



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIA E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA EN ATENCIÓN AL CLIENTE
COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIO, RUBRO ACTIVIDADES
VETERINARIAS DE ATENCIÓN MÉDICA Y CONTROL DE
ANIMALES DOMÉSTICOS, DISTRITO DE NUEVO
CHIMBOTE, 2019

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

ALBA OBREGON, JHOSELYN MILAGROS

ORCID:0000-0003-3190-2018

ASESOR

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE- PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Jhoselyn Milagros, Alba Obregón

ORCID:0000-0003-3190-2018

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

ASESOR

Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID ID: 0000-0003-2177-5676

Presidente

Dr. Salinas Gamboa, José German

ORCID ID: 0000-0002-8491-0751

Miembro

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

Miembro

Mgtr. Estrada Diaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.

Agradezco a mis padres porque siempre están ahí incentivándome a seguir estudiando, dándome los ánimos necesarios para continuar luchando hasta lograr mis objetivos y por último y no menos importante a mis docentes por las enseñanzas brindadas, ya que gracias a ellos aprendí mucho, con algunas dudas, pero poco a poco las iba aclarando, sé que su apoyo es de gran utilidad y me está sirviendo mucho para el futuro.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general Determinar si la propuesta de mejora de la atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 14 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 22 preguntas obteniendo los siguientes resultados: El 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene entre 31 y 50 años, el 80% cuentan con educación universitaria, el 70% son dueños, el 100% de las micro y pequeña empresas fueron creadas con el objetivo de generar ganancia, el 80% de los representantes conoce el término atención al cliente, el 60% presenta dificultades para la implementación de la gestión de calidad debido a la poca iniciativa, el 70% utiliza la observación para medir el rendimiento del personal, el 80% considera que con una buena atención se logra fidelización de clientes. La investigación concluye que los representantes de las micro y pequeñas empresas dicen conocer sobre atención al cliente, también tienen dificultades para implementar la gestión de calidad, lo que ocasionaría que los clientes no se sientan satisfechos con la atención brindada, teniendo como resultado pérdida para el negocio.

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

ABSTRACT

Determine if the proposal to improve customer service as a relevant factor of quality management allows optimal operation in micro and small companies in the service sector, veterinary activities of medical care and control of domestic animals, in the district of Nuevo Chimbote. , 2019. The research was of a non-experimental - cross-sectional - descriptive design, for the collection of information a sample population of 14 micro and small companies was used, to whom a structured questionnaire with 22 questions was applied, obtaining the following results: 50% of the representatives of the micro and small companies are between 31 and 50 years old, 80% have a university education, 70% are owners, 100% of the micro and small companies were created with the objective of generating profit, 80% of the representatives know the term customer service, 60% have difficulties in implementing quality management due to the little initiative, 70% use observation to measure the performance of the staff, 80% consider that with good attention customer loyalty is achieved. The investigation concludes that the representatives of micro and small companies say they know about customer service, they also have difficulties in implementing quality management, which would cause customers not to feel satisfied with the care provided, resulting in loss for the customer. deal.

Keywords: Customer service, Quality management, Micro and small business

CONTENIDO

1. Título de la tesis	i
2. Equipo de trabajo	ii
3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	v
6. Contenido.....	vii
7. Índice de tablas y figuras	viii
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura	10
III. Hipótesis.....	35
IV. Metodología	36
4.1 Diseño de la investigación	36
4.2 Población y muestra.....	38
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	40
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
4.5 Plan de análisis.....	44
4.6 Matriz de consistencia	46
4.7 Principios éticos.....	47
V. Resultados.....	48
5.1 Resultados.....	48
5.2 Análisis de los resultados.....	62
VI. Conclusiones	73
Aspectos complementarios	75
Referencia bibliográfica.....	76
Anexo.....	80

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, distrito de Nuevo Chimbote, 2019	48
Tabla 2.. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, distrito de Nuevo Chimbote, 2019	50
Tabla 3. Características en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, distrito de Nuevo Chimbote,2019	51
Tabla 4. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, distrito de Nuevo Chimbote,2019	51
Tabla 5. Propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, distrito de Nuevo Chimbote,2019	52

INDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura.1 Edad de los representantes	95
Figura 2 Genero de los representantes	95
Figura 3 Grado de instrucción de los representantes.....	96
Figura 4 Cargo que desempeña los representantes.....	96
Figura 5 Tiempo que desempeña en el cargo	97
Figura 6 Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	97
Figura 7 Número de trabajadores en las micro y pequeñas empresas.....	98
Figura 8 Vinculo de las personas que trabajan en las micro y pequeñas empresas ...	98
Figura 9 Objetivo de creación de las micro y pequeñas empresas	99
Figura 10 Conoce el termino de gestión de calidad	99
Figura 11 Conoce las técnicas modernas de la Gestión de calidad	100
Figura 12 Dificultades del personal para la implementación de la gestión de calidad	100
Figura 13 Técnicas para medir el rendimiento del personal	101
Figura 14 Rendimiento del negocio con la gestión de calidad.....	101
Figura 15 Gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas	102
Figura 16 Conoce el termino de atención al cliente	102
Figura 17 Aplica la gestión de calidad en el servicio que brindan.....	103
Figura 18 La atención al cliente es fundamental para su establecimiento	103
Figura 19 Herramientas que utiliza para un servicio de calidad	104
Figura 20 Principales factores para la calidad al servicio que brindan	104
Figuras 21 La atención que brindan a los clientes	105
Figura 22 Considera usted que se está dando una mala atención	105

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son pequeños negocios constituidos por una persona natural o jurídica con el objetivo de generar ganancias y como fuentes generadoras de empleo y muestran su potencial dinamismo en la economía de nuestro País, las mismas que pueden desarrollar actividades de producción, extracción, transformación, comercialización de bienes o prestación de servicios. Es necesario identificar los problemas que presentan las micro y pequeñas empresas en la actualidad, siendo la gestión de calidad, ya que muchas empresas desconocen la forma de administración, los procesos administrativos a seguir para que tenga un correcto funcionamiento y lograr los estándares de calidad exigidos; esto se debe a que muchas de ellas han sido creadas por familiares, con la finalidad de generar empleo y poder tener ingresos económicos, pero no tuvieron los conocimientos necesarios para poder manejarlos, lo que podría ocasionar en un futuro la pérdida del negocio, la inversión que se hizo, la pérdida de empleo, hasta podría ocasionar un cierre del negocio. Otro de los inconvenientes que se presenta en la atención al cliente, pudiendo observar cómo es que los trabajadores atienden a los clientes, quienes no quedan satisfechos con la atención recibida y no se logra una fidelización de clientes, tampoco se logra una calidad en relación a la atención al cliente; siendo ellos los que intervienen para el crecimiento y las organizaciones se deben a ellos. Es por ello que se busca buscar una solución para estas micro y pequeñas empresas, utilizando la herramienta de atención al cliente, que permita dar estrategias para la atención, logrando fidelizarlos y satisfacer sus necesidades, ya que cada vez son más exigentes con el producto o servicio que requieren, al ser así se lograría generar más ingresos, más empleo, más prestaciones de servicios y ventas, por la recomendación de los clientes que fueron bien atendidos. De esta manera la herramienta permitiría

mejorar la gestión convirtiéndola en una gestión de calidad. La gestión y atención al cliente son sumamente importantes para las micro y pequeñas empresas, los cuales estamos estudiando en las veterinarias del distrito de Nuevo Chimbote, ya que los problemas se relacionan a la mala atención y a la gestión; por lo que con las dificultades encontradas se hizo una propuesta de mejora con respecto a las variables en estudio, atención al cliente para la mejora de la gestión de calidad. Este estudio consiste que al conocer las características de los representantes de las mype y de la atención al cliente, se lograra una mejora al momento de brindar el servicio y así satisfacer las necesidades de los clientes, para que estos sigan requiriendo de los servicios y comuniquen a nuevos clientes y así ir cumpliendo sus expectativas de una sociedad cada vez más exigente en cuanto a la calidad y el servicio; siendo el cliente el factor primordial para que esta mype logre su crecimiento en el mercado, habiendo hoy en día más competitividad. Las micro y pequeñas empresas son importantes para la sociedad, contribuyen para la generación de empleo, son fuentes de ingreso para muchas familias; pero muchas de ellas presentan una serie de dificultades y esto no solo suele ser nacional, internacional por mencionar:

En Estados Unidos, las pequeñas empresas crean más empleos que las grandes. Esta conclusión empírica puso de manifiesto lo que en realidad ya venía ocurriendo: los micros empresas empezaban a empujar las economías de los principales países del mundo. En las empresas de estados unidos dejaban de lado a la atención al cliente sin embargo eso es lo que más importa en una empresa. Ya que, en algunos casos, se pierde cliente por la falta de amabilidad. (García, 2014)

Los problemas que existen en día en las micro y pequeña empresa en el rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, distrito de Nuevo Chimbote,2019 son: La falta de atención al cliente, la poca amabilidad ya que muchas veces

se busca un buen lugar donde acudir, también observamos la falta de estudios de mercado ya que no analizan el precio, la competencia y los productos que se ofrecen. Y por último y no menos importante tenemos la mala impresión del establecimiento ya que puede estar en malas condiciones, la mala higiene y una atención pésima. En cuanto a la variable la problemática puede ser los cambios que se realicen dentro de la organización sin antes conocer el nivel de desempeño de cada trabajador y hasta dónde puede llegar a rendir por ello utilizamos la técnica administrativa de una buena atención al cliente pasando por entrevistas personales y por cada área que tenga la mype.

En España, los emprendimientos tienen que enfrentarse a retos diversos durante los primeros años, cabe destacar que comprenden el 93.4% del total de organizaciones; los principales problemas que presentan son: encontrar clientes para un negocio que no es reconocido, hacer crecer la lista de correos, lograr un crecimiento entre crecimiento y calidad. Aunque no suelen ser los únicos problemas que presentan las Pymes, pero sí son los más comunes. (Ramírez, 2014)

Los países Latinoamericanos aun no incrementan políticas orientadas al fomento y desarrollo del sector, en nuestro país recién con la nueva ley promulgada en el 2018 se está dando un impulso a la misma. En cambio, los países desarrollados sí lo han hecho y mucho de lo que son ahora ha sido consecuencia de las políticas de apoyo a la creación y gestión de la pequeña empresa. También lo hacen los llamados países emergentes quienes desde hace lustros han tomado a la pequeña empresa como un sector estratégico viable para el desarrollo de dichos países. (Subía, 2013)

Un rasgo que caracteriza a las estructuras empresariales latinoamericanas es el compromiso de un conjunto de mypes, en general de subsistencia, otras operan con bajos niveles de productividad. Y una buena parte de estas mypes se crean con la finalidad de generar empleo ya que es una opción a la falta de inserción laboral, mientras que para otras es la búsqueda y aplicación de una oportunidad de negocios, pero no toman en cuenta la gestión de calidad. (Kantis & Ibarra, 2016)

En Colombia se necesita más empresas con conocimientos para producir, que desarrollen planes, definan indicadores, midan sus procesos a desarrollar, aumenten la calidad tanto en productos y procesos, reduzcan sus costos y optimicen los recursos para tener una oferta más competitiva en el mercado local e internacional y se adapten a la competencia. El 70 % de las Pymes colombianas decaen en los primeros cinco años, dado que los emprendedores que las crean no estudiaron y no tienen los suficientes conocimientos para establecer y mejorar el trabajo de sus empresas. (Villalobos, 2019)

Colombia las empresas proveedoras afectan la productividad y con respecto al sector comercio y servicio su principal problema fue la competencia con otras empresas en grandes superficies con 21% y 30% en el segundo semestre del 2018. Para ello un experto en empresas considera que las pymes pueden resolver este obstáculo personalizando los servicios y productos, añadiendo un valor en la atención al cliente, que diferencie de los demás así, ser más competitivos en el mercado y obtener un mayor crecimiento. (Portafolio, 2019)

En México las Pymes no tienen acceso al crédito bancario y el manejo de cuentas bancarias: Los créditos bancarios tienen altos intereses y los requisitos son muy complejos para

acceder a ellos, es por ello que para las micro y pequeñas empresas es difícil mejorar su calidad y brindar una buena atención. (Dini & Stumpo, 2018)

Las Pymes en el Ecuador se ven obligados a enfrentarse a una dura competencia al mundo de emprendedores en donde deben probar sus capacidades tanto en aceptación por los clientes como en alianzas estratégicas que generen un cambio. Son muchos los factores que no permiten un desempeño normal y eficaz de estas; entre ellas la situación económica del país, la falta de calidad para sus productos o servicios lo que impide su desarrollo y así poder competir con las grandes empresas. (Delgado & Chávez, 2018)

De los factores administrativos que no permiten el crecimiento de las Mypes en el Perú, tienen que ver con la gestión y la atención que brindan. Muchos de los trabajadores o las personas que crean las Mypes, no estudiaron o su grado de instrucción es mínima, y otras de las limitaciones se dan porque no tienen conocimientos en los negocios, lo que no les conlleva a que sus procesos o productos sean de calidad. (Palomino, 2019)

En el Perú los principales factores que limitan el crecimiento de las micro y pequeñas empresas son la informalidad, la demanda es limitada, la calidad de los servicios o productos que se ofrecen, muchas de las mypes no brindan una buena atención a los clientes. La gran mayoría de empresas considera que existe una gran competencia informal para su producto o servicio. Siendo muchos ambulantes que entran al mercado para poder subsistir y tener ingresos para el sustento de su familia. (INEI, 2016)

En cuanto en Nuevo Chimbote la micro y pequeñas empresas del sector servicio presentan problemas, de calidad de los servicios en cuanto a la atención al cliente, ya que muchos de ellos no reciben una buena atención, no les dan un trato amigable un buen recibimiento, no logran fidelizar a sus clientes, lo que perjudica su desarrollo de estas. Siendo los clientes

los principales agentes para que estas puedan desarrollarse, sin ellos correrían el riesgo de no tener ingresos, pérdida de empleos para muchos, es por ello que se busca estrategias para poder fidelizar a los clientes, ya que un cliente satisfecho puede retornar trayendo muchos más clientes y avanzar en su desarrollo, ser más competitiva y ofrecer productos o servicios de calidad. Además de ello presentan dificultades para la implementación de la gestión de calidad debido a la poca iniciativa de los trabajadores, más se centran en medir el personal a través de la observación y puede que estos trabajadores hagan su mayor esfuerzo cuando sean observados, a veces aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan y también consideran que si es que se da una mala atención es debido a una mala organización de los trabajadores, si conocen el término atención al cliente, pero muchas veces no saben cómo aplicarlo les falta conocer más. Conforme a lo expresado anteriormente, el enunciado de la investigación viene a ser el siguiente:

Por lo anteriormente mencionado se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar si la propuesta de mejora de la atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Para alcanzar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades Veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019. Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, distrito de Nuevo Chimbote, 2019. Describir las principales características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades Veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019. Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades Veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019. Elaborar una propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades Veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

La investigación se justifica porque es de suma importancia ya que nos permite adquirir cognición de las Mypes para tener en cuenta los problemas que tiene y así poder brindar la información necesaria sobre los temas de gestión de calidad y atención al cliente para hacer que puedan desarrollar estos temas dentro de la empresa.

La investigación se justifica ya que ayudara a brindar información a los representantes de las micro y pequeñas empresas, del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, distrito de Nuevo Chimbote y a la comunidad científica, conformado por estudiantes y docentes para sus futuras investigaciones.

La investigación realizada fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo de propuesta, para el recojo de información se utilizó una población de 14 micro y pequeñas empresas a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado con 22 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: el 50% de los representantes de las micro y pequeñas empresas tiene entre 31 y 50 años, el 60% son de sexo masculino, el 80% cuentan con educación universitaria, el 70% son dueños, el 50% tiene más de 7 años en el cargo, como también el 40% de las micro y pequeñas empresas tienen más de 7 años en el mercado, el 80% tiene de 1 a 5 trabajadores, el 70% contratan a personas no familiares, el 100% de las micro y pequeñas empresas fueron creadas con el objetivo de generar ganancia, el 70% de los representantes conocen el término gestión de calidad, el 50% conoce la técnica moderna de atención al cliente, el 60% menciona que la dificultad para implementar la gestión de calidad es la poca iniciativa, el 70% mide a su personal mediante la observación, el 90% considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, el 70% indica que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas, el 80% tiene conocimiento sobre atención al cliente, el 70% a veces aplica la gestión de calidad, el 100% considera que la atención al cliente es fundamental para que regrese al establecimiento, el 80% utiliza la comunicación y confianza para un servicio de calidad, el 80% utiliza la atención personalizada, el 80% considera que está brindando una buena atención, el 50% considera si hay una mala atención es por una mala organización de los trabajadores y un 80% manifiesta que brindando una buena atención se logra fidelización de clientes.

La investigación concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas conocen los términos gestión de calidad y atención al cliente, pero tienen dificultades para implementar la gestión de calidad, debido a la poca iniciativa, además

consideran que si se brinda una buena atención se logra la fidelización de clientes, de la misma manera indican que les falta seguir actualizándose en temas de atención al cliente, de esta manera poder cumplir las expectativas de los cliente y por ende el crecimiento del negocio.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Rivera (2019) en su trabajo de *investigación la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Tuvo como objetivo general evaluar la calidad del servicio ofrecido a través del modelo teórico servqual a fin de identificar la satisfacción de los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador. La metodología utilizada en la investigación es de enfoque cuantitativo de investigación, puesto que este enfoque sirve como guía para recolectar y analizar datos, ya que sigue un patrón predecible y estructurado de datos numéricos, o tuvo un alcance descriptivo, ya que el mismo describe, comprende fenómenos, situaciones, contextos, sucesos y procesos del fenómeno a estudiar, ya que se trabaja sobre realidades, Este estudio se ha diseñado de manera que sea una investigación no experimental transversal, ya que se trata de aquella que se ejecuta sin afectar las 58 variables a estudiar, puesto que se concentra en describir y analizar las problemáticas de la investigación. La población objeto de estudio estuvo definida como la totalidad de todos los clientes exportadores de la empresa Greenandes Ecuador que ascienden a unos 180 a la fecha del estudio, para la recolección de datos de la muestra en esta investigación es la encuesta, tomando como modelo el cuestionario SERVQUAL, obteniéndose los siguientes resultados el 47% percibe que Greenandes Ecuador utiliza equipos de tecnología modernos, el 48% percibe que Greenandes Ecuador cuenta con instalaciones físicas cómodas, atractivas y modernas, el 63% de los clientes encuestados percibe que los empleados de Greenandes Ecuador siempre están bien uniformados con una apariencia limpia y agradable, el 60% de los clientes encuestados se

encuentran totalmente de acuerdo con la información que recibe acerca de los materiales asociados de negocios tales como itinerarios, bookings, cotizaciones, un 47% se encuentra bastante de acuerdo el cliente percibe el sincero interés que los empleados muestran para resolver los problemas, un 34% se encuentra en desacuerdo con respecto a la entrega de documentos de exportación a tiempo; un 38% se encuentra bastante de acuerdo con respecto a esta pregunta que Greenandes mantiene informados a los clientes con respecto a la ejecución de los servicios, un 31% manifestó sentirse bastante de acuerdo que los empleados no están demasiado ocupados para responder sus requerimientos, un 34% indico sentirse totalmente de acuerdo con este ítem que los empleados son siempre amables y respetuosos, un 44% indico estar totalmente de acuerdo con respecto a este ítem los empleados le inspiran confianza, un 53% se muestra totalmente de acuerdo con respecto a que, si los empleados le brindan una atención personalizada, un 47% se muestra totalmente de acuerdo con respecto a que, si los empleados atienden sus necesidades específicas, un 48% se muestra totalmente de acuerdo con respecto a que, si los empleados demuestran amabilidad y buen trato. Finalmente concluye que esta investigación tuvo como propósito evaluar la calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador, aplicando el modelo teórico SERVQUAL, cuya herramienta estadística confiable permitió conocer las diferencias que existen entre las percepciones y expectativas de la calidad del servicio de la empresa estudiada y la insatisfacción que la misma representa para los clientes. Además, permitió conocer con exactitud qué es lo que realmente esperan los clientes al momento de contratar los servicios, y que es lo que la empresa está haciendo a fin de mejorar la experiencia de la calidad del servicio.

