



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN
LAS MYPE RUBRO JUGUETERÍA DEL MERCADO
MODELO DE PIURA, AÑO 2021**

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

AUTOR

ANASTACIO VILCHEZ MARCO JUNIOR

ORCID: 0000-0003-1378-3203

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**PIURA – PERÚ
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Anastacio Vilchez Marco Junior

ORCID: 0000-0003-1378-3203

Universidad los Ángeles de Chimbote, estudiante de Pregrado, Piura
Perú

ASESORA

Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables
Financiera y Administrativa, Escuela Profesional de Administración, Piura
Perú

JURADO

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

María del Carmen Rosillo de Purizaca

ORCID 0000 0003 2177 5676

Presidente

José Germán Salinas Gamboa

ORCID 0000-0002-8491-0751

Miembro

María Isabel Mino Asencio

ORCID 0000-0003-1132-2243

Miembro

Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

Dios que me brindo las fuerzas
necesarias para seguir adelante y a las
Mypes por brindarme la ayuda
necesaria para lograr realizar mi tesis.

DEDICATORIA

A mis padres, esposa e
hijo por brindarme su
ayuda y apoyo
incondicionalmente.

RESUMEN

La investigación estableció como objetivo identificar como es la gestión de calidad y atención al cliente en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021. Se empleo la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. Así se obtuvo como resultados que los propietarios son mujeres con más de 30 años, estado civil conviviente y todas con estudio superior. Los clientes de las Mypes en su mayor parte son mujeres con 73% y con más de 31 años con un 79% de total de los encuestados, estado civil conviviente, la mitad con estudio superior, mostrándose satisfechos con la atención de las Mypes. Las principales conclusiones fueron que las Mypes investigadas identificaron que la gestión de calidad en el entorno empresarial se consideró inseparables a las necesidades del cliente junto con los objetivos de la empresa. Además, en termino de atención a los clientes permitieron conocer los métodos o actividades que realizaron los trabajadores para satisfacer las necesidades de sus clientes, el servicio se caracterizó por ser de calidad con buena atención, para lograr la calidad interna a fin de satisfacer las expectativas de los clientes, le brindo la satisfacción necesaria permitiendo en tener una excelente atención dentro de las Mype.

Palabras clave: gestión de calidad, atención al cliente, calidad, satisfacción.

ABSTRACT

The objective of the research was to identify how quality management and customer service are in the toy stores of the Piura model market, year 2021. The methodology was descriptive level, quantitative type, non-experimental design and cross-sectional. Thus, the results were obtained that the owners are women with more than 30 years, cohabiting marital status and all with higher education. And the clients of the Mypes are mostly women with 73% and with more than 31 years with 79% of the total respondents, cohabiting marital status, half with higher education, showing satisfied with the management and care of the Mypes. The main conclusions were that the investigated MSEs identified that quality management in the business environment was considered inseparable from the needs of the client together with the objectives of the company. In addition, in terms of customer service, they allowed to know the methods or activities that the workers carried out to satisfy the needs of their customers, the service was characterized by being of quality with good attention, to achieve internal quality in order to satisfy expectations. of clients, I provide the necessary satisfaction allowing you to have an excellent service within the Mypes

Keyword: *Quality management, customer service, quality, satisfaction.*

CONTENIDO

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
I INTRODUCCION.....	1
II REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas.....	16
2.2.1 Gestión de calidad.....	16
2.2.2 Atención al cliente.....	17
III HIPÓTESIS.....	18
IV METODOLOGÍA.....	19
4.1 Diseño de la investigación.....	19
4.2 Población y muestra.....	20
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	21
4.4 Técnicas e instrumentos.....	22
4.5 Plan de análisis.....	22
4.6 Matriz de consistencia.....	23
4.7 Principios éticos.....	24
V RESULTADOS.....	25
5.1 Resultados.....	25
5.2 Análisis de resultados.....	32
VI CONCLUSIONES.....	35
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	21
Tabla 2 Matriz de consistencia.....	23
Tabla 3 ¿El local de la empresa es accesible?.....	25
Tabla 4 ¿La Mype cumple con el tiempo establecido a la hora de entregar el producto?	25
Tabla 5 ¿El producto entregado cumple con la higiene?.....	25
Tabla 6 ¿El personal cumple efectivamente sus roles?.....	26
Tabla 7 ¿El personal explica al detalle los productos?.....	27
Tabla 8 ¿El personal profundiza la información de los productos detalladamente?.....	27
Tabla 9 ¿El personal presta atención?.....	28
Tabla 10 ¿Los trabajadores cumplen eficientemente sus labores?.....	28
Tabla 11 ¿Los trabajadores entregan eficientemente los productos?.....	28
Tabla 12 ¿La calidad en su servicio es buena?.....	28
Tabla 13 ¿El personal le brinda la calidad necesaria a la hora de entregarle su producto?	28
Tabla 14 ¿El trabajador le ayuda exitosamente a la hora de escoger tus productos?.....	30
Tabla 15 ¿La Mype le brinda productos que satisfacen sus necesidades?.....	30
Tabla 16 ¿Los trabajadores satisfacen sus necesidades?.....	30
Tabla 17 ¿Los trabajadores te prestan atención con las sugerencias que pides?.....	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01.....	26
Figura 02.....	27
Figura 03.....	28
Figura 04.....	29

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación buscó realizar un diagnóstico, en la región de Piura el negocio de los juguetes ha estado en movimiento, cambiando los gustos de los clientes, el mercado también ha cambiado por la seguridad de los niños, en tiempos atrás se regalaban más juguetes debido a que las familias tenían más hijos, y los precios de los juguetes eran más bajos a los de la actualidad. (Torres 2018)

La ley N°28376 toda persona natural o jurídica que fabricó, importó, comercializó o distribuyó juguetes debe solicitar su registro ante la DIGESA cuya vigencia será de 5 años renovables, el titular del registro está obligado a informar a la autoridad toda modificación de datos contenidos en su registro. Aquellas personas naturales o jurídicas que no cumplieron con lo establecido en la ley y el reglamento, podrán ser sancionadas con el decomiso de los juguetes y el cierre del negocio. (Ministerio de salud 2019)

Las jugueterías de Piura, en la gestión de calidad resultó una estrategia para la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin fue lograr la satisfacción del cliente. (Hernández 2018)

La región de Piura en particular la industria de servicios, con llevo a una experiencia por parte del consumidor de ver una forma amplia, una serie de estímulos que, con la información pertinente, la capacidad de respuesta, el tiempo de espera, el número de errores y un sin fin de elementos que el cliente evalúa sobre la base de una perspectiva. (Asté 2018)

Las jugueterías cumplieron con el horario de 8 horas establecidas según la ley del decreto supremo N°007-2002 ya que nadie puede ser obligado a trabajar horas extras, salvo en los casos justificados en que la labor resulto indispensable a consecuencia de un hecho fortuito o fuerza mayor que ponga en peligro inminente a las personas o los bienes del centro del trabajo o la continuidad de la actividad productiva y conto con todo su personal dentro de planilla. (El peruano 2019)

La integración fue una estrategia empresarial que utilizó en muchos aspectos a las grandes corporaciones para reducir costos de transacción que equivale la contratación de otra empresa por generar un servicio que depende de su producción. En otros aspectos pudo ocasionar la creación de monopolios, la eliminación de competencias, y esto se da por las imperfecciones del mercado. (Vera 2019)

En los negocios rubro jugueterías en el sector mercado la integración y cooperación entre negocios surgió desde el acuerdo de precios, calidad y sentido común que les pudieron brindar al consumidor a la hora de satisfacer sus necesidades. Analizaron las competencias, ayudaron a poner en práctica a una empresa para saber cómo actuar en el ambiente competitivo, el cual empieza reconociendo a sus competidores para determinar cuáles son los principales objetivos, estrategias, puntos débiles y fuertes. (Quiroa 2021)

Por cada festividad que ocurrió dentro del país la municipalidad brindó recomendaciones a dichas empresas a través de SISOL SALUD, para una buena adquisición ya que sea niña o niño, de acuerdo a su edad y sin componentes tóxicos que afecten a la salud, ni ocasionen accidentes por una inadecuada manipulación. (Nacional 2019)

El desempleo en Piura en el año 2020 aumento del 38.8% al 69.7%, (Runa 2020). También afecto a las familias entorno a ellas, los encargados de los negocios buscaron llegar a un buen acuerdo con sus trabajadores para que no se vean afectados, mutuamente ambas partes llegaron a las conclusiones que mientras no trabajen sus 8 horas diarias no afectarían a su salario, si no solo lo harían por medio turno para así ir generando de poco en poco ingreso y no verse tan afectados. El Perú termino el primer trimestre con una inflación de 1,56 %. (Instituto Nacional de Estadística e Informática 2020)

Las Mypes del rubro juguetería dentro de su organización ética cumplió con todos los prototipos para el cuidado del medio ambiente y además tuvo una cultura organizacional con valores establecidos dentro de las jugueterías permitiendo el buen manejo de atención y satisfacción a sus clientes. INAE indico que la media familiar estuvo conformada por menos de 4 personas, los juguetes fueron más costosos lo que resulto una mayor ganancia por producto vendido en tiempos atrás. La exigencia de los niños fue mayor a la hora de buscar unos juguetes que permitieron satisfacer sus necesidades. (Academia de Investigación y Análisis Económicos 2020)

El desempeño de los mercados de juguetes sufrió una contracción por la pandemia, al año 2019 se alcanzaron 21,6 millones de unidades vendidas, sin embargo, desde enero a julio de este año, se registraron 3.6 millones de unidades vendidas, según GFK que fue fuente fiable de información sobre el mercado y los consumidores. (El Comercio 2020)

