



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS  
RUBRO POLLERIAS, EN LA ZONA CENTRICA EN EL  
DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, AÑO 2018

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

**AUTOR**

HIDALGO BARRON, LAURA ZAHORI

ORCID: 0000-0002-9829-0688

**ASESOR**

DR. CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERU**

**2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Hidalgo Barron, Laura Zahori

ORCID: 0000-0002-9829-0688

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

### **ASESOR**

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

### **JURADO EVALUADOR:**

Morillo Campos Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Morillo Campos Yuly Yolanda  
Presidenta

Limo Vásquez Miguel Ángel  
Miembro

Cerna Izaguirre Julio Cesar  
Miembro

Centurión Medina, Reinerio Zacarías  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios:**

Porque gracias a su amor incondicional, su ayuda celestial y misericordiosa estoy alcanzando cumplir mis metas, porque cada vez que sentía que no podía él me iluminaba dándome señales que debo seguir por mi familia, por las personas y ser una profesional que agrade a nuestro señor todo poderoso.

### **A mis Padres:**

Por la confianza que siempre pusieron en mí, por su amor y comprensión frente a cada acontecimiento que pase en mi vida, porque siempre supieron encaminar mi vida y gracias a ellos soy profesional.

## DEDICATORIA

A mis padres Francisco Hidalgo y Patricia Barrón, por su apoyo incondicional, porque gracias a ellos encamine mi vida hacia la hermosa carrera de Administración, por ser mi razón de superación, por siempre mostrarme su fortaleza y ser mi ejemplo de vida, por el amor que nos une.

A mis hermanos Tomiko y Francisco, porque son mi motivo de vida, porque quiero que ellos logren alcanzar todas sus metas como lo estoy haciendo yo porque los amo y quiero ser su ejemplo a seguir.

A mis familiares por el apoyo que desde que elegí mi carrera me han brindado, por su preocupación.

A mi tío Franco porque sé que desde el cielo está orgulloso de mí al haber cumplido mi meta de ser administradora, y a mi amigo y hermano Jordano que siempre estuvo conmigo y aunque no pudo terminar la carrera sé desde el cielo está feliz al verme culminar a mi carrera.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en Atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018. La metodología fue No experimental – transversal – descriptivo, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario de 23 preguntas aplicadas a una muestra de 13 Mypes, obteniendo los siguientes resultados: El 61,54% si conocen la gestión de calidad, el 38,46% no conocen las técnicas modernas de la gestión de calidad, el 100% afirmaron que la gestión de calidad si mejora el rendimiento del negocio, el 100% afirmaron que la gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos de la empresa, el 84,62 si conocen la Atención al cliente, el 61,54% aplican la gestión de calidad en sus servicios. Concluye en: La mayoría de los representantes tienen entre 18 a 30 años, son administrados por el género femenino, que a su vez tienen el objetivo de generar ganancias, además si conocen la gestión de calidad, también afirman que la gestión de calidad mejora el rendimiento de sus negocios, por eso la gestión de calidad si ayuda alcanzar los objetivos del negocio, por último la mayoría si conoce la atención al cliente.

**Palabras Clave:** atención al cliente, gestión, mype.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to: Determine the characteristics of quality management in Customer Service in micro and small companies in the services sector in the central area in the district of Nuevo Chimbote, 2018. The methodology was non-experimental. - transversal - descriptive, the survey technique and the instrument were used a questionnaire of 23 questions applied to a sample of 13 Mypes, obtaining the following results: 61.54% if they know the quality management, 53, 85% do not know the modern techniques of quality management, 100% said that quality management improves business performance, 100% said that Quality management helps achieve the objectives of the company, 84.62 if they know Customer Service, 61.54% apply quality management in their services. Coming to the following conclusions: The majority of the representatives are between 18 and 30 years old, are managed by the female gender, which in turn have the objective of generating profits, in addition if they know the quality management, they also affirm that the management of Quality improves the performance of your business, that is why quality management does help to achieve business objectives, finally most if you know customer service.

**Keywords:** customer service, management, mype.

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAG.</b>
Hoja de firma del jurado y asesor	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Contenido	viii
Índice de gráficos, tablas y cuadros	ix
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	5
III. Hipótesis	28
IV. Metodología	28
4.1 Diseño de investigación	28
4.2 Población y muestra	29
4.3 Definición y operacionalización de la variable	29
4.4 Técnicas e instrumentos	33
4.5 Plan de análisis	33
4.6 Matriz de consistencia lógica	33
4.7 Principios éticos	34
V. Resultados	36
5.1 Resultados	36
5.2 Análisis de resultados	40
VI. Conclusiones	48
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>	
Referencias bibliográficas	50
Anexos	53

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### Tablas

**Tabla 1.** Características de los representantes de la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en la zona céntrica en el distrito de nuevo Chimbote, año 2018.....60

**Tabla 2.** Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio , rubro pollerías, en la zona céntrica en el distrito de nuevo Chimbote, año 2018 .....63

**Tabla 3.** Características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio , rubro pollerías, en la zona céntrica en el distrito de nuevo Chimbote, año 2018 .....65

## **Figuras**

Figura 1. Edad .....	60
Figura 2. Género .....	60
Figura 3. Grado de instrucción.....	60
Figura 4. Cargo que desempeña .....	61
Figura 5. Tiempo que desempeñan en el cargo .....	61
Figura 6. Tiempo de permanencia en la empresa .....	62
Figura 7. Número de colaboradores.....	62
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa.....	63
Figura 9. Objetivo de creación de la empresa .....	63
Figura 10. Conocimiento sobre gestión de calidad.....	64
Figura 11. Conocimiento de técnicas de gestión de calidad.....	64
Figura 12. Dificultad del personal para para implementar gestión de calidad.....	65
Figura 13. Técnicas para medir el rendimiento del personal.....	65
Figura 14. Rendimiento del negocio con la gestión de calidad.....	66
Figura 15. Ayuda a alcanzar los objetivos.....	66
Figura 15. Conocimiento del Atención al cliente.....	67
Figura 16. Aplican Gestión de Calidad.....	67
Figura 17. La atención al cliente es fundamental.....	68
Figura 18. Factores de una buena calidad.....	68
Figura 19. La Atención al cliente que brindan a los clientes.....	69
Figura 20. Causas de una mala atención.....	69
Figura 21. Resultados de una buena atención.....	70

## I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son organizaciones que realizan actividades tales como la comercialización de bienes y de la producción, prestan servicios, transforman y extraen materias primas, con frecuencia de los sucesos de creación de las Mypes se realizan o nace su existencia de personas con una estabilidad económica baja, donde todo el ingreso económico que llega es insuficiente para sus necesidades, asimismo la creación de estas también nace del desempleo que existe en cada país, como las que cada país caracteriza, como la burocracia y las dificultades crediticias, etc (Palacios, 2018)

En América Latina y el Caribe, las Mype generan la mayor incidencia de empleos, en estas regiones el total de empresas genera alrededor de 11 millones, cifra de la cual menos del millón son empresas medianas y grandes, OIT en su informe evidenció los datos presentados, las mype generan el 47% de empleo, en cifras numéricas es equivalente a unos 127 millones de personas en América Latina y el Caribe, por otro lado solo el 19% de trabajo generan las medianas y grandes empresas, es lo que informa la OIT en su investigación Pequeñas empresas, grandes brechas (Salazar, 2015).

En México, las Mype generan un 72% de los empleos formales de la economía, pero al igual que todas estas micro y pequeñas empresas tienen la problemática que es un factor común como los problemas de gestión, insatisfacción a la clientela, deficiente capacidad para abastecer su empresa, lo que genera objetivos difíciles de alcanzar, no son realistas en el acto de ofrecer algún producto o materia, lo que conlleva a la inseguridad de los clientes en las transacciones (Diario Forbes, 2015).

En Argentina, las Mypes, sufren situaciones problemáticas, que parten desde que surge la micro y pequeña empresa, su sustento en el mercado, así como también las diferentes formas de acceso al financiamiento, la eficacia, aprovechar la tecnología de hoy en día, la formación y el perfeccionamiento del dueño o administrador de la misma, tener la capacidad para acceder a mercados con más campo, la calidad del servicio mejor a los clientes, en cierto plano más distante, se preocupan por la inserción en los mercados globales, la consolidación de su actividad económica, el impacto del empleo, el bienestar de la economía en el país (Silvera 2017).

En Colombia, más del 80% de las empresas existentes (formales e informales) pertenecen al grupo de las Mypes (micro y pequeñas empresas) y de manera muy alarmante alrededor de

85% de ellas fueron desapareciendo a lo largo de 3 años, por lo que esa preocupante estadística no mejora.

Inquieta de tal modo de que estas estadísticas están muy desfavorables, están siendo acompañadas con un alto grado de informalidad con las que se están dirigiendo estas unidades empresariales, llegando así al límite de irresponsabilidades a su vez aportando al bajo crecimiento de la economía nacional y de manera fundamental ampliar los niveles de desempleo y desbaratar socialmente en las diversas regiones del país (Rincón F.I.G 2017).

En el Perú, las micro y pequeñas empresas efectivamente juegan un papel notable en la economía, a través de provocar mayor aumento de empleo aprovechando las grandes empresas incluyendo el Estado, por otro lado, gracias a su contribución al Producto Bruto Interno (PBI) considerable parte del valor total y servicio finales son elaborados por el territorio nacional de Perú. El Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo público en el 2006 un estudio realizado sobre la microempresa en el Perú, en el cual se basa en la clasificación de las micro empresas en la zona sur de Lima, para así lograr un liderazgo fortalecido y sobre todo el uso adecuado de las finanzas de igual manera generar la implementación de talleres para que así puedan” desarrollar capacidades de innovación y creatividad para lograr así un crecimiento comercial y productivo (Pacheco N.P.G 2017).

En el Perú, las Mypes son un motor que genera empleo, ingresos económicos y descentralizaciones, que se les presenta ciertas problemáticas de gestión, tales como la deficiente organización interna, reflejado por las insuficiente supervisión de desempeños, esto produce una insatisfacción a la clientela así como también una producción improvisada define que carece de un sistema el cual le permita controlar y dirigir la PYME, por lo cual se presentarían falta de capacidad para implementar la pequeña empresa, como surtir pedidos grandes o especiales para una clientela (Romero, 2016).

En Ancash, según el Ministerio de la Producción (2015), se encuentran 44,7 mil unidades productivas formales en este departamento entre ellas el 99,7% son micro y pequeñas empresas. Este departamento es el noveno en la escala nacional en cuanto un número de empresas formales.

En Chimbote, según la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT 2015), se hallan 40% de mypes en el distrito de Chimbote, el 10% en el distrito de Nuevo Chimbote y el 8% en otros distritos de la provincia. Cabe resaltar que en el distrito

de Chimbote, existen cerca de 9,095 microempresas sin embargo en el distrito de Nuevo Chimbote otras 2,750 microempresas.

En el mes de análisis, las actividades que brindan servicio en comidas crecieron en un 1,33% fundamentalmente por la actividad de concesionarios de alimentos, con la posibilidad de renovación y aumento de contratos, alto grado en raciones extras y el aumento de personal de parte de las empresas (INEI, 2016).

Castro (2015) conocido como el Dr. MYPE expreso mediante una conferencia de radio (RRP noticias), que iniciar un negocio intentado competir con otras grandes empresas, es una de las fallas más comunes entre las pequeñas y medianas empresas que intentar crecer de manera acelerada, sin pensar que en el futuro se verán perjudicadas. El gran problema es que inician un negocio y no saben a quién le venden, le quieren vender a todo el mundo con poco capital, competir con una gran empresa; sin saber que ese capital se irá diluyendo. También el resultado de esta mala administración es que finalmente estos negocios se convierten en "empresas de subsistencia", caracterizado por ingresos que apenas sirven para que se mantenga.

Esta informalidad conlleva como consecuencia que las mypes queden imposibilitadas en intervenir en fondos públicos concursables; estropeando al no poder generar negocios con otras empresas formalizadas, abandonando así toda oportunidad de competir en el mercado nacional e internacional, entre otros inconvenientes (p.11).

Por lo anterior expresado se plantea la siguiente pregunta de Investigación

¿Cuáles son las características de Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresarias del sector servicios rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018?

Para responder esta pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad en Atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en la zona céntrica el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018. Y para lograr el objetivo general se planteó también los siguientes objetivos específicos:

Identificar las características de los Representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018.

Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro pollerías en la zona céntrica en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2018.

Especificar las características de la Gestión de Calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios -rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018..

La siguiente investigación se justifica también porque nos permitirá saber las características de las micro y pequeñas empresas, así como también conocer las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, del mismo modo conoceremos las características de una gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas. Y por último la siguiente investigación se justifica porque nos permitirá conocer la importancia y el comportamiento que tiene el uso de la variable de atención al cliente como método de plan estratégico, así mismo con los resultados obtenidos podremos aportar ideas de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018.

El diseño de la metodología que se utilizó fue no experimental, transversal y descriptivo. En esta investigación se obtuvo como resultado mayor un 69,23% debido a que la mayoría de los representantes cuentan con una edad de 18 a 30 años esto difiere con Turriate, (2017) quien determina que el 50% tienen entre 31 a 50 años de edad, al igual que Serrano, (2015) el cual en su investigación nos ofrece un 66,7% con el mismo promedio de edades, así mismo Torres, (2015) cuenta con un 80% de igual manera con las mismas edades de 31 a 50 años de edad. Por otro lado, contrasta con la investigación de Ramos, (2015) quien con un 48% nos dice que los encuestados tienen de 26 a 45 años de edad, de igual manera Salas, (2017) quien logró un 50% de las edades entre 29 a 39 años. Podemos concluir debido a los resultados que en las Mypes que las edades de los representantes de dichas empresas con el mayor porcentaje se deben a que necesitan personal que sean jóvenes, con paciencia y conocimientos obtenidos debido a los estudios ejecutados por estos mismos

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### Internacionales

Los antecedentes en la investigación por pertenecer a un rubro que no tiene estudios anteriores es decir no tiene antecedentes en el rubro, se ha considerado algunos antecedentes relacionado al sector comercio y a la variable gestión de la calidad.