Cupuerán (2017) en su trabajo de investigación *la gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la Coop. de ahorro y crédito "Bola Amarilla"*. Tuvo como objetivo general gestionar los procesos del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Bola Amarilla", basado en un modelo de gestión de calidad. La metodología utilizada en la investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se pretende conocer y describir los rasgos importantes del objeto de investigación, posee un método de investigación descriptiva ya que consiste en observar, conocer y describir las situaciones y características de un sujeto o área de interés, por lo tanto se desarrolla sobre la realidad, de tipo no experimental, transversal porque permitirá recolectar datos en un solo momento y tiempo único, permitiendo realizar una observación a los elementos estudiados, sin intervenir en su desarrollo normal; con la aplicación de este método se describirá las variables y se analizará su incidencia en el desarrollo de la investigación. Se utilizó 10 empleados utilizando como instrumento el cuestionario y aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 56% conoce de la existencia de normativas, el 67% restante conoce de forma parcial la normativa, el 67% del personal considera que los procesos, son competentes en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia, el 67% considera que si están definidas las responsabilidades por procesos y conoce sus funciones, el 89% del personal consultado no tienen claras estas guías fundamentales conociéndolas parcialmente, el 67% afirma que si conoce del plan de promoción de productos y servicios de la cooperativa, lo que indica que el personal que conoce del portafolio de productos y servicios está en capacidad de atender y asesorar a los clientes de la entidad, el 67% señala que conoce del desarrollo de productos o servicios en el último año, el 89% indica que la perspectiva financiera se cumple parcialmente, el 78% indica que conoce y maneja de forma parcial la reglamentación indicada, por lo que se

ratifica la necesidad de frecuentes socializaciones e inducción al personal sobre la posición organizacional, el 67% indica que las metas y resultados no se cumplieron, por lo que queda claro que no todo el personal conoce sobre el POA, el 78% desconoce que la entidad aplique métodos para medir la eficiencia de su gestión, el 67% opina que son buenos estando en una escala media, el 56% quienes indican que la organización no tiene establecido, implementado, ni mantiene algún otro documento referente a la gestión de la calidad, el 100% del personal encuestado manifiesta que no conoce que se encuentre establecido algún sistema de gestión de calidad o que haya alguna herramienta calidad que utilice la cooperativa, El 100% del personal encuestado prueba que no se tiene procedimientos documentados que definan las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, el 67% indica que el ambiente es bueno, el 89% siendo el grupo mayoritario concuerda en que la entidad casi siempre implementa procesos, para equipar con los recursos al personal para sus labores, el 89% del personal considera que no existen medidores para saber la percepción del cliente y su nivel de satisfacción en cuanto al servicio. Finalmente, la investigación concluye que, de acuerdo al diagnóstico efectuado en la entidad, con relación a la situación actual del área administrativa y al cumplimiento de requisitos de la ISO 9001:2015, se determina que no se encuentra desarrollada la normativa o procesos que agreguen calidad a su gestión. Por lo tanto, al no existir parámetros de un sistema de gestión de calidad, no es posible solventar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente externo. Para la mejora de los procesos administrativos mediante la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 se planteó un manual de gestión de calidad agrupando los parámetros establecidos en dicha norma, la documentación posee directrices sobre los procesos del sistema de gestión de calidad (directivos, operativos, mejoramiento continuo, misional, TICs, talento humano,

financiera, bienes y servicios) propuestos con el fin de asegurar la eficaz operación y control del área administrativa de la cooperativa, a través del desarrollo del modelo basado en los requisitos de la norma mencionada.

Sánchez (2017) en su trabajo de investigación *evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger Diner de Gualan, ZACAPA*. Tuvo como objetivo general: Evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán. La metodología utilizada en la investigación fue de nivel es de tipo descriptivo. Para su ejecución se planteó la metodología de ServQual de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) que responde al objetivo planteado con anterioridad. Se utilizó una muestra de 70 clientes fueron seleccionados al azar, cubriendo una jornada laboral completa, durante una semana, para lograr la mayor representatividad posible. La información se generó con los cuestionarios de expectativas y percepciones, según el modelo ServQual en caracterización de los clientes se incluyeron tres preguntas para conocer información general sobre la clientela del restaurante. El 29% de los clientes dijo visitar el restaurante una vez cada dos semanas; la mayor proporción (42%) de clientes que visitan el restaurante, son procedentes de las aldeas de Gualán; el 42% de los clientes encuestados dijo haberse enterado de Pizza Burger Diner a través de otros medios de comunicación (redes sociales y comunicación de boca a boca). Finalmente se concluye que se evaluó la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán, a través de la valoración de expectativas y percepciones, según el método ServQual para calidad de servicio. Según la evaluación realizada, el Índice de Calidad del Servicio -ICS- en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán es de -0.18, lo que indica que existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Se determinó que la brecha de insatisfacción promedio es de -0.17. En la cual la

dimensión o variable con mayor insatisfacción corresponde a elementos tangibles (0.22), seguida por capacidad de respuesta (-0.21), empatía (-0.16), fiabilidad (-0.14) y confiabilidad (-0.13). Estos valores indican que en ninguna de las cinco variables o dimensiones se superan las expectativas de los clientes. Con base a la evaluación 360° se determinó que los colaboradores comprenden las expectativas de los clientes, debido a que tienen una relación directa y permanente con ellos. Mientras que los directivos no. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), esta discrepancia indica que los directivos al no comprender las expectativas de los clientes, no conocen lo que estos valoran de un servicio y difícilmente podrán impulsar acciones que den satisfacción a sus necesidades y expectativas.

Antecedentes Nacionales

Arévalo (2018) en su trabajo de investigación *gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicios, consultorios veterinarios, distrito de Iquitos, año 2018*. Tuvo como objetivo general: Investigar la práctica de gestión de calidad y planes de atención al cliente, en las Mypes del sector servicios, consultorios veterinarios, distrito de Iquitos, año 2018. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. Mediante un cuestionario estructurado de 19 preguntas y a través de la técnica de encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: Respecto al microempresario: en su mayoría jóvenes de “29 a 39 años” de edad, que representa un 33,3%; la mayoría son del sexo masculino: el 75,0% destaca nivel de instrucción “universitario” 50,0%. Respecto de la empresa: el 50,0% de las Mypes del sector servicios, consultorios veterinarios tienen presencia en el mercado de “4 a 6 años”; el 58,3% tiene entre “5 a 8 colaboradores”; el 66,7% se gerencia según su misión, visión y valores. Un importante hallazgo es que no se hace uso de

herramientas para monitorear el desarrollo empresarial; el 75,0% conoce las tendencias del consumidor a futuro. De atención al cliente: el 58,3% ha invertido en equipamiento para mejorar el servicio que brinda; 58,3% también posee procedimientos para atender las sugerencias y reclamos de los clientes; y cuenta con un servicio de post venta; el 100.0% se preocupa en capacitar al recurso humano para garantizar el servicio. Finalmente, los microempresarios de las Mypes encuestadas indican que las ventajas que reditúa a la empresa el enfoque al cliente se traducen en “rentabilidad”, “posicionamiento” y “nuevos clientes”. La dirección de los consultorios veterinarios tiene dominio del conocimiento de comportamiento del mercado y las necesidades del cliente. Existe un involucramiento de la dirección de las Mypes en las acciones de atención al cliente.

Moreno (2018) en su trabajo de investigación *características de la calidad de los servicios y la atención al cliente en las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018*. Tuvo como objetivo general, determinar las características de la calidad de los servicios y la atención al cliente de las veterinarias de la ciudad de Sullana año 2018. La investigación fue descriptiva – no experimental y de nivel cuantitativa, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 68 clientes, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 27 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: el 60% está totalmente de acuerdo con las instalaciones de la veterinaria y su distribución, el 60% está totalmente de acuerdo en que los equipos son de última generación, el 50% está de acuerdo con que la veterinaria cumple con los servicios contratados, el 60% considera que el servicio es eficiente y cortés, el 90% de los clientes están de acuerdo en que el personal de la veterinaria explica y despeja sus dudas, 70% de los clientes se sienten seguros dentro de las instalaciones de la veterinaria, el 60% de los clientes están totalmente de acuerdo en que se atienden inmediatamente las emergencias

de sus mascotas y el 90% de los clientes está de acuerdo con la terminología utilizada por el médico para explicar el diagnóstico de la mascota. Se concluyó que las veterinarias tienen instalaciones confortables y están distribuidas adecuadamente con la finalidad de dar una atención de calidad. Por otro lado, su mobiliario, equipos e instrumentos son de última generación permitiéndoles brindar un servicio de calidad. Se identificó como características de fiabilidad de la calidad del servicio; que las veterinarias se preocupan por cumplir con todos los servicios contratados, con lo ofertado en la publicidad. Así mismo, que el personal de las veterinarias ha logrado inspirar confianza entre sus clientes, esto debido a que se preocupan por despejar todas las dudas de sus clientes. Se identificó que existe seguridad por parte de los clientes en cuanto a las instalaciones, el conocimiento y preparación del personal de las veterinarias. Este es un factor importante que permite a las veterinarias brindar un servicio de calidad y ello se ve reflejado en la aceptación obtenida por parte de sus clientes.

Astohuaman (2017) en su trabajo de investigación *gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes sector servicios, clínicas, distrito de Callería, año 2017*. Tuvo como objetivo general determinar si las Mypes del sector servicios, clínicas, del distrito de Callería, año 2017, evidencian técnicas de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente. La metodología utilizada en la investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo; fue descriptivo porque sólo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio; correlacional, analiza el comportamiento de dos o más variables. Para nuestra investigación, gestión de calidad y atención al cliente y no experimental porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto. Se utilizó una muestra de 17 clínicas; donde además se aplicó un cuestionario estructurado de 23 preguntas a

través de la técnica de encuesta, obteniéndose como resultados: el 52,94% de los emprendedores esta entre 40 y 49 años; el 82,35% de emprendedores son de sexo masculino; el 64,71% son médicos; el 76,47% están formalizados; el 17, 65% le falta la renovación y/o actualización de permisos de la Dirección Regional de Salud, el 88,24% están constituidas como personas jurídicas, el 41,18% tiene “posicionamiento del mercado, el 58,82% tiene su empresa de 4 a 6 años en el mercado, el 47,06% de 8 a 15 trabajadores; el 76% de las Clínicas registran a sus trabajadores en planilla; el 82,35% sigue un plan de negocios; 88,24% no aplica en cuanto a la misión, visión y valores de su empresa; el 41,18% no evidencia calidad de atención; el 64,71% tiene instalaciones propias; el 52,94% cuenta con instalaciones adecuadas para las atenciones médicas; el 47,06% capacita a su personal; el 76,57% de las clínicas encuestadas existe cultura de buen servicio; el 70,59% su personal acrece aplicando protocolo de servicio; el 52.9% no realiza ningún tipo de discriminación de ningún tipo; el 76,47% no tienen en cuenta la opinión de los clientes; el 35,29% considera que experimenta un enfoque de atención al cliente como resultado se obtiene “nuevos clientes; el 88,24% considera que un buen servicio fideliza al cliente; el 47,06 % de las Mypes, su personal tiene actitud de servicio. En conclusión, la adopción de una gestión para brindar una correcta atención al cliente el tema de atención aún no es aceptada por los directivos de las clínicas, razón por la cual tampoco su personal se ha comprometido con el cliente.

Peña (2017) en su trabajo de investigación *gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicios, centros odontológicos, distrito de Callería, año 2017*. Tuvo como objetivo general determinar si las Mypes del sector servicio, centros odontológicos, del distrito de Callería, año 2017, evidencian una gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente. La metodología utilizada fue de diseño no

experimental descriptivo- correlacional. La investigación es no experimental, porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto. La investigación tendrá carácter descriptivo. Sólo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio. Es cuando se tiene dos o más variables en estudio. Para nuestra investigación gestión de calidad y atención al cliente. La población está constituida por 17 micros y pequeñas empresas dedicadas al sector servicio, centros odontológicos; Aplicando, la muestra se determina en 16 Mypes. En el proceso de investigación, nos facilitaron información 14 propietarios de los centros odontológicos. A quienes se les aplico encuesta y se obtuvo los siguientes resultados: Los emprendedores en su mayoría están en el rango de 40 a 49 años con el 42,9%; el 64,3% son de género Masculino; el 42,9%; el 64,3% si están formalizadas; el 64,3% no aplica indicando que su empresa presenta todos los documentos de formalización; el 71,4% si está constituida como persona jurídica; el 28,6% identifica beneficio Acceso a crédito bancario y Funcionamiento formal; el 50,0% están en el mercado de 4 a 6 años; el 50,0% emplean de 5 a 8 trabajadores; el 64,3% no tienen registrados a sus trabajadores en planilla; el 57,1% está en diseño su plan de negocio; el 78,6% “no definió” la misión, visión y valores de su empresa, el 85,7% presenta instalaciones propia; el 64,3% si cumple con las instalaciones está pensado en el cliente, el 50,0% está por programar las capacitaciones, las Mypes encuestadas en estudio no presentan Call Center 92,9%; el 78,6% no tiene diseñado y no sigue protocolo referente de atención al cliente; el 57,1% no presenta ninguna restricción al atender al cliente; el 92,9% no recoge sugerencias ni reclamos por parte del cliente; el 64,3% si valoran el servicio, pero no genera fidelización, el 57,1% brindar más especialidades. Finalmente, la investigación concluye que las Mypes del sector servicios, centros odontológicos, son emprendimientos dirigidos por profesionales (71.4%) y técnicos dentales

(28,6%). Mayoritariamente están en el rango de edad de 40 a 49 años (42.9%). Sexo masculino (64.3%) y Femenino (35.7%). El nivel de formalización es parcial. Aún 35.7% tiene algún trámite pendiente. Se trata de nuevos emprendimientos. 21.4% son a la espera de resoluciones de la autoridad de Salud. Se encuentran constituidos como persona jurídica (71,4%). Existe informalidad laboral: el 64,3% no han registrado en planilla a sus colaboradores. Como negocios, no han definido y/o exhibido la misión, visión y valores. Son negocios que en su mayoría tiene local propio y están acondicionados para brindar un buen servicio al cliente, tanto en infraestructura como en equipamiento técnico.

Antecedentes Locales

Martínez (2019) en su trabajo de investigación *la gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro comida rápida del distrito de Nuevo Chimbote de la provincia del Santa, año 2017*. Tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro comida rápida del distrito de Nuevo Chimbote de la provincia del santo, año 2017. La metodología utilizada en la investigación fue de diseño no experimental, transversal – descriptivo; fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a la variable de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en estudio solo se describió tal y como se presenta en la realidad sin existir ninguna modificación. Fue transversal porque el estudio de investigación de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro comida rápida en el distrito Nuevo Chimbote de la provincia del santa, se realizó en un determinado tiempo, teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2017. Fue descriptivo

porque solo se describió las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro comida rápida en el distrito Nuevo Chimbote de la provincia del santo, año, 2017. Se utilizó una población muestral de 15 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro, comida rápida en el distrito de Nuevo Chimbote, año 2017, a quienes se les aplico un cuestionario de 23 preguntas que son 5 referidas a las representantes legales de las empresas, 4 referidas a las micro y pequeñas empresas, 6 referidas a la gestión de la calidad de las micro y pequeñas empresas, y 8 referidas a las técnicas administrativas de atención al cliente, aplicando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 60% de los representantes tienen de 18 a 30 años, el 66.60% de los representantes son de género femenino, el 53.40 % de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción superior universitario, el 60% de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas tiene un cargo como administrador, el 73.40% de los representantes indicaron que tienen de 0 a 3 años desempeñando en el cargo de la empresa, el 53.40% de los representantes indicaron que las micro y pequeñas empresas tiene de 0 a 3 años de presencia en el mercado, el 66.63% de los representantes legales indicaron que cuentan con un numero de 1 a 5 colaboradores, el 86.80% de los representantes legales indicaron que las personas que trabaja en sus empresas son personas no familiares, el 93.40% de los representantes indicaron que la existencia de la empresa es para generar ganancia, el 86.80% de los representantes si conocen el termino de gestión de calidad, el 66.80% de los representantes legales indicaron que si utilizan las técnicas modernas de la gestión de calidad en atención al cliente, el 40% de los representantes legales indicaron que las dificultades se encuentran en el aprendizaje lento, el 60% de los representantes legales indicaron que miden el rendimiento del personal con la técnica de la observación, el 100% de los representantes

legales indicaron que la gestión de calidad si contribuye a la empresa, el 100% de los representantes legales indicaron que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa, el 100% de los representantes legales si conocen el termino de atención al cliente, el 93.40% de los representantes aplican gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes, el 100% de los representantes legales cree que la atención al cliente es fundamental para el cliente, el 60% de los representantes legales utilizan la herramienta de retroalimentación para un servicio de calidad en su negocio, el 80% de los representantes legales brinda la calidad en el servicio a la rapidez en la entrega de los productos, el 73.40% de los representantes considera que brindan una buena atención, el 93.40% de los representantes legales considera que están dando un buen servicio al cliente, el 53.4% de los representantes considera que ha logrado tener una fidelización de los clientes hacia su empresa. La investigación concluye que la mayoría de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro comida rápida son gestionada por personas que tienen una edad de 18 a 30 años, son del género femenino, tienen grado de instrucción superior universitario, desempeñan el cargo de administradores y tienen de 0 a 3 años en el cargo. La mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro comida rápida tienen de 0 a 3 años de permanencia en el mercado, tienen de 1 a 5 colaboradores, las personas que trabajan en las empresas son personas no familiares, y tienen como objetivo generar ganancia. La totalidad de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro comida rápida considera que la gestión de calidad ayuda a contribuir el rendimiento del negocio, ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa, conoce el termino de atención al cliente. La mayoría de los representantes creen que es fundamental la atención al cliente y vienen utilizando las técnicas modernas de la gestión de calidad. Sin embargo, tienen dificultades con los trabajadores en

la implementación de la gestión de calidad, y están en constante medición del rendimiento del personal. Los representantes legales están aplicando la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, y vienen utilizando las herramientas de gestión de calidad con factores que ayudan a brindar un servicio de calidad, y consideran que su atención que brinda al cliente es buena y consideran que, si brindan una buena atención al cliente, han logrado resultado de fidelización a sus clientes.