Mediante la campaña del día del niño se vio afectado por el confinamiento social que se dio el 16 de agosto, que coincidió con las ventas en esa semana fueron negativas con un 26% menos que las del año anterior, en particular por la pandemia los juguetes de mesa tuvieron un alto porcentaje en ventas haciendo que las familias puedan pasar un buen rato en casa juntos satisfaciendo sus necesidades. (Kang,2020)

La llegada de la pandemia del COVID 19 enseñó a estas Mypes variedades de culturas y gustos en las personas por lo cual modificaron su inventario para una mejor satisfacción de gusto y calidad entorno a las nuevas costumbres de las personas que estuvieron llegando a causa de la pandemia porque también ellos deben poder satisfacer sus necesidades y no aislarse solo a nuestras costumbres. (Rodríguez 2020)

En Perú fueron pocos los comercializadores legales de jugueterías la gran mayoría de personas solo va a Tay Loy, que sus productos no son muy económicos para el bolsillo de las personas, las diferentes opciones como Falabella, Ripley, Tottus, Real Plaza, no cumplieron con la variedad de juguetes que pudieron satisfacer las necesidades de las personas. Los factores tecnológicos derivaron de los avances científicos y son estimulados por las consecuencias económicas favorables del empleo de la tecnología como instrumento para competir. (Leiva 2019)

Las Mypes involucradas tuvieron una tecnología que no cuenta con bases de datos para sus inventarios y tampoco con un software para el control de su personal ya que se derivó de pequeñas empresas, sus traslados de productos son por vía de automóviles que vinieron desde Lima a Piura, sus productos van variando por temporadas y tienen que ir modernizando su inventario porque se basaron al gusto del cliente y por ello tienen que contar con lo último que sale de moda para satisfacer las necesidades del cliente. La inversión se basó en comprar algo para ganar más ingresos, una persona nunca invierte algo que no se lo piense dos veces ya que hacer una inversión primero debes hacer un estudio de mercado para no arriesgar tu dinero. (Rodríguez 2019)

El ambiente interno de las Mypes estuvo compuesto por incentivos, el clima organizacional, el liderazgo y el cumplimiento de normas y valores que rigen las organizaciones. Las competencias fueron combinaciones de los recursos intangibles que

complementaron a la empresa como innovaciones en la distribución, la producción tecnológica, organización o en el marketing de la empresa. (Recursos Humanos 2019)

En los incentivos que dio las Mypes a sus trabajadores para la sacar lo mejor de ellos fueron los bonus de un porcentaje salarial, que se ofreció al mejor trabajador basado en una encuesta entre todos los trabajadores; en el clima organizacional la Mypes lo trabajo de que todos los trabajadores son iguales y tienen participación en las tomas de decisiones de la empresa; en el liderazgo las Mypes dejó que cada quien es líder en su área, los dejó trabajar y no influyen en su toma de decisiones; en el cumplimiento de las normas y valores, las Mypes lo dejaron bien en claro a sus trabajadores que tienen un régimen desde el saludo hasta la despedida, cada trabajador debe cumplir con todas las normas establecidas por las Mypes así también como las normas que les ejercieron a sus trabajadores.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, se enunció el problema: ¿Cómo es la gestión de calidad y atención al cliente en las Mypes rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021? Este problema nos permitió ver como objetivo: identificar cómo es la gestión de calidad y atención al cliente en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021. Mientras que sus objetivos específicos son:(a) determinar la calidad en la entrega del servicio en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021; (b) conocer el nivel de gestión de los roles que ofrecen en las Mypes rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021; (c) determinar la habilidad del personal que labora en las Mype, rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021; (d) conocer la satisfacción del cliente con la atención recibida en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.

Por todo lo expuesto, la investigación se justificó de manera practica porque busca en determinar la gestión de calidad de las Mypes del rubro jugueterías y de la atención al

cliente de su personal con el fin de diseñar estrategias contando con un diagnóstico preciso que servirá para futuras investigaciones. En Perú el 99.6% de las empresas son micro, pequeñas y medianas (MIPYME), según las estadísticas del INEI. Constituyeron microempresas 96.2%, pequeñas 3.2%, medianas el 0.2% y las grandes empresas constituyen el 0.4% (Andina, 2016). También se señaló que las medianas empresas generan el 15.1% de las ventas, mientras que las grandes empresas generan el 79.3% de las ventas. Estos datos estuvieron implicando que los rendimientos y/o productividad de las Mypes son bajos. Por lo tanto, fue importante conocer las características de las Mypes, considerando las características del desarrollo de Piura, fue importante que las Mypes del rubro investigado, a nivel internacional fue una fuerza económica social y ambiental que actualmente se constituyeron en una de las actividades de mayor generación de empleo y principal fuente de divisas para muchos países. Además, existió justificación metodológica dado que se aplicó la metodología científica, se empleó fuentes primarias y secundarias para la obtención de datos, además se determinó el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información.

Se aplicó una investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos: encuesta, instrumento: cuestionario estructurado que contiene preguntas de escala nominal y ordinal para la variable gestión de calidad y atención al cliente.

II REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Variable: gestión de calidad

San Miguel (2016) realizó una investigación denominada *Gestión de calidad y marketing en los centros residenciales para personas mayores*. La investigación se desarrolló en la Universidad del País Vasco (España), el objetivo consistió en describir y explicar la relación existente entre la gestión de la calidad y la filosofía de marketing en los centros residenciales para personas mayores. Para este objetivo se alcanzó que consideramos necesario conocer, en profundidad, las características del sector residencial en relación a las cuestiones objeto de estudio, así como determinar las dimensiones que conforman la orientación al mercado y la gestión de la calidad en el sector. utilizando una metodología de investigación: de diseño nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, de encuesta, observación, e instrumento del cuestionario. Su principal conclusión fue que los responsables de los centros residenciales para personas mayores no otorgan mucha importancia a las actividades de marketing en la gestión de su organización.

Arias (2016) realizó una investigación denominada *Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. conforme a la norma ISO 9001:2008*. La investigación se desarrolló en la Universidad libre de Colombia (Bogotá), el objetivo consistió en implementar el sistema de gestión de calidad conforme a la norma internacional ISO 9001version 2008 en la empresa de consultoría Quality & Consulting Group S.A.S. Por tal motivo, utilizó una metodología de investigación: de diseño nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, de encuesta, observación, e instrumento del cuestionario. De la misma manera su conclusión

principal fueron la implementación del sistema de gestión de calidad que permitió a la compañía la creación de una estructura organizacional orientada bajo directrices de calidad en cada uno de los niveles, y un manejo de la operación focalizado en metas y resultados establecidos.

Pérez (2017) realizó una investigación denominada *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector de construcción*. La investigación se desarrolló en la Universidad Andina Simón Bolívar (Ecuador), el objetivo identificó un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de Construecuador S.A. utilizó una metodología de investigación: de diseño nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, de encuesta, observación, e instrumento del cuestionario. Su principal conclusión que se cumplió por cuanto el objetivo general, luego de revisar los diferentes modelos de sistemas de gestión de la calidad, se recomienda el diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la nueva versión de la norma ISO 9001:2015.

Pimentel (2016) realizó una investigación denominada *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte Clenifer*. La investigación se desarrolló en la Universidad señor de Sipán (Chiclayo), el objetivo determinó la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”, utilizó una metodología de investigación: de diseño nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal. Se utilizó la metodología de encuesta, observación, e instrumento del cuestionario. De la misma manera las conclusiones principales se concluyeron en las siguientes estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y su satisfacción: mantenimiento de infraestructura, instaurar un protocolo de atención al cliente, capacitar al personal y brindar seguridad hospitalaria, al analizar la calidad de servicio se demostró un alto promedio de 89%, en

equipamiento, ambientes amplios, instalaciones limpias, diagnósticos fiables de confianza y seguridad.

Figuroa (2016) realizó una investigación denominada *Propuesta de un proceso de gestión de calidad e inocuidad para las MYPE de panaderías de Lima metropolitana, basándose en las buenas prácticas de manufactura, programa de higiene y saneamiento y el aseguramiento de calidad*. La investigación se desarrolló en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Lima), el objetivo de una asociación empresarial es que conto con una mayor representatividad frente a su mercado y al sector público mediante el trabajo conjunto. Utilizó una metodología de investigación: de diseño nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, de encuesta, observación, e instrumento del cuestionario. De la misma manera su principal conclusión de la investigación se centró en la propuesta de un Modelo de Gestión, el cual pueda servir para incrementar el desarrollo de las empresas Mype.

Chayña (2017) realizó una investigación denominada *Propuesta de un manual de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y la guía del PMBOK 5ta edición para la gestión las empresas dedicadas a la gerencia de proyectos en una etapa previa a la construcción*. La investigación se desarrolló en la Universidad de Ciencias Aplicadas (Lima), el objetivo mejoro los resultados operativos de las empresas de gerencia de proyectos por medio de un manual de gestión de calidad para la gestión en las etapas de diseño conceptual, ingeniería de detalle, licitación y adjudicación, como resultado de un análisis de compatibilidad entre la norma ISO 9001:2015 y la guía del PMBOK 5ta edición. Utilizó una metodología de investigación: de diseño nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, encuesta, observación, e instrumento del cuestionario. De la misma manera su principal conclusión, incluyo en el manual de calidad los lineamientos

de la guía del PMBOK 5ta edición se han encontrado coincidencias con la Norma ISO 9001:2015.

