



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA
MYPE LA WAKA CHICKEN, RUBRO POLLERÍAS
SULLANA, AÑO 2019**

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

AUTOR

VALLADARES JIMENEZ, JESUS FRANCISCO

ORCID: 0000-0002-9519-5861

ASESOR

RAMOS ROSAS, CARLOS DAVID

ORCID: 0000-0002-5868-2441

SULLANA – PERÚ

2020

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Valladares Jimenez, Jesus Francisco

ORCID: 0000-0002-9519-5861

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

ASESOR

Ramos Rosas, Carlos David

ORCID: 0000-0002-5868-2441

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Sullana, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Zurita Ramos, Gustavo Alfonso

ORCID: 0000-0001-9605-9071

3. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgr. Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Zurita Ramos Gustavo Alfonso

ORCID: 0000-0001-9605-9071

Miembro

Ramos Rosas, Carlos David

ORCID: 0000-0002-5868-2441

Asesor

4. Agradecimiento

A la pollería la Waka Chicken que me brindaron las facilidades en la recopilación de información para realizar del trabajo de investigación.

Agradecido con el asesor. Carlos Ramos Rosas por brindarnos sus sabios conocimientos los cuales fueron muy importante para la realización del trabajo de investigación.

Dedicatoria

El presente trabajo investigación va dedicado primeramente a Dios, por ser por brindarnos fuerzas cuando sentimos que no podríamos alcanzarlo, a mis padres por brindarme su cariño, apoyo y motivarme a seguir adelante en la culminación de mis metas.

A mis abuelos por ser ejemplo a seguir, bastón en el cual apoyarme; de igual manera a mis queridos hermanos, a mi pareja por comprenderme, acompañarme y por ultimo a todos aquellos que participaron elaboración de ésta investigación.

Resumen

La presente investigación se titula: Gestión de calidad y Atención al cliente de la mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, año 2019, tiene como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y atención al cliente de la mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, año 2019; la cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y atención al cliente de la mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, 2019?, la metodología empleada en la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. La investigación aplicó como instrumento un cuestionario estructurado de 18 preguntas por medio de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 80 % de los trabajadores encuestados consideran que siempre los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos, el 70 % considera que siempre la empresa emplea de manera adecuada el organigrama, el 91,2% de los clientes encuestados están siempre de acuerdo que el ambiente de la empresa es agradable y el 77,9 % de los clientes considera que siempre el recibimiento es el adecuado. Finalmente, la investigación llega a la siguiente conclusión: que los principios de gestión de calidad son liderazgo, compromiso con las personas, enfoque a procesos, la mejorara continua a lo que conlleva que la empresa esta direccionada a gestión de calidad y en cuanto a atención al cliente la empresa está brindando una adecuada atención a los clientes.

Palabra clave: Atención – Calidad – Cliente – Gestión – MYPE.

Abstract

This research is titled: Quality management and customer service of mype la waka chicken, pollerías Sullana category, year 2019, its general objective is: To determine the main characteristics of quality management and customer service of mype la waka chicken, pollerías Sullana, year 2019; which answers the following question: What are the main characteristics of the quality management and customer service of mype la waka chicken, pollerías Sullana, 2019? The methodology used in the research was quantitative, level descriptive and non-experimental cross-sectional design. The research applied as an instrument a structured questionnaire of 18 questions through the survey, obtaining the following results: 80% of the workers surveyed consider that the processes implemented by the company always allow an efficient use of resources, 70% consider that The company always uses the organization chart appropriately, 91.2% of the surveyed clients always agree that the company atmosphere is pleasant and 77.9% of the clients consider that the reception is always adequate. Finally, the research reaches the following conclusion: that the principles of quality management are leadership, commitment to people, focus on processes, continuous improvement, which means that the company is directed to quality management and in terms of attention to the customer the company is providing adequate customer service.

Key word: Attention - Quality - Client - Management - MYPE.

6. CONTENIDO

Titulo de la investigación	i
Equipo de trabajo.....	ii
Hoja de firma de jurado y asesor	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Índice de tablas	xi
Índice de graficas.....	xii
Indice de cuadros	xiv
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Variable gestión de calidad	7
2.1.2. Variable atención al cliente	14
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	20
2.2.1. Gestión de calidad	20
2.2.2. Atención al cliente.....	30
III. Hipótesis	35

IV. Metodología.....	36
4.1 Diseño de la investigación	36
4.2. Población y muestra.....	36
4.3 Definición y operacionalización de variable:	38
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
4.5. Plan de análisis.....	41
4.6. Matriz de consistencia.....	43
4.7. Principios éticos.....	44
V. Resultados.....	45
5.1. Resultado.....	45
5.2. Análisis de resultados	63
VI. Conclusiones	71
Referencias bibliográficas	73
Anexos:.....	81
Anexo 1: Cronograma de actividades.....	81
Anexo 2: Presupuesto	81
Anexo 3: Consentimiento informado.....	83
Anexo 4: Instrumento de recolección de datos	84
Anexo 5: Resumen de cuadros estadísticos	88
Anexo 6: Libro de códigos.....	91

Anexo 7: Análisis de fiabilidad.....	94
Anexo 8: Juicio de expertos.....	101
Anexo 9: Turnitin.....	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿El producto de la empresa satisface las necesidades de los clientes?	45
Tabla 2 ¿Las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados?	46
Tabla 3 ¿Los trabajadores participan para lograr los objetivos planteados por la empresa?	47
Tabla 4 ¿Los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos?	48
Tabla 5 ¿Los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos?	49
Tabla 6 ¿La empresa cuenta con sistema de información para una adecuada toma de decisiones?	50
Tabla 7 ¿La empresa tiene buena relación con los suministradores?	51
Tabla 8 ¿La empresa utiliza el plan estratégico?	52
Tabla 9 ¿La empresa emplea de manera adecuada el organigrama?	53
Tabla 10 ¿La empresa se direcciona al liderazgo?	54
Tabla 11 ¿La empresa lleva un control administrativo?	55
Tabla 12 ¿El ambiente de la empresa es agradable?	56
Tabla 13 ¿La empresa se encuentra a la disposición?	57
Tabla 14 ¿Los trabajadores son amables al momento de atenderlo?	58
Tabla 15 ¿El recibimiento al ingresar a la empresa es el adecuado?	59
Tabla 16 ¿Se le brinda una buena atención en la empresa?	60
Tabla 17 ¿Los trabajadores solucionan sus inquietudes?	61
Tabla 18 ¿Los trabajadores se despiden al momento de retirarse?	62

ÍNDICE DE GRAFICAS

Gráfico 1. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 1: ¿El producto de la empresa satisface las necesidades de los clientes?	45
Gráfico 2. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 2: ¿Las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados?	46
Gráfico 3. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 3: ¿Los trabajadores participan para lograr los objetivos planteados por la empresa?	47
Gráfico 4. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 4: ¿Los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos?	48
Gráfico 5. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 5: ¿Los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos?	49
Gráfico 6. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 6: ¿La empresa cuenta con sistema de información para una adecuada toma de decisiones?	50
Gráfico 7. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 7: ¿La empresa tiene buena relación con los suministradores?	51
Gráfico 8. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 8: ¿La empresa utiliza el plan estratégico?	52
Gráfico 9. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 9: ¿La empresa emplea de manera adecuada el organigrama?	53
Gráfico 10. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 10: ¿La empresa se direcciona al liderazgo?	54

Gráfico 11. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 11: ¿La empresa lleva un control administrativo?	55
Gráfico 12. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 12: ¿El ambiente de la empresa es agradable?	56
Gráfico 13. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 13: ¿La empresa se encuentra a la disposición?	57
Gráfico 14. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 14: ¿Los trabajadores son amables al momento de atenderlo?	58
Gráfico 15. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 15: ¿El recibimiento al ingresar a la empresa es el adecuado?	59
Gráfico 16. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 16: ¿Se le brinda una buena atención en la empresa?	60
Gráfico 17. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 17: ¿Los trabajadores solucionan sus inquietudes?.....	61
Gráfico 18. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 18: ¿Los trabajadores se despiden al momento de retirarse?	62

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Definición y operacionalización de variable gestión de calidad	38
Cuadro 2: operacionalización de la Variable Atención al Cliente.....	40
Cuadro 3: Matriz de consistencia	43
Cuadro 4: Cronograma de actividades.....	81
Cuadro 5: Presupuesto	82
Cuadro 6: Resumen de cuadro estadístico de Gestión de Calidad	88
Cuadro 7: Resumen de cuadro estadístico de Atención al cliente	90
Cuadro 8: Libro de códigos de Gestión de calidad.....	91
Cuadro 9: Libro de códigos de Atención al Cliente	92
Cuadro 10: Escala SPSS Gestión de Calidad	94
Cuadro 11: Escala SPSS Atención al Cliente.....	96

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas se esfuerzan por alcanzar el éxito y posicionarse en el mercado laboral, todo esto por captar el mayor número de clientes, ya es que por ellos se mantiene en el mercado. Estos ahora se enfocan en la gestión de calidad que brindan, ya que es muy importante para alcanzar los objetivos deseados por las empresas. Benavides & Quintana (2003) refieren que gestión de calidad “ha recorrido una secuencia que, a través de una serie de períodos, ha llevado hasta la situación actual, camino en el que se ha ido mejorando tanto la componente social como la componente económica del movimiento de la calidad” (p. 128). Contar con un sistema de gestión de calidad es importante en la actualidad ya que los clientes cada día son más exigentes y que todos los días nacen nuevos competidores, por eso implementar un sistema de gestión de calidad trata de involucrar a todos los integrantes de la empresa para tener resultados en conjunto los cuales sean a beneficio de las empresas. La atención al cliente por otra parte es de suma importancia complementarla con la gestión de calidad que depende mucho la atención que se les brinda a los clientes ya que conlleva a que se sientan satisfechos con la atención brindada, esta retribuye en que vuelvan a visitarnos, recomendarnos y muchos más beneficios, ya que brindar una buena atención al cliente te brinda tener una ventaja competitiva con los competidores directos. Brown (2007) señala que “La atención al cliente se refiere a personas, no a cosas. Consiste en hacer que encajen dos grupos de personas: los empleados y los clientes, una vez logrado esto la empresa obtendrá una ventaja competitiva” (p. 5).

Se dice que es mucho más barato retener un cliente que buscar uno nuevo, es porque atención al cliente es el soporte que se les brinda a los clientes, permitiendo gestionar

como se le va atender, el trato cordial que se le brindara y servicial por parte de las empresas. Esta investigación titulada “Gestión de calidad y atención al cliente de la Mype La waka chicken, rubro pollerías Sullana, 2019”, la idea central consiste en identificar la gestión de calidad y atención al cliente. Se plantea la siguiente interrogante ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y atención al cliente de la mype la waka chicken rubro pollerías Sullana, 2019?, ante la interrogante se plantean como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y atención al cliente de la mype la waka chicken rubro pollerías Sullana, 2019. Al igual, los siguientes cuatro objetivos específicos: Determinar los principios de la gestión de calidad de la mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, año 2019; Identificar el procedimiento administrativo de la mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, año 2019; Determinar los elementos de la atención al cliente de la mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, año 2019; Identificar las fases de la atención al cliente de la mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, año 2019.

Para un mejor entendimiento de la problemática desarrollaremos la técnica de pestel en cuanto al factor político el estado peruano realiza cambios que muchas veces, ocasionan que las empresas de comida se vean afectadas.

Los periodos de incertidumbre política en general, nunca son positivos para los negocios. Entre otros problemas hacen que las empresas se protejan a sí mismas reduciendo su mano de obra o que los inversores sean reticentes a apostar por el país. Ante los cambios con las nuevas normativas políticas para el sector restaurant se

espera que el país recupere la inestabilidad política a favor del crecimiento general de una nación. (Redacción APD, 2019)

Esto genera que las micro y pequeñas empresas tengan un crecimiento lento y desfavorable para la situación económica del país.

En cuanto a lo económico, con lo que respecta el rubro restaurantes en el 2018 la actividad de los restaurantes tuvo un crecimiento de 5.33% la cual, acumulo un aumento de 20 meses consecutivos. Del mismo modo, crecieron los rubros de pizzería, parrillas y cevicherías. Estos resultados se deben a la realización de ferias, eventos y festivales gastronómicos (Gestión, 2019).

En el factor social las pollerías desarrollan un rol importante, como punto de encuentro de reuniones familiares e esparcimiento, de igual manera hay pollerías que brindan un servicio agregado por la implementación de área de juegos para los niños que le da un momento de diversión sin ningún costo adicional.

En el factor ecológico por medio del ministerio de ambiente aprovisionara la implementación de hornos ecológicos en pollerías, con la finalidad de minimizar los niveles de contaminación ambiental. La implementación de estos reducirá considerablemente las emisiones contaminantes por parte de la leña o carbón, los hornos ecológicos tienen la cualidad de no alterar la sazón de las comidas y son hornos con más tiempo de vida útil (La República, 2019).

En el aspecto legal el rubro de las pollerías se ve en constante fiscalización por parte de las autoridades pertinentes debido al incumplimiento tributario del impuesto general a las ventas.

Se estima en más de S/ 23 mil millones anuales bajo diversas modalidades de evasión, siendo una de ellas la omisión de ventas, que consiste básicamente en no declarar la totalidad del monto correspondiente a las operaciones de venta efectuadas en un periodo determinado, lo que origina además un mayor incumplimiento si consideramos que se deja de pagar a su vez el impuesto a la renta. (RPP, 2018)

A su vez esto ocasiona un bajo crecimiento de la economía del país, lo cual se ve reflejado en la falta de proyectos sociales.

En cuanto al factor tecnológico todas las empresas están inmersas en implementar, herramientas tecnológicas para maximizar sus recursos y aumentar su rentabilidad. Las pollerías vienen incorporando los pagos electrónicos por medios de las tarjetas de crédito, débito. Al igual promocionan sus productos en paneles publicitarios, redes sociales, sitios webs lo cual es innovador y beneficiosos para las empresas en general.

La presente investigación se justifica teóricamente, porque esta argumentado las teorías de la variable gestión de calidad y atención al cliente, en las cuales, se verán las ventajas, principios y características, las cuales, permiten mejorar en la atención a los clientes, además estas definiciones dan respuesta a los objetivos planteados.

Por otro lado, se justifica metodológicamente porque permitió obtener información importante, veraz y precisa sobre las dimensiones de gestión de calidad y atención al cliente.

Asimismo, se justifica en lo práctico porque servirá como muestra o guía para la realización de estudios como este, pudiendo ser del mismo rubro u otro similar. De igual manera se justifica socialmente porque permite conocer, describir e informar la realidad en la que se encuentre y así a futuro tomar las recomendaciones en implementar el sistema de gestión de calidad. Asimismo, se justifica institucionalmente porque servirá de aporte en la biblioteca virtual de la universidad como base de consulta para los futuros estudiantes que incursionaran en la investigación. Por último, se justifica profesionalmente porque me permitirá obtener el grado de bachiller en administración.

La metodología en la presente investigación fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario, el cual, estuvo conformado por 11 interrogantes para la variable gestión de calidad y 7 interrogantes para la variable atención al cliente, lo cual, hace un total de 18 preguntas cerradas con respuestas múltiples. Para el análisis de datos se utilizó el programa SPSS y programa Microsoft Excel para la tabulación y elaboración de cuadros. Obteniendo los siguientes resultados: el 80 % de los trabajadores encuestados consideran que siempre los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos, el 70 % considera que siempre la empresa emplea de manera adecuada el organigrama, el 91,2% de los clientes encuestados están siempre de acuerdo que el ambiente de la empresa es agradable

y el 77,9 % de los clientes considera que siempre el recibimiento es el adecuado. Finalmente, la investigación llega a la siguiente conclusión: que los principios de gestión de calidad son liderazgo, compromiso con las personas, enfoque a procesos, la mejora continua a lo que conlleva que la empresa esta direccionada a gestión de calidad y en cuanto a atención al cliente la empresa está brindando una adecuada atención a los clientes.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable gestión de calidad

Internacionales:

Burgos (2017) en su trabajo de investigación denominado “Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTSUSNA 008” tesis para optar el título de Magíster en Administración de Empresas, Universidad Libre de Colombia, Colombia, el objetivo general: Desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante- bar Ouzo Agave Azul S.A.S (Santa Marta, Magdalena) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema, para el cual empleó la metodología de parte cualitativa, fue de tipo mixta, encuesta dirigida a clientes externos, entrevistas con empleados y directivos, los principales resultados y conclusiones fueron que el 40% de los clientes por noche estarían dispuestos a recomendar y regresar al establecimiento, el 74% de la distribución está concentrado sobre las 3 primeras causas, es decir, los principales esfuerzos de resolución de inconvenientes se deben concentrar sobre los aspectos de atención/ servicio en mesa, y concluyo que la realización de un diagnóstico de cada una de las normas, la primera de ellas, con una matriz aplicable a cualquier organización que refleja la información por medio de diagrama de redes dando un visión a nivel general y específica del cumplimiento de los numerales de la norma; para finalmente generar un plan de acción a realizar como primer paso para el diseño 34 del

SGC y una lista de chequeo de la norma NTS USNA 008 donde se evidenciaron los requisitos que requerían acciones de cumplimiento.

Avilés y Cedeño (2018) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante “La Finquita” tesis para optar el Título de Ingeniería En Gestión Empresarial Industrial, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador, teniendo como objetivo general: Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante “La Finquita”, empleó la metodología de tipo de tipo descriptiva y correlacional, el enfoque de esta tesis es mixto, los principales resultados y conclusiones fueron que el 94.3% de los 35 consumidores de “La Finquita” indicaron que el servicio es rápido, inmediato, el 62.6% de los encuestados calificaron el trato de los empleados como excelente, el 98.4% de los individuos encuestados señalaron que recomendarían el establecimiento a sus amigos y familiares, y concluyó que para poder realizar un modelo de gestión de calidad al cliente, el local debe pasar por un proceso de mejora continua llamado “Plan, Do, Check and Act” en base a la teoría estudiada por Edward Deming. Concluyó que las variables de precio, calidad y cantidad de platos vendidos están estrechamente correlacionadas con las ventas mensuales, porque en el análisis de los resultados de la regresión múltiple se demostró que el R2 ajustado es de 99%, por lo tanto, la calidad del servicio al cliente deberá mejorar para que las ventas aumenten de manera significativa.

