.00
	Total	IIII-IIII-III-III	20	100
Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:	Benchmarking		0	0.00
	Atención al cliente	IIII-IIII-IIII-II	17	85.00
	Empowerment		0	00.00
	La 5 s		0	00.00
	Outsourcing		0	00.00
	Otros	III	3	30.00
	Ninguno		0	00.00
	Total	IIII-IIII-IIII-II-III	20	100.00
Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad	poca iniciativa	II	2	10.00
	Aprendizaje lento	I	1	5.00
	No se adapta a los cambios	IIII-IIII-IIII	15	75.00
	Desconocimiento del puesto	I	1	5.00
	otros	I	1	5.00
	Total	II-I-IIII-IIII-IIII-I-I	20	100.00
Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce	La observación	IIII-IIII-IIII-I	16	80.00
	La evaluación	I	1	5.00
	Escala de puntuaciones	I	1	5.00
	Evaluación de 360°		0	00.00
	Otros	II	2	10.00
	Total	IIII-IIII-IIII-I-I-I-II	20	100.00
	SI	IIII-IIII-IIII-IIII	20	100.00
	NO		0	0

gestión de la calidad contribuye a mejorar el funcionamiento del negocio	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00
La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa	Si	IIII-III	16	80.00
	No		0	00.00
	A veces	III	4	20.00
	total	IIII-III-III-III	20	100.00
Conoce el termino atención al cliente	SI	IIII-III-III-II	17	85.00
	NO			0.00
	Tengo cierto conocimiento	I	3	15.00
	Total	IIII-III-III-II-III	20	100.00
Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes	SI	IIII-III-III-II	17	85.00
	NO		0	00.00
	A veces	I	3	15.00
	Total	IIII-III-III-II-III	20	100.00
Cree que la atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento	Si	IIII-III-III-III	20	100.00
	No		0	0.00
	Total	IIII-III-III-III	20	100.00
Herramientas que utiliza para un servicio de calidad.	Comunicación	IIII-III-III	14	70.00
	Confianza	III	3	15.00
	Retroalimentación	II	2	10.00
	Ninguno	I	1	5.00
	Total	IIIIIIIIIIII-III-II-I	20	100.00
Principales factores que utiliza para dar la calidad al servicio que brinda.	Atención personalizada	IIII-III-III	13	65.00
	Rapidez en la entrega de los productos	III	3	15.00
	Las instalaciones	III	3	15.00
	Ninguna	I	1	5.00
	Total	IIIIIIIIIIII-III-III-1	20	100.00
La atención que brinda a los clientes es	buena	IIII-III-III-III	20	100.00
	regular		0	00.00
	malo		0	00.00
	Total	IIIIIIIIIIIIIIIIIIII	20	100.00
Porque considera usted que se está	No tiene suficiente personal.	I	1	5

dando una mala atención al cliente	Por una mala organización de los trabajadores	III	3	15.00
	Si brindan una buena atención al cliente	IIII-IIII-IIII-I	16	80.00
	Total	I-III-IIIIIIIIIIIIII	20	100.00
Qué resultados ha logrado brindando una buena atención al cliente	Clientes satisfechos	II	2	10.00
	Fidelización de los clientes	II	2	10.00
	Posicionamiento de la empresa	IIII-IIII-III	14	70.00
	Incremento en las ventas.	II	2	10.00
	Total	II-II-IIIIIIIIIIII-II	20	100.00

Anexo 6.

Figuras

Características de los representantes de las Mypes sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y Nuevo Chimbote, 2018

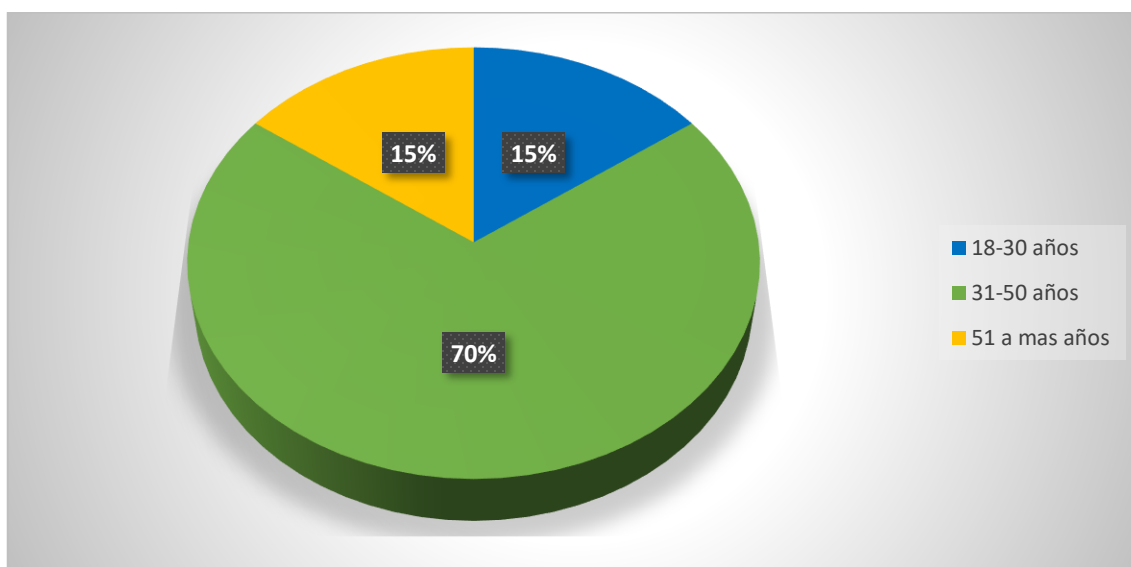


Figura 1. Edad

Fuente. Tabla 1.