#### Nacionales

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

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

Goicochea (2016) en su tesis *La Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – rubro restaurantes del Boulevard Gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015*, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio -rubro restaurantes del Boulevard gastronómico del distro de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima periodo 2015. Utilizó como tipo de investigación cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo, aplicó un diseño de investigación no experimental transversal-descriptiva, con una población de 10 Mypes y la muestra fue del 100% de las micros y pequeñas empresas. Obtuvo como resultado lo siguiente: El 80% de los representantes de las Mypes tienen una edad de 31 a 50 años. El 70% de los representantes de las Mypes son de género masculino. El 40% de los representantes cuentan con estudios secundarios. El 80% de los representantes legales de las Mypes encuestados son los propios dueños. El 60% de los representantes respondieron que sus Mypes tienen más de 07 años de presencia en el mercado. El 60% de las Mypes tienen un total de 1 a 4 trabajadores. El 90% de los representantes tienen conocimiento en gestión de calidad. Llegó a las siguientes conclusiones: La mayoría de representantes legales de las Mypes son personas adultas, sus edades fluctúan entre 31 a 50 años, la mayoría son del género masculino, cuentan con estudios secundarios. La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen funcionando en el mercado por más de 07 años a más, y la cantidad de trabajadores que cuentan estas Mypes son de 01 a 04. La gran mayoría de los representantes legales de las Mypes si tienen conocimiento en gestión de 10 calidad, pero no existe interés en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece la gestión de calidad.

Ríos (2014) en su tesis *Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la Rentabilidad de las Mypes del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de Huanchaco año 2014*, tuvo como objetivo: Determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Huanchaco 2014, utilizó como tipo de nivel de investigación descriptiva – cuantitativa, el diseño de investigación fue no experimental-descriptivo, con una población de 180 Micro y pequeñas empresas y una

muestra de 20 restaurantes que representa entre el 10 al 12% de la población. Obteniendo como resultado: El 35% de los representantes tienen entre 35 a 44 años de edad. El 65% de los representantes de las Mypes son varones. El 60% de los representantes cuentan con estudios universitarios. El 50% cuenta con 05 a 07 años a cargo del servicio. El 45% de las Mypes tienen como objetivo generar ingresos. El 85% considera que la gestión de calidad es importante para su empresa. Como conclusión indica que la minoría de los representantes del distrito de Huanchaco tiene una edad de 35 a 44 años, así mismo la mayoría de sus representantes son varones, la mayoría absoluta de los representantes cuentan con estudios universitarios los cuales le han permitido mantenerse en el cargo entre 05 a 07 años, a la vez la mayoría relativa tienen como objetivo generar rentabilidad del negocio los cuales han permitido mantenerse en el mercado, ya que la mayoría ofrece una buena atención.

Antúnez (2017) en su *trabajo gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016*. Tuvo el siguiente objetivo: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016. Esta investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, población 26 y muestra 22, uso la técnica de encuesta que consta de 14 preguntas. En las cuales llegó a los siguientes resultados: el 72,7% tienen una edad entre 31-50 años de edad, El 63,6% son de género masculino, el 45,5% tienen un grado de instrucción superior, el 63,6% de las micro y pequeñas empresas tienen de 1 a 5 trabajadores, el 59,1% de las micro y pequeñas empresas son informales, el 68,2% de las Micro y pequeñas empresas tienen de 0 a 3 años de permanencia en el rubro, el 59,1% si están aplicando una gestión de calidad, el 40,9% manifiestan usar la mejora continua como técnica de gestión en su negocio, el 50% de las micro y pequeñas empresas tienen como prioridad planificar sus actividades para determinar la calidad dentro de su negocio, el 36,4% de las micro y pequeñas empresas tienen como prioridad ante sus clientes el buen trato, el 45,5% al contratar a su personal prefiere dar la oportunidad de trabajo a sus familiares, el 54,5% no capacita a sus colaboradores en atención al cliente, el 50% de las micro y pequeñas empresas señalan que se adecuan a los factores externos cambiantes como la innovación del producto, el 59,1% señala que una atención de calidad contribuye en un aumento de ventas para el negocio. Asimismo, tuvo las siguientes conclusiones: La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes en la ciudad de Huarmey son personas adultas, ya que tienen una edad entre 31 a 50, son de género masculino, con un grado de instrucción superior. Por otro lado, la

mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes en la ciudad de Huarney son informales, con un tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 3 años y se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores. Finalmente, la mayoría de los representantes manifiestan que están aplicando una gestión de calidad, usando la técnica de la mejora continua, así mismo para determinar la calidad en sus negocios ellos priorizan la planificación de sus actividades. En cuanto al personal la mayoría de los micro empresarios contratan a sus colaboradores no precisamente por su competitividad, sino que prefieren dar la oportunidad a familiares, convirtiéndolo así en un negocio familiar, de la misma manera en su mayoría los representantes no consideran importante la capacitación, puesto que no lo aplican con sus colaboradores. En cuanto a la atención al cliente, la mayoría de las Mype tienen como 8 prioridad el buen trato al cliente para gestionar una atención de calidad, contribuyendo así al aumento de ventas del negocio, a su vez la mayoría dicen adecuarse a los factores externos como la innovación del producto.

Obando (2016) en su trabajo de investigación *caracterización De La Capacitación De Personal En Atención Al Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector ServicioRubro Restaurantes De Un Tenedor En El Distrito De San Luis, 201*. Tuvo así mismo el siguiente objetivo general describir las principales características de la capacitación de personal en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes de un tenedor, en el distrito de San Luis, 2015. Y los siguientes objetivos específicos determinar las principales características de los clientes ya que es importante conocer su percepción sobre la capacitación del personal en atención al cliente, siendo este el que evalúa la calidad del servicio en los restaurantes de un tenedor en el distrito de San Luis , identificar las principales características de la capacitación de personal en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas de los restaurantes de un tenedor en el distrito de San Luis. Esta investigación fue de diseño no experimental transaccional – descriptiva y nivel cuantitativo, población 6210 y muestra 362, uso la técnica de la encuesta, donde se sostienen los siguientes resultados: del total de clientes encuestados se observó que el 84,5% manifestaron tener un grado de instrucción superior no universitario, seguido por 10,8% tener superior universitario, un 3,9% indicaron tener secundaria y un 0,8% indicó tener nivel primario. Del total de clientes encuestados se observó que el 30,1% manifestaron que los empleados del restaurante son poco amables, seguido por un 21% que indicaron que es aceptable, un 19,1% manifestaron que es regular, un 18, 8% que indicaron que es muy aceptable y un 11% indicaron que es muy poco, por lo tanto se llegó a las siguientes conclusiones las principales características de la capacitación de personal en atención al cliente son: El entrenamiento del personal es deficiente ya que se realiza de

manera empírica, sin seguir un proceso de diagnóstico, diseño, implantación y evaluación de la capacitación brindada, así mismo las habilidades, destrezas y competencias laborales son limitadas debido a que se contrata a personal poco preparado aunado a su formación básica la cual no está orientada a la atención al cliente, por lo expresado anteriormente las necesidades de los clientes no pueden ser satisfechas. En relación las principales características de los clientes son: La mayoría de los encuestados tienen de 36 a 45 años de edad, son de género 10 masculino y tienen un grado de instrucción superior no universitario dichas características reflejan que los clientes son más exigentes al valorar la atención que se les brinda y que en la actualidad existe disconformidad ya que perciben que los empleados no muestran cortesía y no son fiables al momento de ofrecer los servicios. Respecto a la identificación de las características de la capacitación de personal el conocimiento de los empleados en cuanto a la cortesía, la fiabilidad y la capacidad de respuesta son mínimas, esto se debe a que no se cumple con capacitarlos correctamente desde el inicio del proceso de inducción, el entrenamiento y formaciones básicas.

Sánchez (2017) el presente trabajo titulado: “Características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente del Restaurante el Leñador y algo más del Distrito de Sullana, Año 2017”, Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración, tuvo como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente del restaurante el Leñador y algo más del distrito de Sullana, año 2017. El tipo de investigación fue no experimental-transversal descriptivo cuantitativo. La primera población para la variable gestión de calidad está conformada por 5 trabajadores, siendo la muestra 5. La segunda población para la variable atención al cliente se considera infinita, la cual está conformada por los clientes del restaurante, siendo la muestra 68; a quienes se les aplicó un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta. Los principales resultados de la gestión de calidad fueron: El 100% de los trabajadores manifestó que la empresa cuenta con políticas de calidad establecidas y el 100% de los trabajadores señaló que la empresa motiva a su personal. Respecto a la atención al cliente: El 57% de los clientes señaló que la mayoría de veces se le agradece por su visita, el 69% señaló que a veces la atención del servicio es rápida, el 49% señaló que la mayoría de veces la actitud del personal es amable, cortés y agradable. Llegando a las siguientes conclusiones que el restaurante “El Leñador y algo más” cuenta con políticas de calidad establecidas y la percepción para la mayor parte de los clientes del restaurante es regular.

## Locales

Jauregui (2017) en su trabajo de investigación *Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de Nuevo Chimbote 2014*, tuvo como objetivo: Determinar las principales características de gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los héroes del distrito de nuevo Chimbote, 2014, utilizó como diseño de investigación no experimental-transversal-descriptivo, una población de 26 micro y pequeñas empresas pertenecientes al sector servicio – rubro restaurantes y determinó una muestra dirigida de 22 Mypes que aceptaron participar en la investigación. Obteniendo como resultado: El 50% de los representantes de las Mypes tienen una edad promedio de 18 a 30 años. El 50% de los representantes son de género masculino. El 37,5% de los representantes son los dueños. El 37,5% de las Mypes tienen más de 07 años en el rubro. El 62,5% de las Mypes tienen entre 1 a 3 trabajadores. El 100% de las Mypes tienen como objetivo maximizar ganancias. El 100% de las Mypes desconocen el término gestión de calidad. El 75% de los representantes de las Mypes utilizan la técnica del liderazgo. El 100% de los representantes de las Mypes perciben en que aplicar la gestión de calidad ayuda a lograr sus objetivos. Concluyendo que la totalidad de las micro y pequeñas empresas no conocen técnicas de gestión, los que conocen en su mayoría aplican el liderazgo, por lo tanto, se puede decir que la mayoría de las Mypes si aplican gestión de calidad, pero desconocen el término, la totalidad tiene como finalidad maximizar ganancias para apoyar a sus familias, la mayoría tienen una permanencia en el rubro de 07 años, esto les ha permitido posicionarse mejor, así mismo en su mayoría cuentan entre 1 a 3 trabajadores, la mayoría de los representantes de las Mypes son jóvenes ya que tienen una edad que oscila entre 18 a 30 años, cuentan con experiencia significativa en el rubro, la mayoría son de género masculino, son ellos los emprendedores de sus negocios y cuentan con estudios superiores no universitarios, finalmente son dueños propios.

Luna (2017) en su *investigación caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013*. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPES del sector servicio – rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, periodo 2013. Y los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de los representantes legales de las Mypes del sector servicio – rubro

restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características en las Mypes del sector servicio – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013; Determinar las características de la Gestión de Calidad en las Mypes del sector servicio – rubro restaurantes de Nuevo Chimbote, 2013. Esta investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo – cuantitativo, población 90 restaurantes en Nuevo Chimbote y su muestra 23 Mypes, uso la técnica de la encuesta que consta de 13 preguntas de donde pudo recoger los siguientes resultados: el 60,9% son de género masculino, el 52,2% tienen una edad entre 18 y 30 años, el 47,8% tiene un grado instrucción universitaria, el 43,5% de los representantes tiene 3 años en actividad, el 65,2% de las Mypes trabaja con una cantidad de 1 a 5 trabajadores, el 69,6% son formales, el 65,2% mantienen a su trabajadores en condición informal, el 100% no cuenta con estándares de calidad ISO, el 60,9% aplican la gestión de calidad, el 56,5% ponen en práctica como técnica de gestión la mejora continua, el 78,3% realiza capacitaciones con respecto al servicio, el 39,1% el precio es la prioridad en cuanto a sus compras ante sus proveedores. La investigación concluyó que se diseñó un plan de gestión de calidad en cuanto a las empresas de alimentos y bebidas, implementando herramientas de seguridad para promover así la competitividad que se ha venido esparciendo y la calidad en cuanto al servicio brindado, pues así se evitara las incidencias de enfermedades 12 causado por alimentos dañados, y 15 se incrementó la seguridad y la confianza al consumidor y por supuesto la demanda y solidez de dicho establecimiento.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Microempresa**

Como bien se dice las microempresas son constituidas por personas emprendedoras, pueden ser por personas naturales o jurídicas con el fin de realizar actividades económicas, mayormente estas empresas son dirigidas por el mismo dueño que asume el cargo de administrador, cuenta con un numero pequeños de trabajadores. El concepto de microempresas varia depende del país aquí en Perú se define como una empresa pequeña que bien puede producir un producto o brindar algún servicio, son administradas mayormente por los mismos dueños o representantes encargados, su fin común es el recurso monetario. Melo (2017) afirma que: La micro y pequeña empresa constituida bajo las leyes que rigen el Perú

nos dice que una MYPE es aquella unidad económica que realiza unidades de producción, extracción o brindan servicios bajo cualquiera de las formas de organización empresarial (persona natural o jurídica) ya sea en el sector servicios manufactura o cualquier otro. (p.18) De acuerdo con Melo la microempresa es la unidad económica que bien puede producir productos y brindar servicio en cualquier ámbito empresarial, puede ser constituida por una persona natural o jurídica.

### Los emprendedores de las Microempresas

Son personas emprendedoras que tienen muchas ganas de surgir mediante un negocio que le sea rentable, del cual identifican una oportunidad de mercado y aplican sus conocimientos, experiencias y habilidades para que este funcione de la mejor manera y con el tiempo ir mejorando y creciendo; así como lo manifiesta Barrios, (2015), que es un individuo que tiene la capacidad de iniciar un negocio, identificando una o 18 más necesidades no satisfechas, modificando un bien o servicio existente para presentar un factor diferenciador, que reúne los recursos necesarios para producir bienes o servicios capaces de satisfacer la necesidad, o de diferenciarse de la competencia, con el fin de obtener un beneficio. Los emprendedores según las MYPES en estudio el 50% tienen superior no universitario y 31,2% con secundaria completa, del cual indicarían que solo tienen conocimientos básicos para aplicarlo en sus negocios, que lo recomendable sería ir preparándose mejor para poder brindar un buen servicio y por ende ser competitivos.

### Negocio emprendedor

Los negocios emprendedores son todos aquellos que se adaptan a los cambios y se desarrollan mejorando sus servicios, productos, establecimientos, etc.; para ser una empresa competitiva y seguir creciendo en el mercado, así como lo menciona Vera (2017) que cuando un emprendedor quiere poner un negocio en marcha es importante pensar en la actividad que va a desarrollar, y en las expectativas de éxito que puede tener. Para empezar, se suele pensar en el ahorro de costos, y para poder ponerlo en marcha cuanto antes, lo mejor es empezar solo, con una idea de negocio que lo permita. Para que el negocio sea emprendedor los representantes legales de las micro y pequeñas empresas en estudio deben prepararse más en sus diferentes gamas empresariales para que puedan ofrecer un buen producto, servicios, ambiente, etc.; esto les permitirá ser competitivos dentro del mercado.