Soria (2017) en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para la Empresa Gloffice Global Office Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017”. Objetivo general: diseñar un sistema

de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa Gloffice Global Office Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017. Tipo de investigación tipo de investigación exploratorio y descriptiva, la población fue de 23 trabajadores de la compañía Gloffice Global Office Cía, tamaño de la muestra de 632. El resultado de la investigación permite concluir que contar con un sistema de gestión de la calidad, ayuda al desempeño eficiente de los procesos internos y aumentar la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se recomienda adoptar y mantener el sistema de gestión de la calidad como una decisión estratégica que ayuda mejorar su desempeño global, diferenciarse de la competencia y proporcionar una base solida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Nacionales:

Zavaleta (2019) en su tesis titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Santa, 2018”. Tuvo como objetivo general fue: determinar las características de gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del Distrito de Santa, 2018. La metodología fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo, para el recojo de la información se utilizó una población muestral de 11 pollerías, a quienes se les aplico un cuestionario de 23 preguntas a través de la técnica de encuesta, obtuvo los siguientes resultados: El 81.82% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad comprendida entre 31 a 50 años, el 54.55% tienen grado superior no universitaria, el 54.55% de las micro y pequeñas empresas tienen 7 años a más de permanecía en el rubro, el 45.46% de los

representantes desconocen el término gestión de calidad, el 81.82% utiliza la observación para medir el rendimiento de su personal, el 100% conoce el término atención al cliente, el 72.73% consideran que brindan una buena atención, el 54.55% aseguran que una buena atención fideliza a sus clientes. Concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen una edad madura y no todos cuentan con los conocimientos necesarios por lo que desconocen el término gestión de calidad y atención al cliente, sin embargo, utilizan la técnica de la observación para medir el rendimiento de su personal y brindan una buena atención para captar una mayor clientela y fidelizarla.

Campos (2017) en su tesis titulada “La gestión de calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016”. Su objetivo general fue describir las principales características de la gestión de calidad y el financiamiento de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016, la metodología de la investigación fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo, se utilizó una población de 6 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, aplicando la técnica de encuesta, obtuvo los siguientes resultados: Respecto a los representantes de las micro y pequeñas empresas: el 66,7% son de género masculino, el 100% están dentro de los 31 a 50 años de edad, son el 100% casados y con estudios secundarios. El 66,7% de las micro y pequeñas empresas está en el rubro de 4 años a más, el 100% cuenta con un equipo de trabajo de 1 a 5 personas. Respecto a la gestión de calidad el 100% no conoce lo que es gestión de calidad, el 100% no aplica estrategia de gestión de calidad y el 100% no cuenta con áreas administrativas. El 83,3% no basa su

crecimiento en el servicio que brinda y tampoco evalúa la eficacia y eficiencia en producir su producto. Las micro y pequeñas empresas no tienen conocimiento sobre gestión de calidad, pero si buscan dar solución a los problemas de su micro y pequeña empresa haciendo uso de experiencias similares sucedidas anteriormente.

Yzaguirre (2019) en su tesis “Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de chimbote, 2018”. Su 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 pollerías en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018. La metodología fue no experimental transversal-descriptivo, con una muestra de 12 Mype, a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, obteniendo los siguientes resultados: El 75% de los representantes tienen de 31 a 50 años, el 75% son de género masculino, el 58.33% tiene una instrucción superior universitario, el 66.67% son dueños, el 66.67% tienen entre 4 a 6 años desempeñando el cargo, el 50% tiene 4 a 6 años en el rubro, el 75% tienen de 1 a 5 trabajadores, el 75% tiene como objetivo generar rentabilidad, el 58.33% conoce la gestión de calidad y la técnica atención al cliente, El 66.67% indica que la gestión de calidad ayuda alcanzar sus objetivos, el 91.67% aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda. Concluyo que la mayoría absoluta de los representantes tienen 31 a 50 años y son de género masculino, su objetivo generar ingresos, aplican la gestión de calidad en el servicio que brinda y le ayuda alcanzar los objetivos, la mayoría son profesionales, dueños, tienen de 4 a 6 años de experiencia y permanencia del rubro, conocen el término gestión de calidad y la técnica atención al cliente.

Regionales:

Infante (2019) en su tesis “Gestión de calidad y marketing estratégico de las pollerías en el distrito de Sullana año 2019” tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad y marketing estratégico de las pollerías en el distrito de Sullana año 2019, la investigación fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados se tiene que el 86% del personal administrativo encuestados considera que la aplicación del sistema de gestión de calidad siempre incrementa notablemente la mejora de la calidad en el servicio y productos, el 100% del personal administrativo encuestados considera que siempre brinda productos de alta calidad y excelente atención para que los clientes recomiende lo que ofrece, concluyo que los principios de la gestión de calidad son: Mejora al continua, Enfoque al cliente, Enfoque de procesos, Liderazgo, Enfoque al sistema, y los tipos de estrategias de marketing el boca a boca, directo, relación con la competencia.

Piñas (2019) en su tesis “Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “las canastas” en el distrito de Piura año 2019”. Objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y marketing del restaurant - pollería “Las canastas” en el distrito de Piura, año 2019. tipo de investigación cuantitativa – descriptiva – No experimental, escogió una muestra de 68 clientes para la variable gestión de calidad y marketing. Aplicó un cuestionario de 22 preguntas ordinales, obteniendo los siguientes resultado el 88,2% de clientes encuestados considera que la empresa siempre cuenta con un personal capacitado, además el 79,4% considera que el servicio ofrecido

casi siempre es rápido, así mismo, 88,2% considera que la publicidad emitida por el restaurant-pollería siempre es la indicada. Concluye que pudo identificar que el restaurant-pollería cumple con los elementos del sistema de gestión de calidad.

Jaramillo (2018) en su tesis titulada “La Gestión de Calidad y el uso del Marketing en la Micro y Pequeñas empresas del rubro pollerías del Distrito de Sullana, año 2018”, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad y el uso del Marketing en la Micro y Pequeñas empresas del rubro pollerías del Distrito de Sullana, año 2018. La metodología empleada fue de tipo descriptiva – No Experimental – Cuantitativa, la población estuvo conformada por 68 clientes de las Pollerías del Distrito de Sullana, a quienes se les aplicó un cuestionario utilizando la técnica de la encuesta donde dicho cuestionario estuvo formulado por los objetivos de la investigación. Los resultados obtenidos de la Gestión de Calidad fueron: El 66% manifestaron que la pollería siempre se esfuerza en sobrepasar sus expectativas y el 88% mencionó que siempre las pollerías logran brindar un buen servicio de calidad. Concluyó las pollerías siempre se esfuerzan en sobrepasar las expectativas de sus clientes y esto conlleva a que estos confíen en la calidad del servicio que les brindan, las pollerías del Distrito de Sullana siempre evalúan su entorno para aplicar estrategias de modo tal que los clientes visualizan que el personal las utiliza para atraer a muchos más clientes a sus pollerías.

2.1.2. Variable atención al cliente

Internacionales:

Sánchez (2017) en su tesis titulada “Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa. Universidad Rafael Landívar. La presente tuvo objetivo general: Evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán, y entre sus objetivos específicos tenemos: Determinar la brecha de insatisfacción de los 16 clientes, según la diferencia entre las expectativas y percepciones. El tipo de investigación es descriptivo, el sujeto de estudio para la investigación fueron los clientes, colaboradores, y directivos del Restaurante Pizza Burger Diner Gualán, se utilizó el cuestionario. Y se concluyó: Según la evaluación realizada, el Índice de Calidad del Servicio -ICS- en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán es de -0.18, lo que indica que existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Además, Se determinó que la brecha de insatisfacción promedio es de -0.17. En la cual la dimensión o variable con mayor insatisfacción corresponde a elementos tangibles (-0.22), seguida por capacidad de respuesta (-0.21), empatía (-0.16), fiabilidad (-0.14) y confiabilidad (-0.13). Estos valores indican que en ninguna de las cinco variables o dimensiones se superan las expectativas de los clientes, por lo que se recomienda se recomienda evaluar la calidad del servicio a domicilio, que al iniciar con las acciones propuestas para mejorar la calidad del servicio, se le dé prioridad a las dimensiones que presentan las mayores brechas de insatisfacción, que en este caso son los elementos tangibles

Barragán (2016) en su tesis titulada “Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca beach, Azuca bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora”, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. La investigación es de tipo descriptivo, tuvo como objetivo general: Analizar la calidad del servicio y atención al cliente de los tres restaurantes tomados como objeto de estudio para la posible implementación de mejora en los mismos. Por lo tanto se concluyó: Se ha demostrado la importancia del servicio al cliente en todo tipo de organización, ya que esto conlleva a grandes beneficios para la empresa, como la ventaja competitiva dentro del mercado; Asimismo, la mayor fortaleza de los tres 17 establecimientos es el ambiente y la limpieza del lugar, la decoración, y el tipo de música de cada uno de los restaurantes influyen en el ambiente, mientras que las debilidades detectadas fueron: la amabilidad del personal, la presentación y elaboración de bebidas y la rapidez del servicio, las que pueden ser mejoradas a través de las propuestas de mejora, ya que permitirá una buena calidad en el servicio de atención.

Tapia (2016) en su tesis “Diseño de estrategias para mejorar la atención al cliente en el GAD de la provincia de morona Santiago”. Su objetivo general: diseñar estrategias para mejorar la atención al cliente en el GAD de la provincia de morona Santiago, provincia de morona Santiago. Investigación será cualitativa – cuantitativa, de tipo descriptiva, en los resultados se detectó que no existe un plan de estrategias que permita entregar una atención de manera eficiente, efectiva y eficaz a los clientes internos y externos. Concluye que dichas estrategias son indispensables para la institución que busca el mejoramiento de la calidad en la atención al cliente, además se recomienda la implementación de estrategias

en el GAD de la provincia de morona santiago, por ser una necesidad urgente para brindar un buen servicio.

Nacionales:

Albido (2019) en su tesis titulada “Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la avenida Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018”, tuvo como objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la Av. Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018. La metodología empleada fue no experimental – transversal – descriptivo. Con una población muestral de 12 pollerías en la Avenida Sánchez Carrión en el Distrito de El Porvenir. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario el cual consta de 23 preguntas. Obtuvieron los siguientes resultados: El 91.67 % son de género masculino, el 75% de encuestados tienen grado de instrucción superior no universitario, el 58.33 % tienen tiempo de permanencia en el rubro alrededor de 4 – 6 años. La mayoría de sus trabajadores son familiares con el 58.33 %, el 83.33 % manifestó que su objetivo de creación fue para generar ganancias, El 58.33 % considera que tiene cierto conocimiento del término gestión de calidad, 41.67 % usa la técnica de atención al cliente, El 75 % conoce el término atención al cliente. El 75 % considera el principal factor de calidad es la atención personalizada, finalmente el 75 % consideran su atención al cliente es buena. Concluyo que, para las pymes en estudio, tienen poco conocimiento del término gestión de calidad, pero afirman que si conocen termino atención al cliente, Así mismo

afirman que la atención que brindan es buena, y que han logrado una fidelización del cliente.

Jaime (2019) en su tesis “Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito san juan bautista, Ayacucho, 2019”. Su objetivo general: describir la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas. Investigación de tipo aplicada - cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal; muestra de 370 clientes; el cuestionario de 13 preguntas. Dando resultado que el 57% de los clientes encuestados manifiestan que no son recibidos con un saludo; mientras el 58% manifiestan que el personal encargado de atenderlos no se despide de forma adecuada; asimismo, el 53% manifiestan que no les agradecen su visita; también, el 62% manifiestan que no atienden de manera profesional y el 53% manifestó que los restaurantes no generan fiabilidad en los consumidores, concluye que las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes no ofrecen servicio de calidad, no cuentan con la tarjeta de crédito como medio de pago, la confianza no está presente; sin embargo, ofrecen platillos con buena sazón y el tiempo de espera es adecuado.

Villacorta (2018) en su tesis “Gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante, urbanización Los Jardines, Trujillo 2018”. Objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – Rubro Restaurante Urbanización los Jardines, Trujillo 2018. La metodología de investigación fue no experimental, transversal y descriptivo, muestra fue 11 restaurantes de la urbanización los Jardines. Obteniendo los resultados que el 91% de

los representantes de las mypes tienen de 1 a 5 trabajadores. El 64% de los representantes de las Mypes encuestadas si conocen el termino atención al cliente. El 100% de los representantes aplican la gestión de calidad en el servicio al cliente. El 92% de los empresarios de las Mypes manifiestan que si es fundamental la atención al cliente para que regrese. El 64% de los representantes de las Mypes utilizan la comunicación. El 82% de los representantes de las Mypes nos manifiestan que brindan una buena atención al cliente. Concluye que El 91% tienen de 1 a 5 trabajadores El 64% conocen atención al cliente. El 100% aplican la gestión de calidad en la atención al cliente. El 92% si es fundamental la atención al cliente para que este regrese. El 82% brindan una buena atención al cliente. El 36% una mala atención se da por una mala organización de los trabajadores.

Regionales:

Rumiche (2019) en su investigación titulada “Caracterización de la calidad del servicio y atención al cliente del restaurant cebichería “los 7 mares” del distrito de el Alto, año 2018”. Tuvo como objetivo general determinar las características de la Calidad del Servicio y Atención al Cliente del Restaurant Cevichera Los 7 Mares del Distrito de El Alto. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Como población infinita tuvo una muestra de 68 clientes encuestados para ambas variables. En el recojo de información se empleó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, conformado por 31 preguntas. Concluyo que para las dimensiones de la calidad de servicio, 60.3% está de acuerdo con la seguridad por la confianza inspirada; el 54.4% están de acuerdo con los equipos modernos y la pulcritud

del personal como elementos tangibles; el 54.4% está de acuerdo con la empatía al recibir atención personalizada; el 44.1% está de acuerdo con la fiabilidad por realizar bien el servicio a la primera vez exento de errores; en la capacidad de respuesta el 42.6% está de acuerdo con el servicio rápido y la ayuda a los clientes. Como buenas prácticas en la atención al cliente, el 48.5% está de acuerdo con el trato cordial y conocimiento del personal, el 47.1% de acuerdo con el saludo de ingreso, el 42.6% de acuerdo con la higiene personal de los trabajadores. Se recomienda elaborar un plan de mejora para perfeccionar la calidad del servicio y atención al cliente que diferencie al restaurant de la competencia.

Valdiviezo (2018) en su tesis “Caracterización de la competitividad y calidad de atención al cliente en las mype rubro restaurantes de la urb. Santa Ana - Piura año 2018”. Su objetivo general: determinar qué características de la competitividad y calidad de atención al cliente existen en las MYPE del rubro restaurantes de la Urb. Santa Ana – Piura, año 2018. metodología de tipo descriptivo, de nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, utilizo la técnica de la encuesta, instrumento del cuestionario, plan de análisis de SPSS versión 21 y Excel 2010. Obtuvo los resultados con respecto a la clasificación de los servicios brindados, se encontró niveles regulares (55%), en lo referente a la tecnología se encontró en óptimas condiciones (71%), en lo concerniente a las ofertas los niveles son demasiados bajos (73% de desaprobación), con respecto a la atención se encuentra en niveles de satisfacción elevados (87%) y en lo que respecta a la calidad se encontraron niveles aceptables (93%). Concluyendo que la competitividad de los restaurantes se caracteriza por la eficiencia alcanzada, los adecuados niveles de calidad de servicio, los índices de tecnología y con relación a la calidad, esta se caracteriza por la

buena atención al cliente, los altos niveles de satisfacción en los clientes y sobre todo los productos y servicios de calidad brindados.

Almestar (2017) en su tesis titulada “Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las MYPE, rubro pollerías en la Urb. Ignacio Merino I y II etapa – Piura, año 2017”, tuvo como objetivo general determinar las características de la competitividad y atención al cliente de las MYPE, rubro pollerías en la Urb. Ignacio Merino I y II etapa – Piura, año 2017. La metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados según las variables en estudio, basado en una muestra de 384 personas, las cuales se distribuyeron un aproximado de 64 encuestas por pollería aplicando un cuestionario de 32 preguntas cerrada, las mismas que fueron validadas por expertos, asimismo se determinó con respecto a la competitividad que resalta la infraestructura y calidad del servicio, según la atención al cliente se puede afirmar que las características que presenta son: una deficiencia en la atención y la resolución de dudas o consultas, por lo que la fidelidad de la cual no cuentan las pollerías, los dueños necesitaran plantearse como saber que necesitan los clientes, porque hay un sector que piensa que no ha mejorado en lo absoluto para aumentar su participación en el mercado.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

2.2.1.1. Gestión

Definiciones

Citando a Real (2020) relaciona a gestión como la “Acción y efecto de gestionar” (s.p). Estas se refieren a un conjunto de acciones las cuales facilitan que se realicen un sin fin de actividades deseadas.

Calidad

Según Del pozo (2012) “la calidad significa una continua mejora de la productividad que, a su vez, supone reducir los costes de la producción porque para mejorar la productividad el nivel de eficiencia debe estar siendo mejorado continuamente” (p.19).

También Del pozo (2012) nos dice que son “un conjunto de actividades coordinadas por una o varias personas dentro de la empresa con el fin de dirigir y controlar los recursos de la misma para alcanzar sus objetivos, estableciendo las políticas y métodos que ayudarán a conseguirlos eficientemente” (p.65).

Fontalvo y Vergara (2010) definen “calidad como un conjunto de características inherentes que proporcionan la calidad de un producto o servicio, para garantizar las expectativas de los clientes” (p.9).

Dicho con palabras de González (1994) argumenta que calidad es la “totalidad de los detalles y características de un producto o servicio que tiene que ver con su habilidad para satisfacer sus necesidades establecidas o implícitas” (p. 417).