Kano (2019) en su trabajo de investigación *atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hostales del distrito de Nuevo Chimbote, 2019*. Tuvo como objetivo general determinar las características en atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro hostales en el distrito de Nuevo Chimbote, 2019. La metodología de investigación se utilizó un diseño no experimental, transversal y de descriptiva. Fue no experimental debido a que la presente investigación varió el contexto de su realidad y no se manipularon las variables. Fue transversal, porque realizó una sola encuesta, no será modificada y se realizó en un tiempo determinado (2019). Fue descriptiva porque se describieron las variables sin modificarlas en su estado natural. La población está conformada por 40 micro y pequeñas empresas y la muestra se consiguió por medio de un muestreo por conveniencia, donde participaron 20 de las micro y pequeñas empresas servicio. Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario para recolectar información conformado por 22 preguntas; donde se obtuvo los siguientes resultados: el 40% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, el 65% del género de los representantes encuestados es masculino, el 45% de los representantes tienen un grado de instrucción de educación básica, son administradores el 80% de los representantes

encuestados, el 55% de los representantes tiene en cargo de 0 a 3 años, el 45% de las Mypes lleva en el rubro de 7 años a más, el 90% de las empresas cuentan con 1 a 5 colaboradores, el 85% de las personas con las que trabajan son personas ajenas al negocio, el 95% de las empresas tienen como finalidad de creación generar ganancias, el 85% si conoce el término de gestión de calidad, el 100% utiliza la atención al cliente como técnica moderna de gestión, el 100% si cree que la gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas de la empresa, el 95% si utiliza la gestión de calidad para mejorar el servicio, el 100% si cree que la atención al cliente es fundamental para que cliente retorne al establecimiento, el 60% de las herramientas del servicio de calidad es la comunicación, el 75% menciona que el principal factor para un servicio de calidad es la atención personalizada, el 100% de atención que brinda es buena, el 50% indica que los resultados de la atención al cliente son clientes satisfechos, el 100% cree que la atención al cliente es un factor relevante en la gestión de calidad, el 100% indica que la ventaja que se obtiene al brindar una atención adecuada es una buena imagen, el 90% usa reglamento interno en la empresa. Finalmente la investigación concluye que la mayoría (40) de representantes tienen entre 31 a 50 años, el 65% son del género masculino, la mayoría relativa (45%) tienen un grado de instrucción de educación básica, el 80% se desempeña como administrador y tienen en el cargo de 0 a 3 años, la mayoría (45%) de Mypes tienen en el rubro de 7 a más años, el 90% tienen de 1 a 5 trabajadores, la mayoría (85%) de empleados son personas ajenas al negocio y el 95% afirman que el objetivo de su creación es generar ganancia. La mayoría (85%) de los representantes si conocen el término gestión de calidad, la totalidad afirma que la atención al cliente es la técnica moderna de gestión que usan, la totalidad afirma que si se alcanzan los objetivos y metas trazadas gracias a la gestión de calidad, la mayoría (95%) afirma que la gestión de calidad mejora el servicio de la empresa, la totalidad afirma que la atención al

cliente es fundamental para que el cliente retorne a la empresa, la mayoría (60%) afirma que la comunicación es la herramienta de calidad que aplican en el servicio, la mayoría (75%) comenta que la atención personalizada es uno de los principales factores para la calidad del servicio, la totalidad nos dice que la atención que brindan es buena, la mitad (50%) afirma que tener clientes satisfechos son los resultados de su atención al cliente, la totalidad afirma que la atención al cliente es factor relevante en la gestión, la totalidad afirma que la atención es un factor relevante para medir la satisfacción del cliente, la mayoría relativa (40%) de los representantes saben que al aplicar una adecuada gestión en base a la atención al cliente obtendrán muchas ventajas como una buena imagen con respecto a su competencia y la mayoría (90%) utiliza reglamento de la empresa como norma de atención al cliente ha logrado obtener fidelidad de los clientes. La investigación concluye que la mayoría de los representantes son personas adultas con una edad promedio entre 31 a 50 años, del mismo tienen una igualdad de género, tienen grado de instrucción superior no universitaria, son los dueños y llevan en el cargo entre 4 a 6 años. Por otra parte, con respecto al caso Clínica Dental, el representante tiene entre 31 a 50 años, es de género masculino, tiene grado de instrucción superior no universitaria, es el dueño y lleva en el cargo entre 4 a 6 años. La mayoría de las micro y pequeñas empresas llevan en el rubro entre 4 a 6 años, cuentan con 1 a 5 trabajadores, tienen a personas no familiares trabajando para sus empresas y tienen como objetivo generar ganancias. Por otra parte, con respecto al caso Clínica Dental, lleva en el rubro entre 4 a 6 años, cuenta con 1 a 5 trabajadores, tiene a personas no familiares trabajando y tienen como objetivo generar ganancias.

2.2 Bases teóricas

Micro y pequeña empresa

Las micro y pequeñas empresas son pequeños negocios creado por familiares, que puedan estar constituidas por una persona natural o jurídica, con el fin de realizar actividades ya sean de extracción, transformación, producción, comercialización de algunos bienes o servicios. Asimismo, distingue a la microempresa como aquella que no excede de 10 personas y a la pequeña empresa la que tiene de 11 a 40 personas. (Ley 28015, 2003)

Características de las micro y pequeñas empresas

Según la Ley 30056 (2013) las micro, y pequeñas empresas; tienen como máximo 10 trabajadores, pueden dedicarse a producción, transformación, comercialización, etc. Además, deben ubicarse en cualquiera de las siguientes categorías empresariales que son establecidas de acuerdo a sus ventas anuales:

- Microempresa: sus ventas anuales son hasta el monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa: sus ventas anuales vienen a ser superiores a 150 UIT y nosobrepasan las 1700 UIT.
- Mediana empresa: sus ventas anuales vienen a ser superiores a 1700 UIT y no exceden los 2300 UIT.

Micro y pequeñas empresas

El presente estudio ha utilizado un enfoque cualitativo para identificar los factores – administrativos, operativos, estratégicos, externos y personales– que han contribuido o limitado el crecimiento y la consolidación de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú. La investigación fue realizada en Lima Metropolitana, alrededor de 11 casos de estudio de MYPES, a partir de la experiencia de los propios empresarios. El estudio toma como referencia el marco teórico de Ansoff (1965), utilizado y adaptado por Okpara y Wynn (2007). Okpara y Wynn (2007) proponen una clasificación de los tipos de decisiones necesarias para iniciar y mantener un negocio exitoso, y analizan los problemas comunes que enfrentan los empresarios en las pequeñas empresas, clasificándolos en: operativos, estratégicos, administrativos y externos, que involucran el acceso a la tecnología, la baja demanda, la corrupción y la infraestructura. El estudio añade una quinta categoría: los factores personales. Los factores fueron validados y se identificaron otros nuevos en el caso del Perú. (Mesones, 2015)

Características de las micro y pequeñas empresas

Entre las características que demuestran las diferencias de las mypes se dice que: la micro empresa debe de tener de 1 a 10 trabajadores inclusive. Sus ventas anuales deberán tener como máximo 150 unidades impositivas tributarias (UIT). Una pequeña empresa debe de tener de 1 a 100 trabajadores inclusive. Ahora bien, se comprende como empleado aquel donde su prestación es de una naturaleza de ámbito laboral. Muy independiente de las horas de su jornada o del tamaño del contrato; para ello por sobre la determinación de su naturaleza en primacía de la realidad. La Unidades Impositivas tributarias para el año

2019, es de 4200 Nuevos Soles. Algunas de las características más relevantes son mencionadas como: el descanso vacacional, que son 15 días en el año de servicio siendo su jornada máxima 8 horas diarias y 48 horas semanales (Ley 30056, 2013, p.2).

Su descanso físico semanal obligatorio son de 24 horas, Los descansos en feriados son de régimen laboral común. Entre los beneficios de exclusividad pertenecientes a la microempresa es el seguro de salud. Cada trabajador tiene derecho al sistema de salud. (Estado – Empleador), El Sistema de Pensión es opcional a su afiliación del sistema nacional de pensión como también el privado. En el caso de las pequeñas empresas su seguro integral de salud será la aportación del empleador por un 9% del pago al trabajador. Sus gratificaciones legales, serán equivalentes a medio sueldo y su compensación por tiempo de servicio será equivalente a medio sueldo por año. Su participación en utilidades será el pago conforme a ley (Superintendencia nacional de fiscalización Laboral, 2019, p. 3). Objetivos Crecer y sacar los mejores beneficios posibles de productividad es una de las metas más alcanzables para el micro y pequeñas empresas (Avolio,2016)

Atención al Cliente

La atención al cliente consiste en la gestión que realiza cada empleado de la organización, para brindar un asesoramiento y ofrecer soluciones de calidad, lo que va permitir generar satisfacción a los clientes. Es una herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindándoles un asesoramiento para asegurar el uso correcto del producto o servicio que se ofrece. (Arena, 2019)

Características de la atención al cliente

Para toda Micro y Pequeña Empresa es necesario que conozca de las características que puede tener la atención al cliente, de esta manera podrá evaluar si está haciendo bien o

mal al atenderlo y lograr el éxito del negocio. Si se logra satisfacer lo que requieren los clientes, entonces se lograra una lealtad por parte de ellos y así se hará que sigan regresando los clientes. Las características son los siguientes:

Diferenciación, Conocimiento y expectativa de los clientes, Flexibilidad y mejora continua, Orientación al trabajo y al cliente, Plantearse como meta la atención al cliente la fidelización, Canales digitales. (Arena,2019)

Técnicas de atención básica a clientes

Realizar una buena atención al cliente, hará que la compra de un producto o la realización de un servicio sea más agradable y con ello se logre el éxito del negocio, muchas veces los clientes cambiar de proveedor por el trato que recibe. (Díaz,2015)

Tipología de clientes

Un cliente es considerado como aquella persona que recibe un producto o servicio. Siendo la fuente principal de información que permite a la empresa corregir o mejorar el producto o servicio, con la finalidad de satisfacer sus necesidades y expectativas. Todo negocio debe brindar un trato amable y cortés hacia los clientes; ya que ellos son de vital importancia en la organización, sin ellos no tendría razón de ser y siempre están lleno de necesidades que necesitan ser satisfechas.

Según los rasgos de su personalidad encontramos 8 tipos de clientes clasificados como: Cliente desconfiado, Cliente polémico, Cliente sabelotodo, Cliente minucioso, Cliente hablador, Cliente indeciso, Cliente impulsivo, Cliente grosero.

Comunicación verbal y no verbal

La comunicación es importante y primordial que necesita el ser humano, pudiendo ser verbal o no verbal. La verbal sirve del lenguaje hablado y también del escrito y la no verbal cuando se hace uso de gestos, posturas y movimientos. Estos siempre van a ser usados en la atención al cliente ya que se le va a tener que mirar frecuentemente y hacer uso de la sonrisa, siendo de gran importancia para recibir y con la que se da bienvenida y se dice que se le atenderá debidamente. Una buena atención al cliente hará que este quede satisfecho y nuevamente retorne.

Pautas del comportamiento

En la atención al cliente es importante tener en cuenta una línea de actuación para que la comunicación entre ambas partes sea satisfactoria. Para que la atención sea óptima debemos estar con una actitud positiva, una buena autoestima, agregarle una dosis de motivación y alegría y así el trabajo sea satisfactorio y no dejar que los problemas afecten a las relaciones con los clientes.

La atención telefónica

La comunicación telefónica es donde el mensaje se transmite sin que los interlocutores estén presentes en el mismo lugar o tiempo. Dentro de una llamada telefónica debemos ser: respetuosos, concisos, claros, coherentes, y motivadores; de esta manera lograr un clima agradable, amigable, que genere confianza, lograr una concentración, demostrar alegría y generar interés, lograr las expectativas de los clientes a fin de tener resultados favorables dentro del negocio. (Durand, 2016)

La calidad del servicio de atención al cliente

Viene a ser la evaluación que hace el cliente respecto al servicio y depende de este que responda a sus necesidades y expectativas. Siendo así el cliente quedara satisfecho. Se les debe brindar soluciones rápidas y personalizadas, ya que se busca dar al cliente resultados más de lo que espera. Es esencial para las Mypes; ya que viene a ser el resultado de la comparación del rendimiento observado en el producto o servicio con las expectativas que mostraba. (Izquierdo, 2019)

Principios de la atención al cliente

La atención al cliente requiere una cierta disposición por parte del trabajador, de esta manera se le permita desarrollar sus habilidades y de acuerdo a ello desarrollar un buen trabajo; de forma que todo el potencial que posea el trabajador haga referencia a competencias básicas que favorezcan la adquisición de conocimientos y habilidades en la prestación del servicio, debe tenerse en cuenta algunos aspectos al contactarse con un cliente: Respeto y amabilidad, Disposición previa, Implicación en la respuesta, Servicio al cliente, vocabulario adecuado. (Mateos,2019)

Gestión de calidad

La gestión de calidad es una serie de procesos sistemáticos que le permiten a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las distintas actividades que lleva a cabo. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.

- Satisfacer las necesidades de los clientes, lo cual ayuda a infundir confianza en la organización. Esto a su vez conduce a más clientes y ventas.
- Satisfacer las necesidades de la organización, lo que garantiza el cumplimiento de la normativa y el suministro de productos y servicios de la manera más eficiente en función de los costos y los recursos, procurando la expansión, crecimiento y ganancia.

Las conclusiones indican que la gestión de calidad sirve de vehículo para alcanzar ventajas competitivas, eficiencia y productividad a través del ciclo de mejora continua.

(Gonzales, 2019)

Características de la gestión de calidad

Las características comunes de las organizaciones destacadas que distribuyen servicios son: una estrategia bien concebida y aplicada para desarrollar y distribuir coherentemente servicios de calidad. Personal orientado al cliente, interno y externo sistemas favorables al cliente, el sistema de distribución está diseñado para distribuir convenientemente el servicio al cliente, más que para conveniencia de la organización.

Una orientación al cliente externo no se consigue sin un enfoque interno, establecido a cambio de una participación del personal y el compromiso de ofrecer un servicio de calidad.(Varo, 2016)

Sistema de gestión de calidad

Los sistemas de Gestión de la calidad se pueden definir como el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad". Los objetivos básicos de los sistemas de gestión de la calidad son, entre otros: abarcar a todas las actividades que se realizan dentro de la empresa. Es decir, definir

su marco operativo, alcanzar el compromiso de cada de las personas integrantes de la empresa, sea cual sea su puesto de trabajo y actividad, definir cuál es la composición y funciones de sus recursos, considerar que cada persona es proveedor y cliente de otra personas, como eslabón que forma la cadena de la calidad, poner énfasis en la prevención , con el objetivo de hacer las cosas bien a la primera, y en el plazo previsto, de acuerdo con los requisitos del cliente, cada departamento ha de tener sus propios sistemas para controlar su trabajo, y la función calidad se preocupa de la fiabilidad de estos sistemas y de la coordinación entre departamentos. (Gonzales, 2016)

2.3. Marco Conceptual

Mypes: Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Cubas, 2017)

Gestión de calidad: Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Udaondo, 2017)

Atención al cliente: Se designa con el concepto de atención al cliente aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos. En caso que estos necesitan manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitud servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores, los clientes de una empresa deberían comunicarse con este servicio. (Vértice, 2018)

III. HIPÓTESIS

Según Mendoza (2017) expresaron que, en el momento de desarrollar estudios descriptivos, estos no formulan hipótesis, únicamente cuando se predice un valor. Por consiguiente, la presente investigación *Propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019*, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva de propuesta.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo – de propuesta.

Diseño no experimental es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Fundamentalmente se basa en la observación de fenómenos conforme a la realidad, tal y como se dan en su contexto natural para ser analizados con posterioridad. Los sujetos que intervienen en la investigación son observados en su ambiente natural. (Del Castillo & Orozco, 2014)

Fue no experimental, porque no se manipulo deliberadamente a la variable atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos del distrito de Nuevo Chimbote, 2019, solamente se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal, porque el estudio de la investigación propuesta de mejora de la atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos del distrito de Nuevo Chimbote, 2019, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin específicamente el año 2019.

Es necesario elegir el tipo de investigación más adecuado para responder a los objetivos planteados al formular un problema de investigación. Las investigaciones pueden

dividirse en cuatro tipos de estudio: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. En cada tipo son diferentes los objetivos que se proponen, el diseño de la investigación, la muestra de la población, y el análisis que se hace de la información una vez recabada. Si el planteamiento del problema es de contenido descriptivo, el objetivo será describir cuáles son sus componentes, sus principales manifestaciones, sus diferentes aspectos, etc. (Rojas,2010)

Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Fue de propuesta, porque se elaboró una propuesta de mejora utilizando la atención al cliente para solucionar los problemas identificados en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos del distrito de Nuevo Chimbote, 2019

4.2 Población y muestra

Población:

Arias (2016) señala que la población viene a ser un conjunto de casos, que formara el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. Al hablar de población de estudio puede corresponder a animales, muestras biológicas, objetos, familias, organizaciones, etc. es importante especificar la población en estudio, ya que a partir de ello será posible generalizar o extrapolar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población.

La población estuvo constituida de 14 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. La información se obtuvo a través de sondeo y también por la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, haciendo uso del total de Mypes que están registrados en la municipalidad.

Muestra:

Tal como lo señala Pérez (2020) Se aplicó a los 14 representantes de las micro y pequeñas empresas, que viene a ser el 100% de la población; para la variable atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos del distrito de Nuevo Chimbote, 2019. La muestra consiste en seleccionar un subconjunto de unidades de análisis de la población mediante la utilización de algún método, teniendo en cuenta que no todos los métodos de selección tienen las mismas propiedades en cuanto a la información que pueden proporcionar las unidades así obtenidas. Se divide en dos grupos las probabilísticas; en las que es

necesario que la muestra sea representativa, se puede muestrear la población completa y con ello asegurar la representatividad, pero si suele ser costoso para las poblaciones de interés y las no probabilísticas, se elige las unidades de análisis que integran la muestra, si hacer uso de ningún procedimiento estadístico, no pudiéndose sacar conclusiones acerca de toda la población en estudio.

4.3 Definición y operacionalización de la variable e indicadores

Aspecto complementario	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de Medición
Representantes de la Micro pequeña empresa	Desempeña el cargo público o privado. Gestiona, en nombre propio o ajeno, asuntos ante entidades. Las micro y pequeñas empresas es de indiscutible relevancia no solo teniendo en cuenta su contribución a la generación de empleo, sino considerando su participación en desarrollo socioeconómico. (Cabrerainn, 2019).	Características de los representantes de la Micro pequeña empresa	Edad	1. ¿Cuál es su edad?	Nominal
			Genero	2. ¿Cuál es su género?	
			Instrucción	3. ¿Qué grado de instrucción tiene?	
			Cargo	4. ¿Qué cargo desempeña?	
			Tiempo en el cargo	5. ¿Qué tiempo desempeña el cargo?	

Aspecto complementario	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de Medición
Micro y pequeñas empresas	Según la Ley 30056 (2013) las micro y pequeñas empresas se caracterizan por el volumen de ventas. Para ser considerada microempresa sus ventas anuales son hasta el monto máximo de 150 UIT y para ser Pequeña empresa sus ventas anuales vienen a ser superiores a 150 UIT y no sobrepasan las 1700 UIT.	Características de las Micro y pequeñas empresas	Tiempo	6. ¿Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro?	Nominal
			Trabajadores	7. ¿Cuál es el número de trabajadores?	
			Vinculo	8. ¿Los trabajadores de la empresa son familiares?	
			Objetivo	9. ¿Cuál fue el objetivo de creación de la empresa?	

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de Medición
Atención al cliente	<p>Es un conjunto de estructura de una organización donde se desarrolla la gestión de calidad y planifica actividades, implantando la política de la calidad en una empresa obteniendo buenos resultados para garantizar un buen producto de calidad, satisfaciendo las necesidades de los clientes y tomando el control de los procesos y conseguir calidad. Así mismo la atención al cliente es fundamental dar buen trato y tener en cuenta las necesidades de los clientes ya que obteniendo una buena atención ellos regresaran satisfechos (Arena, 2019)</p>	Características de la Atención al cliente	Conocimiento	10. ¿Conoce el termino atención al cliente?	Nominal
			Aplicación	11. ¿Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes?	
			Beneficio	12. ¿ Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento?	
			Herramientas	13. ¿ Herramientas que utiliza para un servicio de calidad?	
			Factores	14. ¿Cuáles son los principales factores para la calidad al servicio que brinda?	
			Otorga	15. La atención que brinda a los clientes es:	
			Considerar	16. ¿Porque considera usted que se está dando una mala atención al cliente?	