## **Calidad**

Calidad es un tema muy importante hoy en día en el mundo empresarial y académico ya que busca que el producto o servicio tenga un valor superior a las necesidades o expectativa que el cliente espera recibir y a un precio accesible, es decir entregar algo más de lo que el cliente desea. Cortés (2017) afirma que: “El término calidad es ampliamente utilizado, y está en boca de todo el mundo. Sin embargo, la definición de calidad es complicada, y es difícil sintetizar en una única frase todas las dimensiones del término.”(p.10).De acuerdo a esto, la palabra calidad se está utilizando ampliamente en el mundo empresarial, pero son pocas las empresas que pueden determinar bien la definición de calidad.

## **Gestión de calidad**

La gestión de calidad en la actualidad se ha convertido en una herramienta necesaria en el mundo empresarial como estrategia para poder llegar u obtener el éxito. La gestión de calidad es el instrumento necesario en el mundo empresarial ya que determina los procesos de calidad de cada producto o servicio para satisfacer las necesidades y deseo de los consumidores, este nivel de exigencia hace que las empresas puedan estar en constante competencia y puedan dar lo mejor de cada una de ellas y obtener crecimiento en el mercado.

Es el nivel de exigencia de los clientes para que las empresas en competencia mejoren la calidad, es un factor determinante para que las empresas busquen estar actualizados modernizados y puedan prevenir riesgos. Cortes (2017) afirma que: La gestión de la calidad pone en marcha un sistema que anima a las organizaciones a identificar y analizar los requisitos del cliente, a definir unos procesos que proporcionen productos aceptables por el cliente y a mantener estos procesos bajo control, proporcionando así confianza tanto a la organización (antiguo aseguramiento interno) como a sus clientes (antiguo aseguramiento externo) de su capacidad para suministrar productos que cumplan los requisitos de forma consistente para que se mejore o realce la satisfacción de los clientes.(p.9)

Como afirma cortés es un sistema que ayuda a las organizaciones a identificar mejor las necesidades de los clientes y a definir productos o servicios aceptables, donde se dirige, controla y sobre todo donde se cumplan los requisitos de gestión de calidad para que se pueda cumplir con las necesidades y exigencias del cliente.

En el presente estudio de investigación el 86.8% manifestaron conocer lo que es gestión de calidad eso los ayuda a identificar y analizar las necesidades del cliente poder brindar un servicio de calidad, así como afirma cortes gestión de calidad ayuda a las organizaciones a mantener bajo control los requerimientos y cumplir con los requisitos de forma consistente.

Gestión de calidad en el rendimiento del negocio.

La gestión de calidad es de vital importancia para que el negocio pueda marchar de la mejor manera, ya que ayudara a maximizar la calidad en sus diferentes áreas y a cumplir con todos sus objetivos trazados de manera más eficiente, así como lo menciona Pacheco (2017).

En el pasado, los modelos de gestión tenían en cuenta los resultados anteriores, tanto económico como de producción, entre otros, para diseñar el rendimiento y las condiciones futuras. Hoy en día, un moderno sistema de gestión de calidad permite seguir lo que ocurre en la empresa, en tiempo real, aportando agilidades en las decisiones y la posibilidad de ajustes rápidos para alcanzar los objetivos de manera más eficiente y eficaz además de reducir los costes aumentar la rentabilidad.

En su totalidad el 100% de los representantes de las MYPES en estudio respondieron que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, del cual es importante que lo tengan en cuenta para el momento que ellos desean implantarlo en su negocio, ya que es de gran ayuda para que su negocio sea competitivo.

Calidad del servicio

En la actualidad, la búsqueda de la calidad en los servicios representa una de las principales tendencias en las empresas, de acuerdo con Cerezo (s.f), la calidad del servicio es la base de la supervivencia de una empresa: la competencia y la existencia de clientes cada vez mejor informados son dos factores que contribuyen a esta concienciación. La calidad del servicio está relacionada con lo que el cliente percibe, es el juicio que el cliente realiza sobre la excelencia o superioridad del servicio recibido, los microempresarios deben tomar en cuenta este punto, para logren comprobar si el clientes quedo satisfecho o no.

Componentes de la calidad del servicio Así mismo Cerezo, (s.f), existen una serie de componentes, que permiten lograr la calidad del servicio las cuales son:

- Carácter tangible: es el aspecto del soporte material del servicio, del personal y de los soportes de comunicación.
- Fiabilidad: consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento.
- Rapidez: se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el cliente.
- Competencia: del personal que debe poseer la información y la capacitación necesaria para la realización del servicio.  
Para ello el personal debe estar bien formado.
- Cortesía: expresado través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal hacia el cliente.
- Credibilidad: es decir, honestidad de la empresa de servicios tanto en sus palabras como en sus actos como por ejemplo en plazos de entrega, tratamiento del pedido, garantía, garantía, servicio post-venta.
- Seguridad: ausencia de peligro, riesgo o dudas a la hora de utilizar el servicio.
- Accesibilidad: que se traduce por la facilidad con la que el consumidor puede utilizar el servicio en el momento que lo desee. El acondicionamiento de las secciones y unas señalizaciones más claras aumentan la comodidad para el cliente.
- Comunicación: se debe informar al consumidor con un lenguaje que éste entienda, para poder ayudarlo a guiar su elección.
- Conocimiento del consumidor: se trata del esfuerzo realizado por la empresa para entender a los consumidores y sus necesidades.

Los microempresarios, deben conocer los elementos tangibles e intangibles, el servicio claro está que es un elemento intangible, ya que no puede percibir físicamente, por ende, es muy difícil percibir si el servicio cumplió con todos los requisitos mínimo para la satisfacción.

#### La norma ISO 9001- Gestión de calidad

La norma ISO 9001 sobre la gestión de calidad se centra en todo los elementos de la gestión de calidad que una empresa debe contar para poder tener un sistema efectivo que le permita mejorar la calidad de sus productos o servicios, así como lo menciona Méndez (2015), que la ISO 9001 es una norma internacional que toma en cuenta las actividades de una organización, sin distinción de sector de actividad. Esta norma se concentra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias internas y externas de la organización. La micro y pequeñas empresas en estudio deben tener muy claro que el sistema de gestión de calidad es una norma

internacional que favorece mucho en los diferentes procesos o áreas de un negocio para que este pueda ser eficiente y rentable.

¿Por qué es importante ISO 9001 para su negocio?

La norma ISO 9001 es importante porque permite que un negocio obtenga altos niveles de resultados optimizando procesos de producción y mejorar la propia imagen de la misma; así como lo manifiesta Toffel (2016), que La norma ISO de sistemas de gestión de la calidad proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

La certificación ISO 9001 SGC le ayuda a transmitir:

- Compromiso a sus accionistas
- Reputación de su organización
- Satisfacción de cliente
- Ventaja competitiva

La norma ISO 9001 es importante que lo apliquen las micro y pequeñas empresas en estudio, ya que les permitirá en un futuro ser grandes empresas, ser reconocidas dentro del mercado y a su vez ser más competitiva.

Beneficios de la norma ISO 9001 de gestión de calidad

Los beneficios que brinda la norma ISO 9001 para las organizaciones que lo poseen son mediante una mayor satisfacción de sus clientes, credibilidad ante terceros y mejorar la imagen; así como lo manifiesta Díaz (2015), que un sistema de gestión ISO 9001 le ayudará a obtener los siguientes beneficios y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos:

- Le permitirá convertirse en un competidor más consistente en el mercado.
- Mejorará la Gestión de la Calidad que le ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Tendrá métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos.
- Mejorará su desempeño operativo, lo cual reducirá errores y aumentará los beneficios.
- Motivará y aumentará el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes.

- Aumentará el número de clientes valiosos a través de un mejor servicio de atención al cliente.

## **2.3.Marco Conceptual**

### **Atención al cliente**

La atención al cliente en la actualidad es muy importante ya que las grandes empresas y las pequeñas y medianas empresas conocidas como las mypes ponen en primer lugar el servicio de atención al cliente por eso le permite empresarialmente a tener un mejor desarrollo económico, y la gran participación en el mercado ante sus competidores y así poder tener una cartera grande de clientes potenciales y files ya que con servicio de calidad le permite mantener satisfecho y contentos a los clientes y ganarse la confianza y poder tener una buena relación y poder llegar a saber lo que el cliente espera de la empresa y cumplir con sus expectativas. Toda empresa se empeña en brindar o prestar sus servicios al cliente ayudándolo a resolver sus dudas o inquietudes en diferentes ramas de la empresa. Ya que el cliente es lo más importante para una empresa y no un simple objeto es que de esta manera se puede garantizar el éxito para la empresa, dándole el trato que se merece con fines de lucro y ganando que el cliente sea fiel a los productos y servicios que brinde la empresa.

El crecimiento de todo negocio depende mucho de la manera que uno puede atender a su cliente el servicio de calidad que presta la empresa, por eso a diario se ve que las empresas buscan atender y satisfacer las necesidades y deseos que buscan sus clientes. Hoy en día se ve más que las empresas cuenten con áreas que atiendan los reclamos las quejas del cliente para así dar solución rápido a la insatisfacción del cliente y no perder la confianza y preferencia que nos da y poder mantener como líderes.

### **Clientes**

Muchas veces los microempresarios dedican sus esfuerzos a atraer nuevos clientes descuidando el valor de sus clientes actuales, que son quienes realmente sustentan el crecimiento de la empresa, ya que sin los clientes las empresas no tendrían sentido.

Es fundamental que los microempresarios, conozcan sus clientes potenciales, y plantear estrategias para lograr incursionar en ese mercado, de esta manera las micro y pequeñas empresas, seguirán extendiéndose en su rubro, por otra parte en el primer caso (clientes actuales) se busca fidelizar al cliente, mientras que en el segundo caso (clientes potenciales se busca elaborar una estrategia para captarlo y que realice la compra.

*Estas reglas permitirían al microempresario, tener un control sobre los procesos de sus servicios, para que estas se puedan mejorar continuamente, por otra parte este proceso lo hacen los trabajadores, entonces los microempresarios, deben capacitarlos en este tema, para que pongan más esfuerzo en sus actividades.*

### **Técnicas de atención al cliente**

En cualquier empresa es muy esencial aplicar técnicas para brindar un mejor servicio al cliente y este pueda sentirse satisfecho, ya que la productividad depende de esto, y para poder seguir creciendo en el mercado, así como lo menciona Feruglio (2017), que Las técnicas de atención al cliente nunca han sido más importantes para las empresas que se encuentran tratando no sólo con competencia en el mundo real. Los consumidores de hoy tienen muchas opciones para elegir lo que significa que las empresas que desean tener más éxito deben centrarse en proporcionar un servicio excepcional.

Es por ello que se debe tener en cuenta y utilizar los siguientes:

- Responsabilidad.
- Oídos abiertos y mentes abiertas.
- Cumplir con las necesidades del cliente.
- Desarrollo de las relaciones

Las micro y pequeñas empresas en estudio el 50% respondieron que a veces creen que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento, del cual si es importante que haiga una buen atención para fidelizarlos con el negocio, como también se deben aplicar técnicas en atención al cliente para que este cumpla con todas sus necesidades adquiridas tanto en el servicio como en el producto que está llevando.

### **Gestión de calidad en atención al cliente**

Es la calidad enfocada en la acción de atender o tratar al cliente. Es brindar un trato o la adecuada atención y acción al cliente o posible cliente. La atención al cliente debe ser de calidad, por lo que se ofrece un producto de calidad y un servicio óptimo ante los ojos del cliente, se está consiguiendo una adecuada gestión del servicio

## **Pollería**

Es una microempresa, mayormente se denomina pollería a el establecimiento o infraestructura donde venden “pollo a la brasa” que es acompañado de papa frita, ensalada y sus cremas respectivas, además de productos complementarios como bebidas gaseosa o refrescos, Siendo en el Perú lugares muy concurridos por las familias para degustar y satisfacer los pequeños gustos. Forman parte de la gastronomía de un determinado país, en la cual nos ofrecen este servicio para poder degustar de que está constituido este plato que es conocido en muchos países, desarrollando así un negocio en la cual los clientes pueden libremente tener la elección, claro está que no todas las organizaciones que brindan este servicio son iguales; gracias a la competitividad los clientes podrán diferenciar y destacar al que mejor le agrade, dependiendo claro la correcta atención al cliente

### III. **Hipótesis**

La presente investigación que lleva por título gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro pollerías, en la zona céntrica el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018, no se formula hipótesis por ser una investigación descriptiva.

#### IV. Metodología

##### 4.1 Diseño de la Investigación

Para la elaboración del presente trabajo se utilizó el diseño no experimental, transversal y descriptivo.

**No experimental**, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables.

**Transversal**, porque todas las variables son medidas en una sola ocasión, las encuestas han sido tomadas en la zona céntrica en el Distrito de Nuevo Chimbote y se realizó en un tiempo y espacio determinado.

**Descriptivo**, porque se describió las partes más relevantes de las variables en estudio.

##### 4.2 Población

La población del estudio está conformada por 13 Mypes que representan la totalidad de micro y pequeñas empresas del sector servicio dedicado al rubro de pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018 bajo la técnica del sondeo.

##### Muestra

Se obtuvo una muestra la cual fue dirigida a 13 Mypes, las cuales están dispuestas a brindarnos información necesaria para el trabajo de investigación.