Gestión de calidad

Cortes (2017) gestión de calidad integra en las organizaciones a reconocer y estudiar requerimientos de los clientes, determinar los procesos que nos den productos aceptados por los clientes y así tener los procesos controlados, entregando así la confianza a la organización como a los clientes que suministran que los productos cumplan con lo requerido consistentemente para mejorar su satisfacción.

Parra y Calero (2006) “La gestión de la calidad supone el establecimiento, puesta en marcha y seguimiento de un conjunto de acciones relacionadas con la calidad dentro de la organización” (p. 200).

Cortes (2017) son actividades que se desarrollan en conjunto en dirección de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad.

Principios de la gestión de calidad basados en la norma ISO 9000:2015 I.

De acuerdo con Cortes (2017) nos detalla conceptos fundamentales de gestión de la calidad las cuales ayuda a las organizaciones de cualquier modelo u tamaño a implementarlas y ejecutarlas de manera efectiva.

Estos nos brindan factores claves para tener una cultura de calidad en las organizaciones y reflejarlas, en las políticas de calidad.

Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Al sobreponer este principio implica tomar actividades en las empresas, como comprender expectativas, necesidades de los clientes e incluso a todos miembros relacionados a la organización.

Liderazgo

Los jefes implantan unidades de acciones y guían a la organización. Estos deben establecer y sostener un ambiente interno agradable, en donde se involucren en su totalidad para alcanzar los objetivos propuestos por la organización.

Compromiso de las personas

Las organizaciones deben contar con personal comprometido, competente y capacitados en beneficio a la organización es resaltante porque mejorar la capacidad de crear y entregar valor al sistema de gestión de la calidad.

Esto implica tomar el compromiso de solucionar problemas, encontrar preciadamente ocasiones de mejoras, repartir sabiduría y sentirnos orgulloso de integrar la organización.

Enfoque a procesos

La finalidad de este es ordenar la demanda y expectativas sobre los clientes para brindarles productos y servicios que complazcan las necesidades de los mismos.

Las actividades que implican entradas (input) y salidas (output) se consideran como procesos, los cuales necesitara de recursos apropiados para que su desarrollo sea eficaz.

Mejora continua

La finalidad de esta es tener compromiso en los objetivos de la empresa, esta se define como acciones que mejoraran el desempeño de toda la organización.

Como realizar la mejora continua en servicios, productos y procedimientos la empresa; integrarla a todos los elementos de la organización y promover la prevención de desperfectos.

Toma de decisiones basadas en hechos

Esta implica tomar acciones periódicamente y sistemáticamente en los procesos del sistema de gestión de calidad con la finalidad de aumentar la capacidad de la empresa, sistemas o procedimientos que se emplean para hacer productos o servicios satisfaciendo lo requerido. Las decisiones eficientes se fundamentan en el estudio de datos e información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores y otras partes interesadas

Las organizaciones y suministradores son en una organización interdependiente. La relación reciproca productiva incrementa la amplitud de los dos para crear valor.

El procedimiento administrativo

Blandez (2014) da a conocer que el procedimiento administrativo “sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos: en primer lugar éstos se fijan, después se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos” (p. 7).

Luna (2014) refiere que “El proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúan la administración, misma que se interrelacionan y informan un proceso integral” (p. 36).

Sánchez (2014) Un proceso esta compuesto por pasos o etapas necesarias para encaminar actividades. El procesos administrativo se determina colectivamente en periodos o etapas consecuente en la que se desarrolla la administración, corresponde y forma parte de un proceso completo. Para entender mejor se necesita relacionar un organismo o grupo social los cuales manifiesten la administración como un organismo animal, allí se observara el crecimiento de cualquier ser vivo, las cuales se distinguiran de dos fases o etapas fundamentales.

La planeación

Torres (2014) afirma que planeación es “Un proceso de toma de decisiones que centra su atención en el futuro (del individuo, de la organización, de los países) y en la manera de lograr sus metas” (p. 100).

Sánchez (2014) las actividades de planificación señalan lo fundamental que se logra en una empresa y con qué medios planeamos alcanzarlo, se conoce claramente los

objetivos de la compañía, orienta las funciones de los empresarios en las cuatro zonas funcionales, disminuye los residuos de funciones improductivas, ayuda a tomar decisiones y elimina la improvisación.

Principios de la planeación:

Precisión

No tienen que hacer confirmaciones vagas y generales, sino determinar acciones más favorables, porque se registrarán hechos precisos.

Flexibilidad

Los planes deben apartar diferencia para los próximos eventos que aparezcan, según las circunstancias que acontecen luego de la revisión.

Unidad de dirección

Las funciones planeadas solo deben de existir uno de cada una y todos los que la aplican en la organización tienen que estar sincronizados e incorporar que solo deben decir que existe un único plan general.

Consistencia

Todos los planes deben estar completamente integrados con el resto de planes, que se relacionaran conjuntamente, alcanzando así un acoplamiento de labores, recursos y actividades, para alcanzar satisfactoriamente los objetivos trazados.

Organización

Álvarez (2010) expresa que organización es hecho social que “se crea y existe para alcanzar conjuntamente, como grupo, objetivos que de manera individual serían inalcanzables; o bien, siendo eso posible, para poder obtenerlos con una mayor eficacia y eficiencia que las que una sola persona sería capaz de alcanzar” (p. 4).

Sánchez (2014) define a organización como la “estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”. (p.79)

Principios de la organización:

Unidad de mando

Los subordinados solo deberán que aceptar ordenes de los jefes, cuando estas no se acatan en primera instancia originaran evasiones de responsabilidades, se inicia el desorden y disputa a través de colaboradores.

Especialización

Radica en asociar funciones según su naturaleza, de modo que se puedan inventar características de realización de las mismas.

Paridad de autoridad y responsabilidad

El poder se encomienda y la responsabilidad se reparte y se tiene que mantener igualdad entre la responsabilidad y autoridad.

Equilibrio de dirección - control

Radica en proyectar una estructura de forma que permite organizar las acciones y a la par determinar los resultados de la misma.

Dirección

Lyman (2006) define dirección como un procedimiento de “intentar influir en otras personas para alcanzar los objetivos organizacionales. Significa motivar a los subalternos, interactuando con ellos de manera eficaz en situaciones colectivas y comunicándose de forma estimulante sobre los esfuerzos para cumplir sus tareas y metas organizacionales” (p. 26).

Sánchez (2014) es un conjunto de capacidades que nos ayudan a que los empleados desarrollen su trabajo de modo que alcanzan los objetivos de empresa. Una dirección apropiada es aquella que tiene la atención estabilizada rumbo a los objetivos de la empresa, en resolver dudas y beneficiar a los empleados.

Elementos de la dirección

La dirección incorpora motivaciones, enfoques de liderazgo, equipos y trabajo en equipo y diálogos.

Motivación

Son características de la psicología humana que colaboran en el nivel de obligación a las personas. Incorpora funciones que originan, dirigen y sostienen el comportamiento en un sentido prodigioso.

Liderazgo

A partir de la gerencia, inicia el desarrollo de liderar las tareas de individuos de grupos y de influenciar en ellas, liderar compromete a otras personas, trabajadores o seguidores.

Comunicación

Es fundamental en una empresa, una errada comunicación en la empresa causaría daños rigurosos, por eso la comunicación efectiva es fundamental para los gerentes, pues simbolizan una hebra general que enlaza todos los órganos administrativos.

Equipos y trabajo en equipo

Un grupo se detalla por tres a más interaccionan, relacionan entre sí, con el objetivo de lograr un objetivo colectivo.

Control

Chapoy (2003) refiere que “El control consiste en un conjunto de actividades encaminadas a vigilar que la ejecución de las acciones corresponda a la normatividad que las rige y a lo establecido en el plan y en los programas de él derivados” (p.30).

Sánchez (2014) Se define como el desarrollo de observar que las labores se estén ejecutando como fueron planeadas, enmendando cualquier derivación relevante. Todos los líderes deben involucrarse en la función de control, aun cuando se está desarrollando lo que se proyectó, ya que no saben la realidad si funcionan las unidades como corresponden hasta ver las actividades realizadas y deber comprobar la ejecución con la norma deseada.

Elementos del control

Los gerentes deben de estar seguros de las acciones que realicen los colaboradores estén direccionadas a las metas plantadas por la empresa, esa es la función primordial del control el cual consiste de tres elementos primordiales:

- Establecer las normas de desempeño.
- Medir los resultados presentes del desempeño y compararlos con las normas de desempeño.
- Tomar medidas correctivas cuando no se cumpla con las normas.

2.2.2. Atención al cliente

Brown (2007) señala que “La atención al cliente se refiere a personas, no a cosas. Consiste en hacer que encajen dos grupos de personas: los empleados y los clientes. Una vez logrado esto la empresa obtendrá una ventaja competitiva” (p. 5).

Al respecto Pérez (2007) manifiesta que atención al cliente son “actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes” (p.6).

Elementos de la atención al cliente

Tarodo (2014) los clientes nos visitan seguidamente ya sea para comprar, hacernos consultas, reclamos, etcétera. Ya sea cualquier por cualquier motivo que se acerquen a la empresa, tienen derecho a una afable acogida la cual necesita de tres elementos: Entorno, organización y personal.

Entorno.

Tarodo (2014) está compuesto de elementos físicos y su adecuación: Estacionamiento, inmueble, entrada, sala de recibimiento y atención. Una agradable atención al inicio que el cliente visita la empresa debe de ser favorable, pues las percepciones entran por los sentidos, lo cual sería muy beneficiosos para ambas partes.

La organización

Blanco (2011) argumenta que organización comienzan con la identificación de “actividades que ha de realizar para alcanzar los objetivos propuestos. Estas actividades deberán ser cubiertas por grupos de trabajo con una persona al frente, dotada de la autoridad suficiente para poder llevar a cabo las funciones que se le encomienden” (p. 25).

Tarodo (2014) es un conjunto de componentes tangible e intangibles, que se usan para estudiar a los clientes y hace que todos los mecanismos se desempeñen apropiadamente.

Componentes que forman parte de la organización

- Canales de comunicación

Todo aquel que nos enlace con el cliente se transforma en un canal de comunicación, desde el ingreso del cliente, hasta el folleto que se le entrega o hasta la voz que te contesta automáticamente.

- Sistema de información, bases de datos y CRM

Se lleva a cabo cuando se sabe con exactitud los gustos, preferencias de los clientes los cuales son de datos objetivos (nombre, dirección, etcétera) y al igual datos que ilustra su perfil datos subjetivos (aficiones, preferencia, gustos, necesidades, etcétera); así podremos brindar una buena atención personificada. Las bases de datos son el apoyo de la información y estrategias de los fundamentos según la Customer Relationship Management (CRM) que en español significa Gestión de las relaciones con los clientes.

- La documentación

Es el conjunto de impresiones utilizadas en los pedidos comerciales, contratos, tarifas, revisiones técnicas, etcétera. Radica en permitir que por internet tengan acceso a descargar facturas o recibos de pago impresos.

- Los procedimientos y protocolos

Para atender a los clientes en apoyarse en métodos y sistemas establecidos concretos como el recojo del producto, atención de consultas, reclamos, quejas, etcétera.

Los empleados.

Tarodo (2014) el personal es un factor esencial en relación con los clientes porque una mala atención puede oscurecer los otros componentes (el entorno o la organización). Si

los clientes reciben una buena atención por los trabajadores es muy posible que regresen lo que generaría aumentos de ingresos, lealtad de los clientes, sobre todo una buena reputación lo cual beneficiaría a la empresa.

2.3 Fases de la atención al cliente

Acogida.

Tarodo (2014) esta consiste en acoger a los clientes en la empresa, pero debemos contar con estos aspectos:

La imagen de la empresa es primordial para que los clientes tengas un buen acogimiento.

El trato al cliente tiene que ser adecuado lo que compromete que tenemos que ser correctos, cordiales, agradables, etcétera.

Los clientes deben de estar cómodos hasta que sean atendidos por la persona adecuada, mientras tanto, la empresa debe tener información de los aspectos que hacen sentir más cómodos a los clientes. Estos son variados y también se encuentra brindarles un servicio personalizado o tratarlos de la manera más adecuada según el cliente.

El confort y la temperatura son aspectos que debemos de ver al momento en que los clientes estén en la empresa, su comodidad hará su estadía placentera.

El confort se refiere al ambiente donde esperara el cliente y el segundo a la ventilación y adecuación a ella.

Seguimiento.

Tarodo (2014) esta fase consta en la espera del cliente hasta ser atendido con la persona adecuada. Para eso tenemos que tener en cuenta estos aspectos:

Cuando los clientes esperan, lo primero que tenemos que hacer es expresarle quienes los van atender, cuanto tiempo esperaran y el motivo de la espera.

Cuando la espera es larga, la persona que les atiende tiene que hacer un tema de conversación y consultarles si necesitan algo.

Gestión.

Tarodo (2014) esta consiste en escuchar las exigencias u necesidades de los clientes, para eso la persona adecuada debe gestionar y solucionar todas las dudas que tengan los clientes y hacer una atención personalizada por eso es importante escuchar con cuidado para prevenir la incomodidad del cliente.

Despedida

Tarodo (2014) en esta fase se concluye la conversación del cliente y la persona que se encargó de atenderlo, por eso antes de despedirse, el encargado de atenderlo debió de resolver todas las dudas que allí tenidas, para que se retire contento y se lleve la mejor impresión de la empresa.

III. HIPÓTESIS

Citando a Torres (2006) nos dicen que “las investigaciones de tipo descriptivo no requieren formular hipótesis; es suficiente plantear algunas preguntas de investigación” (p.136).

Esta investigación no necesita hipótesis porque su finalidad es describir situaciones o acontecimientos de los hechos tal y como se encuentren.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

La investigación fue de nivel descriptivo, porque se realizó un análisis enfocado en observaciones que no alteraran el entorno de la empresa de estudio, según el autor Hernández, Fernández y Baptista (2014) “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.80).

El tipo de la investigación fue cuantitativo, dado que se recopiló información, para analizar y procesar los datos mediante herramientas como el programa Microsoft Word, Excel y SPSS. Según Domínguez (2007) nos dice que “la investigación cuantitativa se dedica a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas” (p.5)

La presente investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, ya que no se manipularon las variables de estudio, citando a Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos dicen que la “investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p.149).

4.2. Población y muestra

Población

La población para la variable gestión de calidad fue finita, conformada por los trabajadores la pollería la waka chicken y para la variable atención al clientes fue infinita conformada por los clientes de la pollería la waka chicken ubicada en la provincia de

sullana. Son elementos con características habituales en los cuales se investigará o desarrollaran estudios. (Arias, 2012, p.82)

Muestra

Muestra es un subgrupo o parte de la población o universo, en la que se desarrollara la investigación, con el fin de generalizar los hallazgos a esa población. Es la elección de una fracción en la cual se realizará el estudio de una población. (Arias, 2012, s.p)

La muestra estuvo conformada para gestión de calidad por 10 trabajadores y atención al cliente la muestra fue de 68 clientes los cuales se determinaron por la aplicación de la siguiente formula:

Donde:

P = probabilidades de concurrencia: (0.50)

Q = probabilidades de no concurrencia:

e = Que equivale al 10% del margen de error

Z = Que equivale al 90% al grado de confianza (valor estadístico 1.645)

n = Factor valor por determinar

$$n = \frac{1.645^2 \times 0.50 \times 0.50}{e^2}$$

$$n = \frac{2.706025 \times 0.50 \times 0.50}{0.10^2}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

n = 67.650625

4.3 Definición y operacionalización de variable:

Cuadro 1: Definición y operacionalización de variable gestión de calidad

VARIABLE	DIMENSIONES	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
GESTIÓN DE CALIDAD Parra y Calero (2006) “La gestión de la calidad supone el establecimiento, puesta en marcha y seguimiento de un conjunto de acciones	Principios de gestión de calidad	Enfoque al cliente	Satisfacción de necesidades	¿El producto de la empresa satisface las necesidades de los clientes?	C U E S T I O N A R I O
		Liderazgo	Integración	¿Las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados?	
		Compromiso de las personas	Participación	¿Los trabajadores participan para lograr los objetivos planteados por la empresa?	
		Enfoque a procesos	Eficiencia	¿Los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos?	
		La mejora continua	Calidad de productos	¿Los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos?	

relacionadas con la calidad dentro de la organización” (p. 200).		Toma de decisiones basadas en hechos	Sistema de información	¿La empresa cuenta con sistema de información para una adecuada toma de decisiones?
		Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores y otras partes relacionadas	Buena relación	¿La empresa tiene buena relación con los suministradores?
	Procedimiento administrativo	Planeación	Plan estratégico	¿La empresa utiliza el plan estratégico?
		Organización	Organigrama	¿La empresa emplea de manera adecuada el organigrama?
		Dirección	Decisiones	¿La empresa se direcciona al liderazgo?
		Control	Control	¿La empresa lleva un control administrativo?

Cuadro 2: operacionalización de la Variable Atención al Cliente

VARIABLE	DIMENSIONES	SUB DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p> <p>Brown (2007) señala que “La atención al cliente se refiere a personas, no a cosas. Consiste en hacer que encajen dos grupos de personas: los empleados y los clientes. Una vez logrado esto la empresa obtendrá una ventaja competitiva” (p. 5).</p>	Elementos de la atención al cliente	Entorno	Ambiente agradable	¿El ambiente de la empresa es agradable?	C U E S T I O N A R I O
		Organización	Ubicación	¿La empresa se encuentra a la disposición ?	
		Empleados	Atención	¿Los trabajadores son amables al momento de atenderlo?	
	Fases de la atención al cliente	Acogida	Recibimiento	¿El recibimiento al ingresar a la empresa es el adecuado ?	
		Seguimiento	Atención	¿Se le brinda una buena atención en la empresa?	
		Gestión	Soluciones	¿Los trabajadores solucionan sus inquietudes?	
		Despedida	Despedida	¿Los trabajadores se despiden al momento de retirarse?	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta la cual estuvo estructurada por preguntas extraídas del cuadro de operacionalización de las variables, la cual nos permitió recoger los datos obtenidos. Según García (2005) expresa que “la encuesta es una actividad consciente y planeada para indagar y obtener datos sobre hechos, conocimientos, opiniones, juicios y motivaciones” (p.21).