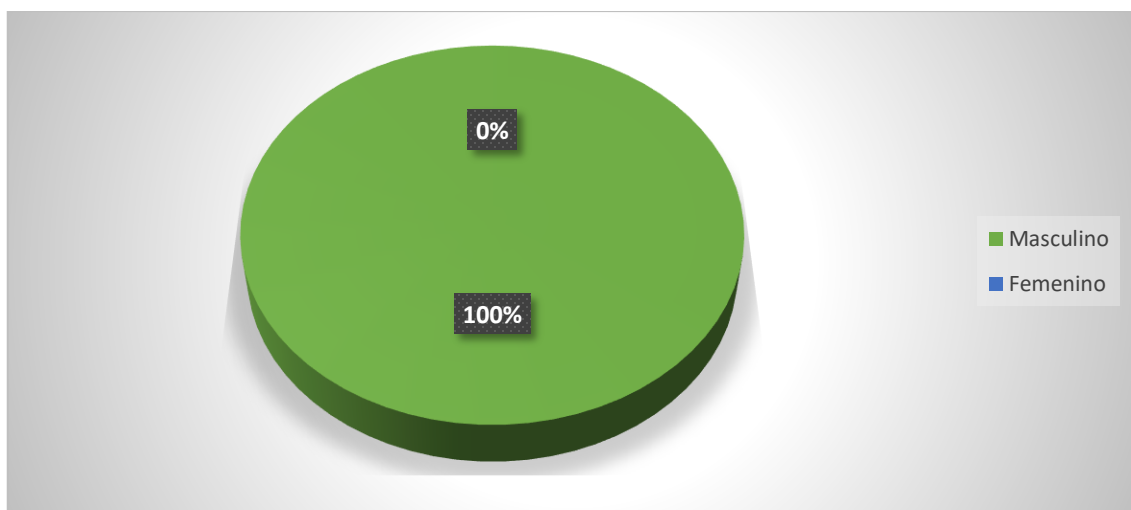


Figura 2. Genero
Fuente. Tabla 1

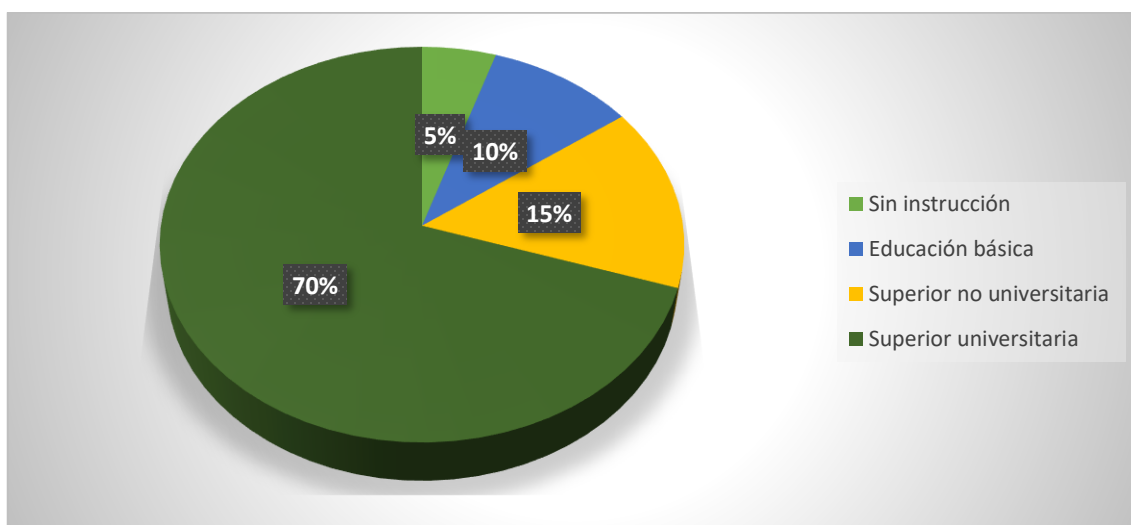


Figura 3. Grado de instrucción
Fuente. Tabla 1.

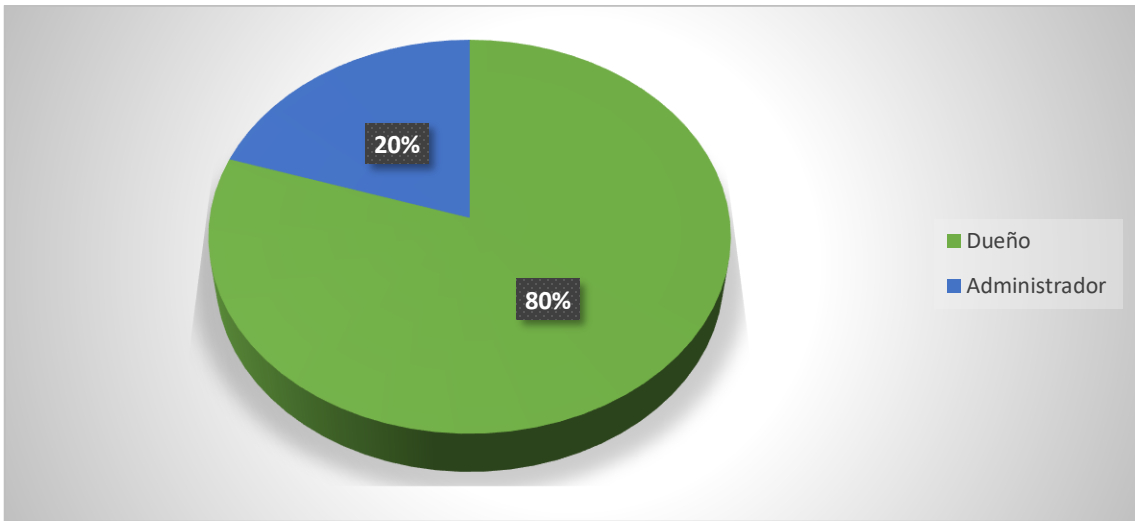


Figura 4. Cargo que desempeña en la empresa.
Fuente. Tabla 1

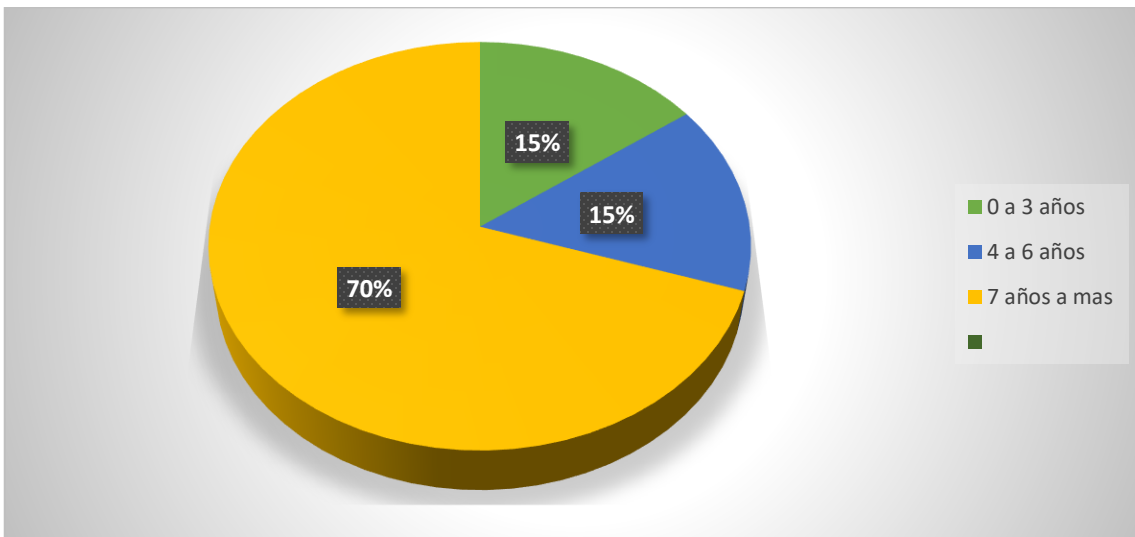


Figura.5 tiempo de sesempeño en el cargo
Fuente. Tabla.