Temoche (2021) realizó una investigación denominada *Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro ropa juvenil de Catacaos-Mercado plaza real*. La investigación se desarrolló en la Universidad los Ángeles de Chimbote (Piura), el objetivo describió la importancia de la gestión de calidad y atención al cliente en las Mypes comerciales rubro ropa juvenil de Catacaos- mercado Plaza Real. Se empleó la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal, teniendo como población bajo estudio a 05 Mypes, para las dos variables con población finita la muestra fue de 18 trabajadores y la muestra de población infinita fue de 80 clientes. Las principales conclusiones fueron los principios de gestión de calidad en las Mypes comerciales rubro ropa juvenil de Catacaos – mercado Plaza Real al 2021 se describen a partir de lo que expresan los clientes quienes manifiestan que se evidencia el compromiso laboral que tiene el trabajador.

Silva (2021) realizó una investigación denominada *Caracterización de gestión de calidad y Atención al cliente en las MYPE rubro boutique galería rey escorpión*. La investigación se desarrolló en la Universidad los Ángeles de Chimbote (Piura), tuvo como objetivo determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente en las Mypes rubro boutique galería Rey Escorpión, con una metodología del tipo de investigación fue cuantitativo: en las Mypes rubro boutique galería Rey Escorpión, la investigación fue de nivel descriptivo lo que permito un mejor análisis de las situaciones de gestión de calidad y atención al cliente en las Mypes rubro boutique galería Rey Escorpión, para la elaboración del trabajo de investigación el diseño fue no experimental – corte transversal. No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observará el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto. Su

principal conclusión fue que la inversión se tiene que optimizar la organización y el personal.

Pella (2021) realizó una investigación denominada *Gestión de calidad y la productividad como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías*. La investigación se desarrolló en la Universidad los Ángeles de Chimbote (Piura), tuvo como objetivo determinar las principales características de la relación que existe entre la gestión de calidad y la productividad como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, utilizó una metodología de investigación: de diseño nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, encuesta, observación, e instrumento del cuestionario. En su principal conclusión de la investigación se mencionó que las micro y pequeñas empresas capacitan a sus colaboradores, sin embargo, consideran que la gestión de calidad no es muy importante, pero si determinaron su misión y visión con el cumplimiento de sus objetivos.

2.1.2 Atención al cliente

Andrade (2016) realizó una investigación denominada *Análisis del servicio al cliente para mejorar el proceso de comercialización de la empresa Bultrims S.A.* La investigación se desarrolló en la Universidad de Guayaquil (Ecuador), tuvo como objetivo diseñar un plan estratégico de servicio al cliente para mejorar el proceso de comercialización de la empresa Bultrims S.A., utilizó una metodología de investigación: de diseño nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, de encuesta, observación, e instrumento del cuestionario. En su principal conclusión se mencionó que el estudio realizó técnicas de venta y mejoró el servicio al cliente que es de gran importancia para la empresa.

Gaitán (2017) realizó una investigación denominada *Proyecto de mejora al servicio del cliente*. La presente investigación se desarrolló en la Universidad Santo Tomas (Colombia), tuvo como objetivo mantener sus clientes actuales e incrementar la clientela externa a nivel nacional, mejoró significativamente el servicio al cliente, se hizo uso de las herramientas administrativas, se procedió a realizar encuestas a los funcionarios y clientes de la organización con el fin de identificar y diagnosticar el o los posibles problemas que pueden afectar las relaciones con los clientes internos y externos, utilizando una metodología de investigación: de diseño nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, de encuesta, observación, e instrumento del cuestionario. Sus principales conclusiones fueron, con la compra de los equipos tecnológicos se facilita el desarrollo de las actividades, se genera respeto y ambiente agradable de trabajo tanto para el cliente interno como externo.

López (2018) realizó una investigación denominada *Calidad de servicio y la satisfacción al cliente del restaurante Rachy's*. La investigación se desarrolló en la Universidad Católica de Santiago (Ecuador), tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's, fue una metodología que se basó en un enfoque mixto. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables, utilizó una metodología de investigación: de diseño nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, de encuesta, observación, e instrumento del cuestionario. Su principal conclusión a través del desarrollo de esta investigación, se evidenció que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa, depende de esto el éxito o el fracaso de la misma. Para una organización siempre es bueno que un cliente salga satisfecho para que así ellos puedan recomendar el lugar por su buena comida y servicio.

Jara (2017) realizó una investigación denominada *Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la tienda de bicicletas Trek*. La investigación se desarrolló en la Universidad Autónoma del Perú (Lima), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente en la tienda de bicicletas Trek, conto con una metodología de investigación que fue descriptiva – correlacional de corte transversal y de tipo no experimental. La muestra estuvo conformada por 60 clientes que son compradores frecuentes de la tienda de bicicletas Trek y como instrumento de recolección de información se elaboró una encuesta de 39 preguntas, su principal conclusión es mediante el resultado de la descripción de las correlaciones entre las variables calidad de servicio y satisfacción al cliente, principales variables, el objetivo general, se observó una correlación alta, resultante de la aplicación de la prueba estadística Rho de Pearson al 0.819, el cual indica que, a mayor calidad de servicio.

Bellido (2018) realizó una investigación denominada *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Etcobell*. La investigación se desarrolló en la Universidad Autónoma del Perú (Lima), tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Etcobell S.A.C., conto con una metodología de investigación que está desarrollada de tipo no experimental porque no se manipulo las variables de estudio durante la investigación. Y de corte transversal porque se tomarán los datos en un solo momento, fue de diseño descriptiva – correlacional porque la finalidad es determinar la relación de la variable calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Etcobell S.A.C., su principal conclusión del trabajo de investigación se concluyó como resultado sobre el objetivo general, se encontró una correlación al 0.870 con el coeficiente de Rho de Spearman, con un p-valor al $0.000 < 0.05$.

Camacho (2018) realizó una investigación denominada *Calidad en el servicio al cliente en el sector educación de maestrías especializadas*. La investigación se desarrolló en la Universidad Católica del Perú (Surco), tuvo como objetivo validar las dimensiones de la escala HEDQUAL a través del instrumento de medición de la calidad percibida del servicio en las maestrías corporativas internacionales, denominadas MCI, de CENTRUM, con una metodología de investigación cuantitativa, correlacional, no experimental de corte transversal y explicativa; e involucra la aplicación de encuestas a una muestra representativa de alumnos de las maestrías corporativas internacionales de CENTRUM, las cuales recogieron la evaluación de los alumnos sobre el desempeño del ofertante de este servicio para determinar la calidad percibida, su principal conclusión existió un impacto significativo de la dimensión calidad de los servicios de apoyo en la calidad percibida del servicio de las MCI de CENTRUM de Lima.

Aldana (2018) realizó una investigación denominada *Caracterización de la atención al cliente y el financiamiento en las MYPE del rubro librerías del mercado modelo central*. La presente investigación se desarrolló en la Universidad los Ángeles de Chimbote (Piura), tuvo como objetivo establecer las características de la atención al cliente y el financiamiento de las Mypes del rubro librerías del mercado central de Piura, fue una metodología de investigación de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a los objetivos, la población estuvo conformada por 07 Mypes, basado en una muestra para la variable atención al cliente por 196 clientes y para la variable financiamiento 07 representantes legales, se empleó la técnica de la encuesta, utilizó como instrumento un cuestionario, como conclusión se presentó que los factores de atención a los clientes más relevantes es la capacidad de respuesta y la satisfacción con los productos.

Broncano (2019) realizó una investigación denominada *Gestión de calidad y atención al cliente de las MYPE rubro hospedajes*. La investigación se desarrolló en la Universidad los Ángeles de Chimbote (Piura), tuvo como objetivo describir las características que tiene la gestión de calidad y atención al cliente en las Mypes; para lo cual se aplicó una metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, de diseño no experimental y corte transversal. La población quedó conformada por 03 Mypes del rubro hospedajes y 384 clientes; la técnica de recolección de datos es la encuesta mediante el instrumento el cuestionario, dentro de las principales conclusiones se determinó que el 100% de los propietarios manifiestan que siempre es indispensable revisar el estado en que reciben los materiales y suministros que entregan sus proveedores, los propietarios manifiestan que el 100% de las áreas con las que dispone el hospedaje a veces se apoyan entre sí, atendiendo al objetivo específico.

Sánchez (2020) realizó una investigación denominada *Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro farmacias*. La investigación se desarrolló en la Universidad los Ángeles de Chimbote (Piura), tuvo como objetivo las características de la capacitación y atención al cliente de las Mypes rubro farmacias, la investigación fue de una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Las variables de estudio sólo buscaron conocer las características de cada una sin que estas sufran variación o modificación alguna, las unidades económicas en estudio fueron tres farmacias, en la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta, el instrumento del cuestionario, obteniendo la siguiente conclusión, la capacitación con frecuencia contribuye a que el personal logre su crecimiento general. Respecto a los beneficios los trabajadores cometieron menos errores.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión de calidad

Gestión de calidad en termino empresarial se consideró inseparables a las necesidades del cliente y los objetivos de la empresa, que con un buen funcionamiento de procesos pudieron afianzar liderazgo mediante una puesta de sistemas que fortalecieron la excelencia, así impidiendo cometer errores y brindar una gestión de excelencia (British Quality Association, 2016).

2.2.1.1 Calidad en la entrega

La relación entre la entrega y la calidad fue de suma importancia por una sencilla razón: que el cliente nos reciba o rechace el producto de fácil y rápida accesibilidad depende de si se logró cumplir a tiempo la entrega de servicio con la calidad solicitada; entonces, si nosotros no ponemos en claro esta relación, el resultado del proyecto no cumplió con los objetivos para los que fue creado. La calidad también hablo del cumplimiento del uso de la higiene ya que es el grado en que el conjunto de características inherentes cumplió con los requisitos, la calidad estuvo ligada al cumplimiento de ciertas condiciones, se dijo que la calidad es buena o mala si una serie de elementos o rasgos diferenciados propios de un producto o servicio cumplen o no con ciertas condiciones preestablecidas por el cliente (Díaz 2016).