Instrumento

El instrumento de recolección de datos empleado fue el cuestionario, el cual estuvo estructurado por preguntas cerradas referentes al objeto de estudio para brindar una solución a los objetivos específicos planteados, permitiéndonos obtener y recolectar la información en nuestro trabajo de investigación.

Baena (2017) nos dice que “Los instrumentos son los apoyos que se tienen para que las técnicas cumplan su propósito” (p.68).

4.5. Plan de análisis

Es aquella que identifica y separa las partes de todo un proceso que conlleva a reconocer principios y elementos los cuales se quieren investigar, así mismo es una herramienta de estudio que puede ser aplicada en personas, animales, objetos etcétera. Un plan de análisis es cuando existe información que puede ser tabulada, graficada o representada en algún tipo de programa o esquema. (Arias, 2012, s.p)

En la presente investigación primeramente se inició las coordinaciones con los propietarios de la pollería, para que autoricen el trabajo en su empresa, después se llevó acabo la recopilación de datos por medio de la encuesta e instrumento cuestionario. Después se generó la base de datos, en la cual utilizamos el software Microsoft Excel 2016, para la tabulación se usó el programa SPSS del cual se obtuvieron las tablas y gráficos. Por último, se precedió a la interpretación y análisis de resultados, finalmente se compararon los resultados con nuestro marco teórico presentado.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 3: Matriz de consistencia

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y atención al cliente de la mype la waka chicken rubro pollerías Sullana, 2019?	<p>Objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y atención al cliente de la mype la waka chicken rubro pollerías Sullana, 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar los principios de la gestión de calidad de la mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, año 2019.</p> <p>Identificar el procedimiento administrativo de la mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, año 2019.</p> <p>Determinar los elementos de la atención al cliente de la mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, año 2019.</p> <p>Identificar las fases de la atención al cliente de la mype la waka chicken, rubro pollerías Sullana, año 2019.</p>	<p>GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p>Y</p> <p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>Universo: P1: Finita 10 trabajadores de la pollería la waka chicken</p> <p>Muestra M1: 10 trabajadores de la pollería la waka chicken</p> <hr/> <p>Universo P2: Infinita: los clientes de la pollería la waka chicken</p> <p>Muestra M2: 68 clientes de la pollería la waka chicken</p>	<p>Tipo de Investigación: Cuantitativo</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental-corte transversal</p>	<p>C U E S T I O N A R I O</p>

4.7. Principios éticos

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. (Uladech, 2019, s.p)

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. (Uladech, 2019, s.p)

Beneficencia no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. (Uladech, 2019, s.p)

Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. (Uladech, 2019, s.p)

V. Resultados

5.1. Resultado

Variable: Gestión de calidad

Primer objetivo específico: Determinar los principios de la gestión de calidad en la organización de la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019.

Tabla 1 ¿El producto de la empresa satisface las necesidades de los clientes?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	5	50 %
Casi siempre	3	30%
A veces	1	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Elaboración: Investigador

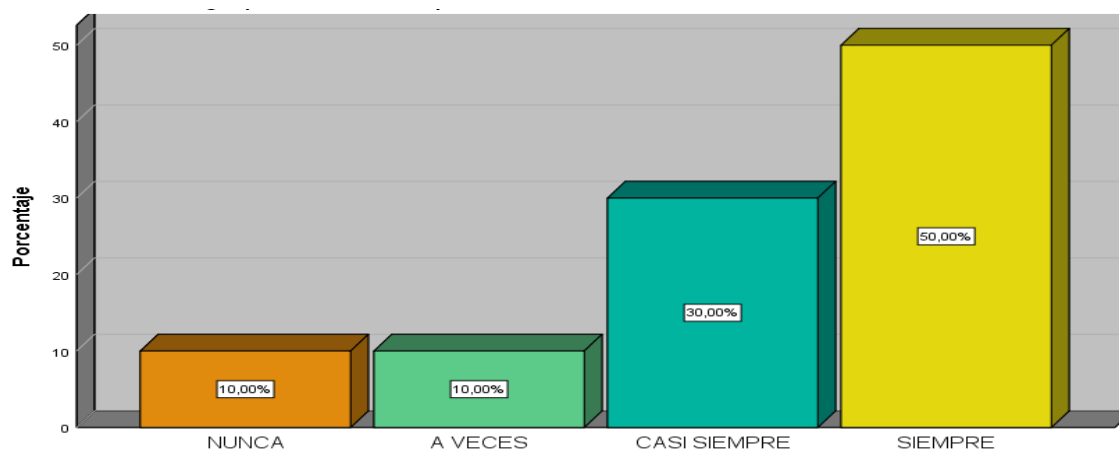


Gráfico 1. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 1: ¿El producto de la empresa satisface las necesidades de los clientes?

INTERPRETACIÓN: Se obtuvo que el 50 % de los trabajadores encuestados consideran que siempre el producto los satisface las necesidades de los clientes, el 30 % considera que casi siempre, el 10 % a veces y 10 % que nunca los satisfacen las necesidades de los clientes.

Tabla 2 ¿Las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	60%
Casi siempre	3	30%
A veces	0	0%
Casi nunca	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Elaboración: Investigador

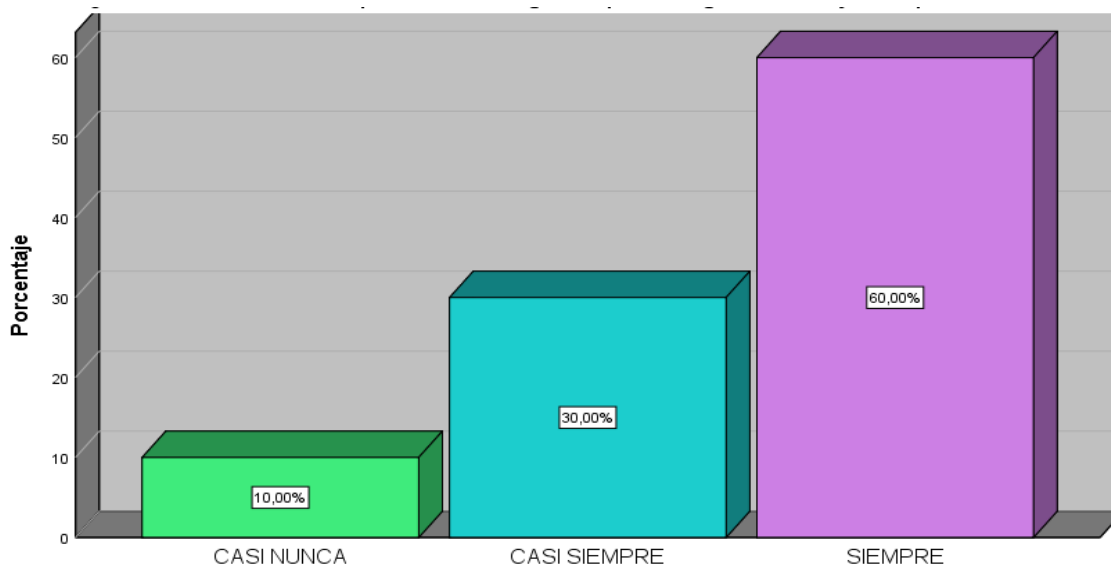


Gráfico 2. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 2: ¿Las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados?

INTERPRETACIÓN: El 60 % de los trabajadores encuestados consideran que siempre las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados, el 30% considera que casi siempre y el 10 % considera que casi nunca las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados.

Tabla 3 ¿Los trabajadores participan para lograr los objetivos planteados por la empresa?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	7	70%
Casi siempre	2	20%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Elaboración: Investigador

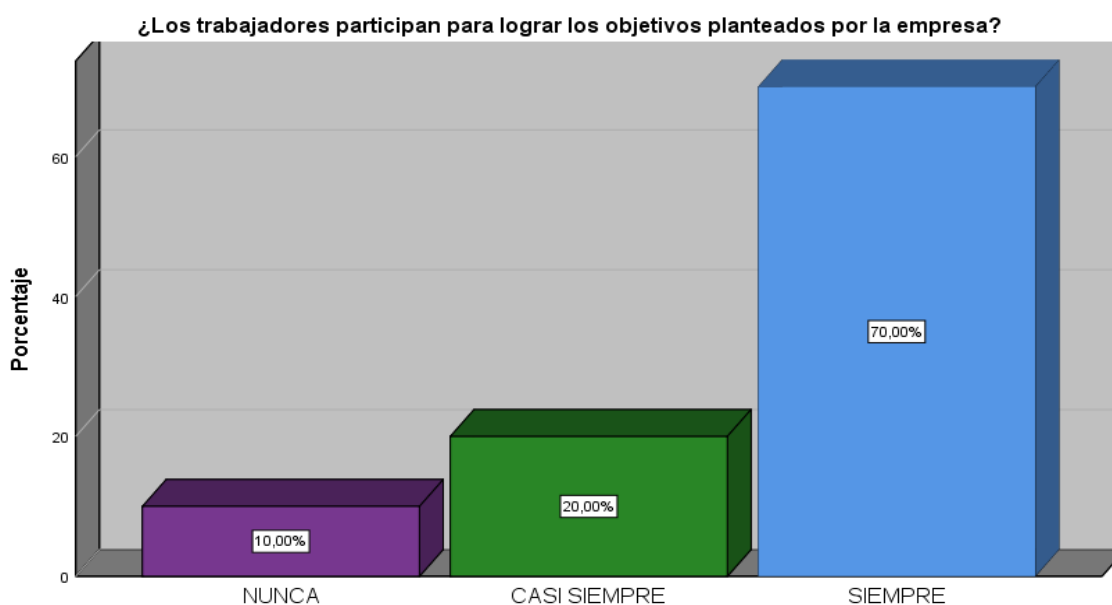


Gráfico 3. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 3: ¿Los trabajadores participan para lograr los objetivos planteados por la empresa?

INTERPRETACIÓN: El 70 % de los trabajadores encuestados considera siempre los trabajadores participan para el lograr los objetivos planteados por la empresa, el 20 % menciona que casi siempre y el 10 % considera que nunca los trabajadores participan para el lograr los objetivos planteados por la empresa.

Tabla 4 ¿Los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	80%
Casi siempre	1	10%
A veces	0	0%
Casi nunca	1	10%
Nunca	0	0
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Elaboración: Investigador

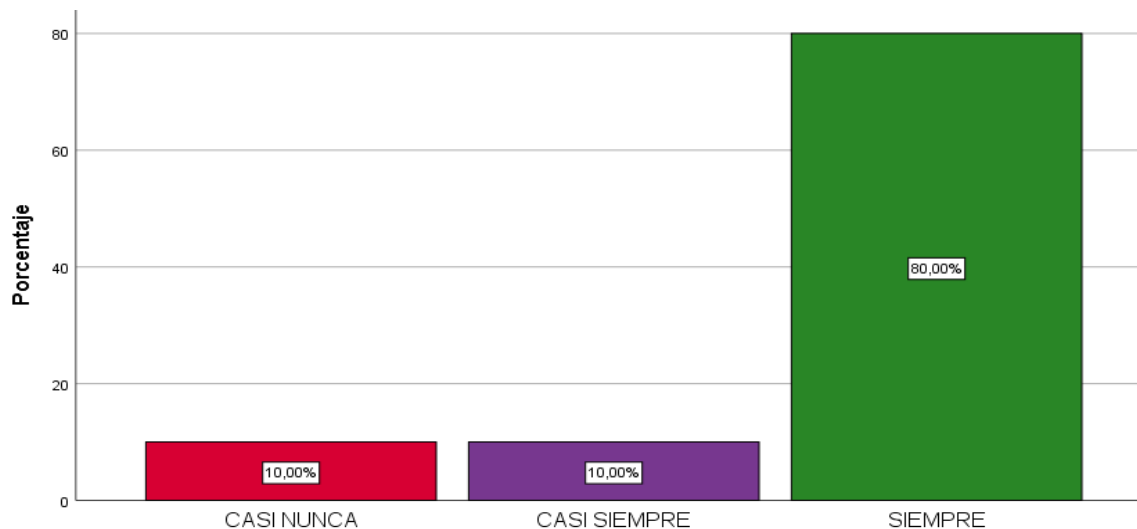


Gráfico 4. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 4: ¿Los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos?

INTERPRETACIÓN: El 80 % de los trabajadores encuestados consideran que siempre los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos, el 10 % considera que casi siempre y el 10 % considera que casi nunca los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos.

Tabla 5 ¿Los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	7	70%
Casi siempre	2	20%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Elaboración: Investigador

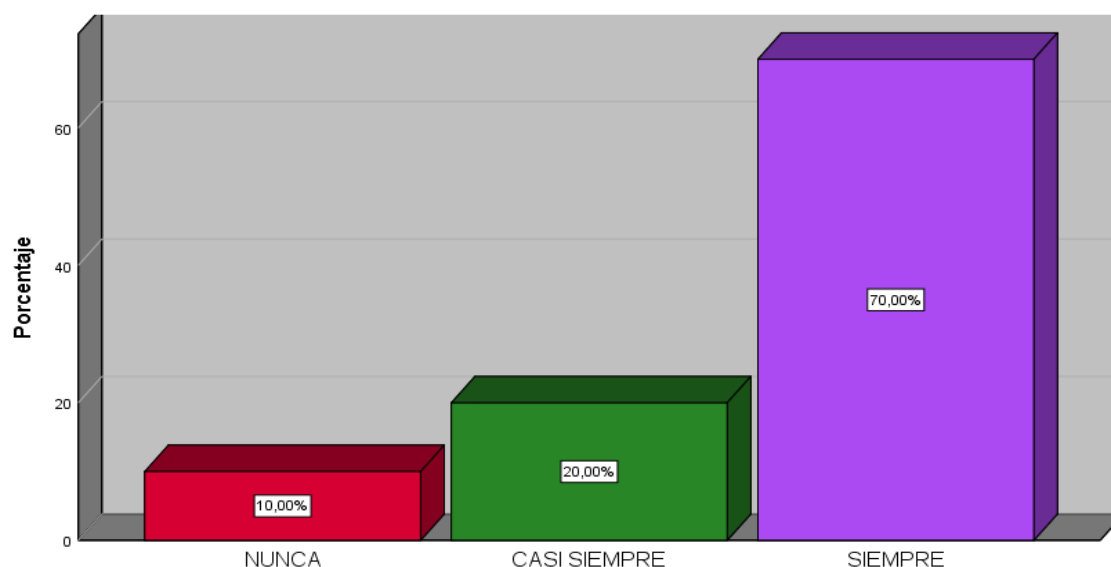


Gráfico 5. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 5: ¿Los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos?

INTERPRETACIÓN: El 70 % de los trabajadores encuestados considera siempre los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos, el 20 % menciona que casi siempre y el 10 % considera que nunca los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos.

Tabla 6 ¿La empresa cuenta con sistema de información para una adecuada toma de decisiones?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	60%
Casi siempre	2	20%
A veces	1	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Elaboración: Investigador

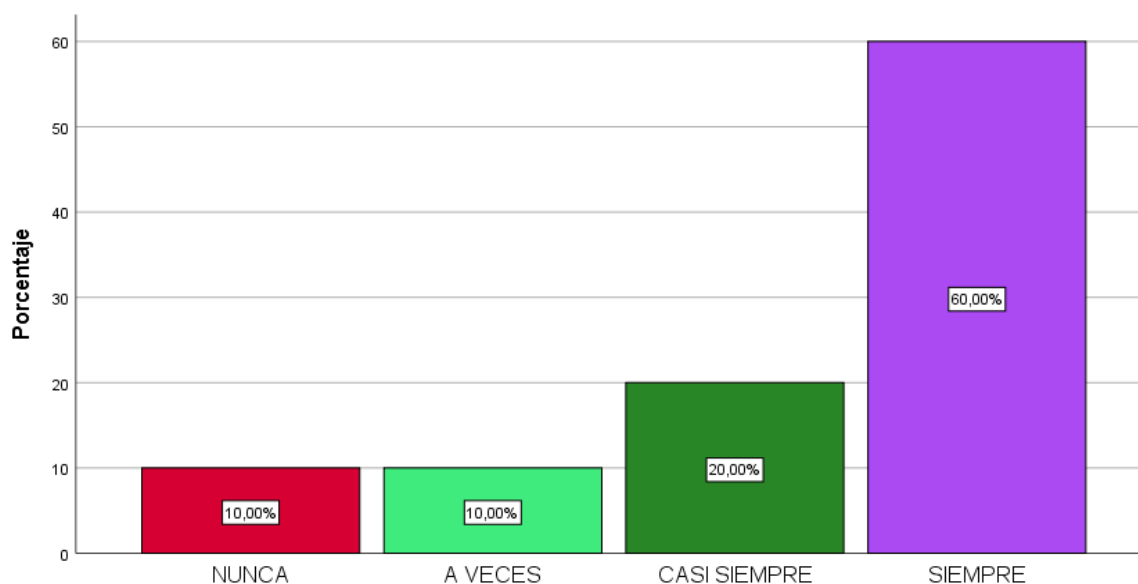


Gráfico 6. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 6: ¿La empresa cuenta con sistema de información para una adecuada toma de decisiones?

INTERPRETACIÓN: El 60 % de los trabajadores encuestados considera que siempre la empresa cuenta con sistema de información para una adecuada toma de decisiones, el 20 % opina que casi siempre, el 10 % considera que a veces y el 10 % considera que nunca tienen un sistema de información para la toma de decisiones.