### 4.3 Definición y Operacionalización de variable

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Medición
<b>La gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas</b>	La atención al cliente forma parte de una herramienta la cual nos permite ser competente en el mercado ante nuestra competencia debido a que es un método de diferenciación de la calidad que se ofrece dentro de la empresa.	Edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Años</li> <li>18 – 30</li> <li>31 – 50</li> <li>51 a mas</li> </ul>	Cuantitativas
		Genero	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Masculino</li> <li>· Femenino</li> </ul>	Nominal
		Grado de Instrucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Sin instrucción</li> <li>· Primaria</li> <li>· Secundaria</li> <li>· Superior no universitaria</li> <li>· Superior universitaria</li> </ul>	Ordinal
		Cargo que desempeña	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Dueño</li> <li>· Administrador</li> </ul>	Nominal
		Tiempo que desempeña en el cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 0 a 3 años</li> <li>· 4 a 6 años</li> <li>· 7 a más años</li> </ul>	Cuantitativo

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Medición
<b>Características de la Micro y Pequeña Empresa</b>	Es una organización con objetivos de lucro conformada generalmente de 1 a 20 personas	Tiempo que desempeña en el cargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 0 a 3 años</li> <li>· 4 a 6 años</li> <li>· 7 a más años</li> </ul>	Cuantitativo
		Número de Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 1 a 5 trabajadores</li> <li>· 6 a 10 trabajadores</li> <li>· 11 a más trabajadores</li> </ul>	Cuantitativo
		Las personas que trabajan en su empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Familiares</li> <li>· Personas no familiares</li> </ul>	Nominal
		Objeto de creación	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Generar ganancia</li> <li>· Subsistencia</li> </ul>	Nominal

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Medición
<b>Gestión de Calidad</b>	La gestión de calidad es un conjunto de acciones que orientan hacia la mejora de un producto, es decir, que ayuda a que los productos que se ofrecen en el mercado sean de alta calidad y confiables para los clientes.	Conoce el termino Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Si</li> <li>· No</li> <li>· Tiene poco conocimiento</li> </ul>	Nominal
		Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Benchmarking</li> <li>· Marketing</li> <li>· Empowerment</li> <li>· Las 5 c</li> <li>· Outsourcing</li> <li>· Otros</li> </ul>	Nominal
		Que dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Poca iniciativa</li> <li>· Aprendizaje lento</li> </ul>	Nominal
		Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce	<ul style="list-style-type: none"> <li>· La observación</li> <li>· La evaluación</li> <li>· Escala de puntuaciones</li> <li>· Evaluación de 360°</li> <li>· otros</li> </ul>	Nominal
		La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Si</li> <li>· No</li> </ul>	Nominal

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Medición
<b>Atención al Cliente</b>	Es utilizado por una empresa u organización para tener una conexión con sus clientes, con la finalidad de mejorar la calidad de sus productos, que el ciudadano le brinda al consumidor al ser atendido por el personal de tal manera puede satisfacer sus necesidades y vuelva volverse en un cliente fiel.	Conocimiento del Atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Si</li> <li>· No</li> <li>· Tiene poco conocimiento</li> </ul>	Nominal
		Aplican la Gestión de calidad en los servicios que brinda la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Si</li> <li>· No</li> <li>· A veces</li> </ul>	Nominal
		La atención al cliente es fundamental	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Si</li> <li>· No</li> </ul>	Nominal
		Herramientas que usan las empresas para un servicio de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Comunicación</li> <li>▫ Confianza</li> <li>▫ Retroalimentación</li> <li>▫ Ninguno</li> </ul>	Nominal
		Principales factores que influyen a una buena calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Atención personalizada</li> <li>· Rapidez en la entrega de los productos</li> <li>· Las instalaciones</li> <li>· Ninguno</li> </ul>	Nominal
		La atención que brindan a los clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Buena</li> <li>· Regular</li> <li>· Malo</li> </ul>	Nominal
		Causas de una mala atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>· No tiene suficiente personal</li> <li>· Por una mala organización de los trabajadores</li> <li>· Si brindad una buena atención al cliente</li> </ul>	Nominal
Resultados de una buena atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Clientes satisfechos</li> <li>· Fidelización de los clientes</li> <li>· Posicionamiento de la empresa</li> <li>· Incremento en las ventas</li> </ul>	Nominal		

#### 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnica:** Encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

**Instrumento:** Cuestionario, porque es el instrumento que cuenta con un conjunto de 23 preguntas.

#### 4.5 Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utilizó la estadística descriptiva, se elaboraron tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales y gráficos estadísticos de las variables en estudio.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variable
¿Cuáles son las características de Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresarias del sector servicios rubro pollerías en la zona céntrica el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018?,	<p><b>General:</b> Determinar las características de la gestión de calidad en Atención al Cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018.</p> <p><b>Específico:</b></p> <p>Identificar las características de los Representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018.</p> <p>Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro pollerías en la zona céntrica en el Distrito de Nuevo Chimbote, 2018.</p> <p>Especificar las características de la Gestión de Calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios -rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018.</p>	<b>Atención al cliente</b>

<b>Población y Muestra</b>	<b>Método y Diseño</b>	<b>Técnicas e Instrumentos</b>
<p><b>Población:</b></p> <p>La población consiste en 13 micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Consta del 100% (13) de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en la zona céntrica el distrito Nuevo Chimbote, año 2018.</p>	<p><b>Diseño:</b></p> <p>El diseño utilizado en esta investigación es no experimental – transversal.</p> <p><b>No experimental</b>, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables.</p> <p><b>Transversal</b>, porque el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo.</p> <p><b>Descriptivo</b>, porque se describió las partes más relevantes de las variables en estudio.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>La técnica utilizada es la encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>El instrumento utilizado es el cuestionario.</p>

#### **4.7 Principios éticos**

El presente trabajo está realizado en beneficio de la sociedad y las empresas, debido a que la información obtenida es actual sirviendo a muchos empresarios como base, las personas que formaron parte de este trabajo como los encuestados, se les dijo que este trabajo es realizado bajo los principios de:

**Libre participación y derecho a estar informado**

**Integridad científica**

**Respeto a la persona.**

## V. Resultados

**Tabla 1.**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro pollerías en la zona céntrica en el Distrito de Nuevo Chimbote, año 2019.*

<b>Características de los representantes</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
18 - 30 años	9	69,23
31 - 50 años	4	30,77
51 a más años	0	0,00
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>
<b>Genero</b>		
Masculino	1	7,69
Femenino	12	92,31
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>
<b>Grado de Instrucción</b>		
Sin instrucción	0	0,00
Educación básica	6	46,15
Superior no universitaria	5	38,46
Superior universitaria	2	15,39
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>
<b>Cargo que desempeña</b>		
Dueño	2	15,38
Administrador	11	84,62
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>		
0 - 3 años	10	76,92
4 - 6 años	3	23,08
7 a más años	0	0,00
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>

**Fuente.** Encuesta aplicada a los propietarios de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios – rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, 2018.

**Tabla 2.**

*Características de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios – rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2018*

<b>Características de las Micro y pequeña empresa</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Tiempo de permanencia en la empresa</b>		
0 -3 años	3	23,08
4 - 6años	9	69,23
7 a más años	1	7,69
Total	13	100,00
<b>Número de colaboradores</b>		
1 – 5 trabajadores	11	84,62
6 – 10 trabajadores	2	15,38
11 a más trabajadores	0	0,00
Total	13	100,00
<b>Personas que trabajan en la empresa son</b>		
Familiares	5	38,46
Personas no familiares	8	61,54
Total	13	100,00
<b>Objetivo de la creación de la empresa</b>		
Generar ganancia	13	100,00
Subsistencia	0	0,00
Total	13	100,00

**Fuente:** Encuesta aplicada a las Mypes del rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, 2018.

**Tabla 3.**

*Características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las Mypes del sector servicios – rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, 2018.*

<b>Características de la gestión de calidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Conocimiento sobre Gestión de Calidad</b>		
Si	8	61,54
No	2	15,38
Tengo cierto conocimiento	3	23,08
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>
<b>Conocimiento de las técnicas modernas de la Gestión de Calidad</b>		
Benchmarking	0	0,00
Atención al cliente	5	38,46
Empowerment	0	0,00
La 5 S	0	0,00
Outsourcing	0	0,00
Otros	1	7,69
Ninguno	7	53,85
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>
<b>Dificultades de los trabajadores para implementar de la Gestión de Calidad</b>		
Poca iniciativa	5	38,46
Aprendizaje lento	2	15,39
No se adapta a los cambios	1	7,69
Desconocimiento del puesto	1	7,69
Otros	4	30,77
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>
<b>Conocimiento de las técnicas para medir el rendimiento del personal</b>		
La observación	5	38,46
La evaluación	4	30,77
Escala de puntuaciones	3	23,08
Evaluación de 360°	0	0,00
Otros	1	7,69
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>
<b>La Gestión de calidad mejora en rendimiento del negocio</b>		
Si	13	100,00
No	0	0,00
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>
<b>La Gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos de la empresa</b>		
Si	9	69,23
No	0	0,00

A veces	4	30,77
Total	13	100,00

#### Conocimiento del Atención al cliente

Si	11	84,62
No	1	7,69
Tengo cierto conocimiento	1	7,69
Total	13	100,00

#### Aplican la Gestión de calidad en los servicios que brinda la empresa

Si	8	61,54
No	1	7,69
A veces	4	30,77
Total	13	100,00

#### La atención al cliente es fundamental

Si	13	100,00
No	0	0,00
Total	13	100,00

#### Herramientas que usan las empresas para un servicio de calidad

Comunicación	3	23,08
Confianza	8	61,54
Retroalimentación	2	15,38
Ninguno	0	0,00
Total	13	100,00

#### Principales factores que influyen a una buena calidad del servicio

Atención personalizada	6	46,15
Rapidez en la entrega de los productos	6	46,15
Las instalaciones	1	7,69
Ninguna	0	0,00
Total	13	100,00

#### La atención que brindan a los clientes

Buena	11	84,62
Regular	2	15,38
Malo	0	0,00
Total	13	100,00

#### Causas de una mala atención al cliente

No tiene suficiente personal	3	23,08
Por una mala organización de los trabajadores	9	69,23

Si brindad una buena atención al cliente	1	7,69
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>
<hr/>		
<b>Resultados de una buena atención al cliente</b>		
Cientes satisfechos	7	53,85
Fidelización de los clientes	2	15,38
Posicionamiento de la empresa	1	7,69
Incremento en las ventas	3	23,08
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100,00</b>

## 5.2 Análisis de Resultados

### Tabla 1

#### *Características generales de los representantes*

Edad: En esta investigación se obtuvo como resultado mayor un 69,23% debido a que la mayoría de los representantes cuentan con una edad de 18 a 30 años esto difiere con Turriate, (2017) quien determina que el 50% tienen entre 31 a 50 años de edad, al igual que Serrano, (2015) el cual en su investigación nos ofrece un 66,7% con el mismo promedio de edades, así mismo Torres, (2015) cuenta con un 80% de igual manera con las mismas edades de 31 a 50 años de edad. Por otro lado, contrasta con la investigación de Ramos, (2015) quien con un 48% nos dice que los encuestados tienen de 26 a 45 años de edad, de igual manera Salas, (2017) quien logra un 50% de las edades entre 29 a 39 años. Podemos concluir debido a los resultados que en las Mypes que las edades de los representantes de dichas empresas con el mayor porcentaje se deben a que necesitan personal que sean jóvenes, con paciencia y conocimientos obtenidos debido a los estudios ejecutados por estos mismos.

Genero: Se logró obtener un 92,31% que la mayoría de los representantes de dicha Mype son de género femenino, estos datos se asemejan con Turriate, (2017) quien obtuvo un 58,3% que la mayoría en su indagación son de género femenino, no obstante, contrasta con Torres, (2015) en el cual logra un 80% pero de género masculino similar al de Serrano (2015) que con un 100% consiguió en su totalidad que todos los encuestados son de género masculino. Se concluye que los representantes de dichas Mypes son de género femenino debido a que consideran que están en condiciones de dirigir y controlar dicha organización.

Grado de Instrucción: En esta investigación se adquirió con el mayor porcentaje en Educación básica con un 46,15%, esto se asemeja con Torres, (2015) ya que él logró un 60% de igual manera con el mismo grado de instrucción, por otro lado, contrasta con Salas, (2017) que con un 40,9% en su investigación mencionó que los encuestados tenían un grado de instrucción técnico, también Antúnez, (2016) que con un grado de instrucción superior consiguió un 45,5%. Se llega a la conclusión que los conocimientos obtenidos por los representantes son más

empíricos que científicos ganados por la experiencia en el rubro que se está laborando. que desempeña: Con un 84% el cargo que ocupan los representantes es de administradores, pero contrasta con Turriate, (2017) ya que alcanzó un 66,7% siendo dueños al igual que Serrano, (2015) quien con el mismo cargo logro un 66,75. Se tiene como conclusión que el cargo generado con mayor porcentaje es de administradores debido a los conocimientos empíricos generados con el tiempo que se desempeña en el rubro.

Tiempo que desempeña en el cargo: El mayor porcentaje obtenido por la encuesta es de 76,92% que es de 0 a 3 años esto se asemeja a Antúnez, (2016) quien al igual el tiempo en el rubro es de 0 a 3 años con un 45,5%, sin embargo, difiere con Vasallo, (2017) quien logro un 85% que es de 7 a más años en el cargo al igual que Torres, (2015) que de 4 a 6 años en el rubro consiguió un 40%. Se concluye que debido a los conocimientos desarrollados en el rubro siempre es necesario contar con personal nuevo para aplicar nuevas metodologías de trabajo y gente en la que pueda ver la organización de afuera para tener más objetivos para el surgimiento de la mype.

## **Tabla 2**

### *Características de las Micro y Pequeñas Empresas*

Tiempo de permanencia en la empresa: Se logró como resultado un 69,23% de 4 a 6 años de permanencia en el rubro, estos datos se asemejan con los de Serrano, (2015) quien, de igual manera con la misma permanencia, pero con un porcentaje de 66,7% quien a su vez contrasta con Vasallo, (2017) quien en su investigación alcanzó un 85% pero de 7 años a más. De tal modo llegamos a la conclusión que los años de permanencia que las Mypes cuentan con un considerable tiempo en el rubro ofreciendo su servicio y producto en el sector elegido.

Número de colaboradores: En la presente investigación se obtuvo como resultados que la cantidad de colaboradores que cuenta esta micro y pequeña empresa es de 1 a 5 con un porcentaje de 84,6%, la cual se asemeja con Salas, (2017) quien presentó que con un 81,8% contaban de 1 a 2 trabajadores, de igual forma con Serrano (2015) quien menciona que en su investigación tuvo como resultados un 66,7% de 0 a 3 colaboradores de a mype; por otro lado contrasta con Torres, (2015) quien logró un 40% pero de 4 a 6 trabajadores. Al recolectas esto datos podemos concluir que la cantidad de colaboradores que se encuentran en las empresas no son muy altas puesto que, son micro y pequeñas empresas la cual no se necesitan mucho personal laborando.

Personas que trabajan en la empresa son: Al realizar la encuesta propuesta se pudieron resaltar ciertos datos como que un 61,54% de las personas que laboran en la mype son familiares, esto se asemeja con Turriate (2017) ya que de igual manera en la investigación que realizó logro obtener un 66,7% de igual manera que las personas que trabajan en la empresa son familiares. Debido a estos datos, la mayoría de los representantes lanzan una mype por un negocio familiar por ello ponen a trabajar a familiares de cargos superiores ya sean dueños o administradores.