2.2.1.2 Nivel de gestión

Son garantía de eficacia y éxito en una organización, existieron tres niveles que ayudaron a planificar las actividades empresariales y que hicieron poner dirección al cumplimiento de un rol que ponga rumbo a las organizaciones y son: nivel estratégico es sobre la visión que mueve a las empresas, nivel táctico es una planificación específica

que atiende detalladamente los procesos, nivel operativo realiza acciones de corta duración con agentes encargados de ejecutar las acciones a desarrollar (Apd 2019).

2.2.2 Atención al cliente

Es una herramienta de marketing que se encargaron de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, ante, durante y después de la venta. Garantizo que el producto o servicio llegue a su público objetivo, es importante brindar apoyo, asesoría, orientación que facilite este proceso (Da Silva 2019).

2.2.2.1 Habilidad del personal

Las habilidades personales son aquellas que describen a una persona en la vida privada y profesional, a través de cuyo control de la persona, independientemente de la situación, permaneció en los recuerdos de otras personas. Dependiendo de la atención la eficiencia pudo mejorar la situación y el trabajo, ciertas habilidades personales de un empleado o, por supuesto, el empleador pudo determinar el éxito y la calidad o el fracaso de un proyecto. Solo por esta razón y también por un ambiente armonioso en el trabajo, las habilidades personales son muy importantes en el mundo de hoy (Ceupe 2021).

2.2.2.2 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se pudo definir como el sentimiento de éxito o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa. La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido y es clave para la fidelización de clientes. Este cumplimiento pudo basarse a las sugerencias en factores tangibles, por ejemplo: calidad de un producto, retraso en la entrega, o factores intangibles, por ejemplo: el comportamiento de su personal hacia el cliente (Efficcy 2020)

III HIPÓTESIS

Según Martínez (2018), citando a Sabino que definió a la investigación descriptiva en su obra el proceso de investigación como el tipo de investigación que tuvo como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos que por lo tanto no es necesario establecer una hipótesis, utilizo criterios sistemáticos que permitieron establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparables con la de otras fuentes.

IV METODOLOGIA

4.1. Diseño de la investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo, enumera, clasifica y señala las propiedades, tuvo como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizó criterios sistemáticos que permitieron establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes, por lo tanto la presente investigación al reunir dichas características, se clasificó como descriptiva por que buscara encontrar las propiedades de las variables gestión de calidad y atención al cliente en las Mype rubro jugueterías de Piura, año 2021(Guevara 2020).

Es de tipo cuantitativo porque examinó los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con la ayuda de la estadística. (Hernández Sampieri 2016) señalo que la investigación no experimental fue aquella que se realizó sin manipular deliberadamente variables, es decir donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural.

El diseño que se aplicó en la investigación será no experimental, ya que se observó a los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural. Un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, en la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (Hernández y Fernández 2017).

4.2. Población y muestra

La población, sin embargo, fue constituida por los propietarios e individuos que se acudió a la información respecto a las dos variables (gestión de calidad y atención al cliente). Para la primera variable fue población finita porque se conoció la cantidad exacta de propietarios y la segunda variable se acudió a los clientes de las jugueterías, por lo tanto, es una población infinita. Se empleó una fórmula de muestra considerando que es una investigación cuantitativa y descriptiva.

Para la variable Gestión de calidad se acudió a los propietarios de las Mypes que sería una población finita. La población bajo estudio estuvo constituida por las Mypes rubro jugueterías ubicadas mercado modelo de Piura. Para esta variable se acudió a los 3 propietarios de las tiendas, quienes proporcionaron la información respecto a la variable emprendimiento, por lo tanto, constituyeron una población finita. Según, Escudero (2017), sostuvo que cuando la población es finita y es menor de 50 personas, por lo tanto, se toma como muestra el mismo tamaño de población. Para la cual si $N \leq 50 \rightarrow N = n$. Donde $N =$ población y $n =$ muestra.

Para la variable atención al cliente se acudió a los clientes de las Mypes que sería una población infinita.

$$N: = \frac{Z^2 \times P \times Q}{E^2}$$

Donde:

Q: Riesgo o nivel de significación 50 %: 0.50

Z: Nivel de confianza 96%: 1.96

p: Probabilidad 50%: 0.50

e: Error permitido: 0.05

Solución

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2}$$

$$n = 384 \text{ personas}$$

Criterio de Inclusión: Incluiría a los propietarios de las Mypes.

Incluiría a la población de padres de familia.

Criterio de Exclusión: Excluiríamos a la población de padres no disponibles.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Fuente	Escala
Gestión de calidad	La gestión de la calidad fue una filosofía de gestión empresarial que considero inseparables las necesidades del cliente y las metas de la empresa (British Quality Association, 2016).	Calidad en la entrega	Fácil y rápida accesibilidad	La dimensión “calidad en la entrega” se midió con sus indicadores fácil y rápida accesibilidad, cumplimiento a tiempo en la entrega, cumplimiento con el uso de higiene, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Propietario	Nominal
			Cumplimiento a tiempo en la entrega			
			Cumplimiento con el uso de higiene			
		Nivel de gestión	Estratégico	La dimensión “nivel de gestión” se midió con sus indicadores estratégico, táctico, operativo con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.		
			Táctico			
			Operativo			
Atención al cliente	Es una herramienta de marketing que se encargó de establecer puntos de contacto con los clientes (Da Silva 2019).	Habilidad	Atención	La dimensión “habilidad” se midió con sus indicadores atención, eficiencia, calidad, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Cliente	Nominal
			Eficiencia			
			Calidad			
		Satisfacción	Éxito	La dimensión “satisfacción” se midió con sus indicadores éxito, satisfacción, sugerencias, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.		
			Satisfacción			
			Sugerencias			

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modificó el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Los datos fueron obtenidos a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas y dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer los datos de opinión, características específicas o hechos específicos.

El cuestionario se obtuvo a partir de la operacionalización de las variables, utilizara un listado de preguntas escritas que se entregaran a las personas, a fin de que la contesten igualmente vía online o escrito.

4.5. Plan de análisis

Una vez recopilados los datos, se tabularon y graficaron ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleo estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa EXCEL. Luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado con el método del juicio del experto.

4.6. Matriz de consistencia

GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO JUGUETERÍA DEL MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2021

Tabla 2 Matriz de consistencia

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología		
General	¿Cómo es la Gestión de calidad y Atención al cliente en las Mype rubro jugueterías del mercado de Piura, año 2021?	Identificar cómo es la gestión de calidad y atención al cliente en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.	Según Martínez (2018), la investigación por ser descriptiva no registro hipótesis.	Tipo de investigación: cuantitativa Nivel de investigación: descriptiva Diseño: no experimental, corte transversal Técnica: encuesta		
Específicos		a) determinar la calidad en la entrega del servicio en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.				
		b) conocer el nivel de gestión de los roles que ofrecen en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.				
		c) determinar la habilidad del personal que labora en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.				
		d) conocer la satisfacción del cliente con la atención recibida en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.				

4.7. Principios éticos

En el presente trabajo de investigación se consideró a base de los principios de la ética que rigen la investigación.

Según el código de ética versión 04-2021 se ha cumplido con protección de la persona porque se ha protegido de su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión durante el recojo de datos. (ULADECH, 2021)

Se ha cumplido también porque se la informado a todas las personas que han participado sobre los propósitos y fines de la investigación. (ULADECH, 2021)

Si se ha cumplido porque hemos solicitado permiso al propietario para realizar las encuestas. (ULADECH, 2021)

Si aplico porque el resultado de esta tesis va estar ubicado en el repositorio de la universidad, este resultado va ser público para todos tanto para los propietarios de las Mype o para cualquier otro investigador. (ULADECH, 2021)

Buenas prácticas de los investigadores debemos actuar con responsabilidad y ser cuidadosos con las consecuencias que realizan la difusión de la investigación, debiendo cumplir con las normas establecidas y respetar al autor de dichos argumentos que escogieramos. (ULADECH, 2021)

V RESULTADOS

5.1. Resultados

Características demográficas		
Características	Frecuencia	Porcentaje
<u>Género</u>		
Masculino	103	27
Femenino	284	73
<u>Edad</u>		
18 a 30 años	50	12
31 a 49 años	303	79
Mas de 50 años	34	9

5.1.1 Gestión de calidad

5.1.1.1 Objetivo 01: determinar la calidad en la entrega del servicio en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.

Tabla 3

Calidad en la entrega

Categoría	Si		No		Total	
	f	%	f	%	n	%
¿El local de la empresa es accesible?	3	100	0	0	3	100
¿La Mype cumple con el tiempo establecido a la hora de entregar el producto?	3	100	0	0	3	100
¿El producto entregado cumple con la higiene?	3	100	0	0	3	100

Nota: cuestionario aplicado a los propietarios

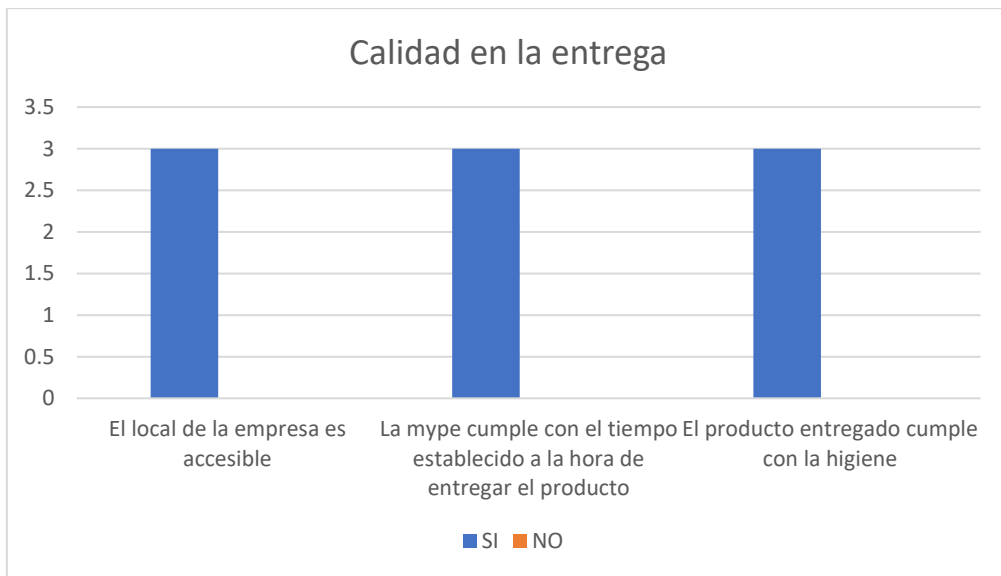


Figura 01: Calidad en la entrega

En la tabla 3 y figura 1 denominadas “¿El local de la empresa es accesible?” se observó que el 100% de los propietarios consideran que el local de la empresa si es accesible. Con respecto a la pregunta “¿La Mype cumple con el tiempo establecido a la hora de entregar el producto?”, los resultados indicaron que el 100% de los clientes consideran que las Mype si cumplen con el tiempo establecido a la hora de entregar el producto. En la pregunta ¿El producto entregado cumple con la higiene?, los resultados indicaron que el 100% de los clientes consideraron que el producto entregado si cumple con la higiene.

5.1.1.2 Objetivo 02: conocer el nivel de gestión de los roles que ofrecen en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.

Tabla 4

Nivel de gestión

Categoría	Si		No		Total	
	f	%	f	%	n	%
¿El personal cumple estratégicamente sus roles?	3	100	0	0	3	100

¿El personal explica al detalle los productos?	3	100	0	0	3	100
¿El personal profundiza la información de los productos detalladamente ?	3	100	0	0	3	100

Nota: cuestionario aplicado a los propietarios

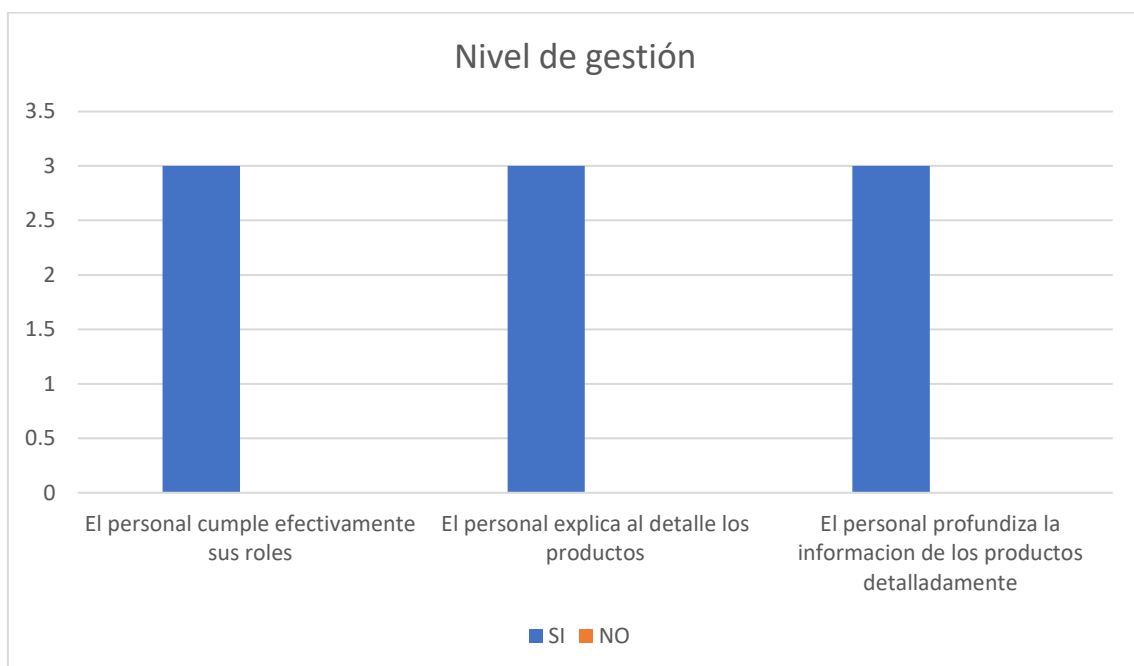


Figura 02: Nivel de gestión

En la tabla 4 y figura 2 denominadas “¿El personal cumple efectivamente sus roles?” se observa que el 100% de los propietarios considero que el personal si cumple efectivamente sus roles. Con respecto a la pregunta “¿El personal explica al detalle los productos?”, se observa que el 100% de los propietarios considero que el personal si explican al detalle los productos. Con respecto a la pregunta “¿El personal profundiza la información de los productos detalladamente?”, se observó que el 100% de los clientes considero que el personal si profundizo la información de los productos detalladamente.

5.1.2 Atención al cliente

5.1.2.1 Objetivo 03: determinar la habilidad del personal que labora en las Mype, rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.

Tabla 5
Habilidad del personal

Categoría	Si		No		Total	
	f	%	f	%	n	%
¿El personal presta atención?	375	98	9	2	384	100
¿Los trabajadores cumplen eficientemente sus labores?	350	91	34	9	384	100
¿Los trabajadores entregan eficientemente los productos?	310	81	74	19	384	100
¿La calidad en el servicio es buena?	250	65	134	35	384	100
¿El personal le brinda la calidad necesaria a la hora de entregarle su producto?	341	89	43	11	384	100

Nota: cuestionario aplicado a los clientes

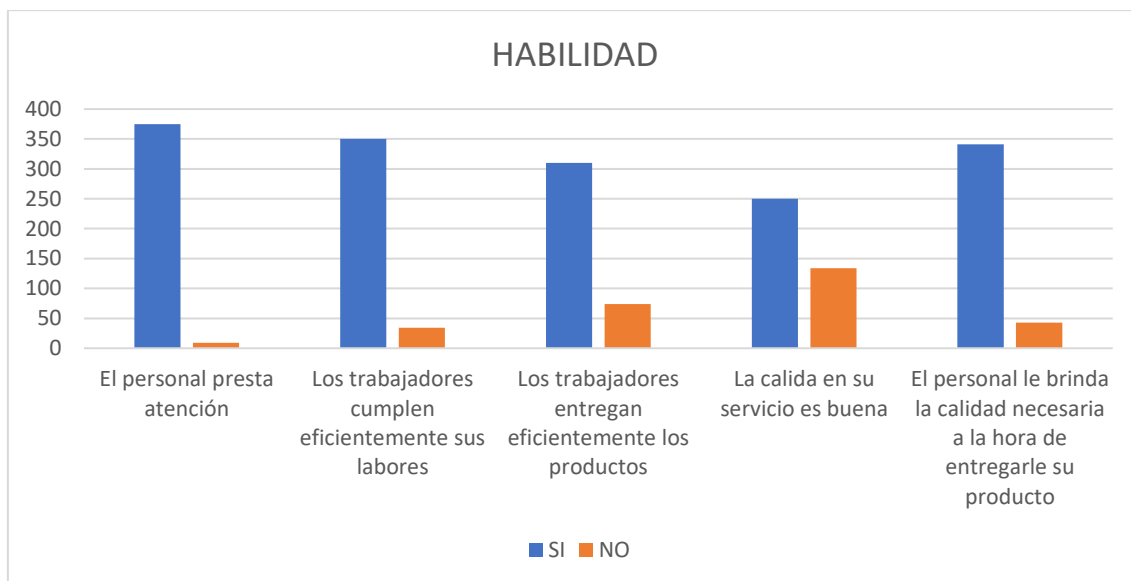


Figura 03: Habilidad del personal

En la tabla 5 y figura 3 denominadas “¿El personal presta atención?”, se observó que el 98% de los clientes consideran que el personal si presta atención, mientras que el 2% no lo consideran. Con respecto a la pregunta “¿Los trabajadores cumplen eficientemente sus labores?”, se observa que el 91% de los clientes considero que los trabajadores si cumplen con eficiencia sus labores, mientras que el 9% no lo consideraron. Con respecto a la pregunta “¿Los trabajadores entregan eficientemente los productos?”, se observó que el 81% de los clientes consideraron que los trabajadores si entregan eficientemente los productos, mientras que el 19% no lo consideraron. Con respecto a la pregunta “¿La calidad en su servicio es buena?”, se observó que el 65% de los clientes considero que la calidad en su servicio si es buena, mientras que el 35% no lo consideraron. Con respecto a la pregunta “¿El personal le brinda la calidad necesaria a la hora de entregarle su producto?”, se observó que el 89 % de los clientes consideraron que el personal si le brindaron la calidad necesaria a la hora de entregarle su producto, mientras que el 11% no lo consideraron.

5.1.2.2 Objetivo 04: conocer la satisfacción del cliente con la atención recibida en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.