Tabla 7 ¿La empresa tiene buena relación con los suministradores?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	60%
Casi siempre	1	10%
A veces	2	20%
Casi nunca	1	10%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Elaboración: Investigador

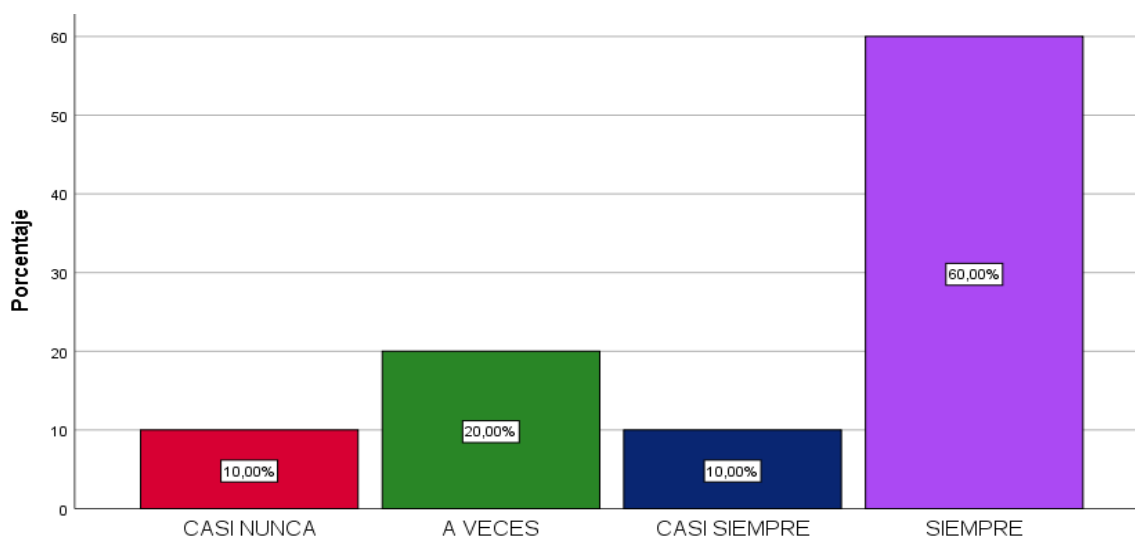


Gráfico 7. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 7: ¿La empresa tiene buena relación con los suministradores?

INTERPRETACIÓN: El 60 % de los trabajadores encuestados considera que siempre la empresa tiene buena relación con los suministradores, el 20 % considera que a veces, el 10 % opina que casi siempre y el 10 % considera que casi nunca la empresa tiene buena relación con los suministradores.

Segundo objetivo específico: Identificar el procedimiento administrativo en la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019.

Tabla 8 ¿La empresa utiliza el plan estratégico?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	20%
Casi siempre	3	30%
A veces	5	50%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Elaboración: Investigador

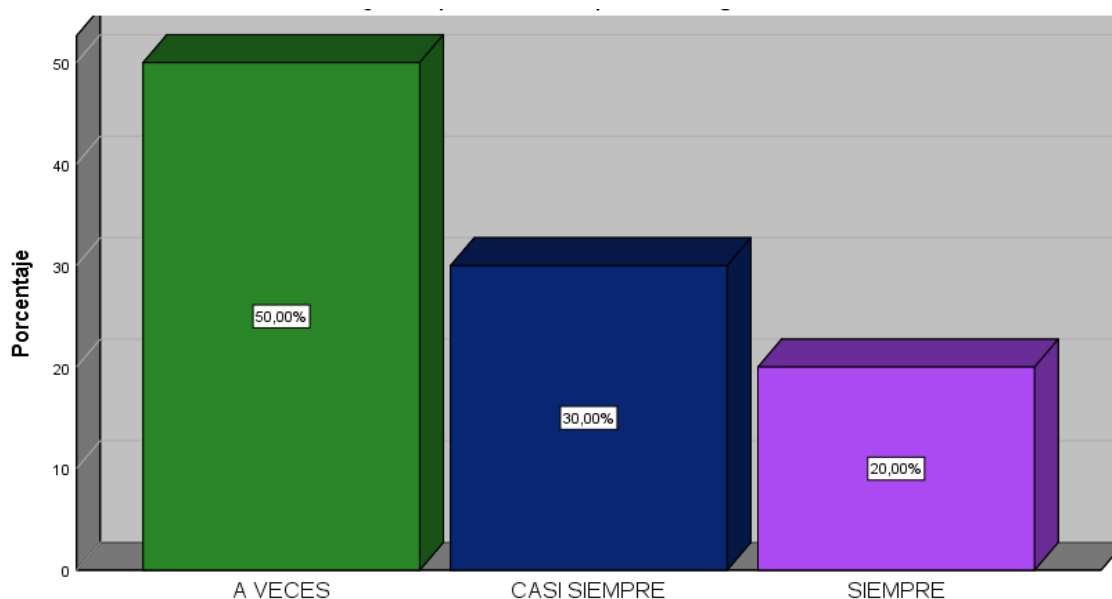


Gráfico 8. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 8: ¿La empresa utiliza el plan estratégico?

INTERPRETACIÓN: El 50 % de los trabajadores encuestados considera que a veces la empresa utiliza el plan estratégico, el 30 % opina que casi siempre y el 20 % considera que siempre la empresa utiliza el plan estratégico.

Tabla 9 ¿La empresa emplea de manera adecuada el organigrama?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	7	70%
Casi siempre	0	0%
A veces	2	20%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Elaboración: Investigador

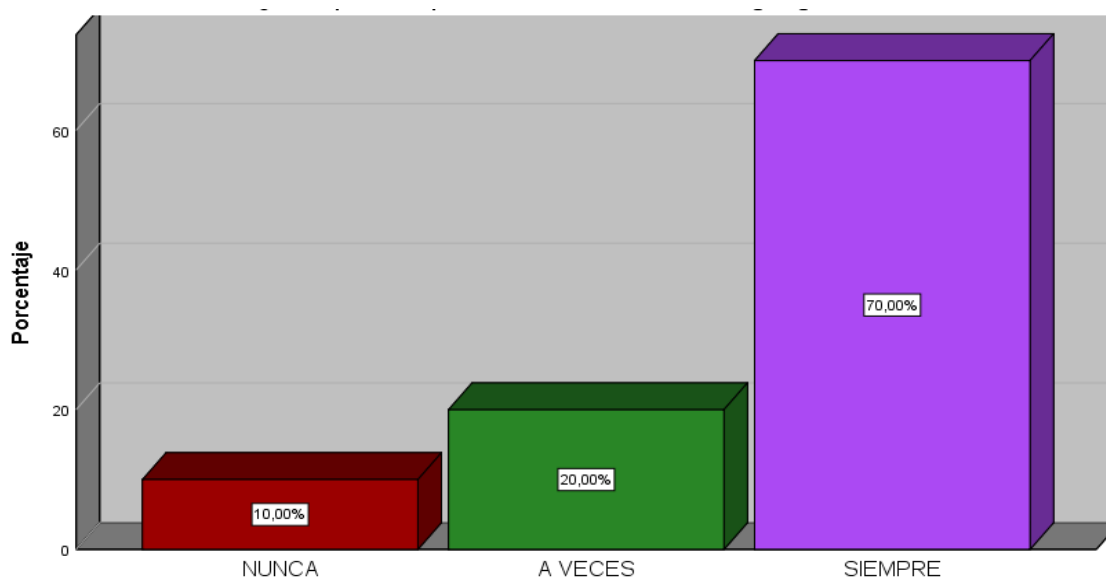


Gráfico 9. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 9: ¿La empresa emplea de manera adecuada el organigrama?

INTERPRETACIÓN: El 70 % considera que siempre la empresa emplea de manera adecuada el organigrama, el 20 % opina que a veces lo emplean y el 10 % que nunca la empresa emplea de manera adecuada el organigrama.

Tabla 10 ¿La empresa se direcciona al liderazgo?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	6	60%
Casi siempre	2	20%
A veces	1	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Elaboración: Investigador

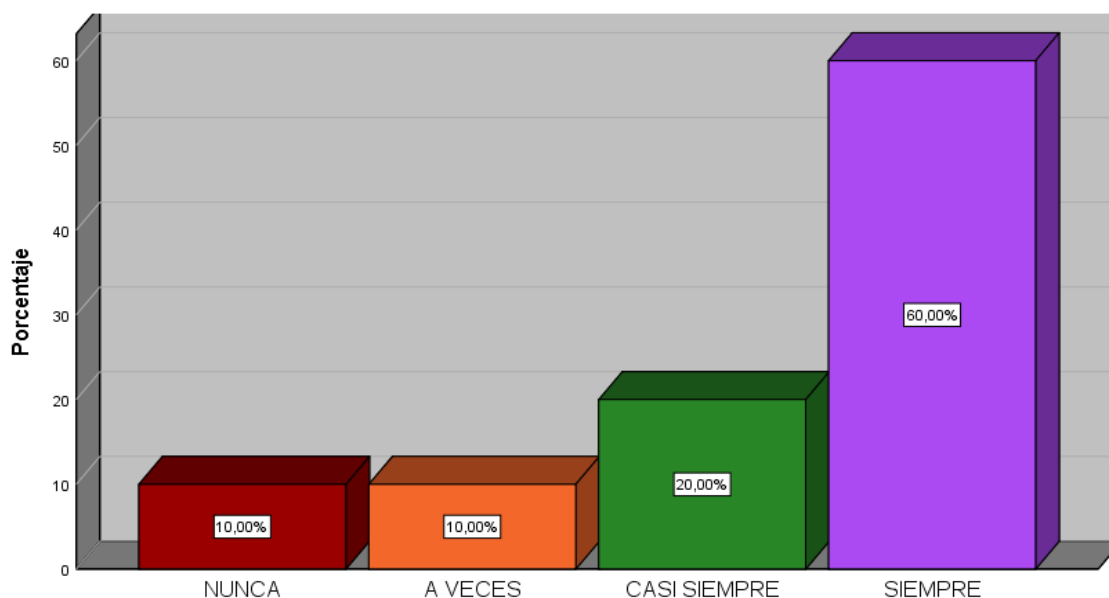


Gráfico 10. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 10: ¿La empresa se direcciona al liderazgo?

INTERPRETACIÓN: El 60 % de los trabajadores considera que siempre la empresa se direcciona al liderazgo, el 20 % opina que casi siempre, el 10 % menciona que a veces y el 10 % considera que nunca la empresa se direcciona al liderazgo.

Tabla 11: ¿La empresa lleva un control administrativo?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	7	70%
Casi siempre	2	20%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.

Elaboración: Investigador

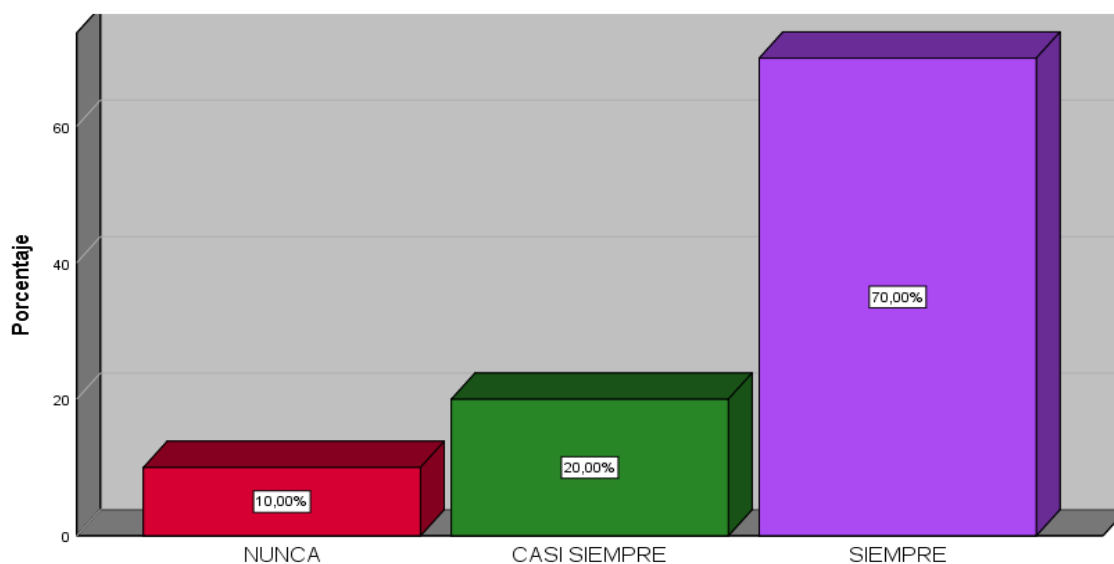


Gráfico 11. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 11: ¿La empresa lleva un control administrativo?

INTERPRETACIÓN: El 70 % de los trabajadores encuestados opina que siempre la empresa lleva un control administrativo, el 20 % menciona que casi siempre y el 10 % considera que nunca la empresa ha llevado un control administrativo.

Variable: Atención al cliente

Tercer objetivo específico: Determinar los elementos de la atención al cliente en la organización de la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019.

Tabla 12 ¿El ambiente de la empresa es agradable?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	62	91,2%
Casi siempre	4	5,9%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	2	2,9%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

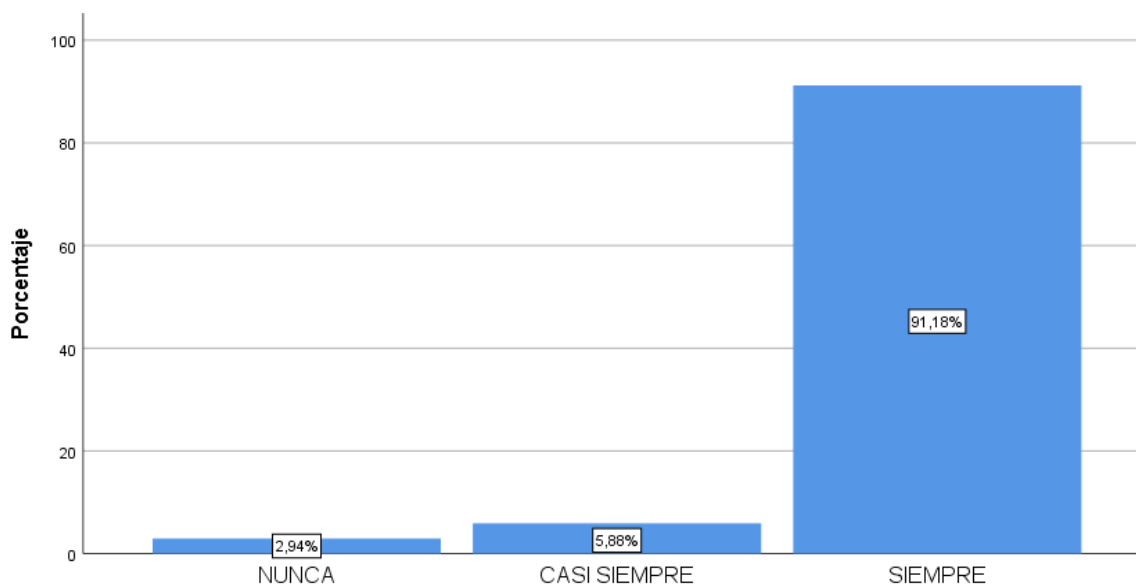


Gráfico 12. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 12: ¿El ambiente de la empresa es agradable?

INTERPRETACIÓN: Se visualiza que el 91,2% de los clientes encuestados están siempre de acuerdo que el ambiente de la empresa es agradable, el 5,9 % están casi siempre de acuerdo y el 2,9 % considera que nunca es agradable el ambiente de la empresa.

Tabla 13 ¿La empresa se encuentra a la disposición?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	54	79,4%
Casi siempre	9	13,2%
A veces	3	4,4%
Casi nunca	0	0%
Nunca	2	2,9%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

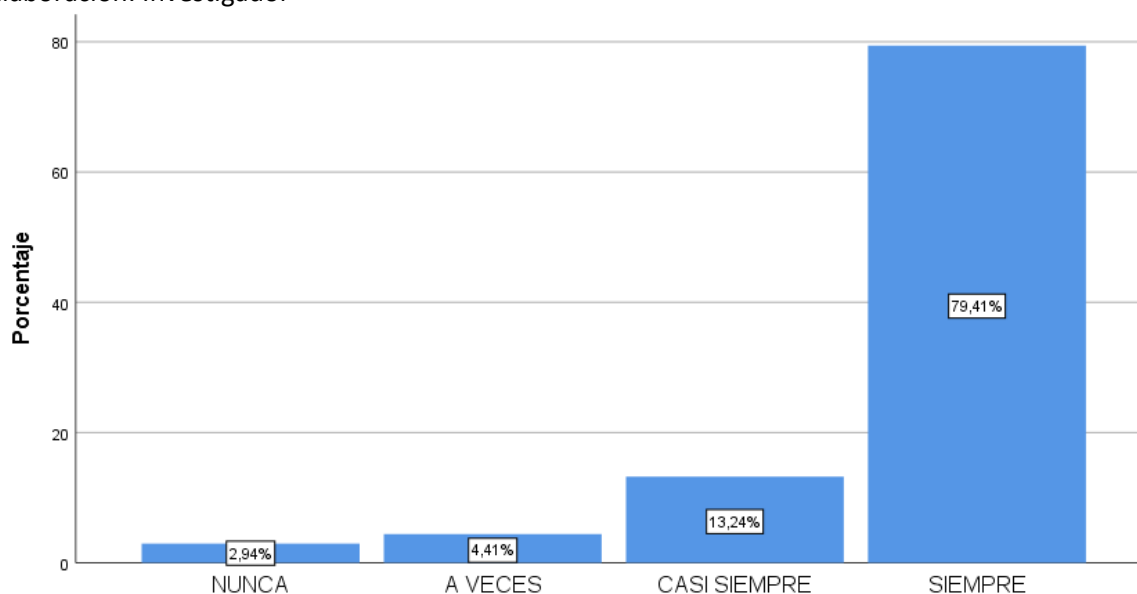


Gráfico 13. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 13: ¿La empresa se encuentra a la disposición?

INTERPRETACIÓN: El 79,4 % de los clientes encuestados considera que siempre la empresa se encuentra a la disposición, el 13,2 % menciona que casi siempre se encuentra a la disposición, el 4,4 % opina que a veces y el 2,9 % considera que nunca la empresa se encuentra a la disposición.

