



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS  
MYPE, RUBRO LIBRERÍA DEL CENTRO DE PIURA, 2020.**

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

**AUTOR(A)**

**PALACIOS GARCÍA, EMILY KAROLAINE  
ORCID: 0000 - 0002 - 0324 - 9261**

**ASESOR(A)**

**PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ  
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Palacios García, Emily Karolaine

ORCID: 0000 - 0002 - 0324 - 9261

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

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

### **JURADO**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000 0003 2177 5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María

ORCID: 0000-0003-1132-2243

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000- 0003- 2177- 5676

**Presidente**

Dr. José Germán, Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

Dr. María, Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé, Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta aquí. A mi compañero, Percy García por su apoyo incondicional, preocupación y dedicación hacia mi persona en todo este tiempo. Y a mi compañera de estudios, Migceli Alvarado por su ayuda mutua y compañerismo brindado.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Francisco Palacios Zevallos y Aida García Jiménez por su amor y consideración, a mis hermanos queridos Kely, Ericka y Jhordan por su eterna compañía.

## RESUMEN

En la presente investigación se formuló el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la atención al cliente de las Mypes, rubro librería del centro de Piura, 2020?, tuvo como objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente de las Mypes, rubro librería del centro de Piura, 2020. La metodología fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Las unidades económicas en estudio fueron 06 Mype, con una población de 20 trabajadores y 121 clientes, se diseñó un instrumento de recojo de datos (cuestionario) que contiene 27 preguntas cerradas. Para la Gestión de Calidad se obtuvo como resultados: el 80% de encuestados recoge información y datos de la Mype antes de tomar decisiones y el 85% refiere que su empresa si cuenta con un organigrama funcional. Para la variable Atención al cliente, el 65.83% de clientes señala que en las librerías si cuentan con personal capacitado para su atención y el 69.42% de la muestra se sintió a gusto con la atención brindada por el trabajador de la Mype rubro librería. Las principales conclusiones fueron que, en las librerías del centro de Piura se tienen establecidos los procedimientos para diferentes actividades entre las que se encuentran la toma de decisiones y la recepción de pedidos. Así mismo los clientes de las librerías del centro de Piura, después de haber adquirido algún producto, han considerado que si se ha valorado su nivel de satisfacción.

**Palabras clave: Atención, calidad, cliente, gestión, necesidades, principios**

## **ABSTRACT**

In this research, the following statement was formulated: What are the characteristics of the quality management and customer service of the Mypes, bookstore category of the center of Piura, 2020? Its general objective was: To determine the characteristics of the management quality and customer service of the Mypes, bookstore category of the center of Piura, 2020. The methodology was descriptive, quantitative level, non-experimental design and cross-sectional. The economic units under study are 06 Mype bookstores, with a population of 20 workers and 121 clients, an information collection instrument was designed that contains 27 closed questions. For Quality Management, the following results were obtained: 80% of respondents collect information and data from the Mype before making decisions and 85% say that their company does have a functional organization chart. For the variable Customer service, 65.83% of customers indicate that in the bookstores they do have trained personnel for their attention and 69.42% of the sample felt comfortable with the attention provided by the Mype library worker. Concluding that, in the bookstores in the center of Piura, procedures are established for different activities, among which are decision-making and the receipt of orders. Likewise, the clients of the bookstores in the center of Piura, after having purchased a product, have considered that their level of satisfaction has been assessed.

**Keywords: Attention, quality, client, management, needs, principles**

## CONTENIDO

<b>1. Título de la Tesis.....</b>	<b>i</b>
<b>2. Equipo de Trabajo .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>3. Hoja de firma del jurado y asesor .....</b>	<b>iii</b>
<b>4. Hoja de Agradecimiento y/o dedicatoria .....</b>	<b>iv</b>
<b>5. Resumen y Abstract.....</b>	<b>vi</b>
<b>6. Contenido.....</b>	<b>viii</b>
<b>7.Índice de gráficos, tablas y cuadros .....</b>	<b>ix</b>
<b>I. Introducción .....</b>	<b>12</b>
<b>II. Revisión de la literatura .....</b>	<b>19</b>
<b>III. Hipótesis.....</b>	<b>45</b>
<b>IV. Metodología.....</b>	<b>46</b>
4.1. Diseño de la investigación .....	46
4.2. Población y Muestra.....	46
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores .....	50
4.4. Técnicas e Instrumentos .....	52
4.5. Plan de análisis.....	52
4.6. Matriz de Consistencia.....	53
4.7. Principios Éticos .....	54
<b>V. Resultados.....</b>	<b>56</b>
5.1. Resultados .....	56
5.2. Análisis de resultados.....	63
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>79</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b><i>Tabla 1:</i> Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020.....</b>	<b>56</b>
<b><i>Tabla 2:</i> Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro librerías del centro de Piura, 2020.....</b>	<b>57</b>
<b><i>Tabla 3:</i> Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librerías del centro de Piura, 2020 .....</b>	<b>59</b>
<b><i>Tabla 4:</i> Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020 .....</b>	<b>60</b>
<b><i>Tabla 5:</i> Necesidades de los clientes que tienen las Mype, rubro librería del centro de Piura, 2020.....</b>	<b>61</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Diagrama de barras que representa a: Identificar los principios de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020. ....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 2. Diagrama de barras que representa a: Identificar los principios de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020. ....</i>	<i>58</i>
<i>Figura3.Diagrama de barras que representa a: Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librerías del Centro de Piura, 2020. ....</i>	<i>59</i>
<i>Figura 4. Diagrama de barras que representa a: Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librerías del Centro de Piura, 2020. ....</i>	<i>60</i>
<i>Figura 5. Diagrama de barras que representa a: Reconocer las necesidades de los clientes que tienen las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020. ....</i>	<i>62</i>

## ÍNDICE DE CUADROS

<i>Cuadro 1 Relación de Mype</i> .....	47
<i>Cuadro 2: Fuente de Información</i> .....	47

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación denominada Gestión de calidad y atención al cliente en las Mype rubro librería del Centro de Piura, 2020; cuyo objetivo general fue determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente de las Mypes, rubro librería del centro de Piura, 2020, se despliega bajo la línea de investigación denominada: Gestión de calidad en las Mype, aprobada por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para la Escuela Profesional de Administración. ULADECH (2019)

La importancia de ofrecer bienes y servicios de calidad es cada vez más esencial en el mercado, la Gestión de calidad es un atributo importante que cada servicio debe contener; la calidad del servicio no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa constituyendo el centro de interés fundamental la clave de su éxito o fracaso. Sin calidad no hay un adecuado servicio, por ello es necesario que las empresas garanticen este aspecto de la calidad de servicio. (Inquilla, 2019)

Según Camacho, (2019), actualmente la atención al cliente en las empresas es una respuesta a la necesidad que tiene la empresa, ello radica en tener un personal altamente calificado y productivo para de esa manera ser un factor competitivo en el mundo de los negocios.

Teniendo en cuenta que existen gran cantidad de Mypes creadas por una necesidad laboral, no se toma en cuenta la importancia de realizar una buena gestión de calidad que deben de tener según el producto en el que ofrecerá futuramente, sobre todo los empresarios de rubro librería las cuales deben estar en capacidades óptimas para poder ejecutar una buena gestión de calidad y una eficiente atención al cliente, sin embargo, tienen problemas con dar una buena atención a la necesidad del cliente. (Haro, 2019)

La creación de las Mype surge por la falta de puestos de trabajo, ya que las personas guiadas por tal necesidad tratan de ver la forma de generar sus propios ingresos, sin embargo, en las últimas décadas estas pequeñas empresas son un factor de gran atención tanto para investigadores y académicos, como por empresarios y políticos. (Agurto, 2019).

Al momento de describir la atención al cliente, es conveniente tener en cuenta los factores internos y externos en las Mype, ellas tienen la capacidad de decisión sobre los factores internos, son parte de sus objetivos y metas a cumplir, entre ellos se tiene: infraestructura, tecnología, recursos humanos y abastecimiento. De otra parte, las Mype no tienen capacidad decisoria sobre los factores externos, pero están dispuestas a cumplir las disposiciones que se emanen del gobierno y los entes competentes, así como respetar aspectos tradicionales, costumbres y culturales. Existe la técnica PESTEL referida a los factores político, económicos, sociales y culturales, tecnológico, ecosistema, legales. (Cruz, 2018)

En cuanto a los factores internos, la Infraestructura de la mayoría de las instalaciones de las Mype se evidencia que son de material noble, y cuentan con modificaciones o estructuras nuevas y de novedosos diseños para la comodidad de sus clientes, por otro lado, la distribución de los ambientes muchas veces no es la adecuada, pues existen algunos pasillos muy estrechos que no permiten el desplazamiento tanto de los trabajadores como de los clientes. Así mismo no existe un ambiente adecuado para los servicios higiénicos, que en algunas ocasiones los clientes solicitan por necesidad. (Martínez,2018)

Existen Factores Tecnológicos que afectan el ejercicio de la empresa sobre todo en la calidad de servicio, permitiendo una mayor satisfacción a los clientes, pero a la vez se requiere de una inversión, transformándose en una decisión para poder generar ventaja

competitiva en el mercado y lograr obtener un servicio de calidad y que el número de clientes aumente consecutivamente. (Chunga, 2018)

En toda empresa, el Recurso Humano es un elemento fundamental para llevar a cabo los objetivos y metas propuestas, a fin de alcanzar la misión propuesta, para ello es necesario que este recurso esté capacitado desde el punto de vista profesional, técnico moral y cultural. Por esta razón, surge la necesidad que en las Mype rubro librería se deba implementar programas de adiestramiento que permita desarrollar y actualizar a los trabajadores los conocimientos, habilidades y destrezas adecuadas para desempeñar eficientemente las funciones inherentes al cargo. (Marín, 2017)

Con respecto al Abastecimiento de las Mype, se toma muy en cuenta la relación de los propietarios con los proveedores e intermediarios, ya que las microempresas del rubro librería del centro de Piura, son comerciantes que venden productos elaborados por otros; como lo son los libros, útiles escolares como el cuaderno, el lapicero, calculadora y útiles de oficina como agendas, archivadores de documentos, entre otros, y la mayoría de ellas tienen una negociación directa con las editoras de libros y revistas, empresas fabricantes de los productos antes mencionados. (Agurto, 2019)

Por otro lado, en cuanto a los factores externos, en el aspecto Político, se precisa que las micro y pequeñas empresas generan más del 70% de la mano de obra nacional, pero son las más excluidas de la economía; pues, están consideradas como empresas con infraestructura tecnológica deficiente, con una baja productividad y competitividad y, por esa razón, su participación del PBI es menos del 40% y sigue en descenso, pese a que el 99% de las empresas del Perú son Mype. Diario El Peruano (2020)

Respecto al Factor Económico, las Mype son importantes agentes económicos para promover el desarrollo de los países de América Latina y el Caribe. Una parte significativa de la población y de la economía depende de la actividad y el desempeño de

estas empresas debido a su reconocida capacidad para generar empleo y su participación en la producción. (Agurto, 2019)

A nivel nacional el 99,6 % de las empresas que existen son consideradas pequeñas y medianas, según información del Instituto Nacional de Estadística e Informática. El reporte indica que en Perú existían, a junio de 2016, 1.713.272 empresas, de las cuales el 99,6 % son micro, pequeñas y medianas. Las Mype forman parte de sectores dinámicos en nuestra economía, pero no están aprovechando el potencial que adquirirían de entrar en el sector formal, ni están consolidándose en el mercado como un agente competitivo. (Inquilla, 2019)

En el Factor Social, como bien sabemos actualmente en el Perú, así como en otros países, están cruzando por una economía desesperante ante los gobiernos motivo de ello está en relación a la pandemia la cual está acabando poco a poco por falta de compromisos y responsabilidad que deben ser tomadas por uno mismo, el COVID 19, pandemia que ha hecho que las empresas, Mype, instituciones, entre otros decaigan en la economía. (Varona, 2021)

En cuanto al factor Tecnológico, se sabe que es una implementación clara y precisa para el éxito de un negocio, la globalización busca que todo empresario o microempresario incremente técnicas, métodos y herramientas que ayuden a la evolución y crecimiento de una Mype, la innovación que genera altos contenidos diferenciales es la que está basada en el conocimiento, resultado de proyectos de investigación y desarrollo. El desarrollo del conocimiento es primordial, es el escenario actual y lo será cada vez con mayor énfasis en el escenario venidero. En el país y en la región hay fuentes de financiamiento orientadas a promover la innovación basada en investigación y transferencia de tecnología. (Almestar, 2017)

Con relación al Factor Ecológico, las Mype rubro librerías optarían por un desarrollo sostenible en beneficio del planeta, ser una empresa que sepa crear valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, tanto en su entorno inmediato como en el uso equitativo de los recursos naturales del planeta en que vivimos. (Corzo, 2018)

En el ámbito Legal, según Palacios (2019), se exige a las empresas de las Mype que se formalicen; pero, por otra parte, la legislación laboral y tributaria es muy rígida. No hay ninguna promoción para que este sector tenga un mercado estable y pueda cumplir con las obligaciones de una empresa formal. Se debe trabajar por el desarrollo de la pequeña y microempresa, y los gremios, se está dando un primer paso para lograr este objetivo.

En el caso de la ciudad de Piura, Varona (2021) manifiesta que el rubro de las librerías se ha visto afectado por varios motivos, en primer lugar, las librerías poco a pocos se han ido convirtiendo en centros de abasto de material de escritorio. Los libros ya no son una fuente de inversión ni de financiamiento. El surgimiento del internet con el acceso a información y textos en línea ha postrado a las librerías a un reducido campo de acción empresarial, donde esta ha tenido que empezar a vender no solo útiles de escritorio, sino también juguetes, entre otros.

Estamos ante una crisis sin precedentes, aún con incertidumbre sobre los impactos reales sobre nuestra economía. Sin embargo, estamos ante una gran oportunidad para mejorar el sistema político de nuestro país. Donde es pertinente impulsar la formalización de las Mype, mejorar la infraestructura, servicios sanitarios, la desigualdad y entre otros. No perdamos la oportunidad a pesar de la adversidad que nos ha tocado vivir y esperemos que, una vez superada de la pandemia las Mype retomen su dinamismo y el lugar preponderante que ocupan en nuestro desarrollo económico. (Varona, 2021)

Los contenidos comentados en la presente investigación permiten formular el enunciado siguiente: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la atención al cliente de las Mype, rubro librería del centro de Piura, 2020?, para dar respuesta al problema se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente de las Mype, rubro librería del centro de Piura, 2020.

De esta manera, para lograr el objetivo general, se formuló los siguientes objetivos específicos: (a) Identificar los principios de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, año 2020; (b) Determinar los elementos del sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, año 2020; (c) Reconocer las necesidades de los clientes que tienen las Mype rubro librería del centro de Piura, año 2020; (d) Describir el nivel de satisfacción de los clientes en las Mype rubro librería del centro de Piura, año 2020. El informe se justifica de manera teórica, porque tiene como propósito brindar conocimiento a los empresarios de las Mype del sector en estudio, que son emprendedores natos y buscan rentabilidad inmediata en sus negocios y sin prever que existen técnicas basadas en la calidad que puede impactar en satisfacción al cliente en el negocio. Así como contribuir con la ampliación de conocimiento en beneficio de la comunidad, estudiantes, bibliotecas y otros. (Hernández,2018)

De otro lado se justifica de manera práctica, ya que tiene como finalidad cumplir con la Ley Universitaria N° 30220, artículo 45° inciso 45.1, para la obtención del título profesional de Licenciada de Administración, en lo cual se requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés. Así como cumplir con lo establecido con la SUNEDU, en su Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales. SUNEDU (2018)

Así metodológicamente se justifica por la aplicación de métodos científicos y estadísticos orientados a demostrar las características de gestión de calidad y atención al cliente que utilizan las Mype, de manera cuantitativa y confiable. (Hernández, 2018)

El presente estudio también se justifica de manera social, ya que beneficiará a la Universidad debido a que servirá de aporte para la biblioteca para futuras investigaciones de estudiantes y empresarios interesados en el rubro en estudio, servirá de instrumento de información a los empresarios de hoy en día para mejorar la gestión de calidad en las Mype del rubro librería, además servirá para adoptar conocimientos acerca de la situación actual de las Mype del rubro de estudio. (Hernández, 2018)

En la investigación se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal; la investigación aplicará metodología científica, se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información. (Hernández, 2018)

La investigación queda delimitada desde la perspectiva:

- Temática: Variables Gestión de calidad y Atención al cliente
- Psicográfica: Microempresas del rubro librerías
- Geográfica: Centro de Piura
- Temporal: año 2020

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Variable 1: Gestión de Calidad

Borja & Jijón (2017), en su estudio titulado: *“Propuesta de un modelo de gestión en calidad de servicio, basado en la norma internacional ISO 9001: 2008, en empresas de comercialización de productos de consumo masivo, caso: almacenes La Rebaja”*. Universidad Internacional del Ecuador. Tuvo como objetivo general: Definir un modelo de gestión en calidad de servicio basado en la norma ISO 9001: 2008 para Almacenes la Rebaja. La investigación se clasifica en el tipo descriptivo y explicativo y se basa en métodos de análisis y síntesis, de inducción y deducción. Se llegó a las siguientes conclusiones: Almacenes La Rebaja es una empresa comercializadora de productos de consumo masivo radicada en la ciudad de Quito que busca el mejoramiento de su gestión a través de la mejora continua de sus procesos y la satisfacción de los clientes; Se ha determinado que las fortalezas de almacenes La Rebaja son: venta de productos de calidad; gran variedad de productos que se pueden encontrar en los almacenes; precios convenientes a los que se expenden sus productos; y, ubicaciones estratégicas de los almacenes con alta afluencia de gente; Es necesario hoy en día que las empresas que presenten problemas al momento de la entrega de servicio busquen la manera de corregir esta debilidad, ya que lo que busca el cliente actualmente es la calidad no solo del producto sino también la calidad de servicio entregada al momento de adquirir un producto. Por ello es que se ha vuelto más común el deseo de las empresas por mejorar sus procesos mediante la implementación de modelos de gestión de calidad.