Tabla 06
Satisfacción del cliente

Categoría	Si		No		Total	
	f	%	f	%	N	%
¿El trabajador le ayuda exitosamente a la hora de escoger tus productos?	368	96	16	4	384	100
¿La Mype le brinda productos que satisfacen sus necesidades?	278	73	106	27	384	100
¿Los trabajadores satisfacen sus necesidades?	309	80	75	20	384	100
¿Los trabajadores le prestan atención con las sugerencias que pides?	278	73	106	27	384	100

Nota: cuestionario aplicado a los clientes

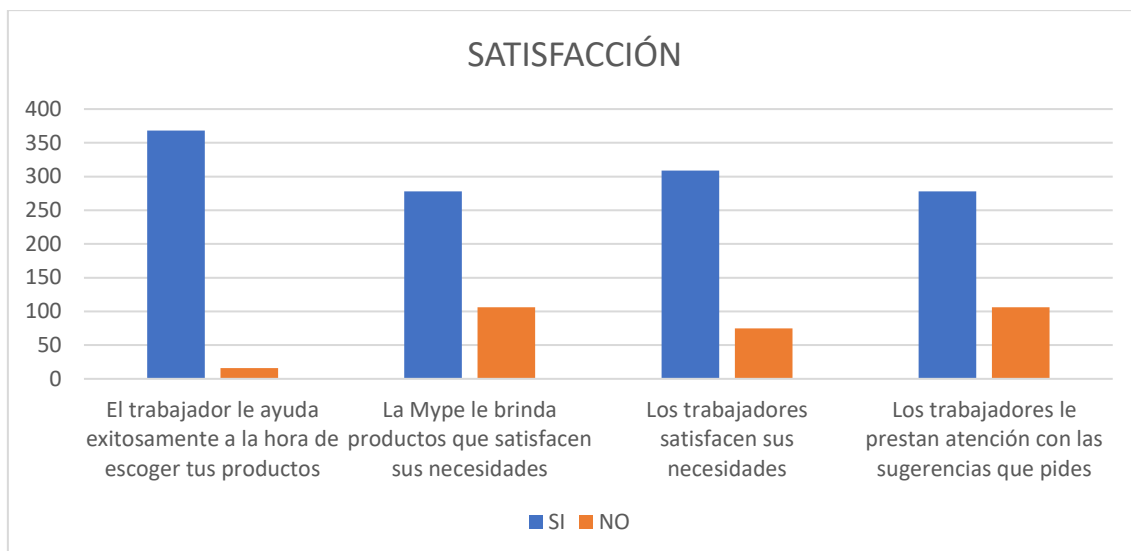


Figura 04: Satisfacción del cliente

En la tabla 6 y figura 4 denominadas “¿El trabajador le ayuda exitosamente a la hora de escoger tus productos?”, se observa que el 96% de los clientes considero que el trabajador si le ayuda exitosamente a la hora de escoger tus productos, mientras que el 4% no lo consideraron. Con respecto a la pregunta “¿La Mype le brinda productos que satisfacen sus necesidades?”, se observó que el 73% de los clientes consideran que las Mype si les brinda productos que satisfacen sus necesidades, mientras que el 27 % no lo consideraron. Con respecto a la pregunta “¿Los trabajadores satisfacen sus necesidades?”, se observó que el 80% de los clientes considero que los trabajadores si satisfacen sus necesidades, mientras que el 20% no lo consideraron. Con respecto a la pregunta “¿Los trabajadores le prestan atención con las sugerencias que pides?”, se observó que el 73% de los clientes consideran que los trabajadores si le prestaron atención con las sugerencias que piden, mientras que el 27 % no lo consideraron.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1 Variable: gestión de calidad

Objetivo A: determinar la calidad en la entrega del servicio en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.

En la tabla 3 denominada *calidad en la entrega- del indicador fácil y rápida accesibilidad* se observó que el 100% de los propietarios encuestados, el local de la empresa es accesible, el 100% considero que el local si es accesible, el 100% de los encuestados si considero que cumplen con el tiempo establecido a la hora de entregar el producto y el 100% de los encuestados considero que si cumplen con la higiene, comparado con el estudio del autor Martínez (2018), señalo que las Mypes tienen con finalidad de alcanzar la mayor eficacia en la cadena de entregar un producto buscando el lugar deseado y el momento oportuno, Díaz (2018) señalo que la relación entre el entregable y la calidad es de suma importancia por una sencilla razón: que el cliente nos reciba o rechace el producto depende de si logró cumplir con la calidad solicitada; entonces si nosotros no ponemos en claro esta relación, el resultado del proyecto no cumplirá con los objetivos para los que fue creado.

Objetivo B: conocer el nivel de gestión de los roles que ofrecen en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.

En la tabla 4 denominada *Nivel de gestión- del indicador dirección de un rol* se observó que el 100% de los propietarios encuestados, el personal cumple estratégicamente sus roles, el 100% de los propietarios considero que el personal si cumple efectivamente sus roles, el 100% de los clientes si considero que el personal si explico detalladamente los productos y el 100 % de los clientes considero que el personal si profundizo la información de los productos detalladamente, comparado con el estudio

de Apd (2019) los niveles de gestión son garantías de éxito y eficacia donde las organizaciones ayudaron a modificar líneas maestras para mantener el rumbo, una buena eficiencia en el desarrollo de los procesos y el cumplimiento de las metas de una compañía dependen de los niveles de gestión y de su funcionamiento interno, Alvarado (2019) explico que el nivel estratégico su principal finalidad es la efectividad, en el nivel táctico coordina la utilización de los recursos y su fin principal es la eficiencia, en el nivel operativo acatan reglas definidas con precisión por parte de los otros dos niveles y sus actividades cubren periodos de tiempo específicos de acuerdo a cada proceso.

5.1.2 Variable: atención al cliente

Objetivo C: determinar la habilidad del personal que labora en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.

En la tabla 5 denominadas *habilidad del personal- del indicador atención* se observó que el 98 % de los clientes encuestados, el personal presta atención, el 98% de los clientes considero que el personal si presta atención, el 91% de los clientes considero que los trabajadores si cumplen eficientemente sus labores, el 81% de los clientes considero que los trabajadores si entregan eficientemente los productos, el 65% de los clientes consideran que la calidad en su servicio si es buena y el 89% de los clientes considero que el personal si le brinda calidad necesaria a la hora de entregarle su producto, comparado con el estudio de Ceupe (2019) nos indicó que las habilidades son completamente individuales para cada persona que puede determinar en éxito o fracaso, las habilidades personales son muy importantes en el mundo de hoy, las habilidades personales nos ayuda aumentar nuestro conocimiento, resistencia, autoconfianza el pensamiento analítico y la conciencia de riesgo, Icacac (2019) citando a Maximota nos indicó que la habilidad es un sistema complejo de acciones consientes las cuales

posibilitan la aplicación productiva o creadora de los conocimientos y hábitos en nuevas condiciones en correspondencia de su objetivo.

Objetivo D: conocer la satisfacción del cliente con la atención recibida en las Mype rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.

En la tabla 6 denominadas *satisfacción- del indicador éxito* se observó que el 96% de los clientes encuestados, el trabajador le ayuda exitosamente a la hora de escoger tus productos, el 96% de los clientes considero que el trabajador si le ayuda exitosamente a la hora de escoger sus productos, el 73% de los clientes considero que la Mypes si le brindo productos que satisfacen sus necesidades, el 80% de los clientes considero que los trabajadores si satisfacen sus necesidades y el 73% de los clientes considero que los trabajadores si le prestan atención con las sugerencias que piden, comparado con el estudio de Coromoto (2016) nos indicó que la satisfacción procede a la calidad del servicio e indica que la calidad se alcanzó con la satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio, Moliner (2016) se enfocó al constructo satisfacción del cliente que ha ido modificando tras los años 60 y 80 pero lo fundamental fue determinar cuáles eran las variables que intervienen en el proceso de la información de la satisfacción.

VI. CONCLUSIONES

Las Mypes determinaron que, para lograr un mejoramiento en la calidad de la entrega del servicio, debieron basarse en estrategias competitivas para un buen desempeño y desarrollo interno como externo, contaron con un buen servicio capacitado que les permitirá a dar frente a los competidores del mercado y garantizar la fidelización de sus clientes.

Con respecto al segundo objetivo, conocer el nivel de gestión de los roles que ofrecieron las Mypes, fue importante conocer cómo gestionar los roles de las Mypes permitiéndole al trabajador garantizar la eficacia y éxito a la hora de cumplir con su Mypes también ayudó a planificar las actividades que harán poner dirección y rumbo necesaria al cumplimiento de los roles.

Con respecto a la atención al cliente, las Mypes debieron centrarse en resolver los problemas que han identificado los clientes, la clave para una buena atención es mostrar las habilidades y capacidades que cuentan los trabajadores para proporcionar los medios y métodos necesarios para solucionar la preocupación del cliente a la hora de escoger su juguete.

Con respecto al cuarto objetivo, conocer la satisfacción del cliente con la atención recibida, esto permitió a las Mypes conocer de manera estratégica lo satisfecho que estará el cliente con la buena atención recibida de los trabajadores, dándole al cliente el producto necesario y adecuado para satisfacer sus necesidades y además permitiéndole al cliente sentirse a gusto dentro de la juguetería y así lograr que el cliente vuelva muy pronto.

RECOMENDACIONES

La recomendación sería que las Mypes indague más en buscar estrategias competitivas para hacerle frente a la competencia con un mejor servicio y calidad del personal.

La recomendación al segundo objetivo sería que tanto los propietarios como los trabajadores logren poner rumbo a las Mypes cumpliendo con las actividades organizacionales con más eficacia y entrega, cumpliendo con los objetivos de corto o largo plazo.

La recomendación en la atención al cliente sería innovar la política de las Mypes para que los trabajadores no sigúan el mismo mecanismo de política y poder seguir innovando a la hora de como atender al cliente.

La recomendación sería que, teniendo al cliente satisfecho a la hora de buscar sus productos y la manera de atenderlo harían que el cliente se vaya a gusto y además fidelizar a un nuevo cliente para las jugueterías.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, A (2016). *Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa quality & consulting group s.a.s. conforme a la norma ISO 90001:2008*. Universidad libre de Bogotá (Colombia).
- Andrade, B (2016). *Análisis del servicio al cliente para mejorar el proceso de comercialización de la empresa bultrims s. a. ubicada en la ciudad de guayaquil*. Universidad de Guayaquil (Ecuador).
- Aldana, K (2018). *Caracterización de la atención al cliente y el financiamiento en las mype del rubro librerías del mercado modelo central de Piura*. Universidad los Ángeles de Chimbote (Perú).
- Apd (2019). *3 niveles de gestión empresarial, estratégico, táctico y operativo*. Publicado por redacción Apd plataforma virtual (España).
- <https://www.apd.es/niveles-gestion-empresarial/>
- Alvarado, P (2019) *Los niveles de gestión en una organización*. Publicado en el blog acsendo (España).
- <https://blog.acsendo.com/los-niveles-de-gestion-en-una-organizacion/>
- Aste, L (2018) *Pasión y capacitación: nadie ganará a Piura en atención al cliente*. Publicado en plataforma Conexionesan (Perú).
- <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/10/22/pasion-y-capacitacion-nadie-ganara-a-piura-en-atencion-al-cliente/>
- Bolaños, A (2020). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad usando las herramientas y conceptos del TQM y las buenas prácticas agrícolas con un enfoque en las herramientas básicas de la gestión por procesos para las MYPES productoras de pecanas en Ica el valle - Pachacútec con la finalidad de mejorar su productividad*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Lima).
- Broncano, C (2019). *Gestión de calidad y atención al cliente de las mype rubro hospedajes en la provincia de Ayabaca*. Universidad los Ángeles de Chimbote (Perú).

Camacho, C (2018). *Calidad en el Servicio al Cliente en el Sector Educación de Maestrías Especializadas en Lima Metropolitana*. Universidad Pontificia Católica del Perú (Surco).

Ceupe (2019). *Investigación de habilidades personales*. Publicado en la plataforma virtual Ceupe (España).

<https://www.ceupe.com/blog/que-son-las-habilidades-personales.html>

Comercio (2020) *Juguetes: ¿cómo va su desempeño en el Perú en medio de la pandemia?*

Publicado en plataforma virtual del comercio (Perú).

<https://elcomercio.pe/economia/juguetes-como-va-su-desempeno-en-el-peru-en-medio-de-la-pandemia-ninos-juegos-de-mesa-noticia/>

Chayña, R (2017). *Propuesta de un manual de gestión de calidad basado en la norma iso*96032 9001:2015 y la guía del pmbok88*

® *5ta edición para la gestión de las empresas dedicadas a la gerencia de proyectos en una etapa previa a la construcción*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Lima).

Díaz, M (2018). *La relación entrega- calidad*. Publicado plataforma virtual Forbes (México).

<https://www.forbes.com.mx/la-relacion-entrega-calidad/>

Figuerola, L (2016). *Propuesta de un proceso de gestión de la calidad e inocuidad para las MYPE de panaderías de lima metropolitana, basado en las buenas prácticas de manufactura, programa de higiene y saneamiento y el aseguramiento de la calidad*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Lima).

Gaitán, N (2017). *Proyecto de mejora de servicio al cliente en la empresa distribuciones ac S.A.S*. Universidad Santo Tomás (Colombia).

Guevara, A (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Recimundo, 4(3), 163-173.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Jara, K (2017). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la tienda de bicicletas Trek*. Universidad Autónoma del Perú (Lima).

Icicac (2019). *Desarrollo de habilidades personales*. Publicado en la plataforma icicac (México).

<http://capacitacion.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2019/06/Desarrollo-de-Hab-Personales-pdf.pdf>

López, D (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (Ecuador).

Leiva, R (2019) *Factores tecnológicos*. Publicado por la plataforma virtual Prezi (Perú)

<https://prezi.com/lqf-fpt02bll/factores-tecnologicos/>

Moreno, R (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa etcobell s.a.c. villa el salvador*. Universidad Autónoma del Perú (Lima).

Martínez, L (2018). *Logística integral y calidad total, Filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente*. Libro Virtual (Venezuela).

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/105/105590012/html/index.html>

Ministerio de Salud (2019) *Reglamento de la Ley N° 28376, Ley que prohíbe y sanciona la fabricación, importación, distribución y comercialización de juguetes y útiles de escritorio tóxicos o peligrosos*. Publicado en plataforma del ministerio de salud (Perú).

http://www.digesa.minsa.gob.pe/DEPA/juguetes_utiles/disposiciones_generales.asp

Nacional (2019) *Municipalidad de Lima brinda recomendaciones sobre juguetes seguros para los niños*. Publicado por la plataforma virtual de Nacional (Perú).

<https://www.radionacional.com.pe/informa/locales/municipalidad-de-lima-brinda-recomendaciones-sobre-juguetes-seguros-para-los-ninos>

- Pella, J (2021). *Gestión de calidad y la productividad como factor relevante en la propuesta de mejora de las micro y pequeñas empresas del sector industrias, rubro panaderías, Castilla Piura, 2021*. Universidad los Ángeles de Chimbote (Perú).
- Pérez, D (2017). *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción*. Universidad Andina Simón Bolívar (Ecuador).
- Rodríguez, M (2020) *¿Qué están haciendo los países de América Latina con más migrantes para apoyarlos durante la pandemia contra el comercio de juguetes?*
Publicado por la plataforma virtual la maleta abierta (Chile).
<https://blogs.iadb.org/migracion/es/migrantes-y-covid-19-que-estan-haciendo-los-paises-de-america-latina-con-mas-migrantes-para-apoyarlos-durante-la-pandemia/>
- Sánchez C (2018). *Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro farmacias, ubicadas en la av. Ignacia schaeffer, Tambogrande*. Universidad los Ángeles de Chimbote (Perú).
- San Miguel, D (2017). *Gestión de la calidad y marketing en los centros residenciales para personas mayores*. Universidad del País Vasco (España).
- Silva, D (2021). *Caracterización de gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro boutique galería rey escorpión, la unión, 2021*. Universidad los Ángeles de Chimbote (Perú).
- Temoche, C (2021). *Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE comerciales rubro ropa juvenil de Catacaos – mercado plaza real, año 2021*. Universidad los Ángeles de Chimbote (Perú).
- Vera, L (2019). *La integración vertical como estrategia empresarial*. E-IDEA Journal of Business Sciences, 1(2), 35-42. Recuperado a partir de
<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/8>

ANEXOS

Cuestionario dirigido a los propietarios



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad

Estado civil

Género

Nivel de estudios

Años en el
negocio:

Número de trabajadores:

Tipo de persona: Natural

1.- ¿El local de la empresa es accesible?

SI

NO

2.- ¿La Mype cumple con el tiempo establecido a la hora de entregar el producto?

SI

NO

3.- ¿El producto entregado cumple con la higiene?

SI

NO

4.- ¿El personal cumple estratégicamente sus roles?

SI

NO

5.- ¿El personal explica al detalle los productos?

SI

NO

6.- ¿El personal profundiza la información de los productos detalladamente?

SI

NO

Cuestionario dirigido al cliente



¡Buen día!, me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (X) en la respuesta que Ud. considere más conveniente. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos demográficos

Edad

Estado civil

Género

Tipo de persona: Natural

1.- ¿El personal presta atención?

SI NO

2.- ¿Los trabajadores cumplen eficientemente sus labores?

SI NO

3.- ¿Los trabajadores entregan eficientemente los productos?

SI NO

4.- ¿La calidad en su servicio es buena?

SI NO

5.- ¿El personal le brinda la calidad necesaria a la hora de entregarle su producto?

SI NO

6.- ¿El trabajador le ayuda exitosamente a la hora de escoger tus productos?

SI NO

7.- ¿La Mype le brinda productos que satisfacen sus necesidades?

SI NO

8.- ¿Los trabajadores satisfacen sus necesidades?

SI NO

9.- ¿Los trabajadores te prestan atención con las sugerencias que pides?

SI NO



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021. Y es dirigido por la asesora Mercedes René Palacios de Briceño investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es Identificar como es la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro jugueterías del mercado modelo de Piura, año 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 25 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

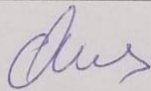
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de su correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo evans199609@outlook.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

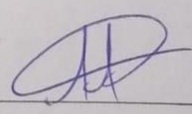
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: 19/09/2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

Anexo 3: Indicador Matriz de Preguntas

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica y/o instrumentos	Fuente
Gestión de calidad	Calidad en la entrega	Fácil y rápida accesibilidad	1.- ¿El local de la empresa es accesible?	Encuesta/ cuestionario	Propietarios
		Cumplimiento a tiempo en la entrega	1.- ¿La Mype cumple con el tiempo establecido a la hora de entregar el producto?		
		Cumplimiento con el uso de higiene	1.- ¿El producto entregado cumple con la higiene?		
	Nivel de gestión	Estratégico	1.- ¿El personal cumple estratégicamente sus roles?		
		Táctico	1.- ¿El personal explica al detalle los productos?		
		Operativo	1.- ¿El personal profundiza la información de los productos detalladamente?		