Tabla 14 ¿Los trabajadores son amables al momento de atenderlo?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	50	73,5%
Casi siempre	3	4,4%
A veces	15	22,1%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

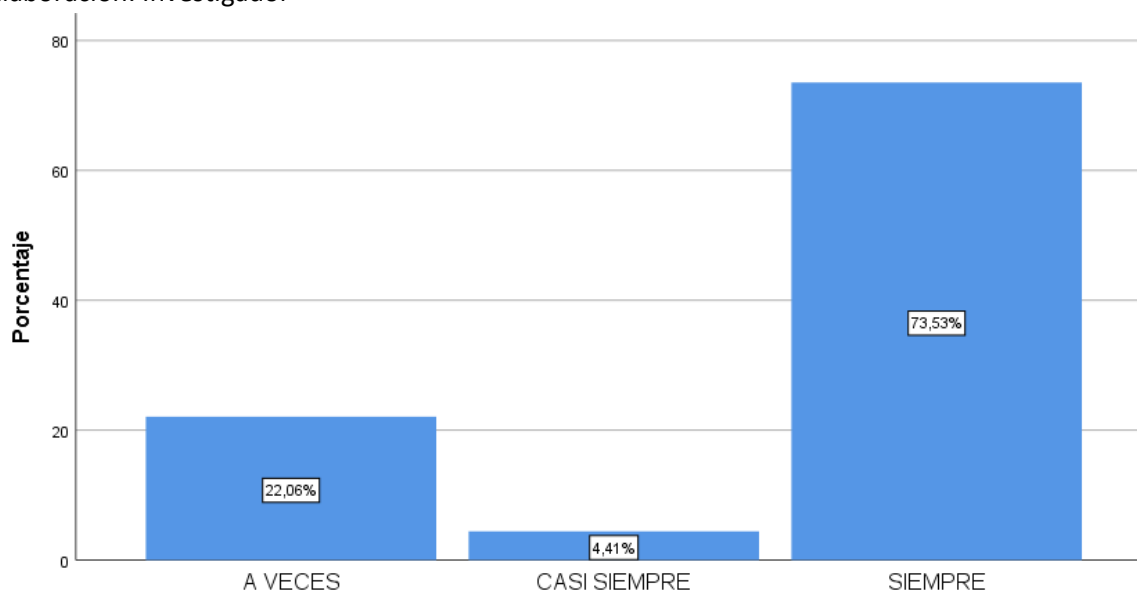


Gráfico 14. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 14: ¿Los trabajadores son amables al momento de atenderlo?

INTERPRETACIÓN: El 73,5 % de los clientes consideran que siempre los trabajadores son amables al atenderlo, el 22,1 % opina que a veces los trabajadores son amables al atenderlos y el 4,4% considera que casi siempre los trabajadores son amables al atenderlos.

Cuarto objetivo específico: Identificar las fases atención al cliente en la organización de la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019.

Tabla 15 ¿El recibimiento al ingresar a la empresa es el adecuado?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	53	77,9%
Casi siempre	4	5,9%
A veces	11	16,2%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

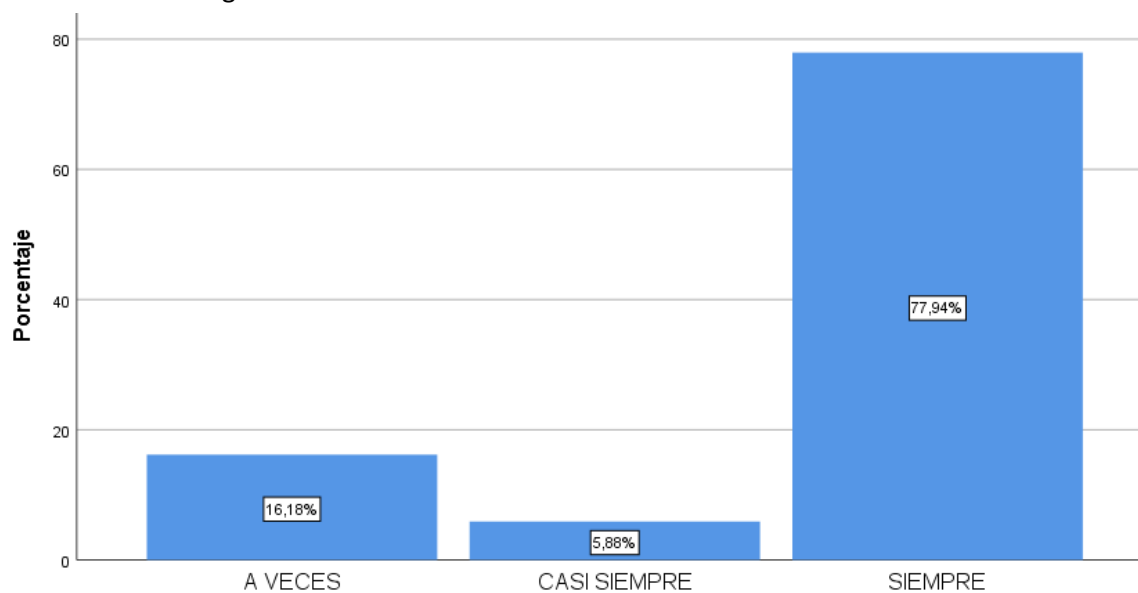


Gráfico 15. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 15: ¿El recibimiento al ingresar a la empresa es el adecuado?

INTERPRETACIÓN: El 77,9 % de los clientes considera que siempre el recibimiento es el adecuado, el 16,2 % menciona a veces el recibimiento es el adecuado y el 5,9 % considera que casi siempre el recibimiento es el adecuado.

Tabla 16 ¿Se le brinda una buena atención en la empresa?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	42	61,8%
Casi siempre	10	14,7%
A veces	14	20,6%
Casi nunca	0	0%
Nunca	2	2,9%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

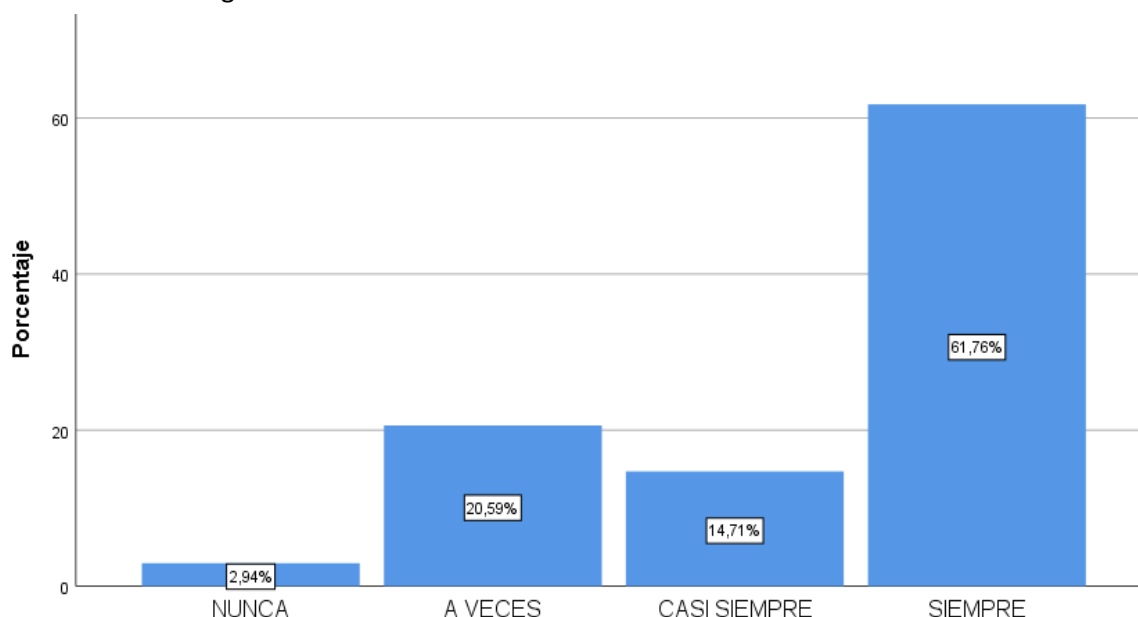


Gráfico 16. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 16: ¿Se le brinda una buena atención en la empresa?

INTERPRETACIÓN: El 61,8 % de los clientes encuestados considera que siempre se le brinda una buena atención en la empresa, el 20,6% opina que a veces se brinda una buena atención en la empresa, el 14,7 % menciona que casi siempre y el 2,9 % considera que nunca se le brinda una buena atención en la empresa.

Tabla 17 ¿Los trabajadores solucionan sus inquietudes?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	26	38,2%
Casi siempre	7	10,3%
A veces	35	51,5%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

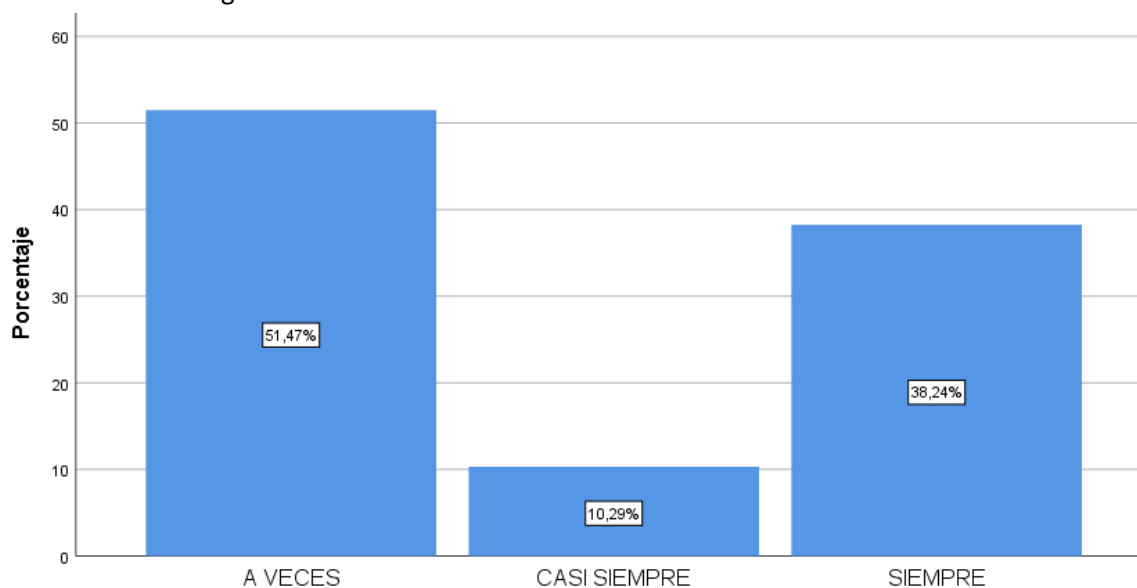


Gráfico 17. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 17: ¿Los trabajadores solucionan sus inquietudes?

INTERPRETACIÓN: El 51,5 % de los clientes considera que a veces solucionan sus inquietudes, el 38,2 % opina que siempre solucionan sus inquietudes y el 10,3 % que casi siempre solucionan sus inquietudes.

Tabla 18 ¿Los trabajadores se despiden al momento de retirarse?

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	19	27,9%
Casi siempre	11	16,2%
A veces	38	55,9%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

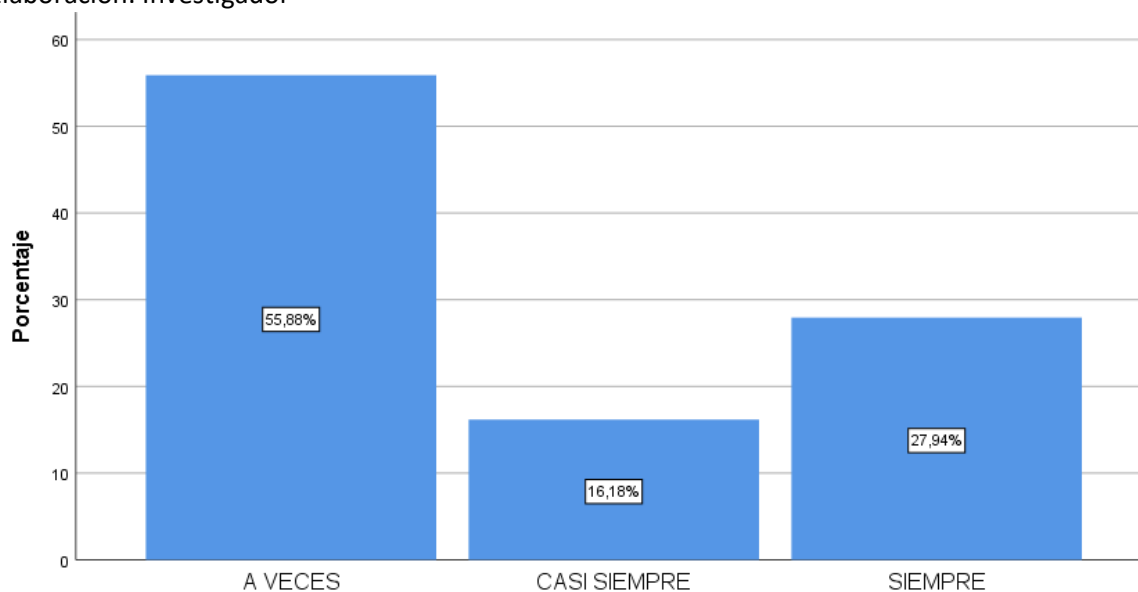


Gráfico 18. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 18: ¿Los trabajadores se despiden al momento de retirarse?

INTERPRETACIÓN: el 55,9 % de los clientes menciona que a veces los trabajadores se despiden al momento de retirarse, el 27,9 % opina que siempre los trabajadores se despiden al momento de retirarse y el 16,2 % considera que casi siempre los trabajadores se despiden al momento de retirarse.

5.2. Análisis de resultados

Variable: Gestión de calidad

En la tabla 1 se puede observar que el 50 % de los trabajadores encuestados consideran que siempre el producto brindado satisface las necesidades de los clientes, este resultado no coincide con Zavaleta (2019) los propietarios desconocen el termino de gestión de calidad. Pero contrasta con la teoría de Del pozo (2012) “la calidad significa una continua mejora de la productividad que, a su vez, supone reducir los costes de la producción porque para mejorar la productividad el nivel de eficiencia debe estar siendo mejorado continuamente”, por tal motivo la empresa si le importa que el producto satisfaga las necesidades de sus consumidores, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar los principios de la gestión de calidad en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 2 se observa que el 60 % de los trabajadores encuestados consideran que siempre las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados, esto coincide con el resultado de Yzaguirre (2019) utilizan la gestión de calidad en el servicio que brinda lo cual le permite alcanzar los objetivos. Este resultado contrasta con la teórica de Cortes (2017) los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización lo que constata que las actividades integradas están proporcionadas para lograr los objetivos de la empresa. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar los principios de la gestión de calidad en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 3 se observa que el 70 % de los trabajadores encuestados considera siempre los trabajadores participan para el lograr los objetivos planteados por la empresa, este resultado es similar al de Yzaguirre (2019) utilizan la gestión de calidad en el servicio que brinda lo cual le permite alcanzar los objetivos. Este resultado con contrastan con la teoría de Cortes (2017) la dirección, ejecución y verificación de las actividades que influyen en la calidad, es decir, que son necesarias para agradar las perspectivas de los clientes, que son realizadas por los trabajadores, en la empresa los trabajadores cumplen un rol importante porque son intermediarios para que se cumplan los objetivos. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar los principios de la gestión de calidad en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 4 se observa que el 80 % de los trabajadores encuestados consideran que siempre los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos, esto es igual al resultado de Soria (2017) este ayuda en el desempeño eficiente de los procesos y a incrementar las satisfacciones de los clientes. Este resultado contrasta con la teoría de Cortes (2017) se insiste en que el objetivo clave está en determinar exigencias y perspectivas a los clientes para ofrecer productos y servicios que satisfagan las mismas. Por consiguiente, los trabajadores si hacen un uso eficiente de los recursos, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar los principios de la gestión de calidad en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 5 se observa que el 70 % de los trabajadores encuestados considera siempre los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos, este resultado es similar al resultado de Infante (2019) el sistema de gestión de calidad aumenta consideradamente la mejora de la calidad en el servicio y productos. Este resultado coincide con la teoría de Cortes (2017) la mejora continua es compromiso en ser objetivo constante en la empresa. Se define como actividad recurrente para mejorar el desempeño. Por consiguiente, la mejora continua es fundamental porque se sigue mejorando para alcanzar el máximo de excelencia y calidad. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar los principios de la gestión de calidad en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 6 se observa que el 60 % de los trabajadores encuestados considera que siempre la empresa cuenta con sistema de información para una adecuada toma de decisiones, este resultado contrasta con Avilés y Cedeño (2018) el local debe pasar por un proceso de mejora continua llamado “Plan, Do, Check and Act” en base a la teoría estudiada por Edward Deming. A si mismo este resultado coincide con la teoría de Cortes (2017) las decisiones eficientes se fundamentan en el estudio de datos e información, por consiguiente, el sistema de información si es el adecuado para la toma de decisiones. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar los principios de la gestión de calidad en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 7 se observa que el 60 % de los trabajadores encuestados considera que siempre la empresa tiene buena relación con los suministradores, este resultado discrepa con el de Jaramillo (2018) no cuentan con conocimientos necesarios de gestión de calidad, por consiguiente, los trabajadores si tienen buena relación reciproca productiva con los

suministradores, eso corrobora la teoría de Cortes (2017) las organizaciones y suministradores son en una organización interdependiente, la relación reciproca productiva incrementa la amplitud de los dos para crear valor, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Determinar los principios de la gestión de calidad en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 8 se observó que el 50 % de los trabajadores encuestados considera que a veces la empresa utiliza el plan estratégico, este resultado es similar al de Campos (2017) no aplican estrategias de gestión de calidad, eso corrobora la teoría de Sánchez (2014) las actividades de planificación señalan lo fundamental que se logra en una empresa y con qué medios planeamos alcanzarlo, se conoce claramente los objetivos de la compañía. Por consiguiente, los propietarios han elaborado planes estratégicos, pero carecen de conocimientos pertinentes para realizarlo con eficiencia. Estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar el procedimiento administrativo en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 9 se observó que el 70 % considera que siempre la empresa emplea de manera adecuada el organigrama, este resultado es similar al de Piñas (2019) identifico que la pollería cumple con los elementos de la gestión de calidad. Esto contrasta con la teoría de Sánchez (2014) “Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”, por lo consiguiente, la empresa si emplea adecuadamente el organigrama con el fin de lograr el uso eficiente de la comunicación interna y laborar de manera fluida en la empresa. Estos

resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar el procedimiento administrativo en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 10 se observó que el 60 % de los trabajadores considera que siempre la empresa se direcciona al liderazgo, este resultado discrepa al de Campos (2017) desconocen la gestión de calidad, pero buscan solucionar problemas en base a experiencias. Este resultado contrasta con la teoría de Sánchez (2014) a partir de la gerencia, inicia el desarrollo de liderar las tareas de individuos de grupos y de influenciar en ellas, liderar compromete a otras personas, trabajadores o seguidores, por lo consiguiente en la empresa los trabajadores si se direccionan al liderazgo para el desarrollo eficaz de las actividades. Este resultado da respuesta al objetivo específico: Identificar el procedimiento administrativo en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 11 se observó que el 70 % de los trabajadores encuestados opina que siempre la empresa lleva un control administrativo, este resultado es similar al de Soria (2017) que contar con un sistema de gestión de la calidad, ayuda al desempeño eficiente de los procesos internos. Este resultado contrasta con la teoría de Sánchez (2014) el gerente debe estar seguro que los actos de los miembros de la organización la conduzcan hacia las metas establecidas esa es la función de control. Por lo consiguiente en la empresa si lleva un control administrativo que conduzcan hacia los objetivos. Este resultado da respuesta al objetivo específico: Identificar el procedimiento administrativo en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

Atención al cliente

En la tabla 12 se observó que el 91,2 % de los clientes encuestados están siempre de acuerdo que el ambiente de la empresa es agradable, este resultado es similar a Barragán (2016) se ha demostrado la importancia del servicio al cliente en todo tipo de organización, ya que esto conlleva a grandes beneficios para la empresa. Este resultado coincide con la teoría de Tarodo (2014) está compuesto de elementos físicos y su adecuación: Estacionamiento, inmueble, entrada, sala de recibimiento y atención. Por lo consiguiente el ambiente de la empresa si es agradable para los clientes lo que sería beneficioso para la empresa. Este resultado da respuesta al objetivo específico: Determinar los elementos de la atención al cliente en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 13 se observó que el 79,4% de los clientes encuestados considera que siempre la empresa se encuentra a la disposición, este resultado discrepa con Burgos (2017) los clientes si están dispuestos a recomendar y regresar al establecimiento. Este resultado contrasta con la teoría de Tarodo (2014) es un conjunto de componentes tangible e intangibles, que se usan para estudiar a los clientes y hace que todos los mecanismos se desempeñen apropiadamente. Por consiguiente, la empresa siempre está a la disposición de los clientes. Este resultado da respuesta al objetivo específico: Determinar los elementos de la atención al cliente en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 14 se observó que el 73,5% de los clientes consideran que siempre los trabajadores son amables al momento de atender, este resultado es similar a Albildo (2019) considera que la atención al cliente es buena. Este resultado contrasta con la teoría de Tarodo (2014) el personal es un factor esencial en relación con los clientes porque una mala atención puede oscurecer los otros componentes como el entorno o la organización. Por consiguiente,

la empresa si brinda una buena atención al cliente ya que es un factor esencial en cualquier organización. Este resultado da respuesta al objetivo específico: Determinar los elementos de la atención al cliente en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 15 se observó que el 77,9% de los clientes considera que siempre el recibimiento al ingresar a la empresa es el adecuado, este resultado discrepa con Jaime (2019) los clientes manifiestan que no son recibidos con un saludo. Esto contrasta con la teoría de Tarodo (2014) el trato al cliente tiene que ser adecuado lo que compromete que tenemos que ser correctos, cordiales, agradables, etcétera. Por consiguiente, el recibimiento en la empresa si es el correcto. Este resultado da respuesta al objetivo específico: Identificar las fases atención al cliente en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 16 se observó que el 61,8 % de los clientes encuestados considera que siempre se le brinda una buena atención en la empresa, este resultado es similar a Villacorta (2018) manifiesta que si brindan buena atención al cliente. Esto contrasta con la teoría Tarodo (2014) cuando los clientes esperan, lo primero que tenemos que hacer es expresarle quienes los van atender, cuanto tiempo esperaran y el motivo de la espera. Por consiguiente, es muy beneficioso para la empresa brindar una buena atención al cliente. Este resultado responde al objetivo específico: Identificar las fases atención al cliente en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 17 se observó que el 51,5 % de los clientes considera que a veces solucionan sus inquietudes, este resultado es similar a Sánchez (2017) existe insatisfacción en el servicio de atención brindado. Esto contrasta con la teoría de Tarodo (2014) esta consiste en escuchar las exigencias u necesidades de los clientes, para eso la persona adecuada debe gestionar y

solucionar todas las dudas que tengan. Por consiguiente, los clientes consideran que a veces solucionan sus inquietudes. Este resultado da respuesta al objetivo específico: Identificar las fases atención al cliente en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

En la tabla 18 se observa que el 55,9 % de los clientes menciona que a veces los trabajadores se despiden al momento de retirarse, este resultado es similar a Jaime (2019) manifiesta que le personal encargado no se despide de forma adecuada. Esto contrasta con la teoría de Tarodo (2014) esta fase se concluye la conversación del cliente y la persona que se encargó de atenderlo, por eso antes de despedirse. Por consiguiente, los trabajadores no muchas veces de despiden, porque no brinda una buena impresión a los clientes. Este resultado da respuesta al objetivo específico: Identificar las fases atención al cliente en la mype, la waka chicken rubro pollerías de la provincia de Sullana, 2019.

VI. Conclusiones

Respecto a los principios de gestión de calidad, se describió que la empresa si satisface las necesidades de los clientes, al igual las actividades de la empresa si integra en su totalidad a todos los trabajadores para obtener los objetivos planteados lo cual es beneficioso para la empresa porque cuenta con el personal apropiado. En cuanto a la mejora continua los procesos de la empresa si están orientados en la mejora del servicio y calidad del producto, lo cual logra la aceptación del cliente. Recogiendo y analizando las observaciones hecha por los clientes. En general la empresa si desarrolla los principios de gestión de calidad.

En cuanto al procedimiento administrativo, los trabajadores a veces emplean el plan el estratégico, en cambio sí emplean de forma adecuada el organigrama lo cual desarrolla las actividades de la empresa con mayor fluidez. En cuanto a dirección los trabajadores si están direccionados al liderazgo lo cual es considerado beneficioso para la empresa, traería a futuro recomendaciones por parte de clientes que hayan tenido una buena atención en la empresa. De igual modo los trabajadores consideran que si emplean un control administrativo lo cual es necesario e indispensable. En general la empresa ejerce un adecuado proceso administrativo.

En referencia a los elementos de la atención al cliente se describió que la empresa tiene un ambiente agradable. De igual modo la ubicación de la empresa se encuentra a la disposición de los clientes lo cual es muy beneficiosos para la empresa, al igual se describe que la mayoría de los trabajadores son amables con los clientes. En general la empresa viene aplicando correctamente los elementos de la atención al cliente.

En cuanto a las fases de la atención al cliente, se describe que el recibimiento de la pollería es el adecuado, además se lograr alcanzar en su totalidad una buena atención en la empresa. No obstante, los clientes consideran que pocas son las veces que solucionan sus inquietudes en la empresa, al igual manifiestan que pocas son las veces en que los trabajadores de despiden de los clientes al momento de retirarse de la empresa. Finalmente, las fases de la atención al cliente se vienen desarrollando de manera adecuada, aunque hay puntos por mejorar.

Referencias Bibliográficas

Lyman W, P. (2006). *Administración*. Mexico: Pearson Educación. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/74114>

Albildo Dominguez, C. J. (2019). *Gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la avenida Sánchez Carrión distrito de El Porvenir, 2018*. Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10453>

Almestar Adrianzén, P. R. (2017). *Caracterización de la competitividad y atención al cliente en las Mype del rubro pollerías en la urbanización Ignacio Merino – Piura, año 2017*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2370>

Álvarez Fernández, C. J. (2010). *Organización del trabajo: modelos*. Madrid: Bubok Publishing S.L. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/55632>

Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. 6ta. Edición. En F. Arias, *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. 6ta. Edición (págs. 81-83). caracas: Fideas G. Arias Odón, 2012. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=W5n0BgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=poblacion+y+muestra+libros+&ots=kXoJcpunpb&sig=ViA0KaVbbxIJYoW2x81tvGD9OA#v=snippet&q=%20la%20poblaci%C3%B3n&f=false>

- Avilés Sotomayor, E. M., & Cedeño Torres, A. S. (2018). *Diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente para el restaurante “La Finquita”*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10360>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. MEXico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barragán Villalba, S. A. (2016). *Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora*. Quito: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11384>
- Benavides Velasco, C. A., & Quintana García, C. (2003). Gestión del conocimiento y calidad total. En C. A. Benavides Velasco, & C. Quintana García, *Gestión del conocimiento y calidad total* (págs. 127-128). España: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/53033>
- Blanco García, M. d. (2011). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Mexico: Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/52802>
- Blandez Ricalde, M. (2014). *Proceso administrativo*. Mexico, Mexico: Editorial Digital UNID. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/41174>
- Brown, A. (2007). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/52850>

Burgos González, D. J. (2017). *Desarrollo del sistema de gestión de calidad en el restaurante-bar Ouzo Agave Azul S.A.S. bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana Ntsusna 008*. Bogota : Universidad Libre de Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10901/10591>

Campos Cardenas, E. O. (2017). *La gestión de calidad y el financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías de la ciudad de Casa Grande, año 2016*. Casa grande: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3633>

Chapoy Bonifaz, D. B. (2003). *Planeación, programación y presupuestación*. Mexico: Instituto de Investigaciones Jurídicas - UNAM. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/74383>

Cortes, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Editorial ICB. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5349794&query=gestion%2Bde%2Bcalidad>

Del pozo aguilar, j. f. (2012). *procesos de gestión de calidad en hotelería y turismo. andalucia, españa* : IC Editorial. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3212234&query=gesti%C3%B3n+de+la+calidad>

Domínguez, S. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 5-6. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/214/21433320.pdf>

- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach Juan, J. C. (2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*. B - EUMED. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3200506&query=gestion%2Bde%2Bcalidad>
- García Córdoba, F. (2005). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. Mexico: Editorial Limusa. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=-JPW5SWuWOUC&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Gestión. (30 de enero de 2019). *Gestión*. Recuperado el 18 de octubre de 2020, de Gestión: <https://gestion.pe/economia/actividad-restaurantes-sube-5-33-noviembre-crecimiento-consecutivo-20-meses-nndc-257351-noticia/?ref=gesr>
- González González, C. (1994). *Calidad total*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/73515>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Infante Castro, G. S. (2019). *Gestión de calidad y marketing estratégico de las pollerías en el distrito de Sullana año 2019*. Sullana: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14822>
- Jaime Berrocal, E. (2019). *Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas rubro restaurantes, distrito san juan bautista, ayacucho, 2019*. Ayacucho: Universidad

Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14005>

Jaramillo Hermoza, D. M. (2018). *La gestión de calidad y el uso del marketing en la micro y pequeñas empresas del rubro pollerías del distrito de Sullana, año 2018*. Sullana: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16164>

La República. (23 de mayo de 2019). *La República*. Recuperado el 18 de octubre de 2020, de La República .pe: <https://larepublica.pe/archivo/396540-promoveran-uso-de-hornos-ecologicos-en-pollerias-restaurantes-y-panaderias-de-lima/>

Luna González, A. C. (2014). *Proceso administrativo*. Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/39415>

Parra López, E., & Calero García, F. (2006). *Gestión y dirección de empresas turísticas*. España: McGraw-Hill España. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/50098>

Pérez Torres, V. C. (2007). *Calidad total en la atención al cliente*. España: ideaspropias Editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&dq=atencion+al+cliente+pdf&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Piñas Alzamora, J. A. (2019). *Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “las canastas” en el distrito de Piura año 2019*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11487>

Real Academia Española. (23 de Octubre de 2020). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es/gesti%C3%B3n?m=form>

Redacción APD. (29 de noviembre de 2019). *Redacción APD*. Recuperado el 18 de octubre de 2020, de Redacción APD: <https://www.apd.es/como-afecta-inestabilidad-politica-a-empresas/>

RPP Noticias. (6 de diciembre de 2018). Recuperado el 18 de octubre de 2020, de https://rpp.pe/economia/economia/sunat-estima-en-mas-de-s-1100-millones-anuales-evasion-por-omision-de-ventas-noticia-1167861?utm_source=siguiertenota&utm_medium=scroll&utm_campaign=siguiertenota_scroll

Rumiche Rumiche, A. M. (2019). *Caracterización de la calidad del servicio y atención al cliente del restaurant cebichería “los 7 mares” del distrito de el Alto, año 2018*. Sullana: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11056>

Sánchez delgado, M. (2014). *Administración I*. San Juan Tlhuaca, Mexico: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 5 de Noviembre de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3229038&query=Elementos%252Bdel%252Bproceso%252Badministrativo>

Sánchez España, A. L. (2017). *"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE PIZZA BURGER DINER DE GUALAN, ZACAPA."*. Zapaca: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>

- Soria Soria, D. J. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para la Empresa Gloffice Global Office Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2017*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/8676>
- Tapia Vega, L. V. (2016). *Plan estratégico para mejorar la atención al cliente del gobierno autónomo descentralizado parroquial de ahuano, provincia de Napo, Cantón Tena, periodo 2014-2015*. Tena: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/12725>
- Tarodo Pisonero , C. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid : RA-MA Editorial.
- Torres Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigacion*. colombia: Pearson Educación.
- Torres Hernández, Z. (2014). *Planeación y control*. Mexico: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/39408>
- Uladech. (2019). *Código de ética para la investigación*. Sullana: Uladech. Obtenido de <file:///C:/Users/JESUS/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20V002.pdf>
- Valdiviezo Robledo, K. A. (2018). *Caracterización de la competitividad y calidad de atención al cliente en las mype rubro restaurantes de la urb. Santa Ana - Piura año 2018*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5833>

- Villacorta Aredo, H. E. (2018). *Gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante, urbanización Los Jardines, Trujillo 2018*. Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9253>
- Yzaquirre Ventura, E. Y. (2019). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018*. Chimbote: Universidad los angeles de chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9872>
- Zavaleta Saldaña, J. V. (2019). *Gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro pollerías del distrito de Santa, 2018*. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15154>

Anexos:

Anexo 1: Cronograma de actividades

Cuadro 4: cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020							
		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 del 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					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final												X	X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Cuadro 5: presupuesto

Categoría	Base	% o N	Total S/.
Suministros:			
- Impresiones	S/.0.50	200	S/.100.00
- Fotocopias	S/.0.10	300	S/. 30.00
- Anillado	S/.25.00	3	S/. 75.00
- Papel bond A-4 (500 hojas)	S/.10.00	2	S/.20.00
Servicios:			
- Internet	s/ 90.00	16	S/ 1 440.00
- Telefono movil	S/ 40.00	16	S/ 640.00
- Uso de Turnitin	S/50.00	4	S/ 200.00
Sub total			S/ 2 505.00
Gastos de viaje:			
- Pasajes para recolectar información	S/3.00	30	S/90.00
Subtotal			S/90.00
TOTAL PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			S/.2 595.00

Anexo 3: Consentimiento informado

" AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD "



Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

Compartiendo su información con otros

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin su nombre y sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.

¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?

- Llame al investigador principal, Mgtr. Carlos David Ramos Rosas al teléfono 955943115 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La información del Comité Institucional de Ética es la siguiente:

Dra. Carmen Gorriti Siappo
Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica
Teléfono: (+51043) 327-933.
E-mail: cgorritis@gmail.com

Declaración del participante

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por uno de los investigadores listados en el punto anterior.

Doy permiso a los investigadores para:

- Usar la información colectada en este estudio

- No

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL Y PROPIETARIO

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de un proyecto de investigación universitaria. Considerando a la Waka Chicken, Distrito Sullana. Como la seleccionada para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la atención al cliente en la mype la waka chicken rubro pollerías Sullana, 2019.

MARQUE CON X LA RESPUESTA QUE CREA CONVENIENTE.

Nº	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
GESTIÓN DE CALIDAD						
1	¿El producto de la empresa satisface las necesidades de los clientes?					
2	¿Las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados?					
3	¿Los trabajadores participan para lograr los objetivos planteados por la empresa?					
4	¿Los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos?					

5	¿Los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos?					
6	¿La empresa cuenta con sistema de información para una adecuada toma de decisiones?					
7	¿Tiene buena relación con los suministradores?					
8	¿La empresa utiliza el plan estratégico?					
9	¿La empresa emplea de manera adecuada el organigrama?					
10	¿La empresa se direcciona al liderazgo?					
11	¿La empresa lleva un control administrativo?					

Muchas gracias por su colaboración

Sullana – Octubre del 2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de un proyecto de investigación universitaria. Considerando a la Waka chicken, Distrito Sullana. Como la seleccionada para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la atención al cliente en la mype la waka chicken rubro pollerías Sullana, 2019.

MARQUE CON X LA RESPUESTA QUE CREA CONVENIENTE.

Nº	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
ATENCIÓN AL CLIENTE						
1	¿El ambiente de la empresa es agradable?					
2	¿La empresa se encuentra a la disposición ?					
3	¿Los trabajadores son amables al momento de atenderlo?					
4	¿El recibimiento al ingresar a la empresa es el adecuado ?					

5	¿Se le brinda una buena atención en la empresa?					
6	¿Los trabajadores solucionan sus inquietudes?					
7	¿Los trabajadores se despiden al momento de retirarse?					

Muchas gracias por su colaboración

Sullana – Octubre del 2019

Anexo 5: Resumen de cuadros estadísticos

Cuadro 6: Resumen de cuadro estadístico de Gestión de Calidad

P R	Va ria ble	Dimensiones	OE// INDICADO RES	Items	RESULTADOS POR PORCENTAJES				
			Primer OE		SIEMP RE	CASI SIEMP RE	A VEC ES	CASI NUNC A	NUNC A
1	Gestión de Calidad	Principios	Enfoque al Cliente	¿El producto de la empresa satisface las necesidades de los clientes?	50%	30%	10%	0%	10%
2			Liderazgo	¿Las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados?	60%	30%	0%	10%	0%
3			Compromiso de las personas	¿Los trabajadores participan para lograr los objetivos planteados por la empresa?	70%	20%	0%	0%	10%
4			Enfoque en procesos	¿Los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos?	80%	10%	0%	10%	0%
5			Mejora continua	¿Los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos?	70%	20%	0%	0%	10%
6			Toma de decisions	¿La empresa cuenta con sistema de información	60%	20%	10%	0%	10%

		basadas en hechos	para una adecuada toma de decisiones?					
7		Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores y otras partes relacionadas	¿La empresa tiene buena relación con los suministradores?	60%	10%	20%	10%	0%
		Segundo OE						
8		Planeación	¿La empresa utiliza el plan estratégico?	20%	30%	50%	0%	0%
9		Organización	¿La empresa emplea de manera adecuada el organigrama?	70%	0%	20%	0%	10%
10		Dirección	¿La empresa se direcciona al liderazgo?	60%	20%	10%	0%	10%
11		Control	¿La empresa lleva un control administrativo?	70%	20%	0%	0%	10%
		Procedimiento administrativo						

Cuadro 7: Resumen de cuadro estadístico de Atención al cliente

PR	Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	RESULTADOS POR PORCENTAJES					
			Tercer OE		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	
12	Atención al Cliente	Elementos de la atención al cliente	Entorno	¿El ambiente de la empresa es agradable?	91,2%	5,9%	0%	0%	2,9%	
13			Organización	¿La empresa se encuentra a la disposición?	79,4%	13,2%	4,4%	0%	2,9%	
14			Empleados	¿Los trabajadores son amables al momento de atenderlo?	73,5%	4,4%	22,1%	0%	0%	
			Cuarto OE							
15		Fases de la atención al cliente	Acogida	¿El recibimiento al ingresar a la empresa es el adecuado?	77,9%	5,9%	16,2%	0%	0%	
16			Seguimiento	¿Se le brinda una buena atención en la empresa?	61,8%	14,7%	20,6%	0%	2,9%	
17			Gestión	¿Los trabajadores solucionan sus inquietudes?	38,2%	10,3%	51,5%	0%	0%	
18			Despedida	¿Los trabajadores se despiden al momento de retirarse?	27,9%	16,2%	55,9%	0%	0%	

Anexo 6: Libro de códigos

Cuadro 8: Libro de códigos de Gestión de calidad

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
C1	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4
C2	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5
C3	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5
C4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5
C5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C6	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4
C7	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5
C8	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
C9	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4
C10	4	5	4	4	4	5	3	3	5	5	5

SIEMPRE = 5,00 CASI SIEMPRE = 4,00 A VECES = 3,00 CASI NUNCA = 2,00 NUNCA =1,00

Cuadro 9 libro de códigos de Atención al Cliente

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
C1	4	4	3	3	5	5	5
C2	5	5	5	5	5	5	5
C3	5	5	5	3	3	3	5
C4	5	3	5	5	5	3	3
C5	1	1	3	3	1	3	3
C6	5	5	5	5	5	5	4
C7	5	5	5	5	5	4	4
C8	5	5	5	5	3	3	3
C9	5	5	3	3	3	3	3
C10	5	5	5	5	4	3	3
C11	5	5	5	5	5	3	3
C12	5	5	5	5	5	3	3
C13	4	4	4	4	4	3	3
C14	5	5	5	5	5	5	5
C15	5	4	5	5	5	5	5
C16	5	5	3	5	5	5	3
C17	5	5	5	5	5	5	5
C18	5	3	5	5	5	3	3
C19	5	5	3	4	4	3	3
C20	5	5	5	5	5	4	4
C21	5	5	5	5	5	5	4
C22	5	5	5	5	5	4	4
C23	5	5	5	5	3	3	3
C24	5	5	3	3	3	3	3
C25	5	5	5	5	4	3	3
C26	5	5	5	5	5	5	5
C27	5	4	5	5	5	5	5
C28	5	5	3	5	5	5	3
C29	5	5	5	5	5	5	5
C30	5	5	5	3	3	3	5
C31	5	3	5	5	5	3	3
C32	1	1	3	3	1	3	3
C33	5	5	5	5	5	5	4

C34	5	5	5	5	5	4	4
C35	5	5	5	5	3	3	3
C36	5	5	3	3	3	3	3
C37	5	5	5	5	4	3	3
C38	5	5	5	5	5	3	3
C39	5	5	5	5	5	4	4
C40	5	5	5	5	5	5	4
C41	5	5	5	5	5	4	4
C42	5	5	5	5	3	3	3
C43	5	5	3	3	3	3	3
C44	5	5	5	5	4	3	3
C45	5	5	5	5	5	5	5
C46	5	4	5	5	5	5	5
C47	5	5	3	5	5	5	3
C48	5	5	5	5	5	5	5
C49	5	5	5	5	3	3	3
C50	5	5	3	3	3	3	3
C51	5	5	5	5	4	3	3
C52	5	5	5	5	5	3	3
C53	5	5	5	5	5	3	3
C54	4	4	4	4	4	3	3
C55	5	5	5	5	5	5	5
C56	5	4	5	5	5	5	5
C57	5	5	3	5	5	5	3
C58	5	5	5	5	5	4	4
C59	5	5	5	5	3	3	3
C60	5	5	3	3	3	3	3
C61	5	5	5	5	4	3	3
C62	5	5	5	5	5	5	5
C63	5	4	5	5	5	5	5
C64	5	5	3	5	5	5	3
C65	5	5	5	5	5	5	5
C66	5	5	5	5	5	3	3
C67	4	4	4	4	4	3	3
C68	5	5	5	5	5	5	5

SIEMPRE = 5,00 CASI SIEMPRE = 4,00 A VECES = 3,00 CASI NUNCA = 2,00 NUNCA =1,00

Anexo 7: Análisis de fiabilidad

Cuadro 10: Escala SPSS Gestión de Calidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	11

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El producto de la empresa satisface las necesidades de los clientes?	42,7000	96,678	,819	,950
¿Las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados?	42,4000	102,044	,824	,950
¿Los trabajadores participan para lograr los objetivos planteados por la empresa?	42,4000	94,267	,945	,945
¿Los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos?	42,2000	100,400	,916	,948
¿Los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos?	42,4000	94,489	,934	,945
¿La empresa cuenta con sistema de información para una adecuada toma de decisiones?	42,6000	95,156	,863	,948

¿Tiene buena relación con los suministradores?	42,6000	102,711	,655	,955
¿La empresa utiliza el plan estratégico?	43,1000	114,100	,244	,965
¿La empresa emplea de manera adecuada el organigrama?	42,6000	96,489	,751	,953
¿La empresa se direcciona al liderazgo?	42,6000	96,267	,815	,950
¿La empresa lleva un control administrativo	42,4000	94,711	,924	,946

Cuadro 11: Escala SPSS Atención al Cliente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	7

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El ambiente de la empresa es agradable?	25,7059	13,405	,605	,788
¿La empresa se encuentra a la disposición?	25,8676	13,818	,420	,815
¿Los trabajadores son amables al momento de atenderlo?	26,0147	13,358	,490	,804
¿El recibimiento al ingresar a la empresa es el adecuado?	25,9118	13,007	,641	,781
¿Se le brinda una buena atención en la empresa?	26,2059	11,032	,758	,752
¿Los trabajadores solucionan sus inquietudes?	26,6618	12,585	,534	,798
¿Los trabajadores se despiden al momento de retirarse?	26,8088	13,202	,483	,805

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Mg. Lic. Carlos David Ramos Rosas

ESPECIALIDAD: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

COLEGIADO: 3509

Validez y confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 78 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas

Validez: el instrumento que midió la “GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA MYPE LA WAKA CHICKEN, RUBRO POLLERÍAS SULLANA, AÑO 2019” fue validado por expertos que acreditan experiencia en el área, para emitir los juicios y modificar la redacción del texto para que sea comprensible por el entrevistado

Confiabilidad: la confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS9 versión 25. Dando el siguiente resultado:



Mg. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas
DOCENTE TUTOR ULADECH
CLAD 03509

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	11

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El producto de la empresa satisface las necesidades de los clientes?	42,7000	96,678	,819	,950
¿Las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados?	42,4000	102,044	,824	,950
¿Los trabajadores participan para lograr los objetivos planteados por la empresa?	42,4000	94,267	,945	,945
¿Los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos?	42,2000	100,400	,916	,948
¿Los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos?	42,4000	94,489	,934	,945
¿La empresa cuenta con sistema de información para una adecuada toma de decisiones?	42,6000	95,156	,863	,948
¿Tiene buena relación con los suministradores?	42,6000	102,711	,655	,955

¿La empresa utiliza el plan estratégico?	43,1000	114,100	244	,965
¿La empresa emplea de manera adecuada el organigrama?	42,6000	96,489	751	,953
¿La empresa se direcciona al liderazgo?	42,6000	96,267	815	,950
¿La empresa lleva un control administrativo	42,4000	94,711	924	,946


 MGI. ACN. EMP. Carlos Daniel Ramos Rosas
 DOCENTE TUTOR ULADECH
 CLAD 43399

: SPSS Atención al Cliente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	7

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El ambiente de la empresa es agradable?	25,7059	13,405	,605	,788
¿La empresa se encuentra a la disposición?	25,8676	13,818	,420	,815
¿Los trabajadores son amables al momento de atenderlo?	26,0147	13,358	,490	,804
¿El recibimiento al ingresar a la empresa es el adecuado?	25,9118	13,007	,641	,781
¿Se le brinda una buena atención en la empresa?	26,2059	11,032	,758	,752
¿Los trabajadores solucionan sus inquietudes?	26,6618	12,585	,534	,798
¿Los trabajadores se despiden al momento de retirarse?	26,8088	13,202	,483	,805


 ING. ACN. EMP. Carlos David Ramos Rosas
 DOCENTE TUTOR ULADECH
 CLAD 03099

Anexo 8: Juicio de expertos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Elizabeth Dinamina Zapata Castro con cédula de colegiatura 06563, con profesión Licenciada en administración y, ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA MYPE LA WAKA CHICKEN, RUBRO POLLERÍAS SULLANA, AÑO 2019” presentado por el estudiante universitario Jesús Francisco Valladares Jiménez de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

Sullana, 10 de noviembre 2020

Ítems relacionados	¿Es pertinente con el concepto?	¿Necesita mejorar la redacción?	¿Es tendencioso, aquiescente?	¿Se necesita más ítems para medir el concepto
GESTIÓN DE CALIDAD				

	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI / NO
1° OE Determinar los principios de la gestión de calidad en la organización de la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019..							
1. ¿El producto de la empresa satisface las necesidades de los clientes?	X			X	X		SI () NO(x)
2. ¿Las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados?	X			X	X		SI () NO(x)
3. ¿Los trabajadores participan para lograr los objetivos planteados por la empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
4. ¿Los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos?	X			X	X		SI () NO(x)
5. ¿Los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos?	X			X	X		SI () NO(x)
6. ¿La empresa cuenta con sistema de información para una adecuada toma de decisiones?	X			X	X		SI () NO(x)
7. ¿La empresa tiene buena relación con los proveedores?	X			X	X		SI () NO(x)
2° OE Identificar el procedimiento administrativo							

en la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019.							
8. ¿La empresa utiliza el plan estratégico?	X			X	X		SI () NO(x)
9. ¿La empresa emplea de manera adecuada el organigrama?	X			X	X		SI () NO(x)
10. ¿La empresa se direcciona al liderazgo?	X			X	X		SI () NO(x)
11. ¿La empresa lleva un control administrativo?	X			X	X		SI () NO(x)

Items relacionados ATENCION 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
3º OE Determinar los elementos de la atención al cliente en la organización de la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019.							
12. ¿El ambiente de la empresa es agradable?	X			X	X		SI () NO(x)
13. ¿La empresa se encuentra a la disposición?	X			X	X		SI () NO(x)
14. ¿Los trabajadores son amables al momento de atenderlo?	X			X	X		SI () NO(x)
4º OE Identificar las fases atención al cliente en la organización de la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019.							
15. ¿El recibimiento al ingresar a la empresa es el adecuado ?	X			X	X		SI () NO(x)

16. ¿Se le brinda una buena atención en la empresa?	X			X	X		SI () NO(x)
17. ¿Los trabajadores solucionan sus inquietudes?	X			X	X		SI () NO(x)
18. ¿Los trabajadores se despiden al momento de retirarse?	X			X	X		SI () NO(x)


 INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE GRADUACIÓN DE INGENIERO
 CONTROLADOR DE CALIDAD Y CALIDAD DE SERVICIOS
 Mgr. Elizabeth Zapata Casero
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

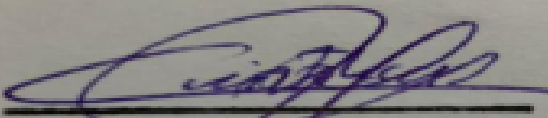
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, SOSA ORELLANA CRISTIHAN, con cédula de colegiatura 007335, con profesión Licenciado en administración y, ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA MYPE LA WAKA CHICKEN, RUBRO POLLERÍAS SULLANA, AÑO 2019” presentado por el estudiante universitario JESÚS FRANCISCO VALLADARES JIMÉNEZ de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

Sullana, 10 de noviembre 2020



Mgr. Lic. Adm. CRISTIHAN SOSA ORELLANA,
NÚMERO DE COLEGIATURA 007335,
MAGÍSTER EN FINANZAS

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
1º OE Determinar los principios de la gestión de calidad en la organización de la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019..							
1. ¿El producto de la empresa satisface las necesidades de los clientes?	X			X		X	SI () NO(X)
2. ¿Las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados?	X			X		X	SI () NO(X)
3. ¿Los trabajadores participan para lograr los objetivos planteados por la empresa?	X			X		X	SI () NO(X)
4. ¿Los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos?	X			X		X	SI () NO(X)
5. ¿Los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos?	X			X		X	SI () NO(X)
6. ¿La empresa cuenta con sistema de información para una adecuada toma de decisiones?	X			X		X	SI () NO(X)
7. ¿La empresa tiene buena relación con los proveedores?	X			X		X	SI () NO(X)
2º OE Identificar el procedimiento administrativo en la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019.							
8. ¿La empresa utiliza el	X			X		X	SI ()

plan estratégico?							NO(X)
9. ¿La empresa emplea de manera adecuada el organigrama?	X			X		X	SI () NO(X)
10. ¿La empresa se direcciona al liderazgo?	X			X		X	SI () NO(X)
11. ¿La empresa lleva un control administrativo?	X			X		X	SI () NO(X)

Items 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
3° OE Determinar los elementos de la atención al cliente en la organización de la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019.							
12. ¿El ambiente de la empresa es agradable?	X			X		X	SI () NO(X)
13. ¿La empresa se encuentra a la disposición ?	X			X		X	SI () NO(X)
14. ¿Los trabajadores son amables al momento de atenderlo?	X			X		X	SI () NO(X)
4° OE Identificar las fases atención al cliente en la organización de la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019.							
15. ¿El recibimiento al ingresar a la empresa es el adecuado ?	X			X		X	SI () NO(X)
16. ¿Se le brinda una buena atención en la empresa?	X			X		X	SI () NO(X)
17. ¿Los trabajadores solucionan sus inquietudes?	X			X		X	SI () NO(X)

18. ¿Los trabajadores se despiden al momento de retirarse?	X			X		X	SI () NO (X)
--	---	--	--	---	--	---	--------------------



Mgr. Lic. Adm. CRISTHIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 907335
 MAGÍSTER EN FINANZAS

FIRMA DEL EVALUADOR



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, CARLOS DAVID RAMOS ROSAS con cédula de colegiatura 3509, con profesión Licenciado en administración de empresas y, ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA MYPE LA WAKA CHICKEN, RUBRO POLLERÍAS SULLANA, AÑO 2019” presentado por el estudiante universitario JESÚS FRANCISCO VALLADARES JIMÉNEZ de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

Sullana, 10 de noviembre 2020


ING. MSc. EdM. Carlos David Ramos Rosas
DOCENTE TUTOR ULADECH
CLAD 3309

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
1º OE Determinar los principios de la gestión de calidad en la organización de la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019..							
1. ¿El producto de la empresa satisface las necesidades de los clientes?							
2. ¿Las actividades de la empresa están integradas para el logro de los objetivos planteados?							
3. ¿Los trabajadores participan para lograr los objetivos planteados por la empresa?							
4. ¿Los procesos implementados por la empresa permiten un uso eficiente de los recursos?							
5. ¿Los procesos de la empresa están orientados a la mejora continua de la calidad de los productos?							
6. ¿La empresa cuenta con sistema de información para una adecuada toma de decisiones?							
7. ¿La empresa tiene buena relación con los proveedores?							

2° OE Identificar el procedimiento administrativo en la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019.							
8. ¿La empresa utiliza el plan estratégico?							
9. ¿La empresa emplea de manera adecuada el organigrama?							
10. ¿La empresa se direcciona al liderazgo?							
11. ¿La empresa lleva un control administrativo?							

Items relacionados ATENCION 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
3° OE Determinar los elementos de la atención al cliente en la organización de la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019.							
12. ¿El ambiente de la empresa es agradable?							
13. ¿La empresa se encuentra a la disposición ?							
14. ¿Los trabajadores son amables al momento de atenderlo?							
4° OE Identificar las fases atención al cliente en la organización de la MYPE, en la pollería la waka chicken de la provincia de Sullana, 2019.							

15. ¿El recibimiento al ingresar a la empresa es el adecuado ?							
16. ¿Se le brinda una buena atención en la empresa?							
17. ¿Los trabajadores solucionan sus inquietudes?							
18. ¿Los trabajadores se despiden al momento de retirarse?							



ING. ADM. EMP. Carlos David Ramos Rosas
 DOCENTE TUTOR ULADIECH
 CLAD 03509

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 9: Turnitin

turnitin

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo