



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTION DE LA CALIDAD Y ATENCION AL CLIENTE  
EN LAS MYPE RUBRO POLLERIAS DE LA AV  
GULMAN—PIURA AÑO 2019**

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

**AUTOR**

**GARCIA CRIOLLO ROCIO ESTEFANI  
ORCID: 0000-0002-4180-3120**

**ASESOR**

**REINERIO ZACARIAS CENTURION MEDINA  
ORCID: 0000-0002-6399-5928**

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **TITULO**

“Gestión De La Calidad Y Atención Al Cliente En Las MYPE Rubro Pollerías De La Av  
Gulman—Piura Año 2019”

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Garcia Criollo Rocio Estefani

ORCID: 0000-0002-4838-3120

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

### **ASESOR**

Reinerio Zacarias Centurion Medina

ORCID: 0000-0002-6399-5928

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

### **JURADO**

Mgtr. Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Aquino

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Mgtr. Victor Hugo Espinoza Otoyá

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Mgtr. Julio César, Cerna Izaguirre

ORCID: 0000-0002-5471-4549

## HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

---

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas  
**Presidente**

---

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Aquino  
**Miembro**

---

Mgtr. Victor Hugo Espinoza Otoyá  
**Miembro**

---

Mgtr. Julio César, Cerna Izaguirre  
**Miembro**

---

Dr. Reinerio Zacarías, Centurión Medina  
**Miembro**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme permitido y ayudado a llegar hasta el final de mi carrera, a mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron, por estar conmigo en cada paso que doy, por no dejarme sola y estar en los momentos más difíciles, por no dejarme caer y ayudarme a levantarme para poder lograr el objetivo, a mi amiga Sandra Celi por acompañarme en todo este recorrido, por brindarme su apoyo incondicional.

## **DEDICATORIA**

A mi Mama Iralda por el motivarme y no dejarme sola en todo el proceso de mi carrera, por no dejarme sola y ayudarme a salir adelante, a mi Papa Héctor por el apoyo incondicional que me da, por los consejos brindados, por ayudarme en los momentos difíciles, a mi Hermana Diana, que sin ayuda no hubiera podido lograrlo, a mi abuelita Rosa por todo el amor que me da, por siempre confiar en mí, por el gran apoyo que siempre me ha dado y a mis sobrinos Valery y Eithan que son mi motor y motivo de salir adelante.

## RESUMEN

La siguiente elaboración de este proyecto de investigación se titula GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO POLLERÍA – AV. GULMAN – PIURA, su objetivo general es Definir cuáles son las características que posee la gestión de la calidad y la atención al cliente en las MYPE rubro pollerías de la AV; Gulman - Piura; año 2019. La investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal, en don la población es finita para las variables Gestión de Calidad y Atención al Cliente, donde se va a obtener como población un total de 30 personas, y en la muestra un total de 88 clientes, en la que se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. De tal manera en los análisis de resultado, se llegó a la conclusión que estas MYPE se basan en tener una buena atención al cliente y de ante mano satisfacer con todas las necesidades de los clientes, asimismo con la atención al cliente en las MYPE se dio con el estudio que esta la atención que tiene en las MYPE rubro Polleritas es muy eficiente ya que como anteriormente se mencionó que cumplen con una buena satisfacción al cliente, además que la atención que se le da es rápida y concreta con los clientes, también nos dicen que los trabajadores de las MYPE tienen un trabajo en conjunto con sus clientes y de esta manera llegan a cumplir con todas las actividades que les encomiendan en la MYPE. Se afirma también que los propietarios de las MYPE tienen un buen liderazgo dentro de la empresa además que tienen una adecuada planificación de todas las responsabilidades que les encomienda a los trabajadores de esta manera le permitirá un buen desarrollo de todos los procedentes que haya para así poder cumplir con los objetivos que se encuentran planteados, de tal manera decimos que la MYPE cuenta con un personal totalmente capacitado con excelentes líderes y con algo de vital importancia que se encuentran motivados y así tienen un compromiso tanto con la MYPE como con los clientes.

### **ABSTRACT**

The following elaboration of this research project is entitled QUALITY MANAGEMENT AND CUSTOMER SERVICE IN THE MYPE RUBRO POLLERÍA - AV. GULMAN - PIURA, its general objective is to define what are the characteristics of quality management and customer service in the MYPE poultry category of the AV; Gulman - Piura; year 2019. The research is quantitative, descriptive level with a non-experimental cross-sectional design, where the population is finite for the Quality Management and Customer Service variables, where a total of 30 people will be obtained as a population , and in the sample a total of 88 clients, in which the survey technique and the questionnaire were used as an instrument. In such a way, in the analysis of results, it was concluded that these MSEs are based on having good customer service and satisfying all customer needs beforehand, as well as customer service in MSEs. With the study that this the attention that it has in the MYPE category Polleritas is very efficient since as previously mentioned that they fulfill a good satisfaction to the client, in addition to that the attention that is given is fast and concrete with the clients, we also They say that the MYPE workers work together with their clients and in this way they come to fulfill all the activities entrusted to them in the MYPE. It is also affirmed that the owners of the MYPE have good leadership within the company, in addition to having an adequate planning of all the responsibilities entrusted to the workers in this way, it will allow a good development of all those that there are in order to be able to comply with the objectives that are raised, in such a way we say that the MYPE has a fully trained staff with excellent leaders and with something of vital importance that are motivated and thus have a commitment to both the MYPE and the clients.

*Keywords: Quality Management - Customer Service - MYPE*



## INDICE DE CONTENIDO

TITULO .....	2
EQUIPO DE TRABAJO.....	3
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
DEDICATORIA .....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT .....	8
INDICE DE CONTENIDO .....	9
INDICE DE TABLAS.....	11
INDICE DE FIGURAS .....	13
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>II. MARCO TEÒERICO Y CONCEPTUAL .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
<b>Antecedentes Gestión de Calidad.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2. Bases Teóricas.....</b>	<b>29</b>
<b>Gestión De Calidad: .....</b>	<b>29</b>
<b>III. HIPÒTESIS .....</b>	<b>37</b>
<b>IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>4.1. Tipo de investigación.....</b>	<b>38</b>
<b>4.2. Nivel de investigación.....</b>	<b>38</b>
<b>4.3. Diseño de la investigación.....</b>	<b>38</b>
<b>4.4. Población Y Muestra.....</b>	<b>39</b>
<b>4.5. Definición y Operacionalización de Variables.....</b>	<b>42</b>
<b>4.6. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos .....</b>	<b>44</b>
<b>Técnicas:.....</b>	<b>44</b>
<b>4.7. Plan De Análisis.....</b>	<b>45</b>
<b>4.8. Matriz de Consistencia.....</b>	<b>45</b>
<b>4.9. Principios Éticos:.....</b>	<b>47</b>
<b>RESULTADOS:.....</b>	<b>49</b>
<b>5.1. Resultados:.....</b>	<b>49</b>

5.1.1. Variable Gestión De Calidad.....	49
5.2. <b>Variable Atención al cliente:</b> .....	58
<b>5.2. Análisis De Resultados</b> .....	68
Variable Gestión De Calidad.....	68
Variable Atención al cliente: .....	73
<b>V. CONCLUSIONES:</b> .....	79
<b>RECOMENDACIONES:</b> .....	81
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	82
<b>ANEXOS</b> .....	89
Anexo 1: Cuestionario .....	90
Anexo 2: Validaciones .....	94
Anexo 3: Libro de códigos .....	100
Anexo 4: Cronograma de Actividades .....	104

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables .....	42
Tabla 2: matriz de consistencia .....	45
Tabla 3: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura hay una constante inspección de la calidad?.....	49
Tabla 4: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, actualmente existe un control de calidad? .....	50
Tabla 5: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, está bien efectuado el aseguramiento de la calidad? .....	51
Tabla 6: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los trabajadores orienta al cliente sobre el servicio que va a consumir? .....	52
Tabla 7: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura usted considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente?.....	53
Tabla 8: ¿El líder de la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura motiva a su personal a tener un buen desempeño laboral?.....	54
Tabla 9: ¿La MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura consideran importante el enfoque al cliente? .....	55
Tabla 10: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura la atención del personal con el cliente es eficiente? .....	55
Tabla 11: ¿Se mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura? .....	56
Tabla 12: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, existe un alto grado de compromiso del personal con los clientes? .....	57
Tabla 13: ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, les ofrece su ayuda al momento de atenderlos?.....	58
Tabla 14: ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, emplea un lenguaje apropiado hacia el cliente? .....	59
Tabla 15: ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura demuestra profesionalismo al momento de atenderlos? .....	60
Tabla 16: ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, toma en cuenta cada una de sus opiniones o quejas? .....	61
Tabla 17: ¿Cree usted que el personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, debe de informarle sobre las quejas de los clientes al propietario? .....	62
Tabla 18: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, cuentan con un paquete de promociones atractivas para sus clientes.....	63
Tabla 19: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura usted se considera que la atención es rápida? .....	64

Tabla 20: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los productos que ofrecen satisfacen sus necesidades? .....	65
Tabla 21: ¿Cree usted que en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura el personal está calificado para la atención al cliente? .....	66
Tabla 22: ¿La atención que brindan en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulaman, Piura, es eficaz y eficiente? .....	67

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Diagrama circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura hay una constante inspección de la calidad?.....	49
<b>Figura 2:</b> Diagrama Circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, actualmente existe un control de calidad?.....	50
<b>Figura 3:</b> Diagrama Circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, está bien efectuado el aseguramiento de la calidad? .....	51
<b>Figura 5:</b> Diagrama circulara que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura usted considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente? .....	53
<b>Figura 6:</b> Diagrama circular que representa ¿El líder de la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura motiva a su personal a tener un buen desempeño laboral?.....	54
<b>Figura 7:</b> Diagrama circular que representa ¿La MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura consideran importante el enfoque al cliente? .....	55
<b>Figura 8:</b> Diagrama circulara que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura la atención del personal con el cliente es eficiente? .....	56
<b>Figura 11:</b> Diagrama circular que representa ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, les ofrece su ayuda al momento de atenderlos? .....	59
<b>Figura 12:</b> Diagrama circular que representa ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, emplea un lenguaje apropiado hacia el cliente?.....	60
<b>Figura 13:</b> Diagrama circular que representa ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura demuestra profesionalismo al momento de atenderlos?.....	61
<b>Figura 14:</b> Diagrama circular que representa ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, toma en cuenta cada una de sus opiniones o quejas?.....	62
<b>Figura 15:</b> Diagrama circular que representa ¿Cree usted que el personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, debe de informarle sobre las quejas de los clientes al propietario?.....	63
<b>Figura 16:</b> Diagrama circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, cuentan con un paquete de promociones atrayentes para sus clientes? .....	64
<b>Figura 17:</b> Diagrama circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura usted se considera que la atención es rápida? .....	65
<b>Figura 18:</b> Diagrama circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los productos que ofrecen satisfacen sus necesidades? .....	66
<b>Figura 19:</b> Diagrama circular que representa ¿Cree usted que en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura el personal está calificado para la atención al cliente? .....	67
<b>Figura 20:</b> Diagrama circular que representa ¿La atención que brindan en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, es eficaz y eficiente?.....	68

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente Investigación titulada: “Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías de la AV, Gulman- Piura- Año 2019” línea proveniente de “Gestión de calidad en las MYPE” que ha sido otorgado por la Escuela de Administración de ULADECH.

En la actualidad las MYPE- micro y pequeñas empresas; juegan un rol muy fundamental no solo a nivel nacional sino internacional; porque de tal manera producen más puestos de trabajo en las grandes organizaciones; de esa manera podemos decir que el mismo gobierno (80% de peruanos trabajan en una MYPE) por ello nuestra economía en el Perú se ha visto beneficiada por la demanda de empleo y producción que generan las MYPE.

De tal motivo decimos que la importancia de la presente investigación se centra en describir la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura Año 2019 y que son de mucha importancia producir calidad del bien o servicio; y la atención al cliente que ofrecerá nuevas habilidades para tener como producto a clientes muy complacidos y satisfechos dentro de una MYPE.

Se dice también que el consenso que tenemos en la actualidad con respecto al papel fundamental que cumplen las MYPE dentro de la estructura económica en nuestro país asimismo como en los demás países de América Latina, se dice también que en Perú son varios factores que van a implicar en la importancia de las unidades económicas, por otro lado decimos que las MYPE aporta el 60% del PBI ya que estas son una de las empresas potenciadoras del crecimiento del Perú, además se concreta que las MYPE generan el 50% del empleo en América Latina siendo esta una de las características primordiales de este tipo

de empresas. Conforme las MYPE van creciendo otras van apareciendo. Se dice que la gran mayoría de las MYPE desaparecen en menos de un año, pero las que sobreviven esos últimos años se van a volver cada día más influyentes dentro del mercado, con decir que estas con influir también van ampliar su capacidad de producción y así se va a requerir más mano de obra, y así de esta manera se estará aportando con mayoría de tributos al estado.

En su mayoría las MYPE han sido creadas con la finalidad de generar para así poder cubrir las necesidades de ganancia, pero para decir verdad estas dan un buen aporte además de satisfacer con todas las necesidades de la población, es de mucha importancia que las MYPE sean capacitadas para así puedan aplicar técnicas modernas de la administración además de tener un control de los inventarios, se tendrá también conocimientos básicos para una buena gestión dentro de la MYPE.

Dentro de la MYPE del rubro pollerías se va considerar la percepción del cliente en cuanto a la buena atención al cliente, pero para ello deben de contar con un personal idóneo, se debe invertir no solo en la infraestructura de la MYPE si no también en el capital humano, se sean capacitados en todo que tenga que ver con la administración de las grandes y pequeñas empresas para así obtener mayor rentabilidad.

En la actualidad se expone y de esta manera se planteó la siguiente interrogante ¿Qué características tiene la gestión de la calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollería – AV. Gulman – Piura? Y así de tal manera para dar la solución a esta, asimismo se ha plantado como objetivo general: Definir cuáles son las características que posee la gestión de la calidad y la atención al cliente en las MYPE rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019.

En el estudio de la siguiente investigación se va aplicar será de tipo cuantitativa, nivel descriptivo con un diseño no experimental – transversal, asimismo se va a trabajar con una población 30 personas y una muestra de 88 clientes en las MYPE rubro pollerías de AV Gulman- Piura, y por ende se aplicará la técnica de la encuesta para la recopilación de datos y como instrumento se estará utilizando el cuestionario.

Seguidamente decimos que ante la problemática de los ya expuesto con anterioridad, el enunciado de esta investigación es:

¿Qué características tiene la gestión de la calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollería – AV. Gulman – Piura?

Si bien es cierto la atención al cliente es de mucha importancia dentro de las MYPE, ya que el que conforma la MYPE son los clientes, es por eso que los trabajadores deben tener una labor muy eficiente para con ellos, del mismo modo el dueño de la MYPE debe saber la manera como motivar a sus trabajadores para que así ellos sepan que el trabajo en equipo es muy importante para cumplir con las necesidades de los clientes, del mismo modo para llegar a la solución al enunciado mencionado se ha generado como objetivo general:

Definir cuáles son las características que posee la gestión de la calidad y la atención al cliente en las MYPE rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019, asimismo para llegar al alcance del objetivo propuesto se han planteados los siguientes objetivos específicos:

- a) Identificar el proceso de la gestión de calidad en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019



- b) Conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019.
- c) Conocer las estrategias de la atención al cliente: la importancia de la atención al cliente en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019.
- d) Identificar los factores de la atención al cliente en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019.

De tal manera, esta investigación se justifica porque nos facilita proyectar e innovar un método que va a facilitar a cada uno de los consumidores un producto de muy buena calidad, para que de esta manera el cliente este satisfecho con lo que le brindan; de tal manera se dará a conocer algunos métodos que cada MYPE ejecuta al momento de determinar la gestión de la calidad y la atención al cliente.

Por otro lado, la investigación se justifica por los siguientes aspectos.

En el **aspecto práctico** la presente investigación se justifica porque fundamenta un aporte y este desea conocer de qué manera influye la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE del rubro pollerías en la AV- Gulman- Piura; año 2019 y a partir del diagnóstico que resulta establecer medidas que sean necesarias y a la vez diseñar estrategias que logren contribuir en la mejoría de la gestión de calidad y atención al cliente.

En el **aspecto teórico**; está investigación se justifica ya que nos permitirá obtener los aspectos teóricos en cuanto a la Gestión de Calidad y atención al cliente que se aplican en las MYPE del rubro pollerías, ya que, los resultados de la presente investigación se mostraran en el contexto en que las MYPE son en la actual economía del país las

protagonistas y de igual manera e importancia tener una adecuada Gestión de Calidad para el desarrollo y crecimiento de las mismas.

En el **aspecto metodológico** esta investigación se justifica ya que se aplicará el tipo de investigación descriptiva, con el diseño de investigación no experimental y el nivel de investigación cuantitativa, se ha determinado el tamaño de la población de tal manera de la muestra, diseñándose un cuestionario para el recojo de información, este cuestionario que es un instrumento de recojo de datos constituye una estrategia nueva para la generación de conocimiento valido, real y confiable.

## **II. MARCO TEÒERICO Y CONCEPTUAL**

### **2.1. MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Gestión de Calidad**

(Lorenzo, 2017), en su tesis de investigación titulada “*Comunicación organizacional para mejorar la Gestión de Calidad y el servicio en ECASA S.A*”, de la Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte Loynaz. Cuba. La presente tuvo como objetivo general: Evaluar la calidad del servicio a través de la mejora de la comunicación con los proveedores de servicios a ECASA, y entre sus objetivos específicos presenta: Fundamentar la concepción teórica acerca de los sistemas de gestión de calidad, Definir acciones para el perfeccionamiento del SGC a través de una correcta comunicación. La investigación aporta la base teórica-metodología y el instrumental para la mejora de la comunicación y las relaciones beneficiosas con los proveedores que contribuya al perfeccionamiento de la gestión de la calidad. Y entre sus conclusiones presenta: Los beneficios que reporta el mejoramiento de la gestión de calidad se refleja en el desarrollo de las empresas, del producto y de los servicios para el cliente, beneficiando también al personal empleado, estabilidad económica |y el nivel de vida. Además, la revisión de la comunicación es un procedimiento de investigación que evalúa la eficacia de los sistemas de comunicación organizacional basándose en un conjunto de normas.

(Sánchez M. , 2017), en su investigación titulada “*Viabilidad de un Sistema de Gestión de Calidad Internacional en una PYME con mercado local; caso Fónix*”, de la Universidad Nacional Autónoma de México. La presente investigación tuvo 11 como

objetivo: Proponer la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad Internacional, norma ISO 9001-2008, en la mediana empresa, la investigación es de tipo descriptivo, y se concluye lo siguiente: Las características de las empresas, empresarios o inversionistas han de ser revisados constantemente, es decir, se atendería una buena parte de la innovación o mercado actual de las empresas con el simple monitoreo de éstas, atendiendo a las demandas globales del mercado y adecuando esos números a la satisfacción del cliente, en las empresas mexicanas los ejecutivos muestran un alto compromiso con la tecnología, viéndola como un valor central de la filosofía de gestión, en el proyecto se documenta y se planea la necesidad que la empresa lleva una política de investigación y desarrollo de productos y servicios, que sea basado en un producto bien diseñado que logre satisfacer la necesidad en el mercado real, por lo tanto la certificación ISO ayudará a que la organización se desarrolle y mejore su rendimiento.

(Naranjo, 2018), en su proyecto de investigación titulada *“Propuesta de un Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001-2008 en el Hotel HM Internacional”*, Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, Ecuador. En el presente trabajo se tuvo como objetivo. Realizar un diagnóstico de las condiciones actuales del Hotel HM Internacional que determinen la necesidad de un Sistema de Gestión de Calidad, Proponer un modelo de un sistema de Gestión de Calidad, para el Hotel HM Internacional, en la presente investigación se utilizó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, y diseño no experimental; y se concluyó que: Al realizar el diagnóstico de las condiciones actuales del Hotel llevadas a cabo a través de entrevistas al personal, se determinó que no cuenta con funciones y responsabilidades definidas lo que ocasiona que el personal no esté alineado a los objetivos de la empresa, y que exista una gestión parcialmente coordinada dentro de la Organización. Además, al

efectuar un análisis comparativo entre las cláusulas de la norma y las condiciones actuales del Hotel se identificó un incumplimiento de los procedimientos exigidos por la norma, así como la elaboración del Manual de calidad

(Rodriguez, 2017), en su investigación titulada *“Caracterización de la Gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, año 2016”*, de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental; tuvo como objetivo: Conocer las características de la Gestión d calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, año 2016, Por lo tanto se obtuvo como conclusiones: El total de las MYPE del sector Comercial de venta de electrodomésticos del Distrito de Juanjuí afirma que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio; asimismo el total de las MYPE afirma que la capacitación le ayudará a realizar una gestión de calidad en su empresa

(Abensur, 2017), en su investigación titulado *“Gestión de la Calidad Total y su Influencia en los Servicios de Atención a los Usuarios en el Área de Transporte Terrestre de la Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali”*, de la Universidad de Huánuco, tuvo como conclusiones: falta de conocimiento de los documentos de gestión, que no permite al personal de atención al usuario desempeñarse adecuadamente, ya que desconoce sus funciones y no toma decisiones oportunas. Falta de conocimiento de las normas legales teniendo como consecuencia la demora en los procesos de atención al usuario. Falta de capacitación en temas de atención al usuario. Falta de motivación personal ya que debido a la baja remuneración en comparación de otras instituciones ante cualquier 14 circunstancia que se presenta. Se cuenta con recursos tecnológicos limitados, las herramientas de trabajo no son los adecuados y los sistemas

son lentos por falta de capacidad operativa de los sistemas. Infraestructura inadecuada que data de muchos años, que no reúne las condiciones para brindar un mejor servicio. No existe eficiencia y eficacia con respecto a los servicios que brinda el área de transporte terrestre

(Mamani, 2017) “*Caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017*”; presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2018 – Juliaca. La investigación tuvo como objetivo general, describir las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017, la investigación se desarrolló utilizando un diseño no experimental - transversal y descriptivo, para el recojo de información se contó con una muestra y población de 16 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: El 81.25% aplica una gestión de calidad, el 56.25% utiliza la mejora continua como técnica moderna de gestión empresarial, el 56.25% considera como prioridad para determinar la calidad en su empresa la calidad del producto, el 43.75% considera la amabilidad y buen trato como prioridad ante sus clientes, el 75% considera la competitividad al momento de contratar personal, el 93.75% no realiza capacitaciones sobre atención al cliente, el 68.75% cree que una atención de calidad contribuye en el aumento de ventas y el 56.25% considera que sus empresas cuentan con un buen clima laboral. Finalmente, las conclusiones son: la mayoría de las MYPE encuestadas están aplicando una gestión de calidad usando la técnica de mejora continua, y considera que la amabilidad y buen trato contribuye al aumento de las ventas en su negocio

(Masias, 2016), en su investigación titulada *“Formalización y Gestión de Calidad de las MYPE comerciales rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura) año 2016”*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación tuvo como objetivo: Identificar los factores que caracterizan a la formalización y Gestión de calidad en las MYPE comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016. La investigación es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental. Y se concluyó lo siguiente: Según resultados el 74.5% de clientes no tienen conocimiento de gestión de calidad, el 87.2% si recibieron trato amable y respetuoso por parte del personal, el 46.8% prefieren encontrar una buena atención en una tienda, y el 80.85% si recomendarían la empresa a otras personas, lo que son datos favorables para la las MYPE en investigación y que sin embargo deben fortalecer mucho más.

(Arenas, 2016) realizó la investigación titulada *“Caracterización de la satisfacción del cliente y competitividad de las MYPE servicio rubro pollo a la brasa C.P La Arena-Piura, 2016”*, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Piura. La investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 272 clientes (3 MYPE) la técnica empleada fue la encuesta, mediante cuestionario. Dentro de los resultados se obtuvo con respecto a la atención al cliente que el 81% de las personas encuestadas indica que el precio ofrecido por la pollería de su preferencia no supera sus expectativas en cuanto al servicio brindado. Se puede percibir que el precio no es un factor importante para ellos, dándole importancia a otros 6 factores, como la buena sazón, la atención, y la calidad del servicio, se aprecia que 64 % de las personas encuestadas considera que el personal que le atiende no les proporciona un servicio fiable y adecuado a las necesidades, así mismo el 72% de las 18 personas encuestadas califica que el tiempo de espera del servicio es lento. Podemos

analizar que los clientes encuestados manifiestan su insatisfacción debido a la mala atención, esto se ve reflejado en el mal servicio, demora de entrega del producto, trato descortés, mala recepción por parte de los trabajadores; finalmente los elementos de la satisfacción del cliente de las MYPE son el rendimiento percibido, expectativas, niveles de satisfacción, se puede percibir que el nivel de satisfacción de los clientes es bajo, puesto que las pollerías no superan sus expectativas en cuanto al servicio y buena atención

(Machacre, 2016), en su tesis titulada *“Implementación de un Modelo de Gestión de Calidad ISO 14000 en un camal municipal que contribuya a reducir la contaminación y los residuos sólidos”*, Universidad Nacional de Piura. El presente trabajo tiene como objetivo General Proponer un Modelo de Gestión de Calidad ISO 14000 en un camal Municipal de Sullana que contribuya a reducir la 15 contaminación y los residuos sólidos, entre los objetivos específicos tenemos: Determinar si existe o no un modelo de gestión de calidad ISO 14000 que pueda perjudicar la salud de los trabajadores. La metodología de la investigación es diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Y se concluyó lo siguiente: La aplicación de la norma ISO 14000 no son de obligatorio cumplimiento, sin embargo, las empresas la adoptan para mejorar sus procesos, y asumen el compromiso haciéndolas más competitivas

### **Antecedentes Atención Al Cliente**

(Armendàriz, 2016), en su tesis titulada *“Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca beach, Azuca bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora, de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador”*. La investigación es de tipo descriptivo, tuvo como objetivo general: Analizar la calidad del servicio y atención al cliente de los tres restaurantes tomados como objeto de estudio para la posible implementación de mejora en los mismos. Por lo tanto se concluyó: Se ha demostrado la importancia del



servicio al cliente en todo tipo de organización, ya que esto conlleva a grandes beneficios para la empresa, como la ventaja competitiva dentro del mercado; Asimismo, la mayor fortaleza de los tres 17 establecimientos es el ambiente y la limpieza del lugar, la decoración, y el tipo de música de cada uno de los restaurantes influyen en el ambiente, mientras que las debilidades detectadas fueron: la amabilidad del personal, la presentación y elaboración de bebidas y la rapidez del servicio, las que pueden ser mejoradas a través de las propuestas de mejora, ya que permitirá una buena calidad en el servicio de atención

(Carpio, 2018) realizó una investigación titulada *“Estrategias de atención al cliente para posicionar los servicios de Inte C.A. en la web 2.0”* presentada en la Universidad José Antonio Páez- Venezuela de metodología descriptiva cualitativa donde concluye que en la investigación se pudo identificar que en la empresa existe la incapacidad de ofrecer respuestas inmediatas a los clientes lo cual está afectando a la percepción de seguridad por parte del mismo del servicio que recibe la empresa del estudio. Dentro de las recomendaciones destacó un plan para establecer las políticas de servicio donde es necesario tomar en cuenta el tiempo aproximado, la disponibilidad de los recursos materiales para su cumplimiento, así como la demanda a fin de pautar fecha tentativa real en que se cumplan los servicios

(Figueroa, 2017), en su tesis de investigación titulada *“Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos,”* de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, el presente trabajo tuvo como objetivo general: Identificar cómo es la atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, entre los objetivos específicos destacamos: Evaluar la satisfacción del usuario de los servicios públicos brindados en las oficinas de la Municipalidad de Malacatán, San Marcos, es de metodología descriptiva, se utilizó la técnica de la encuesta, y se obtuvo como conclusiones: La atención al cliente en la municipalidad antes

mencionada carece de lineamientos estratégicos que orientan la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores, no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura que fortalezca la calidad de los servicios prestados, para incrementar la satisfacción de los usuarios. El usuario no se siente satisfecho, debido a la variabilidad de los colaboradores al momento de ser atendidos en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, y la deficiente ambientación de las instalaciones.

(Castillo, 2016) “*Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016*”; presentada en Huarney: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2017. La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicio - rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016. La investigación se desarrolló utilizando un diseño no experimental – descriptivo – transversal. Para el recojo de información se escogió una muestra dirigida de 22 Mypes de una población de 26, a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: El 59,1% aplica una gestión de calidad. El 40,9% utiliza la mejora continua como técnica de gestión. El 50% planifica sus actividades. El 36,4 % considera el buen trato como prioridad ante sus clientes y el 59.1% cree que una atención de calidad contribuye al aumento de ventas y el 54,5 % no capacita a sus colaboradores en atención al cliente. Finalmente, las conclusiones son: La mayoría de las Mypes encuestadas están aplicando una gestión de calidad, y usando la técnica de mejora continua, planificando sus actividades. Así mismo, la mayoría prioriza el buen trato al cliente, contribuyendo al aumento de ventas en su negocio. 21 en los antecedentes locales se considera a Fabiola

(Sánchez, 2018) En su tesis “*Capacitación en Habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en “El restaurant Mar Picante” de la*

*ciudad de Trujillo*". Universidad Privada Antenor Orrego. Entre los objetivos tenemos Elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en "El restaurant Mar Picante" de la ciudad de Trujillo, Medir la calidad del servicio que se brinda en la actualidad en el restaurant Mar Picante ciudad de Trujillo. Se utilizó el instrumento del cuestionario, y se concluyó: La capacitación en habilidades de atención al cliente mejoró de manera positiva la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo Al medir la calidad del servicio en el restaurant Mar Picante antes de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes como una calidad de servicio deficiente, concluyendo que el enunciado del problema planteado para la presente investigación tuvo fundamento real, ya que la calidad de servicio no estaba bien visto por los clientes y tuvo que plantearse una medida para revertir la situación

(Saldaña, 2016) en su investigación "*Gestión de calidad de la atención al cliente y la satisfacción en la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes: caso restaurante "La Rinconada" en la ciudad de Huarmey, 2016*", presentada en Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2017. La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación de la gestión de calidad de la atención al cliente y el nivel de satisfacción en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes: Caso Restaurante "La Rinconada" en la ciudad de Huarmey, 2016. La investigación fue cuantitativa, y para el recojo de la información se escogió una muestra de 93 clientes del restaurante "La Rinconada" de la ciudad de Huarmey, a quienes se le aplicó un cuestionario de 55 preguntas bajo el modelo de Likert, usando la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: El 80% afirman que están totalmente de acuerdo con el uso de principios. El 50% están parcialmente de acuerdo con el uso de

canales de atención. El 66% están totalmente de acuerdo con la atención al cliente. El 43% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la gestión de las 20 quejas. El 78% están totalmente de acuerdo con el producto y el 51% con la resolución de conflictos, el 58% con la orientación al cliente, el 50% con el cumplimiento de los requisitos del cliente, el 72% con el bienestar que brinda el restaurante, así mismo el 73% también están totalmente de acuerdo con el mantenimiento de relaciones con los clientes. Las conclusiones fueron las siguientes: el 43% afirma que el nivel de atención al cliente es excelente, el 72% afirma que el nivel de satisfacción es excelente.

(Pintado, 2016) realizó una investigación titulada *“Influencia de la capacitación en la atención al cliente de los colaboradores de las MYPE comerciales rubro panadería en el distrito de Castilla- Piura”* que se realizó en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de metodología descriptiva donde se concluyó que las causas que influyen en la atención al cliente son la indiferencia o desatención por parte de los trabajadores en el momento de tener contacto con los clientes que llegan a comprar. También se reconoce la deficiencia en el trato, así como las demoras en brindar el servicio.

(Almestar, 2017), en su tesis titulada *“Caracterización de la competitividad y atención al cliente en las MYPE del rubro pollerías en la urbanización Ignacio Merino – Piura, año 2017”*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial 20 Piura. La presente tuvo objetivo: Determinar las características de la competitividad y atención al cliente en las MYPE del rubro pollerías en la urbanización Ignacio Merino – Piura, año 2017. Se utilizó la metodología descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Y entre sus conclusiones respecto a atención de calidad se obtuvo: que las características que presenta son: una deficiencia en la atención y la resolución de dudas o consultas, por lo que la fidelidad de la cual no cuentan las pollerías, los dueños

necesitaran plantearse como saber que necesitan los clientes, porque hay un sector que piensa que no ha mejorado en lo absoluto para aumentar su participación en el mercado

## **2.2. Bases Teóricas**

### Gestión De Calidad:

Es una secuencia de tareas bien estructuradas que se desarrollan sobre un grupo de elementos, ya sean recursos, procesos, documentos, estructuras y estrategias; para alcanzar la mejor calidad del servicio y/o productos que al cliente se le ofrece, de tal manera que se planee, controle y mejore los elementos de la empresa que intervienen en la comodidad del consumidor y en el cumplimiento de los objetivos que la organización se plantea. (Berry, 2018)

(Camizon y Gonzales , 2007) Se ha transformado en la actualidad en una de las tantas condiciones que se necesitan para las estrategias que van dirigidas hacia el logro del éxito competitivo de la organización. El crecimiento sucesivo de la demanda del consumidor, junto con lo complejo de los procesos, productos y sistemas de la actualidad, hacen de la calidad un elemento importante en la competitividad de las organizaciones modernas.

Como concepto general podemos definir a la gestión de calidad como el grupo de tareas que están incluidas de la función universal de misión de las mypes, que determina los objetivos de calidad, designa responsabilidad e implanta esto por medio de estrategias de calidad, control de calidad, de tal manera que se plasme una política, es decir, tener en claro las metas y visión concreta en miras hacia el logro de la calidad. Para alcanzar esto se pone énfasis en el cumplimiento tanto de la dirección de la calidad, de la designación de responsabilidad de todos los trabajadores de la empresa

Según (Gomez, 2018) . La calidad también se entiende como un todo general, porque, de su relación nace lo que se denomina actualmente el control total de calidad; es sustancial que se entienda que la calidad se logra al tener primero la satisfacción de un cliente, para ello se utiliza diversos factores como: humanos, económicos, administrativos y técnicos de tal forma que se obtiene un desarrollo total y armónico del hombre, de la institución y de la sociedad.

Gracias a la globalización que trae como consecuencia el incremento de la oferta en el mercado mundial, las organizaciones se han visto en la necesidad de mejorar sus procesos en una cadena de mejoras continuas para atraer la mayor cantidad de clientes tanto nacionales como internacionales y poder permanecer en el mercado.

### **Proceso De La Gestión De Calidad (Rhea, 2019)**

#### **a. Inspección de la calidad**

Es descubrir los productos de calidad baja y alejarlos de los de la calidad aceptable, previo de su ofrecimiento al público es decir antes de que se expongan al mercado. Este proceso fue determinante durante la Revolución Industrial, las tareas de fiscalización se disponían a un buen conjunto de inspectores que no tengan ninguna relación con los encargados de la realización de los productos.

#### **b. Control de Calidad**

El aumento de elaboración, distinción, aumento en la búsqueda de mejoramiento de los procesos de realización y la inclusión de la empresa al mercado con miras al sobresalto en la economía del mercado y en la obligación de tener que disminuir costos, hecho que con llevaba a reducir costos en todo el proceso y los materiales necesarios, esto originó

la iniciación de métodos para el mejoramiento y la eficiencia en las líneas de producción.  
(Rhea M. , 2017)

### **c. El aseguramiento de la calidad**

A inicios de los años 60, el movimiento que protegían a los consumidores y a la seguridad del cumplimiento de los estándares de los artículos que eran lanzados al mercado, los altos patrones de seguridad implantados acorde que el consumidor iba a referirse al artículo.

Este proceso, el aseguramiento de la calidad se basaba en tener una conciencia al 100% del logro de la calidad en todas fases del artículo a vender dentro de la empresa, ya sea: boceto del producto, procesos, línea de elaboración, comercio y el servicio después de la venta, este proceso permitía reconocer las particularidades de la calidad que tenían que ser acordes para un buen producto.

Este proceso comprende la instauración de un conjunto de fundamentos de gestión de calidad, en todos los niveles y en cada una de las actividades de la empresa

Este proceso engloba tres principios: Centrarse exclusivamente en el cliente, trabajo en conjunto, mejorar continuamente.

Esto se basaba exclusivamente en aspectos tales como:

- Planificar
- Controlar
- Mejorar la calidad.

Estos componentes de una buena Gestión de Calidad cursan una transformación en mejorar significativamente: la empresa se plantea unas metas y objetivos en la fase de planeación y se plantea estrategias para alcanzar esto, luego el segundo proceso, el control de calidad que se ejecuta en la etapa de elaboración, decidiendo correcciones cuando se distancian de las metas y objetivos planteados, al mismo tiempo, se aplica la mejora continua de la calidad para que el nivel del costo de “no calidad” se reduzca. (Juran, 2017)

### **Principios De La Gestión De Calidad**

Estos principios tienen un fin, de dirigir y guiar a las MYPE para que así se cumplan los objetivos de manera exitosa. Entre los principios, destacan cinco: (Panizo, 2018).

- a. **ORIENTACIÓN A LOS CLIENTES:** Los trabajadores deben de orientar al cliente en los productos que se están ofreciendo.
- b. **EL LIDERAZGO:** Este clima es un vínculo interno de las empresas y esto va a depender mucho de todas las habilidades que tienen en la dirección o de ante mano en el establecido mando. Un buen líder es el principal y el que se encarga de encomendar todas las tareas a todos los miembros de la MYPE y de esta manera otorga sus obligaciones a los responsables de esto:
- c. **ENFOQUE AL CLIENTE:** Al momento de pensar en la calidad vamos a encontrar diversos puntos de vista, todo sistema de gestión de la calidad va a buscar intensificarse en el enfoque al cliente con el fin de aumentar su satisfacción
- d. **LA PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL:** Una de las cosas más primordiales dentro de la MYPE es la motivación, esto es de vital importancia para los que integran la empresa ya que esto va a generar un mayor compromiso y un mejor



desempeño en todas las tareas encomendadas, y de tal forma esto ayudara a tener una reducción de incertidumbre en tiempos de crisis.

### **Atención Al Cliente:**

Se dice mayormente que las personas (consumidores) prefieren donde se sienten a gusto, donde sean aceptadas y donde les presten atención, los consumidores pertenecen al lugar en donde se sientan felices. Por otro contrario se alejarán de cualquier situación que presente falta de respeto, de atención o mal trato. (Figuerola P. , 2018)

Se define atención al cliente al servicio que entrega una empresa con el único fin de relacionarse con los clientes y donde se pueda satisfacer sus necesidades y expectativas. Es una herramienta fundamental para la interacción directa con los clientes brindando así el asesoramiento indicado para la elección de uno o más productos o de un servicio. (Peralta, 2018)

### **Estrategias De La Atención Al Cliente:**

La atención al cliente es un conjunto de actividades que están desarrolladas por la organización con una orientación al mercado, de esta manera se diseñan estrategias para una buena atención y estas ayudan que el negocio siga adelante con bastante éxito y así ampliar la cartera de contactos. De tal forma es necesario y de mucha importancia conocer bien de estas estrategias para que así nos ayuden a una buena fidelización a nuestros clientes, y así tener un buen servicio en el mercado. (Chavez H. , 2017)

Tenemos las siguientes estrategias:

**a. OFRECE TU AYUDA DE FORMA ACTIVA:**

El trabajador tiene que mostrar su disposición al cliente y así de esa manera satisfacer sus ciertas necesidades, además de escuchar con atención lo solicitado, es de vital importancia saber canalizar cada una de las quejas de nuestros clientes, y darles la atención debida, de esta manera se tiene que atender las consultas y así tener en cuenta ciertas sugerencias del cliente para que así este valore la calidad en el servicio que se le ofrece:

**b. EMPLEA UN LENGUAJE ADECUADO:**

El trabajador debe de actuar con honestidad, y respeto al momento de atender a los clientes, de esta manera se tiene que evitar el lenguaje negativo, por ejemplo, el “no podemos ayudarlo” se tiene que ofrecer alternativas y así se les concede un tiempo apropiado para que así estos se sientan bien atendidos:

**c. DEMUESTRA PROFESIONALIDAD:**

Se debe de cumplir con todo aquello que prometes y así no debes de prometer cosas que después no se podrá cumplir, entonces se dice que la profesionalidad es una de las cualidades más importantes del trabajador al momento de atender.

**d. LA OPINIÓN DE LOS CLIENTES SE DEBE TOMAR EN CUENTA:**

Muchos de los clientes tienen bien claro que quieren recibir como servicio, de esta manera los trabajadores deben de tomar en cuenta cada opinión de los clientes ya sea buena o mala, porque al final serán ellos los que siempre van consumir nuestros productos / servicios

#### **e. PROMOCIONES:**

Las promociones dentro de una empresa es una estrategia muy beneficiaria, de esta manera los clientes se motivan a seguir consumiendo dichos productos, asimismo esta nos va a permitir incrementas más ventas, además esto será muy atrayente para nuevos clientes:

#### **Factores De La Atención Al Cliente:**

Cuando el cliente adquiere un producto que necesita; además de recibir un excelente servicio al momento de ser atendido; este quedara muy satisfecho; esto hará que el cliente quiera regresar a consumir; de tal manera este nos recomendará con otras personas.

Una buena atención al cliente tiene que estar presente en toda la presencia del negocio, además tiene que haber una buena comunicación con el cliente; desde la manera de saludar de los trabajadores; hasta la forma de cómo se los atiende; para esto es esencial que el personal sea capacitado y motivado para que estos brinden una buena atención al cliente; no solo se motiva a los trabajadores que tienen el contacto frecuente con el cliente; sino a todos los trabajadores que en algún momento puedan tenerlo; desde el personal de limpieza hasta el gerente general. (Velarde, 2017)

Además si a eso se le suma que la competencia cada vez crece y los productos en el mercado se suministran cada vez en calidad y en el precio; dado esto se concreta que es de mucha importancia que se le brinde una atención adecuada a cada cliente que visita la organización si es que se quiere mantener competitivo en el mercado, de tal manera esto se basará en los siguientes factores: (Mendoza J. , 2017)

**a. ATENCIÓN RAPIDA:**

La buena atención debe ser muy eficiente en la organización de tal manera se dice que a ningún cliente le gusta esperar o sentirse ignorado, de tal forma si un cliente llega a la MYPE debes de atenderla y si estas ocupada por lo menos debes de acercarte y decirle “espere un momento” y ver la estrategia correcta para poder atenderlo de manera inmediata:

**b. CALIDAD DEL PRODUCTO:**

La calidad del producto es de mucha importancia en el mundo de los negocios, se dice que el pilar fundamental de la empresa, ya que esto garantiza la satisfacción de los clientes y hace que se pueda distinguir de la competencia, asimismo decimos que la calidad es todo aquel reflejo que tienen todos los clientes al sentir una cierta necesidad, si los clientes están satisfechos con dicho productos tendrán la necesidad de volver a adquirirlo, pero si no es así ellos buscara la mejor manera de satisfacer sus necesidades.

Por otro lado, decimos que la calidad de los productos está directamente relacionada con la satisfacción y la lealtad de los clientes.

**c. PERSONAL CALIFICADO:**

Todos los colaboradores de una empresa son la pieza fundamental para un buen desarrollo de la atención al cliente, de tal forma los colaboradores deben estar capacitados, eficientes y eficaces para que así brinden soluciones y cumplan con todas las necesidades de los clientes, de esa forma los jefes de dicha organización deben de capacitar a todos sus colaboradores para que así no hay ningún tipo de percance al momento de que un cliente es atendido.

### **III. HIPÒTESIS**

No todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho (Mendoza N. , 2018)

## **IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Tipo de investigación**

Es de tipo cuantitativa porque esto nos permitirá examinar los datos de manera científica y en forma numérica, generalmente con la ayuda de estadística. Asimismo, el autor (Hernandez S. , 2018) indica que la investigación no experimental recoge y analiza datos sobre las variables, estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar. Estas investigaciones de tipo cuantitativo reciben la denominación por la naturaleza de los datos manejados basados en la cuantificación y cálculo de los mismos.

### **4.2. Nivel de investigación**

La presente investigación será de nivel descriptivo porque se enfocó y señala las características además en describir las variables en estudio tal y como se mostraron en realidad en el momento en que se recolecto la información. Según (Arias F. G., 2018), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere

### **4.3. Diseño de la investigación**

El diseño que se utilizó para esta investigación es no experimental – transversal – descriptivo. Ya que se llevan a cabo sin la manipulación de las variables.

Esto se sumerge a un Significado; de la recolección de datos que fue en un único evento. Según (Martins, 2019), El diseño no experimental es el que se realiza sin la manipulación

en forma deliberada de ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen.

#### **4.4. Población Y Muestra**

El universo bajo estudio objeto de la investigación está constituido por las MYPE rubro pollerías ubicadas en la AV- Gulman – Piura.

##### **Población**

(Popper, 2018) nos dice que en su totalidad la población de la investigación está formada por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan en el fenómeno definido y definido en el análisis del fenómeno.

La población de este estudio tiene como finalidad el análisis a las micro empresas del rubro pollerías de la AV, Gualman Piura. Asimismo, se dice que está constituida por treinta (30) empleados. El autor. (Oleske D, 2018) nos dice que la población se refiere al número total de personas que viven en un lugar determinado durante un período específico. Se calcula utilizando tasas de natalidad y mortalidad y migración

Para la cual la variable gestión de calidad la población es finita, ya que esta está constituida por treinta (30) trabajadores, por lo cual los siguientes autores nos dicen que:

Según (Sabino C. , 2017) la población finita es el que termina en el número de valores que lo componen. Díganos que la cantidad de árboles en la ciudad es limitada. Es cierto que puede cambiar con el tiempo, pero en un momento dado es finito y tiene un final.

Además (Pineda A. y., 2018) Nos dice que es posible alcanzar o exceder a la hora de contar, y tiene o incluye un número limitado de medidas y observaciones:

Por otro lado (Sabino C. , 2017) nos comenta que es el que termina en el número de valores que lo componen. Díganos que la cantidad de árboles en la ciudad es limitada. Es cierto que puede cambiar con el tiempo, pero en un momento dado es finito y tiene un final.

Por este motivo la primera variable Gestión de Calidad es finita conocida y se llegará a los dueños, empleados y esto será equivalente de un cierto total de 30 personas por las cuales se consideran 30 empleados

Por otro lado, decimos que para la variable Atención al Cliente la población será infinita dado que no se conoce las características de los elementos que se puedan intervenir. Según (Robledo Martin, 2018) Nos dice que la población es infinita ya que es el número de planetas del universo. Aunque puede ser limitado, el número es tan grande y desconocido que es estadísticamente infinito.

Por otro lado (Fernandez C, 2018) nos dice que el tamaño es conocido y a veces son tan grandes, aparece como infinito.

### **Muestra:**

Decimos que para la variable gestión de calidad el tamaño de muestra es de (30) personas. Según (Pineda B. , 2018) nos dice que la muestra es un subconjunto o parte del universo o comunidad para los que se llevará a cabo la investigación. Existen procedimientos para obtener cantidades a partir de componentes de muestra, como fórmulas, lógica, etc., que de esta manera se analizan en las siguientes secciones, es por ello que la muestra es una parte representativa de la población, es por ello que se



manifestó que el número de elementos de  $n < 50$ , y no es necesario requerir de aplicación probabilística, sin embargo el tamaño de la muestra que se tiene en la presente investigación es de treinta (30) trabajadores, lo que es menor de 50, es por ello que siendo menor de 50 no requiere la aplicación probabilística por tanto  $N=30$  donde  $n=30$ .

Por tanto, el tamaño muestral es de treinta (30) trabajadores.

Para la variable Atención al Cliente, decimos que, ya conociendo las características de las personas, podemos intervenir y decir que todo tamaño muestral de bienes es infinito, ya que requiere de la aplicación estadística por tanto la fórmula es:

Donde:

$Z^2$  = grado de confiabilidad  
 $e$  = Margen de error

$P$  = Probabilidad de ocurra

$Q$  = Probabilidad que no ocurra

**Formula:**

$$n = \frac{(1.64)^2 = (0.50) * (0.50)}{0.0081}$$

$$n = \frac{(0.714025)}{0.0081}$$

$$n = 88 \text{ clientes}$$

Se va a determinar que el tamaño de la muestra será de 88 clientes

Criterios de inclusión:

- a. Los trabajadores que se encuentren laborando en la pollería

- b. Trabajadores que entre la edad de mayor de 18 y menos de 40
- c. Trabajares que se encuentres laborando mayor a los 06 meses

#### Criterios exclusión

- Los trabajadores que tengas faltas consecutivas
- No se permite excluir a ningún trabajador

*Tabla 1: Matriz de operacionalización de variables*

#### **4.5. Definición y Operacionalización de Variables**

<b>Matriz de Operacionalización</b>						
<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>	<b>Fuente</b>
<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Es una secuencia de tareas bien estructuradas que se desarrollan sobre un grupo de elementos, ya sean recursos, procesos, documentos, estructuras y estrategias; para alcanzar la mejor calidad del servicio y/o productos que al cliente se le ofrece. (Berry 2018)	Proceso de la gestión de calidad		Inspección de la calidad Control de calidad El aseguramiento de la calidad	Nominal	Trabajador
		Principios de la gestión de calidad	Estos principios tienen como fin dirigir y guiar a la organización para que así se cumplan los objetivos de manera exitosa. Entre los principios, destacan cinco: (Panizo, 2018).	Orientación al cliente El liderazgo Enfoque al cliente La participación del personal	Nominal	trabajador
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Se dice mayormente que las personas (consumidores) prefieren donde se sienten a gusto, dónde sean aceptadas y dónde les presten atención, los consumidores pertenecen al lugar en dónde se sientan felices. Por otro contrario se alejarán de cualquier situación que presente falta de respeto, de atención o mal trato. (Figuerola, 2019)	Estrategias de la atención al cliente	La atención al cliente es un conjunto de actividades que están desarrolladas por la organización con una orientación al mercado, de esta manera se diseñan estrategias para una buena atención y estas ayudan que el negocio siga adelante con bastante éxito y así ampliar la cartera de contactos.	Ofrece tu ayuda de forma activa. Emplea un lenguaje adecuado Demuestra profesionalidad La opinión de los clientes se debe tomar en cuenta Promociones	Nominal	Cliente
		Factores de la atención al cliente	Cuando el cliente adquiere un producto que necesita; además de recibir un excelente servicio al momento de ser atendido; este quedara muy satisfecho; esto hará que el cliente quiera regresar a consumir; de tal manera este nos recomendará con otras personas	Atención rápida Calidad del producto Personal calificado	Nominal	Cliente

#### **4.6. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos**

##### **Técnicas:**

(Hernandez M. , 2017) Define la forma de aplicar un conjunto de procedimientos, materiales o intelectuales a una tarea específica basada en el conocimiento científico o artístico con el fin de obtener un determinado resultado.

Además, el autor (Mendez, 2018) nos dice que la técnica asume que en situaciones similares, repetir un comportamiento o realizar el mismo proceso producirá el mismo efecto. Por tanto, esta es una forma de acción ordenada, que incluye la repetición sistemática de determinadas acciones.

Encuesta: Se realizará una encuesta dirigida tanto a trabajadores como clientes con el objetivo de definir las principales características con respecto a la Gestión de Calidad y Atención Al Cliente en las MYPE rubro pollerías en la AV Gulman – Piura, año 2019

##### **Instrumentos:**

(Chavez L. , 1998) nos dice que los instrumentos de investigación son recursos que los investigadores pueden utilizar para resolver problemas y fenómenos y extraer información de ellos: formularios en papel, dispositivos mecánicos y electrónicos, utilizados para recopilar datos o información sobre problemas o fenómenos específicos. Los cuestionarios que se utilizaran son para la recolección de información de esta investigación, esta será la manera más adecuada de poder comunicarse con un cierto número de personas para así de esta manera comprender cada uno de los objetivos de las variables que se están estudiando por ende las preguntas darán a conocer datos más precisos.

Cuestionario: se detallará un cuestionario que estará estructurado con preguntas cerradas para las diferentes trabajadoras de las MYPE y de tal manera por ende para los clientes que así se van adecuar a las diferentes microempresas del rubro de pollerías con un fin de obtener la información más concreta para así poder realizar investigación con fines de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente de dicho rubro.

#### **4.7. Plan De Análisis.**

Un plan de análisis de datos es una hoja de ruta sobre cómo organizar y analizar los datos de la encuesta. El plan debe ayudarlo a lograr tres objetivos relacionados con el propósito que estableció antes de la encuesta. (Patiño, 2008)

El procedimiento para la recolección de datos se va a realizar de la siguiente manera:

- ✓ Se va analizar varias MYPE para de esta manera poder hacer las encuestas a diversos trabajadores.
- ✓ Los datos serán procesados, tabulados y plasmados en gráficos a través del programa Microsoft Excel
- ✓ Se obtendrán pruebas estadísticas
- ✓ Análisis de resultados

*Tabla 2: matriz de consistencia*

#### **4.8. Matriz de Consistencia**

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO POLLERIAS DE LA AV GULMÁN-PIURA AÑO 2019”	¿Cuáles serán las características que tiene la gestión de la calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollería – AV. Gulman – Piura	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Definir cuáles son las características que posee la gestión de la calidad y la atención al cliente en las MYPE rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el proceso de la gestión de calidad en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019</li> <li>• Conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019</li> <li>• Conocer las estrategias de la atención al cliente en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019</li> <li>• Identificar los factores de la atención al cliente en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019</li> </ul>	<p>✓ GESTIÓN DE LA CALIDAD.</p> <p>✓ ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>✓ Descriptiva</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>✓ Cuantitativa</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>✓ No Experimental</p> <p><b>Técnicas</b></p> <p>✓ Cuestionario</p> <p>Para la recolección de Datos</p> <p><b>Cuestionario</b></p> <p>✓ Encuesta;</p> <p>Instrumento el cual los datos recolectados, dará una cuantificación al contenido de una serie de preguntas, el cual se deben ser marcadas.</p>

#### **4.9. Principios Éticos:**

Protege a la gente. -Todos los empleados del estudio son fines, no medios. Por tanto, requieren cierto grado de protección. Las medidas de protección deben determinarse de acuerdo con los riesgos involucrados y la posibilidad de obtener beneficios. En el campo de la investigación colaborativa con personas, debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo significa que las personas que son sujetos de investigación participan voluntariamente en la investigación y obtienen información suficiente, sino que también respetan plenamente sus derechos básicos, especialmente en el caso de lagunas especiales. (ULADECH, 2016)

Beneficioso y no malicioso: Debe garantizarse el bienestar de quienes participan en la investigación. En este sentido, el comportamiento de los investigadores debe seguir las siguientes reglas generales: no dañar, reducir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios. (ULADECH, 2016)

Justicia: Los investigadores deben realizar juicios razonables y tomar las precauciones necesarias para garantizar que sus prejuicios y restricciones sobre sus propias capacidades y conocimientos no causen ni toleren prácticas desleales. En general, la justicia y la justicia otorgan a todas las personas involucradas en la investigación el derecho a obtener los resultados de la investigación. Los investigadores también deben tratar a las personas involucradas en el proceso, los procedimientos y los servicios de investigación de manera justa. (ULADECH, 2016)

Integridad científica: La honestidad o integridad no solo debe controlar las actividades científicas de los investigadores, sino también extenderse a sus actividades de



enseñanza y práctica profesional. Al evaluar y declarar peligros, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a los investigadores en función de sus estándares de ética profesional, la integridad de los investigadores es de suma importancia. Asimismo, al declarar un conflicto de intereses que pueda afectar el proceso de investigación o el intercambio de resultados de investigación, se debe mantener la integridad científica. (ULADECH, 2016)

Consentimiento informado y expreso: En toda investigación debe reflejarse voluntad, conocimiento, libertad, voluntad clara y específica; el objeto de investigación o propietario de los datos se compromete a utilizar la información para el propósito específico identificado en el proyecto. (ULADECH, 2016)

## V. RESULTADOS:

### 5.1. Resultados:

#### 5.1.1. Variable Gestión De Calidad

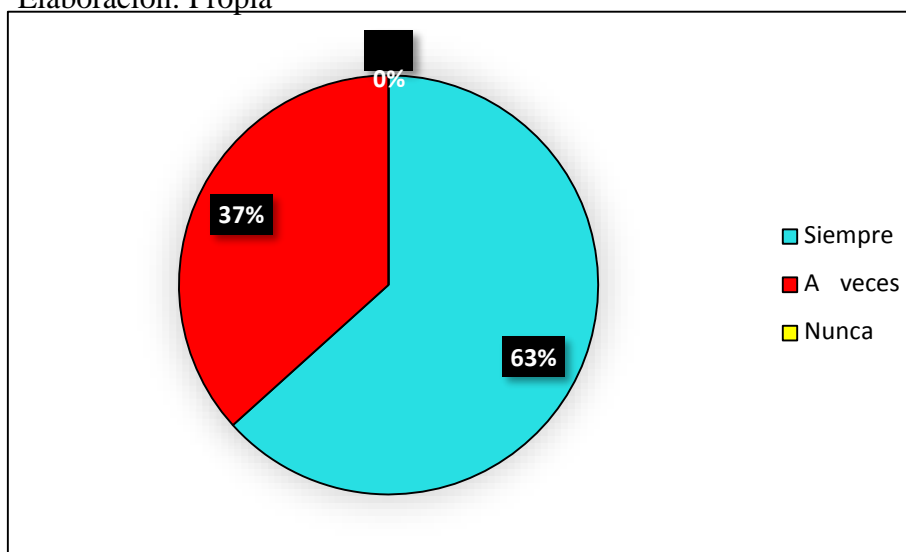
**5.1.1.1. Objetivo:** Identificar el proceso de la gestión de calidad en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019

Tabla 3: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura hay una constante inspección de la calidad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	63%
A veces	11	37%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia



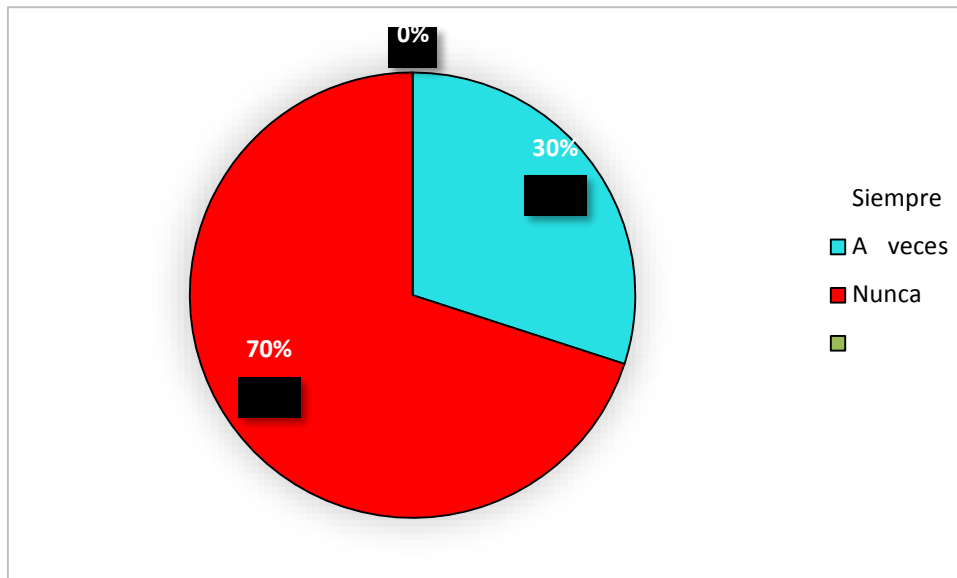
**Figura 1:** Diagrama circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura hay una constante inspección de la calidad?

**Interpretación:** En la tabla 3 y figura 1 denominadas ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura hay una constante inspección de la calidad? Se pudo concretar que el 63% dijo que SIEMPRE hay inspección de la calidad, asimismo el 37% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA

*Tabla 4: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, actualmente existe un control de calidad?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	30%
A veces	21	70%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador  
 Elaboración: Propia



*Figura 2: Diagrama Circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, actualmente existe un control de calidad?*

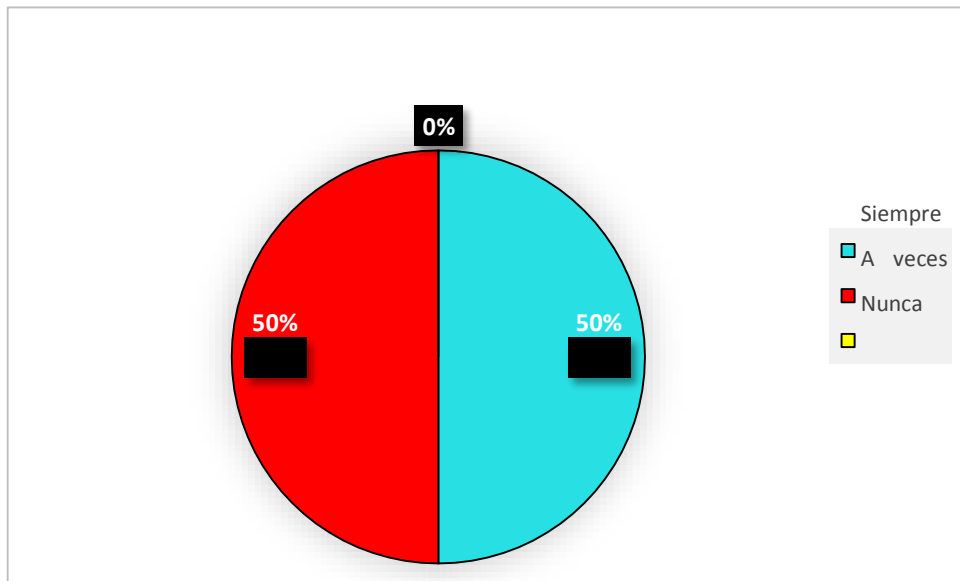
**Interpretación:** En la tabla 4 y figura 2 denominadas ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, actualmente existe un control de calidad? Se pudo concretar que el 30% dijo que SIEMPRE existe un control de la calidad, asimismo el 70% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA

*Tabla 5: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, está bien efectuado el aseguramiento de la calidad?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	50%
A veces	15	50%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	30	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado al Propietario

Elaboración: Propia



*Figura 3: Diagrama Circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, está bien efectuado el aseguramiento de la calidad?*

**Interpretación:** En la tabla 5 y figura 3 denominada ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, está bien efectuado el aseguramiento de la calidad? Se pudo concretar que el 50% dijo que SIEMPRE se efectúa el aseguramiento de calidad asimismo el 50% dijo que A VECES, y de tal manera el 0% dijo que NUNCA.

Tabla 6: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los trabajadores orienta al cliente sobre el servicio que va a consumir?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	60%
A veces	12	40%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	30	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado al Propietario  
Elaboración: Propia

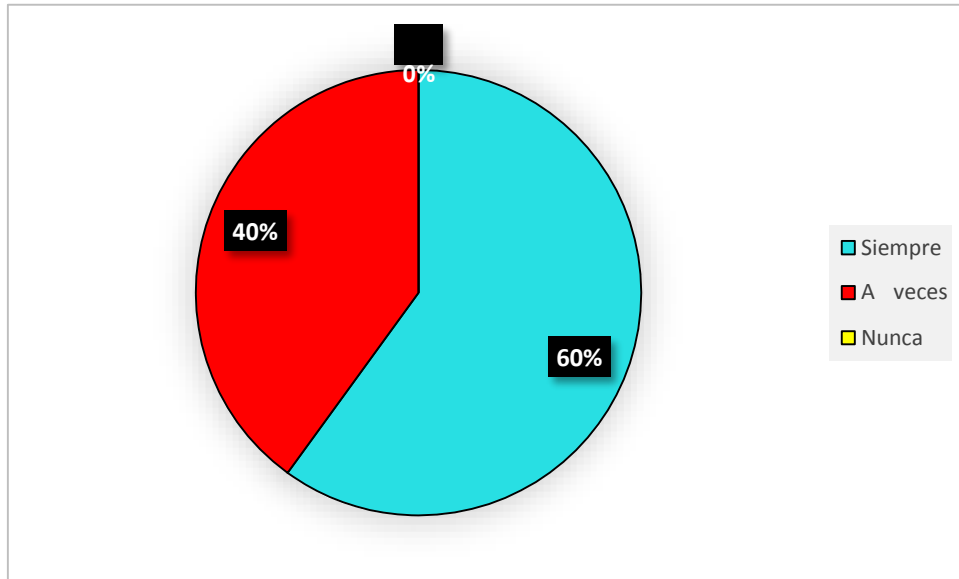


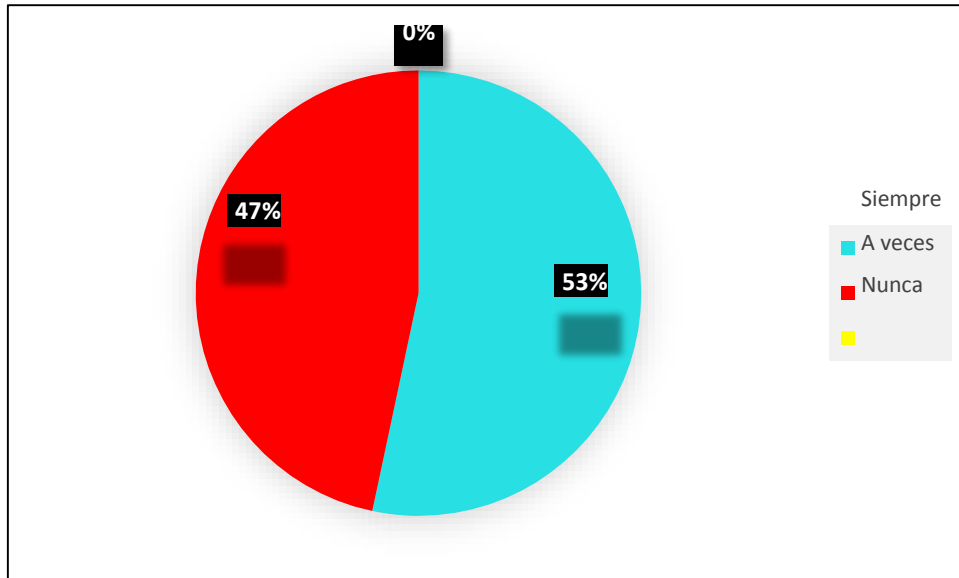
Figura 4: Diagrama circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los trabajadores orienta al cliente sobre el servicio que va a consumir?

**Interpretación:** En la tabla 6 y figura 4 denominadas ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los trabajadores orienta al cliente sobre el servicio que va a consumir? Se pudo concretar que el 60% dijo que SIEMPRE los trabajadores orientan al cliente sobre el servicio que va a consumir asimismo el 40% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA

*Tabla 7: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura usted considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	53%
A veces	14	47%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	30	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado al Propietario  
Elaboración: Propia



*Figura 5: Diagrama circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura usted considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente?*

**Interpretación:** En la tabla 7 y figura 5 denominadas ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura usted considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente Se pudo concretar que el 53% dijo que SIEMPRE se considera que el liderazgo es eficiente para una buena atención al cliente asimismo el 47% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA

5.1.2. **Objetivo:** Conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019

Tabla 8: ¿El líder de la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura motiva a su personal a tener un buen desempeño laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	67%
A veces	10	33%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

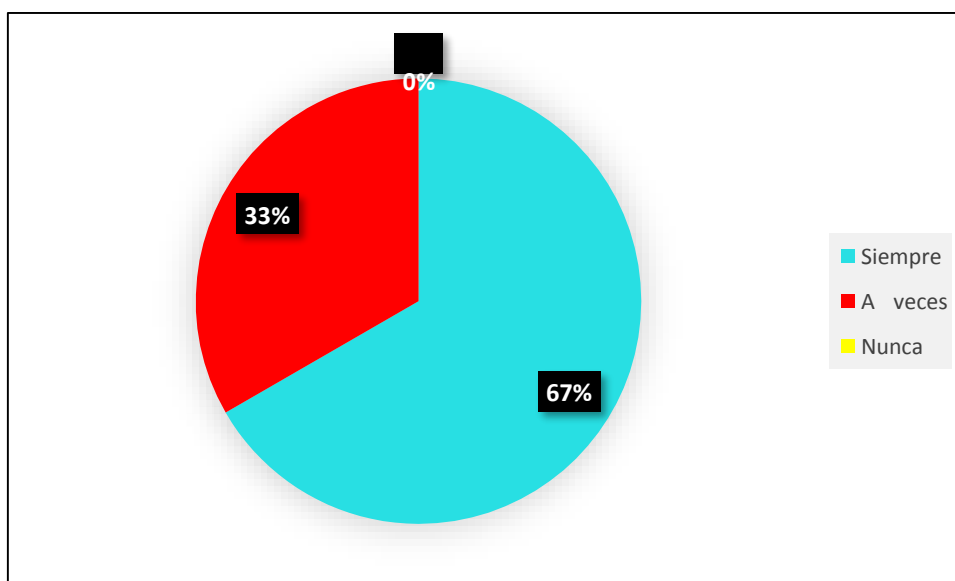


Figura 6: Diagrama circular que representa ¿El líder de la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura motiva a su personal a tener un buen desempeño laboral?

**Interpretación:** En la tabla 8 y figura 6 denominada ¿El líder de la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura motiva a su personal a tener un buen desempeño laboral? Se pudo concretar que el 67% dijo que el líder SIEMPRE motiva a su personal a tener un buen desempeño laboral asimismo el 33% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA.

Tabla 9: ¿La MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura consideran importante el enfoque al cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	57%
A veces	13	43%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración: Propia

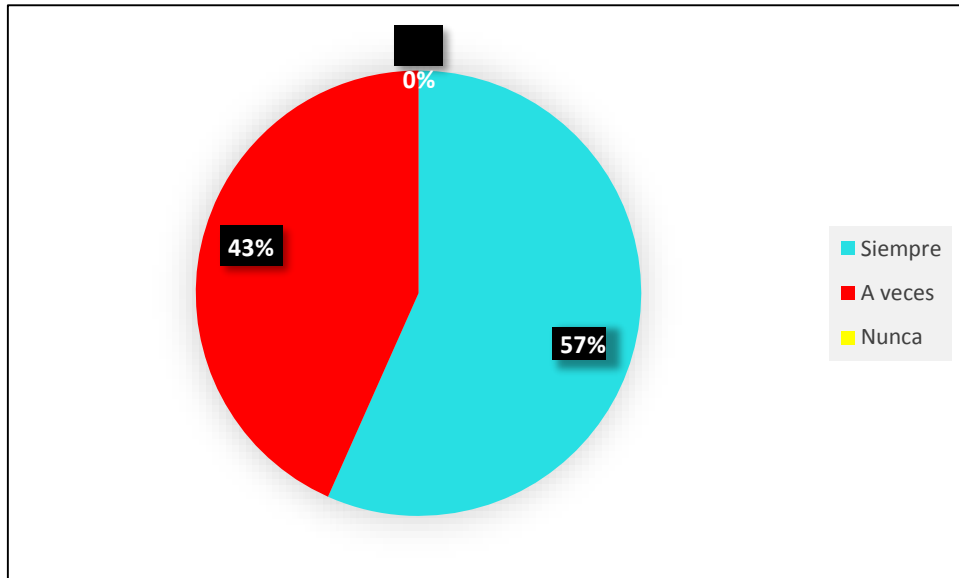


Figura 7: Diagrama circular que representa ¿La MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura consideran importante el enfoque al cliente?

Tabla 10: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura la atención del personal con el cliente es eficiente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	70%
A veces	9	30%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración: Propia



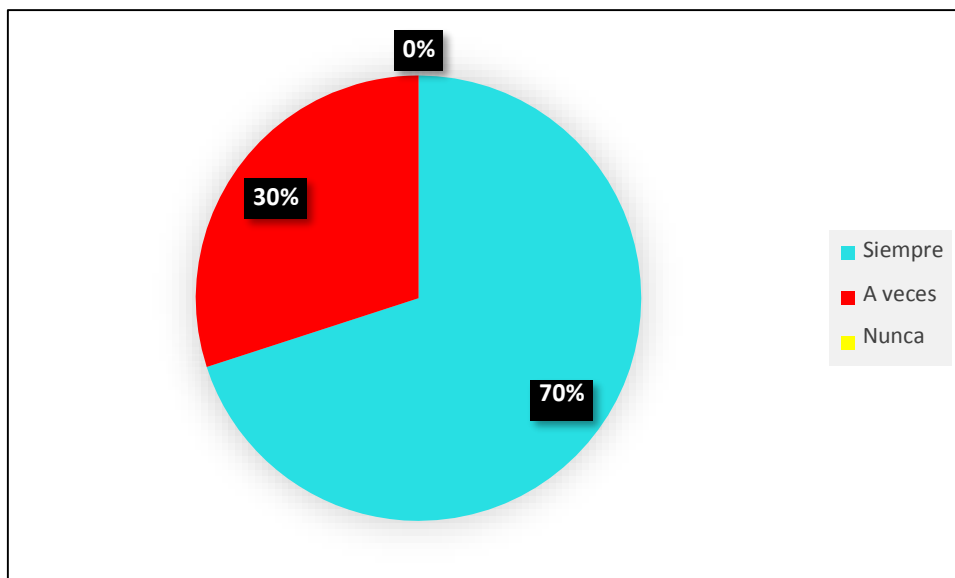


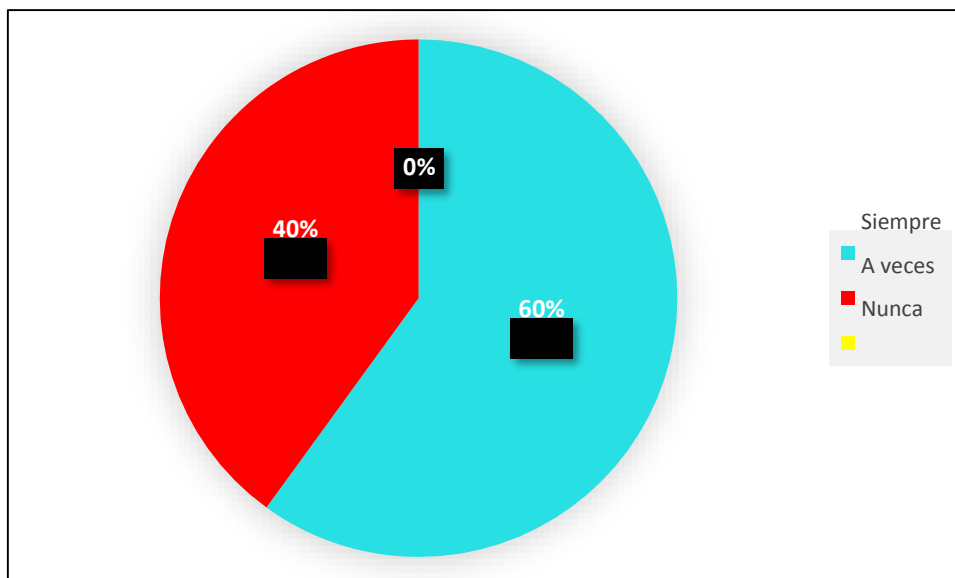
Figura 8: Diagrama circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura la atención del personal con el cliente es eficiente?

**Interpretación:** En la tabla 10 y figura 8 denominada ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura la atención del personal con el cliente es eficiente? Se pudo concretar que el 70% dijo que SIEMPRE la atención que brindan es eficiente así los clientes consideran importante el enfoque al cliente asimismo el 30% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA

Tabla 11: ¿Se mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	60%
A veces	12	40%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	30	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador  
Elaboración: Propia



*Figura 9: Diagrama circular que representa ¿Se mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura?*

**Interpretación:** En la tabla 11 y figura 9 denominada ¿Se mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura? Se pudo concretar que el 60% dijo que SIEMPRE se mantiene una buena relación laboral dentro del trabajo asimismo el 40% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA.

*Tabla 12: ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, existe un alto grado de compromiso del personal con los clientes?*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	50%
A veces	15	50%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: Propia

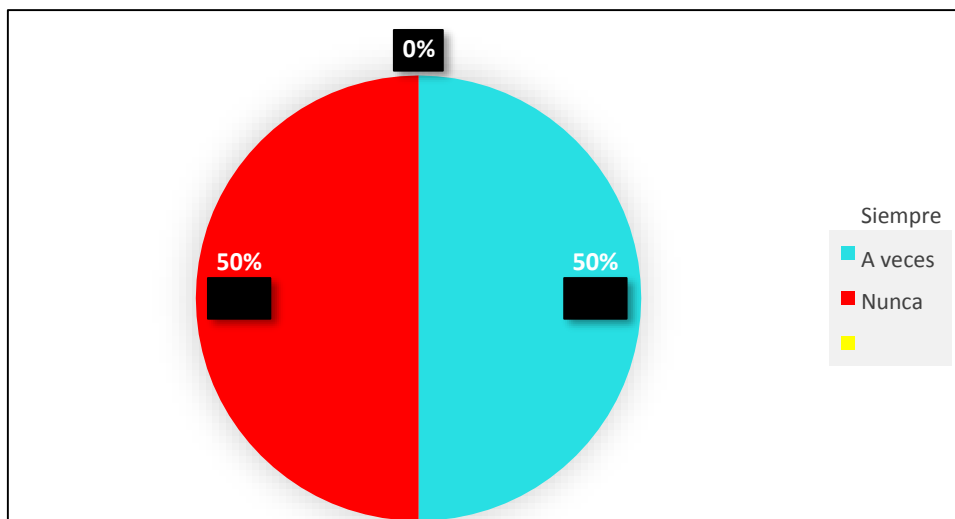


Figura 10: Diagrama circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, existe un alto grado de compromiso del personal con los clientes?

**Interpretación:** En la tabla 12 y figura 10 denominada ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, existe un alto grado de compromiso del personal con los clientes? Se pudo concretar que el 50% dijo que SIEMPRE va a existir un alto grado de compromiso del personal con los clientes asimismo el 40% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA.

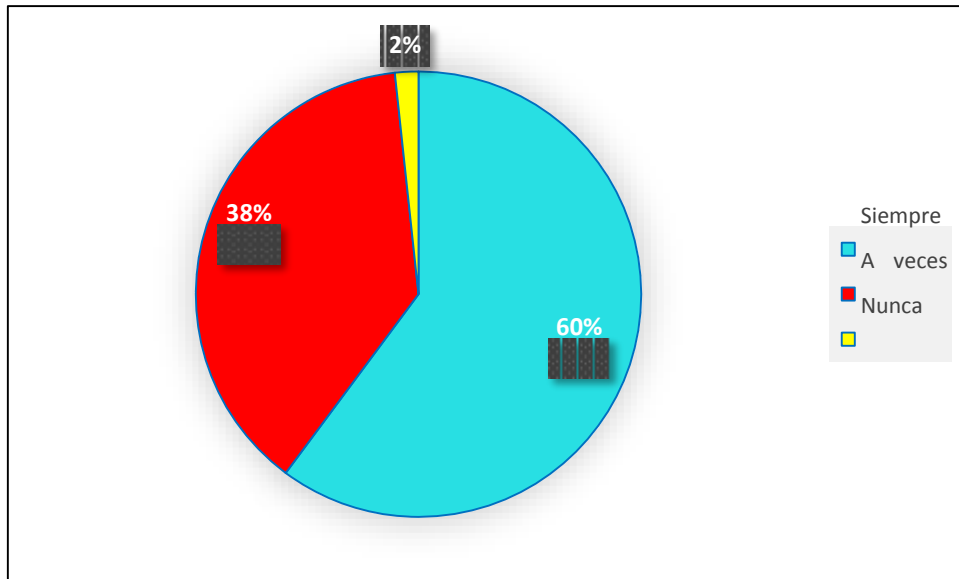
## 5.2. Variable Atención al cliente:

5.2.1. **Objetivo:** Conocer las estrategias de la atención al cliente: la importancia de la atención al cliente en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019

Tabla 13: ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, les ofrece su ayuda al momento de atenderlos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	53	60%
A veces	33	38%
Nunca	2	2%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración: Propia



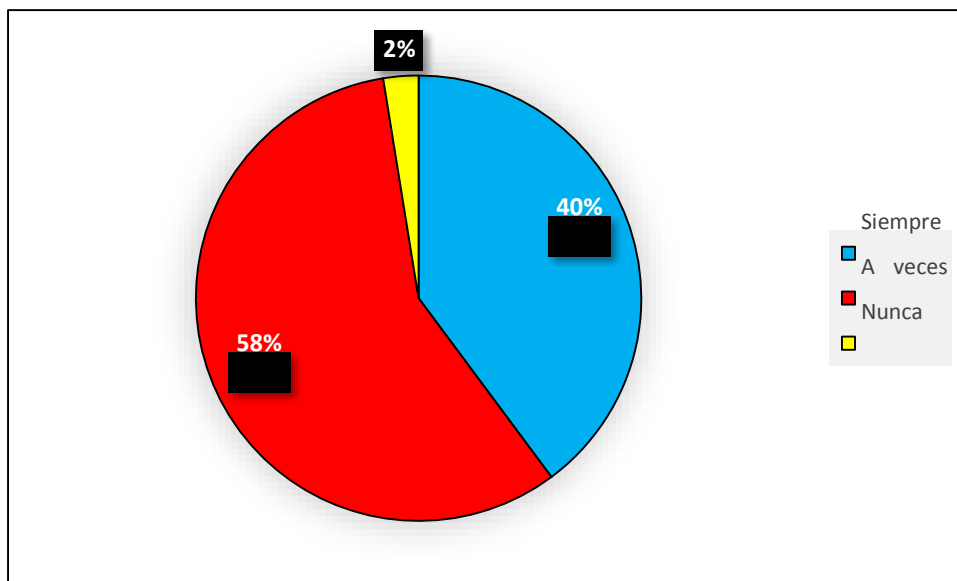
**Figura 11:** Diagrama circular que representa ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, les ofrece su ayuda al momento de atenderlos?

**Interpretación:** En la tabla 13 y figura 11 denominada ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, les ofrece su ayuda al momento de atenderlos? Se pudo concretar que el 60% dijo que el personal SIEMPRE les ofrece su ayuda al momento de atenderlos asimismo el 38% dijo que A VECES, de tal manera el 2% dijo NUNCA

**Tabla 14:** ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, emplea un lenguaje apropiado hacia el cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	40%
A veces	51	58%
Nunca	2	2%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración: Propia



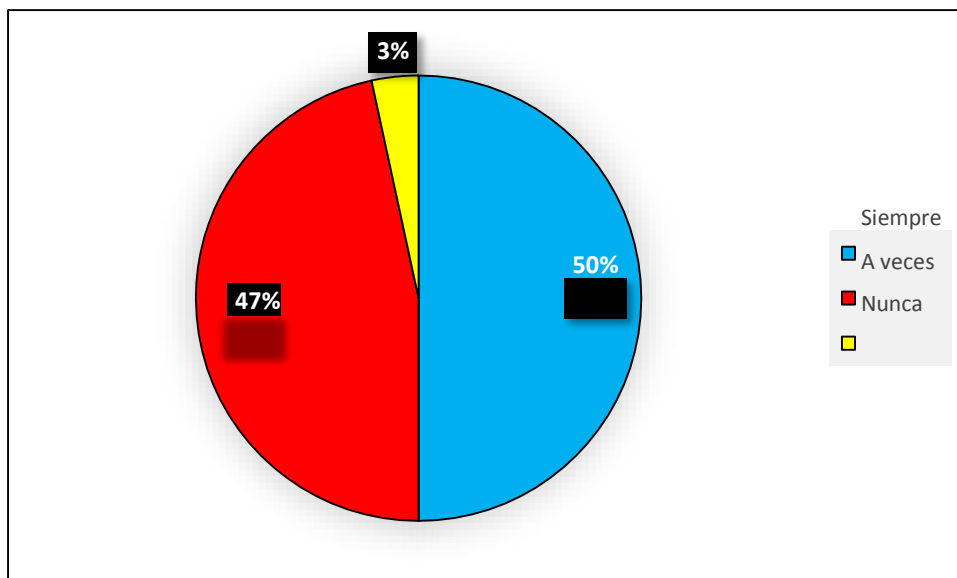
**Figura 12:** Diagrama circular que representa ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, emplea un lenguaje apropiado hacia el cliente?

**Interpretación:** En la tabla 14 y figura 12 denominada ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, emplea un lenguaje apropiado hacia el cliente? Se pudo concretar que el 40% dijo que el personal SIEMPRE emplea un lenguaje apropiado hacia el cliente asimismo el 58% dijo que A VECES, de tal manera el 2% dijo que NUNCA.

**Tabla 15:** ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura demuestra profesionalismo al momento de atenderlos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	50%
A veces	41	47%
Nunca	3	3%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente.  
Elaboración: Propia



**Figura 13:** Diagrama circular que representa ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura demuestra profesionalismo al momento de atenderlos?

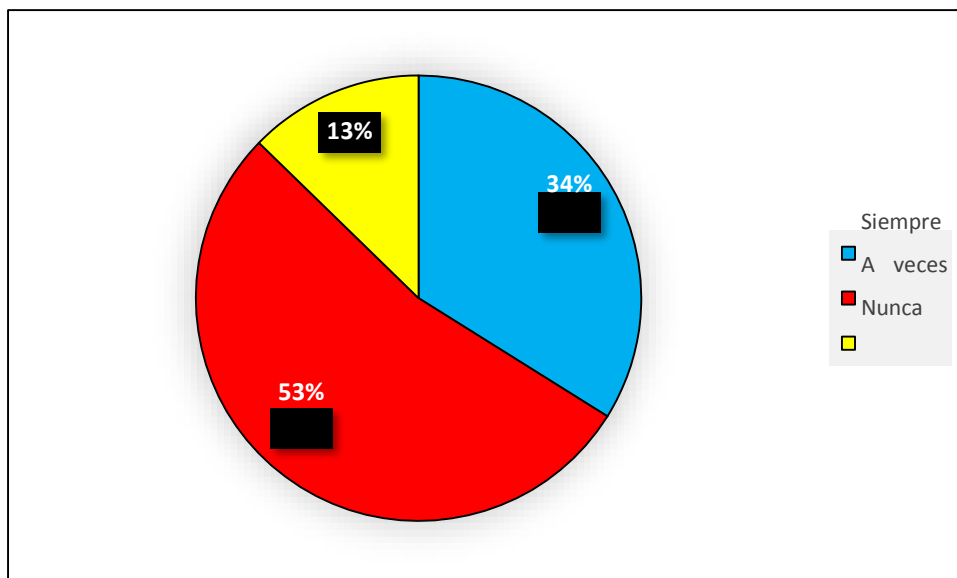
**Interpretación:** En la tabla 15 y figura 13 denominada ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura demuestra profesionalismo al momento de atenderlos? Se pudo concretar que el 50% dijo que el personal SIEMPRE demuestra profesionalismo al momento de atenderlos asimismo el 47% dijo que A VECES, de tal manera el 3% dijo que NUNCA.

**Tabla 16:** ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, toma en cuenta cada una de sus opiniones o quejas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	34%
A veces	47	53%
Nunca	11	13%
<b>Total</b>	88	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: Propia



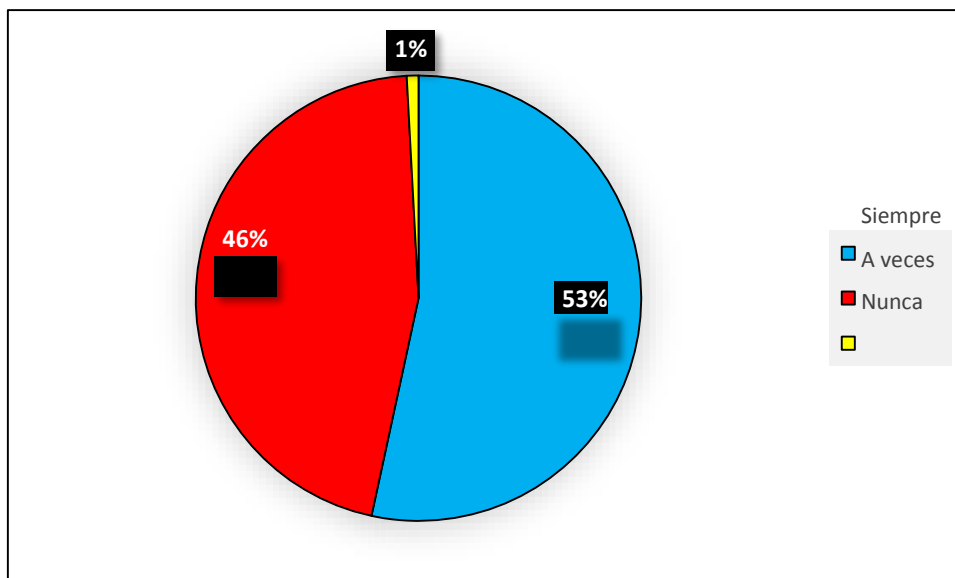
**Figura 14:** Diagrama circular que representa ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, toma en cuenta cada una de sus opiniones o quejas?

**Interpretación:** En la tabla 16 y figura 14 denominada ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, toma en cuenta cada una de sus opiniones o quejas? Se pudo concretar que el 34% dijo que el personal SIEMPRE toma en cuenta cada uno de sus opiniones o quejas del cliente asimismo el 53% dijo que A VECES, de tal manera el 13% dijo que NUNCA

**Tabla 17:** ¿Cree usted que el personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, debe de informarle sobre las quejas de los clientes al propietario?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	53%
A veces	40	46%
Nunca	1	1%
<b>Total</b>	88	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración: Propia



**Figura 15:** Diagrama circular que representa ¿Cree usted que el personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, debe de informarle sobre las quejas de los clientes al propietario?

**Interpretación:** En la tabla 17 y figura 15 denominada ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, toma en cuenta cada una de sus opiniones o quejas? Se pudo concretar que el 53% dijo que el personal SIEMPRE debe de informarles sobre las quejas de los clientes al propietario asimismo el 46% dijo que A VECES, de tal manera el 1% dijo que NUNCA.

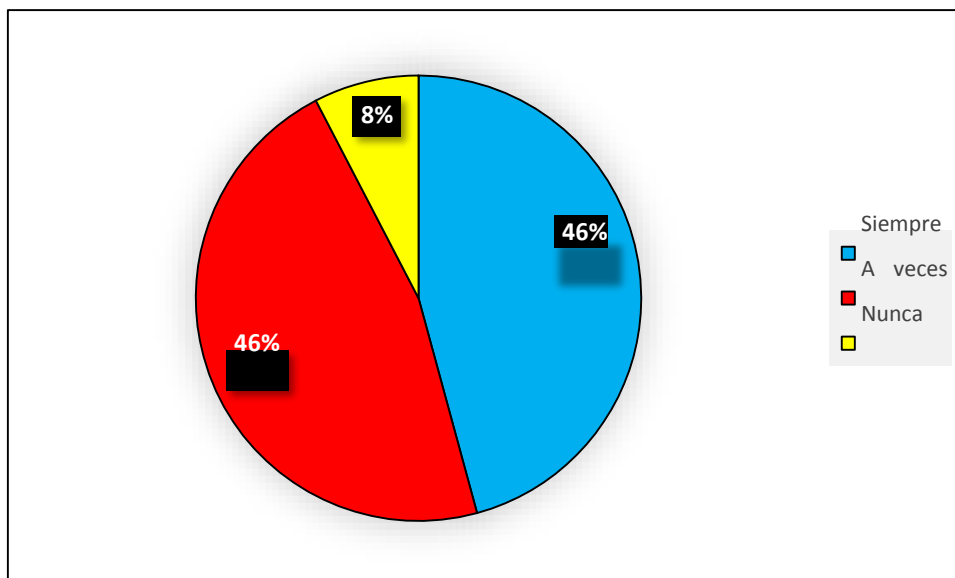
5.2.2. **Objetivo:** Identificar los factores de la atención al cliente en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019

**Tabla 18:** ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, cuentan con un paquete de promociones atrayentes para sus clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	45%
A veces	40	46%
Nunca	8	9%
<b>Total</b>	88	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración: Propia





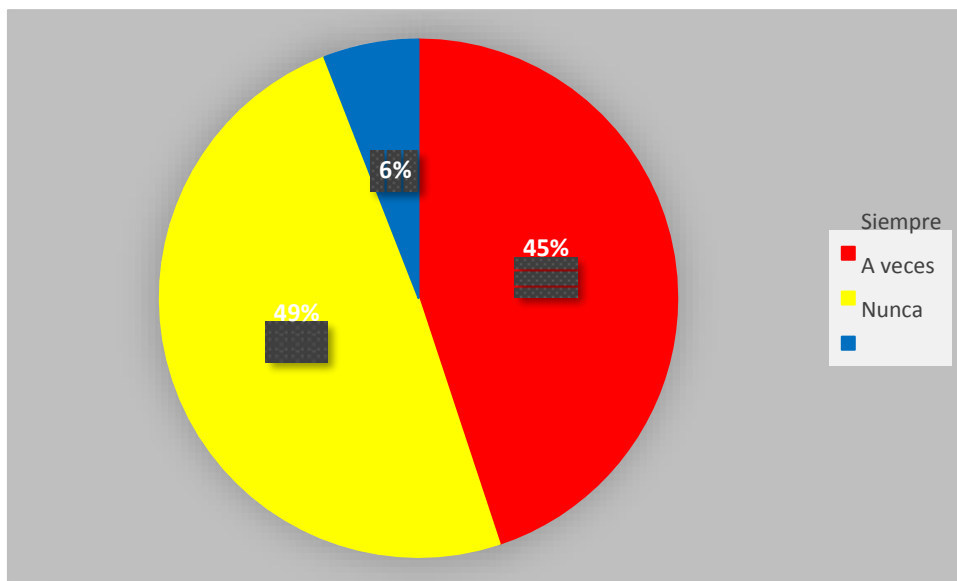
**Figura 16:** Diagrama circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, cuentan con un paquete de promociones atrayentes para sus clientes?

**Interpretación:** En la tabla 18 y figura 16 denominada ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, cuentan con un paquete de promociones atrayentes para sus clientes? Se pudo concretar que el 46% dijo que la MYPE SIEMPRE cuenta con un paquete de promociones atrayentes para sus clientes asimismo el 46% dijo que A VECES, de tal manera el 8% dijo que NUNCA.

**Tabla 19:** ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura usted se considera que la atención es rápida?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	45%
A veces	43	49%
Nunca	5	6%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración: Propia



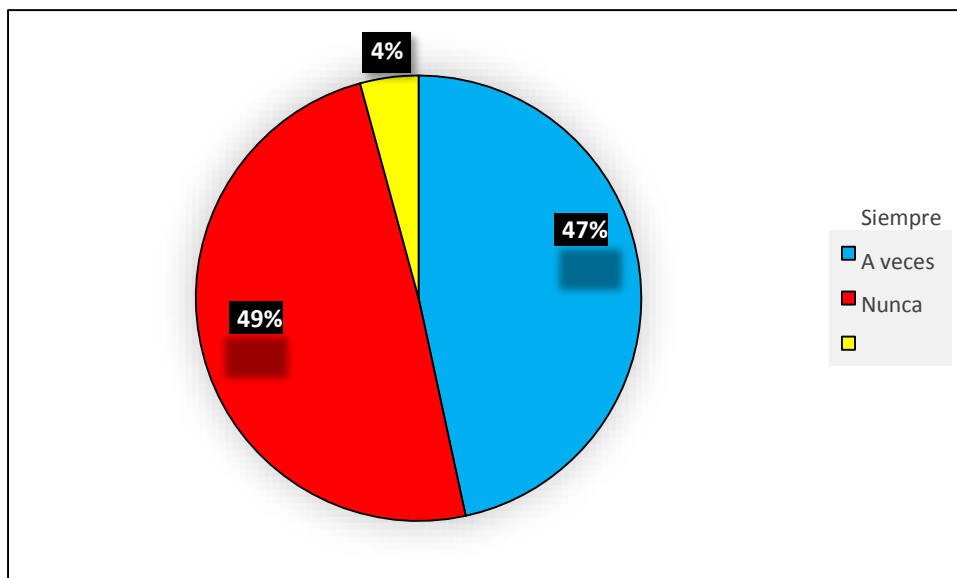
**Figura 17:** Diagrama circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura usted se considera que la atención es rápida?

**Interpretación:** En la tabla 19 y figura 17 denominada ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura usted se considera que la atención es rápida? Se pudo concretar que el 45% dijo que SIEMPRE hay una atención rápida asimismo el 49% dijo que A VECES, de tal manera el 6% dijo que NUNCA.

**Tabla 20:** ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los productos que ofrecen satisfacen sus necesidades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	41	47%
A veces	43	49%
Nunca	4	4%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración: Propia



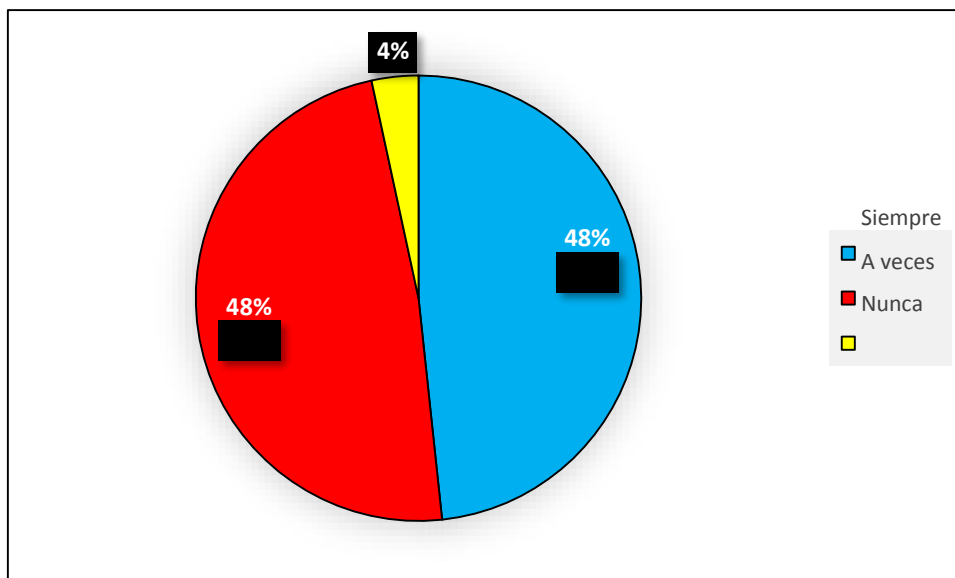
**Figura 18:** Diagrama circular que representa ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los productos que ofrecen satisfacen sus necesidades?

**Interpretación:** En la tabla 20 y figura 18 denominada ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los productos que ofrecen satisfacen sus necesidades? Se pudo concretar que el 47% dijo que el producto que ofrece SIEMPRE satisface las necesidades del cliente asimismo el 49% dijo que A VECES, de tal manera el 4% dijo que NUNCA.

**Tabla 21:** ¿Cree usted que en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura el personal está calificado para la atención al cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	50%
A veces	44	50%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración: Propia



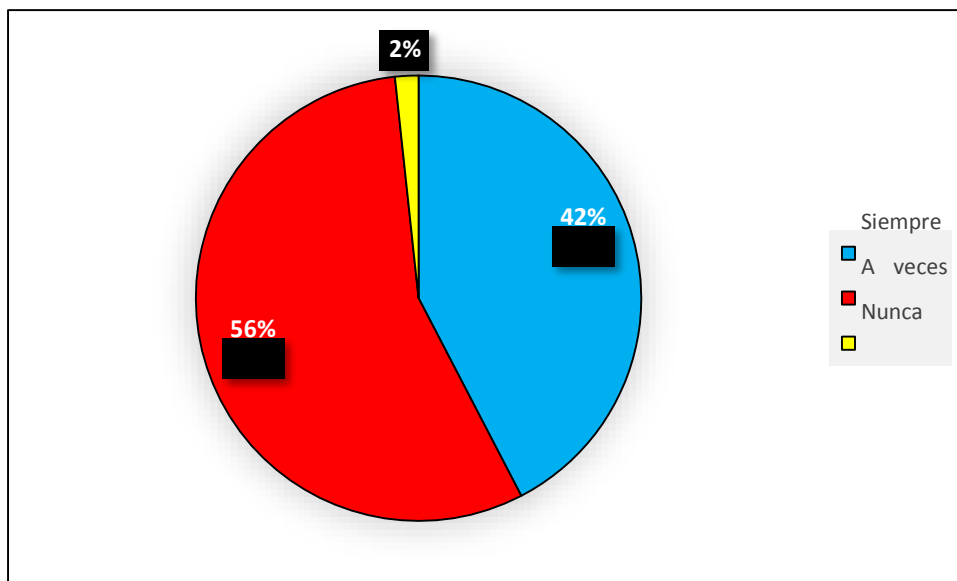
**Figura 19:** Diagrama circular que representa ¿Cree usted que en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura el personal está calificado para la atención al cliente?

**Interpretación:** En la tabla 20 y figura 18 denominada ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los productos que ofrecen satisfacen sus necesidades? Se pudo concretar que el 47% dijo que el producto que ofrece SIEMPRE satisface las necesidades del cliente asimismo el 49% dijo que A VECES, de tal manera el 4% dijo que NUNCA.

**Tabla 22:** ¿La atención que brindan en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulaman, Piura, es eficaz y eficiente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	37	42%
A veces	49	56%
Nunca	2	2%
<b>Total</b>	<b>88</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado al cliente  
Elaboración: Propia



**Figura 20:** Diagrama circular que representa ¿La atención que brindan en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulaman, Piura, es eficaz y eficiente?

**Interpretación:** En la tabla 22 y figura 20 denominada ¿La atención que brindan en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulaman, Piura, es eficaz y eficiente? Se pudo concretar que el 42% dijo que la atención que brindan SIEMPRE es eficaz y eficiente asimismo el 56% dijo que A VECES, de tal manera el 2% dijo que NUNCA

## 5.2. Análisis De Resultados

### Variable Gestión De Calidad

#### 5.2.1.1. **Objetivo:** Identificar el proceso de la gestión de calidad en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019

En la tabla 3 denominada ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura hay una constante inspección de la calidad? Se pudo concretar que el 63% dijo que SIEMPRE hay inspección de la calidad, asimismo el 37% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA. Lo que coincide según (Lorenzo, 2017), en su investigación nos señala que la inspección de la calidad es de mucha importancia para las MYPE y es por

ello que en su estudio dio como resultado que el 100% de las MYPE tiene una constante inspección de la calidad ya que esto ayuda a la contribución de cada MYPE

Asimismo (Garvin, 2018) en su investigación señala que las MYPE rubro pollerías deben de tener una constante inspección de la calidad ya que esto ayudara a cada MYPE a tener mejor calidad en su servicio, como resultado tenemos que la inspección de la calidad es de mucha importancia para las MYPE ya que esto les ayudara a crecer como empresa y de tal manera que los clientes queden satisfechos con el servicio que brindan.

En la tabla 4 denominadas ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, actualmente existe un control de calidad? Se pudo concretar que el 30% dijo que SIEMPRE existe un control de la calidad, asimismo el 70% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA. (Sánchez M. , 2016), Manifiesta en su investigación que el control de la calidad dentro de una empresa es de suma importancia ya que esto ayudara en la contribución de la MYPE tanto para los trabajadores como para los clientes. Asimismo (Meza Palacios, 2017), dice que el control de la calidad es primordial dentro de una empresa ya que esto va a consistir en las implementaciones de programas, herramientas y técnicas y esto ayudara a la mejora de la calidad del servicio que brindan.

En la tabla 5 denominadas ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, está bien efectuado el aseguramiento de la calidad? Se pudo concretar que el 50% dijo que SIEMPRE se efectúa el aseguramiento de calidad asimismo el 50% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA. Según (Naranjo, 2018), nos dice en su investigación que el aseguramiento de la calidad se usa con frecuencia dentro de las MYPE ya que esto ayudara de manera directa a estas, y así contribuir en la calidad de servicio que tienen. De tal manera (Merino Calle, 2016) en su investigación nos dice que el aseguramiento es parte del control de calidad, ya que este es eficaz para así poder

prevenir las dificultades dentro de la organización, asimismo dijo que es de mucha necesidad de crear sistemas de calidad de incorporar de prevención para las MYPE.

En la tabla 6 denominadas ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los trabajadores orienta al cliente sobre el servicio que va a consumir? Se pudo concretar que el 60% dijo que SIEMPRE los trabajadores orientan al cliente sobre el servicio que va a consumir asimismo el 40% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA. Según (Armendàriz, 2016), en su investigación nos señala que los servicios que se les brinda a los clientes es muy importante ya que ellos son pieza fundamental para la MYPE, además que siempre tiene que haber un asesoramiento por parte de los trabajadores hacia los clientes de los productos que el cliente va a consumir. De tal manera (Sandoval, 2016) nos dice en su investigación que la atención hacia el cliente es primordial en las MYPE ya que ellos ayudan a la contribución de las organizaciones además que siempre tiene que haber un asesoramiento por parte de los trabajadores sobre lo que van a consumir los clientes y de esta manera ayudan a satisfacer sus necesidades.

En la tabla 7 denominadas ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura usted considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente Se pudo concretar que el 53% dijo que SIEMPRE se considera que el liderazgo es eficiente para una buena atención al cliente asimismo el 47% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA. El autor (Carpio, 2018) nos manifiesta en su investigación que el líder dentro de la organización es importante ya que él es el que dirige a todos sus miembros de la MYPE. Asimismo (Ontenada, 2016) nos dice que el liderazgo es de mucha importancia dentro de las MYPE, ya que este es el ejercido dentro de una empresa ya que este tiene la capacidad de comunicarse con todos los empleados al momento de realizar las recomendaciones o sugerencias de la entidad. Objetivo: Conocer

los principios de la gestión de calidad en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019

**5.2.1.2. Objetivo:** *Conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019*

En la tabla 8 ¿El líder de la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura motiva a su personal a tener un buen desempeño laboral? Se pudo concretar que el 67% dijo que el líder SIEMPRE motiva a su personal a tener un buen desempeño laboral asimismo el 33% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA. El autor (Figueroa, 2017), nos manifiesta que el líder debe de motivar a sus subordinados ya que la motivación es la clave dentro de las MYPE, el líder puede dar la motivación hacia los trabajadores empezando con la palabra confianza, además que el líder siempre debe de escuchar las inquietudes de los trabajadores. También (Quispe R. , 2015), nos dice que el talento humano es parte esencial de las empresas, el líder puede motivar sus trabajadores, asimismo que tienes que escucharlos y así transmitirles confianza.

En la tabla 9 denominada ¿La MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura consideran importante el enfoque al cliente? Se pudo concretar que el 57% dijo que SIEMPRE consideran importante el enfoque al cliente asimismo el 43% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA. Según el autor (Rodriguez, 2017), no detalla en su investigación que el enfoque al cliente es el primordial principio de todos los sistemas de gestión de calidad, además que este nos incluye en comprender todas las necesidades presentes y futuras, tanto de todos los clientes como en otras ocasiones, también se dice que es importante conseguir y mantener la satisfacción del cliente. Asimismo (Gomez C. , 2015) nos detalla que el enfoque al cliente es de mucha importancia en las MYPE ya que es muy necesario conseguir la satisfacción del cliente de tal manera se tiene que cubrir



todas las necesidades además de satisfacer todas las expectativas del cliente, esto se define que el cliente se va a identificar con la MYPE.

En la tabla 10 denominada ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura la atención del personal con el cliente es eficiente? Se pudo concretar que el 70% dijo que SIEMPRE la atención que brindan es eficiente así los clientes consideran importante el enfoque al cliente asimismo el 30% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA. (Abensur, 2017), nos dice en su investigación que la atención al cliente es de mucha importancia porque si se genera eso, tendremos una buena satisfacción por parte del cliente, de tal manera la atención tiene que ser muy eficiente además de tener un buen trato ya sea cordial, educado, resolutivo, rápido y lo primordial una atención personalizada para así procurar un servicio de calidad.

En la tabla 11 denominada ¿Se mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura? Se pudo concretar que el 60% dijo que SIEMPRE se mantiene una buena relación laboral dentro del trabajo asimismo el 40% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA. (Mamani, 2017), nos manifiesta en su investigación que la relación entre los trabajadores de las MYPE es una de la más importante ya que se pasa muchas horas laborando además que deben desarrollar un buen ambiente laboral asimismo decimos que un ambiente sano ofrece muchas ventajas para la MYPE. El autor (Rubio F. , 2016) nos dice en su investigación que la relación laboral está mucho más allá que el contrato de trabajo ya que además de establecer un vínculo entre los trabajadores también se integran dentro de la MYPE. (Moran L. , 2015) Nos manifiesta que el clima laboral es importante ya que los trabajadores deben de mostrar interés hacia sus compañeros de trabajo, y así puede integrar de manera correcta entre todos los trabajadores

En la tabla 12 denominada ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, existe un alto grado de compromiso del personal con los clientes? Se pudo concretar que el 50% dijo que SIEMPRE va a existir un alto grado de compromiso del personal con los clientes asimismo el 40% dijo que A VECES, de tal manera el 0% NUNCA. (Castillo, 2016) Nos manifiesta que el compromiso con el cliente suele ser el factor más importante de la MYPE ya que esto representa el cuidar los sentimientos de los clientes hacia la empresa, además que la organización tiene que lograr ese compromiso con el cliente, se dice que adquirir un cliente es difícil, pero mantenerlos comprometidos es aún más difícil. Asimismo (Barreto M. , 2017) nos dice que hoy en día los clientes son más activos, les gusta la participación y compartir, se tiene que brindar una experiencia del cliente dentro de la MYPE, así se podrá distinguir la satisfacción de este, y esto nos conlleva al compromiso con la MYPE

#### **Variable Atención al cliente:**

##### **5.2.1.3.      Objetivo:** *Conocer las estrategias de la atención al cliente en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019*

En la tabla 13 denominada ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, les ofrece su ayuda al momento de atenderlos? Se pudo concretar que el 60% dijo que el personal SIEMPRE les ofrece su ayuda al momento de atenderlos asimismo el 38% dijo que A VECES, de tal manera el 2% dijo NUNCA. (Sánchez, 2018), Nos dice que siempre se tiene que ofrecer ayuda al cliente ya que así le puedes que es lo que puede consumir, y de esa manera lograr satisfacer al cliente, es muy importante ofrecer ayuda al cliente para que así este quede satisfecho. (Moliner, 2015) nos dice que si el cliente nos pide ayuda se tiene que atender de manera educada para que así este quede satisfecho con la atención que se les brinda, decimos también que la

paciencia tiene que ser primordial al momento de atender, para así lograr una buena comunicación con el cliente.

En la tabla 14 denominada ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, emplea un lenguaje apropiado hacia el cliente? Se pudo concretar que el 40% dijo que el personal SIEMPRE emplea un lenguaje apropiado hacia el cliente asimismo el 58% dijo que A VECES, de tal manera el 2% dijo que NUNCA. (Saldaña, 2016), nos dice que siempre se tiene que emplear un buen lenguaje al momento de atender al cliente, se tiene que tratar con amabilidad y de manera educada, ya que esto es importante para tener un buen compromiso con el cliente. (Bernuy M. , 2015) nos manifiesta que se tiene que emplear un buen lenguaje hacia el cliente ya que de esto depende seguirlo manteniendo comprometido con la MYPE se tiene que atender con buena manera para así tener una buena comunicación.

En la tabla 15 denominada ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura demuestra profesionalismo al momento de atenderlos? Se pudo concretar que el 50% dijo que el personal SIEMPRE demuestra profesionalismo al momento de atenderlos asimismo el 47% dijo que A VECES, de tal manera el 3% dijo que NUNCA. (Masias, 2016) Nos dice que es importante la manera como se atiende al cliente se tiene que mostrar educación, así como profesionalismo al momento de atender un cliente de esto dependerá la satisfacción del cliente. (Huaman, 2016) nos dice que la atención al cliente es de mucha importancia en las MYPE ya que esto se mostrara para el compromiso de ellos con el mismo, además que se tiene que mostrar un profesionalismo único al atender, así llegaremos a la satisfacción del cliente.

En la tabla 16 denominada ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, toma en cuenta cada una de sus opiniones o quejas? Se pudo concretar

que el 34% dijo que el personal SIEMPRE toma en cuenta cada uno de sus opiniones o quejas del cliente asimismo el 53% dijo que A VECES, de tal manera el 13% dijo que NUNCA. (Arenas, 2016) Nos dice que siempre se tienen que tomar en cuenta las quejas u opiniones del cliente ya que esto podría ayudar a mejorar como persona o como organización y así hacerle saber el jefe de lo que le incomoda al cliente. (Barreto M. , 2015) Nos dice que las quejas siempre se deben hacer saber al propietario ya que esto puede ayudar a mejorar algunas condiciones dentro de la empresa, como también ayudar en la innovación de la misma.

En la tabla 17 denominada ¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, toma en cuenta cada una de sus opiniones o quejas? Se pudo concretar que el 53% dijo que el personal SIEMPRE debe de informarles sobre las quejas de los clientes al propietario asimismo el 46% dijo que A VECES, de tal manera el 1% dijo que NUNCA. (Arenas, 2016), Nos dice que las opiniones de los clientes son muy importantes y siempre se tiene que tomar en cuenta ya que esto ayudara a la mejoría de la empresa ademas que podría ayudar al mismo propietario o trabajador. (Gonzalez, 2016), Nos detalla que cada opinión de los clientes es muy importante ya que si no se toma en cuenta no se podrá llegar a una buena satisfacción del cliente, aparte que el cliente ya no querrá volver a consumir, y lo que se necesita es satisfacer al cliente.

**5.2.1.4.      Objetivo:** *Identificar los factores de la atención al cliente en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019*

En la tabla 18 denominada ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, cuentan con un paquete de promociones atrayentes para sus clientes? Se pudo concretar que el 46% dijo que la MYPE SIEMPRE cuenta con un paquete de promociones atrayentes para sus clientes asimismo el 46% dijo que A VECES, de tal manera el 8%

dijo que NUNCA. (Machacre, 2016), Nos manifiesta en su investigación que las promociones también son importantes dentro de la MYPE ya que esto es muy atractivo para las personas y así se puede generar más clientes para el consumo de las MYPE. (Arias, 2015), Nos dice que las empresas de vez en cuando deben promocionar los productos a un menor precio o adquirir combos para así la empresa tenga una mejor acogida de clientes, además que esto llamaría la atención de ellos y querrán consumir seguido.

En la tabla 19 denominada ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura usted se considera que la atención es rápida? Se pudo concretar que el 45% dijo que SIEMPRE hay una atención rápida asimismo el 49% dijo que A VECES, de tal manera el 6% dijo que NUNCA. (Pintado, 2016), Nos dice que la atención que se les brinda a los clientes debe de ser rápida y con mucha educación, ya que esto ayudara a la contribución para una buena satisfacción al cliente, además que la atención debe de ser lo primordial dentro de la MYPE. (Quispe H. , 2015) Nos dice que la atención al cliente debe de ser lo primordial dentro de una empresa además que esta debe ser muy rápida, los trabajadores deben de tener una rapidez al momento de atenderlos para de esta manera tenerlos contentos y no tener quejas por parte de ellos.

En la tabla 20 denominada ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los productos que ofrecen satisfacen sus necesidades? Se pudo concretar que el 47% dijo que el producto que ofrece SIEMPRE satisface las necesidades del cliente asimismo el 49% dijo que A VECES, de tal manera el 4% dijo que NUNCA. (Almestar, 2017), Nos dice que todos los productos que se ofrecen en la MYPE deben de ser satisfactorios para los clientes ya que el producto que se les brinda será bueno y estará en excelentes condiciones. (Rubio L. , 2016) Nos dice que todo producto que se venda por parte de la

MYPE tiene que satisfacer las necesidades de los clientes, si bien es cierto el producto tiene que ser de primera calidad esto ayudara al compromiso de los clientes y así querrán volver a consumir dentro de la MYPE.

En la tabla 21 denominada ¿Cree usted que en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura el personal está calificado para la atención al cliente? Se pudo concretar que el 48% dijo que el personal SIEMPRE está calificado para la atención al cliente asimismo el 48% dijo que A VECES, de tal manera el 4% dijo que NUNCA. (Castillo, 2016), Nos dice que en todas las MYPE el personal que se requiere debe de tener muy buena presencia además que tiene que ser el calificado para una buena atención al cliente, pero que no se le olvide al propietario que dé él depende que su personal sea el mejor calificado él puede ayudar a contribuir al personal dándole charlas de cómo se da una excelente atención al cliente. (Moran L. , 2015) , Nos manifiesta que la atención al cliente debe ser por un personal calificado, ya que esto ayudara al compromiso por parte del cliente, si el trabajador atiende bien al cliente este no tendrá la duda de volver ahí a consumir, de tal manera esto ayudara a tener una buena satisfacción del cliente.

En la tabla 22 denominada ¿La atención que brindan en la MYPE rubro pollerías en la AV Gualman, Piura, es eficaz y eficiente? Se pudo concretar que el 42% dijo que la atención que brindan SIEMPRE es eficaz y eficiente asimismo el 56% dijo que A VECES, de tal manera el 2% dijo que NUNCA. (Almestar, 2017), Nos dice que la atención que el personal les brinda a los clientes debe ser muy eficaz y eficiente, ya que así el cliente quedara muy satisfecho con todo, asimismo decimos que el personal debe tener mucha paciencia al momento de atenderlo ya que a veces encontramos clientes que son muy complicados al momento que los atienden. (Bernuy P. , 2016) Nos manifiesta que la atención al cliente es lo primordial dentro de las MYPE ya que esto ayudara a la

contribución de cliente y Mype, además que esta atención debe de ser muy eficiente y eficaz al momento de aplicarlo, se tiene que tener en cuenta que el cliente es lo primero y se le debe de satisfacer las necesidades además de que tiene que tener una buena atención

## VI. CONCLUSIONES:

- a) Definir cuáles son las características que posee la gestión de la calidad y la atención cliente en las MYPE rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019

En esta investigación es muy conveniente conocer cómo se van a definir cuáles son las características que posee la gestión de la calidad y la atención cliente en las MYPE rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019, de tal manera se va a tomar en cuenta la gran falta de estudios de las mejoras de las pollerías en la AV. Gulman – Piura además de tener en cuenta que es lo más importante al momento de saber cómo es que va a influir la gestión de calidad y atención al cliente en las pollerías de la AV. Gulman – Piura, donde se realizó el instrumento ( encuesta) que se obtuvo como resultado un cierto porcentaje donde los clientes afirmaban que los servicios que brindan estas MYPE rubro pollerías AV. Gulman – Piura, satisfacen todas las necesidades que como clientes necesitan, asimismo que los productos que ofrecen al público son muy satisfactorios al momentos de consumirlos. También los propietarios de las MYPE dieron su punto de vista y dicen que para llegar a tener una buena gestión de calidad se debe dar cumplimiento a todas las reglas y normas que son establecidas, además que estos cuentan con un personal muy bien calificado para una buena atención al cliente ya que estos dan cumplimiento a todas las actividades que son establecidas por la MYPE.

- b) Se ha identificado el proceso de la gestión de calidad en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019, este se define que todos sus objetivos que van con las normas del reglamento pertenecen a todos los servicios que como empresa están brindando, de tal manera esto hace un incremento en el soporte de



la instauración de la cual este va a facilitar a la empresa que demuestre en el mercado de manera preservada de cuáles son las actividades que realizan dentro de la MYPE (pollerías)

- c) Asimismo, se dio a conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman - Piura; año 2019, cada una de las MYPE rubro pollerías cuentan con un líder y este es el encargado de motivar a cada uno de sus trabajadores para que de esta manera el personal de la pollería sea un personal que este comprometido con la MYPE, pero cabe recalcar que en ciertas oportunidades el personal no cumple con las actividades encomendadas, es por ello que el líder siempre debe de escuchar las inquietudes de los trabajadores y así tener una comunicación bien fluida.
- d) Por otro lado, se dio a conocer la importancia de la atención al cliente en las MYPES rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura; año 2019, se dice que el enfoque al cliente es el primordial principio de todos los sistemas de gestión de calidad, de tal manera esto nos conlleva a comprender cada una de las necesidades presentes y futuras de las MYPE rubro pollerías, asimismo decimos que si cubrimos todas las actividades que se deben realizar dentro de la empresa tendremos un porcentaje positivo de una buena satisfacción del cliente.
- e) Para concluir con respecto a identificar los elementos de la atención al cliente en las MYPES rubro pollería de la AV; Gulman-Piura; año 2019, decimos que en todas las MYPE, cada una de los trabajadores deben de participar correctamente con cada una de las actividades que son encomendadas por la empresa, además que el personal debe estar correctamente capacitado para una buena atención al cliente, así se verá logrados los objetivos de la MYPE.

## **RECOMENDACIONES:**

- a) Es de vital importancia que la MYPE cuente con una excelente atención al cliente para que de esta manera la empresa genere más ingresos de clientes además que estos sean cien por ciento leales con la empresa, además que, si la empresa cumple con las necesidades de cada cliente, estos pueden recomendar a la empresa y así habría más ingresos.
- b) Se debe dar un cumplimiento a cada uno de los objetivos que tiene la empresa para que así de esa manera lleguen a tener un mejor futuro para la MYPE, y así de esta manera se tendrá una mejor acogida de clientes.
- c) Es de vital importancia que el encargado o/u de la MYPE tome en cuenta cada una de las críticas o recomendaciones que vienen por parte del cliente y de esta manera se tendrá una excelente calidad y una muy buena atención al cliente.
- d) Se debe dar una buena implementación a toda la MYPE con nuevas cosas que sean llamativas para que así haya una mejor acogida de los clientes, además que se debe capacitar a todos los trabajadores para que tengan mejor servicio hacia los clientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A., Z., Leonard, B., & Valarie, A. (2015). *Calidad total en la gestión de servicios*. España: Diaz de Santos.
- Abensur. (2017). *Gestión de la Calidad Total y su Influencia en los Servicios de Atención a los Usuarios en el Área de Transporte Terrestre de la Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones de Ucayali*. Huanuco, "Universidad De Huanuco".
- Alarcon, M., & Saldaña., G. (2015). *Taller Juegos al aire libre para mejorar la coordinacion motora gruesa en los niños de tres años de la I.E. "Niño Jesús" de la ciudad de Trujillo 2012*. Trujillo - Perú.
- Almestar. (2017). *Caracterización de la competitividad y atención al cliente en las MYPE del rubro pollerías en la urbanización Ignacio Merino*. Piura, "Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial 20 Piura".
- Arenas. (2016). *"Caracterización de la satisfacción del cliente y competitividad de las MYPE servicio rubro pollo a la brasa C.P. Piura, la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de Piura"*.
- Arias. (2015). *"Caracterización del financiamiento y atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios -rubro restaurantes de comidas criollas, del distrito de San Vicente, Provincia de Cañete, departamento de Lima - período 2013-2014"*,. Peru.
- Arias, F. G. (2018). *"NIVEL DESCRIPTIVO DE LA INVESTIGACION"*. Mexico.
- Armendàriz. (2016). *"Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca beach, Azuca bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora,.* Ecuador, "Pontificia Universidad Católica del Ecuador".
- Avilés, E., & Cedeño, A. (2018). *Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente pata el restaurante La Finquita*. Guayaquil, Ecuador.
- Barreto, M. (2015). *"Análisis del clima organizacional y atención al cliente dentro de las empresas en el sector hotelero de la ciudad de cartajena"*. Cartajena.
- Barreto, M. (2017). *"Análisis del clima organizacional y atención al cliente dentro de las empresas en el sector hotelero de la ciudad de cartajena"*. Cartajena.

- Bernuy, M. (2015). *"Caracterización de la competitividad empresarial y atención al cliente en el rubro hoteles de tres estrellas. Huaraz.*
- Bernuy, P. (2016). *"Caracterización de la competitividad empresarial y la atención al cliente en los hoteles de la ciudad de Huaraz". Huaraz - Peru.*
- Berry. (2018). *"La gestión de calidad en las mypes". Mexico : 2da ED.*
- Bueno, M. (2018). *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la urb. 21 de abril, Chimbote. Chimbote.*
- Camizon y Gonzales . (2007). *"GESTION DE CALIDAD DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES".*  
Bolivia: 3era ED.
- Carpio. (2018). *"Estrategias de atención al cliente para posicionar los servicios de Inte C.A. en la web 2.0".* Venezuela, "universidad José Antonio Páez".
- Carrillo, V. (2020). *Caracterización de la gestión de calidad, motivación y servicio al cliente en las Mype rubros restaurantes del centro de Paita - Piura. Paita, Piura.*
- Castillo, L. X. (2016). *"Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, . Huarmey, "Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote".*
- Chavez, H. (2017). *"Plan de estrategias para una buena atención al cliente". Chile: 2da ED, Sh,Grt.*
- Chavez, L. (1998). *Instrumentos de la investigación. Bolivia : 2ª libro .*
- Conexionesan. (2018). *Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad. Apuntes empresariales.*
- Drake, J. (2016). *Las Mypes el motor de crecimiento en Europa. Europa.*
- Fernandez C, M. (2018). *Metodología de la Investigación. Mexico: Edición. Serie PALTEX.*
- Figuroa. (2017). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos. Guatemala, " Universidad Rafael Landívar".*
- Figuroa, P. (2018). *"Tesis sobre atención al cliente". Perú: 2da ED.*

- Garvin, D. (2018). *"Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las MYPE rubro cevicherías en Sechura, Piura"*. Piura.
- Gomez. (2018). *"la calidad en las mypes"*. Peru: 2da ED.
- Gomez, C. (2015). *"Gestión de la calidad y del conocimiento: dos enfoques complementarios"*. Colombia : *La gestión de la calidad aplicada en las organizaciones genera mejores productos y servicios*.
- Gonzalez. (2016). *"Gestión empresarial y atención al cliente en las MYPES del sector textil en el marco de la Ley Nº 28015 en el distrito de la victoria – año 2013"*,. Lima: Universidad San Martín de Porres – Lima;
- Hernandez, M. (2017). *TECNICAS COMO DEFINICIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN*. Mexico: 3ERA ED.
- Hernandez, S. (2018). *"el tipo cuantitativo de la Investigación"*. Chile.
- Huaman, N. (2016). *"Gestión de la calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pastelerías en Piura"*. Piura.
- Ishikawa, K. (2015). *¿Que es control total de calidad?* Bogota: Norma.
- Juran. (2017). *componentes de una buena gestión de calidad* . Peru.
- Larrea, P. (2016). *Calidad de Servicio: del Marketing a la Estrategia*. España: Díaz de Santos.
- Lorenzo. (2017). *"Comunicación organizacional para mejorar la Gestión de Calidad y el servicio en ECASA S.A"*,. Cuba, "Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte Loynaz".
- Machacre. (2016). *"Implementación de un Modelo de Gestión de Calidad ISO 14000 en un camal municipal que contribuya a reducir la contaminación y los residuos sólidos"*,. Piura-Sullana, "Universidad Nacional de Piura".
- Mamani, M. D. (2017). *investigación "Caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay*. Juliaca, "Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote".
- Martins, S. P. (2019). *"Diseño de la investigación - No experimental - transversal - descriptiva de la Investigación"*. Uruguay.

- Masías. (2016). *“Formalización y Gestión de Calidad de las MYPE comerciales rubro ropa del Mercado Central de Talara. Piura-Talara, ”* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote".
- Masías. (2016). *Formalización y Gestión de Calidad de las MYPE comerciales rubro textil y estampados del mercado Piura. Piura - Talara "Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote"*.
- Mendez, L. (2018). *las tecnicas e intrumentos para la administraciòn*. Chile: 1ª libro.
- Mendoza, C. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y motivación bajo el modelo servqual en las Mype del sector servicios, rubro restaurantes del distrito independencia*. Huaraz, Perú.
- Mendoza, F. (2015). *Gestión de la calidad en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa*. Guatemala.
- Mendoza, J. (2015). *Medición de la calidad del servicio*. España: El cid.
- Mendoza, J. (2017). *"Factores que constituye la atención al cliente"*. México: 2da ED.
- Mendoza, N. (2018). *"Las Hipòtesis cuantitativas"*. Chile: 2da ED, <http://investigaliacr.com/>.  
Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional.
- Merino Calle. (2016). *Caracterisacion de la Gestion de la calidad y Marketin en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH san jose, año 2016. looy*. Peru.
- Merli, J. (2016). *"ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES"*. Peru: 2DA ed.
- Meza Palacios, F. N. (2017). *Gestión De Calidad Bajo El Enfoque De Atención Al Cliente En Las Mypes Del Sector Comercio, Rubro Bodegas, Distrito De Satipo Año 2017,Satipo*. Peru: :  
Obtenido De:  
[Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/4053/Gestion\\_De\\_Calidad\\_Y\\_Atencion\\_Al](Http://Repositorio.Uladech.Edu.Pe/Bitstream/Handle/123456789/4053/Gestion_De_Calidad_Y_Atencion_Al).
- Moliner, M. (2015). *“Gestion de calidad y El Efecto de la satisfacción del cliente En la lealtad: aplicación en establecimientos minoristas”*.
- Moran, L. (2015). *“Gestion de calidad y el Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz río hondo del departamento de Zacapa”*. Zacapa”.

- Moran, L. (2015). *"Gestión de la calidad y atención al cliente de las Mypes en el Perú"*. Peru.
- Naranjo, R. (2018). *"Propuesta de un Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001-2008 en el Hotel HM Internacional. Ecuador, " Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil"*.
- Oleske D, E. (2018). *Métodos de investigación*. Madrid: 3rd Ed. Elsevie.
- Ontenada, T. (2016). *Gestin de la calidad y el desarrollo de las MYPE rubro pollerías en la provincia de Morropon, año 2016. Morropon*.
- Ortíz, G. (2018). *"Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad de las MYPES del sector servicio. Tumbes, piura*.
- Palacios, T. (2017). *"ELEMENTOS DE LA ATENCION AL CLIENTE*. Chile: 2DA ED.
- Panizo. (2018). *"principios de la gestion de calidad"*. chile: 3era ED.
- Patiño, L. (2008). *"El plan de analisis de las investigaciones"*. Mexico: 2da ED.
- Pedreras, G. (2020). *Gestión de calidad, motivación y endomarketing en las Mype rubro restaurantes del centro de la ciudad de Piura*. Piura.
- Peralta, Y. (2018). *"TESIS SOBRE LA ATENCION AL CLIENTE EN LA MYPES"*. Mexico: 3ER ED.
- Pineda, A. y. (2018). *"Metodología de la investigación. Manual para el desarrollo del personal de salud"*. Mexico: 2DA edición Serie PALTEX.
- Pineda, B. (2018). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de person al de salud*. Washington. : Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud.
- Pintado. (2016). *"Influencia de la capacitación en la atención al cliente de los colaboradores de las MYPE comerciales rubro panadería en el distrito de Castilla- Piura*. Piura, "Universidad Católica los Ángeles de Chimbote".
- Popper, K. (2018). *"La lógica de la investigación científica"*. Barcelona: 2da ED Barcelona.
- Quezada, B. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato*. Ecuador.

- Quispe, H. (2015). *“Diagnóstico del clima organizacional, para una buena atención al cliente y así incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Agropecuaria chimú SRL, Trujillo – 2014”*. Trujillo-Peru.
- Quispe, R. (2015). *Gestión de Calidad y el Diagnóstico del clima organizacional, para incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa Agropecuaria chimú SRL, Trujillo – 2015. empresa Agropecuaria Chimú SR*.
- Rhea. (2019). *“PROCESO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD”*. PERU: RD.
- Rhea, M. (2017). *“PROCESO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD (control de calidad)”*. Peru: RD.
- Robbins, S. (2016). *Comportamiento Organizacional* (Primera ed.). Estados Unidos: Pearson.
- Robledo Martín, J. (2018). *“Población de estudio y muestreo en la investigación epidemiológica” Nure Investigación, nº 10, Noviembre (En Línea)*.  
[www.nureinvestigacion.es/FICHEROS\\_ADMINISTRADOR/F\\_METODOLOGICA/formacion%2010.pdf](http://www.nureinvestigacion.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/F_METODOLOGICA/formacion%2010.pdf) (Bajado el día 4-6-2008).
- Robledo, M. (2015). *“Población de estudio y muestreo en la investigación epidemiológica”*.
- Rodríguez. (2017). *Caracterización de la Gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí*. Chimbote, "Universidad Los Ángeles de Chimbote".
- Rubio, F. (2016). *“Gestión de calidad y formalización de las Mypes en el Perú”*. . Perú.
- Rubio, L. (2016). *“Gestión de calidad y atención al cliente de las Mypes en el Perú”*. Peru.
- Sabino, C. (2015). *El proceso de Investigación* (Panapo ed.). Caracas.
- Sabino, C. (2017). *“El proceso de Investigación”* E. Ed. Panapo, Caracas ( (Publicado también por Ed. Panamericana, Bogotá, y Ed. Lumen, Buenos Aires.).
- Saldaña, D. M. (2016). *Gestión de calidad de la atención al cliente y la satisfacción en la micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes: caso restaurante “La Rinconada”*. Huarmey, "Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,".
- Salinas, P. (2015). *Metodología de la investigación científica*. Mérida - Venezuela: Universidad de los Andes.



- Sánchez. (2018). *Capacitación en Habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en "El restaurant Mar Picante"*. Trujillo "Universidad Privada Antenor Orrego".
- Sánchez, M. (2017). *"Viabilidad de un Sistema de Gestión de Calidad Internacional en una PYME con mercado local; caso Fónix, de la Universidad Nacional Autónoma de México. Mexico, "Universidad Nacional Autónoma"*.
- Sandoval, P. (2016). *"Gestion de calidad y Plan de merchandising farmacéutico para incrementar las ventas en la farmacia L&J ubicada en el sector de Zabala DMQ 2015-2016. Quito: De la Escuela de Administración de Boticas y Farmacias, del "Instituto Tecnológico Superior Cordil"*.
- Suárez, J. (10 de Octubre de 2019). *El plan de análisis*. Obtenido de [http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia\\_Investigacion/Presentaciones/5\\_plan\\_analisis.pdf](http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/5_plan_analisis.pdf)
- Sunat. (30 de Abril de 2020). *Ley de promoción y formalización de la Micro Pequeña Empresa*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Tamayo., & Tamayo. (2015). *El proceso de investigación científica* (Cuarta ed.). México: Limusa.
- ULADECH. (2016). *"Còdigo de Ètica para la investigaciòn"*. Chimbote: Universidad los Angeles de Chimbote.
- Vaquero, J. (2017). *Servicio en restaurante*. España: CEP, S.L.
- Velarde, P. (2017). *"la atencion al cliente entre las organizaciones"*. PERU: 2da ed.
- Vroom, V. (2016). *Work and motivation*. New York: Wiley & Sons.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



El presente cuestionario estructurado, tiene la finalidad recoger información de la MYPE para desarrollar el trabajo de investigación titulada: “GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO POLLERIAS EN LA AV, GULMAN-PIURA AÑO 2019” para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas.

Así mismo la información que se recabe de este cuestionario será presentada en un informe de investigación de tal manera toda la información proporcionada será utilizada sólo con fines académicos, la cual se mantendrá en absoluta reserva.

Para ello Ud. Deberá marcar con aspa (x) la respuesta que considere pertinente.

Agradezco de ante mano su gran espíritu altruista.

### I. GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura hay una constante inspección de la calidad?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

2. ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, actualmente existe un control de calidad?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA+

3. ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, está bien efectuado el aseguramiento de la calidad?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

4. ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los trabajadores orienta al cliente sobre el servicio que va a consumir?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

5. ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura usted considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

6. ¿El líder de la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura motiva a su personal a tener un buen desempeño laboral?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

7. ¿La MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura consideran importante el enfoque al cliente?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

8. ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura la atención del personal con el cliente es eficiente?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

9. ¿Se mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

10. ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, existe un alto grado de compromiso del personal con los clientes?



7. ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura usted se considera que la atención es rápida?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

8. ¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los productos que ofrecen satisfacen sus necesidades?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

9. ¿Cree usted que en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura el personal está calificado para la atención al cliente?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

10. ¿La atención que brindan en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, es eficaz y eficiente?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

## Anexo 2: Validaciones




UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carmen Rosa Zenozain Cordero identificado con DNI N° 09536732, Doctora en Administración, por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos denominado Encuesta semiestructurada. Elaborado por GARCIA CRIOLLO ROCIO ESTEFANÍ a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación titulado: "GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO POLLERIAS DE LA AV. GULMAN. PIURA AÑO 2019", que se encuentra realizado.

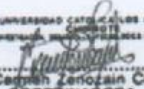
Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados.

Piura, 18 de setiembre del 2020

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES SOCIALES E HUMANAS  
Dra. Carmen Zenozain Cordero  
COORDINADORA  
PIURA - LIMA

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

N°	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura hay una constante inspección de la calidad?	x			x		x		x
2	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, actualmente existe un control de calidad?	x			x		x		x
3	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, está bien efectuado el aseguramiento de la calidad?	x			x		x		x
4	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los trabajadores orienta al cliente sobre el servicio que va a consumir?	x			x		x		x
5	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura usted considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente?	x			x		x		x
6	¿El líder de la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura motiva a su personal a tener un buen desempeño laboral?	x			x		x		x
7	¿La MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura consideran importante el enfoque al cliente?	x			x		x		x
8	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura la atención del personal con el cliente es eficiente?	x			x		x		x
9	¿Se mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura?	x			x		x		x
10	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, existe un alto grado de compromiso del personal con los clientes?	x			x		x		x
11	¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, les ofrece su ayuda al momento de atenderlos?	x			x		x		x
12	¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, emplea un lenguaje apropiado hacia el cliente?	x			x		x		x
13	¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura demuestra profesionalismo al momento de atenderlos?	x			x		x		x
14	¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, toma en cuenta cada una de sus opiniones o quejas?	x			x		x		x
15	¿Cree usted que el personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, debe de informarle sobre las quejas de los clientes al propietario?	x			x		x		x
16	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, cuentan con un paquete de promociones atrayentes para sus clientes?	x			x		x		x
17	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura usted se considera que la atención es rápida?	x			x		x		x
18	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los productos que ofrecen satisfacen sus necesidades?	x			x		x		x
19	¿Cree usted que en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura el personal está calificado para la atención al cliente?	x			x		x		x
20	¿La atención que brindan en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, es eficaz y eficiente?	x			x		x		x

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ANDES  
 CUCAL  
 INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO  
  
 Dra. Carmen Zenocain Cordero  
 COORDINADORA  
 FICAL - 1994



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

YO: Hector Hugo Callo Guecos identificado con  
DNI 43655438 MAGISTER EN Gestión Pública.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionarios Elaborado por García Criollo Rocío Estefani. a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

"GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO POLLERIAS DE LA AV. GULMAN-PIURA AÑO 2019", 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 21/sep 2020

  
Lic. Hector H. Calle Garcé  
CLAS 13513

Firma y sello

*Gracias por su participación*

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

N°	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura hay una constante inspección de la calidad?	x			x		x		x
2	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, actualmente existe un control de calidad?	x			x		x		x
3	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, está bien efectuado el aseguramiento de la calidad?	x			x		x		x
4	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los trabajadores orienta al cliente sobre el servicio que va a consumir?	x			x		x		x
5	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura usted considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente?	x			x		x		x
6	¿El líder de la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura motiva a su personal a tener un buen desempeño laboral?	x			x		x		x
7	¿La MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura consideran importante el enfoque al cliente?	x			x		x		x
8	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura la atención del personal con el cliente es eficiente?	x			x		x		x
9	¿Se mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura?	x			x		x		x
10	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, existe un alto grado de compromiso del personal con los clientes?	x			x		x		x
11	¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, les ofrece su ayuda al momento de atenderlos?	x			x		x		x
12	¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, emplea un lenguaje apropiado hacia el cliente?	x			x		x		x
13	¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura demuestra profesionalismo al momento de atenderlos?	x			x		x		x
14	¿El personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, toma en cuenta cada una de sus opiniones o quejas?	x			x		x		x
15	¿Cree usted que el personal de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, debe de informarle sobre las quejas de los clientes al propietario?	x			x		x		x
16	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, cuentan con un paquete de promociones atrayentes para sus clientes?	x			x		x		x
17	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura usted se considera que la atención es rápida?	x			x		x		x
18	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura los productos que ofrecen satisfacen sus necesidades?	x			x		x		x
19	¿Cree usted que en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura el personal está calificado para la atención al cliente?	x			x		x		x
20	¿La atención que brindan en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, es eficaz y eficiente?	x			x		x		x


  
 Lic. Hector B. Calle García
   
 CLAS 11513



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Eddie A. Gomez Caramantin identificado con DNI 44987019 MAGISTER EN Administración, Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario, Elaborado por GARCIA CRIOLLO ROCIO ESTEFANI, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO POLLERIAS DE LA AV. GULMAN-PIURA, 2019”, 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 24 de setiembre 2020




**Mg. Lc. Eddie Armaso Gomez Caramantin**  
REGISTRO COPILAO N° 10288

---

Firma y sello

**VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR JUICIO DE EXPERTO**

N°	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1	¿Se mantiene una buena relación laboral con sus compañeros de trabajo dentro de la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura?	x			x		x		x
2	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura existe un alto grado de compromiso de los empleados con los clientes?	x			x		x		x
3	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura se da solución a las quejas de los clientes?	x			x		x		x
4	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura al momento de realizar las actividades, todos trabajan en forma conjunta?	x			x		x		x
5	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura los trabajadores disponen de días libres durante la semana?	x			x		x		x
6	¿La MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura es reconocida fácilmente por sus clientes?	x			x		x		x
7	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura la distribución del producto a los clientes es eficiente?	x			x		x		x
8	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, consideran que la competencia ayuda a mejorar la calidad de su servicio?	x			x		x		x
9	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, cuentan con estrategias para competir en el mercado?	x			x		x		x
10	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura cumple con todos los protocolos de seguridad, para evitar el contagio del COVID 19?	x			x		x		x
11	¿Para usted los productos que ofertan la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, satisfacen sus necesidades?	x			x		x		x
12	¿Para usted la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, cuentan con el personal calificado para una buena atención?	x			x		x		x
13	¿Usted está satisfecho con todos los servicios de atención al cliente que ofrecen la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura?	x			x		x		x
14	¿En las MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, cuentan con un paquete de promociones atrayentes para sus clientes?	x			x		x		x
15	¿Todos los precios que muestran en las MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, son los adecuados?	x			x		x		x
16	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, usted se considera un cliente muy frecuente?	x			x		x		x
17	¿La atención que brindan en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, es eficaz y eficiente?	x			x		x		x
18	¿Usted considera que en la MYPE rubro pollerías en la AV Gulman, Piura, debe adecuarse a los protocolos de bioseguridad en su ambiente laboral?	x			x		x		x
19	¿En la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, el servicio delivery es puntual y seguro al momento de hacer sus entregas?	x			x		x		x
20	¿Cree usted que es necesario que los trabajadores de la MYPE rubro pollerías en la AV, Gulman, Piura, reciban Capacitaciones para una mejor atención?	x			x		x		x

  
**Dr. U.C. Pablo Armando Gomez Casimiro**  
**REGISTRO CIVIL Nº 10238**

### Anexo 3: Libro de códigos

Propietarios:

<b>LIBRO DE CODIGOS</b>	
<b>SIEMPRE</b>	<b>1</b>
<b>A VECES</b>	<b>2</b>
<b>NUNCA</b>	<b>3</b>

PREGUNTAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
<b>ENCUESTADOS</b>										
<b>PT1</b>	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1
<b>PT2</b>	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1
<b>PT3</b>	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2
<b>SIEMPRE</b>	3	0	2	1	1	3	2	0	1	2
<b>AVECES</b>	0	3	1	2	2	0	1	3	2	1
<b>NUNCA</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Trabajadores:

<b>LIBRO DE CODIGOS</b>	
<b>SIEMPRE</b>	<b>1</b>
<b>A VECES</b>	<b>2</b>
<b>NUNCA</b>	<b>3</b>

PREGUNTAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
<b>ENCUESTADOS</b>										
<b>T1</b>	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
<b>T2</b>	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
<b>T3</b>	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
<b>T4</b>	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
<b>T5</b>	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
<b>T6</b>	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
<b>T7</b>	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>T8</b>	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
<b>T9</b>	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2

T10	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2
T11	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2
T12	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1
T13	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2
T14	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1
T15	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1
T16	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2
T17	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
T18	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2
T19	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2
T20	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2
T21	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2
T22	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
T23	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1
T24	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1
T25	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1
T26	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2
T27	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1
T28	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2
T29	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2
T30	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
SIEMPRE	19	9	15	18	16	20	17	21	18	15
A VECES	11	21	15	12	14	10	13	9	12	15
NUNCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Cientes

<b>LIBRO DE CODIGOS</b>	
SIEMPRE	1
A VECES	2
NUNCA	3

PREGUNTAS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
ENCUESTADOS										
C1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1
C2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C4	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
C5	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
C6	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2
C7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

C8	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
C9	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1
C10	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
C11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C12	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2
C13	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1
C14	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
C15	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2
C16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C17	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1
C18	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2
C19	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1
C20	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
C21	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
C22	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
C23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C24	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2
C25	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
C26	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
C27	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
C28	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
C29	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2
C30	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3
C31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C32	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2
C33	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C34	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2
C35	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1
C36	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
C37	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C38	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
C39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C41	2	2	3	3	1	2	3	2	2	2
C42	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C46	2	2	2	3	1	3	3	2	2	2
C47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C48	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
C49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C50	2	2	3	3	1	2	3	3	2	2
C51	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1

C52	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2
C53	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2
C54	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2
C55	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2
C56	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1
C57	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1
C58	2	2	1	3	1	1	2	2	1	2
C59	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1
C60	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2
C61	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1
C62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C63	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
C64	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2
C65	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2
C66	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
C67	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
C68	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2
C69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C70	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
C71	2	2	1	3	1	3	1	3	2	2
C72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
C73	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
C74	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1
C75	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1
C76	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2
C77	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2
C78	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2
C79	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
C80	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2
C81	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1
C82	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1
C83	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2
C84	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1
C85	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
C86	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1
C87	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2
C88	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2
SIEMPRE	53	35	44	30	47	40	40	41	44	37
A VECES	33	51	41	47	40	40	43	43	44	49
NUNCA	2	2	3	11	1	8	5	4	0	2
TOTAL	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88



#### Anexo 4: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2019				AÑO 2021				AÑO 2021							
		SEMESTRE II				SEMESTRE II				SEMESTRE I				SEMESTRE II			
		Setiembre-Diciembre				Setiembre-Diciembre				Abril – julio				Setiembre-Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del Proyectos por el jurado de investigación		X	X													
3	Aprobación del Proyecto por el jurado de Investigación				X												
4	Exposición del Proyecto al Jurado de Investigación o docente tutor				X												
5	Mejora del Marco Teórico					X											
6	Redacción de la Revisión de la Literatura					X											
7	Elaboración del Consentimiento informado						X										
8	Ejecución de la Metodología						X										
9	Resultados de la Investigación							X									
10	Conclusiones y Recomendaciones								X								
11	Redacción del Pre informe de Investigación									X	X	X	X				
12	Redacción del Informe Final													X	X		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															X	
14	Presentación de ponencia en eventos científicos																X

## Anexo 5: Captura del turnitin

The screenshot shows a Turnitin report interface. At the top, there are browser tabs for 'Área personal', 'Calificaciones - ROCI...', 'Curso: NP-202102-AL...', 'Informe final - Revisi...', 'Feedback Studio', and 'Turnitin'. The address bar shows the URL: `api.turnitin.com/newreport_classic.asp?lang=es&oid=1727636037&ft=1&bypass_cv=1`.

The main content area is titled 'Visualizador de documentos' and 'Turnitin Informe de Originalidad'. It displays the following information:

- Procesado el: 11-dic-2021 12:58 -05
- Identificador: 1727636037
- Número de palabras: 9996
- Entregado: 2

The document title is 'TURNITIN Por ROCIO ESTEFANI GARCIA CRIOLLO'. A table shows the similarity index and source breakdown:

Índice de similitud	Similitud según fuente
0%	Internet Sources: 0%
	Publicaciones: 0%
	Trabajos del estudiante: 0%

Below the table, there are navigation options: 'incluir citas', 'incluir bibliografía', 'excluyendo las coincidencias < 4%', 'modo: ver informe en vista quickview (vista clásica)', 'Change mode', 'imprimir', and 'descargar'.

The main text of the report begins with the following introduction:

I. INTRODUCCIÓN La presente Investigación titulada: "Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías de la AV, Gulman- Piura- Año 2019" línea proveniente de "Gestión de calidad en las MYPE" que ha sido otorgado por la Escuela de Administración de ULADECH. En la actualidad las MYPE- micro y pequeñas empresas; juegan un rol muy fundamental no solo a nivel nacional sino internacional; porque de tal manera producen más puestos de trabajo en las grandes organizaciones; de esa manera podemos decir que el mismo gobierno (80% de peruanos trabajan en una MYPE) por ello nuestra economía en el Perú se ha visto beneficiada por la demanda de empleo y producción que generan las MYPE. De tal motivo decimos que la importancia de la presente investigación se centra en describir la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollerías de la AV; Gulman-Piura Año 2019 y que son de mucha importancia producir calidad del bien o servicio; y la atención al cliente que ofrecerá nuevas habilidades para tener como producto a clientes muy complacidos y satisfechos dentro de una MYPE. Se dice también que el consenso que tenemos en la actualidad con respecto al papel fundamental que cumplen las MYPE dentro de la estructura económica en nuestro país asimismo como en los demás países de América Latina, se dice también que en Perú son varios factores que van a implicar en la importancia de las unidades económicas, por otro lado decimos que las MYPE aporta el 60% del PBI ya que estas son una de las empresas potenciadoras del crecimiento del Perú, además se concreta que las MYPE generan el 50% del empleo en América Latina siendo esta una de las características primordiales de este tipo de empresas. Conforme las MYPE van creciendo otras van apareciendo. Se dice que la gran mayoría de las MYPE desaparecen en menos de un año, pero las que sobreviven esos últimos años se van a volver cada día más influyentes dentro del mercado, con decir que estas con influir también van ampliar su capacidad de producción y así se va a requerir más mano de obra, y así de esta manera se estará aportando con mayoría de tributos al estado. En su mayoría las MYPE han sido creadas con la finalidad de generar para así poder cubrir las necesidades de ganancia, pero para decir verdad estas dan un buen aporte además de satisfacer con todas las necesidades de la población, es de mucha importancia que las MYPE sean capacitadas para así puedan aplicar técnicas modernas de la administración además de tener un control de los inventarios, se tendrá también conocimientos básicos para una buena gestión dentro de la MYPE. Dentro de la MYPE del rubro pollerías se va a considerar la percepción del cliente en cuanto a la buena atención al cliente, pero para ello deben contar con un personal idóneo, se debe invertir no solo en la infraestructura de la MYPE si no también en el capital humano, se sean capacitados en todo que tenga que ver con la administración de las grandes y pequeñas empresas para así obtener mayor rentabilidad. En la actualidad se expone y de esta manera se planteó la siguiente interrogante ¿Qué características tiene la gestión de la calidad y atención al cliente en las MYPE rubro pollería - AV. Gulman - Piura? Y así de tal manera para dar la solución a esta, asimismo se ha planteado como objetivo general: Definir cuáles son las características que posee la gestión de la calidad y la atención al cliente en las MYPE rubro pollerías de la AV;