Atención al cliente	Habilidad	Atención	1.- ¿El personal presta atención?	Encuesta/ cuestionario	Clientes
		Eficiencia	1.- ¿Los trabajadores cumplen eficientemente sus labores? 2.- ¿Los trabajadores entregan eficientemente los productos?		
		Calidad	1.- ¿La calidad en su servicio es buena? 2.- ¿El personal le brinda la calidad necesaria a la hora de entregarle su producto?		
	Satisfacción	Éxito	1.- ¿El trabajador le ayuda exitosamente a la hora de escoger tus productos?		
		Satisfacción	1.- ¿La Mype le brinda productos que satisfacen sus necesidades? 2.- ¿Los trabajadores satisfacen sus necesidades?		
		Sugerencia	1.- ¿Los trabajadores le prestan atención con las sugerencias que pides?		

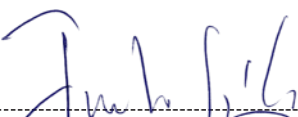
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


**Yo, Fernando Suárez Carrasco, identificado con DNI 02616283 MAGISTER en:
Administración.**

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por el estudiante ANASTACIO VILCHEZ MARCO, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO JUGUETERIA– PIURA, AÑO 2021, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura 6 de octubre del 2021




**Dr. Fernando Suárez Carrasco**
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5461

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿El local de la empresa es accesible?	X			X		X		X
2. ¿La Mype cumple con el tiempo establecido a la hora de entregar el producto?	X			X		X		X
3. ¿El producto entregado cumple con la higiene?	X			X		X		X
4. ¿El personal cumple estratégicamente sus roles?	X			X		X		X
5. ¿El personal explica al detalle los productos?	X			X		X		X
6. ¿El personal profundiza la información de los productos detalladamente	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!



Fernando Suarez Carrasco

Dr. Fernando Suarez Carrasco
REG. UNIC. DE COLEG. Nº 5461

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados ATENCIÓN AL CLIENTE	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿El personal presta atención?	X			X		X		X
2. ¿Los trabajadores cumplen eficientemente sus labores?	X			X		X		X
3. ¿Los trabajadores entregan eficientemente los productos?	X			X		X		X
4. ¿La calidad en su servicio es buena?	X			X		X		X
5. ¿El personal le brinda la calidad necesaria a la hora de entregarle su producto?	X			X		X		X
6. ¿El trabajador le ayuda exitosamente a la hora de escoger tus productos?	X			X		X		X
7. ¿La Mype le brinda productos que satisfacen sus necesidades?	X			X		X		X
8. ¿Los trabajadores satisfacen sus necesidades?	X			X		X		X
9. ¿Los trabajadores le prestan atención con las sugerencias que pides?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, IVAN ARTURO GUZMAN CASTRO

identificado con DNI 07727308 MAGISTER en: CURRÍCULO,
DOCENCIA E INVESTIGACION

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por la estudiante ANASTACIO VILCHEZ MARCO, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO JUGUETERIA- PIURA, AÑO 2021, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura 4 OCTUBRE del 2021



Firma: IVAN GUZMAN CASTRO
CLAD N° 5107

FIRMA- SELLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados GESTIÓN DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1.- ¿El local de la empresa es accesible?	X			X		X		X
2. ¿La Mype cumple con el tiempo establecido a la hora de entregar el producto?	X			X		X		X
3. ¿El producto entregado cumple con la higiene?	X			X		X		X
4. ¿El personal cumple estratégicamente sus roles?	X			X		X		X
5. ¿El personal explica al detalle los productos?	X			X		X		X
6. ¿El personal profundiza la información de los productos detalladamente	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO
 CLAD N° 5107

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUCIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados ATENCIÓN AL CLIENTE	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿El personal presta atención?	X			X		X		X
2. ¿Los trabajadores cumplen eficientemente sus labores?	X			X		X		X
3. ¿Los trabajadores entregan eficientemente los productos?	X			X		X		X
4. ¿La calidad en su servicio es buena?	X			X		X		X
5. ¿El personal le brinda la calidad necesaria a la hora de entregarle su producto?	X			X		X		X
6. ¿El trabajador le ayuda exitosamente a la hora de escoger tus productos?	X			X		X		X
7. ¿La Mype le brinda productos que satisfacen sus necesidades?	X			X		X		X
8. ¿Los trabajadores satisfacen sus necesidades?	X			X		X		X
9. ¿Los trabajadores le prestan atención con las sugerencias que pides?	X			X		X		X

¡Muchas gracias por su colaboración!

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Raquel Silva Juárez

Identificado con DNI 02846914 MAGISTER en: Gerencia Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos: encuestas, elaborado por el estudiante ANASTACIO VILCHEZ MARCO, para efecto de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO JUGUETERIA- PIURA, AÑO 2021, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

06 de octubre

Piura _____ del 2021




Raquel Silva Juárez
MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL
CLAO-0199

FIRMA- SELLO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
GESTIÓN DE CALIDAD								
1.- ¿El local de la empresa es accesible?	x			x		x		x
2.- ¿La Mype cumple con el tiempo establecido a la hora de entregar el producto?	x			x		x		x
3.- ¿El producto entregado cumple con la higiene?	x			x		x		x
4.- ¿El personal cumple efectivamente sus roles?	x			x		x		x
5.- ¿El personal explica al detalle los productos?	x			x		x		x

(Muchas gracias por su colaboración!)


Mg. Rafael Silva Juárez
 I.E. DE EDUCACIÓN ADMINISTRATIVA
 CLAD-01/199

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Ítems relacionados	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
ATENCIÓN AL CLIENTE								
1. ¿El personal presta atención?	x			x		x		x
2. ¿Los trabajadores cumplen eficientemente sus labores?	x			x		x		x
3. ¿La calidad en su servicio es buena?	x			x		x		x
4. ¿El trabajador le ayuda exitosamente a la hora de escoger sus productos?	x			x		x		x
5. ¿La Mype le brinda productos que satisfacen sus necesidades?	x			x		x		x
6. ¿Los trabajadores le prestan atención con las sugerencias que pides?	x			x		x		x

¡Muchas gracias por su colaboración!


Mg. Roguel Silva Juárez
 UC. INGENIERIA AMBIENTAL
 CLAD-01899

ULADECH
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

RUC: 2031988043 Dirección: B. TUMBES HRD. 247 CENTRO
COMERCIAL Y FINAN. ANCASH - SANTA - CHIMBOTE
TEL. 043-343444 ANEXO ANEX

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
B011-00088794

FECHA	17-08-2021	HORA	15:05:10
CODIGO	0811140015		
NOMBRES	ANASTACIO VILCHEZ MARCO JUNIOR		
SEMESTRE	202102		
ESCUELA	PIURA -		
CICLO	PIURA -		
FASE			

Concepto	Imp.	Dcto.	Sub Total
MATRICULA			
TALLER(PRESUPUE)	240.00	0.00	240.00
TOTALES			240.00 0.00 240.00
IMPORTE PAGADO: S/			240.00

SON: DOSCIENTOS CUARENTA CON 00/100 SOLES

CAJA	0804
Usuario	02874886
F. P.	EFFECTIVO

Autorizado mediante Res. N°018-005-0001934/SUNAT.
Representación impresa del Comprobante Electrónico. Estimado cliente conserve su ticket de compra por regulación de Sunat es indispensable presentarlo para Trámites Administrativos y/o Académicos. Puede consultar su comprobante electrónico en <http://erp.uladech.edu.pe/micomprobante.php>

ULADECH
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

RUC: 2031988043 Dirección: B. TUMBES HRD. 247 CENTRO
COMERCIAL Y FINAN. ANCASH - SANTA - CHIMBOTE
TEL. 043-343444 ANEXO ANEX

BOLETA DE VENTA ELECTRONICA
B011-00089255

FECHA	08-09-2021	HORA	10:53:08
CODIGO	0811140015		
NOMBRES	ANASTACIO VILCHEZ MARCO JUNIOR		
SEMESTRE	202102		
ESCUELA	PIURA -		
CICLO	PIURA -		
FASE			

Concepto	Imp.	Dcto.	Sub Total
PENSION			
TALLER01(PRESUPUE)	540.00	0.00	540.00
TOTALES			540.00 0.00 540.00
IMPORTE PAGADO: S/			540.00

SON: QUINIENTOS CUARENTA CON 00/100 SOLES

CAJA	0804
Usuario	02874886
F. P.	EFFECTIVO

Autorizado mediante Res. N°018-005-0001934/SUNAT.
Representación impresa del Comprobante Electrónico. Estimado cliente conserve su ticket de compra por regulación de Sunat es indispensable presentarlo para Trámites Administrativos y/o Académicos. Puede consultar su comprobante electrónico en <http://erp.uladech.edu.pe/micomprobante.php>

CMACT - AHORRO
PIURA

Fecha: 01/10/2021 Hora: 13:36:35
ANASTACIO VILCHEZ MARCO JUNIOR
Cod: 0811140015

PAGOS ULADECH	
01/10/2021	PENSION TALLER 540.00
Total	540.00

SEIN

CMACT - AHORRO
PIURA

Fecha: 22/10/2021 Hora: 13:54:43
ANASTACIO VILCHEZ MARCO JUNIOR
Cod: 0811140015

PAGOS ULADECH	
24/10/2021	PENSION TALLER 540.00
Total	540.00

SEIN

CNACT - AHORRO
FIURA

Fecha:15/11/2021

Horas:16:12:47

ANASTACIO VILCHEZ MARCO JUNIOR

Cod:0811140015

PAGOS, ULADECH

16/11/2021	PENSION TALLERO	540.00
19/11/2021	SERV. ANTIPLAGI	100.00

Total 640.00

JCAA