Montoya, (2018), en su investigación titulada: *“Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO: 9001:2008 para una empresa de capacitación”*. Universidad Nacional Autónoma de México. Tuvo como objetivo general:

Realizar un Manual de Gestión de calidad enfocado principalmente en el servicio de Certificación Seguridad integral y Prevención de riesgos ubicado en el proceso sustantivo de Gerencia de proyectos. La investigación utilizó una metodología de tipo descriptivo y explicativo y se basa en métodos de análisis y síntesis, de inducción y deducción. Se llegó a las siguientes conclusiones: El contar con el manual de gestión de la calidad, es solo el inicio de un proyecto de certificación para la empresa, pues se trata de un proyecto a largo plazo, en donde la Presidencia y trabajadores deben de comprometerse a adoptar una cultura de calidad para que en conjunto puedan continuar ofreciendo un servicio que cumpla con los requisitos de sus clientes. Se generará un ciclo de mejora continua dentro del servicio, lo que provocará que se empiecen a trabajar sobre los diferentes procesos con los que cuenta AISOHMEX A.C., logrando que todos los servicios que ofrece se encuentren bajo la norma ISO 9001.

Pérez (2017), en su estudio titulado: “*Diseño de propuesta de un sistema de gestión en calidad para Empresas del sector construcción. Caso CONSTRUECUADOR S.A*”. Universidad Andina Simón Bolívar - Ecuador. Tuvo como objetivo general: identificar un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de Construecuador S.A. y diseñar una propuesta del modelo seleccionado. La investigación utilizó una metodología de tipo descriptivo y explicativo y se basa en métodos de análisis y síntesis, de inducción y deducción. Se llegó a las siguientes conclusiones: En la descripción teórica se logró conocer los diversos modelos de excelencia, que en cuanto a gestión de la calidad se refiere, como son: el modelo de Excelencia europeo EFQM, el modelo de excelencia americano Malcolm Baldrige y los criterios de evaluación del modelo japonés conocido como el Premio Deming, revisándose los elementos y ventajas de

implementación. Como se ha venido mencionando, para elegir el modelo de Gestión de Calidad se han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente, enfoque a procesos, ciclo de mejora continua PHVA, liderazgo, gestión de los recursos, gestión de los riesgos, etc.

Carihuasari, (2018) en su investigación titulada: ***“Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector comercial, rubro librerías, distrito de Callería, año 2018”***. Universidad Los Ángeles de Chimbote filial Pucallpa – Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar la Gestión de calidad bajo el enfoque de Atención al cliente en las Mypes del sector comercial, rubro librería, distrito de Callería, año 2018. Se utilizó la metodología de tipo descriptivo simple, no experimental, transversal; además, se utilizó un cuestionario estructurado por 20 preguntas, por otro lado, la población estuvo compuesta por 12 Mype del sector comercial rubro librerías. Llegando a las siguientes conclusiones: Los negocios que colaboraron en la investigación, son negocios que estaban establecidos en la comunidad desde un buen periodo de tiempo, siendo dirigido en su mayoría por personas del sexo masculino entre una edad de 40 a 50 años, con estudios universitarios o técnicos; Los propietarios de las Mype que colaboraron en el estudio, no son en su totalidad egresados de la carrera de administración, más bien hay una variedad en ese aspecto, ya que cierta parte son contadores, técnicos u otra profesión, lo daría como resultado que desconozcan de la gestión de calidad que valla de acuerdo a su negocio; Muchas de las Mype aún no se encuentran del todo formalizadas, siendo las que no tienen menos de 2 años en el mercado, indicando que están en trámite o no cuentan en la formalización empresarial, por otro lado, las Mype formalizadas tienen un rango de años en el mercado de 4 a 6 años.

Contreras, (2018) en su investigación titulada: ***“Gestión de calidad con enfoque al cliente y su relación con la competitividad en las microempresas farmacéuticas del Cercado de Lima. Caso: Galería Capón Center, 2018”***. Universidad Privada Norbert Wiener - Lima – Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre las variables, gestión de la calidad con enfoque al cliente y la competitividad en las microempresas farmacéuticas del tercer piso de la Galería Capón Center. Se trata de una investigación aplicada, observacional, correlacional y de corte transversal, el método y diseño es cuantitativo no experimental, retrospectivo con un tipo de variable categórica ordinal, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario documentado. Llegando a las siguientes conclusiones: Gestión de la calidad con enfoque al cliente se relaciona directa o favorablemente con la competitividad en microempresas farmacéuticas del cercado de lima, caso: tercer piso de la Galería Capón Center, 2018 en donde Se determinó que la dimensión aspectos o elementos tangibles y todos sus indicadores se relaciona con la rentabilidad; gestión de la calidad con enfoque al cliente se relaciona favorablemente con la competitividad en microempresas farmacéuticas del Cercado de Lima, caso: tercer piso de la Galería Capón Center 2018, en donde se determinó que en la dimensión Fiabilidad y tres de sus indicadores se relacionan con la dimensión Eficiencia; Gestión de la calidad con enfoque al Cliente se relaciona favorablemente con la competitividad en microempresas farmacéuticas del Cercado de Lima caso: tercer piso de la Galería Capón Center 2018, en donde se determinó que la dimensión empatía y cuatro de sus indicadores se relacionan con la dimensión efectividad.

Ramos, (2018) en su estudio titulado: ***“Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector comercial, rubro librerías, distrito de Satipo, año 2017”***. Universidad Los Ángeles de Chimbote filial Pucallpa – Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar la gestión de calidad bajo el enfoque de

Atención al cliente en las Mype del sector comercial, rubro Librerías, distrito de Satipo, año 2017. Se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional; donde se aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas a través de la técnica de encuesta. Llegando a las siguientes conclusiones: Son negocios ya establecidos en la comunidad, dirigidos por microempresarios de ambos sexos y en su mayoría no tienen instrucción académica; Están formalizados, pero no cumplen con los derechos laborales de sus colaboradores; No son administrados adecuadamente. Los propietarios desconocen de los alcances de una gestión de calidad; No están enfocados en el cliente. No existe un plan de mejora, ni se evalúa el nivel de satisfacción; la gestión de los propietarios es débil y debe haber apertura para introducir cambios para mejora empresarial.

Arrascue & Segura, (2017) en su investigación titulada ***“Gestión de calidad e Influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del Norte CLINIFER, Chiclayo - 2017”***. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo – Perú. Tuvo como objetivo: Determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. Se realizó una investigación cuyo diseño fue no experimental cuantitativa descriptiva correlacional, cuya población y muestra es de 9 trabajadores y población y muestra finita de 32 clientes, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento de investigación, un cuestionario estructurado de 26 preguntas con opción única y de calificación que miden los indicadores y las variables tanto independiente como dependiente, validado por especialistas. Concluyendo que, de acuerdo a los datos obtenidos de las variables estudiadas y contrastados con las teorías correspondientes de cada dimensión, se ha conseguido que, si existe relación entre

la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad CLINIFER, por tanto, se acepta la hipótesis de trabajo (H1) y rechazamos la hipótesis nula (Ho).

Martínez, (2018) en su investigación titulada *“Caracterización de la capacitación y Gestión de Calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, año 2018”*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Piura - Perú. Estableció como objetivo general: Determinar qué características tiene la capacitación y gestión de calidad de las Mype rubro librería del Centro de Piura, año 2018. Se empleó la metodología de investigación tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Llegó a las siguientes conclusiones: respecto a los objetivos de la capacitación, que tienen las librerías del Centro de Piura, se identificó que aplican la enseñanza preparando a los colaboradores para la realización inmediata de diversas tareas del puesto, y las modificaciones de actitudes que se apreciaron en el cambio y la adquisición de nuevas actitudes y hábitos de los colaboradores. Sin embargo, se identifica que en el desarrollo personal de los colaboradores no se preocupan por desarrollar las habilidades y el desempeño de posiciones futuras; Respecto a las técnicas de capacitación, empleadas por las Mype rubro librería del Centro de Piura, se identificó que aplican las clasificadas en cuanto a su utilización como la trasmisión de conocimientos a través de la lectura comentada y la de desarrollo de la conciencia propia; referente al tiempo como la adaptación y familiarización con la empresa y el ambiente de trabajo, y la capacitación después del ingreso al trabajo aplicado fuera de servicio; basadas en el lugar como la capacitación en el propio lugar de trabajo.

Romero, (2018) en su investigación titulada: ***“Capacitación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro librería, Urb. 21 de abril, distrito Chimbote”***. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Chimbote - Piura. Tuvo por objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015. La investigación fue de tipo cuantitativo nivel descriptivo, de diseño no experimental trasversal, se utilizó una muestra 7 de una población de 10 a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 20 preguntas a través de la técnica de encuesta. Llegó a las siguientes conclusiones: El 50% de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas del Sector comercio, rubro librería, urb. 21 de abril, distrito Chimbote, 2015, están siendo dirigidas por personas jóvenes de 18 a 30 años de edad, el 50% son de género masculino, el 50% tienen un grado de instrucción superior no universitario, donde estos tienen un cargo de dueños y llevan de 7 años a más en el cargo. Lo que nos lleva a decir que son personas jóvenes, pero no con mucho conocimiento apropiado y son del género masculino donde por su grado de instrucción y su experiencia en llevar años en el cargo que son ellos mismos dueños de estas Mypes. El 70% de más Mype si se ha capacitado en los últimos años, el 90% se ha capacitado de 1 a 2 veces, el 50% cree que la capacitación es una inversión, el 50% ha capacitado a su personal, el 40 % ha capacitado a su personal enfocándose en atención al cliente, el 80% de las Mype la capacitación eleva la eficiencia del personal, el 80% considera que la capacitación mejora ganancias de su empresa. Esto nos indica que estas Mype si son capacitadas constantemente ya que invierten en ella para generar algún tipo de ingreso, eficiencia del personal enfocándose en diversos puntos de servicios.

### **2.2.2 Variable 2: Atención al cliente**

González, Martínez & Méndez (2017), en su investigación titulada: ***“Modernización del Sistema Organizativo para fortalecer la Administración y el Servicio al Cliente en la Librería Universitaria sede central de la Universidad de El Salvador”***. Universidad de El Salvador – San Salvador. Tuvo como objetivo general: Proponer un sistema de modernización organizativa que permita fortalecer la administración de la librería universitaria, y además contribuir a mejorar el servicio al cliente. El estudio utilizó una metodología de tipo descriptiva y explicativa, diseño no experimental. Llegó a las siguientes conclusiones: Los empleados de la librería universitaria cuentan con las mínimas herramientas necesarias para poder desempeñar su trabajo, además reconocen ser objeto de capacitación y no poseer ciertas aptitudes para desempeñar algunas tareas asignadas, siendo en su mayoría enfocadas en la atención al cliente; En su mayoría los empleados afirmaron haber recibido inducción al momento de ingresar a laborar en librería universitaria, por ejemplo la explicación de sus labores, derechos y deberes de una manera verbal. Sin embargo, no se realiza seguimiento de sus desempeños en los puestos de trabajo; La Modernización en el sistema organizativo se hace necesario para la librería universitaria, ya que ayudará a dar visibilidad sobre los procesos internos (beneficiando a empleados), además mejorar aspectos de atención al cliente (beneficiando al Cliente), y así contribuir a la mejora de los resultados de la unidad productiva.

López, (2018) en su proyecto de investigación titulado: ***“Calidad del Servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”***. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil - Ecuador. Tuvo como

objetivo general: determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy's. Llegó a las siguientes conclusiones: En el estudio realizado se permitió identificar los factores importantes en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. Y se permite demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal. Existen clientes insatisfechos en el restaurante Rachy's se evidenció que el personal de servicio no brinda un trato personalizado, no se encuentran capacitados y el restaurante cuenta con pocos empleados y esto hace que el servicio no sea rápido. Se pudo comprobar que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, esto significa que si aumenta la calidad del servicio va aumentar la satisfacción al cliente o si es que disminuye la calidad de servicio disminuye la satisfacción al cliente.

Torres, (2018) en su proyecto de investigación titulado: ***“El nivel de satisfacción del cliente en el Restaurant El Kioskito, Tejupilco, México”***. Universidad Autónoma del Estado de México. Tuvo como objetivo general: Estudiar el nivel de satisfacción del cliente del Restaurante el Kiosquito en base a sus necesidades, gustos y preferencias. Este estudio tiene una metodología mixta, ya que incluye un enfoque cualitativo y cuantitativo debido a que recolecta datos para comprender el fenómeno. Llegó a las siguientes conclusiones: Se puede observar con los datos arrojados que la población que más asiste son los hombres

con un nivel educativo en licenciatura, ya que por el poder adquisitivo que tienen les da la posibilidad de una percepción económica mayor a uno de nivel de preparatoria. A su vez estos tienen una ocupación de trabajador o empleado, entendido por esto a las personas que prestan sus servicios al sector público o privado, teniendo un sueldo base. De acuerdo a las encuestas los resultados en el apartado de productos arrojaron que los comensales se encuentran satisfechos en cuanto a porciones de platillos, sin embargo, se tienen que mejorar en este aspecto para poder tener completamente a los comensales satisfechos, esto se puede lograr aumentando la porción con una nueva guarnición o en su caso modificando las guarniciones a gusto de los clientes.

Arhuis & Campos (2017) en su proyecto de investigación titulado: ***“Influencia de la Calidad de servicio en la Satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal – Huancayo”***. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo – Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar la influencia que existe entre las variables mencionadas. Asimismo, tiene como hipótesis general que, la calidad de servicio influiría en la satisfacción de los clientes de la Empresa Automotriz San Cristóbal – Huancayo, 2015. El tipo de investigación ha sido: descriptivo-explicativo; los métodos de investigación utilizados han sido: el método científico, inductivo-deductivo y analítico- sintético; los instrumentos que se usaron son: de la variable independiente el SERVPERF y de la variable dependiente la escala de satisfacción del cliente. La conclusión general a la que se arriba ha sido: la calidad de servicio influye directamente en la satisfacción de los clientes de la Empresa Automotriz San Cristóbal, es decir el 82.2 % de la variación de la satisfacción XVI del cliente esta explicada por la calidad del servicio el resto está explicado por otras variables no estudiadas.

Landa, (2017) en su investigación titulada: ***“Mejora y Medición de la calidad de servicio al cliente para el incremento de ventas de la empresa DYP SHIPPING LOGITCS SAC de la ciudad de Lima en el año 2017”***. Universidad Ricardo Palma – Lima - Perú. Tuvo como objetivo general: determinar el grado de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio brindada por la empresa Agencia de Carga Internacional DYP Shipping Logistics SAC ubicado en la ciudad de Lima en el año 2017 en el sector de la de Logística Internacional, Importación y Exportación. La investigación fue del tipo descriptiva, no experimental y del tipo transeccional. Se realizó una encuesta de elaboración propia, el cual los encuestados estuvieron conformados por 58 clientes de la empresa en estudio, las preguntas fueron designadas para el Gerente General y personal del área comercial de la empresa encuestada. Se concluyó que el grado de satisfacción del cliente se encuentra dentro de parámetros normales ya que a pesar que perciben el servicio como de buena calidad, sus expectativas también son elevadas. Se recomendó monitorear de forma continua el cumplimiento de los atributos de la calidad para diseñar estrategias que lleven a mejorar la percepción y lograr altos niveles de fidelización.