Objetivo de la creación de la empresa: En su totalidad las mypes que fueron encuestadas dieron respuesta a que el objetivo de la creación de la empresa es para generar ganancia con un 100%, cierto porcentaje se asemeja con Serrano, (2015) con un 100% de igual manera con el mismo objetivo, también Turriate, (2017) tiene la misma finalidad de creación de la empresa con un 75%. Es importante saber el objetivo por el cual la empresa fue creada debido a que así se tendrán las metas por alcanzar debido a que la falta de economía y el sacar provecho de los conocimientos nos ayudan al poder fundar el negocio soñado.

### **Tabla 3**

#### *Características de la gestión de calidad en la atención al cliente*

Conocimiento sobre Gestión de Calidad: Las mypes encuestadas respondieron que si conocen lo que es gestión de calidad con un 61,54%, lo cual se asemeja con Vasallo, (2017) que con un 92% también conocen lo que es gestión de calidad, de igual manera Torres, (2015) con un 58,3%, sin embargo, Salas, (2016) no dice que en su investigación adquirió un 63,6% debido a que las empresas no conocían lo que es gestión de calidad. Es trascendente el poder tener conocimiento de lo que es gestión de calidad para contar con esta estrategia para el desarrollo del éxito en el rubro.

Conocimiento de las técnicas modernas de la Gestión de Calidad: Debido a la realización de la encuesta los representantes de dicha empresa respondieron a que no conocen ninguna técnica de gestión de calidad arrojando así un 53,85%, esto contrasta con Turriate, (2017) quien menciona que la técnica que usa es la del TIC con un 41,7%, por otro lado Serrano, (2015) usa la técnica del

benchmarking con un 100%. Debido a que no se conoce ninguna técnica de lo que es gestión de calidad es recomendable buscar asesoría de personas expertas que puedan brindarle conocimientos que puedan hacer de su negocio una micro y pequeña empresa más preparada y con mayor conocimiento.

Dificultades de los trabajadores para implementar de la Gestión de Calidad: La dificultad que se presentó en las mypes encuestadas son las que tienen poca iniciativa con un 38,46%, contrasta con Torres, (2015) que con un 40% menciona que los que laboran no se adaptan a los cambios, así mismo, Ramos (2015) indica que muy pocas veces el personal que trabaja conoce las metas a alcanzar. En toda organización se suelen presentar problemas debido a que en el negocio implica caracteres diferente del personal por eso es recomendable tener claras las metas de la mype para incentivar a los trabajadores para un buen desempeño.

Conocimiento de las técnicas para medir el rendimiento del personal: La técnica que es más utilizada en las micro y pequeñas empresas es la observación con un 38,46%, esto se asemeja con Torres, (2015) quien también usa la misma técnica con un 60%, de igual manera que Serrano, (2015) que al usar la misma técnica que los anteriores logro un 100%. Debido a que la observación es la técnica más usada de las mypes es importante saber él porque ya que al observar la modalidad de trabajar de los que integran las mypes podremos darnos cuenta de cómo van funcionando el desempeño de cada uno.

La gestión de Calidad mejora en el rendimiento del negocio: Las mypes consideraron que si mejora el rendimiento de su negocio con un 100%, estos resultados se asemejan con Torres, (2015) que con la misma respuesta obtuvieron un 90%, del mismo modo que Turriate, (2017) con un 66,7%. Al tener conocimientos sobre lo que es gestión de calidad y sobre todo aplicarla en el negocio puede ser beneficioso ya que nos ayudaría a poder alcanzar los objetivos y meta trazada que se anhelan.

La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa: Las mypes consideraron que si es beneficiosa para lograr los objetivos alcanzando así un 69,23%, dato que se asemeja con Serrano, (2015) quien en su investigación logro un 100% debido a que también consideraron que la gestión de calidad les ayuda a conseguir los objetivos. Toda empresa tiene sus objetivos los

cuales al tener conocimiento sobre lo que es gestión de calidad ayudara a maximizar la calidad de las diferentes áreas en las cuales la empresa pueda dividirse.

Conocimiento de atención al cliente: Se recolecto un 84,62% que si tienen conocimiento de lo que es atención al cliente, se asemeja a Salas, (2017) que con un 59,1% también tienen conocimiento de atención al cliente. Es muy importante tener algo de noción sobre atención al cliente debido a que si lo aplicamos será muy satisfactorio para el negocio ya que es una herramienta la cual nos permita mejorar y tener más apego con la clientela.

Herramientas que usan las empresas para un servicio de calidad: La herramienta más usada por las mypes es la confianza con un 61,54%, pero a su vez, contrasta con Ramos, (2015) quien en su investigación la herramienta que se usa más es la retroalimentación obteniendo así un 28%. Es necesario el uso de herramientas para ofrecer un buen servicio, la confianza al ser la más utilizada es debido a que los administradores cuentan con trabajadores a los cuales se les ofrece confianza al desarrollo de sus labores y conocimientos ya que fueron elegidos por ellos mismos.

Principales factores que influyen a una buena calidad de servicio: Se obtuvieron dos factores que influyen en una buena calidad de servicios según las mypes estos son atención personalizada con un 46,15% al igual que la rapidez en la entrega de los productos con 46,15%. Al tener una buena calidad de servicios aplicando los factores que nos beneficien en este caso una atención de acuerdo al cliente que sea de su elección de igual manera al evitar que los clientes puedan tener malestares por ciertas demoras al ofrecer el producto.

La atención que brindan a los clientes: Al hacer un análisis de la atención que ofrecen los representantes dijeron que su atención es buena obteniendo así un 84,62%. Al ofrecer una buena atención los clientes podrán satisfacer sus necesidades y lo que la empresa busca es la satisfacción de las personas que acceden a su negocio.

Causas de una mala atención al cliente: Una de las causas que produce una errónea atención es por una organización de los trabajadores ofreciendo así un 69,23%, no obstante, esto contrasta con Turriate, (2017) quien menciona que la mayoría de los que laboran en la empresa no se adaptan a los cambios que los dueños implementan a los trabajadores. Pueden existir muchas maneras para no ofrecer una buena atención ya que por más micro y pequeña empresa que pueda ser se necesitan de trabajadores los cuales tienen diferentes tipos de caracteres lo cual a veces por la clientela que puede llegar a exigir mucho se necesita de paciencia y el brindar el servicio que se el cliente necesita ya que éste es parte importante del negocio.

Resultados de una buena atención al cliente: Uno de los resultados de las mypes que consideraron más importantes es el tener clientes satisfechos logrando así un 53,85%, lo cual se asemeja a Ramos, (2015) ya que también considero que uno de los resultados es que cuenten con clientes satisfechos, pero en parte contrasta con Salas, (2017) quien dijo que los resultados es contar con la fidelización de los clientes con un 59,1%. Una vez desarrollado una buena atención y lograr resultados como un clientes satisfechos estos mismos se volverán fieles a la empresa debido a que consiguieron el producto o servicio que necesitaba.

## **VI. CONCLUSIONES.**

### **6.1 Conclusiones**

Luego de haber obtenido los resultados e analizarlos, pasamos a concluir.

La mayoría de los representantes de las Mypes del sector servicios rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, 2018 tienen entre 18 a 30 años, son dirigidos por el género femenino, así mismo la mayoría simple de los representantes solo tienen instrucción básica, a la vez la mayoría son administradores de los negocios y tienen entre 0 a 3 años desempeñándose en el cargo.

La gran mayoría de las Mypes encuestadas tienen de 4 a 6 permaneciendo en el rubro, cuentan con 1 a 5 trabajadores, tienen a su disposición trabajando a personas que no son familiares a la vez la totalidad de las Mypes tiene el objetivo de generar ganancias.

La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, 2018 si conocen la gestión de calidad, pero no conocen las técnicas modernas de la gestión de calidad, a la vez la mayoría simple tienen dificultades de implementar una buena gestión de calidad debido a la falta de iniciativa que existe en sus trabajadores, usan la técnica de la observación para medir el rendimiento de sus trabajadores, así mismo la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas afirman que la gestión de calidad mejora el rendimiento de sus negocios, afirman que la gestión de calidad si ayuda alcanzar los objetivos del negocio, así mismo la mayoría si conoce la atención al cliente, si aplican la gestión de calidad, la totalidad aceptan que la atención al cliente es fundamental para que los clientes regresen al negocio, utilizan la confianza como herramienta para brindar un servicio de calidad, a la vez la mayoría simple afirman que la atención personalizada y la rapidez de la entrega del producto influyen a un buen servicio de calidad, así mismo la mayoría de los representantes afirman que si tienen una buena atención al cliente, creen tener un baja calidad en la atención al cliente debido a que no existe una buena organización en sus colaboradores y afirman que tener una buena atención al cliente lograrán tener clientes satisfechos.

## **Recomendaciones**

Aprovechar la experiencia obtenida por los años de desempeño en el mercado para poder seguir manteniéndose, así mismo buscar ayuda de profesionales en gestión de negocios que le orienten a implementar planes estratégicos, conocer más sobre sus negocios, el estado en el que se encuentra y así poder llegar a las metas propuestas por la empresa.

Implementar la gestión de calidad en la atención al cliente, debido a que las Micro y pequeñas empresas tienen que adaptarse a los constantes cambios que surgen en el entorno del negocio, para así buscar diferenciarse de la competencia y obtener mejores resultados brindando una buena atención al cliente, logrando una mejor posición, manteniendo satisfecho a sus clientes y poder generar mejores ganancias.

Buscar ayuda de profesionales en el tema que orienten mejor a sus trabajadores en cuanto a brindar una buena atención al cliente para que puedan tener la iniciativa de implementar un sistema de gestión de calidad y saber los beneficios que se obtienen a través de ellos.

## Referencias Bibliográficas

1. Antúnez, L. (2016). *Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016*. (Tesis pregrado). Escuela Profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú. Recuperado de:  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000043053>
2. Avolio, B., Mesones, A. y Roca, E. (s/f). *Factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas en el Perú (MYPES)*. Recuperado de:  
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/4126-15740-1-PB%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/4126-15740-1-PB%20(4).pdf)
3. Barrios, A. (2015). *Importancia de las microempresas*. Recuperado el 01 de Mayo del 2018 de: <https://es.slideshare.net/AdrianaBarrios6/importancia-de-lamicroempresa>
4. Castro, A. (2015). *Fallas comunes de las micro y pequeñas empresas en su intento de crecer*. *Radio: RRP noticias*. Recuperado el 18 de Abril del 2018 de:  
<http://rpp.pe/lima/actualidad/fallas-comunes-de-las-micro-y-pequenasempresas-en-su-intento-de-crecer-noticia-837187>
5. Cerezo, P. (s.f). *La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente*. Recuperado de, <http://www.teleworkspain.com/Art012.htm>
6. Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (iso 9001:2015)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
7. Diario Forbes, (2015). *Los errores más comunes de las PYMES*. Recuperado de, <https://www.forbes.com.mx/cuales-son-los-errores-mas-comunes-de-las-pymes/>
8. Díaz, G. (2015). *Gestión de calidad ISO 9001*. Recuperado el 03 de Mayo del 2018 de: <https://www.bsigroup.com/es-ES/Gestion-de-Calidad-ISO-9001/>
9. Feruglio, C. (2017). *¿Cuáles son las técnicas de servicio al cliente empleadas en la prestación de servicios?*. Recuperado el 14 de Mayo del 2018 de:  
<https://pyme.lavoztx.com/cules-son-las-tnicas-de-servicio-al-clienteempleadas-en-la-prestacin-de-servicios-9750.html>

10. Goicochea Flores, Karina Rossi (2016) *La Gestión de Calidad en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del Boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima 2015* (Tesis de pregrado). Escuela Profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú.
11. INEI-Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015). Encuesta Nacional de Empresas 2015. Lima, Perú. Recuperado de:  
[http://webinei.inei.gob.pe/anda\\_inei/index.php/catalog/340](http://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/340)
12. Jauregui Baca, Yenne (2017) *Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización los Héroes del distrito de Nuevo Chimbote 2014* (Tesis de pregrado). Escuela Profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú.
13. Lopera, L. (s.f). *Actitudes y tipos de servicio al cliente*. Recuperado el 18 de Agosto del 2017 de, <http://tipserviciocliente.blogspot.pe/p/actitudes-y-tipos-de-servicioal.html>
14. Luna (2017). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013* (Tesis de pregrado). Recuperado de  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MYPES\\_LUNA\\_HUARINGA\\_KEVIN\\_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1374/GESTION_DE_CALIDAD_MYPES_LUNA_HUARINGA_KEVIN_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Martinez, L. (s.f). *Consideraciones teóricas sobre atención al cliente*. Recuperado el 18 de Agosto del 2017 de, <http://www.monografias.com/trabajos42/atencion-alcliente/atencion-al-cliente.shtml>
16. Melo C., S., Y. (2017). En su tesis titulado. La gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en el sector comercial, rubro ferreterías, Clúster Jr. 7 de Junio distrito de Calleria, año 2017. Recuperado de: 66  
[repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3774](http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3774)

17. Méndez, S. (2015). ¿Qué es la ISO 9001?. Recuperado el 03 de Mayo del 2018 de:  
<http://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx>
18. Norma ISO 9001, (2015). *Los 8 principios de gestión de la calidad*. Recuperado de:  
<http://blogdecalidadiso.es/los-8-principios-de-gestion-de-la-calidad/>
19. Obando, L. (2016). *Caracterización de la capacitación de personal en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes de un tenedor en el distrito de San Luis, 2015*. (Tesis de pregrado). Recuperado de  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=0000004023>
20. Pacheco, J. (2017). *Gestión del rendimiento: Conozca la clave de la administración moderna*. Recuperado el 04 de Mayo del 2018 de:  
<https://www.heflo.com/es/blog/gestion-de-empresas/gestion-del-rendimiento/>
21. Pacheco, N. P. G., Pinto, P. S., & Pacheco, N. J. G. (2017). *Estudio de impacto del Financiamiento microempresarial en Tunja (Colombia) y Arequipa (Perú). hacia una cultura de éxito financiero empresarial*. *tzhoecon*, 9(2).  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/519>
22. Palacios, D. (18 de agosto de 2018). Perú: *situación de las micro y pequeñas empresas*. Expreso. Recuperado de:  
<https://www.expreso.com.pe/opinion/alfredopalacios-dongo/peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas/>
23. Pérez Velásquez, Luz Thalía (2017) *Gestión de Calidad en el Servicio al Cliente de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016* (Tesis de pregrado). Escuela Profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú.
24. Ramos, E. (2015). *Gestión documental y productividad organizacional en la micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta por menor de juguetes en el cercado del distrito de Chimbote, 2015*. Chimbote. Recuperado el 19 de mayo del 2018 de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000041271>
25. Rios Carranza, Mariela Sucel (2014) *Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la rentabilidad de las Mypes del sector servicio rubro restaurantes –*

*del distrito de Huanchaco año 2014* (Tesis de pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú.

26. Romero, F. (2016). *Problemas que impiden que las pymes logren el éxito*. Recuperado de, <http://www.pqs.pe/actualidad/problemas-que-impiden-que-las-pymeslogren-el-exito>
27. Salazar, M. (2015). *Las MYPES son la mayor fuente de empleo en América latina. RADIO: RPP noticias*. Recuperado el 15 de Abril del 2018 de: <http://rpp.pe/economia/economia/oit-las-mype-son-la-mayor-fuente-deempleo-en-america-latina-noticia-834270>
28. Salazar, O. (2018). *Significado de gestión empresarial*. Recuperado el 04 de Mayo del 2018 de: <https://www.significados.com/gestion-empresarial/>
29. Sánchez Sánchez, D. P. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente del hospedaje “el otro primavera” del distrito de Sullana año 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045987>
30. Serrano, (2015). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías en el distrito de santa, 2015*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
31. Silvera, R. (2017). *La situación actual de las MYPES. Columna profesional*. Recuperado el 26 de Abril del 2018 de: <http://agenciasanluis.com/notas/2017/04/14/la-situación-actual-de-las-pymes/>
32. Soto, B. (s.f). *Tipos de clientes*. Recuperado de, <https://www.gestion.org/marketing/atencion-cliente/30546/tipos-de-clientes/>
33. Uladech (2020). *Código de ética para la investigación*. <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
34. Toffel, M. (2016). *ISO 9001 Sistema de gestión de calidad*. Recuperado el 03 de Mayo del 2018 de: <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-normacalidad/>

## Anexos

### Anexo 1.

### Cronograma de Actividad

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2020								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
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	Redacción del informe final												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

<b>Presupuesto desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
· Impresiones	24.30	7	170.10
· Fotocopias	5.30	4	21.20
· Empastado	35	2	70.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	30	3.00
· Lapiceros	2.50	7	17.50
<b>Servicios</b>			
· Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			<b>381.80</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
· Pasajes para recolectar información	1.50	18	12.00
<b>Sub total</b>			<b>12.00</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>393.80</b>
<b>Presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
<b>Recurso humano</b>			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>252.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>1,045.80</b>

**Anexo 3.****Población y Muestra**

N°	Razón Social	Stan	Nombre del dueño o encargado
1	Pollería Che Palermo	Av. Pacífico, Nuevo Chimbote	Elmer Menacho
2	Pollería Gold	Av. Pacífico, Nuevo Chimbote	Carlos Oliva
3	Pollería Chicken Kikiriki	Av. Pacífico, Nuevo Chimbote	Juan Carlos Quirós Sánchez
4	Pollería Chicken & Grill		Sandoval Andrade Flor
5	Pollería Gitanos	Av. Pacífico, Nuevo Chimbote	Viviana Ascencio Campo
6	La Granja Linda	Av. Pacífico 434, Nuevo Chimbote 02711	Bernuy Bellodas Pedro Luis
7	POLLOS A LA BRASA "NAPO"	Urb. el pacifico mz l2 lote 15	QUIROZ ARROYO CARLOS
8	Pollería Pachax	828 Urb. Ampliacion Santa Rosa II	Karem Elizabeth Benique Escobedo
9	“La Granja Linda”	3 de Octubre- Nuevo Chimbote	Bernuy Bellodas Pedro Luis
10	Pollería Riki's	Av. Pacífico, Nuevo Chimbote	No quiso proporcionar
11	Pollería Pa llevar	AV. LA PAZ MZA. M LOTE. 20 A.H	No quiso proporcionar
12	Pollería & Chifa Naomi	Nuevo Chimbote 05143	Franklin Machado Ruiz
13	Park Chicken Pollos Y Parrillas	Jr. Huandoy Mz. A Lt. 05 - Urb, Prol. Buenos Aires	Carlos Mendoza Imen
14	Pollería NAPO'S	Nuevo Chimbote 02711	Patricia Torres Maldonado
15	Pollería Pa llevar 4	Av. Argentina 40, Nuevo Chimbote	No quiso proporcionar
16	Al Carbon Pollos Y Parrillas	Av agraria mz 14 lt 22	Noemi Paredes Correa
17	Napos Chicken	Mz. B 3- Lt. 5- Unicreto	Ricardo Torres Perez
18	Pollería Canana	Las Casuarinas Ubicado en : Nuevo Chimbote	Nicolas Bernal Robles
19	Pollería Economic Chicken Gold	Nuevo Chimbote 02712	Duber Farias Ezpinoza
20			

## **Anexo 4.**

### **Consentimiento Informado**

#### **1. *Estimado señor (a)***

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación a fin de averiguar la incidencia gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, en la zona central en el distrito de nuevo chimbote, año 2018.

#### ***Participación***

Para ello, se está pidiendo su participación en el estudio, si usted acepta, quiere decir que el investigador le ha indicado a usted de forma verbal, así como escrita lo siguiente: los pasos a seguir, riesgos, beneficios, confidencialidad y preguntas resueltas.

#### **2. *Propósito del estudio***

El propósito del estudio es investigar acerca de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, en la zona central en el distrito de nuevo chimbote, año 2018.

#### **3. *¿En qué consistirá su participación?***

Una vez aceptada su participación, el investigador le preguntará a usted si utiliza o no la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, en la zona central en el distrito de nuevo chimbote, año 2018.

#### ***Riesgos, incomodidades y costos de su participación***

Con respecto a los riesgos, estos ya han sido estudiados y su empresa no pasará por riesgos identificados, por lo que se ha planteado que usted ni su empresa no tendrá mayor riesgo que la población general. El estudio no tendrá costo para usted. En todo momento se evaluará si usted se encuentra en posición de poder hacer uso de la palabra, su negativa a no participar en el estudio, será respetada.

#### **4. Beneficios**

Se ha planteado en los participantes, recomendaciones sobre gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro pollerías, en la zona central en el distrito de nuevo chimbote, año 2018.

#### **5. Confidencialidad de la información**

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedará a custodia del investigador, por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

#### **6. Problemas o preguntas**

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Nuevo Chimbote, Perú estudiante Hidalgo Barron Laura Zahory con el teléfono: 983415936

Y si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Escuela profesional de Administración, Telf: 350190, E-mail: escuela\_administracion@uladech.edu.pe

#### **7. Consentimiento / Participación voluntaria**

Por lo expuesto comprendo que seré parte de un estudio de investigación. Sé que mis respuestas a las preguntas serán utilizadas para fines de investigación y no se me identificará. También se me informó que, si participo o no, mi negativa a responder no afectará negativamente a la empresa. Comprendo que el resultado de la investigación será presentado a la comunidad científica para su mejor comprensión.

#### **8. Declaración del participante**

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con esto no renuncio a mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

---

Nombre participante

---

Firma participante

---

Nombre del DTI

---

Firma del DTI

---

Fecha

## Anexo 5.

### Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN CUESTIONARIO**

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

#### **I.GENERALIDADES**

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

##### **1. Edad**

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

##### **2. Género**

- a) Masculino
- b) Femenino

##### **3. Grado de instrucción**

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica

- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

**4. Cargo que desempeña**

- a) Dueño
- b) Administrador

**5. Tiempo que desempeña en el cargo**

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

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

**6. Tiempo de permanencia en la empresa**

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

**7. Número de colaboradores**

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

**8. Las personas que trabajan en su empresa son:**

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

**9. Objetivo de creación**

- a) Generar ganancia

- b) Subsistencia

## **2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD**

### **2.1. GESTIÓN DE CALIDAD**

#### **10. Conocimiento sobre Gestión de Calidad**

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

#### **11. : Conocimiento de las técnicas modernas sobre Gestion de Calidad**

- a) Benchmarking
- b) Empowerment
- c) La 5 s
- d) Outsourcing
- e) Otros

#### **12. Dificultades de los trabajadores para implementar de la Gestión de Calidad**

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

#### **13. Conocimiento de las técnicas para medir el rendimiento del personal**

- a) La observación
- b) La evaluación
- c) Escala de puntuaciones
- d) Evaluación de 360°
- e) Otros

#### **14. La Gestión de calidad mejora en rendimiento del negocio**

- a) Si
- b) No

**15. La Gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos de la empresa**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: ATENCIÓN AL CLIENTE**

**16. Conocimiento del Atención al cliente**

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

**17. Aplican la Gestión de calidad en los servicios que brinda la empresa**

- a) Si
- b) No
- c) A veces

**18. La atención al cliente es fundamental**

- a) Si
- b) No

**19. Herramientas que usan las empresas para un servicio de calidad**

- a) Comunicación
- b) Confianza
- c) Retroalimentación
- d) Ninguno

**20. Principales factores que influyen a una buena calidad del servicio**

- a) Atención personalizada
- b) Rapidez en la entrega de los productos

c) Las instalaciones

d) Ninguna

**21. La atención que brindan a los clientes**

a) Buena

b) Regular

c) Malo

**22. Causas de una mala atención al cliente**

a) No tiene suficiente personal.

b) Por una mala organización de los trabajadores.

c) Si brindan una buena atención al cliente.

**23. Resultados de una buena atención al cliente**

a) Clientes satisfechos

b) Fidelización de los clientes

c) Posicionamiento de la empresa

**Anexo 6.**

**Hoja de Tabulación**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en la zona central en el distrito de Nuevo Chimbote, 2018.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Edad</b>	18 a 30 años		9	69,23
	31 a 50 años		4	30,77
	51 a más años		0	0,0
	<b>Total</b>	-	13	100,0
<b>Género</b>	Masculino	I	1	7,69
	Femenino	- II	12	92,31
	<b>Total</b>	-	13	100,0
<b>Grado de instrucción</b>	Sin instrucción		0	0,0
	Educación Básica		6	46,15
	Superior no universitaria		5	38,46
	Superior universitaria	II	2	15,39
	<b>Total</b>	-	20	100,0

<b>Cargo que desempeña</b>	Dueño	II	2	15,38
	Administrador	IIIIIIII- I	11	84,62
	<b>Total</b>	IIIIIIII- IIIIIIIII	13	100.0
<b>Tiempo que desempeña en el cargo</b>	0 a 3 años	IIIIIIII-III	10	76,92
	4 a 6 años	III	3	23,08
	7 a más años	-	0	-
	<b>Total</b>	IIIIIIII- III	13	100.0

*Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en la zona central en el distrito de Nuevo Chimbote, 2018.*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Tiempo de permanencia de la empresa</b>	0 a 3 años	IIIIIIII-III	10	76,92
	4 a 6 años	III	3	23,08
	7 a más años	-	0	-
	<b>Total</b>	IIIIIIII - III	13	100.00
<b>Número de trabajadores</b>	1 a 5 trabajadores	IIIIIIII- I	11	84,62
	6 a 10 trabajadores	II	2	15,38
	11 a más trabajadores	-	0	-
	<b>Total</b>	IIIIIIII - III	13	100.00
<b>Las personas que trabajan son</b>	Familiares	IIII	5	38,46
	Personas no familiares	IIIIII	8	61,54
	<b>Total</b>	IIIIIIII-III	13	100.00
<b>Objetivo de</b>	Generar ganancia	IIIIIIII- III	13	100,00

<b>creación</b>	Subsistencia	-	0	-
	Total	- III	13	100.00

*Características de gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro pollerías en la zona central en el distrito de nuevo chimbote, 2018*

<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Conocimiento sobre Gestión de Calidad</b>	Si		13	100.0
	No		0	0.00
	Tiene poco conocimiento		0	0.00
	Total	IIIIIIII - III	13	
<b>Técnicas modernas de gestión de calidad que conoce</b>	Benchmarking		0	0.0
	Atencion Al cliente	IIIIII	7	100.0
	Empowerment	-	0	0.0
	Las 5 c	-	0	0.0
	Outsourcing	-	0	0.0
	Otros	IIIIII	6	0.0
	Total	IIIIIIII - III	13	100.0
<b>Dificultad para implementar gestión de calidad</b>	Poca iniciativa	IIII	5	38.46%
	Aprendizaje lento	II	2	15.39%
	No se adapta a los cambios	I	1	7.69%
	Desconocimiento del puesto	I	1	7.69%
	Otros	IIII	4	30.77%
	Total	IIIIIIII - III	13	100%
<b>Técnica para medir el rendimiento del personal</b>	La observacion	IIIIIIII- IIII	14	70.0
	La evaluacion	IIIIII	6	30.0
	Escala de puntuaciones		0	0.0
	Evaluacion de 360°		0	0.0
	Otros		0	0.0
	Total	IIIIIIII - IIIIIIIII	20	100.0
<b>La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio</b>	Si	IIIIIIII - III	13	100%
	No		0	0%
	Total	IIIIIIII - III	13	100%
<b>Conoce el Término atención al cliente</b>	Si	IIIIIIII-III	13	100
	No	-	0	0
	Tiene cierto conocimiento	-	0	0
	Total	IIIIIIII - III	13	100.0
<b>Aplican la Gestión de calidad en los</b>	Si	IIIIII	6	30.0
	No		0	0.0
	A veces	IIIIIIII- IIII	14	70.0

servicios que brinda la empresa	Total	-	20	100.0
---------------------------------------	-------	---	----	-------

<b>La atención al cliente es fundamental</b>	Si	III	3	15.0
	No	IIIIIIII - IIIIIII	17	85.0
	Total	IIIIIIII - IIIIIIIII	20	100.0
<b>Herramientas que usan las empresas para un servicio de calidad</b>	Comunicación	III	3	23.08%
	Confianza	IIIIIIII	8	61.54%
	Retroalimentación	II	2	15.38%
	Total	IIIIIIII - III	13	100.0
<b>Principales factores que influyen a una buena calidad del servicio</b>	Atención personalizada	IIIIIIII	6	46,15
	Rapidez en la entrega de los productos		6	46,15
	Las instalaciones	III	1	7,69
	Ninguna		0	0.0
	Total	IIIIIIII - III	13	100.0
<b>La atención que brindan a los clientes</b>	Buena		11	84.62%
	Regular	IIIIIIII	2	15.38%
	Malo		0	0%
	Total	IIIIIIII - III	13	84.62%
<b>Causas de una mala atención al cliente</b>	No tiene suficiente personal	III	3	23.08%
	Por una mala organización de los trabajadores	IIIIIIII	9	69.23%