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de Medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial que permite, desde una perspectiva integral, observar la organización como un conjunto de procesos interrelacionados cuyo fin último es, entre otros, lograr la satisfacción del cliente. (Hernández, 2018)	Características de la Gestión de calidad	Cognición	17. ¿Conoce el termino gestión de calidad?	Nominal
			Técnicas	18. ¿ Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?	
			Dificultades	19. ¿Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad?	
			Medición	20. ¿ Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	
			Rendimiento	21. ¿ La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	
			Metas	22. ¿La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa?	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La presente investigación fue elaborada que se utilizó para el recojo de información es la encuesta, según Paredes (2018) La encuesta el cual estará dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas las cuales nos proporcionan la información necesaria para el desarrollo de trabajo de investigación.

Instrumento

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario el cual estuvo estructurado con 22 preguntas de las cuales están distribuidas en tres partes: las 5 primeras estuvieron referidas a los datos de las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas, las 6 siguientes se refirió a las características de las micro y pequeñas empresas. Y las 13 últimas preguntas estuvieron referidas a las características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos del distrito de Nuevo Chimbote, 2019

4.5 Plan de Análisis

Después de la aplicación del cuestionario de la técnica de la encuesta se obtuvo la información de los dichos proporcionados de los representantes, luego se utilizó el programa Excel para poder procesar la información recolectada y se presentó en tablas de frecuencia absoluta y relativa, así como también en figuras, se utilizó el programa Word para redactar el proyecto de investigación: propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante en gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas

del rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales
domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Variable	Población y Muestra	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Plan de Análisis
<p>Propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, distrito de Nuevo Chimbote, 2019</p>	<p>¿Cuál es la propuesta de mejora de la atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar si la propuesta de mejora de la atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad permite un óptimo funcionamiento en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades Veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019. - Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, distrito de Nuevo Chimbote, 2019. - Describir las principales características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades Veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019. - Describir las principales características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades Veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019. - Elaborar una propuesta de mejora de atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades Veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019. 	<p>Atención al cliente</p> <p>Gestión de calidad</p>	<p>Población Se utilizó una población de 14 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, distrito de Nuevo Chimbote, 2019</p> <p>Muestra Se utilizó una muestra de 14 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, distrito de Nuevo Chimbote, 2019.</p>	<p>Diseño: No experimental-transversal-descriptivo-de propuesta</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Se utilizará los programas informáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Word - Excel - Pdf - Ppt. - Turnitin - Mendeley

4.7 Principios éticos

En el presente trabajo de investigación, se utilizó los siguientes Principios Éticos:

Protección a las personas: Se protegió no brindado la identidad de los representantes de las Mypes que participaron en la investigación. La información que proporcionaron fue por voluntad propia y solo lo que ellos aceptaron brindad; mediante la recolección de datos en encuestas anónimas. Asimismo, haciendo uso de la confidencialidad es decir la investigación se desarrolló, respetando todos los derechos de autores, haciendo uso de libros virtuales que representan la seguridad de la información elaborada para fines académicos.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Se aplicó este principio, haciendo el uso moderado del papel, mediante la aplicación de encuestas on-line a los representantes, y con la utilización de papel reciclado.

Justicia: Se aplicó este principio respetando los derechos de los representantes, tratándoles con el mismo respeto y consideración a todos de forma equitativa y al final de la investigación, haciéndole llegar los resultados por medio del correo que dejaron al momento de firmar el consentimiento informado.

Beneficencia y no maleficencia: No se ocasiona ningún daño a los representantes, la información brindada se hizo uso solo para fines académicos y al buscarlos se esperó a que estén libres y puedan responder sin interrumpirlos para no perjudicar su negocio, más bien lograr con la investigación mejoras para su negocio.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del Distrito de Nuevo Chimbote, 2019

DATOS GENERALES	N	%
Edad		
18 a 30 años	4	28.00
31 a 50 años	4	29.00
51 a más años	6	43.00
Total	14	100.00
Género		
Masculino	6	43.00
Femenino	8	57.00
Total	14	100.00
Grado de instrucción		
Sin instrucción	4	28.00
Educación básica	4	29.00
Educación no universitaria	4	29.00
Educación universitaria	2	14.00
Total	14	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	6	43.00
Administrador	8	57.00
Total	14	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	6	43.00
4 a 6 años	6	43.00
7 a más años	2	14.00
Total	14	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del Distrito de Nuevo Chimbote, 2019

Tabla 2.

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del Distrito de Nuevo Chimbote, 2019

DATOS GENERALES	N	%
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	10	72.00
4 a 6 años	2	14.00
7 a más años	2	14.00
Total	14	100.00
Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	10	72.00
6 a 10 trabajadores	2	14.00
11 a más trabajadores	2	14.00
Total	14	100.00
Las personas que trabajan		
Familiares	6	43.00
Personas no familiares	8	57.00
Total	14	100.00
Objetivo de creación		
Generar ganancia	12	86.00
Subsistencia	2	14.00
Total	14	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del Distrito de Nuevo Chimbote, 2019

Tabla 3.

Características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del Distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

DATOS GENERALES	N	%
Conocimiento del termino atención al cliente		
Si	10	71.00
No	0	0.00
Tengo cierto conocimiento	4	29.00
Total	14	100.00
Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes		
Si	12	86.00
No	0	0.00
A veces	2	14.00
Total	14	100.00
La atención al cliente es fundamental para que esteregrese al establecimiento		
Si	14	100.00
No	0	0.00
Total	14	100.00
Herramientas que utiliza para un servicio de calidad		
Comunicación	7	50.00
Confianza	3	21.00
Retroalimentación	4	29.00
Total	14	100.00
Principales factores para la calidad al servicio que brinda.		
Atención personalizada	6	43.00
Rapidez en la entrega de los productos	5	36.00
Las instalaciones	3	21.00
Ninguna	0	0.00
Total	14	100.00

Continua...

Tabla 3.

Características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del Distrito de Nuevo Chimbote,2019.

	Concluye...	
DATOS GENERALES	N	%
La atención que brinda a los clientes es:		
Buena	14	100.00
Regular	0	0.00
Malo	0	0.00
Total	14	100.00
Porque considera usted que se está dando una mala atención al cliente		
No tiene suficiente personal	0	0.00
Por una mala organización de los trabajadores	4	29.00
Si brindan una buena atención al cliente	10	71.00
Total	14	100.00

Nota: Cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos del distrito de Nuevo Chimbote,2019

Tabla 4

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del Distrito de Nuevo Chimbote, 2019

DATOS GENERALES	N	%
Conocimiento del termino gestión de calidad		
Si	6	43.00
No	6	43.00
Tiene poco conocimiento	2	14.00
Total	14	100.00
Conoce las técnicas modernas de la gestión de calidad		
Benchmarking	2	15.00
Marketing	2	14.00
Empowerment	2	14.00
Las 5 c	4	29.00
Outsourcing	2	14.00
Otros	2	14.00
Total	14	100.00
Tiene dificultades del personal para la implementación de gestión de calidad		
Poca iniciativa	0	0.00
Aprendizaje lento	2	14.00
No se adapta a los cambios	0	0.00
Desconocimiento del puesto	2	14.00
Otros	10	72.00
Total	14	100.00
Conoce las técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	2	14.00
La evaluación	4	29.00
Escala de puntuaciones	4	29.00
Evaluación 360°	2	14.00
Otros	2	14.00
Total	14	100.00

Continúa ...

Tabla 4

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del Distrito de Nuevo Chimbote, 2019

DATOS GENERALES	N	%
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio		
Si	14	100.00
No	0	0.00
Total	14	100.00
La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas.		
Si	14	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	14	100.00

Nota: Cuestionario dirigido a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos del distrito de Nuevo Chimbote,2019

Tabla 5

Propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del Distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Indicadores	Problemas encontrados resultados	Causas del problema	Acción de mejora	Responsable
Determinar la iniciativa de los trabajadores	Falta de iniciativa en los trabajadores	Falta de motivación a los trabajadores	Se propone brindar iniciativa en los trabajadores motivación a los trabajadores reconocimiento a aquellos trabajadores que implementen estrategias de gestión de calidad y motivarles con incentivos monetarios y no monetarios.	Representante
Aplicación de los métodos de evaluación	No aplican diversos métodos de evaluación	Solo utilizan la observación para evaluar al personal	Además de la observación deben emplear otros métodos para medir al personal, como la evaluación ya sea verbal o escrita, además brindarles capacitaciones y medir su desempeño trimestralmente para saber si el personal tiene la capacidad de poder desempeñarse, potenciar sus puntos débiles.	
Eficiencia organizativa	Mala organización	El personal no está capacitado para organizarse y brindar una buena atención.	Brindar charlas para una mejor organización dentro de la empresa, elaboración de un manual de organización y funciones y hacerles conocer a cada uno.	
Incorporar la gestión de calidad	No aplican correctamente la gestión de calidad	Desconocimiento del proceso administrativo	Capacitar al personal sobre los distintos procesos de gestión de calidad y como deben ser aplicados correctamente en el negocio para así tener un buen resultado en el campo laboral.	

PLAN DE MEJORA

1. Datos Generales

Nombre o razón social: Clínicas Veterinarias

Giro de la empresa: “Clínicas Veterinarias”

Nombre del Representante: Dueños de las empresas de las Clínicas Veterinarias

2. Misión

Proporcionar un ambiente atractivo a nuestros clientes para cumplir con todas sus expectativas y necesidades, a través de la mejora constante del servicio que se presta, con un talento humano comprometido en la buena atención y en la innovación permanente.

3. Visión

Brindar atención de alta calidad para nuestros pacientes y sus familias, mediante diagnósticos y tratamientos avanzados, para la atención médica de sus mascotas, además servir a nuestros clientes de manera profesional, cortés y amable que sientan valorados.

4. Objetivos empresariales

Las Veterinarias en el distrito de Nuevo Chimbote, son pequeñas empresas que se encarga de servir al público destinado a la atención de los animales con el compromiso de satisfacer las necesidades del cliente:

- Fidelizar al cliente

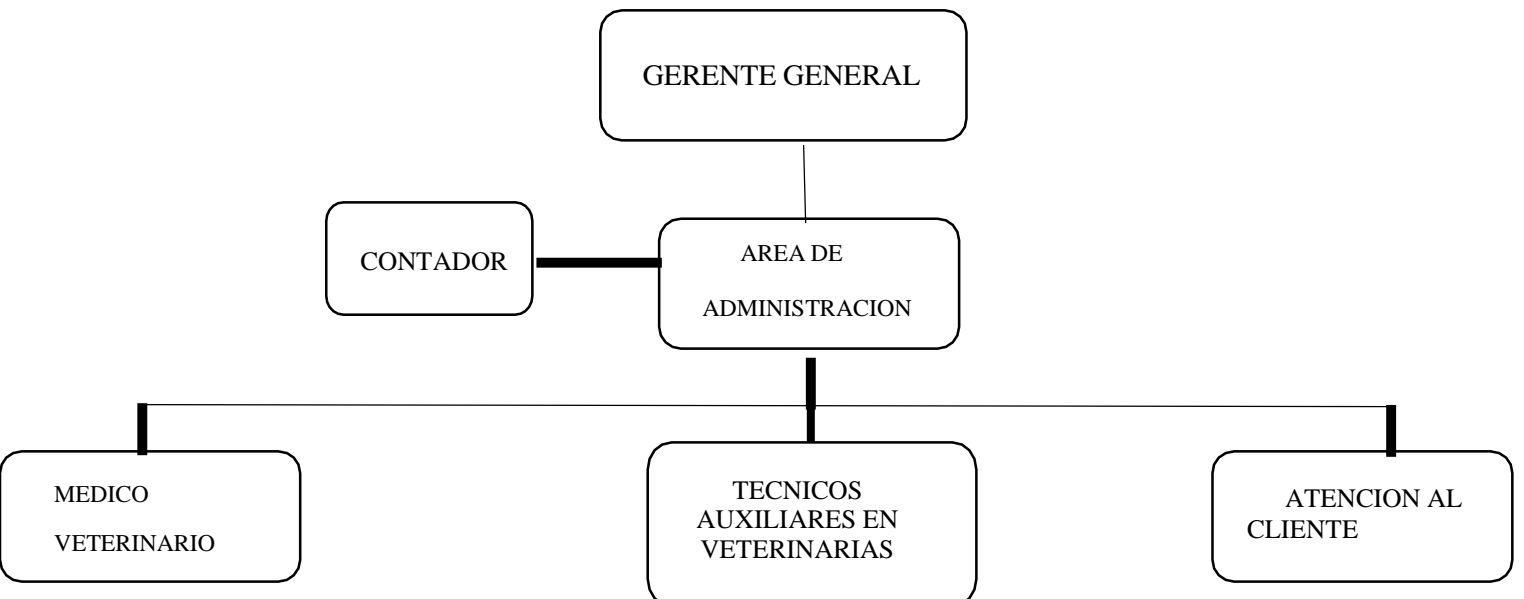
- Lograr la rentabilidad deseada
- Aumentar la demanda
- Tener trabajadores capacitados y/o eficientes
- Innovar en el servicio

5. Servicio

Las Veterinarias del distrito de Nuevo Chimbote, cuenta con diferente personal que está capacitado para atender a los animales y brindarles salud y ofrece:

- Consulta
- Medicina preventiva
- Cirugía y anestesia
- Diagnostico
- Medicina internan
- Reproducción
- Servicio a domicilio

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



6.1 Descripción de funciones

Cargo	Gerente General
Perfil	Persona líder inspirador y sirva de modelo para los trabajadores, mantener buena comunicación, fomentar el trabajo en equipo.
Funciones	Planear las actividades a desarrollar dentro de la empresa, organizar sus recursos, definir a donde se dirige la empresa entre otras tareas y fijar los objetivos que marcaran el rumbo de la organización.

Cargo	Administrador
Perfil	Lic. En Administración
Funciones	Formular objetivos y determina los objetivos para alcanzarlos; diseñar el trabajo, asignar los recursos; dirigir las actividades, motivar al personal; monitorear las actividades.

Cargo	Contador
Perfil	Título profesional de Contador
Funciones	Manejar la gestión financiera de la empresa, mediante los registros contables y cumplir con la información que necesita gerencia para poder tomar decisiones que beneficien a la empresa.

6.2 Diagnóstico Empresarial

<p>MATRIZ</p> <p>ESTRATEGIA</p> <p>FODA</p>	<p>Oportunidades</p> <p>O1 Alta posibilidad de crecimiento del sector</p> <p>O2 Tendencia en el incremento de familias que cuidan su mascota.</p> <p>O3 Rentabilidad del rubro.</p>	<p>Amenazas</p> <p>A1 Bajos precios de la competencia.</p> <p>A2 Poder de negociación de proveedores</p> <p>A3 Alta probabilidad de imitar el modelo de negocio.</p>
<p>Fortalezas</p> <p>F1 Experiencia en el rubro.</p> <p>F2 Empresa familiar.</p> <p>F3 Atención personalizada y especializada.</p>	<p>F-O</p> <p>F1O1 Con la experiencia se puede abrir nuevas sucursales</p> <p>F2O2 Las familias cada vez más cuidan su mascota como un miembro más de familia</p> <p>F3O3 Asignar funciones para una mejor atención personalizada.</p>	<p>F-A</p> <p>F1A1 Buscar promociones, otorgar vales a clientes fieles.</p> <p>F2A2 Trabajar con proveedores que cumplan estándares de calidad</p> <p>F3A3 Buscar nuevos clientes con promociones y una buena atención.</p>
<p>Debilidades</p> <p>D1 Falta de interés por mejorar la atención al cliente</p> <p>D2 Desconocimiento de los nuevos métodos de gestión de calidad</p> <p>D3 Falta de toma de decisiones para implementar un mejor servicio.</p>	<p>D-O</p> <p>D1O1 Capacitar al personal en tema de atención al cliente.</p> <p>D2O2 Brindar capacitación al representante sobre como emplear métodos de gestión de calidad.</p> <p>D3O3 Capacitar a los representantes sobre estrategias para un mejor servicio.</p>	<p>D-A</p> <p>D1A1 Implementar un sistema en el que el cliente califique el nivel de atención.</p> <p>D2A2 Innovar constantemente en métodos de gestión de calidad, enfocándose en los clientes.</p> <p>D3A3 Cubrir las necesidades de los clientes con la atención de médicos especialistas.</p>

7. Indicadores de Gestión

Indicadores	Evaluación de los Indicadores de las Mype
Participación en el mercado	Existen mucha competencia por lo que deberían ofrecer buenos servicios.
Satisfacción del cliente	Es bueno saber cómo es la atención al cliente por lo que se debería implementar un aplicativo en el que el cliente manifieste el grado de satisfacción por la atención recibida.
Evaluación permanente sobre atención al cliente	Definir en qué nivel de evaluación esta la atención al cliente
Implementar gestión de calidad	Implementar la gestión de calidad en el servicio que brindan.

8. Problemas

Indicadores	Problema	Surgimiento del problema
Evaluación constante sobre la gestión de calidad	Tienen un conocimiento erróneo sobre la gestión de calidad	El descuido de los representantes de conocer sobre temas de gestión de calidad.
Evaluación constante sobre implementación de gestión de calidad	Poco conocimiento sobre un factor relevante en gestión de calidad	Dar por seguro a información poco confiable y trabajar de forma empírica.
Evaluación permanente sobre atención al cliente	Poco conocimiento o conocimiento desactualizado en atención al cliente.	No reciben capacitación constante en atención al cliente.
Implementar gestión de calidad	Poco conocimiento de gestión en sus procesos	No realizar métodos que ayuden a una buena gestión de calidad.
Posicionamiento de la empresa frente a la competencia	Los clientes buscan a la empresa por la calidad del servicio recibido	Las mypes no emplean técnicas modernas de atención al cliente y gestión de calidad que las diferencie a las demás.
Índice de fidelización del cliente	Deficiente cantidad de clientes fidelizados	No se sienten satisfechos con la atención recibida o no cumplen con sus expectativas

9. Establecer soluciones

9.1 Establecer acciones

Indicadores	Problema	Acción de mejora
Evaluación constante sobre la atención al cliente	Tienen un conocimiento erróneo de la atención al cliente	Realizar capacitaciones para tener mas conocimiento.
Evaluación constante sobre implementación de gestión de calidad	Poco conocimiento de lo que es un factor relevante en gestión de calidad	Buscar información de fuentes confiables.
Evaluación permanente sobre atención al cliente	Poco conocimiento o conocimiento desactualizado en atención al cliente.	Capacitación en estrategias para una mejor atención al cliente.
Implementar gestión de calidad	Presentan poca iniciativa por implementar la gestión de calidad en el servicio que brindan.	Diseñar e implementar una nueva gestión de calidad que pueda ser aplicada en la empresa.

9.2 Estrategias que se desean implementar

N°	Acción de mejora	Dificultades	Plazo	Impacto	Priorización
1	Ofrecer nuevos servicios que requieran los clientes y se diferencien de las demás.	Falta de compromiso de todos los integrantes de la empresa	7 meses	Excelente servicio de atención al cliente, optimización de los recursos, mediante una adecuada gestión	Programar y realizar reuniones laborales, para dar a conocer sobre las ventajas que se tiene al aplicar una correcta gestión de calidad.
2	Implementar un aplicativo que permita medir el nivel de satisfacción que tiene el cliente	Falta de confianza para designar un personal responsable para la evaluación de los trabajadores.	8 meses	Trabajadores productivos y mejora de la rentabilidad de la empresa.	Mayor confianza entre representantes y colaboradores, mediante reuniones participativas, para seleccionar un responsable para la evaluación
3	Capacitación en estrategias para una mejor atención al cliente.	Escasa supervisión de parte trabajadores	1 año	Trabajadores productivos y conocer el nivel de competitividad de la empresa.	Evaluar constantemente al área de recursos humanos, para tomar decisión de mejora
	Diseñar e implementar una nueva gestión de calidad que pueda ser aplicada en la empresa.	Escasa confianza de parte de los trabajadores hacia el representante	9 meses	Conocer que trabajadores y en qué área tienen dificultades en las tareas asignados.	Elaborar un cronograma de evaluación para todas las áreas que conforman la empresa.

5.2. Análisis de resultados

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Edad: el 50.00% de los representantes tienen de 31 a 50 años (Tabla 1), estos resultados coinciden con los encontrados en la investigación de Sánchez (2018), quien indica que el 62.50% de los representantes tienen entre 31 a 50 años, de la misma manera coincide con los resultados de la tesis de Peña (2017), quien encontró que el 42.90% de los emprendedores están en el rango de 40 a 49 años; asimismo coincide con la investigación de Arévalo (2018), quien manifiesta que el 33,33% de emprendedores se encuentra entre 29 a 39 años, también coincide con el autor Astohuaman (2017), quien señala en su investigación que el 52.94% de los emprendedores están entre 40 y 49 años. Estos resultados indican que las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro veterinarias del distrito de Nuevo Chimbote, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019, vienen siendo administradas por personas mayores entre 31 y 50 años, quienes van adquiriendo experiencia y habilidades en el rubro, cuyo objetivo es lograr el crecimiento de la empresa y ser competitiva en el mercado.

Género: el 60.00% de los representantes son de género masculino (Tabla 1), lo cual coinciden con los resultados encontrados en la investigación de Peña (2017), quien manifiesta que 64.30% son de sexo masculino; de la misma manera coincide con la tesis de Arévalo (2018), quien encontró que el 75.00% son de sexo masculino, también coincide con el autor Astohuaman (2017), quien indica en su investigación que el 82.35%

son de sexo masculino, pero contrasta con la investigación de Sánchez (2018) quien halló que el 50.00% son de género femenino. Los resultados indican que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019, son de género masculino, que tienen vocación de seguir desempeñándose en el rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, y tuvieron la iniciativa de emprender sus negocios para mejorar su calidad de vida, como también obtener ingresos y generar empleo en la población de Nuevo Chimbote.

Grado de instrucción: el 80.00% de los representantes tienen educación superior universitaria como grado de instrucción (Tabla 1), los resultados coinciden con la tesis de Arévalo (2018), quien señala que el 50.00% cuentan con un nivel de instrucción universitario; pero contrasta con el autor Sánchez (2018), quien encontró que el 50.00% tiene grado de instrucción superior no universitaria. Los resultados demuestran que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019, cuentan con un grado de instrucción universitaria, pues consideran además de tener habilidades, destrezas, ideas, manejar estrategias es importante contar con estudios que le identifiquen en el rubro, de tal manera que le permita desarrollar un buen trabajo y gestión en la empresa.

Cargo que desempeña: el 70.00% son dueños (Tabla 1), lo cual coincide con la investigación de Sánchez (2018), quien afirma que el 75.00% de los representantes son los dueños. Los resultados demuestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales

domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, son administradas por sus propios dueños, quienes se iniciaron en este rubro y quieren permanecer en el mercado, asimismo ir mejorando continuamente y cubrir las necesidades de los clientes, cumpliendo sus expectativas.

Tiempo que desempeña en el cargo: el 50.00% de los representantes se desempeña en el cargo de 7 a más años (Tabla 1), estos resultados contrastan con la tesis de Sánchez (2018), el cual indica en su investigación que el 62.50% de los representantes tienen en el cargo entre 4 a 6 años. Los resultados indican que una minoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, se desempeñan en el cargo de 7 a más años, al tener experiencia en el negocio les permite ser eficaces y eficientes al enfrentarse al cliente, lo que les permite seguir frente al negocio y lograr los objetivos que se plantean en la empresa.

Tabla 2. Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Tiempo de permanencia de la empresa: el 40.00% de las mypes tienen una duración en el rubro de 7 a más años (Tabla 2), estos resultados contrastan con la investigación realizada por Peña (2017), quien argumenta que el 50.00% de las empresas tienen en el mercado entre 4 a 6 años, también contrasta con la tesis de Arévalo (2018), el cual describe que el 50.00% tiene presencia en el mercado de 4 a 6 años, del mismo modo contrasta con la investigación hecha por Astohuaman (2017) el cual describe que el 58,82% tiene de 4 a 6 años en el mercado y finalmente contrasta con el autor Sánchez (2018) el cual afirma en su

investigación que el 62.50% tienen en el rubro de 4 a 6 años. Los resultados demuestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen una permanencia en el rubro de 4 a 6 años, por lo que ya se vienen haciendo conocidas y lo que les permite mantenerse en el mercado, con el arduo trabajo que realizan los representantes a fin de satisfacer las necesidades de los clientes y ser competitivas.

Número de trabajadores: el 80.00% indican que tienen de 1 a 5 trabajadores (Tabla 2), estos resultados coinciden con los resultados de la investigación hecho por Sánchez (2018) el cual menciona que el 62.50% de las mypes cuentan con 1 a 5 trabajadores, pero contrasta con el autor Peña (2017) quien afirma en su investigación que el 50.00% emplean de 5 a 8 trabajadores. Asimismo, contrasta con la tesis de Arévalo (2018) quien menciona que el 58.30% cuentan de 5 a 8 colaboradores y finalmente contrasta con la investigación de Astohuaman (2017) quien argumenta que el 47.06% tiene de 8 a 15 trabajadores. Los resultados sostienen que la mayoría de micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote tienen de 1 a 5 trabajadores que laboran en la empresa, ya que consideran que son suficiente personal que pueden distribuirse y elaborar el trabajo dentro de la empresa, además al ser pocos tienen un buen clima laboral y que se encuentren comprometidos con el negocio, así llegara cumplir con los objetivos de la empresa.

Personas que trabajan en la empresa: el 70.00% de representantes indican que las personas que laboran son no familiares (Tabla 2), estos resultados coinciden con la tesis de Sánchez (2018) el cual manifiesta en su investigación que el 87.50% de las micro y pequeñas empresas tienen a personas no familiares laborando. Esto indica que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, contratan a personas

ajenas a sus familias para realizar labores, dado que para ser contratados deben contar con el perfil profesional para el puesto, teniendo en cuenta las capacidades, la experiencia y estén enfocados en el crecimiento de la empresa.

Objetivo de creación: el 100% de los representantes manifiestan que el objetivo es generar ganancia (Tabla 2), estos resultados coinciden con la investigación realizada por Sánchez (2018) el cual expresa que el 62.50% de las micro y pequeñas empresas tienen como objetivo generar ganancias. Los resultados demuestran que la totalidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, fueron creadas con el objetivo de generar ganancias, también como fuentes generadoras de empleo y cada vez quieren seguir mejorando para poder incrementar sus ingresos y seguir posicionadas en el mercado, debido a que se ven enfrentadas en el mercado por la competencia.

Tabla 3. Características de la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Conoce el término atención al cliente: el 80.00% indica que si conocen el término (tabla 3), lo cual coincide con el autor Sánchez (2018) quien describe en su investigación que el 62.50% de los representantes si conocen el término de atención al cliente. Esto indica que las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, manifiestan que si conocen el término, pero esto requiere de constante aprendizaje, y que ellos vienen adquiriendo con cada experiencia que viven al momento de tener relación con los clientes con el paso del tiempo, de tal manera que al negocio llegan diversos tipos de clientes y tienen que ser tratados de diferente manera y puedan mantener una buena comunicación con ellos a fin de

conocer y satisfacer sus necesidades. Para Arenal (2019) la atención al cliente consiste en la gestión que realiza cada empleado de la organización, para brindar un asesoramiento y ofrecer soluciones de calidad, lo que va a permitir generar satisfacción a los clientes. Es un instrumento eficaz para interactuar con los clientes brindándoles una sugerencia para asegurar el uso correcto del producto o servicio que se ofrece.

Aplica la gestión de calidad en el servicio: el 70.00% indican que a veces aplican la gestión de calidad (Tabla 3), de la misma forma coincide con la investigación realizada por Sánchez (2018) quien argumenta que 62.50% de los representantes indican que a veces aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan. Lo cual demuestra que las micro y pequeñas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, consideran que las actividades realizadas por ellos como una gestión de calidad, pero que no siempre resulta como lo planearon.

Es fundamental la atención al cliente: el 100% indica que la atención al cliente si es fundamental para que el cliente regrese (tabla 3), lo cual contrasta con la tesis de Sánchez (2018) quien manifiesta en su investigación que el 50.00% consideran que a veces la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento. Los resultados dan a conocer que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, al quedar satisfechos con la atención tienden a regresar al establecimiento y recomendar a otros. Para ello se les debe brindar soluciones rápidas y personalizadas, buscando dar resultados más de lo que espera el cliente.

Herramientas que utiliza para un servicio de calidad: el 40.00% utiliza la comunicación (tabla 3), lo cual contrasta con los resultados encontrados por el autor Sánchez (2018) quien

sostiene en su investigación que el 50.00% utilizan la confianza como herramienta de servicio al cliente. Esto indica que la minoría de las mypes del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, utilizan la comunicación, considerando que es importante y primordial que necesita el ser humano, y este puede ser verbal o no verbal, de tal manera que la verbal sirve de lenguaje hablado y escrito y el no verbal cuando se hace uso de gestos, posturas y movimientos. Esto siempre serán usados al brindar una atención ya sea con una sonrisa, una mirada, etc, mientras que una mayoría considera que la confianza, al mostrar la personal confianza con los clientes hará que los clientes se sientan como en casa y retornen.

Factores que usa para la calidad al servicio: el 80.00% indica que la atención personalizada es un factor de calidad en el servicio que brindan (tabla 3), por otra parte, coincide con los resultados de la investigación realizada por Sánchez (2018) quien argumenta que el 50.00% consideran como factor importante en el servicio la atención personalizada. Los resultados indican que las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, consideran que los clientes deben ser atendidos de manera personalizada, en la cual el personal que le atiende resuelva todas sus consultas y dudas, que brinde un trato amable y que tome en cuenta sus necesidades gustos y preferencias, de la manera que el cliente nos elija, antes que a la competencia.

La atención que brinda: el 80.00% indican que la atención que brinda es buena (tabla 3), lo cual coincide con el autor Sánchez (2018) el cual encontró en su investigación que el 62.50% consideran que la atención que brindan es buena. Los resultados demuestran que las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y

control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, consideran que siempre se debe brindar una buena atención al cliente, para que le diferencie de la competencia y nuevamente regrese, haciéndoles sentir como en casa cada vez que hable con el personal, y si es que no hubiera un buen trato ya no recomendarían.

Considera que está dando una mala atención: el 50.00% mencionan que si es que se brinda una mala atención, se debe a una mala organización por parte de los trabajadores, esto contrasta con los resultados del autor Sánchez (2018) quien admite en su investigación que el 100.00% de los representantes no considera que esta que se está dando una mala atención, los resultados demuestran que las micro y pequeñas empresas del distrito de Nuevo Chimbote, manifiestan que por una mala organización de los trabajadores, ocurre que se esté dando una mala atención y consideran organizarse mejor y mantener clima entre personal y cliente.

Resultados de una buena atención al cliente: el 80.00% indica que se logra la fidelización de clientes (tabla 3), de igual forma coincide con los resultados de la investigación realizada por Sánchez (2018) quien encontró que el 37.50% ha logrado obtener fidelidad de los clientes. Los resultados demuestran que las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, consideran que en estos tiempos es preferible fidelizar a los clientes, donde la competencia es cada vez más fuerte. Es por ello que se debe lograr la lealtad de los clientes, de tal manera que las otras empresas no puedan posicionarse en la mente de sus clientes. Según Izquierdo (2019) la fidelización consiste en hacer que un cliente se convierta en un cliente fiel a los productos y servicios que ofrece la empresa, es decir se convierta en cliente que compra o requiere servicios frecuentemente y todo esfuerzo de la

empresa debe centrarse en aportar a ese servicio un valor añadido que se diferencie de la competencia, así el cliente regrese.

Tabla 4. Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos del distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Termino gestión de calidad: el 70.00% si conoce el termino (tabla 3), lo cual contrastan con Sánchez (2018) quien admite que el 62.50% de los representantes no conoce el termino gestión de calidad. Los resultados demuestran la mayoría de los representantes de las mypes del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, si conocen el termino gestión de calidad y consideran que es importante para la organización. La gestión de calidad pone en marcha un sistema que respalda a las organizaciones, a definir procesos que proporcionen aceptabilidad por el cliente y mantener estos procesos bajo control, de esta manera proporcionar confianza tanto a la organización, como a sus clientes, dado que las necesidades y expectativas de los clientes siempre cambian, las compañías deberían preocuparse y mejorar continuamente ya sea productos o servicios.

Técnicas modernas de gestión de calidad: el 50.00% indica que conoce la técnica administrativa de atención al cliente (Tabla 3), lo cual coincide con el autor Sánchez (2018) quien afirma en su investigación que el 62.50% utilizan la atención al cliente como herramienta de gestión. Los resultados indican que la mayoría de las mypes del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote,, conoce la técnica de atención al cliente y lo utilizan para que el cliente se sienta satisfecho y con sus necesidades cubiertas, asimismo el

personal debe contar con una actitud positiva, con un gran sentido de responsabilidad y con una formación suficiente para comunicarse con los clientes y hacerles sentir en confianza.

Dificultades para implementación de la gestión de calidad: el 60.00% indican que presentan poca iniciativa (Tabla 3), no obstante, contrastan con la investigación realizada por Sánchez (2018) quien añade que el 75.00% no se adaptan a los cambios. Los resultados demuestran que la mayoría de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, la dificultad que presentan es por la poca iniciativa por parte del personal, ya que no son estimulados para poder mejorar.

Técnicas para medir el rendimiento del personal: el 70.00% manifiestan que conocen la observación (tabla 3), lo cual coincide con los resultados de la tesis de Sánchez (2018) el cual agrega que 87.50% de encuestados aseguran que miden el rendimiento del personal mediante la observación. Los resultados destacan que la mayoría de las mypes del sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, indican que la observación es una técnica para medir el rendimiento del personal, que consiste en observar la conducta del personal, con el fin de obtener determinada información y evaluar su desempeño, de esta manera garantizar el crecimiento de la empresa y fomentar un buen clima laboral.

La gestión de calidad mejora el rendimiento: el 90.00% indica que la gestión de calidad si contribuye a mejorar su negocio (Tabla 3), de la misma manera coincide con el autor Sánchez (2018) quien plantea en su investigación que el 62.50% de los representantes aseguran que la gestión de calidad si mejora el rendimiento de sus negocios. Los resultados dan a conocer que las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro actividades veterinarias de

atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, manifiestan que la gestión de calidad si ayuda a mejorar el rendimiento del negocio, ya que ayudan a sistematizar operaciones y hacen que los procesos sean más eficientes, además pueden generar ahorros, además indican cuando un plan no se está cumpliendo, de esta manera tener una mejora continuay lograr el crecimiento de la empresa.

La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas: el 70.00% indican que la gestión de calidad si les ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa, el 22.22% considera que a veces beneficia a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa (tabla 3). Los resultados indican que la mayoría de representantes de las mypesdel sector servicios, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del distrito de Nuevo Chimbote, manifiestan que para llegar a cumplir con los objetivos y metas trazadas por la empresa, para lo cual se requiere de la participación de todos los componentes de la empresa, de tal manera que los diferentes departamentos siempre busque la satisfacción del cliente; del mismo modoque al establecer la gestión de calidad se logra que los diferentes procesos se realicen coneficiencia y calidad, asimismo las metas se pueden lograr de forma más hábil y acelerar los pasos hasta la cima.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción superior universitaria, se desempeñan como dueños, son de género masculino, a su vez tienen de 31 a 50 años y se desempeñan en el cargo de 7 años a más. Esto indica que los representantes, que vienen dirigiendo las micro y pequeñas empresas del rubro veterinarias, son personas que vienen desempeñándose varios años, y cuentan con experiencia en el rubro, además de ello el estar varios años en el rubro le permite tomar decisiones en los distintos ámbitos de la empresa.

La totalidad de las micro y pequeñas empresas fueron creadas con el objetivo de generar ganancias. La mayoría cuentan con personal de 1 a 5 trabajadores y tienen laborando a personas no familiares. La minoría posee un tiempo de permanencia en el mercado de 7 a más años. Esto nos da a conocer que los emprendedores los crearon para mejorar su economía y como fuentes generadoras de empleo para la población, además para el contrato del personal tienen en cuenta que se cumplan con los requisitos para el puesto y tengan la experiencia necesaria y así poder brindar un buen servicio; asimismo el estar ya posicionadas en el mercado hace que tengan sus clientes, pero aún les falta aspectos por mejorar y diferenciarse de los demás.

La totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas consideran que la atención al cliente si es fundamental para que este regrese al establecimiento. La mayoría considera que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, además manifiestan que la atención que brindan es buena, del mismo modo que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa, por su parte tienen conocimiento sobre atención al cliente, a su vez el factor que usan para la calidad al

servicio que brindan es la atención personalizada, asimismo los resultados que pueden lograr brindando una buena atención al cliente es la fidelización de clientes, de la misma manera consideran que si tienen conocimiento sobre gestión de calidad, además consideran que las dificultades que tienen para la implementación de la gestión de calidad se debe a la poca iniciativa, de igual manera las técnicas para medir el rendimiento del personal es mediante la observación, lo cual a veces aplican la gestión de calidad en el servicio que brindan, por otra parte conocen a la atención al cliente como técnicas modernas de gestión de calidad y manifiestan que si es que se estuviera dando una mala atención al cliente se debe a una mala organización de los trabajadores. La minoría utiliza la comunicación como herramienta para un servicio de calidad. Es importante que las micro y pequeñas empresas brindan una buena atención al cliente, ya que será una ventaja comparativa porque puede hacer la diferencia en cualquier negocio, el servicio será trascendental para crear fidelidad entre la empresa y el cliente, además es primordial tener satisfecho al cliente, siendo ellos los que hacen que el negocio crezca y sea más reconocido.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Motivar al personal que labora, con reconocimiento laboral monetario (incremento salarial, bonos, comisión, tarjetas de regalo), o un reconocimiento laboral no monetario (seguridad laboral, ascensos, certificados de logros, horarios flexibles), de tal manera que se sientan identificados, para lograr una mejor implementación de la gestión de calidad.

Brindar asesoramiento al personal sobre gestión de calidad y atención al cliente, empleando estrategias actuales y ayuden a identificar a los diferentes tipos de clientes (conversador, reservado, tímido, exigente, detallista, impacientes, indecisos, etc) y lograr los objetivos trazados por la empresa.

Implementar nuevas técnicas de atención al cliente tales como la de escucha activa, de empatía, de explicación, para una buena actitud y presencia; de esta manera fidelizar a los clientes y captar nuevos clientes en un mercado cada vez más competitivo.

Fortalecer las habilidades de atención al cliente, ser persuasivo, mostrar empatía, paciencia y constancia, de tal manera que se pueda lidiar con los diferentes clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Althaus, J. (2018). “Identificamos más de S/2 mil millones en gastos no críticos”.
Obtenido de elcomercio.pe
- Bernardo, S. (s.f.). LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA.
revistas investigación.
- Blancas, E. (2011). Municipalización en América Latina: perspectivas de análisis y experiencias. México: books.google.com.pe.
- Blanco, M. (2016). Consumidor, cliente, comprador y usuario. mapa mixto.
<https://es.slideshare.net/mariablanca0407/consumidor-cliente-comprador-y-usuario-mapa-mixto>.
- Casas, A. (2013). Experimentos en ciencias sociales: usos, métodos y aplicaciones: Usos, métodos y aplicaciones. books.google.com.pe.
- Castillo, A. (2015). *Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa. Apuntes iniciales, a propósito de las modificaciones introducidas por la Ley N° 30056 y la aprobación del T.U.O. de la Ley MIPYME mediante Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE.*
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/agustinacastillo/2016/10/09/regimen-laboral-especial-de-la-micro-y-pequena-empresa-apuntes-iniciales-a-proposito-de-las-modificaciones-introducidas-por-la-ley-no-30056-y-la-aprobacion-del-t-u-o-de-la-ley-mipyme-mediante-decre->
- Chavez, L. (2017). Impacto de la formalización de las micro y pequeñas empresas artesanales con fines de exportación en el Perú durante los años 2012 – 2013.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1144>.
- Correa, E. (2009). América Latina y desarrollo económico. Estructura, inserción externa y sociedad. Perú: books.google.com.pe
- Cuatrecasas, L. (2010). Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación. books.google.com.pe.

- Duarte, S. (2015). *El perfil del emprendedor y los estudios relacionados a los*.
<http://scielo.iics.una.py/pdf/riics/v11n2/v11n2a10.pdf>.
- Fernandez, E. (s/f). CONSIDERACIONES SOBRE LAS MYPE (PYME EN ESPAÑA).Obtenido de/www.fogapi.com.pe
- Gonzales, O. (2016) Obtenido de books.google.com.pe
 Hermosilla, M. (2015). Microempresas: ventajas desventajas.<https://www.abc.com.py/edicion-impresas/suplementos/escolar/microempresas-ventajas-y-desventajas-1352109.html>.
- Hernandez, H. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.
https://www.researchgate.net/publication/327197050_Gestion_de_la_calidad_elemento_clave_para_el_desarrollo_de_las_organizaciones.
- Huamán, J. (2010). Las Mypes en el Perú. Perú: www.gestiopolis.com. Iavarone, P. (2012). Obtenido de <http://bdigital.uncu.edu.ar>
- IICA. (2010). Nueva Visión Europea en los Temas Seguridad y Calidad Alimentaria. books.google.com.pe.
- Lopez, S. (2015). *Implantación de un sistema de calidad*. Perú: https://books.google.com.pe/books?id=qdv2lr9yr3wC&dq=Implantaci%C3%B3n+de+un+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+de+Calidad&hl=es&source=gs_navlinks_s.
- Mesones, A. (2015). *Micro y pequeñas empresas en el Perú*. Perú: [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/4126-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15740-1-10-20130120%20(2).pdf).
- Mexicano, A. (2016). *Calidad de servicio y atención al cliente*. Mexico: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>.

- Morales, S. (2015). *Factores del perfil del emprendedor* y. Colombia: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64639792010.pdf>.
- Pantigoso, P. (2015). Las pymes en el Perú: Impulsando el crecimiento económico. <https://perspectivasperu.ey.com/2015/06/17/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/>.
- Rendon, D. (2018). PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CLIENTE: LA RAZÓN FUNDAMENTAL DEL ÉXITO DE LA EMPRESA. <https://blog.comparasoftware.com/principios-del-servicio-al-cliente/>.
- Taylor, H. (2018). Beneficios de proveer un servicio al cliente de buena calidad. <https://www.cuidatudinero.com/13072142/beneficios-de-proveer-un-servicio-al-cliente-de-buena-calidad>.
- Univia, O. e. (2015). Los trabajadores y la atención al cliente. <https://univiaserviciocliente.wordpress.com/2014/08/14/los-trabajadores-y-la-atencion-al-cliente/>.
- Varo, J. (2016). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogLYC&dq=caracteristicas+de+la+gestion+de+calidad&hl=es&source=gbs_navlinks_s.
- Portafolio (2019). Principales factores que aquejan el desempeño de la Pymes en el país. Recuperado de: <https://www.portafolio.co/economia/principales-factores-que-aquejan-el-desempeno-de-las-pymes-en-el-pais-532635>
- Rivera, S. (2019) La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Tesis para Magíster en Administración de Empresas.
- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Sanchez, A. (2017). evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza Burger Diner de Gualan, ZACAPA. Tesis de Licenciatura. Universidad Rafael

Landivar, Zacapa. Obtenido de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf>

Sanchez, J. (2018) Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro clínicas odontológicas, distrito

Nuevo Chimbote, provincia del Santa, año 2017 caso clínica dental. Tesis de licenciatura. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000050592>

Tarodo, C. (2015). Comunicación Empresarial y atención al cliente. Recuperado de:
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/62484>

Torres, D. (2020). 9 problemas que enfrentan las pymes y cómo superarlos. Recuperado de: <https://blog.hubspot.es/sales/principales-problemas-pymes>

Villalobos, C. (2019). La importancia de las PYMES en Colombia. Recuperado de:
<https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-colombia>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES														
N ^o	Actividades	Año 2020						Año 2021						
		Semestre I			Semestre II			Semestre I			Semestre II			
		Mes			Mes			Mes			Mes			
			2		1					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 o Docente Tutor				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 eventos científicos													X
15	Redacción de artículo científico													X

Anexo 2. Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			
(ESTUDIANTE)			
Categoría	Base	% Numero	Total
Libro	100.00	3	300.00
Lapiceros	5.00	2	5.00
Cuaderno	16.50	1	16.50
Impresiones	30.50	61	30.50
Internet	80.00	1	80.00
Luz	60.00	1	60.00
PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE			
(UNIVERSIDAD)			
Categoría			
Servicio			
• 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
• Publicación de en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	250.00
Sub total			250.00
Total de presupuesto no desembolsable			740.00

Anexo 3. Cuadro de Sondeo

N°	Razón Social	Dirección	Nombre del Representante
1	VETERINARIA PRIMOR	URB. PACIFICO MZ. H2 – LT. 15	ACERO FLORES PEDRO LUIS
2	VETERINARIA _ TRATAMIENTO, CIRUGIA Y AFINES DE MASCOTAS.	URB. LOS HEROES MZ. F2 LT. 30	CERNA CHUQUIPOMA JOEL VLADIMIR
3	“DR.PET”	URB. BUENOS AIRES II ETAPA AV. COUNTRY N° 462	PALACIOS DIAZ JUDY CAROLINA
4	VETERINARIA- REINO ANIMAL	URB. SANTA ROSA Mz E' Lt 47	BONILLA QUINCHO VICTORIA
5	“VETERINARIA – “DOGTOR HOUSE“	AA.HH. PRIMERO DE AGOSTO Mz. C Lt. 06	CUEVA FLORENTINO JUAN MANUEL
6	“VETERINARIA HUELLAS”	URB. NICOLAS DE GARATEA Mz C Lt 17	AQUINO BONILLA NOEMI
7	“CLINIVET BUENOS AIRES”	URB. JOS• E CARLOS MARIATEGUI Mz L3 Lt 37	INVERSIONES MICHAER S.A.C
8	“CLINICA VETERINARIA SAN LUIS”	A.H VISTA ALEGRE Mz LL Lt 01	PAULINO PONCE IVAN ANIVAL

9	“VETERINARIA OMAR D’ PATAS”	URB. JOSE CARLOS MARIATEGUI Mz L3 Lt 36	INVERSIONES KELENKE S.A.C
10	“VETERINARIA & ACUARIO BABY DOG”	URB. JOSE CARLOS MARIATEGUI Mz S3 Lt 42	HIPOLITO SEGURA ANTHONY IRVIN
11	“CLINICA VETERINARIA OREJITAS PET”	URB. CACERES ARAMAYO Mz C' Lt 11	CERNA CHUQUIPOMA JOEL VLADIMIR
12	“CLINICA VETERINARIA SAN LUIS”	A.H VILLA MAGISTERIAL Mz A Lt 06	MIREZ SAAVEDRA CHIMER JHOEL
13	CLINICA VETERINARIA MIVET	URB. CACERES ARAMAYO Mz C1 Lt 11	ORBEGOSO HORNA SHANTI DAN
14	CLINICA VETERINARIA & SPA CANINA “OMAR DE PATAS”	URB. EL BOSQUE Mz F Lt 58 A	INVERSIONES KELENKE S.A.C

ANEXO 4. Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**

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 Propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante en gestión de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, del Distrito de Nuevo Chimbote, 2019

Para optar el título profesional en Ciencias Administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

GENERALIDADES

I.GENERALIDADES

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

1. Edad

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

2. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica

- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

5. Tiempo que desempeña en el cargo

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

1.2. Referente a las Características de las micro y pequeñas empresas.

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

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

7. Número de Trabajadores

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

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia

2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) Si
- b) No

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

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

2.2. REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: ATENCIÓN AL CLIENTE

16. ¿Conoce el termino atención al cliente?

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

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

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

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

- a) Si
- b) No

19. Herramientas que utiliza para un servicio de calidad.

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

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

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

21. La atención que brinda a los clientes es:

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

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

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

23. Qué resultados ha logrado brindando una buena atención

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

Validación de cuestionarios.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Estrada Díaz, Elida Adelia

1.2. Grado Académico: Magister en Administración

1.3. Profesión: Licenciada en Administración

1.4. Institución donde labora: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote

1.5. Cargo que desempeña: Docente

1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario de atención al cliente

1.7. Autor del instrumento: Alba Obregón Jhoselyn Milagros


1.8. Carrera: Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1. Edad	X		X		X		
2. Genero	X		X		X		
3. Grado de instrucción	X		X		X		
4. Cargo que desempeña	X		X		X		
5. Tiempo que desempeña en el cargo	X		X		X		
6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	X		X		X		
7. Número de Trabajadores	X		X		X		
8. Las personas que trabajan en su empresa son:	X		X		X		
9. Objetivo de creación	X		X		X		
10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?	X		X		X		
11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?	X		X		X		
12. ¿Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad?	X		X		X		
13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	X		X		X		

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	X		X		X		
15. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa?	X		X		X		
16. ¿Conoce el termino atención al cliente?	X		X		X		
17. ¿Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes?	X		X		X		
18. ¿Cree que la atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento?	X		X		X		
19. Herramientas que utiliza para un servicio de calidad.	X		X		X		
20. Principales factores que para la calidad al servicio que brinda.	X		X		X		
21. La atención que brinda a los clientes es:	X		X		X		
22. ¿Porque considera usted que se está dando una mala atención al cliente?	X		X		X		
23. Qué resultados ha logrado brindando una buena atención al cliente.	X		X		X		


 Estrada Díaz, Elida Adelia
 CLAD: N° 14640

ANEXO 5: Hoja de tabulación

Tabla 1. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18 - 30 años	III	4	28.00
	31 – 50 años	III	4	29.00
	51 a más años	IIII I	6	43.00
	Total	IIII IIII III	14	100.00
Género	Masculino	IIII I	6	43.00
	Femenino	IIII III	8	57.00
	Total	IIII IIII III	14	100.00
Grado de instrucción	Sin instrucción	III	4	28.00
	Educación básica	III	4	29.00
	Superior no universitaria	III	4	29.00
	Superior universitaria	II	2	14.00
	Total	IIII IIII III	14	100.00
Cargo que desempeña	Dueño	IIII I	6	43.00
	Administrador	IIII III	8	57.00
	Total	IIII IIII III	14	100.00
Tiempo que desempeña en el cargo	0 a 3 años	IIII I	6	43.00
	3 a 6 años	IIII I	6	43.00
	7 a más años	II	2	14.00
	Total	IIII IIII III	14	100.00

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	0 a 3 años	IIII IIII	10	72.00
	4 a 6 años	II	2	14.00
	7 a más años	II	2	14.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00
Número de trabajadores	1 a 5 trabajadores	IIII IIII	10	72.00
	6 a 10 trabajadores	II	2	14.00
	11 a más trabajadores	II	2	14.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00
Las personas que trabajan	Familiares	IIII I	6	43.00
	No familiares	IIII III	8	57.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00
Objetivo de la creación	Generar ganancia	IIII IIII II	12	86.00
	Subsistencia	II	2	14.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00

Tabla 3

Características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Pregunta	Respuesta	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Conocimiento sobre atención al cliente	Si	IIII IIII	10	71.00
	No		0	0.00
	Tengo cierto conocimiento	III	4	29.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00
Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes	Si	IIII IIII II	12	86.00
	No		0	0.00
	A veces	II	2	14.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00
Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento	Si	IIII IIII IIII	14	100.00
	No	IIII I	0	0.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00
Herramientas que utiliza para un servicio de calidad	Comunicación	IIII II	7	50.00
	Confianza	III	3	21.00
	Retroalimentación	III	4	29.00
	Ninguno		0	0.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00
Principales factores para la calidad al servicio que brinda	Atención personalizada	IIII I	6	43.00
	Rapidez en la entrega de los productos	IIII	5	36.00
	Las instalaciones	III	3	21.00
	Ninguna		0	0.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00
La atención que brinda a los clientes	Buena	IIII IIII IIII	14	100.00
	Regular		0	0.00
	Mala		0	0.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00

Porque considera usted que se está dando una mala atención	No tiene suficiente personal		0	0.00
	Mala organización	III	4	29.00
	Brindan buena atención	IIII IIII III	10	71.00
	Total	IIII IIII III	14	100.00
Qué resultados ha logrado brindando una buena atención	Fidelización a los clientes	IIII	5	36.00
	Cliente satisfecho	IIII	5	36.00
	Posicionamiento de la empresa	II	2	14.00
	Incremento de ventas	II	2	14.00
	Total	IIII IIII III	14	100.00

Tabla 4

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Conoce el termino gestión de calidad	Si	IIII I	6	43.00
	No	IIII I	6	43.00
	Tengo conocimiento	II	2	14.00
	Total	IIII IIII III	14	100.00
Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce	Benchmarking	II	2	15.00
	Atención al cliente	II	2	14.00
	Empowerment	II	2	14.00
	Las 5 S	III	4	29.00
	Outsourcing	II	2	14.00
	Otros	II	2	14.00
	Ninguno		0	0.00
	Total	IIII IIII III	14	100.00
¿Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación	Poca iniciativa		0	0.00
	Aprendizaje lento	II	2	14.00
	No se adapta a los cambios		0	0.00

de gestión de calidad?	Desconocimiento del puesto	II	2	14.00
	Otros	IIII IIII	10	72.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00
Qué técnica para medir el rendimiento del personal conoce	La observación	II	2	14.00
	La evaluación	IIII	4	29.00
	Escala de puntuaciones	IIII	4	29.00
	Evaluación de 360°	II	2	14.00
	Otros	II	2	14.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00
La gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio	Si	IIII IIII IIII	14	100.00
	No		0	0.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00
La gestión de calidad ayuda alcanzar los objetivos y metas trazadas por la empresa	Si	IIII IIII IIII	14	100.00
	No		0	0.00
	A veces		0	0.00
	Total	IIII IIII IIII	14	100.00

ANEXO 7:

Figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

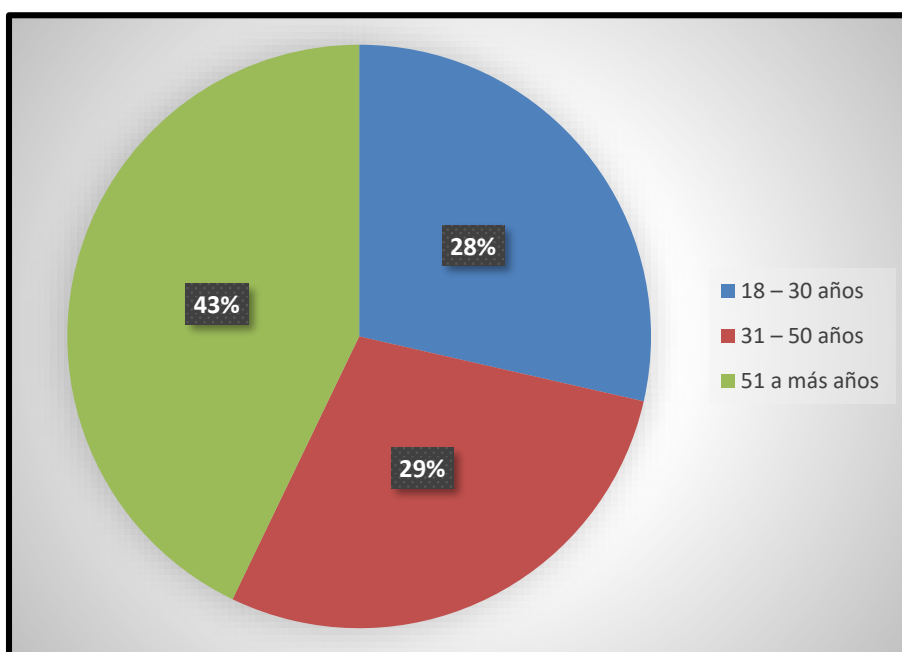


Figura 1: Edad de los representantes

Fuente: Tabla 1

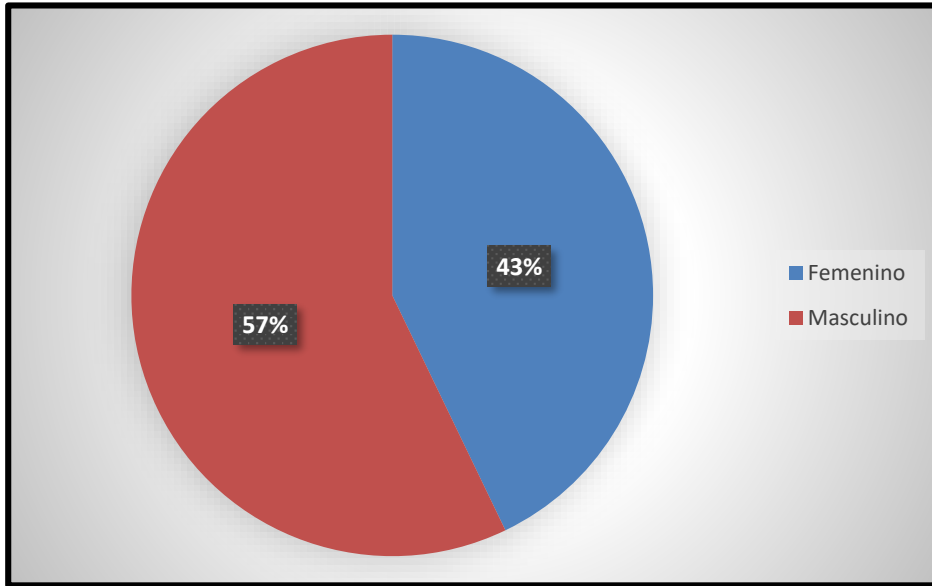


Figura 2. Género de los representantes

Fuente: Tabla 1

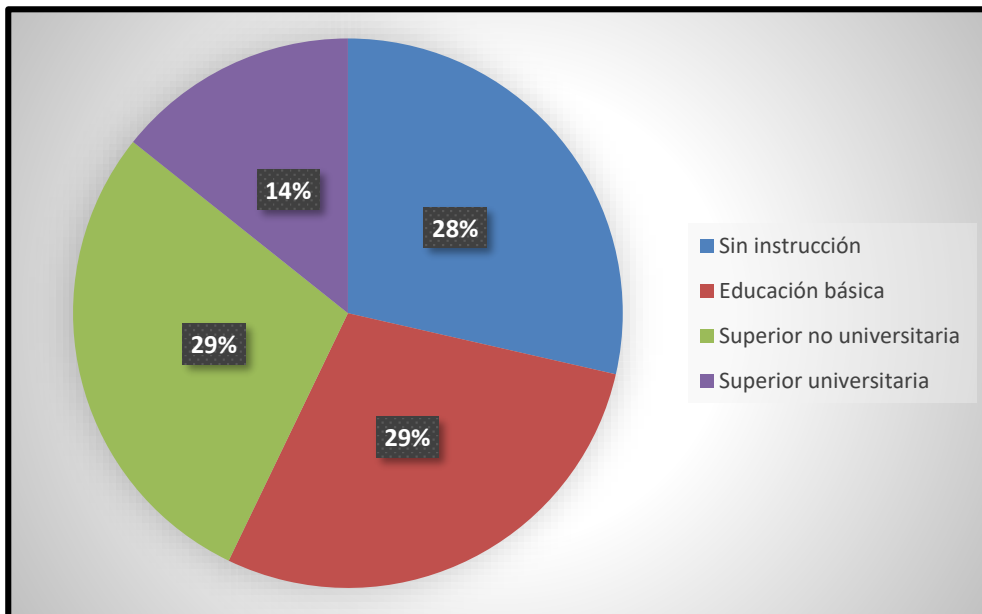


Figura 3. Grado de Instrucción

Fuente: Tabla 1

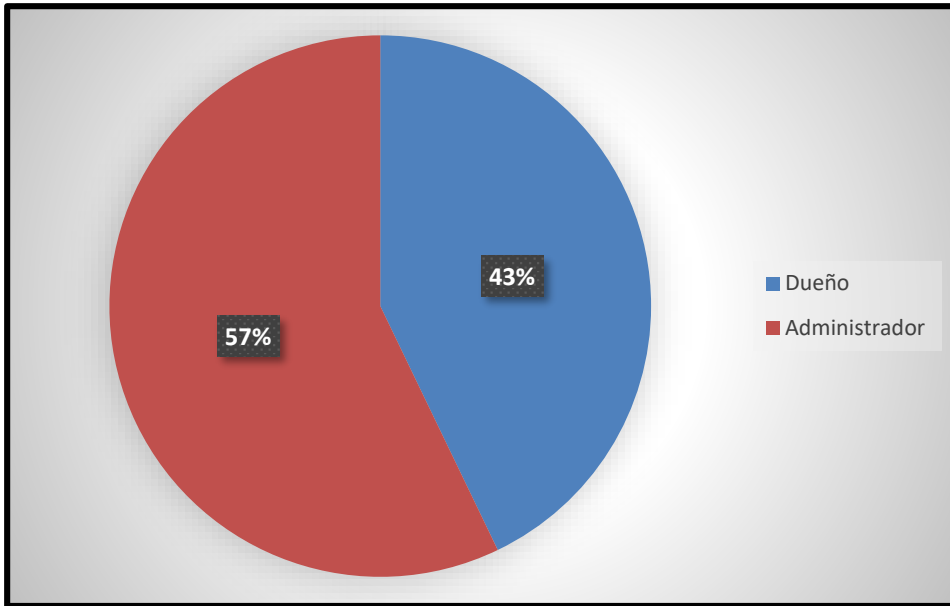


Figura 4. Cargo que desempeña

Fuente: Tabla 1

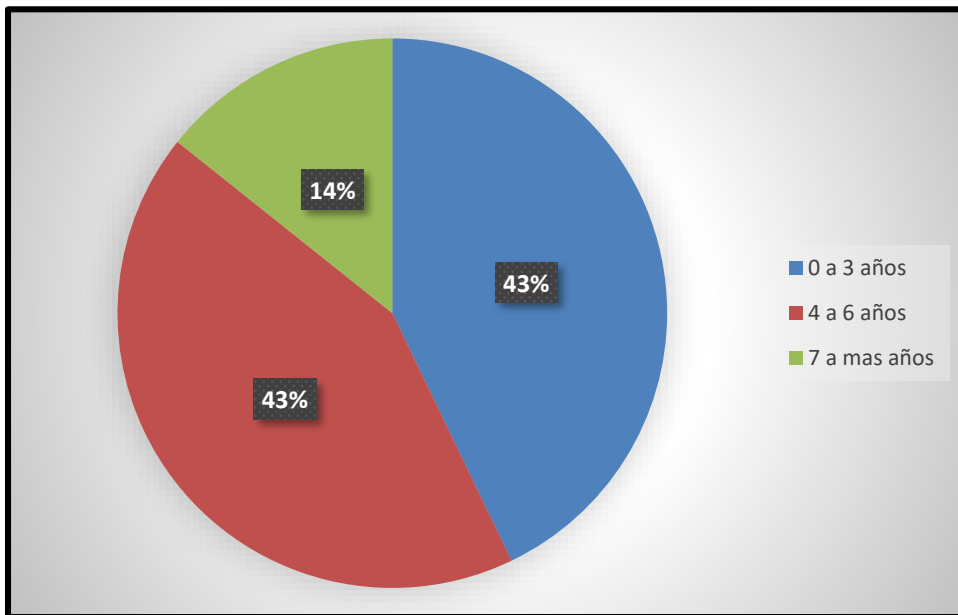


Figura 5. Tiempo que desempeña en el cargo

Fuente: Tabla 1

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote, 2019.

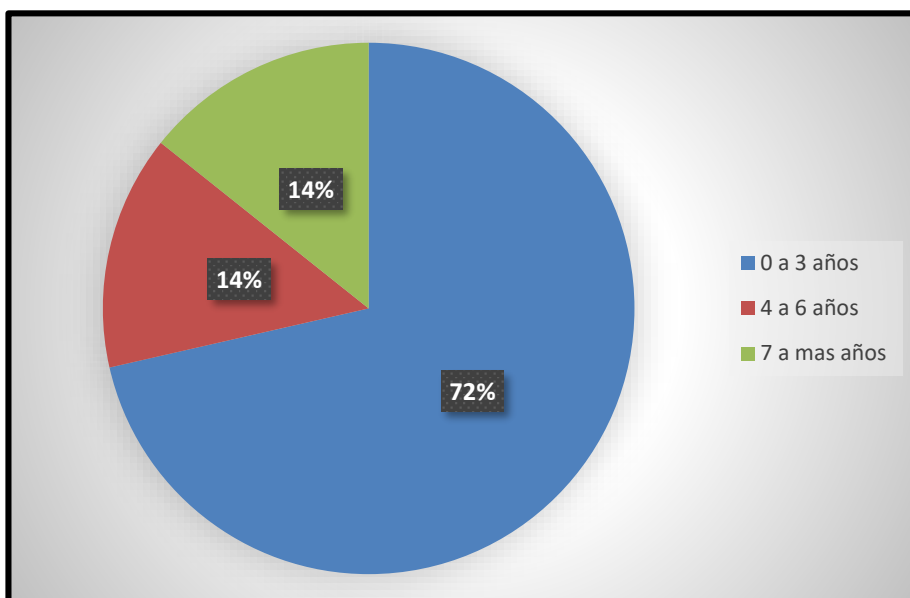


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Fuente: Tabla 2

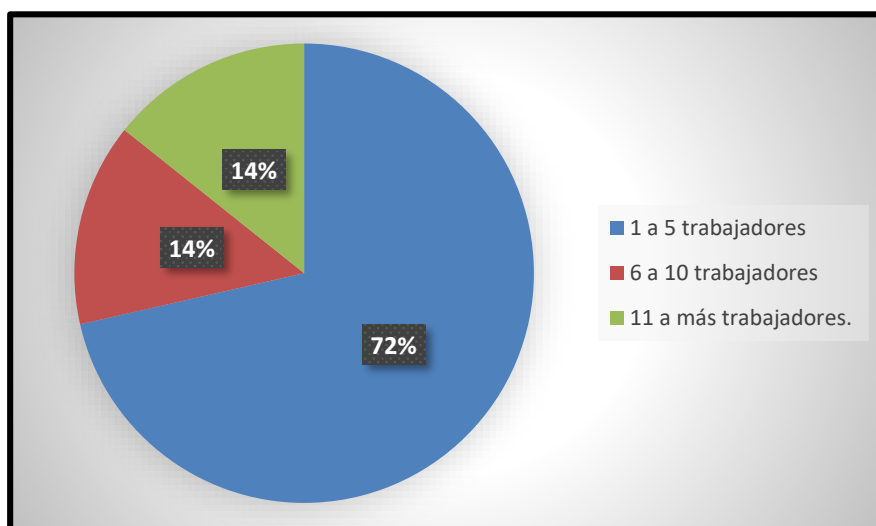


Figura 7. Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

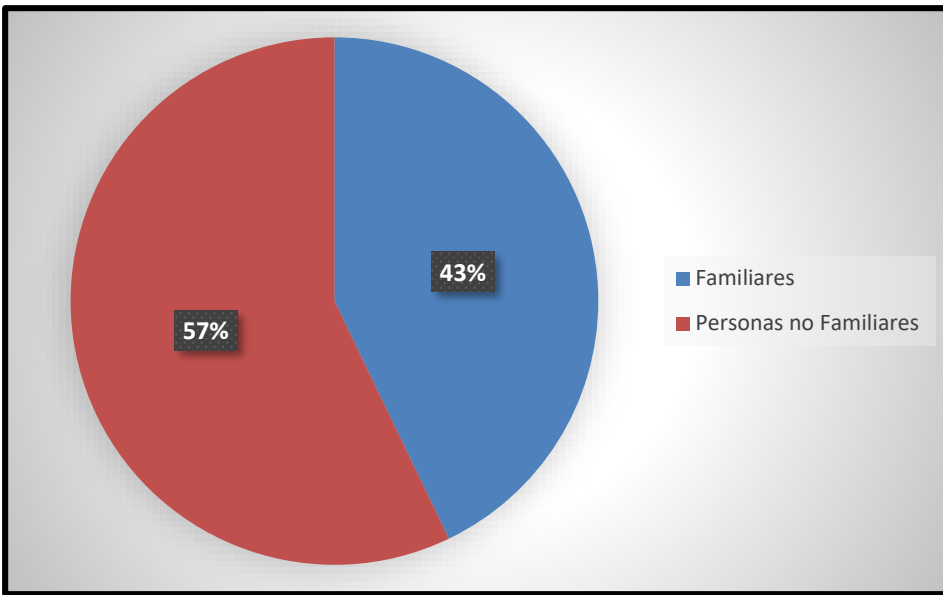


Figura 8. Las personas que trabajan en su empresa

Fuente: Tabla 2

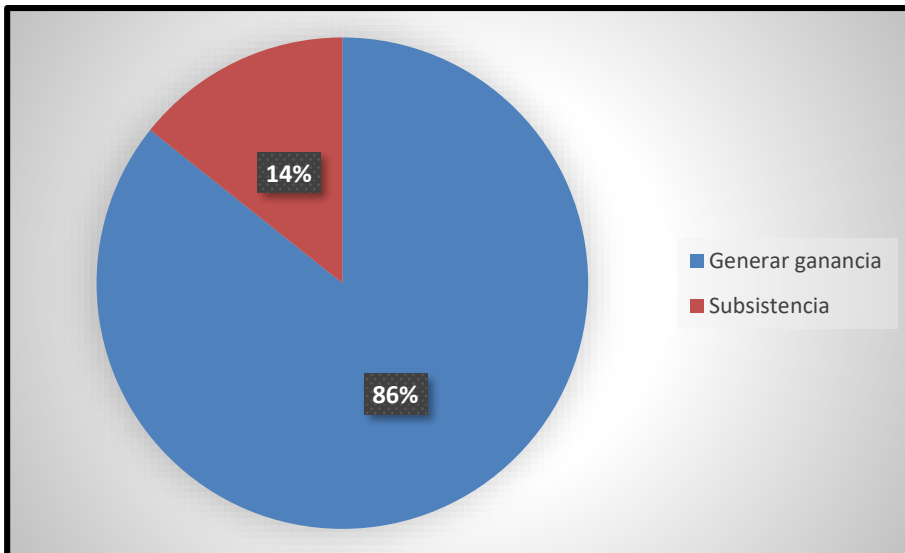


Figura 9. Objetivo de creación

Fuente: Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote,2019

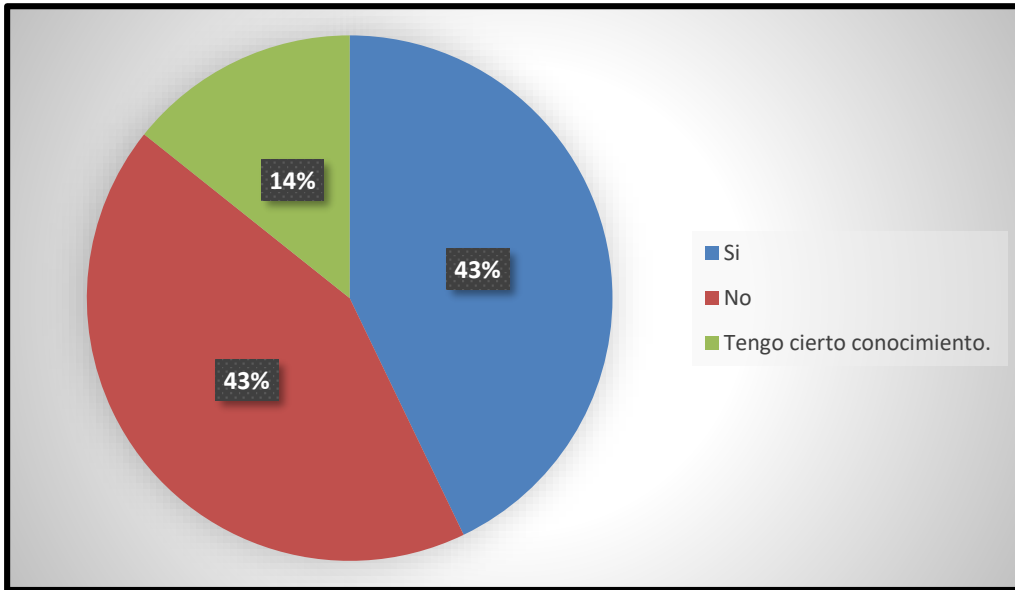


Figura 10. Conoce el termino gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

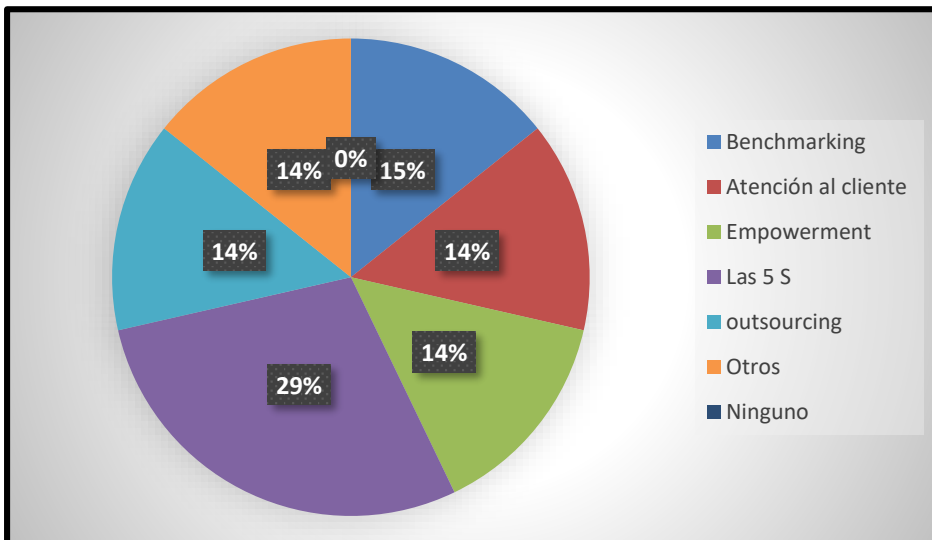


Figura 11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce

Fuente: Tabla 3

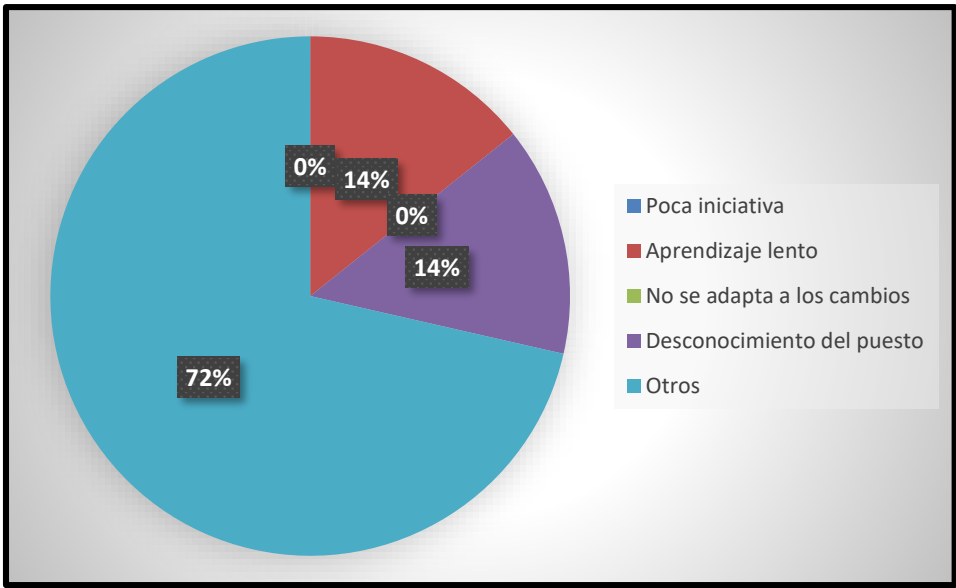


Figura 12. Dificultades que tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