Rojas, (2018) en su investigación titulada: ***“Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018”***. Universidad Peruana Unión, Lima – Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la librería del SEHS sede Tarapoto, 2018. El tipo de investigación fue correlacional y de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental – transaccional. Llegó a las siguientes conclusiones: Determina que sí existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la librería del Servicio

Educacional Hogar y Salud, sede Tarapoto, 2018. Se obtuvo una correlación positiva alta ( $Rho = 0,729^{**}$ ;  $p = 0,000$ ), por ello, se determina que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción de los clientes; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la nula. Esto quiere decir que la librería SEHS si cuenta con dominio del servicio, existe un buen trato del colaborador y la información brindada es la adecuada.

Aldana, (2018) en su investigación titulada: ***“Caracterización de la Atención al cliente y el Financiamiento en las Mype del rubro Librerías del mercado modelo central de Piura, año 2018”***. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Piura - Perú. Tuvo como objetivo general: establecer las características de la atención al cliente y el financiamiento de las Mype del rubro librerías del mercado central de Piura, año 2018. Se empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a los objetivos. Como conclusiones se presenta que los factores de atención a los clientes más relevantes es la capacidad de respuesta y la satisfacción con los productos; en relación a las estrategias de atención al cliente son las promociones y descuentos. Asimismo, respecto a las fuentes de financiamiento que utilizan las Mype del rubro librerías en su gran mayoría son cajas municipales; y finalmente los montos de financiamiento de las Mype, en su gran mayoría son mayores a S/. 10000 soles.

Gómez, (2018) en su investigación titulada: ***“Caracterización de Capacitación y Atención al cliente de las Mype del rubro Librerías del centro de Piura, año 2018”***. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote filial Piura - Perú. Tuvo como objetivo general: Determinar cuáles son las principales características que tiene la capacitación y atención en las Mype comerciales rubro

librerías del centro de Piura, se utilizó una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental y de corte transversal. Las unidades económicas en estudio son 11 librerías; es decir 45 trabajadores y una muestra de 384 clientes. Llegó a las siguientes conclusiones: Las técnicas de capacitación son: relación experto-aprendiz, rotación de puestos, método de reemplazo, conferencias y videoconferencias, así mismo la técnica más utilizada en las Mype rubro librerías es la conferencia y se orienta básicamente al asesoramiento, además se deben utilizar periódicamente estas técnicas para mejorar la eficiencia en el trabajo de cada individuo desarrollando el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados. Las estrategias de atención al cliente determinadas en las Mype de estudio son interés, escuchar al cliente, agilidad del servicio y oferta del servicio; donde el interés sincero motiva al cliente a realizar la compra de productos, escuchar al cliente permite atender a sus necesidades para brindar así una buena y adecuada atención y rapidez en el servicio, aplicando empatía, ofertando productos más atractivos y de mejor calidad que el de la competencia.

Pérez, (2018) en su investigación titulada: ***“Diagnóstico de la Calidad de atención al cliente en la empresa Proyectos La Selva S.R.L. de la ciudad de Jaén – Cajamarca”***. Universidad Señor de Sipán. Pimentel - Perú. Tuvo como objetivo general: Medir el nivel de la calidad de servicio de atención al cliente de la empresa Proyectos la Selva S.R.L. aplicando el instrumento Servqual realizado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. El tipo de estudio es de tipo descriptivo propositivo, es una investigación con diseño no experimental – transversal. No tiene hipótesis ya que es un estudio descriptivo. Se concluye que la empresa Proyectos La Selva; actualmente no brinda una buena atención al cliente ni cuenta con calidad de servicio

de acuerdo a las cinco dimensiones del SERVQUAL. Se recomienda Implementar la propuesta planteada y realizar un seguimiento de los beneficios que le atribuyeron esta, así como a las aplicaciones que le dan los trabajadores, a la temática incluida en el plan de mejora de la calidad de servicio, para poder evaluar si todos los conocimientos adquiridos están siendo aplicados o si deben modificarse para futuros planteamientos de capacitación.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Gestión de Calidad**

La gestión de la calidad es un proceso que consta de una serie de actividades y recursos interrelacionados que transforman determinados productos y / o información (*elementos de entrada o inputs*) en otros productos y / o información. (*elementos de salida uoutputs*). (Arrascue,2018)

La gestión de la calidad es una serie de acciones dirigidas a planificar, organizar y controlar las funciones de calidad de la empresa. Es importante tener en cuenta que todo el personal del departamento e incluso los técnicos o expertos de otros departamentos deben participar al establecer los objetivos de calidad. (Rodríguez,2017).

### **Principios de la gestión de calidad**

#### **Principio 1: organización enfocada al cliente**

Shapiama, (2018) muestra que las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían de comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos, y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. Aplicando el principio de organización enfocadas al cliente se impulsan las siguientes acciones: a) Comprensión del alcance completo de las necesidades y expectativas de los clientes para los productos, condiciones de entrega, precio; b) Asegurar un equilibrio entre las necesidades y expectativas de los clientes y de las otras partes interesadas (propietarios, personal, suministradores, y sociedad en general); c) Comunicar estas necesidades y expectativas a los largo de toda la organización; d) Medir la satisfacción de los clientes y actuar sobre los resultados; e) Gestión las relaciones con los clientes.

**Principio 2: liderazgo**

Este es uno de los principios las cuales los dirigentes constituyen ciertas unidades de objetividad en la organización creando y manteniendo un ambiente interna el cual los trabajadores se involucren en la ejecución de diferentes objetivos acorde a la Mype, impulsándose a ejecutar acciones como la dirigencia, la respuesta al entorno externo, la consideración de las partes involucradas como es el cliente, personal, proveedores; tener una visión en la Mype, crear un ambiente de confianza seguido por valores y modelos éticos promoviendo una abierta comunicación para poder efectuar ciertas habilidades para el logro de beneficios.(Shapiama, 2018)

**Principio 3: participación del personal**

La participación de los trabajadores está centrada en la posibilidad de usar ciertas capacidades que generen beneficio en la Mype, ello está dado a diferentes acciones como responsabilidad, búsqueda de oportunidades, compartir experiencias, crear valores e innovaciones ante la sociedad con el fin de satisfacer en la Mype y ante el cliente. (Shapiama, 2018)

**Principio 4: enfoque a procesos**

La mayoría de los procesos basado ante resultados deseados se logran con eficiencia en tanto los patrimonios y labores son gestionados como proceso a base de diferentes acciones como es el logro de resultados deseados, evaluación de riesgos, la identificación de ciertos clientes y por último tener presente el proceso de actividad. (Shapiama, 2018)

**Principio 5: enfoque del sistema hacia la gestión**

La gestión de procesos se da mediante la eficiencia de la Mype, ello impulsa a la definición de un sistema equilibrado; además de poder deducir diversos procesos del mismo a través de la estimación. (Shapiama, 2018)

### **Principio 6: mejora continua**

Uno de los objetivos organizacionales está basado en la mejora continua de procesos, referenciados a distintos principios que son impulsados mediante procesos como la mejora de producto, proceso y sistema; la promoción de diversas actividades; la planificación de actividades para evitar problemas de gestión; y, la determinación de objetivos para las mejoras de la Mype. (Shapiama, 2018)

### **Principio 7: enfoque objetivo hacia la toma de decisiones**

La toma de decisiones eficaz se centra en el análisis de datos y la información. La aplicación de este principio con el objetivo hacia la toma de decisiones puede promover las siguientes acciones: a) Medir y recopilar datos e información relacionados con el objetivo; b) Asegurar que los datos y la información sean lo necesariamente precisos, confiables y accesibles; c) Utilizar métodos efectivos para analizar datos e información; d) Comprender el valor de las técnicas estadísticas adecuadas; e) Tomar decisiones y emprender acciones basadas en el equilibrio entre análisis lógico y experiencia e intuición. (Shapiama, 2018)

### **Principio 8: relación mutuamente beneficiosa con el proveedor**

Las organizaciones y sus proveedores son interdependientes y las relaciones de beneficio mutuo pueden mejorar su capacidad para crear valor. El uso del principio de beneficio mutuo con proveedores promueve las siguientes acciones: a) Identificar y seleccionar proveedores clave; b) Establecer relaciones con proveedores y lograr un equilibrio entre los intereses a corto plazo y las consideraciones a largo plazo de toda la organización y la sociedad; d) Desarrollar y mejorar conjuntamente productos y procesos; d) Determinar conjuntamente una comprensión clara de las necesidades del cliente; e) Compartir información y planes futuros; f) Reconocer el progreso y logros de los proveedores. (Shapiama, 2018)

## **Elementos del Sistema de Gestión de calidad**

### **a) La Estructura Organizacional**

Según Bastidas, (2018) dice que la estructura es la forma organizativa adoptada por un grupo de componentes. Cuando una serie de elementos están completamente integrados, existe una estructura que presenta un conjunto de atributos específicos como un conjunto, además, los atributos de los elementos dependen de los atributos específicos del conjunto.

Estructura organizacional es la distribución formal del trabajo interno de la organización, este proceso involucra la toma de decisiones relacionadas con la especialización laboral, departamentalización, cadena de mando, alcance de control, centralización y formalización. (Bastidas,2018).

### **Tipos de Estructura**

#### **▪ Estructura Funcional**

La estructura funcional se caracteriza por un bajo grado de departamentalización y un amplio rango de control. La organización solo se enfoca en una persona, rara vez desarrolla formalización y también es flexible, con pocos niveles verticales.

De acuerdo a Valiente (2018) las características de la estructura funcional son las siguientes:

- *División de funciones o autoridad.* El poder de los superiores sobre los subordinados es parcial y relativo
- *Línea de comunicación directa.* Es directo, sin intermediarios, porque busca la comunicación más rápida posible entre diferentes niveles.
- *Descentralización del poder de decisión.* Las decisiones se delegan a trabajadores profesionales en diferentes departamentos.

#### ▪ **Estructura Burocrática**

Según Portilla (2018), las organizaciones burocráticas buscan una mayor eficiencia para lograr sus objetivos, aumentar la eficiencia y obtener los mejores resultados al menor costo, la incertidumbre se puede controlar de la mejor manera, los trabajadores, proveedores y el mercado son supervisados según reglas formales.

La estructura burocrática mejora enormemente la eficiencia del sistema de control y coordinación. (Portilla,2018)

#### ▪ **Estructura Matricial**

Una estructura matricial, según Valencia (2018), es una combinación y departamentalización de funciones, en una misma estructura organizativa. Asimismo, esta estructura hace que existan cadenas jerárquicas tanto funcionales como departamentales en la misma parte de la organización.

Para Valencia (2018), las ventajas de la estructura matricial son las siguientes:

- Uso eficaz de recursos y economías de escala
- Fuentes de experiencia en habilidades
- Buena coordinación entre departamentos
- Una óptima resolución de problemas técnicos.

#### **b) La Planificación**

Según Cubas (2018), la planificación es un procedimiento formal diseñado para producir resultados claros en la forma de un sistema integrado de toma de decisiones.

La planificación estratégica es un proceso que tiene como objetivo producir uno o más estados deseados, que están en el futuro, lo que es poco probable que suceda si no hacemos nada al respecto. (Cubas,2018)

Según Cabrera (2018), existen características propias del proceso de planificación estratégica:

- La planificación estratégica es un proceso más o menos participativo, es decir, una serie de acciones interrelacionadas.
- Se ha formalizado el plan estratégico: el producto final, el plan, es visible, es decir, se puede obtener con soporte físico consultable.
- El plan estratégico produce resultados claros, lo que significa que los subplanes o partes del plan que componen el plan estratégico están relacionados cuantitativamente.
- El plan estratégico se expresa en forma de un sistema integrado de toma de decisiones: si la decisión de dividir el plan en diferentes partes se ejecuta de manera disciplinaria, la organización implementará el plan estratégico para lograr las metas esperadas. (Cabrera, 2018)

### **Tipos de Planificación**

#### **▪ Planificación Estratégica**

Según Gálvez (2019), es instrumento de gestión que puede ayudar a la organización a tomar decisiones en torno a las tareas actuales y el camino que la organización debe tomar en el futuro para adaptarse a los cambios y necesidades ambientales, y lograr una mayor eficiencia, efectividad y eficiencia.

#### **▪ Planificación Operativa**

Gálvez, (2019), define como el aspecto central del proceso de organización de la implementación del proyecto. Permite definir la dirección de trabajo básica de todas las entidades involucradas en la ejecución. Los resultados de la aplicación, los principios, los valores y los procesos que deben seguir los participantes del proyecto se establecen para lograr las metas y los resultados del plan.

### ▪ **Planificación Táctica**

La planificación táctica presenta las características de un proceso continuo y permanente para el futuro cercano, racionaliza la toma de decisiones, determina el curso de acción y es sistemático porque es un todo compuesto por sistemas y subsistemas. Es relativo porque es predictivo y debe ajustarse y corregirse de manera flexible. (Gálvez,2019)

### **Importancia de la planificación**

Ferrer (2017) menciona que la planificación es importante porque con un plan, una organización puede funcionar mejor y volverse más sensible al entorno cambiante. En comparación con otros tipos de planes, lleva más tiempo. Ayuda a dirigir la energía y los recursos a funciones de alta prioridad.

### **c) Los Recursos**

Según Muñoz (2017), refiere que son los activos controlables y disponibles de la empresa en términos de física, tecnología, personal y organización. En otras palabras, la ventaja competitiva de la empresa dependerá de los activos tangibles e intangibles, siendo estos últimos los activos que hoy forman la base de la competitividad empresarial.

Los recursos o activos tangibles de la empresa deben entenderse como las reservas de factores disponibles y controlables de la empresa que pueden ser utilizados para desarrollar una determinada estrategia competitiva, los cuales se dividen en financieros, tangibles, humanos, técnicos y de reputación. (Muñoz,2017).

### **Tipos de Recursos**

Según Ghiglione (2017), los recursos organizacionales se pueden dividir en cinco categorías:

- **Recursos Físicos o Materiales**

Las operaciones básicas de la organización deben realizarse para brindar servicios especializados o producir bienes o productos. El espacio material, los terrenos y edificios, la propiedad, el proceso de producción y la tecnología que lo guía, con el objetivo de especificar los métodos y procesos de trabajo de los bienes y servicios producidos por la organización constituyen recursos materiales. (Ghiglione, 2017)

- **Recursos Financieros**

Se refiere al dinero en forma de capital, flujo de caja, préstamos, financiación, crédito, etc., que se puede utilizar de forma inmediata o indirecta para hacer frente a las promesas que ha obtenido la organización. También incluye todas las formas de efectivo generadas por las operaciones de la empresa, inversiones de terceros y flujo de efectivo a través de la tesorería u organización. (Ghiglione, 2017)

- **Recursos Humanos**

Aquel ser humano que ingrese, retenga y participe en la organización en cualquier nivel o tarea. Los recursos humanos se asignan a nivel organizacional, nivel intermedio y nivel operativo de la organización. Los recursos humanos son los únicos recursos dinámicos y de supervivencia de una organización, determinan la gestión de los demás, ya sea material o materialmente. Además, constituyen un recurso cuya finalidad es el crecimiento y desarrollo. (Ghiglione, 2017)

- **Recursos Mercadológicos**

Son los medios que utilizan las organizaciones para encontrar, contactar e influir en los clientes o usuarios. En este sentido, los recursos de marketing

también incluyen el mercado consumidor o cliente de los productos o servicios que brinda la organización. Por tanto, estos recursos incluyen todas las actividades de investigación y análisis de mercado, sistemas de venta, promoción, publicidad, distribución de productos a través de los canales adecuados, desarrollo de nuevos productos en función de nuevas necesidades, precios, asistencia técnica al consumidor. (Ghiglione, 2017)

- **Recursos Administrativos**

Son formas de planificar, dirigir, controlar y organizar las actividades comerciales. Además de los esquemas de coordinación e integración que utiliza la organización, también incluyen el proceso de toma de decisiones y la distribución de la información necesaria. (Ghiglione, 2017)

#### **d) Los Procedimientos**

Para Flores (2018), el procedimiento es una serie de acciones ordenadas dirigidas hacia un objetivo. En esta definición están incluidos los conceptos de habilidades, tecnología y estrategia.