Características de las Mypes sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y Nuevo Chimbote,2018

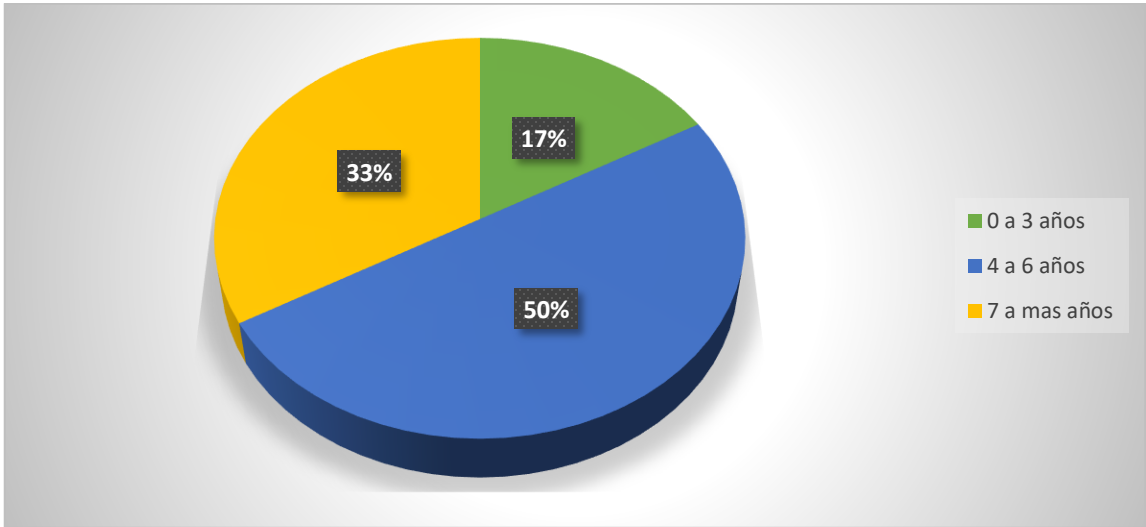


Figura 6. Permanencia de la empresa en el rubro

Fuente. Tabla 2.

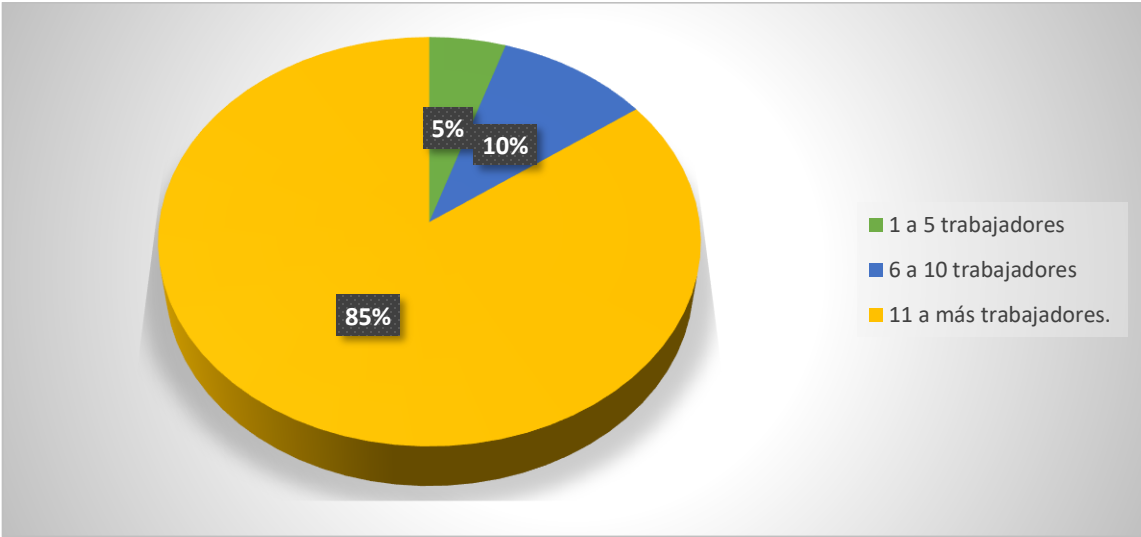


Figura.7 Número de trabajadores
Fuente. Tabla 2.

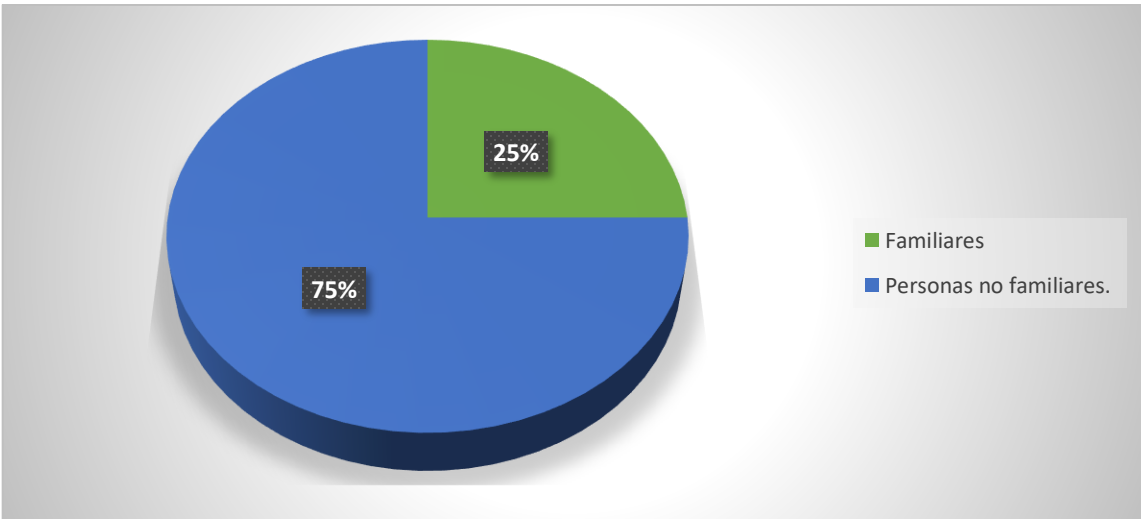


Figura.8 Personas que trabajan en la empresa
Fuente. Tabla 2

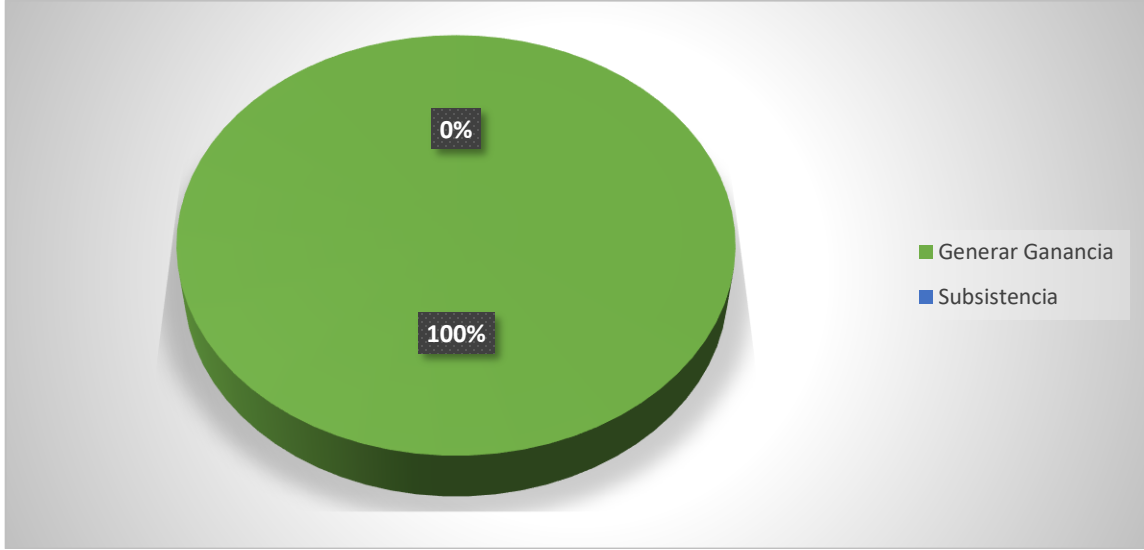


Figura. 9 Finalidad de creación de la Empresa.
Fuente. Tabla 2

Características de una gestión de calidad bajo el enfoque en la atención al cliente en las Mypes sector servicio, rubro vigilancia del distrito de Coishco y Nuevo Chimbote, 2018

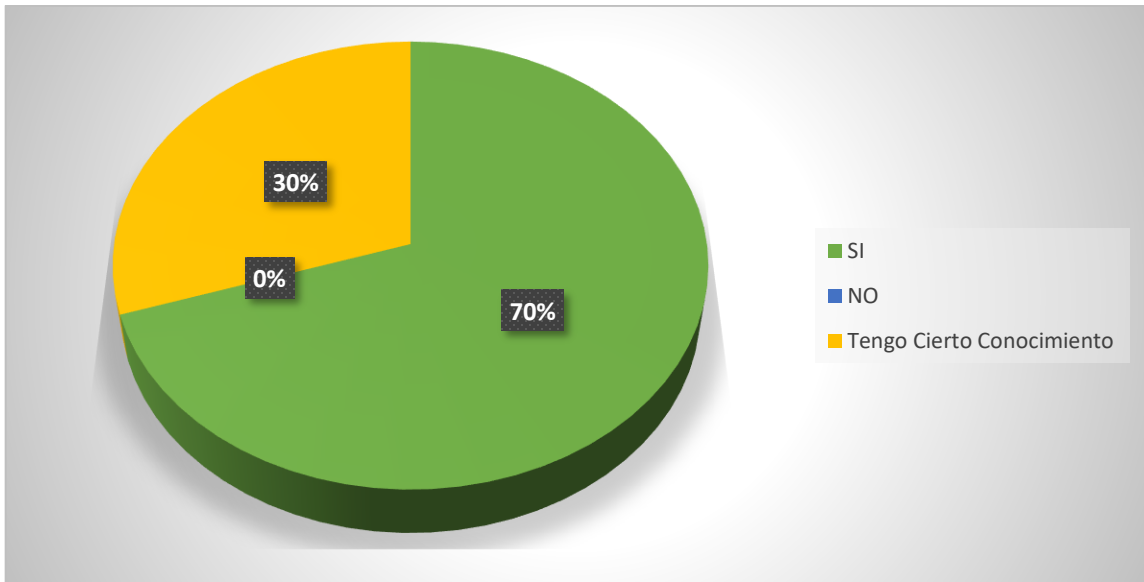


Figura. 10 Conocimiento Gestión de Calidad
Fuente. Tabla 3

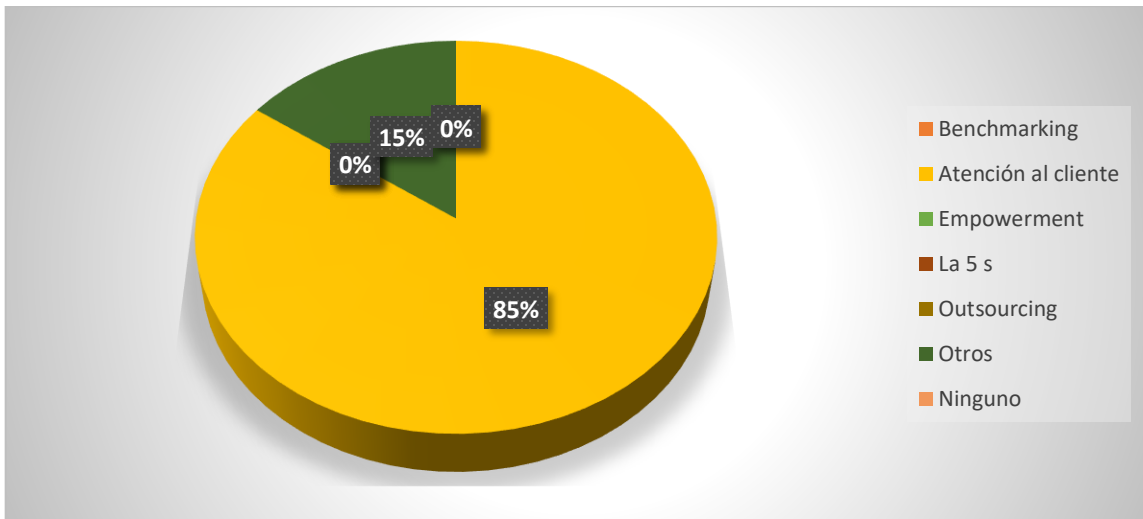


Figura. Figura11 Técnicas modernas de la gestión de calidad

Fuente. Tabla 3

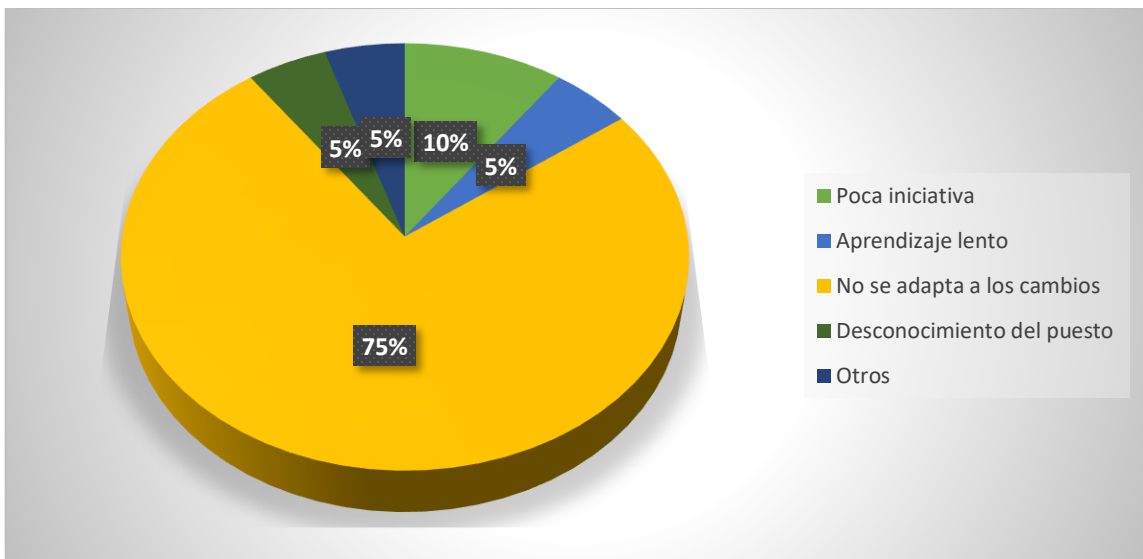


Figura. 12 Impedimento para la implementación de gestión de calidad.

Fuente. Tabla 3

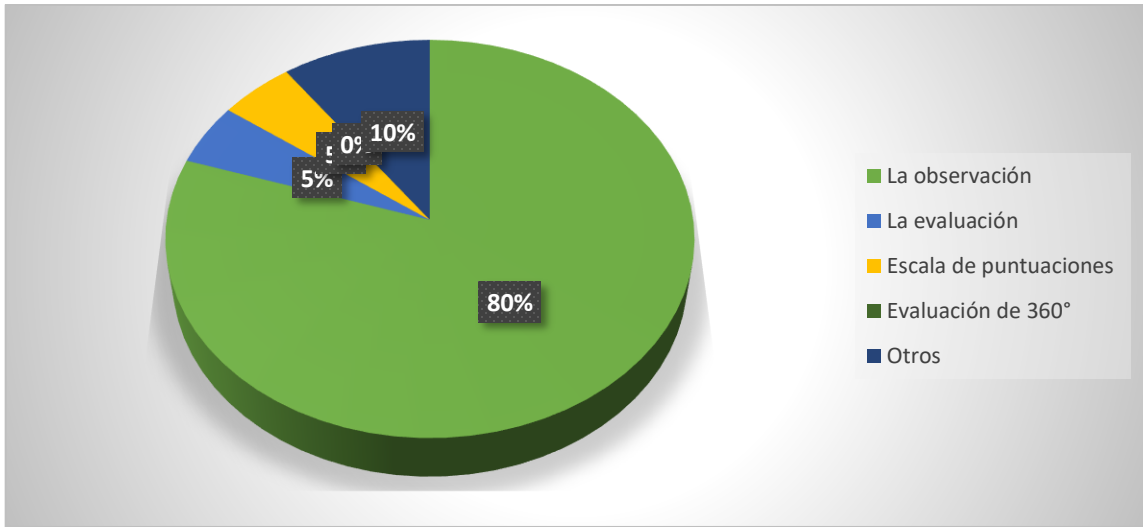


Figura 13 Técnicas para medir el rendimiento del personal conoce
Fuente. Tabla 3

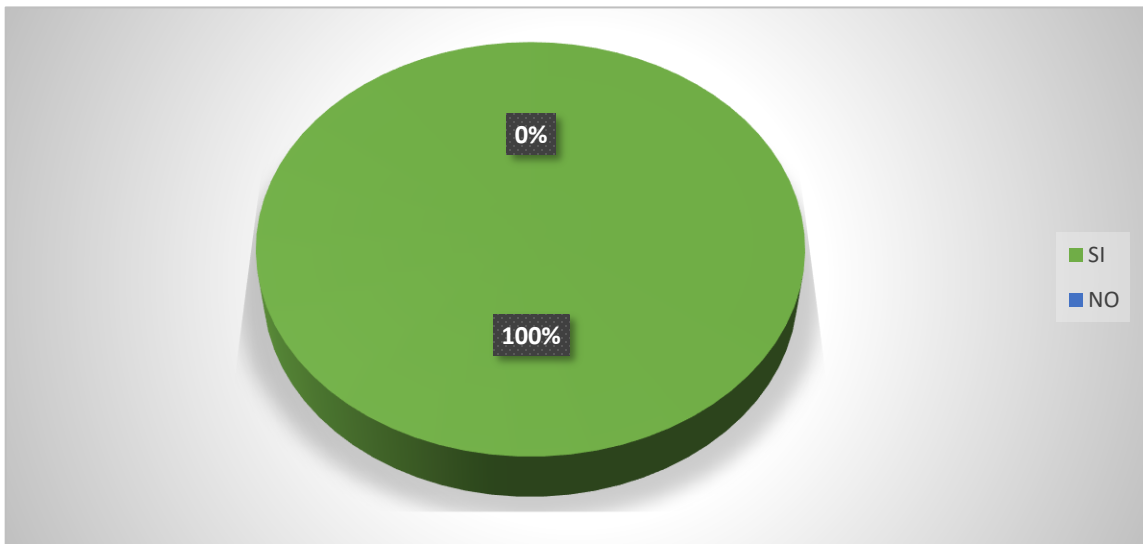


Figura 14. Contribuye a mejorar el rendimiento del negocio
Fuente tabla 14.

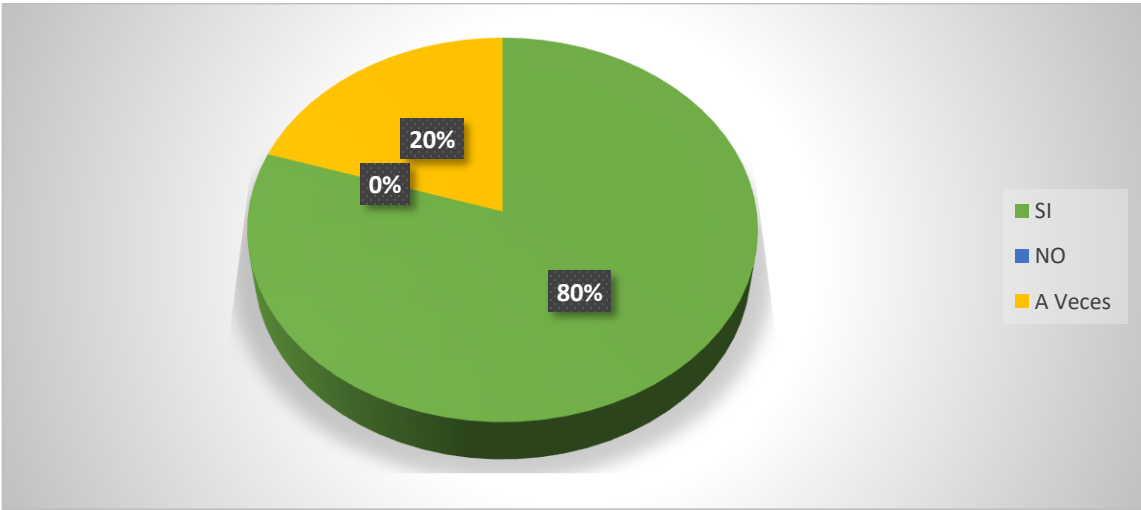


Figura 15. Ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa
Fuente. Tabla 3

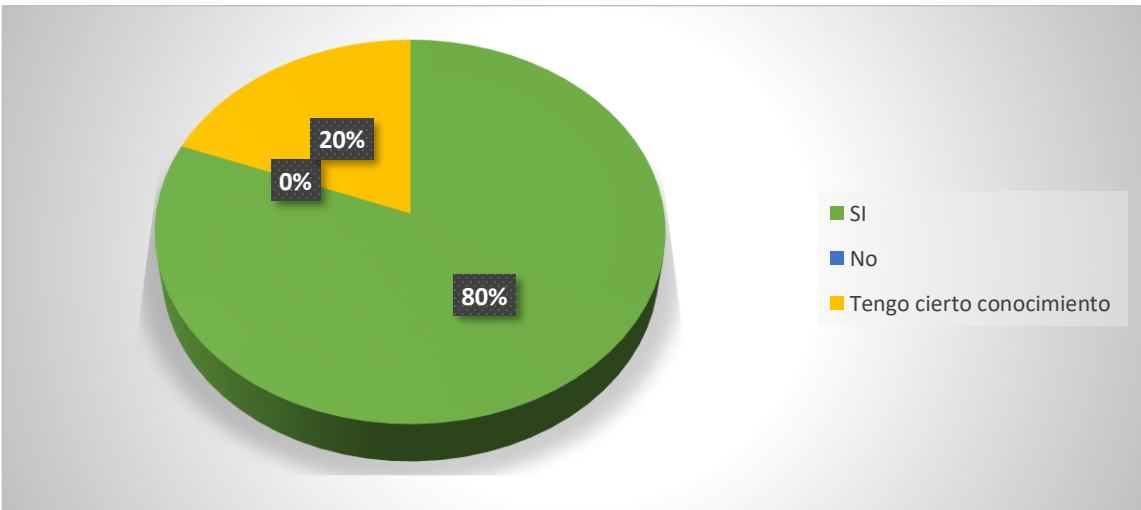


Figura 16. Conocimiento de atención al cliente
Fuente. Tabla 3

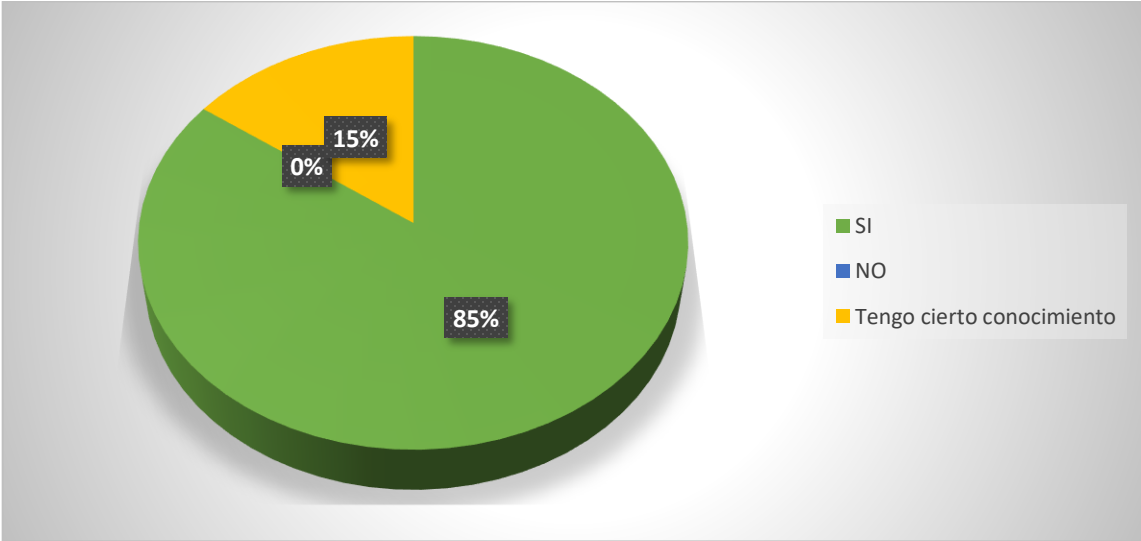


Figura 17. Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes

Fuente Tabla 3

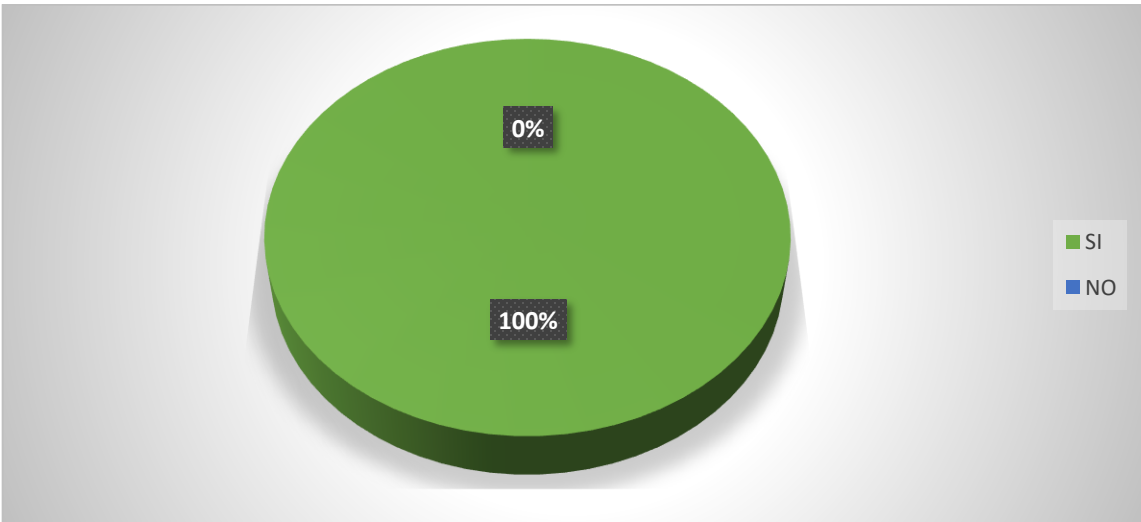


Figura 18. Es fundamental para que este regrese al establecimiento

Fuente. Tabla 3.

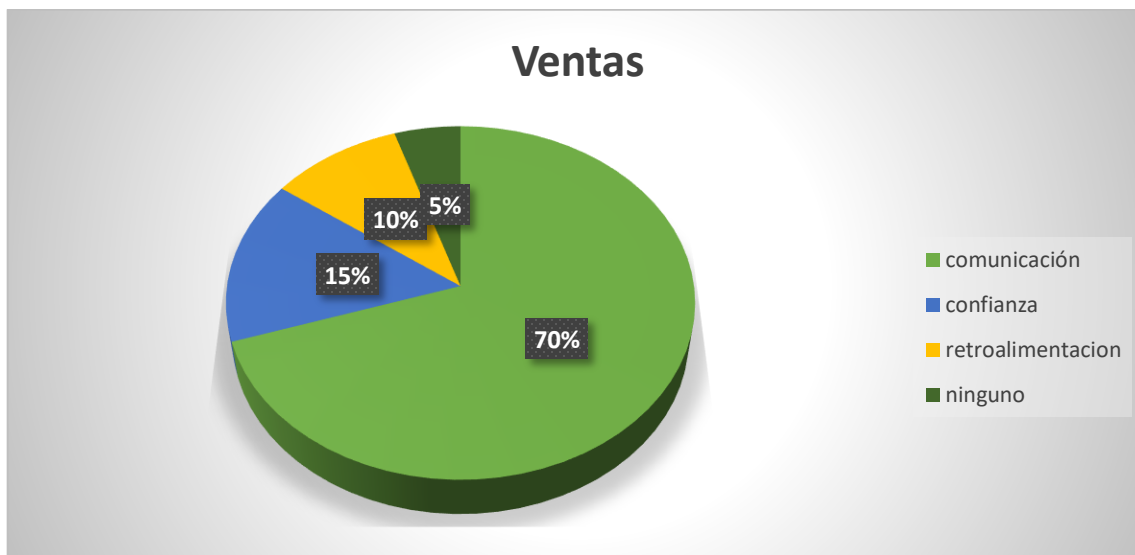


Figura. 19 Herramientas que utiliza para un servicio de calidad
Fuente. tabla 3

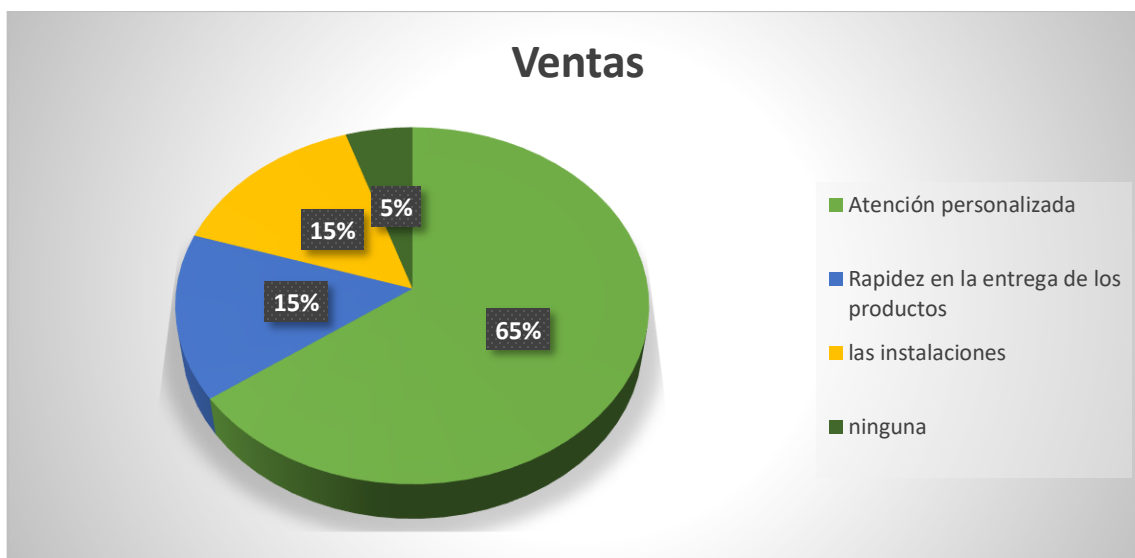


Figura. 20 Principales factores que utiliza para dar calidad al servicio que brinda
Fuente. tabla 3

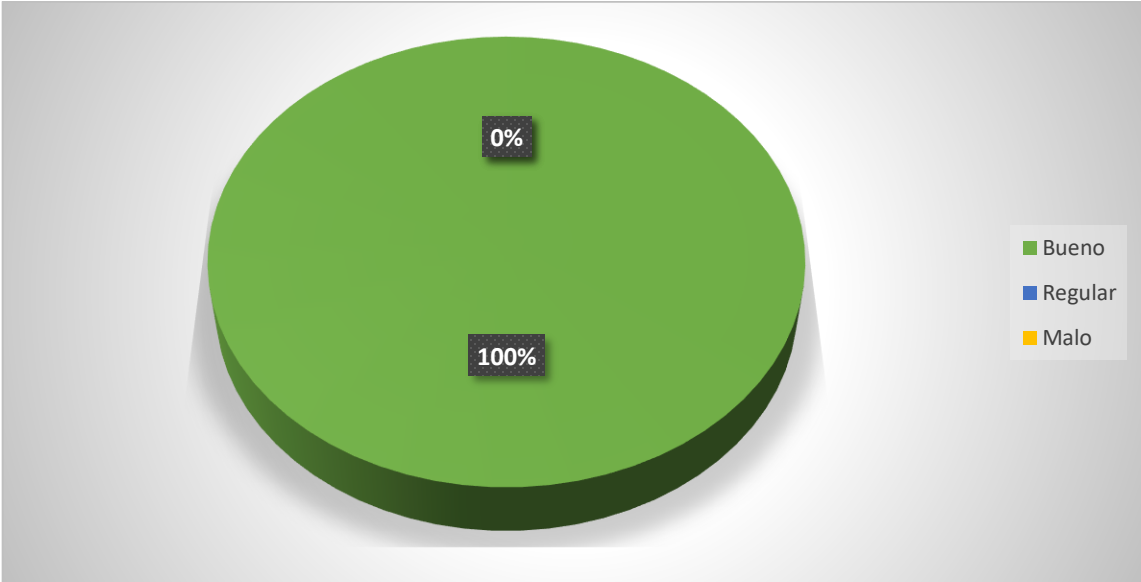


Figura. 21 La atención que brinda a los clientes.
Fuente. tabla 3

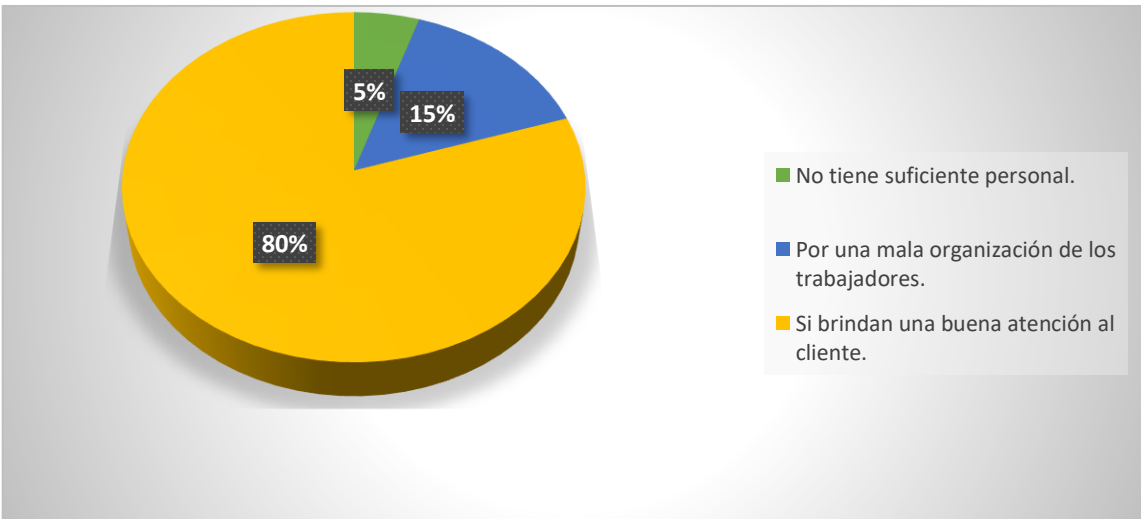


Figura. 22 Considera usted que se está dando una mala atención
Fuente. tabla 3

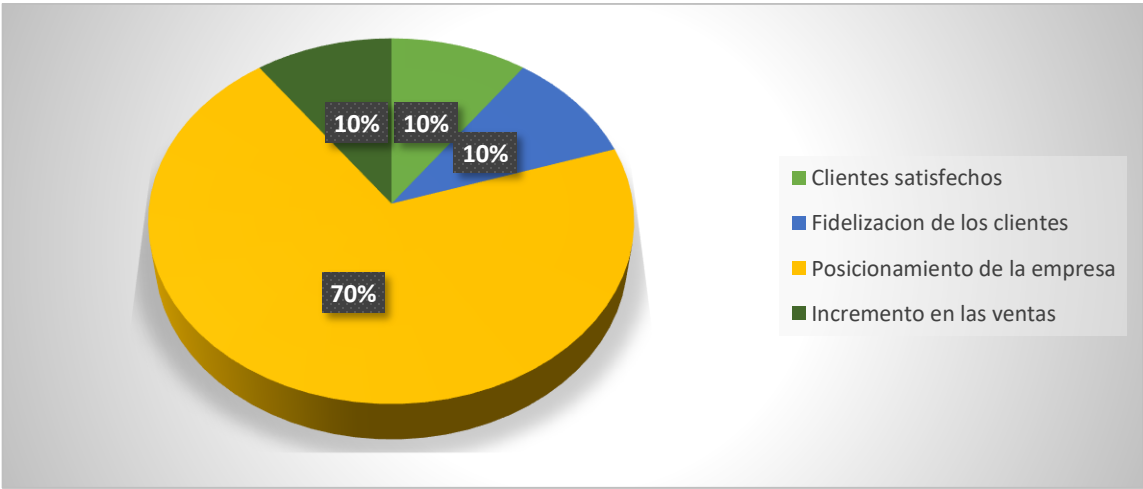


Figura. 23 resultados al brindar una buena atención al cliente
Fuente. tabla 3