Si brindad una buena atención al cliente	I	1	7.69%
No tiene suficiente personal	IIIIIIII	3	23.08%
Total	IIIIIIII - III	13	100.0

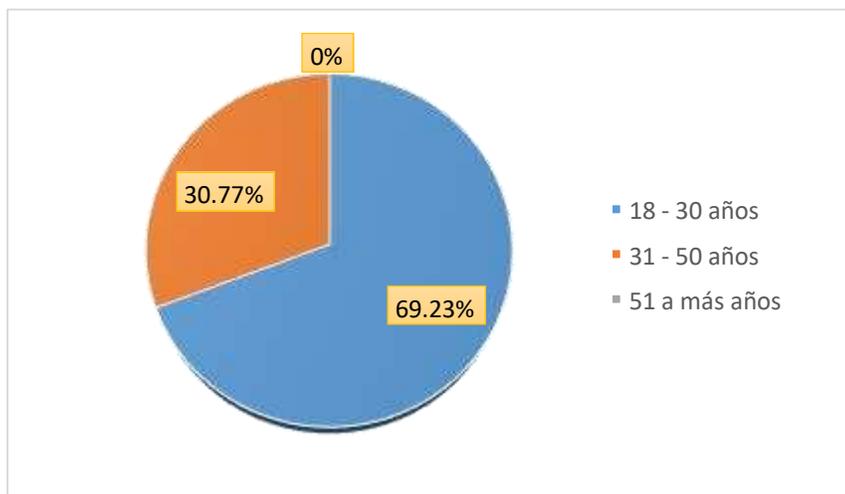
<b>Resultados de una buena atención al cliente</b>	Clientes satisfechos	IIIIIIII	7	53.85%
	Fidelización de los clientes	II	2	15.38%
	Posicionamiento de la empresa	I	1	7.69%
	Incremento en las ventas	IIIIIIII - II	3	23.08%
	Total	IIIIIIII - III	13	100.0

**Anexo 7.**

**Tablas y figuras**

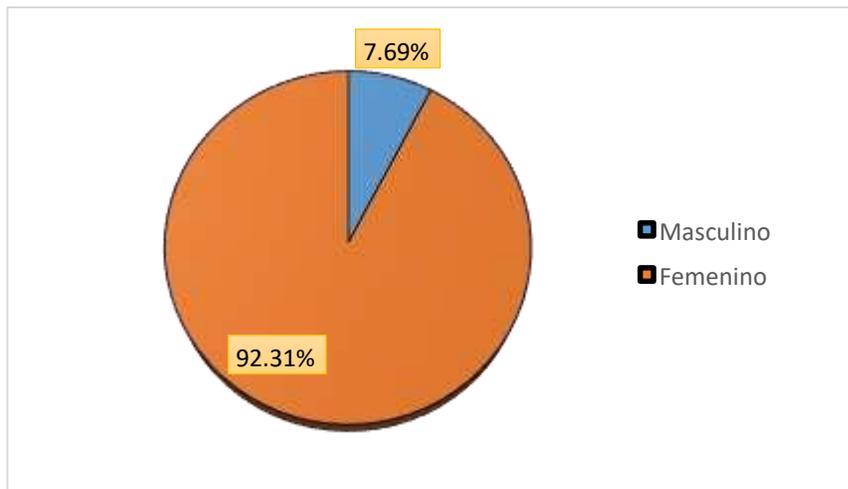
**Tabla 1**

*Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, 2018.*



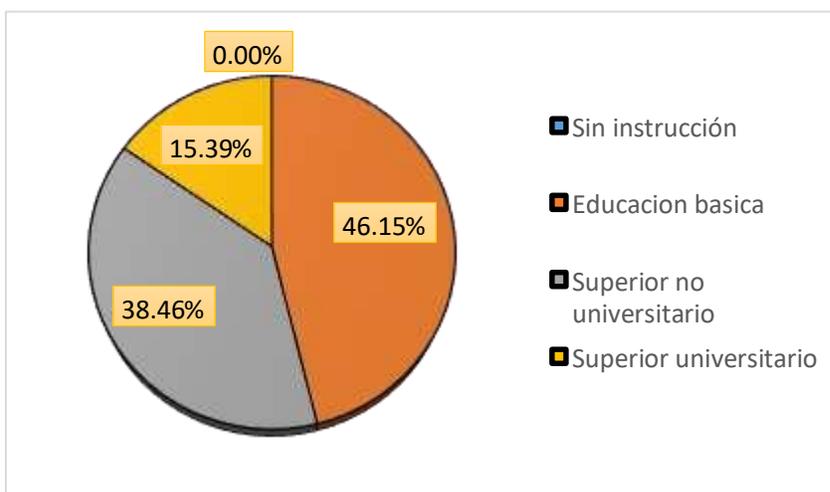
**Figura 1:** Edad del representante

**Fuente:** Tabla 1



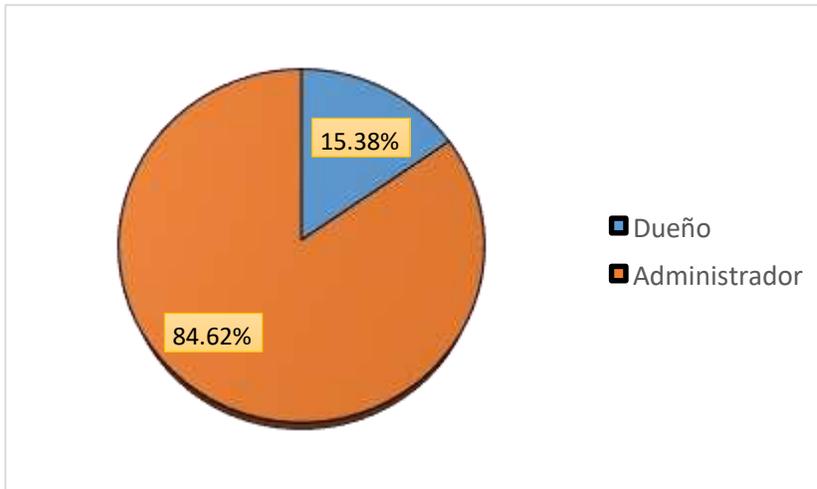
**Figura 2:** Genero del representante

**Fuente:** Tabla 1



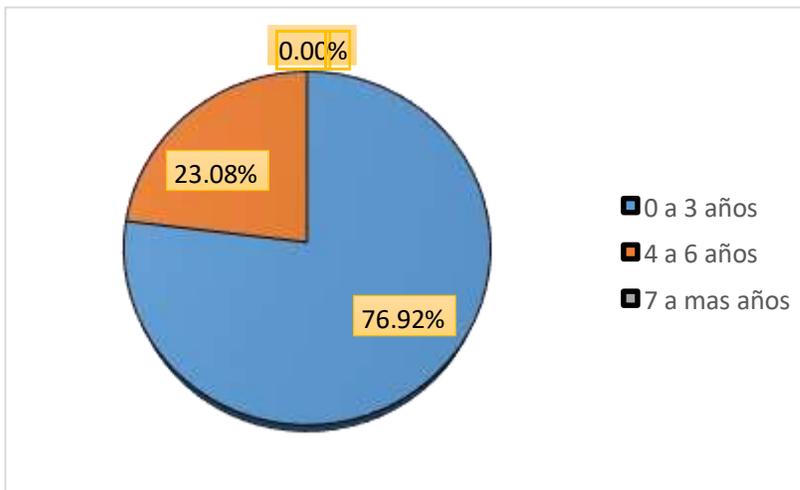
**Figura 3:** Grado de instruccion

**Fuente:** Tabla 1



**Figura 4:** Cargo que desempeña Tabla 1

**Fuente:** Tabla 1

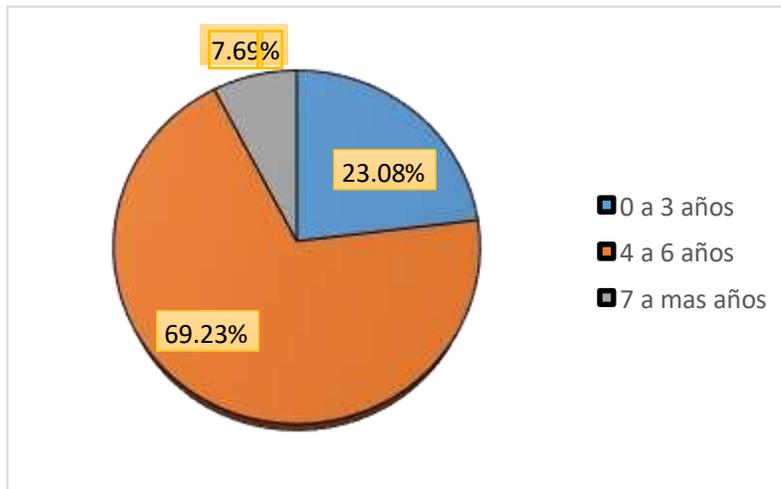


**Figura 5:** Tiempo que desempeña en el cargo

**Fuente:** Tabla 1

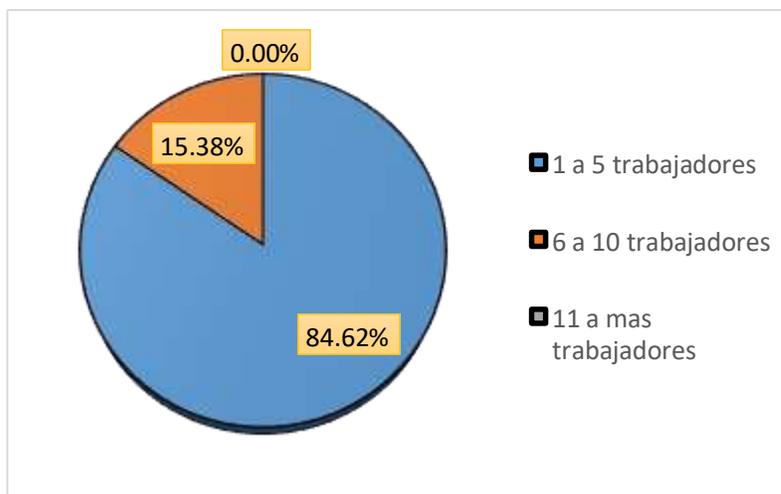
**Tabla 2**

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en la zona céntrica en el distrito de Nuevo Chimbote, 2018.



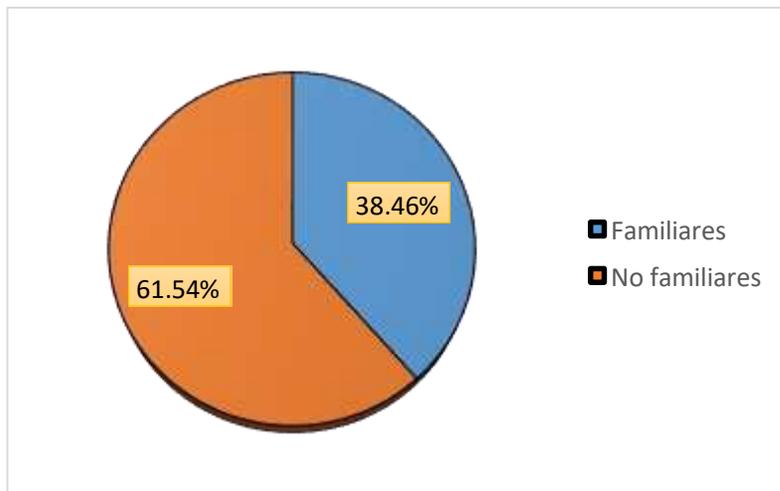
**Figura 6:** Tiempo de permanencia de la empresa

**Fuente:** Tabla 2



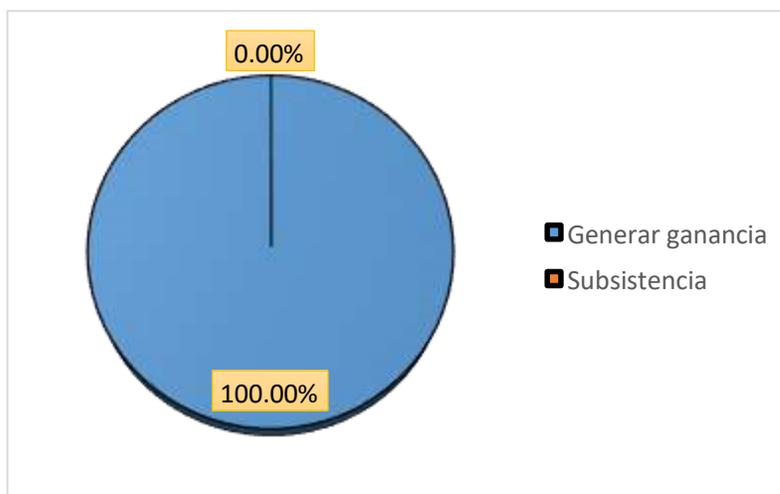
**Figura 7:** Numero de colaboradores

**Fuente:** Tabla 2



**Figura 8:** Personas que trabajan en la empresa

Tabla 2

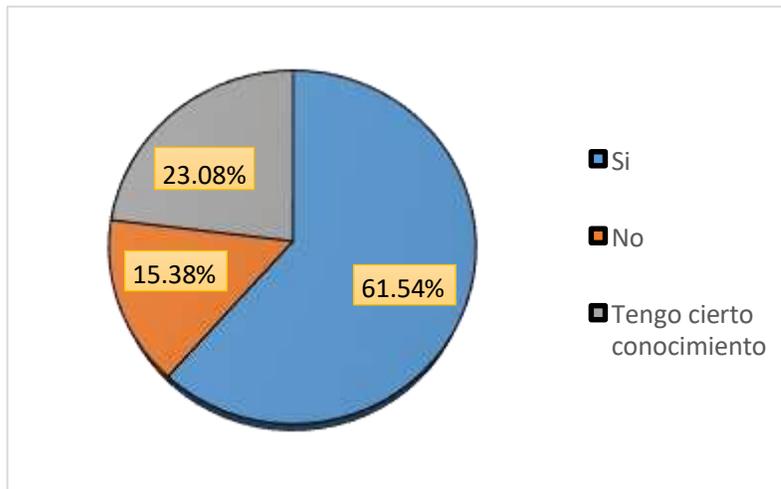


**Figura 9:** Objetivo de creación de la empresa

**Fuente:** Tabla 2

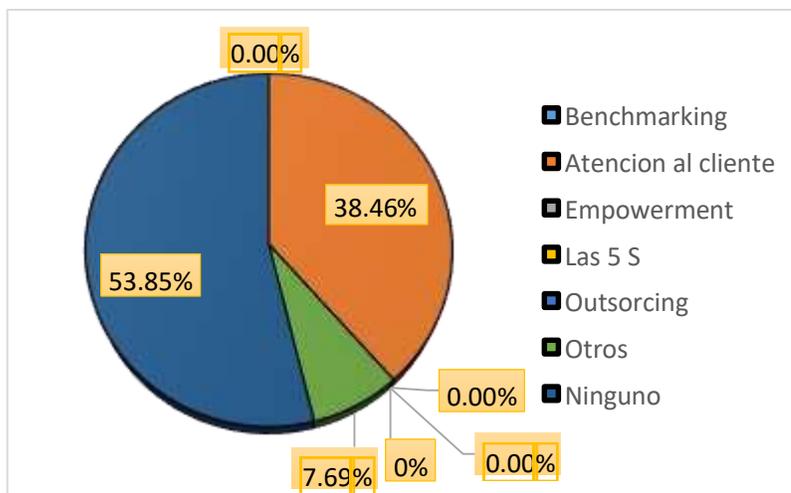
**Tabla 3**

Características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, 2018.



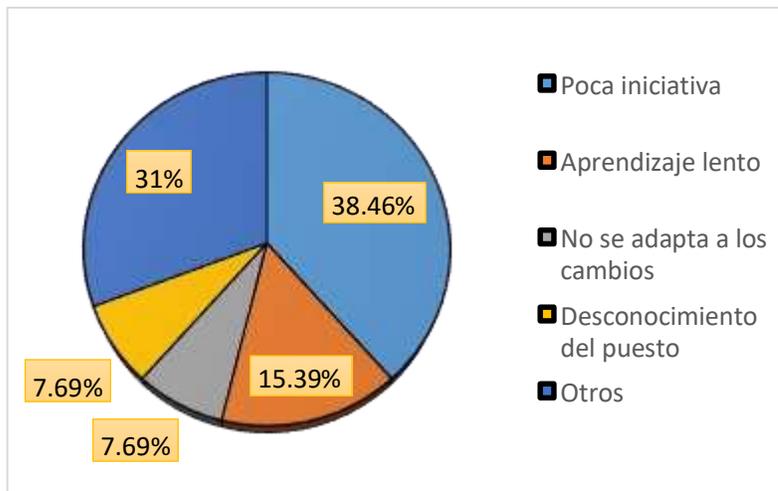
**Figura 10:** Conocimiento del termino de gestión de calidad

**Fuente:** Tabla 3



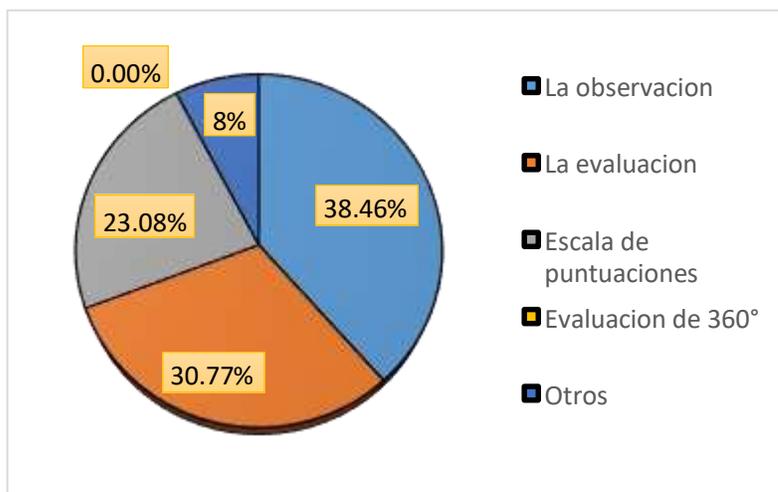
**Figura 11.** Técnicas modernas de la gestión de calidad

**Fuente:** Tabla 3



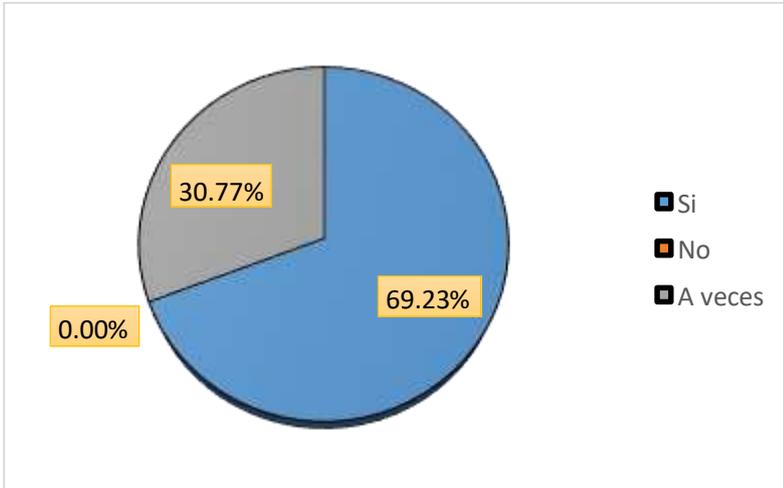
**Figura 12:** Dificultades de los trabajadores para implementar la gestión de calidad

Tabla 3

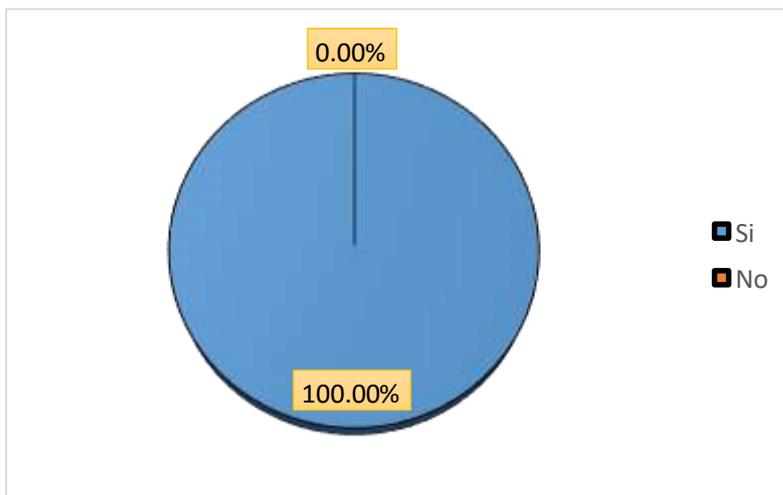


**Figura 13:** Técnicas para medir el rendimiento del personal

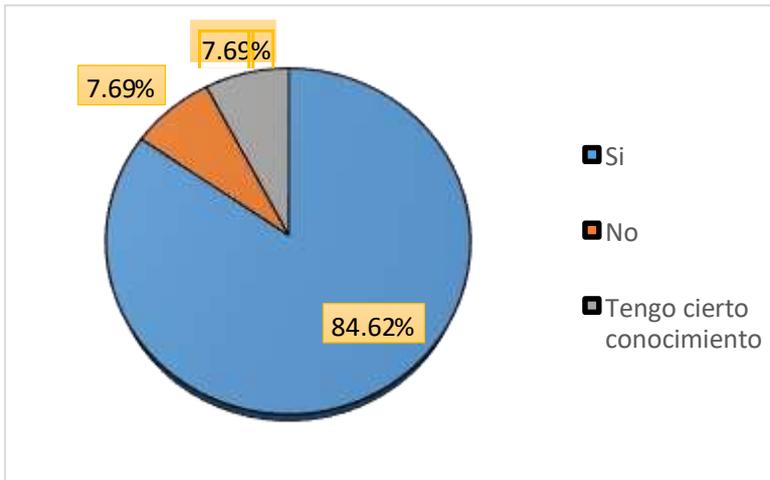
**Fuente:** Tabla 3



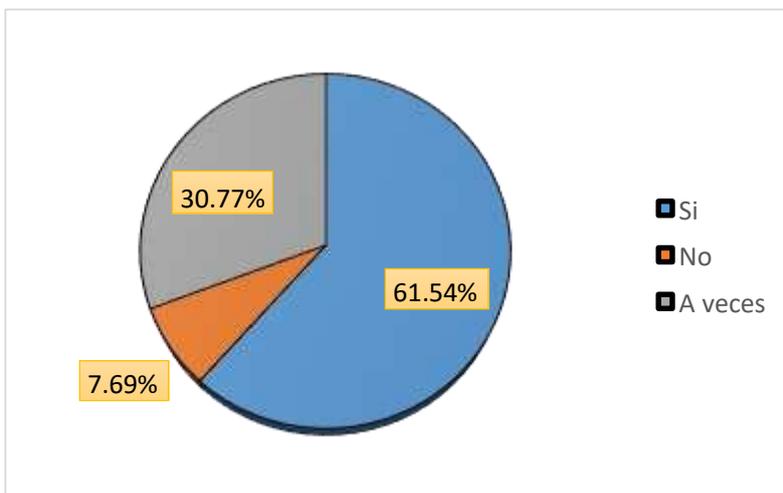
**Figura 15:** La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos de la empresa



**Figura 14:** La gestión de calidad mejora el rendimiento del negocio

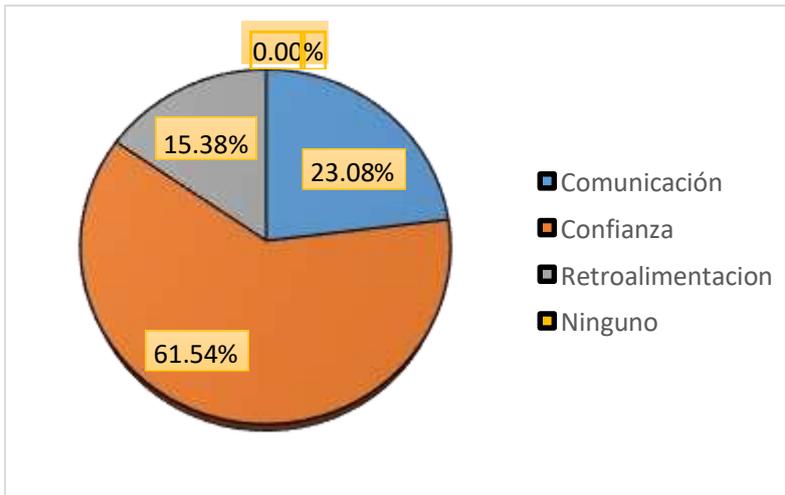


**Figura 16:** Conocimiento de la atención al cliente

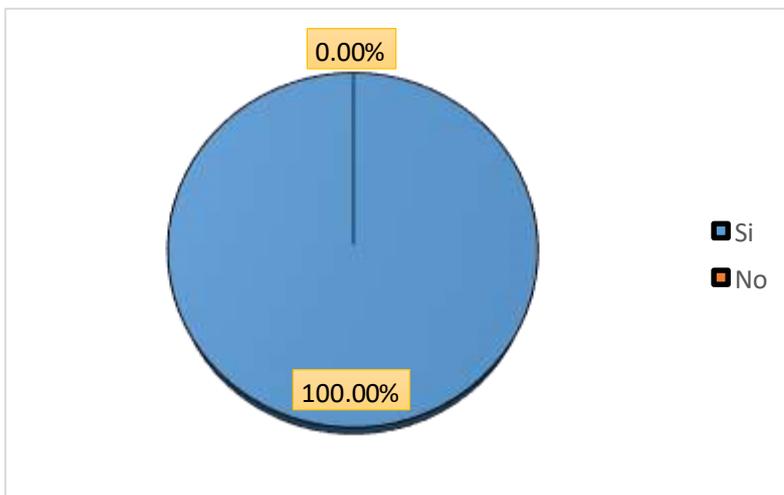


**Figura 17:** Aplican la gestión de calidad en los servicios que brinda la empresa

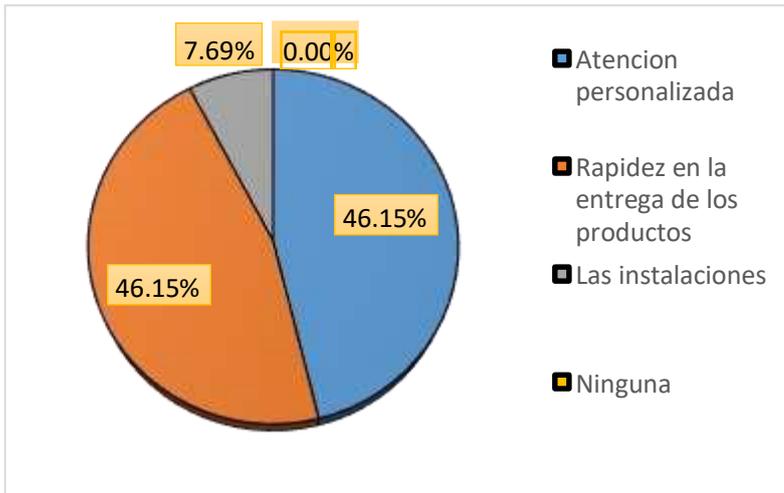
**Fuente:** Tabla 3



**Figura 18:** La atención al cliente es fundamental



**Figura 19:** Herramientas que usan para un servicio de calidad



**Figura 20:** Principales factores que influyen a una buena calidad de servicio

# Turnitin

gestion de calidad en atencion a | Informe final - Revisión Turnitin | Feedback Studio

ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&s=1&BDS=1&o=1456761672&u=1081860538&student\_user=1

Curso virtual: Actua... Nueva ley y reglam... YouTube Aprendo en casa: PL... (1) natalan - Twitch DOSSIER:Francisco... BIENVENIDOS AL C... Chocapic13 V6 Lite Goose (Juego de ga...

turnitin LAURA ZAHORI HIDALGO BARRON Tunitin- Taller de Investigación

**ADMINISTRACIÓN**

GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO POLLERIAS, EN LA ZONA CENTRICA EN EL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, AÑO 2018

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

**AUTOR**  
HIDALGO BARRON, LAURA ZAHORY  
ORCID: 0000-0002-9829-0688

**ASESOR**  
DR. CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS  
ORCID: 0000-0002-5066-5794

Activar Windows  
Ir a Configuración de PC para activar Windows.

Página: 1 de 34 Número de palabras: 8511 Text-only Report High Resolution Activado

17:36 26/11/2020