El procedimiento es el conjunto de operaciones secuenciales ordenadas cronológicamente, estas operaciones se componen de unidades funcionales y se utilizan para realizar actividades o tareas específicas dentro de un rango de aplicación predeterminado. (Asca,2017)

#### **2.2.2. Variable 2: Atención al cliente**

Es un conjunto de actividades desarrolladas por organizaciones orientadas al mercado para identificar las necesidades de los clientes durante las compras, con el fin de cumplir con sus expectativas, creando o mejorando la satisfacción. (Adrianzén, 2018)

## **Necesidades de los clientes**

Según Almestar (2017), en la Jerarquía de necesidades, el nivel más básico está relacionado con las necesidades funcionales de las que todos dependen, como comida, bebida, cobijo, refugio, etc. Una vez que las personas satisfagan razonablemente sus necesidades funcionales, tendrán la motivación suficiente para buscar la satisfacción de las necesidades de nivel superior; por lo tanto, sucederá de manera continua hasta llegar al último nivel, que corresponde a la necesidad de autorrealización.

Por otro lado, Adrianzén (2018) refiere que las necesidades se convierten en deseos cuando van dirigidas a puntos específicos que podrían satisfacerlos. Cuando un deseo se dirige a un objeto específico que puede satisfacer la demanda, el deseo se convierte en demanda.

## **Comportamiento del consumidor**

Según Caballero (2018), el comportamiento de los clientes al comprar productos afectará la economía de la empresa en términos de ingresos y costos.

- Ingresos: Cuando los clientes continúan comprando al mismo proveedor, los ingresos del proveedor aumentan.
  - A medida que continúan comprando al mismo proveedor, los clientes pueden descubrir y comprar otros productos del mismo fabricante, es decir, aumentar potencialmente la venta cruzada de productos, lo que puede aumentar los ingresos del proveedor. (Caballero,2018).
  - También muestra que a medida que se desarrolla la relación cliente-proveedor, se puede reducir la sensibilidad de los clientes a los cambios en los precios de los productos. Por lo tanto, estos aumentos de precios pueden aumentar los ingresos. (Caballero,2018).

- Gastos: en este punto suelen producirse disminuciones e incluso, aumento cuando un cliente le compra varias veces a un mismo vendedor. (Quispe,2019)
  - Comprar productos del mismo proveedor repetidamente puede establecer múltiples contactos con el proveedor, por lo que se puede suponer que estos múltiples contactos reducen los costos de gestión del cliente. (Quispe,2019)
  - Los clientes con un gran volumen de compras representen una gran parte del costo o la compra del cliente, y el negocio del proveedor tiene un costo fijo más alto, lo que a menudo reducirá las ganancias del proveedor. Por lo tanto, no solo deben considerarse los ingresos generados por el cliente, sino también los costos asociados con ese cliente. (Quispe,2019)

### **Expectativas determinadas**

Sánchez (2018), define a las expectativas como las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Asegurar que la misma empresa pueda disfrutar de los beneficios de productos o servicios.
- Experiencia de compra pasada.
- Opiniones de amigos, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Compromisos proporcionados por la competencia.

### **Satisfacción al cliente**

Liza (2018), lo define como la respuesta del consumidor a la evaluación de la discrepancia percibida entre expectativas y el resultado final percibido en el producto tras su consumo, tratándose de un proceso multidimensional y dinámico.

## **Niveles de Satisfacción**

Según Álvarez (2019), los clientes después de haber adquirido algún producto o servicio, experimentan cualquiera de estos tres niveles de satisfacción:

- *Insatisfacción*: ocurre cuando el rendimiento percibido del producto no cumple con las expectativas del cliente.
- *Satisfacción*: sucede cuando el rendimiento percibido del producto cumple con las expectativas del cliente.
- *Complacencia*: se da cuando el rendimiento percibido supera las expectativas del cliente.

## **Satisfacción de compra**

La satisfacción de compra del cliente es el resultado de comparar la percepción de los beneficios que ha recibido con sus expectativas que tenía de recibirlos. En forma matemática, sería:  $Satisfacción = Percepciones - Expectativas$ . (Rumiche,2019)

## **Rendimiento percibido**

Es el desempeño en términos de entrega de valor que los clientes creen haber obtenido después de obtener un producto o servicio. En otras palabras, esto es lo que el cliente cree que obtiene del producto o servicio que compra. (Rivera,2019)

Según Rivera (2019), el rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde la perspectiva del cliente, no desde la perspectiva de la empresa.
- Se basa en los resultados obtenidos por el cliente del producto o servicio.

### **III. HIPÓTESIS**

Según Fernández Sampieri (2016), las investigaciones descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática.

Esto quiere decir que la encuesta descriptiva enumera los atributos del fenómeno en estudio, por lo que no es necesario establecer hipótesis, ya que solo se trata de describir las características y/ puntos del problema detectado dentro de la investigación.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El nivel de la investigación es descriptivo porque enumeró, clasificó y señaló las propiedades de las variables identificadas, se buscó identificar los principios de gestión de calidad y reconocer las necesidades de los clientes en las Mypes rubro librerías del centro de Piura, 2020. (Pantade, 2021)

Hernández, (2016) señaló que las investigaciones de tipo cuantitativo examinan los datos de manera científica, en forma numérica, con ayuda de la estadística. Se han recogido y analizado los datos sobre las variables. Además, se estudiaron las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar.

El diseño que se aplicó en la investigación es no experimental, ya que se observaron los fenómenos tal y como se manifestaron en el contexto natural. También fue de corte transversal porque que se midió a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, este diseño permitió estimar la magnitud y características de las variables en un momento dado. (Hernández, 2016)

### **4.2. Población y Muestra**

Para Hernández, (2018) la población es el conjunto completo de individuos que poseen alguna característica común observable que se encuentran delimitados y precisados en el espacio y tiempo. En la presente investigación las unidades económicas estuvieron constituidas por 06 Mype del rubro librería ubicadas en el Centro de Piura, 2020; en las cuales trabajan un total de 20 personas.

**Cuadro 1 Relación de Mype**

<b>N°</b>	<b>Razón social</b>	<b>N° trabajadores</b>
01	MYPE 01	6
02	MYPE 02	6
03	MYPE 03	4
04	MYPE 04	2
05	MYPE 05	1
06	MYPE 06	1
<b>Total</b>		<b>20</b>

Elaboración: propia

Dado que se ha recaudado información sobre las variables gestión de calidad y atención al cliente, por lo tanto, las personas a las que se acudió para la recopilación de la información fueron diferentes, lo que se encuentra detallado en el Cuadro 2.

**Cuadro 2: Fuente de Información**

<b>Variable: Gestión de Calidad</b>		
<b>Fuente de Información</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
Trabajadores	Finita: 20	20
<b>Variable: Atención al cliente</b>		
Clientes	Infinita	121

Para determinar la población objetivo tanto de la variable Gestión de calidad como de la variable Atención al cliente se acudirá a 20 trabajadores y clientes de las 06 Mypes vigentes del rubro librería del centro de Piura. Y teniendo en cuenta que, los indicadores de ambas variables están dirigidos a clientes y por ser una población infinita, es necesario aplicar el siguiente instrumento estadístico, cuya fórmula determinará cuál será la muestra para las variables Gestión de calidad y Atención al cliente de la investigación.

Fórmula Estadística para determinar la muestra de una población infinita:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{i^2}$$

Fuente: Murray y Larry (2005)

**Donde:**

n = ¿Tamaño de muestra?

Z = Nivel de confianza al 92% establecido por el investigador

p = 0.5 probabilidad de éxito

q = 0.5 probabilidad de fracaso

i = 8% Margen de error permisible establecido por el investigador

**Reemplazando:**

$$(1.76)^2 (0.5) (0.5)$$

$$\frac{\quad}{(0.08)^2}$$

$$n = \frac{(3.0976)(0.5)(0.5)}{(0.0064)}$$

$$n = \frac{0.7744}{0.0064}$$

$$n = 121$$

Se obtiene como resultado una muestra representativa de 121 clientes, la misma que se ha determinado por la fórmula estadística y considerando la concurrencia del público y la accesibilidad a las Mypes para aplicar el instrumento de estudio respectivo.

**Criterios de inclusión :**

- **Variable Gestión de Calidad**
  - Trabajadores con más de tres meses de servicio.
  - Clientes mayores de 18 años.

- **Variable Atención al cliente**

- Clientes mayores de 18 años

**Criterios de exclusión:**

- **Variable Gestión de Calidad**

- Trabajadores y Clientes no disponibles.

- **Variable Atención al cliente**

- Clientes no disponibles

### 4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de variables e indicadores

MATRIZ DE DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	NIVEL	FUENTE
GESTIÓN DE CALIDAD	Es una serie de acciones dirigidas a planificar, organizar y controlar las funciones de calidad de la empresa. (Rodríguez, 2017)	Principios de la Gestión de Calidad	La dimensión Principios de la Gestión de Calidad se operacionaliza con sus indicadores: Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque a procesos, Enfoque del sistema hacia la gestión, Mejora continua, Enfoque hacia la toma de decisiones y Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor. Con la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario.	Enfoque al cliente	Nominal	Cliente
				Liderazgo	Nominal	Trabajador
				Participación del personal	Nominal	Trabajador
				Enfoque a procesos	Nominal	Trabajador
				Enfoque del sistema hacia la gestión	Nominal	Trabajador
				Mejora continua	Nominal	Cliente
				Enfoque hacia la toma de decisiones	Nominal	Cliente
				Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor	Nominal	Trabajador

		Elementos del Sistema de Gestión de Calidad	La dimensión Elementos de la Gestión de Calidad se operacionaliza con sus indicadores: Estructura organizacional, Planificación, Recursos y Procedimientos. Con la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario.	Estructura Organizacional	Nominal	Trabajador
				Planificación	Nominal	Trabajador
				Recursos	Nominal	Trabajador
				Procedimientos	Nominal	Trabajador
ATENCIÓN AL CLIENTE	Conjunto de actividades desarrolladas por organizaciones orientadas al mercado para identificar las necesidades de los clientes durante las compras, con el fin de cumplir con sus expectativas. (Adrianzén, 2018)	Necesidades de los clientes	La dimensión Necesidades de los clientes se operacionaliza con sus indicadores: Comportamiento del consumidor, Atención eficiente y Expectativas determinadas. Con la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario	Comportamiento del consumidor	Nominal	Cliente
				Atención eficiente	Nominal	Cliente
				Expectativas determinadas	Nominal	Cliente
		Satisfacción al cliente	La dimensión Satisfacción al cliente se operacionaliza con sus indicadores: Trato recibido, Satisfacción de compra y Rendimiento percibido. Con la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario	Trato recibido	Nominal	Cliente
				Satisfacción de compra	Nominal	Cliente
				Rendimiento percibido	Nominal	Cliente

Fuente: Elaboración Propia

#### **4.4. Técnicas e Instrumentos**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modificó el entorno ni controló el proceso observado. Los datos se obtienen a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

El cuestionario se obtuvo a partir de la operacionalización de las variables, utiliza un listado de preguntas escritas que se entregaron a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito con escala nominal u ordinal. Además, se acudió a la validación por medio de expertos.

#### **4.5. Plan de análisis**

Una vez recopilados los datos, se tabularon y graficaron ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó la estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se utilizó el programa Excel y el SPSS versión 25. Luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que fue validado con el método juicio del experto.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS
Gestión de calidad y Atención al cliente en las Mype, rubro librería del centro de Piura, 2020.	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la atención al cliente de las Mype, rubro librería del centro de Piura,2020?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las Mype, rubro librería del centro de Piura – Piura, 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p><b>a)</b> Identificar los principios de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, año 2020.</p> <p><b>b)</b> Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020.</p> <p><b>c)</b> Reconocer las necesidades de los clientes que tienen las Mype rubro librería del centro de Piura,2020.</p> <p><b>d)</b> Describir el nivel de satisfacción de los clientes en las Mype rubro librería del centro de Piura,2020.</p>	<p><b>Gestión de Calidad</b></p>	<p>Para el presente estudio no se formularán hipótesis porque su alcance no implica una influencia o casualidad. (Fernández Sampieri, 2016)</p>	<p>Tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. Técnica de recojo de datos: Encuesta, Instrumento: Cuestionario estructurado con preguntas de escala nominal.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado</p>	<p>Para la digitalización se utilizó Microsoft Word, para la tabulación de los datos y tratamiento se utilizó Microsoft Excel.</p>
			<p><b>Atención al Cliente</b></p>				

Fuente: Elaboración Propia

#### **4.7. Principios Éticos**

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicaron los principios establecidos por el Manual de Procedimientos del Comité Institucional de Ética en Investigación. ULADECH (2019) Tales como:

**Principio de protección a las personas,** para la realización de la investigación se solicitó el consentimiento de la población encuestada, para lo cual se comunicó claramente el propósito de la investigación y se les informó que podían retirarse en cualquier momento durante ese período. La investigación es realizada sin prejuicios, o que puedan evitar responder alguna pregunta, también se hizo mención que los datos recolectados serán utilizados en futuras investigaciones y / o productos obtenidos de la investigación.

**Principio de beneficencia y no maleficencia,** en esencia, este tipo de encuesta no presenta ningún riesgo para los participantes e investigadores, porque los miembros de la muestra han sido informados durante el proceso de recopilación de información. En cualquier momento, las personas intentan maximizar los beneficios de la investigación sin comprometer los derechos de los participantes.

**Principio de justicia,** se basa en el hecho de que todas las personas involucradas en esta investigación son tratadas con el mismo respeto, consideración y trato sobre la información que necesitan. Por otro lado, la aplicación de este principio se basa en el hecho de que, si los participantes están interesados en aplicarlo a su negocio o realizar una nueva investigación, los resultados de esa investigación estarán a disposición de los participantes. Esta información se proporcionará por correo electrónico según sea necesario.

**Principio de integridad científica,** significa que en el hecho de que la información de identidad de los dueños de las librerías investigadas es confidencial y

anónima. Del mismo modo, se les dijo que los investigadores conservarán la información recopilada durante cinco años y solo se utilizará para la investigación.

**Principio de libre participación y derecho a estar informado,** a través de este principio, antes de la recolección de información se obtuvo el consentimiento informado de cada participante, de igual manera se requirió el envío de todas las preguntas o dudas sobre la investigación para aclararlas a tiempo y evitar contratiempos durante o después de la investigación.

**Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad,** este principio no aplica porque en el presente estudio no utilizó animales, plantas o aplicaciones en el medio ambiente como muestras, ni utilizó la biodiversidad como parte de la investigación, por lo que no declaró posibles daños, riesgos o beneficios que pudieran ocasionarlos. (ULADECH, 2019)

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Variable Gestión de Calidad

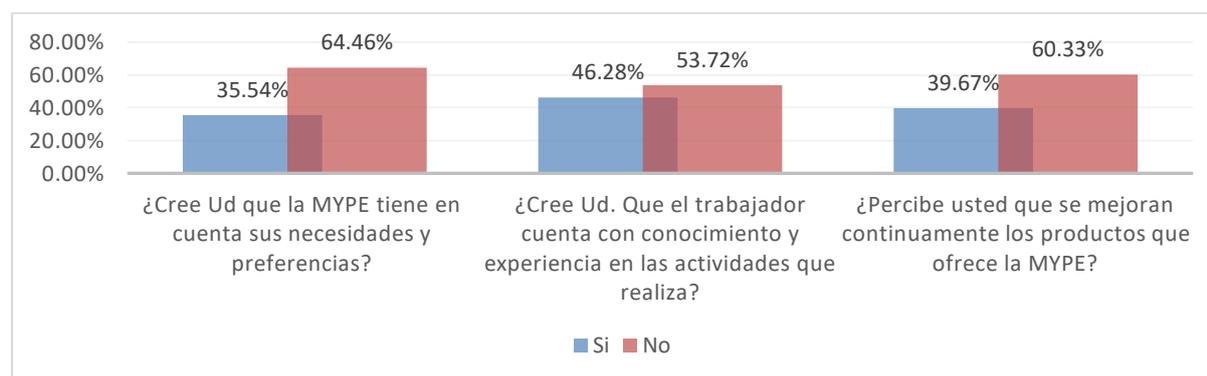
**Objetivo:** (a) *Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020.*

**Tabla 1: Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020.**

Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
¿Cree Ud. que la Mype tiene en cuenta sus necesidades y preferencias?	43	35.54	78	64.46	121	100
¿Cree Ud. que el trabajador cuenta con conocimiento y experiencia en las actividades que realiza?	56	46.28	65	53.72	121	100
¿Percibe usted que se mejoran continuamente los productos que ofrece la Mype?	48	39.67	73	60.33	121	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los clientes

**Elaboración propia**



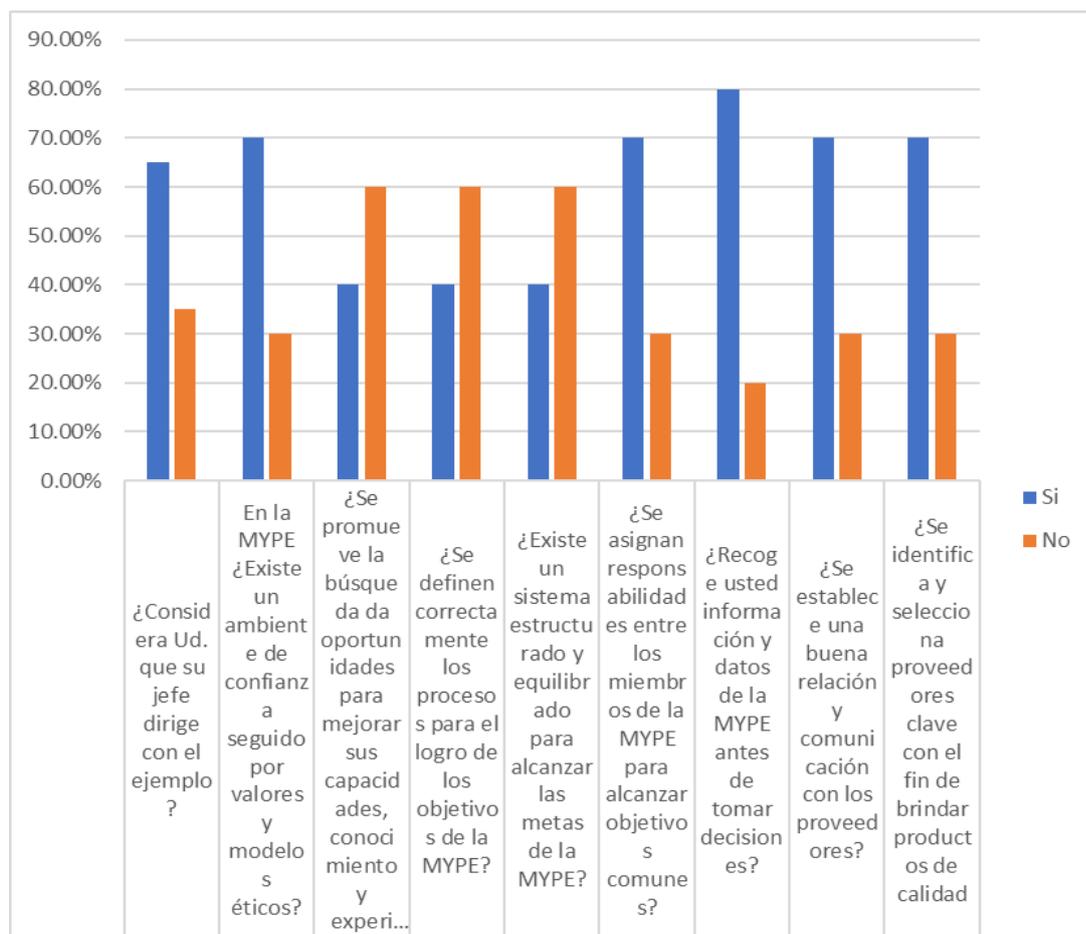
**Figura 1. Diagrama de barras que representa a: Identificar los principios de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020.**

En la tabla 1 y figura 1 denominada “Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro librería del centro de Piura, año 2020” se observa que en el indicador ¿Cree Ud. que la Mype tiene en cuenta sus necesidades y preferencias? el 64.46% de los clientes respondieron que no. En el indicador ¿Cree Ud. que el trabajador cuenta con conocimiento y experiencia en las actividades que realiza? el 53.72% de clientes manifestaron que no. Asimismo, en el indicador ¿Percibe usted que se mejoran continuamente los productos que ofrece la Mype? el 60.33% indicó que no.

**Tabla 2: Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro librerías del centro de Piura, 2020.**

Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Considera Ud. que su jefe dirige con el ejemplo?	13	65	7	35	20	100
2. En la Mype ¿Existe un ambiente de confianza seguido por valores y modelos éticos?	14	70	6	30	20	100
3. ¿Se promueve la búsqueda de oportunidades para mejorar sus capacidades, conocimiento y experiencia?	8	40	12	60	20	100
4. ¿Se definen correctamente los procesos para el logro de los objetivos de la Mype?	8	40	12	60	20	100
5. ¿Existe un sistema estructurado y equilibrado para alcanzar las metas de la Mype?	9	45	11	55	20	100
6. ¿Se asignan responsabilidades entre los miembros de la Mype para alcanzar objetivos comunes?	14	70	6	30	20	100
7. ¿Recoge usted información y datos de la Mype antes de tomar decisiones?	16	80	4	20	20	100
8. ¿Se establece una buena relación y comunicación con los proveedores?	14	70	6	30	20	100
9. ¿Se identifica y selecciona proveedores clave con el fin de brindar productos de calidad?	14	70	6	30	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores



**Figura 2. Diagrama de barras que representa a: Identificar los principios de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020.**

En la tabla y figura 2 denominada “Identificar los principios de gestión de calidad en las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020” se observa que en el indicador ¿Considera Ud. que su jefe dirige con el ejemplo? el 65% de trabajadores manifestaron que sí. En el indicador “En la Mype ¿existe un ambiente de confianza seguido por los valores y modelos éticos? el 70% respondieron que sí. Asimismo, en el indicador “¿Se promueve la búsqueda de oportunidades para mejorar sus capacidades, conocimientos y experiencia?” el 60% indicó que no. Respecto al indicador “¿Se definen correctamente los procesos para el logro de los objetivos de la Mype?” el 60% menciona que no. En el indicador ¿Existe un sistema estructurado y equilibrado para alcanzar las metas de la Mype? El 55% de trabajadores señala que no. En cuanto al indicador “¿Se asignan responsabilidades entre los miembros de la

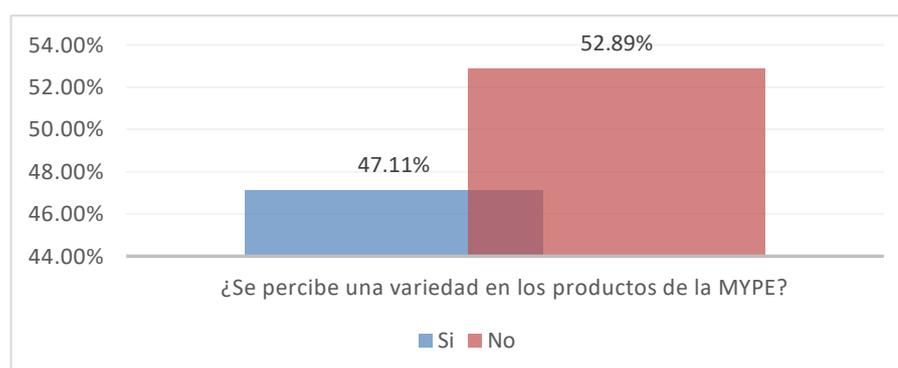
Mype para alcanzar objetivos comunes?” el 70% responde que sí. Además, en el indicador “¿Recoge usted información y datos de la Mype antes de tomar decisiones?” el 80% de trabajadores mencionaron que sí. En el indicador ¿Se establece una buena relación y comunicación con los proveedores? El 70% de trabajadores señalan que sí. Por último, en el indicador ¿Se identifica y seleccionan proveedores clave con el fin de brindar productos de calidad? El 70% respondió que sí.

**Objetivo: (b) Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librerías del Centro de Piura, 2020.**

**Tabla 3: Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librerías del centro de Piura, 2020**

Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Se percibe una variedad en los productos de la Mype?	57	47.11	64	52.89	121	100

**Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes**  
**Elaboración propia**



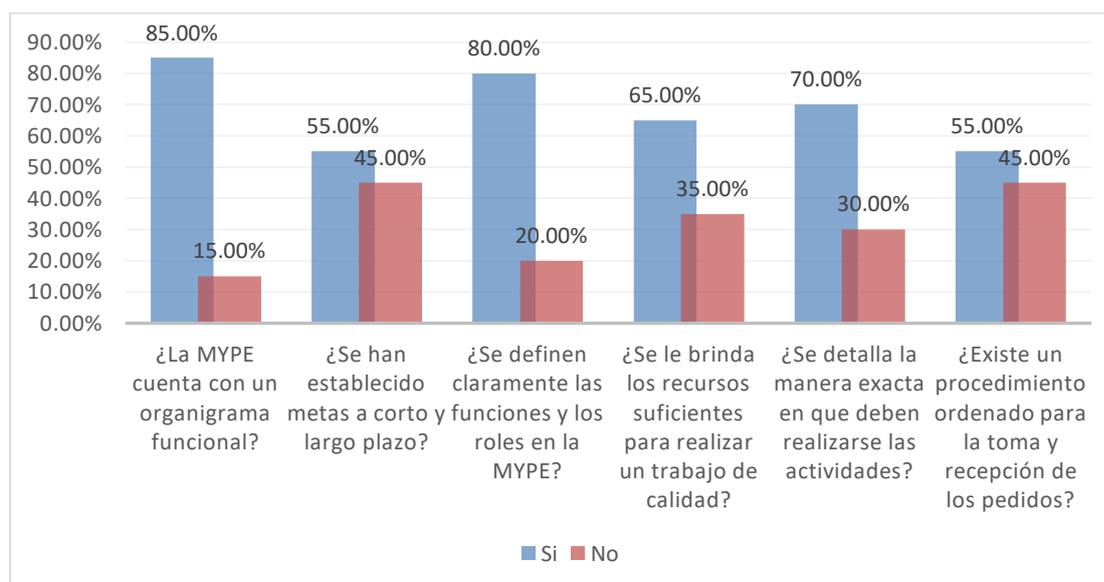
**Figura 3. Diagrama de barras que representa a: Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librerías del Centro de Piura, 2020.**

En la tabla y figura 3 denominadas: “Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020”, se observa que en el indicador “¿Se percibe una variedad en los productos de la Mype?” 64% de clientes dijeron que no.

**Tabla 4: Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020**

Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿La Mype cuenta con un organigrama funcional?	17	85	3	15	20	100
2. ¿Se han establecido metas a corto y largo plazo?	11	55	9	45	20	100
3. ¿Se definen claramente las funciones y los roles en la MYPE?	16	80	4	20	20	100
4. ¿Se le brinda los recursos suficientes para realizar un trabajo de calidad?	13	65	7	35	20	100
5. ¿Se detalla la manera exacta en que deben realizarse las actividades?	14	70	6	30	20	100
6. ¿Existe un procedimiento ordenado para la toma y recepción de los pedidos?	11	55	9	45	20	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores  
Elaboración propia



**Figura 4. Diagrama de barras que representa a: Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librerías del Centro de Piura, 2020.**

En la tabla y figura 4 denominadas “Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020” se observa que en el indicador “¿La Mype cuenta con un organigrama funciones?” el 85% responde que sí. En el indicador “¿Se han establecido metas a corto y largo plazo?” el 55% de trabajadores manifestaron que sí. En lo que se refiere al indicador “¿Se definen claramente las funciones y los roles en la

Mype? el 80% de trabajadores indicaron que sí. Respecto al indicador “¿Se brindan los recursos suficientes para realizar un trabajo de calidad?” el 65% de trabajadores manifestaron que sí. En el indicador “¿Se detalla la manera exacta en que deben realizarse las actividades?” el 70% de trabajadores indicaron que sí. Por último, en el indicador “¿Existe un procedimiento ordenado para la toma y recepción de los pedidos?” el 55% de trabajadores asegura que sí.

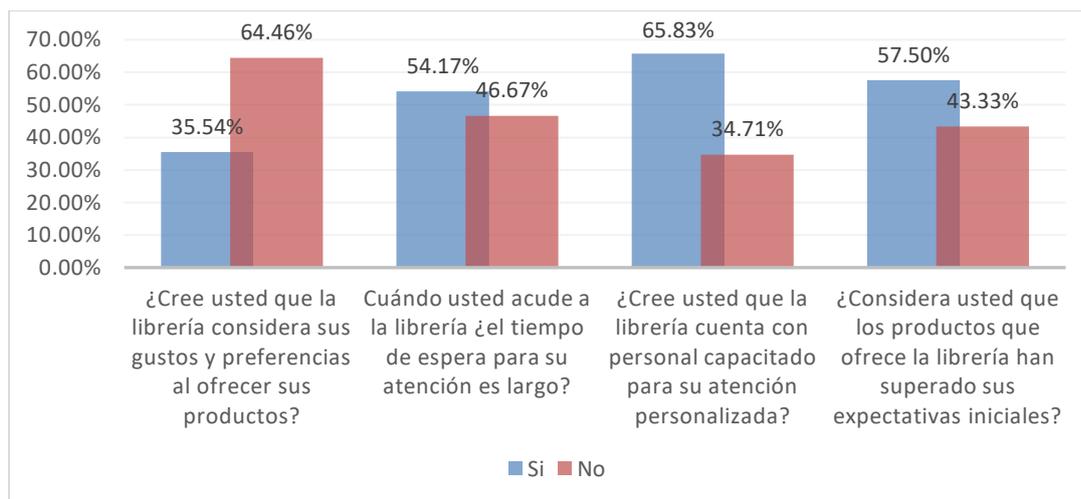
### 5.1.2. Variable Atención al cliente

**Objetivo: (c) Reconocer las necesidades de los clientes que tienen las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020.**

**Tabla 5: Necesidades de los clientes que tienen las Mype, rubro librería del centro de Piura, 2020.**

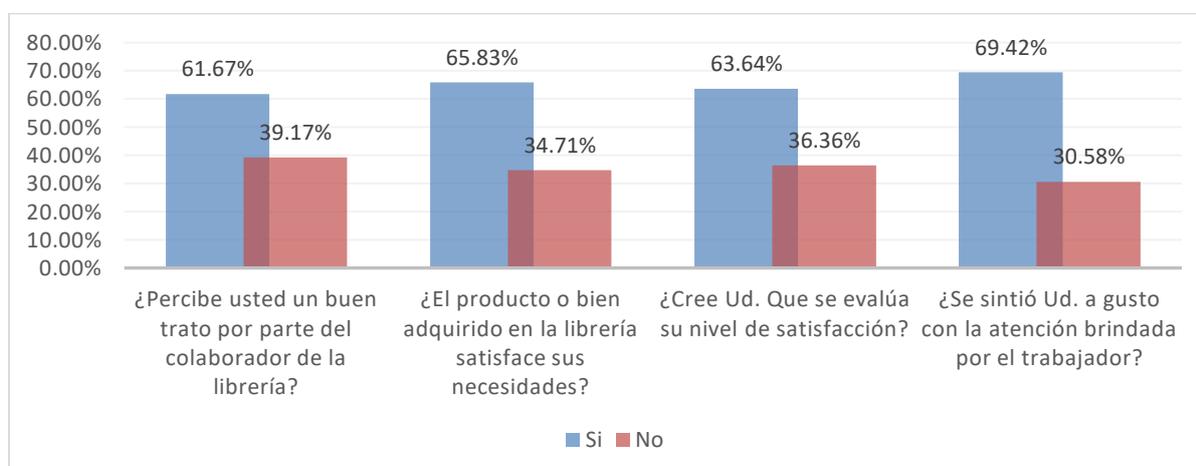
Categoría	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
1. ¿Cree usted que la librería considera sus gustos y preferencias al ofrecer sus productos?	43	35.54	78	64.46	121	100
2. Cuando usted acude a la librería ¿el tiempo de espera para su atención es	65	54.17	56	46.67	121	100
3. ¿Cree usted que la librería cuenta con personal capacitado para su atención	79	65.83	42	35	121	100
4. ¿Considera usted que los productos que ofrece la librería han superado sus expectativas iniciales?	69	57.50	52	43.33	121	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes  
Elaboración propia



**Figura 5. Diagrama de barras que representa a: Reconocer las necesidades de los clientes que tienen las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020.**

En la tabla y figura 5 denominadas “Necesidades de los clientes que tienen las Mype rubro librerías del centro de Piura, 2020” se observa que en el indicador “¿Cree usted que la librería considera sus gustos y preferencias al ofrecer los productos?” el 64.46% de clientes respondieron que no. En el indicador “Cuando usted acude a la librería ¿el tiempo de espera para su atención es largo? El 54.17% de clientes mencionaron que sí. Respecto al indicador: “¿Cree usted que la librería cuenta con personal capacitado para su atención personalizada?” el 65.83% de clientes señalaron que sí. Finalmente, en cuanto al indicador “¿Considera usted que los productos que ofrece la librería han superado sus expectativas iniciales?” el 57.50% de clientes manifestaron que sí.