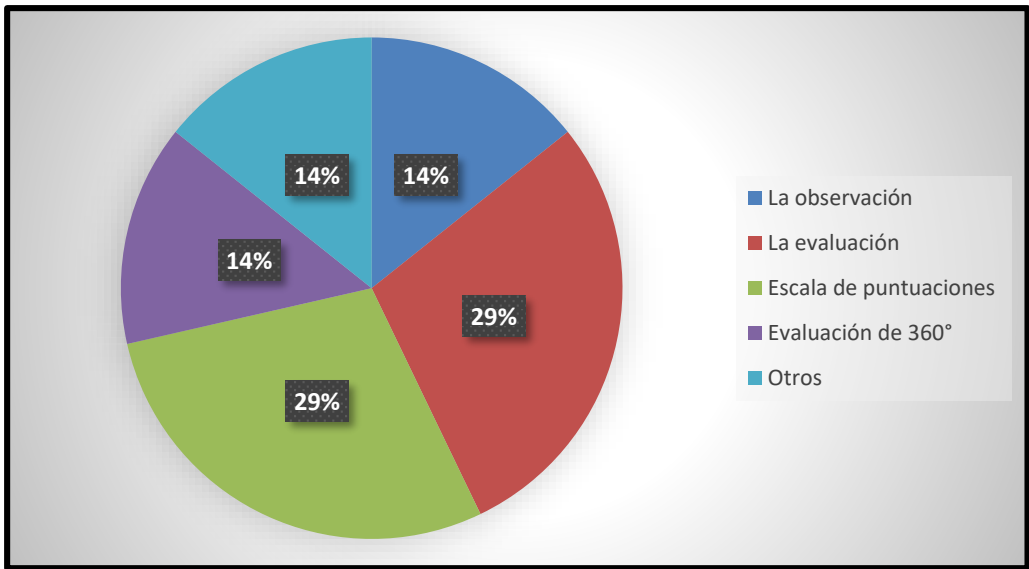


Figura 13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce

Fuente: Tabla 3

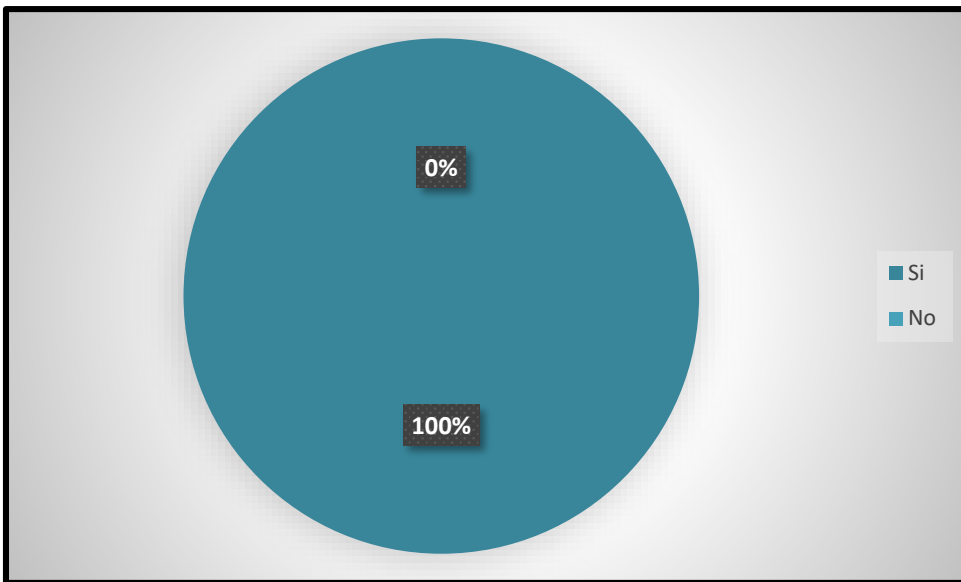


Figura 14. La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio

Fuente: Tabla 3

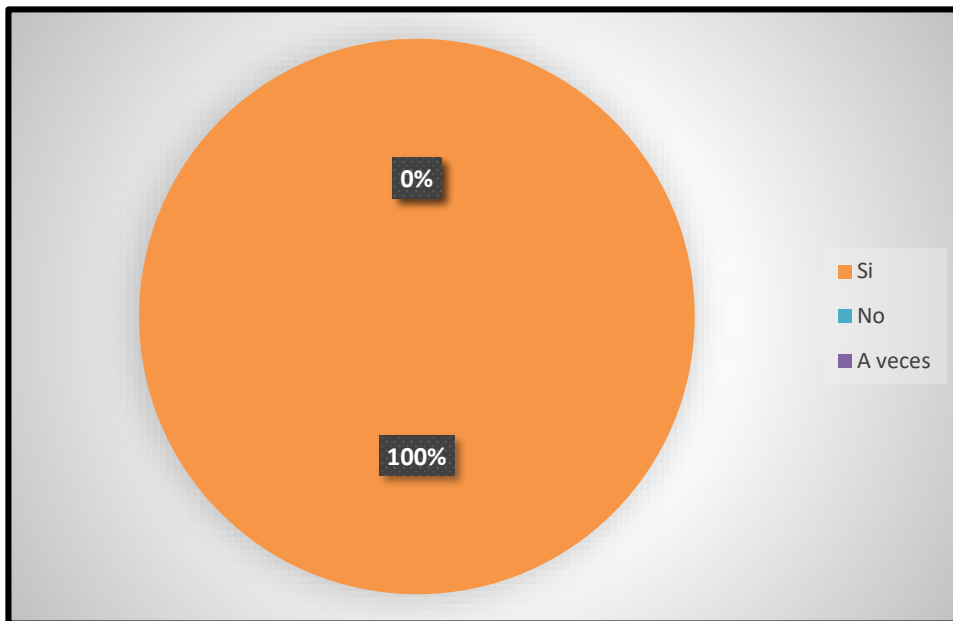


Figura 15. La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa

Fuente: Tabla 3

Características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro actividades veterinarias de atención médica y control de animales domésticos, Distrito de Nuevo Chimbote,2019

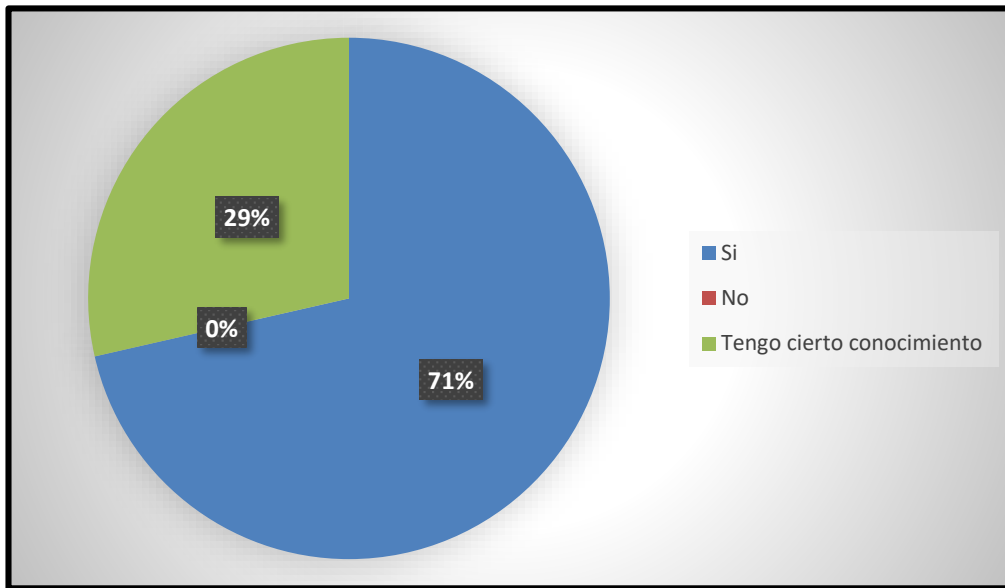


Figura 16. Conoce el termino de atención al cliente

Fuente: Tabla 4

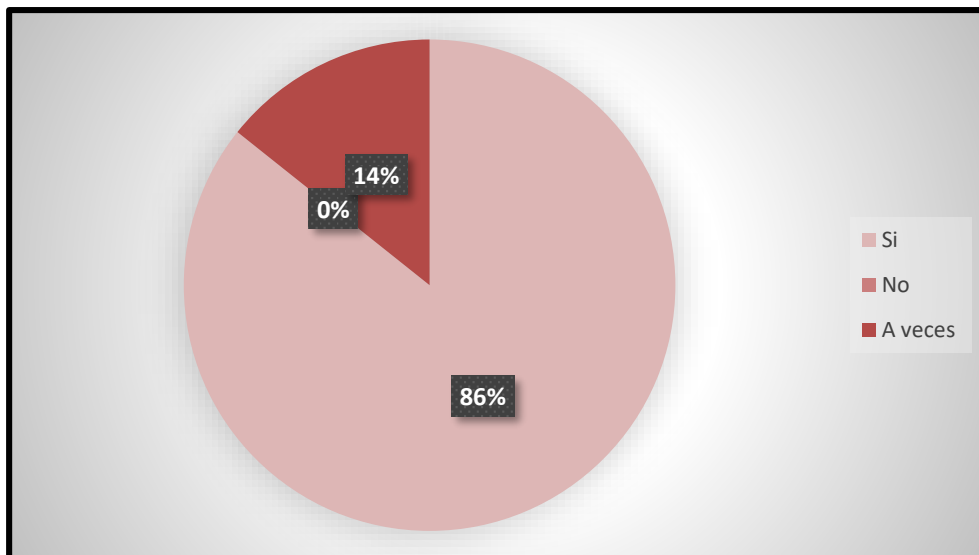


Figura 17. Conoce el termino atención al cliente

Fuente: Tabla 4

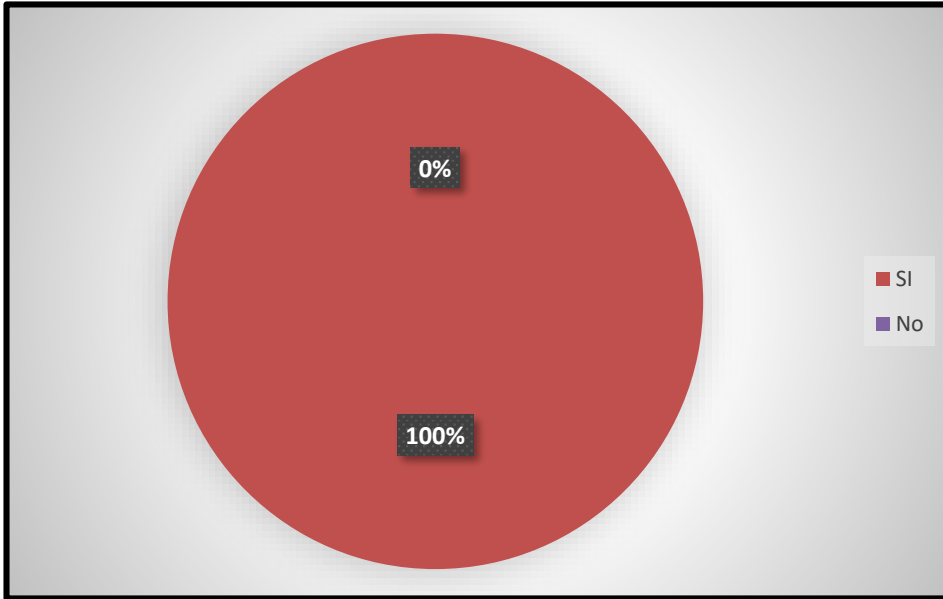


Figura 18. Cree que la atención al cliente es fundamental para que éste regrese al establecimiento

Fuente: Tabla 4

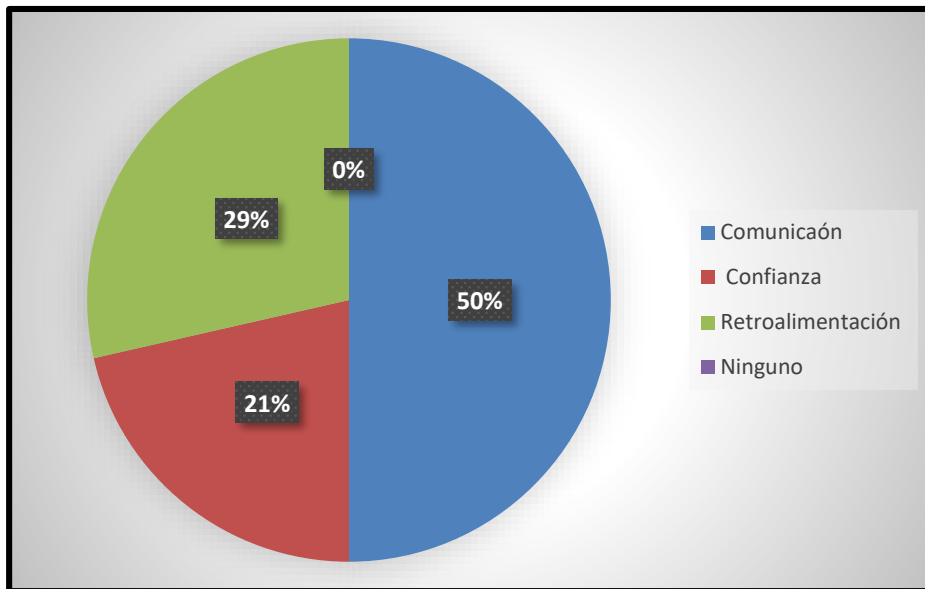


Figura 19. Herramientas que utiliza para un servicio de calidad

Fuente: Tabla 4

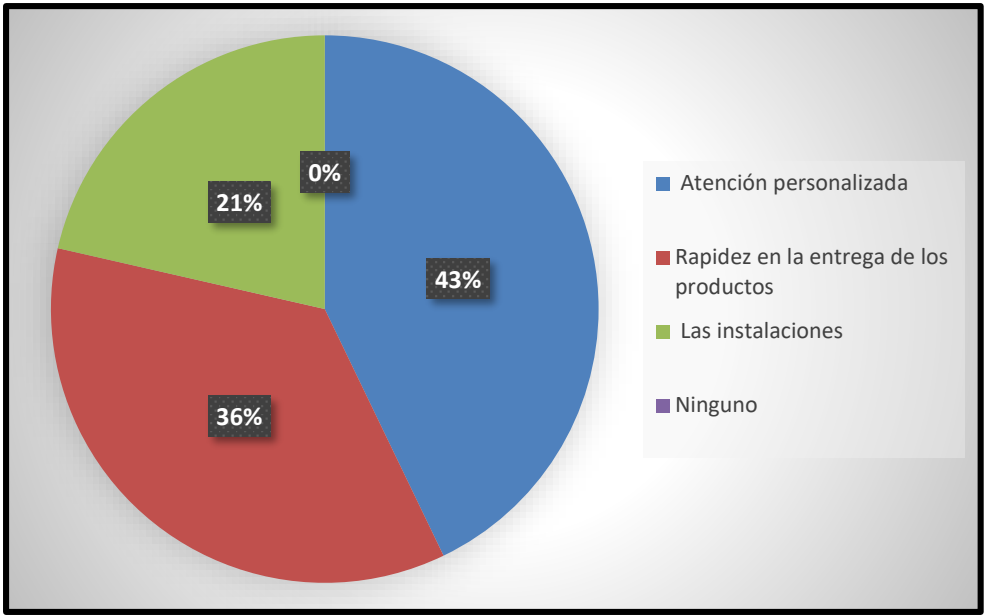


Figura 20. Principales factores que para la calidad al servicio que brinda

Fuente: Tabla 4

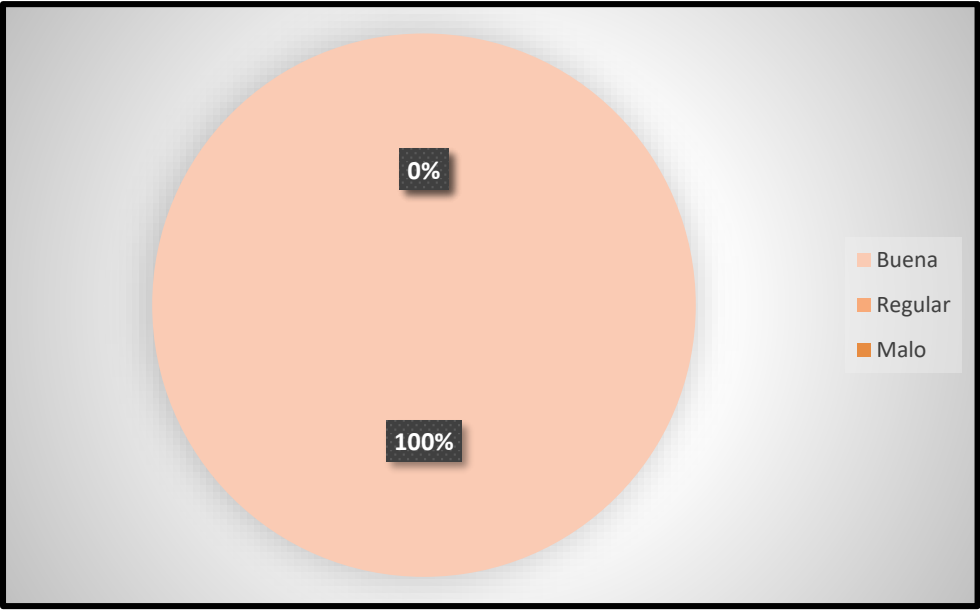


Figura 21. La atención que brinda a los clientes

Fuente: Tabla 4

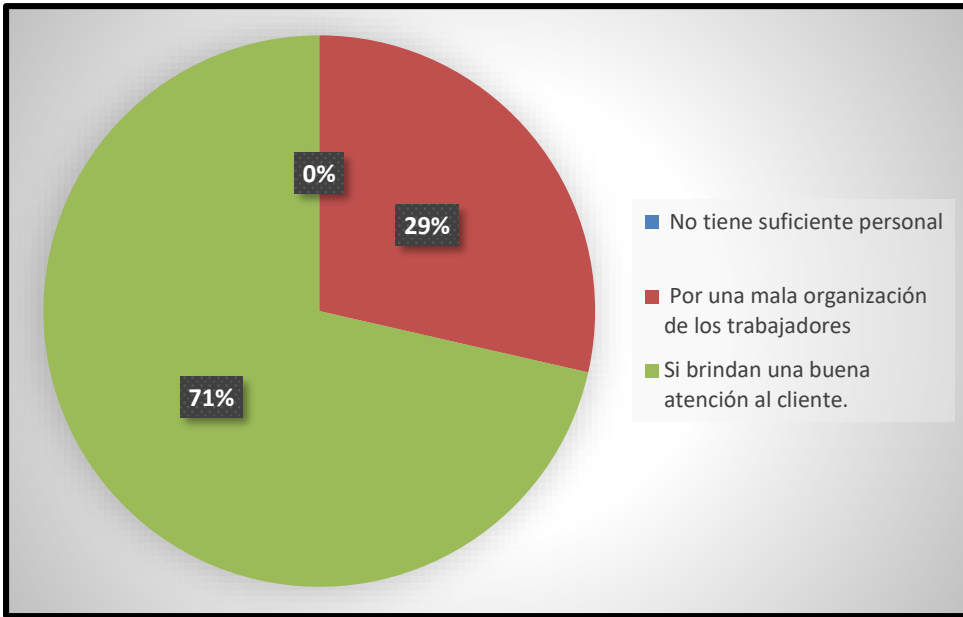


Figura 22. Porque considera usted que se está dando una mala atención al cliente

Fuente: Tabla 4

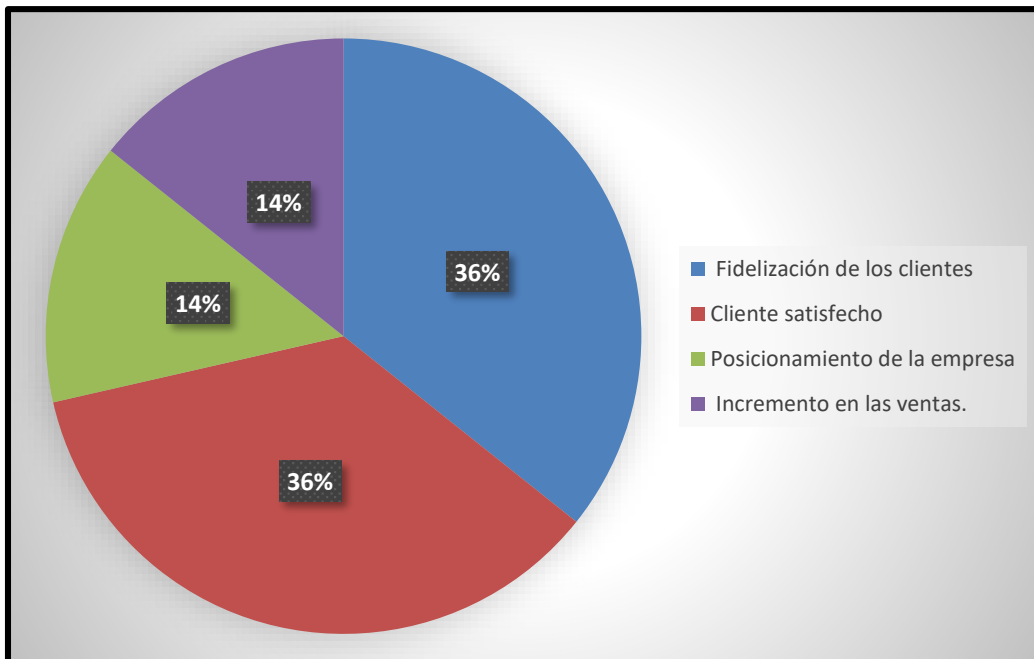


Figura 23. Qué resultados ha logrado brindando una buena atención

Fuente: Tabla 4