**Figura 6. Diagrama de barras que representa a: Describir el nivel de satisfacción de los clientes en las Mype rubro librería del Centro de Piura, 2020.**

En la tabla y figura 6 denominadas “Nivel de satisfacción de los clientes en las Mype rubro librería del Centro de Piura, 2020” se observa que en el indicador “¿Percibe usted un buen trato por parte del colaborador de la librería?” el 61.67% de clientes respondieron que sí. En el indicador ¿el producto o bien adquirido n la librería satisface sus necesidades? El 65.83% de clientes que sí. En lo que se refiere al indicador “¿Cree Ud. que se valora su nivel de satisfacción?” el 63.64% de clientes mencionaron que sí. Y, por último, en el indicador “¿se sintió Ud. a gusto con la atención brindada por el trabajador? El 69.42% de clientes indicaron que sí.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Variable Gestión de Calidad**

**Objetivo: (a) Identificar los principios de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020.**

En la **tabla 1** Identificar los principios de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020 que tuvo como fuente de información a los clientes, se observan los siguientes resultados:

En el indicador ¿Cree Ud. que la Mype tiene en cuenta sus necesidades y preferencias?, el 64.46% de clientes no cree que en la empresa se estén teniendo en cuenta sus necesidades y preferencias, coincidiendo con Arrascue & Segura (2016) quienes en su investigación obtuvieron que el 66.67% estuvo de acuerdo con que están preocupados por atender los intereses de los clientes. De acuerdo con Shapiama (2018) una de las acciones que se impulsan dentro del principio de organización enfocada al cliente es la de comprender el alcance completo de las necesidades y expectativas de los clientes. Por lo tanto, se infiere que las Mype del rubro librerías requieren orientar mayor esfuerzo en enfocarse en el cliente y descubrir lo que necesita o lo que prefiere para atenderlo y que pueda quedar satisfecho.

En el indicador ¿Cree Ud. que el trabajador cuenta con conocimiento y experiencia en las actividades que realiza?, el 53.72% no cree que el trabajador cuente con el conocimiento y experiencia suficiente en la labor que realiza coincidiendo con el resultado obtenido por Martínez (2018) donde el 56% de empresarios de librerías confesó que no transmite a sus colaboradores conocimientos y experiencias para que estos puedan compartir con sus clientes. En ese sentido, Shapiama (2018) indica que, como parte del principio de participación del personal está la de que estos utilicen sus capacidades en beneficio de la Mype, dándose diferentes acciones entre las que destaca el compartir experiencias. De los resultados obtenidos, se puede deducir que en los trabajadores que atienden en las librerías no siempre demuestran tener el conocimiento y experiencia que requiere percibir el cliente para confiar en su atención.

En el indicador ¿Percibe usted que se mejoran continuamente los productos que ofrece la Mype?, el 60.33% no percibe que se estén mejorando continuamente los productos que le ofrece la empresa. Coincide con Ramos (2018) quien centró su investigación en las librerías de Satipo en Pucallpa, donde obtuvo entre sus resultados que, el 72.7% respondió que estos negocios no se gerencian con prácticas de mejora continua. Respecto al principio de mejora continua Shapiama (2018) menciona que uno de los objetivos organizacionales se basa en la mejora continua de procesos, entre los cuales se encuentra el proceso de la mejora del producto. Por lo tanto, permite inferir que los negocios del rubro librerías no están considerando a la mejora continua como una práctica fundamental que les permita mejorar su nivel de calidad.

En la **tabla 2** que tuvo como fuente de información a los trabajadores, se observa lo siguiente:

En el indicador ¿Considera Ud. que su jefe dirige con el ejemplo?, el 65% de trabajadores sí considera que su jefe dirige con el ejemplo, lo que difiere con el resultado

obtenido por Pérez (2017) en cuya investigación obtuvo en un 5% se cumplía con el liderazgo que es uno de los requisitos establecidos por la norma ISO 9001: 2015. Shapiama (2018) sobre el liderazgo menciona que, se trata de uno de los principios en el cual quien dirige es responsable de crear y mantener un ambiente que permita involucrar a los trabajadores en la ejecución de diferentes objetivos en relación de la Mype. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede establecer que no siempre en las librerías el propietario tiene conductas que lo hagan ver como un líder ente su equipo de trabajo.

En el indicador En la Mype ¿Existe un ambiente de confianza seguido por valores y modelos éticos?, el 70% asegura que existe un ambiente de confianza seguido por valores y modelos éticos. Coincide con Carihuasari (2018) en cuya investigación obtuvo entre sus resultados que el 70% de su muestra respondió que en las librerías del distrito de Callería sí se habían definido valores a practicar en dichos negocios. De acuerdo con Shapiama (2018) una de las acciones a ejecutar en lo que se refiere al principio de liderazgo es la de crear un ambiente de confianza seguido por valores y modelos éticos que permita efectuar ciertas habilidades para el logro de beneficios. En relación con los resultados se indica que los negocios del rubro librerías mantienen un ambiente donde se trabaja teniendo en cuenta la práctica de valores y principios.

En el indicador ¿Se promueve la búsqueda de oportunidades para mejorar sus capacidades, conocimiento y experiencia?, el 60% indica que en las librerías de la ciudad de Piura no se promueve la búsqueda de oportunidades para mejorar sus capacidades, conocimiento y experiencia, lo cual difiere con Martínez (2018) en cuya investigación determinó que el 45% respondió que siempre en las librerías del centro de Piura se prepara a los colaboradores. En ese sentido, como parte del principio de participación del personal, Shapiama (2018) indica que una de las acciones a desarrollar es la buscar nuevas oportunidades que signifiquen una creación de valor y mejora para satisfacer tanto a la

empresa como al cliente. Por lo tanto, los resultados indican que no en todas las librerías se da la problemática referida a que se le busque al personal las oportunidades que le permitan fortalecer sus capacidades y conocimientos.

En el indicador ¿Se definen correctamente los procesos para el logro de los objetivos de la Mype?, el 60% confiesa que en la empresa no se definen correctamente los procesos para el logro de sus objetivos, lo que no coincide con Carihuasari (2018) cuyo resultado en su investigación fue que el 50% de representantes de librerías confiesa que no cuentan con un plan de negocio. Shapiama (2018) señala que uno de los principios de la gestión de calidad es el enfoque a procesos, teniendo como principal beneficio el logro de los resultados deseados. Los resultados permiten establecer que por lo general las librerías no tienen definidos sus procesos o sus planes que les permita alcanzar los objetivos propuestos.

En el indicador ¿Existe un sistema estructurado y equilibrado para alcanzar las metas de la Mype?, el 55% responde que en la empresa no existe un sistema estructurado y equilibrado que le permita alcanzar sus metas, lo cual coincide con Martínez (2018) en cuya investigación obtuvo entre sus resultados que el 45% de su muestra indica que en las librerías de Piura no se ha definido un sistema de gestión de calidad. Al respecto Shapiama (2018) sostiene en cuanto al principio del sistema hacia la gestión, que este se da mediante la eficiencia de la Mype, impulsando para ello un sistema equilibrado y estructurado. Por lo tanto, se deduce que las librerías no han establecido un sistema de gestión que les asegure el alcance de sus metas.

En el indicador ¿Se asignan responsabilidades entre los miembros de la Mype para alcanzar objetivos comunes?, el 70% menciona que en las librerías de la ciudad de Piura sí se asignan responsabilidades entre los miembros de la Mype para alcanzar objetivos en común. Coincide con Carihuasari (2018) quien obtuvo como resultado en su investigación que, el 50% de representantes de las librerías señalaron que sí se tiene definido un plan de

negocio. Esto en relación del principio de gestión de calidad enfoque del sistema hacia la gestión que, tal como lo considera Shapiama (2018) este depende de la eficiencia de la Mype, y la eficiencia se demuestra con la correcta designación de responsables entre los miembros que les permita el logro de objetivos en común. De acuerdo a los resultados se puede establecer que en los negocios del rubro librerías se asignan responsabilidades al personal lo que les ayudará a desarrollar todas sus actividades de forma eficiente.

En el indicador ¿Recoge usted información y datos de la Mype antes de tomar decisiones?, el 80% asegura que sí se recoge información y datos de la empresa antes de tomar decisiones. En ese sentido coincide con Carihuasari (2018) en cuya investigación obtuvo que el 75% de representantes de las Mype del rubro librerías recogen sugerencias respecto de reclamos o recomendaciones de los clientes. Según Shapiama (2018) en lo que se refiere al principio del enfoque hacia la toma de decisiones se cumplen con diferentes acciones entre las que se encuentran la de medir y recopilar datos e información relacionados con el objetivo, como también el análisis de los mismos para luego proceder a la toma de decisiones. Por lo cual se puede establecer que las librerías, sustentan sus decisiones tomadas con información recopilada y analizada.

En el indicador ¿Se establece una buena relación y comunicación con los proveedores?, el 70% manifiesta que sí se ha establecido una buena relación y comunicación con los proveedores. Por su parte, Martínez (2018) determinó que el 45% de propietarios de librerías ubicadas en el centro de Piura respondió que a veces se establecen relaciones con los proveedores. La relación mutuamente beneficiosa con el proveedor es otro de los principios de la gestión de calidad, respecto de la cual Shapiama (2018) indica que tanto las organizaciones como sus proveedores son interdependientes y las relaciones de beneficio mutuo pueden mejorar su capacidad que les permita crear valor. Esto quiere decir que estas MYPEs como parte de su gestión han establecido buenas relaciones con los proveedores.

En el indicador ¿Se identifica y selecciona proveedores clave con el fin de brindar productos de calidad?, el 70% de trabajadores respondieron que sí se identifica y selecciona proveedores clave con el fin de brindar productos de calidad. Shapiama (2018) manifiesta que, una de las acciones a realizar dentro del principios de la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor es la de identificar y seleccionar proveedores clave. Es decir, las librerías del centro de Piura han podido seleccionar a sus proveedores con el fin de que le aseguren el abastecimiento con insumos y materiales de calidad.

**Objetivo: (b) Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librerías del Centro de Piura, 2020.**

En la **tabla 3** se tuvo como fuente de información a los clientes, se muestran los siguientes resultados:

En el indicador ¿Se percibe una variedad en los productos de la Mype?, el 52.89% de clientes respondieron que no se percibe una variedad en los productos que ofrecen las Mype del rubro librerías del Centro de Piura. Coincide con Ramos (2018) quien entre los resultados de su investigación obtuvo que el 54.5% de su muestra respondió que los productos son clasificados facilitando la orientación del cliente. Cabrera (2018) indica que uno de los elementos de la gestión de calidad son los recursos a los cuales se les debe entender como reservas de factores disponibles y controlables de las empresas que pueden utilizarse para llevar a cabo una estrategia competitiva. Esto permite deducir que las librerías se preocupan por mostrar un orden y variedad de sus productos para captar la atención del cliente.

En la **tabla 4** se tuvo como fuente de información a los trabajadores, se observan los siguientes resultados:

En el indicador ¿La Mype cuenta con un organigrama funcional?, el 85% de trabajadores de las librerías del centro de Piura afirman que sí se cuenta con un organigrama.

Por su parte, Cabrera (2018) señala que la estructura organizacional es un elemento del sistema de gestión de calidad, siendo esta la forma adoptada por un grupo de componentes. Esto quiere decir que las librerías del centro de Piura por lo general son negocios cuya estructura se encuentra plasmada en un organigrama lo que permite conocer cómo es que se encuentran organizadas.

En el indicador ¿Se han establecido metas a corto y largo plazo?, el 55% señala que sí se han establecido metas a corto y largo plazo, coincidiendo de esta manera con Carihuasari (2018) quien obtuvo que en el 75% de propietarios de librerías asegura que se tiene definida la misión y la visión de sus negocios. Al respecto, Cabrera (2018) menciona que uno de los elementos del sistema de gestión de calidad es la planificación, que consiste en formalizar el plan estratégico que, comprende al producto final y el plan. Esto demuestra que las librerías, como parte de su planificación se proponen las metas a corto y largo plazo que esperan alcanzar.

En el indicador ¿Se definen claramente las funciones y los roles en la Mype?, el 80% indica que se definen claramente las funciones y los roles en la Mype. Coincide con Carihuasari (2018) en cuya investigación obtuvo entre sus resultados que el 41.67% menciona que en las librerías la administración aplica prácticas de gestión de calidad. En ese sentido, Cabrera (2018) sostiene que una de las características del elemento Planificación es que se trata de un proceso más o menos participativo, es decir, un conjunto de acciones interrelacionadas. Esto permite inferir que, en los negocios del rubro librerías como parte de su planificación definen las funciones y roles que han de cumplir las personas que los conforman.

En el indicador ¿Se le brinda los recursos suficientes para realizar un trabajo de calidad?, el 65% de trabajadores afirma que sí le entregan los recursos suficientes para realizar un trabajo de calidad. Coincide con Arrascue & Segura (2016) quienes en su

investigación obtuvieron como resultado que, el 100% estuvo de acuerdo con que se tenía el equipamiento moderno y adecuado para atender a los clientes. Sobre los recursos, Cabrera (2018) los define como los activos controlables y disponibles de la empresa en términos de física, tecnología, personal y organización. De acuerdo a los resultados obtenidos se infiere que, por lo general las librerías cuentan con los activos que le permitirá al personal llevar a cabo sus actividades.

En el indicador ¿Se detalla la manera exacta en que deben realizarse las actividades?, el 70% indica que sí se detalla la manera exacta en que deben realizarse las actividades; este resultado difiere del obtenido por Ramos (2018) donde el 72.7% señaló que no se capacita al personal para que este pueda brindar orientación y un servicio de calidad. Asca (2017) manifiesta que los procedimientos son el conjunto de operaciones secuenciales y ordenadas cronológicamente, y estas son utilizadas para llevar a cabo actividades o tareas específicas. Por lo tanto, se deduce que, no siempre los trabajadores de las librerías tienen el conocimiento respecto de cuál procedimiento desarrollar para cada situación.

En el indicador ¿Existe un procedimiento ordenado para la toma y recepción de los pedidos?, el 55% de trabajadores mencionan que en las librerías del centro de Piura sí existe un procedimiento ordenado para la toma de decisiones y recepción de los pedidos. Coincide con Martínez (2018) quien obtuvo entre sus resultados que el 45% siempre evalúa el impacto del proceso de calidad. Según Asca (2017) respecto al elemento de procedimientos, estos involucran actividades y tareas del personal para el logro de operaciones oportunas y efectivas. Esto quiere decir que, en las librerías se tienen establecidos procedimientos para diferentes actividades entre las que se encuentran la toma de decisiones y la recepción de pedidos.

### 5.2.2. Variable Atención al Cliente

**Objetivo: (c) Reconocer las necesidades de los clientes que tienen las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020.**

En la **tabla 5** se tuvo como fuente de información a los clientes, se muestran los siguientes resultados:

El indicador ¿Cree usted que la librería considera sus gustos y preferencias al ofrecer sus productos?, el 64.46% de clientes creen que en las librerías del centro de Piura sí consideran sus gustos y preferencias al ofrecer sus productos, lo cual no coincide con el resultado obtenido por Aldana (2018) donde el 60.71% de clientes estuvo en desacuerdo con que las actividades realizadas por las Mype del rubro librerías de Piura estuvieran enfocadas en el cliente. Caballero (2018) menciona al comportamiento del consumidor como una de las necesidades de los clientes, refiere que es la conducta del consumidor quien al comprar productos afectará la economía de la empresa por lo cual es preciso que se le consideren sus gustos y preferencias. Los resultados permiten deducir que en todas las librerías no se consideran los gustos y preferencias de los clientes al ofrecer el producto, lo cual representa un riesgo de no poder alcanzar a satisfacer al cliente de quien depende los ingresos y en gran parte la continuidad del negocio.

En el indicador Cuando usted acude a la librería ¿el tiempo de espera para su atención es largo?, el 54.17% responde que cuando acude a las librerías del centro de Piura sí es largo el tiempo de espera, lo cual difiere con Arrascue & Segura (2016) quienes obtuvieron entre sus resultados que, el 77.78% estuvo de acuerdo con que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado. Rosales (2018) explica sobre una de las necesidades del cliente la cual tiene que ver con la atención eficiente, siendo uno de los indicadores el atender con eficacia, es decir, en el menor tiempo posible para evitar la incomodidad del cliente. Por lo tanto, se puede inferir que hay librerías que aún no tienen en cuenta que una larga espera

para la atención puede significar la incomodidad del cliente, lo cual afecta a la empresa.

En el indicador ¿Cree usted que la librería cuenta con personal capacitado para su atención personalizada?, el 65.83% sí cree que las Mype del rubro librerías ubicadas en el centro de Piura cuentan con personal capacitado para brindar una atención personalizada. Coincidiendo con el resultado obtenido por Carihuasari (2018) donde el 58.33% de representantes de las librerías asegura que se capacita al personal con el propósito de ofrecer un trato de calidad. En lo que se refiere a la atención al cliente, Rosales (2018) considera que el cliente espera que se le atienda de forma amable y satisfaciendo sus necesidades, de una forma muy diferente a la de los competidores. Lo que permite establecer que, la capacidad que tiene el personal para atender al cliente mediante la atención personalizada cumple un rol fundamental en la relación cliente-empresa.

En el indicador ¿Considera usted que los productos que ofrece la librería han superado sus expectativas iniciales?, el 57.50% sí considera que los productos que ofrecen las librerías del centro de Piura han logrado superar sus expectativas iniciales, lo que difiere con Pérez (2016) en cuya investigación obtuvo como resultado que el 54% de clientes se sintió insatisfecho por el servicio que esperaba y no recibió. Sobre las expectativas, Rumiche (2019) las define como las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo, las mismas que se pueden originar por experiencia de compra pasada, opiniones de personas conocidas, compromisos proporcionados por la competencia, etc. En ese sentido se deduce que no todas las librerías logran atender con lo que espera el cliente lo que puede representar un motivo de insatisfacción.

**Objetivo: (d) Describir el nivel de satisfacción de los clientes en las Mype rubro librería del Centro de Piura, 2020.**

En la **tabla 6** que se tuvo como fuente de información a los clientes, se muestran los siguientes resultados:

En el indicador ¿Percibe usted un buen trato por parte del colaborador de la librería?, el 61.67% de clientes percibe un buen trato por parte de los colaboradores de las librerías del centro de Piura, coincidiendo de esta manera con Rojas (2018) en cuya investigación obtuvo que el 48.8% consideró como de nivel alto el trato brinda en una librería de Tarapoto. Rosales (2018) asegura que el nivel de satisfacción se mide por diversos factores entre los que destaca el buen trato que consiste en escuchar al cliente y comprenderlo. Lo que permite establecer que el buen trato que se le da al cliente en las librerías significa un motivo para que el cliente se sienta cómodo y opte por volver a ese lugar.

En el indicador ¿El producto o bien adquirido en la librería satisface sus necesidades?, el 65.83% responde que los productos adquiridos en las librerías del centro de Piura satisfacen sus necesidades. Coincide con Landa (2017) quien obtuvo que el 60% manifestó que la empresa se encuentra en un nivel favorable respecto a la calidad de los productos que ofrece. Al respecto Álvarez (2019) refiere que la satisfacción de compra del cliente es el resultado de comparar la percepción de los beneficios que ha adquirido con las expectativas que tenía de recibirlos. De acuerdo a los resultados se puede establecer que los productos que se ofrecen cumplen la función para lo cual los clientes los adquieren, es decir, son de utilidad para lo cual fueron elaborados, y ello puede ser un determinante para que el cliente se sienta satisfecho con el producto adquirido.

En el indicador ¿Cree Ud. que se valora su nivel de satisfacción?, el 63.64% de clientes sí cree que se valora su nivel de satisfacción. Este dato no coincide con el obtenido por Gómez (2018) quien en su investigación determinó que el 89.8% de clientes consideran que en las librerías no se tiene un verdadero interés por satisfacerle sus necesidades. Por su parte, Álvarez (2019) explica que los clientes después de haber adquirido algún producto experimentan cualquiera de los siguientes niveles: insatisfacción, satisfacción y complacencia, por lo cual es necesario que se valore su nivel de satisfacción.

En el indicador ¿Se sintió Ud. a gusto con la atención brindada por el trabajador?, el 69.42% de clientes de las librerías del centro de Piura sí se ha sentido a gusto con la atención brindada por el trabajador. Coincide con Gonzáles, Martínez & Méndez (2017) quienes en su investigación obtuvieron como resultado que el 49% de clientes de las librerías consideraron como buena la presentación personal de los empleados. Rivera (2019) define al rendimiento percibido como el desempeño en términos de entrega de valor que los clientes creen haber obtenido luego de adquirir el producto. Es decir, la atención que se le brinda al cliente está logrando la satisfacción en el cliente.

#### **Contrastación:**

#### **Objetivo: (a) Identificar los principios de gestión de calidad de las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020.**

A rasgos generales se logra identificar que en el principio **Enfoque al cliente**, el 64.46% de los clientes no considera que la Mype tiene en cuenta sus necesidades y preferencias. Así mismo con respecto al principio **Mejora Continua**, el 60.33 % de los clientes no perciben que se mejoran continuamente los productos que ofrece la Mype. Por otro lado, en el principio **Participación de personal** el 53.72% de los clientes deducen que los trabajadores no cuentan con conocimiento y experiencia en las actividades que realiza dentro de la Mype. Por ello, se infiere que las Mype del rubro librerías del centro de Piura, requieren orientar mayor esfuerzo en enfocarse en el cliente y descubrir lo que necesita o lo que prefiere para atenderlo y que pueda quedar satisfecho. Así mismo, se puede deducir que los trabajadores que atienden en las librerías no siempre demuestran tener el conocimiento y experiencia que requiere percibir el cliente para confiar en su atención. Por otro lado, permite inferir que las Mype del rubro librerías no están considerando a la mejora continua como una práctica fundamental que les permita mejorar su nivel de calidad.

Con respecto al principio de **Liderazgo**, el 70% de los trabajadores asegura que sí existe un ambiente de confianza seguido por valores y modelos éticos. Con relación al principio **Enfoque a procesos** el 60% de los trabajadores manifiesta que en la empresa no se definen correctamente los procesos para el logro de sus objetivos. En el principio **Enfoque del sistema hacia la gestión** el 70% de los trabajadores menciona que en las librerías de la ciudad de Piura sí se asignan responsabilidades entre los miembros de la Mype para alcanzar objetivos en común. En el principio **Enfoque hacia la toma de decisiones** el 80% de los trabajadores asegura que sí se recoge información y datos de la empresa antes de tomar decisiones. Y con respecto al último principio **Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor**, el 70% de trabajadores respondieron que sí se identifica y selecciona proveedores clave con el fin de brindar productos de calidad.

Por lo que se infiere, que en relación con los resultados se indica que los negocios del rubro librerías del centro de Piura mantienen un ambiente donde se trabaja teniendo en cuenta la práctica de valores y principios. Se ha permitido establecer que por lo general las librerías del centro de Piura no tiene definidos sus procesos o sus planes que les permita alcanzar los objetivos propuestos. Así mismo se ha establecido que en los negocios del rubro librerías se asignan responsabilidades al personal lo que les ayudará a desarrollar todas sus actividades de forma eficiente. Por ende, se puede establecer que las librerías, sustentan sus decisiones tomadas con información recopilada y analizada. Y, por último, se concluye que las librerías del centro de Piura han podido seleccionar a sus proveedores con el fin de que le aseguren el abastecimiento con insumos y materiales de calidad.

**Objetivo: (b) Determinar los elementos del Sistema de gestión de calidad de las Mype rubro librerías del Centro de Piura, 2020.**

Se ha logrado determinar que con relación al elemento **Recursos**, el 52.89% de clientes manifestaron que no se percibe una variedad en los productos que ofrecen las Mype del rubro

librerías del Centro de Piura. Así mismo en el elemento **Estructura Organizacional** el 85% de trabajadores afirman que sí se cuenta con un organigrama funcional. Con respecto al elemento de **Planificación** el 80% indica que se definen claramente las funciones y los roles en la Mype rubro librerías. Por último, con relación al elemento **Procedimientos**, el 55% de trabajadores mencionan que en las librerías del centro de Piura sí existe un procedimiento ordenado para la toma de decisiones y recepción de los pedidos.

Con los resultados obtenidos, se puede determinar que, las librerías del centro de Piura se preocupan por mostrar un orden y variedad de sus productos para captar la atención del cliente. Así mismo, por lo general, son negocios cuya estructura se encuentra plasmada en un organigrama funcional lo que permite conocer cómo es que se encuentran organizadas. Se infiere además que, en las librerías del centro de Piura como parte de su planificación definen las funciones y roles que han de cumplir las personas que los conforman, es decir sus trabajadores. Por otro lado, se concluye que, en las librerías del centro de Piura se tienen establecidos los procedimientos para diferentes actividades entre las que se encuentran la toma de decisiones y la recepción de pedidos.

**Objetivo: (c) Reconocer las necesidades de los clientes que tienen las Mype rubro librería del centro de Piura, 2020.**

Se ha logrado reconocer que en el indicador **Comportamiento del consumidor**, el 64.46% de los clientes creen que en las librerías del centro de Piura sí consideran sus gustos y preferencias al ofrecer sus productos. Con respecto al indicador **Atención eficiente**, el 54.17% de los clientes manifiestan que cuando acude a las librerías del centro de Piura el tiempo de espera si es largo, así mismo el 65.83% creen que las Mype del rubro librerías ubicadas en el centro de Piura cuentan con personal capacitado para brindar una atención. Por último, con relación al indicador **Expectativas determinadas**, el 57.50% de los clientes sí considera que los productos han logrado superar sus expectativas iniciales.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se infiere que, en las librerías del centro de Piura si se consideran los gustos y preferencias de los clientes al ofrecer el producto, lo cual representa un beneficio y una gran continuidad para el crecimiento del negocio. Así mismo, se puede inferir que en las librerías del centro de Piura aún no tienen en cuenta que una larga espera para la atención puede significar la incomodidad del cliente, lo cual está afectando a la empresa. Se ha permitido establecer que la capacidad que tiene el personal para atender al cliente mediante la atención personalizada, cumple un rol fundamental en la relación cliente-empresa. Por último, se ha identificado que en las librerías del centro de Piura aún no se ha logrado atender con lo que espera el cliente, respecto a sus expectativas iniciales, lo que representa un motivo de insatisfacción para ellos.

**Objetivo: (d) Describir el nivel de satisfacción de los clientes en las Mype rubro librería del Centro de Piura, 2020.**

Se ha logrado describir que con respecto al indicador **Trato recibido**, el 61.67% de clientes percibe un buen trato por parte de los colaboradores de las librerías del centro de Piura. Con respecto al indicador **Satisfacción de compra**, el 65.83% de los clientes manifiesta que los productos adquiridos en las librerías del centro de Piura satisfacen sus necesidades. Así mismo el 63.64% de clientes afirman que sí se valora su nivel de satisfacción. Por último, con relación al indicador **Rendimiento percibido**, el 69.42% de clientes de las librerías del centro de Piura sí se ha sentido a gusto con la atención brindada por el trabajador.

Con los datos obtenidos, se infiere que, el buen trato que se le da al cliente en las librerías del centro de Piura significa un motivo para que el cliente se sienta cómodo y opte por volver a ese lugar. Se puede concluir también que, los productos que se ofrecen en las librerías cumplen la función para lo cual los clientes los adquieren, es decir, son de utilidad para lo cual fueron elaborados, y ello puede ser un determinante para que el cliente se sienta

satisfecho con el producto adquirido. Así mismo los clientes de las librerías del centro de Piura, después de haber adquirido algún producto, han considerado que si se ha valorado su nivel de satisfacción. Por último, se determina que, en las librerías del centro de Piura no todas las veces se orientan los esfuerzos hacia la satisfacción del cliente.

## VI. CONCLUSIONES

Se ha identificado que en las Mype rubro librerías del centro de Piura los principios de enfoque al cliente, participación del personal y mejora continua, no se están dando de la forma correcta porque de acuerdo con la manifestación propia de los clientes, en estos negocios por lo general no se tiene en cuenta las necesidades y preferencias del cliente, el trabajador no demuestra contar con la experiencia y conocimiento suficiente en las actividades que realiza, y no se ha sido testigo de una mejora continua del producto que se le ofrece. Respecto a la participación del personal, se reafirma su inexistencia en las librerías de Piura, ya que los mismos trabajadores aseguran que no se promueven oportunidades que les permita mejorar sus capacidades. Por otro lado, en estas empresas el liderazgo se da en la medida de que el jefe o propietario del negocio dirige con el ejemplo y crea un ambiente de confianza basado en la práctica de valores y modelos éticos. También se asignan responsabilidades entre las personas que conforman la empresa como parte de un enfoque del sistema hacia la gestión, sin embargo, no se considera que el sistema esté bien estructurado y equilibrado que permita lograr los objetivos. La toma de decisiones también es un principio que se hace presente en la gestión que llevan a cabo las librerías, ya que previo a tomar una decisión se recopila información que se le relacione. Finalmente, con el proveedor se han logrado establecer gestiones de mutuo beneficio. Por lo tanto, se concluye que, en las librerías de Piura, en su mayoría, se vienen dando los principios de gestión de calidad, sin embargo, se requiere mejorar en cuanto a la relación y participación que se tiene con el personal, ya que para alcanzar la calidad se requiere de un compromiso total.

Respecto a los elementos de gestión de calidad en las librerías del centro de Piura, se determina lo siguiente: del elemento referido a los recursos los clientes manifestaron que en su mayoría estos negocios no presentan una variedad de productos. Sin embargo, por

manifestación de los trabajadores se señala que tanto el elemento denominado como “recursos” y los demás elementos se desarrollan dentro de lo que corresponde a la gestión que realiza la empresa. De la estructura organizacional: las empresas cuentan con un organigrama funcional. En lo que se refiere a la planificación: se han establecido metas y se han definido claramente las funciones y los roles, además, de entregar al personal los recursos necesarios que les permite llevar a cabo un trabajo de calidad. Por último, se han diseñado procedimientos de las diferentes actividades que realizan los trabajadores. Es decir, dentro de la gestión de calidad, en las librerías se ha podido determinar que los elementos descritos en la teoría se hacen presentes, con cierta deficiencia en el elemento de recursos por no presentar una variedad en los productos que ofrecen.

En las Mype del rubro librerías del centro de Piura, por manifestación de los clientes se reconoce que estos como prioridad necesitan de una atención eficiente y de expectativas determinadas, porque en todo momento buscan que el tiempo de espera no se extienda más de lo normal, que el personal demuestre estar correctamente capacitado y que estos negocios puedan superar sus expectativas. En cuanto al comportamiento del consumidor, estos también consideran que es necesario que se tenga en cuenta sus gustos y preferencias al momento de ofrecer sus productos. Por tanto, está claro que los clientes lo que demandan en su mayoría es una buena atención, que sea rápida, correcta, y que se les pueda satisfacer con lo que requieren.

Los clientes de las librerías del centro de Piura han quedado satisfechos con el trato recibido, la satisfacción de sus necesidades, y en términos generales, por la atención recibida. Es decir, a pesar de las deficiencias encontradas, las personas que visitan estos negocios quedan satisfechos porque el personal demuestra actitudes positivas que le permiten atender bien al cliente.

## **RECOMENDACIONES**

Elaborar una programación de reuniones y charlas con los trabajadores, con el fin de que se les permita participar, y de esa manera, se sientan también comprometidos con la calidad que espera alcanzar la empresa.

Adquirir productos de diferentes marcas y estilos, con el fin de que el cliente perciba una variedad de productos, y tenga más de una opción para elegir lo que más se adapte a sus gustos y necesidades. Integrarse con otras librerías para así realizar compras en gran volumen

Capacitar al personal para que mejoren sus habilidades y capacidades, y con ello puedan brindar una mejor atención al cliente.

Proponerse no sólo satisfacer las necesidades del cliente, sino también superarlas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzén, A. (2018). *Gestión de la cadena de suministros en la Licorería Tabaco y Ron E.I.R.L. y su influencia en la Percepción del cliente*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero empresarial. Universidad Privada del Norte, Trujillo-Perú.
- Adrianzén, J. (2018). Estrategias de atención al cliente para incrementar la demanda en el Restaurante Mi Tierra, San Ignacio- Pimentel - Perú. Tesis para optar título profesional de Licenciada en Turismo y Negocios. Universidad Señor de Sipán.
- Álvarez, D. (2019). Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018. Universidad Tecnológica del Perú.
- Almestar, P. (2017). Caracterización de la Competitividad y Atención al cliente en las MYPE del rubro Pollería en la Urbanización Ignacio Merino-Piura, año 2017. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado del repositorio [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2370/COMPETITIVIDAD\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_ALMESTAR\\_ADRIANZEN\\_PATTY\\_ROS\\_ALIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2370/COMPETITIVIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_ALMESTAR_ADRIANZEN_PATTY_ROS_ALIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Asca, L. (2017). Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrador de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Tesis para optar al título de Magister en Gestión pública. Escuela de Post grado Universidad César Vallejo.
- Arrascue, J. (2016). Gestión de Calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte “Clinifer”- Chiclayo- 2015. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas. Universidad Señor de Sipán.

- Bastidas, V. (2018). La Estructura organizacional y su relación con su calidad de servicio en centros de educación inicial. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Tesis para obtener el grado en Maestría en Administración de Empresas
- Caballero, J. (2018). Comportamiento del Consumidor de prendas de vestir de la ciudad de Iquitos 2018. Universidad Privada de la Selva Peruana. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.
- Cabrera, S. (2018). Planificación estratégica para mejorar la gestión empresarial en la empresa Centro Estético Dentalart E.I.R.L. Chiclayo,2017. Universidad Señor de Sipán.
- Cubas, L. (2018). Planificación estratégica para mejorar la gestión empresarial en la empresa Centro Estético Dentalart E.I.R.L. Chiclayo,2017. Universidad Señor de Sipán.
- Chacha, G. y Chacha P. (2016). Tesis: “Elaboración de un organigrama, diseño del departamento, de gestión de talento humano, así como el levantamiento de procesos, procedimientos y manual de funciones para el conjunto hotelero Chacha Parra, en el periodo noviembre 2014- marzo 2015”. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca-Ecuador.
- Ferrer, N. (2017). Factores de la Planificación en la educación y competencias en las instituciones focalizadas en la UGEL-Ventanilla. Tesis para optar el grado en Doctor en gestión pública y gobernabilidad. Escuela de Post grado Universidad César Vallejo.
- Flores, S. (2016). Proceso administrativo y Gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013. Tesis para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

- Gálvez, D. (2019). Modelo de Planeación estratégica aplicado a una microempresa artesanal del sector metal mecánico del Ecuador, caso empresa metalmecánica Gálvez “EMG HIERRO FORJADO”. Escuela Politécnica Nacional. Proyecto previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de procesos.
- Ghiglione, F. (2016). Gestión de recursos humanos del personal de planta permanente de la Honorable Cámara de Diputados (Provincia de La Pampa). Desafíos para una adecuada evaluación de desempeño. Universidad Nacional de La Pampa-Argentina.
- Hinojoza, E. (2016). Comportamiento de Compra de los consumidores del Centro comercial Real Plaza de la ciudad de Cuzco,2016. Tesis para obtener el título profesional en Economía y Negocios Internacionales. Universidad Peruana Austral de Cuzco.
- Liza, C. (2016). Tesis sobre la Calidad del Servicio y Satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo,2016. Tesis para optar el grado de Maestro en Administración de Empresas. Escuela de Post Grado. Universidad Privada del Norte
- Muñoz, M. (2017). Gestión de Recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales, Lima 2016. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Escuela de Post grado Universidad César Vallejo.
- Niño, R. (2018). Plan de marketing para captar y fidelizar clientes en la empresa de Transportes “Evangelio Poder de Dios” E.I.R.L. en la ruta Chachapoyas- Bagua Grande y viceversa- 2017. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza- Amazona, Perú.
- Portilla, N.(2016). Propuesta de un diseño organizacional para mejorar la eficiencia del personal de la Empresa Inversiones Mishel S.A.C. de la ciudad de Trujillo-2014. Tesis para obtener el título en licenciado en Administración.

- Quispe, A. (2016). Comportamiento de Compra de los consumidores del Centro comercial Real Plaza de la ciudad de Cuzco,2016. Tesis para obtener el título profesional en Economía y Negocios Internacionales. Universidad Peruana Austral de Cuzco.
- Rodríguez, Y. (2017). Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al cliente y la Fidelización en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, casco urbano del distrito de Chimbote,2016. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2170/GESTION\\_CALIDAD\\_RODRIGUEZ\\_GALARRETA\\_YENNY\\_EUDOCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2170/GESTION_CALIDAD_RODRIGUEZ_GALARRETA_YENNY_EUDOCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera, A. (2019). Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018. Universidad Tecnológica del Perú.
- Rumiche, A. (2019). Caracterización de la calidad del servicio y Atención al cliente del Restaurant Cevichería “Los 7 Mares” del distrito de El Alto, año 2018.Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Sánchez, L. (2017). Tesis doctoral sobre el Comportamiento del consumidor en la búsqueda de información de precios online. Universidad Autónoma de Madrid.
- Valiente, S. (2016) Propuesta de estructura organizacional para la Empresa Camaronera Jemaredli S.A. Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de Ingeniera comercial. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Valencia, J. (2016). Propuesta de una estructura organizacional y administrativa para la casa club créditos. Universidad Cooperativa de Colombia, Santiago de Cali.
- Zúñiga, F. (2016). La integración estratégica y el desempeño del capital humano en la oficina de desarrollo humano del Gobierno Regional de Huancavelica- año 201. Universidad Nacional de Huancavelica.

## ANEXOS

### Anexo 01: Instrumento de Recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES**

Sr. Trabajador:

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece por su valiosa información y colaboración respondiendo al presente cuestionario que tiene por finalidad la elaboración de mi Tesis denominada: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE, RUBRO LIBRERÍAS DEL CENTRO DE PIURA, 2020”**.

<b>N</b>	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
01	¿Considera Ud. que su jefe dirige con el ejemplo?		
02	En la Mype, ¿Existe un ambiente de confianza seguido por valores y modelos éticos?		
03	¿Se promueve la búsqueda de oportunidades para mejorar sus capacidades, conocimiento y experiencia?		
04	¿Se definen correctamente los procesos para el logro de los objetivos de la Mype?		
05	¿Existe un sistema estructurado y equilibrado para alcanzar las metas de la Mype?		
06	¿Se asignan responsabilidades entre los miembros de la Mype para alcanzar objetivos comunes?		
07	¿Se establece una buena relación y comunicación con los proveedores?		
08	¿Se identifica y selecciona proveedores clave con el fin de brindar productos de calidad?		
09	¿La Mype cuenta con un organigrama funcional?		
10	¿Se han establecido metas a corto y largo plazo?		
11	¿Se definen claramente las funciones y los roles en la Mype?		
12	¿Se le brinda los recursos suficientes para realizar un trabajo de calidad?		
13	¿Se detalla la manera exacta en que deben realizarse las actividades?		
14	¿Existe un procedimiento ordenado para la toma y recepción de los pedidos?		



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**CUESTIONARIO DIRIGIDO A CLIENTES**

Sr. Cliente:

La información que usted proporcione será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece por su valiosa información y colaboración respondiendo al presente cuestionario que tiene por finalidad la elaboración de mi Tesis denominada: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE, RUBRO LIBRERÍAS DEL CENTRO DE PIURA, 2020”**.

<b>N</b>	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
01	¿Cree Ud. que la Mype tiene en cuenta sus necesidades y preferencias?		
02	¿Cree Ud. que el trabajador cuenta con conocimiento y experiencia en las actividades que realiza?		
03	¿Percibe usted que se mejoran continuamente los productos que ofrece la Mype?		
04	¿Recoge usted información y datos de la Mype antes de tomar decisiones?		
05	¿Se percibe una variedad en los productos de la Mype?		
06	¿Cree usted que la librería considera sus gustos y preferencias al ofrecer sus productos?		
07	Cuando usted acude a la librería, ¿el tiempo de espera para su atención es largo?		
08	¿Cree usted que la librería cuenta con personal capacitado para su atención personalizada?		
09	¿Considera usted que los productos que ofrece la librería han superado sus expectativas iniciales?		
10	¿Percibe usted un buen trato por parte del colaborador de la librería?		
11	¿El producto o bien adquirido en la librería satisface sus necesidades?		
12	¿Cree Ud. que se valora su nivel de satisfacción?		
13	¿Se sintió Ud. a gusto con la atención brindada por el trabajador?		

Anexo 02: Constancias de Validación

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

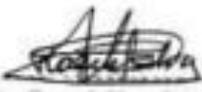
Yo RAGUEL SILVA JUÁREZ, identificado con DNI: 02846914

Magister en: GERENCIA EMPRESARIAL

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos QUESTIONARIO elaborado por PALACIOS GARCÍA EMILY a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el proyecto de investigación "GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍA DEL CENTRO DE PIURA, 2020" que se encuentra realizado.

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

Piura 11 de octubre del 2020

  
R. Raguel Silva Juárez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD-01009

Firma y sello

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Néstor Orlando Arica Clavijo, identificado con DNI: 02186302

Magister en: DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos CUESTIONARIO elaborado por

PALACIOS GARCIA EMILY a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el proyecto de investigación

"GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO LIBRERÍA DEL CENTRO DE PIURA, 2020" que se encuentra realizado.

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

Piura 12 de Octubre 2020

  
Mg. Arica Clavijo Néstor Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

Firma y sello

### Anexo 03: Validación de Instrumentos

#### VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUCIO

#### VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree Ud. que la MYPE tiene en cuenta sus necesidades y preferencias?	/			/		/		/
2	¿Considera Ud. que su jefe dirige con el ejemplo?	/			/		/		/
3	¿Cree Ud. que el trabajo en equipo le permite organizarse mejor?	/			/		/		/
4	En la MYPE, ¿Existe un ambiente de confianza seguido por valores y modelos éticos?	/			/		/		/
5	¿Se promueve la búsqueda de oportunidades para mejorar sus capacidades, conocimiento y experiencia?	/			/		/		/
6	¿Cree Ud. que el trabajador cuenta con conocimiento y experiencia en las actividades que realiza?	/			/		/		/
7	¿Se definen correctamente los procesos para el logro de los objetivos de la MYPE?	/			/		/		/
8	¿Existe un sistema estructurado y equilibrado para alcanzar las metas de la MYPE?	/			/		/		/
9	¿Se asignan responsabilidades entre los miembros de la MYPE para alcanzar objetivos comunes?	/			/		/		/
10	¿Percibe usted que se mejoran continuamente los productos que ofrece la MYPE?	/			/		/		/
11	¿Recoge usted información y datos de la MYPE antes de tomar decisiones?	/			/		/		/
12	¿Se establece una buena relación y comunicación con los proveedores?	/			/		/		/
13	¿Se identifica y selecciona proveedores clave con el fin de brindar productos de calidad?	/			/		/		/
14	¿La MYPE cuenta con un organigrama funcional?	/			/		/		/

  
 J. J. Enriquez Siles Jirón

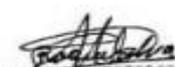
15	¿Se han establecido metas a corto y largo plazo?	/			/		/		/
16	¿Se definen claramente las funciones y los roles en la MYPE?	/			/		/		/
17	¿Se le brinda los recursos suficientes para realizar un trabajo de calidad?	/			/		/		/
18	¿Se percibe una variedad en los productos de la MYPE?	/			/		/		/
19	¿Se detalla la manera exacta en que deben realizarse las actividades?	/			/		/		/
20	¿Existe un procedimiento ordenado para la toma y recepción de los pedidos?	/			/		/		/

  
 Lic. En Ciencias Administrativas  
 CLAD-01889

### VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

#### VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree usted que la librería considera sus gustos y preferencias al ofrecer sus productos?	/			/		/		/
2	Cuando usted acude a la librería, ¿el tiempo de espera para su atención es largo?	/			/		/		/
3	¿Cree usted que la librería cuenta con personal capacitado para su atención personalizada?	/			/		/		/
4	¿Considera usted que los productos que ofrece la librería han superado sus expectativas iniciales?	/			/		/		/
5	¿Percibe usted un buen trato por parte del colaborador de la librería?	/			/		/		/
6	¿El producto o bien adquirido en la librería satisface sus necesidades?	/			/		/		/
7	¿Cree Ud. que se valora su nivel de satisfacción?	/			/		/		/
8	¿Se sintió Ud. a gusto con la atención brindada por el trabajador?	/			/		/		/

  
 Lic. En Ciencias Administrativas  
 CLAD-01889

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la reducción?		¿Es tendencioso/agresivo?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree Ud. que la MYPE tiene en cuenta sus necesidades y preferencias?	✓			✓		✓		✓
2	¿Considera Ud. que su jefe dirige con el ejemplo?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree Ud. que el trabajo en equipo le permite organizarse mejor?	✓			✓		✓		✓
4	En la MYPE, ¿Existe un ambiente de confianza seguido por valores y modelos éticos?	✓			✓		✓		✓
5	¿Se promueve la búsqueda de oportunidades para mejorar sus capacidades, conocimiento y experiencia?	✓			✓		✓		✓
6	¿Cree Ud. que el trabajador cuenta con conocimiento y experiencia en las actividades que realiza?	✓			✓		✓		✓
7	¿Se definen correctamente los procesos para el logro de los objetivos de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
8	¿Existe un sistema estructurado y equilibrado para alcanzar las metas de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
9	¿Se asignan responsabilidades entre los miembros de la MYPE para alcanzar objetivos comunes?	✓			✓		✓		✓
10	¿Percibe usted que se mejoran continuamente los productos que ofrece la MYPE?	✓			✓		✓		✓
11	¿Recoge usted información y datos de la MYPE antes de tomar decisiones?	✓			✓		✓		✓
12	¿Se establece una buena relación y comunicación con los proveedores?	✓			✓		✓		✓
13	¿Se identifica y selecciona proveedores clave con el fin de brindar productos de calidad?	✓			✓		✓		✓
14	¿La MYPE cuenta con un organigrama funcional?	✓			✓		✓		✓

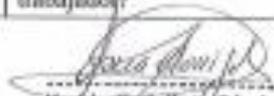
  
 Dr. Arica Castro Horta/Orlando  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

15	¿Se han establecido metas a corto y largo plazo?	✓			✓		✓		✓
16	¿Se definen claramente las funciones y los roles en la MYPE?	✓			✓		✓		✓
17	¿Se le brinda los recursos suficientes para realizar un trabajo de calidad?	✓			✓		✓		✓
18	¿Se percibe una variedad en los productos de la MYPE?	✓			✓		✓		✓
19	¿Se detalla la manera exacta en que deben realizarse las actividades?	✓			✓		✓		✓
20	¿Existe un procedimiento ordenado para la toma y recepción de los pedidos?	✓			✓		✓		✓

### VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

#### VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso sesgado?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Cree usted que la librería considera sus gustos y preferencias al ofrecer sus productos?	✓			✓		✓		✓
2	Cuando usted acude a la librería, ¿el tiempo de espera para su atención es largo?	✓			✓		✓		✓
3	¿Cree usted que la librería cuenta con personal capacitado para su atención personalizada?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera usted que los productos que ofrece la librería han superado sus expectativas iniciales?	✓			✓		✓		✓
5	¿Percibe usted un buen trato por parte del colaborador de la librería?	✓			✓		✓		✓
6	¿El producto o bien adquirido en la librería satisface sus necesidades?	✓			✓		✓		✓
7	¿Cree Ud. que se valora su nivel de satisfacción?	✓			✓		✓		✓
8	¿Se sintió Ud. a gusto con la atención brindada por el trabajador?	✓			✓		✓		✓

  
 Mg. Arica Clavijo Heredia Ochoa  
 DNI 02786302  
 CLAD 06246

# Evidencia del Turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface. At the top, the Turnitin logo is on the left, and the user's name 'EMILY KAROLAIN PALACIOS GARCIA' and the Turnitin logo are on the right. A red banner at the top right reads 'Resumen de coincidencias' with a close button. Below this, a large red '0%' indicates the similarity score. A progress bar below the percentage is empty. On the right side, there is a vertical toolbar with icons for home, search, a red '0', a list, a funnel, a download, and an information icon. Below the toolbar, the text 'No existen fuentes coincidentes para este informe' is visible. The main content area on the left shows the document text under the heading 'I. INTRODUCCIÓN'. The footer contains 'Página: 1 de 45', 'Número de palabras: 12526', 'Versión solo texto del informe', 'Alta resolución', and a search bar with 'Activado' and a magnifying glass icon.

turnitin

EMILY KAROLAIN PALACIOS GARCIA Turnitin

Resumen de coincidencias

0 %

I. INTRODUCCIÓN

La investigación denominada Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro librería del Centro de Piura, 2020; cuyo objetivo general fue determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente de las MYPEs, rubro librería del centro de Piura, 2020, se despliega bajo la línea de investigación denominada: Gestión de calidad en las MYPE, aprobada por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para la Escuela Profesional de Administración. ULADECH (2019)

La importancia de ofrecer bienes y servicios de calidad es cada vez más

Página: 1 de 45 Número de palabras: 12526 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado