



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCION AL CLIENTE DE LAS
MYPE DEL SECTOR INDUSTRIAL DE MUEBLES RUBRO
MADERERO DEL MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2019.**

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

ADMINISTRATIVAS

AUTOR

**RUIZ CANGO, BRANDON ALEXANDER
ORCID: 0000-0002-9235-9963**

ASESOR

**PELAEZ CAMACHO, HECTOR YVAN
ORCID: 0000-0002-5394-1037**

PIURA – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO.

AUTOR

Ruiz cango brandon
alexander, Orcid: 0000-
0002-9235-9963

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

ASESOR

Pelaez Camacho, Hector Yvan
Orcid: 0000-0002-5394-1037

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo
Orcid: 0000-0003-2027-6920
PRESIDENTE

Guzmán Castro, Iván Arturo
Orcid: 0000-0002-4650-4322
MIEMBRO

Chumacero Ancajima, Maritza Zelindeth
Orcid: 0000-0001-7372-411X
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por hacer de mi un hombre fuerte que no se venció por los obstáculos que se presentaron durante mi formación profesional, para de esa forma poder concretar nuestras actividades eficiente y eficaz con el objetivo de una buena formación, también agradezco a mis padres por brindarme su respaldo en los momentos de dificultad dándome impulso a seguir luchando, agradeciendo mutuamente al docente por inculcarnos sus conocimientos en nuestro desarrollo profesional para de tal forma poder salir exitosos en nuestro trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A dios y a mis padres, siendo de suma importante para poder lograr desarrollar este proyecto de investigación, Dios por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad por darme una vida llena de aprendizaje, experiencia, felicidad y por guiarme en mi formación profesional.

1.-RESUMEN:

El Presente Trabajo de Investigación, titulado: “Caracterización de la Gestión de Calidad y atención al cliente en las MYPES comerciales rubro maderero (mueblerías) en el mercado modelo de Piura en el sector industrial, año 2019,”. Tuvo como Objetivo identificar las herramientas de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPES comerciales rubro maderero (mueblerías) en el mercado modelo de Piura en el sector industrial, año 2019. las variables seleccionadas son Gestión de Calidad y atención al cliente . Se empleó la metodología de Investigación tipo Descriptiva, nivel Cuantitativo y diseño No Experimental de Corte Transversal. Las unidades económicas estuvieron conformadas por las MYPES de la zona industrial del mercado modelo de Piura. La técnica de recolección de datos fue la encuesta dirigidas a 20 trabajadores para la variable atención al cliente y 12 propietarios para la gestión de calidad.

Esta investigación se realizó ya que muchas empresas del rubro mueble ro rubro mueblerías no tienen una buena gestión de calidad asimismo no tienen una buena atención hacia sus clientes es por eso que me propuse a realizar esta investigación con el único propósito de saber cuál es actualmente la gestión de calidad y atención al cliente de este rubro, cabe recalcar que este tema es muy importante para todas las empresas del rubro ya mencionado ya que mediante esto se sabra con exactitud los problemas que tiene la empres y en que puede mejorar como este en la gestión de caidad de la empres y una buena atención al cliente. El objetivo general es Conocer cómo se desarrolla de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPES comerciales rubro maderero (mueblerías) en el mercado modelo de Piura en el sector industrial, año 2019. El desarrollo de la gestión de calidad esta viendo afectada por grandes empresarios tales como las tiendas comerciales que son las que mas afectan a este rubro. La conclusión principal de esta investigación es la siguiente.

Como se sabe que las fases de la gestión de calidad consiste en planificar,hacer,comprobar y actuar lo que nos va a conllevar a tener una empresa con los objetivos concretos y llevar al éxito una empresa en esta ocasión las 5 empresas que se le ha realizado el estudio dijeron en su mayoría que conocen la planificación pero no la realizan y de hacerlo no comprueban los resultados ya que esto no va ayudar al crecimiento de la organización.

Palabras clave: economía, desarrollo, industrial, modelo, unidad,

2.-SUMMARY

The Present Research Work, entitled: "Characterization of Quality Management and customer service in commercial MYPES in the wood sector (furniture stores) in the Piura model market in the industrial sector, year 2019,". Its General Objective was to know the tools of quality management and customer service in commercial MYPES in the wood sector (furniture stores) in the Piura model market in the industrial sector, year 2019.The selected variables are Quality Management and customer service. client . The Descriptive Research methodology, Quantitative level and Non-Experimental Design of Cross Section were used. The economic units were made up of the MYPES of the industrial zone of the Piura model market. The data collection technique was the survey directed at 20 workers for the customer service variable and 12 owners for quality management.

This research was carried out since many companies in the furniture or furniture category do not have good quality management, and they also do not have good service to their customers, that is why I decided to carry out this research with the sole purpose of knowing what the current situation is. quality management and customer service in this area, it should be noted that this issue is very important for all companies in the aforementioned area since through this we will know exactly the problems that the company has and how it can improve like this in the quality management of the company and good customer service. The general objective is to know how quality management and

customer service develop in commercial MYPES in the wood sector (furniture stores) in the Piura model market in the industrial sector, year 2019. The development of quality management is being affected by large entrepreneurs such as commercial stores that are the ones that affect this area the most. The main conclusion of this research is the following.

As it is known that the phases of quality management consist of planning, doing, checking and acting which will lead us to have a company with specific objectives and lead a company to success on this occasion the 5 companies that have been After the study, most of them said that they know the planning but do not carry it out and if they do they do not verify the results since this will not help the growth of the organization.

Keywords: economy, development, ndustrial, model, unit,

3.-CONTENIDO:

I.-INTRODUCCIÓN	9
1.1Planteamiento del Problema	13
1.1.2Caracterización del problema	13
1.1.3.-FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.1.4-OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.1.5-OBJETIVOS GENERALES	18
1.1.6-OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
1.2JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
Justificación teórica.....	19
Justificación práctica	19
Justificación metodológica.....	19
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	19
2.1.-Antecedentes	19
2.1.1.-variable Gestión de calidad	19
2.1.2-Variable atencion al cliente.....	25
2.2.BASES TEÓRICAS DE LA INVESTIGACIÓN	32
2.2.1GESTIÓN DE CALIDAD.....	32
2.2.2-TEORIA DE DEMING	33
2.2.3-FASES DE LA GESTION DE CALIDAD.....	36
2.2.4-QUE ES LA GESTION DE CALIDA.....	36
2.2.5-VENTAJAS DE LA GESTION DE CALIDAD.....	37
2.2.6-IMPORTANIA DE LA GESTION DE CALIDAD.....	37
2.2.7-HERRAMIENTAS DE LA CALIDA.....	38
2.2.8- ELEMENTOS DE LA GESTION DE CALIDAD.....	38
2.2.9- GESTION DE CALIDA Y LA IMNOVACION.....	38
2.3.- ATENCION AL CLIENTE	40
2.3.1PROBLEMAS DE ATENCION AL CLIENTE	41
2.3.2.LA CLASIFICACION DE LOS CLIENTES	42
2.3.3SATISFACCION DEL CLIENTE.....	42
2.3.4COMPONENTE PARA UN BUEN SERVICIO.....	43
III..HIPÓTESIS	45
IV. METODOLOGÍA	46
4.1-Tipo de investigación	46
4.2.Nivel de investigación	46

4.3Diseño de investigación	46
4.4Población y muestra	46
4.5-Plan de análisis	48
4.6.MATRIZ DE OPERACIONALIZACION.....	52
4.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	54
4.8.TECNICAS.....	55
4.9.CUESTIOMNARIOS.....	55
4.10INSTRUMENTOS.....	56
4.11.ENCUESTAS.....	57
4.12.PLAN DE ANALISIS.....	60
4.13.PRINCIPIOS ETICOS	60
V.RESULTADOS.....	76
5.1. RESULTADOS.....	77
5.2. ANALISIS DE RESULTADOS.....	81
6.1. ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	85
VI.CONCLUSIONES.....	89
VII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	90
VIII.ANEXOS.....	93

I.-INTRODUCCION.

Está presente investigación lleva como titulo “gestión de calidad y atención al cliente de las MYPES del sector industrial del mercado modelo de Piura, rubro mueblerías piura 2019”.

Esta investigación esta dirigida al rubro de mueblerias en donde su ubicación exacta es en la zona industrial del mercado modelo de piura en la calle 03 asimismo El propósito de la investigación tiene por finalidad analizar y conocer de qué manera pequeñas empresas y micro empresas emplean para la Gestion de la Calidad y atención al cliente, poniendo en práctica los ítems que conllevan a una óptima gestión y de esta manera centrarse en lo específico y concreto.

Esta investigación se esta ejecutando es muy vital saber como es una empresa de muebles hoy en día ya que en años pasados era muy distinto a lo que es ahora.En el mercado modelode piura sector industrial,año 2018. Sector mueblerias (rubro mueblerias) además se va conocer que es la gestión de calidad y atención al cliente ya que las MYPES no tienen las mismas capacidades en lo cual los productos no van hacer muy consistentes a otra empresa y en la atención al cliente van a generar a los consumidores mucha satisfacción en la compra de un producto y darles seguridad al consumidor ya que existen productos de bajo costo pues obiamente este producto es de muy baja calidad al igual pueden ser de otra madera mas económica pero siempre satisfacer al consumidor sea el producto que sea además tener en cuenta que empresas grandes van generar desventajas para las MYPES, los trabajadores cumplen un rol muy importante dentro y fuera de la empresa porque estos mismos tienen que buscar una forma para que estas grandes empresas no afecte a las MYPES.

A pesar de ello las MYPE poseen varios aspectos que enmarcan la problemática que se distinguen a continuación: reducidas capacidades gerenciales, baja gestión empresarial, informalidad, ausencia o poco capital oportuno de trabajo, falta o muy poca planificación estratégica, desconocimiento de tecnologías, insuficiente responsabilidad social, restringida actividad comercial, falta de transparencia, entre otros factores que han permitido dar lugar al origen de problemas que actualmente atraviesan las MYPES en el país.

En la actualidad el proceso de creación de una empresa con fines económicos en sus labores, son muy pequeñas, de una u otra manera éstas afectan directamente a sus ingresos sufriendo un decrecimiento para el desarrollo de la misma.

Por otro lado, las Mypes contribuyen a lo dicho anteriormente tanto el desarrollo económico y mejora la calidad de vida de un país y de su población. Sin embargo, dentro de su sector mantienen una gran complejidad, una de ellas es su estratificación, cuyas variables están relacionadas a la capacidad de autofinanciamiento, lo cual sirve para su crecimiento y generación de valor económico, productividad y capacidad de innovación y diferenciación.

En el continente europeo el termino de micro, pequeña y mediana empresa es utilizado por la nomenclatura Pyme y específicamente está en función de sus efectivos y de su volumen de negocio o de su balance general anual. En efecto los 23 millones de Pyme que tiene la unión europea representan un más del noventa y nueve por ciento de las empresas y aportan hasta un ochenta por ciento del empleo en determinados sectores industriales.

El entorno externo de las Mypes del rubro de mueblerías se ve influenciado según los siguientes factores:

1. Entorno político

Según Luis & Jasón, (2015) mencionan que el Gobierno Peruano actual está priorizando el desarrollo y emprendimiento de las mypes. Sin embargo, nuestro ambiente político se encuentra muy activo debido al inicio de la campaña electoral que cubre la atención de todos los medios.

Se podría considerar que este momento político de inestabilidad es una amenaza para todos los sectores productivos del país, notándose el descontento de las personas con el modelo de Gobierno actual.

2.-Entorno económico

Según Luis & Jasón, (2015) definen que en este aspecto nuestra nación hoy en día posee el mejor ambiente macroeconómico de América Latina, según un estudio del semanario Latín Business Chronicle.

Perú sigue en el tercer lugar debido a que tiene el mejor ambiente macroeconómico en América Latina, además de ser el cuarto mejor en ambiente corporativo y nivel tecnológico. Hoy en día Es también uno de solo dos países que mejoró su puntaje comparado con el índice del 2008”

3. Entorno socio-cultural

.Según Luis & Jasón, (2015) manifiestan que las propuestas de las tiendas son cada vez más llamativas, se están proponiendo nuevas formas de entretenimiento en ellas; con formatos novedosos. Se puede observar fácilmente que están cambiando la rutina de los peruanos, donde antes se prefería estar en casa ahora los centros comerciales buscan atraer a las personas hacia sus tiendas ofreciendo no solo productos sino también entretenimiento.

4.Entorno tecnológico

Según Luis & Jasón, (2015) definen que las nuevas tendencias en tecnología permiten que las personas puedan tener acceso a información a bajos costos con sus dispositivos electrónicos

5.-Entorno ecológico

Según Luis & Jasón, (2015) comentan que el Gobierno, empresas y los ciudadanos han asumido una conciencia ambiental responsable.

La búsqueda de la sostenibilidad y cuidado ambiental propician el consumo de productos que no dañen ni contaminen nuestro medio ambiente.

Este entorno se puede considerar como una oportunidad que debe ser aprovechada porque la empresa difunde políticas de responsabilidad social y ambiental.

6. Entorno global

Según Luis & Jasón, (2015) mencionan que el entorno cambiante, mundo globalizado; las noticias, modas y costumbres viajan con rapidez y se adaptan a cualquier país.

No se compete solo con los productores nacionales sino con los internacionales, el consumidor es global.

FACTORES INTERNOS

Financiamiento:

Según Boscán & Sandrea, (2006) definen que el financiamiento constituye la opción con que las empresas cuentan para desarrollar estrategias de operación mediante la inversión, lo que les permite aumentar la producción, crecer, expandirse, construir o adquirir nuevos equipos o hacer alguna otra inversión que se considere benéfica para para los clientes en general asimismo aprovechar toda oportunidad que se presente en el mercado laboral

Asimismo, Paulo & Karen, (2013) coinciden en que los micro y pequeños empresarios constituidos formalmente cuentan con la facilidad de acceder a fuentes de financiamiento provenientes de entidades bancarias, cajas rurales y cooperativas de ahorro y crédito. Lo

beneficioso de optar por una alternativa es que "no se arriesga el patrimonio personal, por lo que surge la oportunidad de establecer mecanismos o cronogramas de pagos".

Administración:

El factor interno de la administración es principal elemento para el éxito en cualquier empresa, por lo cual se dice en este caso que el papel desempeñado por la administración de las Mype de mueblerías puede analizarse en primer lugar, en el marco interno de la empresa, donde representa un recurso económico similar a los factores de producción y también con la perspectiva del desarrollo económico de un país donde se presenta como un factor vital del progreso y del crecimiento, es decir, la administración, recurre y combina los factores de la producción, incrementando la productividad a través de la utilización de herramientas competitivas.

De la misma manera la función administrativa de una mueblería está enfocada al logro de los objetivos y metas para obtener resultados concretos, lo cual exige un equilibrio que permita la "efectividad y eficiencia" en el manejo de los recursos humanos y materiales que garanticen el menor riesgo y esfuerzo.

Según Agustín & Joaquín (2013) definen que la importancia de la administración se basa en los siguientes puntos:

La administración se da donde quiera que exista una organización.

El éxito de una empresa u organismo social, se debe a la buena administración que posea.

Para las grandes empresas, la administración científica es esencial.

Para las empresas pequeñas y medianas, la manera más indicada de competir con otras es el mejoramiento de su administración, dicho en otras palabras, tener una mejor coordinación de sus recursos incluyendo al humano.

Para lograr un incremento en la productividad, dependerá de una adecuada administración.

Para las organizaciones que están en vías de desarrollo, el principal elemento para desarrollar su productividad y su competitividad con otras es mejorar la calidad en su administración.

Procesos Productivos:

Las mypes demueblerias realizan actividades de compra, venta y reventa, con distribuidores tanto nacionales como locales, buscando satisfacer las necesidades.

Las mypes en sector maderero (rubro mueblerias) también se agrupa en nuestra economía del Perú y en los cambios tecnológicos, una buena atención del cliente de van obtener un significativo avance en la actualidad igualmente las organizaciones y las mypes están obligadas directamente a diseñar, formar técnicas para adaptarse a los avances tecnológicos ya que estas técnicas son de gran ayuda a las mypes a que sean más eficaces y más eficientes para el cliente.

Los clientes son de mucha importancia para las empresas, para formar un elemento dinamizador porque va contribuir con esta. En nuestro país la producción de muebles para las familias del hogar es de mucha importancia para bastantes empresas en este rubro maderero ya que en años pasados era escasa la tecnología y no podían diseñar mas variedad de modelos, que en este 2018 la tecnología ha influido mucho trabajadores ahora están más capacitados para realizar su labor en la empresa u organización que son instruidos por una persona de mayor grado o de mayor nivel. y así minimizando para la entrega de los productos de igual manera para lo Una de las desventajas más notoria es la materia prima

que mediante la inflación del país los precios aumentan y en grandes porcentajes, de esta manera el producto (rubro maderero) al consumidor el precio aumentara por lo tanto el cliente no va estar muy satisfecho por el precio fijado por la empresa.

La industrialización se ha aumentado y formado en el mercado actual y sigue un proceso de producción eficaz ya que intervienen modernas maquinas por lo cual van a realizar las labores con una mayor precisión en la producción y las empresa van a contar con mucho más tiempo, además se van a poder diseñar muchos más muebles (variedades) de buena calidad. En dicho mercado existen trabajadores de las MYPES que no cuentan con incentivos laborales para sus empleados por parte de las MYPES. (Investigación en el mercado).

Es de mucha importancia que los empleados tiene que tener una motivación adicional y no va contar con bonificaciones, o por llegar a un límite de ventas.etc. las mypes tienen que tomar mucho en cuenta que un trabajador siempre hay que ofrecerle una motivación para que así ejerza de manera más efectiva sus labores de trabajo y con un alto de índice de energía ya que lo va ejecutar a un menor tiempo. La atención al cliente, la mayor parte de las MYPES tienen la capacidad de generar para las familias del hogar es de mucha importancia para bastantes empresas en este rubro maderero ya que en años pasados era escasa la tecnología y no podían diseñar mas variedad de modelos, que en este 2018 la tecnología ha influido mucho consumidores, de esta manera hace que las mypes asuman mayor atención al cliente con una mayor cuota de mercado como lo que se está viendo hoy en día que las grandes empresas, centros comerciales situadas en la ciudad de Piura porque son empresas muy grandes por lo cual su materia prima tendrá un costo menor por las cantidades compradas así mismo sus máquinas de producción son mas sofisticadas, estas empresas de competencia para las mypes situadas en Piura son: SODIMAC, PROMARHMCENTER, ELEODORO QUIROGA, MARTIN entre otros, son grandes

empresas que son competencia directa con las mypes por lo tanto tienen que adecuarse a estos cambios dados por la tecnología.

Tales situaciones dan a las MYPES una motivación para diseñar e implementar a la empresa y así ofrecer más productos de una buena calidad, innovación y precios que sean accesibles y además cumplir con necesidades que requiere el cliente (productos) y de la sociedad y generar empleo y productividad y en su servicio al cliente y en sus precios que sean de bajo costo pero de una calidad buena para que así sus clientes estén satisfechos con los productos que se venden. Es importante la gestión de calidad porque tiene que garantizar que una organización o empresa que su producto sea consistente de buena calidad, tiene que brindar un buen servicio al cliente o a la persona que adquiera un producto y lograr satisfacción en los consumidores y clientes.

Ya que hoy por hoy la buena calidad de cualquier mueble excede mucho al precio de antes uno de los problemas puede ser:

- a) Materia prima aumenta por la inflación
- b) Escasez de madera.
- c) Desastres naturales etc.

Ya que en años anteriores la madera no era tan escasa y no había las máquinas necesarias para las labores de la fabricación de muebles. Existen ventajas que las MYPES puedan competir al mismo nivel como pueden ser la innovación que es muy importante ya las preferencias, son distintas y se podría decir que para la MYPE va hacer una ventaja porque va estar en la obligación de crear más diseños para cada tipo de gustos de sus clientes para la venta de sus clientes también la implementación de máquinas industriales para el avance óptimo y precisión exacta. Aquí en las MYPES hay que tomar en cuenta un punto muy importante es de la forma como recluta el personal la empresa y que sean por las cualidades y competencias para que ejerza su labor.

Según reinars(1995), dice que es una fórmula que se ha dado para el crecimiento esto quiere decir que las personas se van a reproducir y la población va a aumentar al igual quiere decir que los inmuebles van a aumentar y como en todo hogar va a ver la necesidad de muebles en el hogar ya sea para cualquier funcionamiento.

a) Caracterización del problema:

En este sector como es es mueblerías en el rubro maderero es de mucha importancia para el Perú y para la economía ya que son grandes importadores ya que con esfuerzo se va lograr a llegar a exportar a exportar a otros países y continentes Para así lograr una buena eficacia y una buena eficiencia, para que así los trabajadores de las MYPES puedan lograr sus objetivos que se han planteado como puede ser su visión y misión y así desempeñase de la mejor manera en este rubro y así lograr una buena gestión de calidad y así poder ganar a las empresas mayores y que el Perú este en un rango mayor y dejar al país en lo alto.

Los grandes avances tecnológicos, los cuales son muy rápidos y agigantados además de eso la globalización estos procesos de adaptación y transformación y las innovaciones de mercados, han aumentado las inversiones e impulsado el aporte de los socios y accionistas

Formulación del problema

¿Cuál es actualmente la gestión de calidad y Atención al Cliente en las MYPES Comerciales rubro maderero (mueblerías) en el Mercado Modelo de Piura en el sector industrial, año 2018?

1.2-OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.

1.2.1.- OBJETIVO GENERAL.

identificar cómo se desarrolla de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPES comerciales rubro maderero (mueblerías) en el mercado modelo de Piura en el sector industrial, año 2019.

1.2.2-OBJETIVOS ESPECIFICOS.

a) identificar cuál es son las fases de la gestión de calidad en las MYPES comerciales rubro maderero (mueblerias) en el mercado modelo de piura, año 2019.

b) Identificar las ventajas de la gestión de calidad en las MYPES comerciales rubro maderero (mueblerias) en el mercado modelo de piura, año 2019.

c) determinar los problemas de la atención al cliente de estas mueblerías en las MYPES comerciales rubro maderero (mueblerias) en el mercado modelo de piura, año 2019.

d) Determinar la clasificación de los clientes de las MYPES comerciales rubro maderero (mueblerias) en el mercado modelo de piura, año 2019.

1.3.-JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.

La realización de la investigación esta basada conforme a ley lo cual de da conocer los reglamentos de registro nacional de una investigación para un grado académico y titulo profesional, para poder lograr los objetivos de la investigación que tiene como finalidad comprender, analizar, resolver, de como influye la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE de mueblerias en el mercado modelo de piura.

La presente investigación tiene una justificación teórica Según Bernal, (2010) dice que Esta investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el tema gestión de calidad y atención al cliente, como instrumento para el logro de competencias de los y trabajadores, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, para ser incorporado como conocimiento. ya que porque servirá de antecedentes para futuras investigaciones.

Justificación teorica.

Porque logra comunicar los conocimientos que logren complementar a lo ya existente, acerca de las fases de la gestión de calidad dentro del entorno de las MYPE en el rubro mueblerias.

Justificación practica.

A travez de este estudio estudio se lograra reconocer las ventajas de la gestión de calidad y de esta manera se podrá dar aconocer los problemas existentes para que asi la organización no tenga tropiezos mas adelante.

Justificación me todologica:

Se logra recolectar datos y resultados que emplea métodos matemáticos y estadísticos que por medio de un cuestionario de preguntas se podrá recolectar resultados, que ayudaran para generar conocimientos validos y confiables.

II. REVISION DE LA LITERTURA.

2.-ANTECEDENTES.

2.1.-VARIABLE GESTION DE CALIDAD.

Antecedentes Locales:

(Fontalvo , (2006))la gestión avanzada de la calidad la concebimos en esta obra como el desarrollo y articulación de un sistema de gestión de la calidad capaz de generar procesos de transformación y evolución permanentemente al sistema, articulando todos sus procesos de forma sistémica a través del tiempo, lo cual se soporta en una serie de sistemas y subsistemas, los cuales mencionamos a continuación: subsistema operativo, subsistema de información-memorización, un macro sistema de decisión compuesto por un recursos subsistema y un de dirección, subsistema de dirección, un subsistema de gestión de los innovación concepción-imaginación; subsistemas con los cuales la organización evoluciona y se transforma hacia niveles superiores de calidad. (p. 49).

Rondoy calderón, (2014), en su investigación, caracterización de la gestión de calidad y rentabilidad de las MYPE comerciales rubro confección de ropa en la ciudad de Sullana región Piura año 2014. Tesis para conseguir el título de licencia da en administración, universidad católica los Ángeles de Chimbote, Sullana 2014.

Donde fue utilizada la metodología descriptiva, para el recojo de información se cargó un modelo de 20 MYPE que represento la generalidad de la población en el cual se empleó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el temario donde fue aplicado 20 preguntas

donde sus respuestas fueron del 85% no están comprometidos con los objetivos y en la rentabilidad el 55% no cuenta con liquides para cubrir sus gastos.

Solano (2009), en su tesis de investigación titulada “ propuesta de un sistema de competitividad aplicada alas empresas comerciales Piura , sustenta analizar la meta general de la investigación que seria determinar , proponiendo estrategias adecuadas para la competitividad que permitirá analizar el entorno externo e interno de la empresa en donde alcance de competencia alta encontrando una problemática que se enfoca en la importancia que la competitividad de dicha empresa la cual este va a perimir una toma de decisiones con razón al adelanto del encargo que brinde la empresa , donde permita producir una ventaja competitiva frente a sus rivales para el logro de cooperar en el adelanto de la sociedad.

Berru Navarro, (2014) En su investigación titulada: Caracterización de la gestión de la calidad y la competitividad de las MYPE del sector comercial, rubro de zapaterías de la ciudad de Sullana, región Piura. Año 2014. En su investigación descriptiva donde escogió a un grupo de 40 microempresas en la cual aplicado un cuestionario encontró una problemática de que los clientes no tienen claro la competitividad y la gestión de calidad donde llego a concluir que no reciben ningún tipo de asesoramiento de acuerdo con el comprador y no tienen la calidad de poder hacer algún reclamo.

Antecedentes nacionales:

Séptimo (2016) en su trabajo de investigación titulado: “Caracterización de la **gestión de calidad** bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015” Su objetivo general es Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el

enfoque de la mejora Continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015. Se llegó a los siguientes resultados En cuanto a los datos generales el 80% de gerentes encuestados son de género masculino; 50% de encuestados tienen estudios superiores no universitarios. El 40% tienen una experiencia de 1 a 5 años en el cargo de gerente. El 60% de encuestados mencionó estar en desacuerdo con la evaluación de las alternativas de solución para los errores que se cometen. Se concluyó que en el estudio realizado respecto a las características de la gestión de la calidad, se ha identificado que no se planifica al no establecer los objetivos de la organización, existiendo duplicidad de funciones. La mayoría son de género masculino, con estudios superiores no universitarios y cuentan con una experiencia de 1 a 5 años en el cargo, la escasa experiencia con que cuentan genera dificultades en la implementación de procesos de calidad. Las características de la gestión de calidad identificadas en las micro y pequeñas empresas del rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, se desarrollan de manera deficiente originando problemas en los procesos, lo que repercute en la calidad en los procesos.

Muñoz (2016) en su tesis “Caracterización de **la gestión de calidad** bajo el enfoque de lean manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015”. El presente trabajo tiene como objetivo describir la importancia de las características en la gestión de calidad bajo el enfoque de Lean Manufacturing en las MYPES de sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015. Para el análisis del trabajo se utilizó el tipo de nivel de investigación descriptivo _ cuantitativo y el esquema transaccional. Para el recojo de la información se consideró una población de 15 compañías a quienes se les aplicó la encuesta de 12 interrogaciones de lo cual se logró los siguientes resultados. Del total de gestores encuestados se observa el 33,3% se manifestaron que siempre identifican los

problemas laborales y técnicos que se suscitan en la carpintería, y un 60% manifiesta que casi siempre toman las decisiones oportunas dentro de la empresa con respecto a los problemas que se suscitan, un 40 % se manifestaron que casi siempre tienen políticas de mejora continua en su empresa. Finalmente se concluye que las MYPES del sector industrial rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, un 47% dicen que existe la ausencia de control de la calidad durante del proceso productivo de los muebles.

Gaitán (2007) en su estudio de investigación Caracterización de la **Gestión de Calidad** bajo el Enfoque de la Mejora Continua en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio - Rubro Venta de Muebles de Madera (Mueblerías) del Distrito de Huaraz, 2015 cuyo objetivo general es: Describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la Mejora Continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015. Llegó a los siguientes resultados. En cuanto a los datos generales el 80% de gerentes encuestados son de género masculino; 50% de encuestados tienen estudios superiores no universitarios, En la encuesta realizada se determinó que el 60% de encuestados está en desacuerdo en la asignación de las actividades y funciones. un 50% está en desacuerdo, según la distribución y la implementación de nuevos procesos. El 60% de los gerentes encuestados manifestó que estar de acuerdo con la implementación de un plan estratégico para mejorar la rentabilidad. El 60% de encuestados mencionó estar en desacuerdo con la evaluación de las alternativas de solución para los errores que se cometen. El 60% de gerentes del rubro venta de muebles de madera (Mueblerías) estuvieron en desacuerdo con la planificación de las actividades que realizan.

Antecedentes internacionales:

González. F & ventura, (2007) en su tesis titulada: “variedad estratégica y rentabilidad empresarial, conocer el efecto de la diversidad estratégica intraindustrial sobre la rentabilidad empresarial a dos alturas, ejecutado en la universidad de Oviedo. Departamento de Administración de empresas y contabilidad. en primer lugar, se comprueba una doble secuela sobre la rentabilidad, a lo largo que la producción con menos y con más pluralidad importante son más rentables, a lo largo, se comprueba que el conjunto estratégico al que pertenece la empresa dentro de la industria. finalmente se desarrolla la importancia que debe darse desde la administración estratégica de la empresa dentro de la variedad y a la propia misión de las industrias.

Medina, Saravia, Torres (2015) realizo una investigación en la Universidad de el Salvador, para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas, titulada “Diagnostico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría”, como objetivo general es realizar un diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de san miguel.

La investigación fue descriptiva, de tipo correlacional que consta de un diseño no experimental y las técnicas empleadas fueron la encuesta y observación directa.

Llegando a la conclusión de que el sector de restaurantes de primera categoría no cuenta con procesos de capacitación planificados, solamente se realizan capacitaciones de manera eventuales para mejorar algunas deficiencias que se presentan en el trato con los clientes, las cuales son impartidas por los mismos encargados, pero están se realizan

de manera espontánea.

Según Osaba (2011) con la tesis titulada: *Gestión de calidad y Marketing en los centros Residenciales para personas mayores* en la Universidad del país de Vasco “Euskal Herriko Unibertsitatea”. Infiriendo que los principales modelos de calidad que se han implantado en el sector se han basado en los modelos y sistemas genéricos de la calidad, que con mayor o menor acierto, se han adaptado al servicio específico que se presta a las personas, resultando un tanto contradictorio que se haya prestado una atención mucho menos a los modelos de calidad especializados en el sector, los cuales tienen una cierta tradición en otros países como el Reino Unido, Alemania, Suecia o Dinamarca. En efecto, la adopción de modelos de gestión de la calidad. Aunque reciente, está siendo positiva en el ámbito, pues su utilización ha traído consigo una profesionalización de la gestión, ha supuesto un elemento motivador para muchos individuos involucrados en la dirección y ha permitido a estas empresas dotarse de programas y herramientas de mejoras de una gran utilidad.

5.2.- VARIABLE ATENCION AL CLIENTE.

Local:

Gómez (2018) en su tesis “*Caracterización de Capacitación y Atención al Cliente de las Mypes Rubro mueblerias del centro de Piura*”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, menciona en sus objetivos de su investigación, identificar las características que tiene la capacitación y atención al cliente en las Mypes rubro mueblerias del centro de Piura, la metodología de la investigación fue descriptiva no experimental, cuantitativa, transversal y como método de recolección de información se utilizó el método de encuestas, además de una población de 11 Mypes rubro mueblerias, de las cuales se sacó una muestra de 45 trabajadores,

asimismo se llegó a las siguientes conclusiones, las Mypes utilizan técnicas de capacitación, donde existe la relación experto-aprendiz, un sistema dinámico donde se refuerza el compañerismo y por ende dar un servicio de calidad, permitiendo obtener un conocimiento apropiado de lo que debe hacer, por otro lado, toman las opiniones de los trabajadores y de los usuarios de igual manera, ya que esto permite que se establezca un mejoramiento continuo a las necesidades que puedan dar, proporcionando así un ambiente apropiado para el trabajo, de igual forma se enfocan en gran manera en la atención presencial y como brindar apropiadamente, ya que reconocer la persona a la cual se está dirigiendo es vital para expresar un tipo de servicio que valla adecuado al cliente, mostrando así profesionalismo y asiéndose notar ante la competencia.

Guevara L. (2012), en su tesis: “Estrategias de comunicación de marketing para influir en la conducta de compra de los consumidores de la mueblerías Guadalupe, en el distrito de Guadalupe, Provincia de Pacasmayo” presentado a la Universidad Nacional de Trujillo, investigación que tuvo por objetivo presentar una propuesta de comunicación de marketing, para influir en la conducta de compra de los consumidores de la librería Guadalupe. Se utilizó el diseño no experimental, descriptivo simple. Como conclusión se determinó que la propuesta permitirá que la mueblería Guadalupe logre superar sus debilidades, genere ventaja competitiva para diferenciarse de sus competidores y posicionarse en su sector comercial.

Nacional:

Ramos Y (2017), en su tesis, “gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mype del sector comercial, rubro mueblerías, distrito de Sapito, año

2017” presentado a la universidad católica los ángeles de Chimbote- Sapito, dicha investigación tiene como objetivo Determinar si las mype del sector comercial, rubro mueblerías, del distrito de Sapito se gestionan con un enfoque en atención al cliente. Se desarrolló una investigación con metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. Como conclusión se dice que Son negocios ya establecidos en el sector, dirigidos por microempresarios de ambos sexos y en su mayoría no tienen instrucción académica culminada.

Rodríguez (2017) en su investigación “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y la fidelización en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos, casco urbano del distrito de Chimbote, 2016”, presentada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tuvo por objetivo determinar la Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y la fidelización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del casco urbano del distrito de Chimbote, 2016. La investigación fue tipo descriptivo – correlacional, nivel aplicada, de diseño no experimental/ transversal, se utilizó una muestra de 266 clientes de una población de 214, 804 a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 32 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: Respecto a la Gestión de Calidad: Los clientes consideran que el 55,6% de los dueños a veces si, a veces no supervisan que la atención sea oportuna. El 58,3% de los dueños a veces si, a veces no capacita a los trabajadores para atender a los clientes. El 64,7% considera que la elaboración de los productos casi siempre se realiza con insumos de calidad. Respecto a la atención al cliente: El 49,2% considera que el proceso de atención desde el pedido hasta la entrega casi siempre se realiza en el tiempo adecuado. El 56,8% considera que casi siempre la cevichería atiende bien a los clientes. El 64,7%

menciona que siempre el servicio y atención recibida es bueno. Respecto a la fidelización: El 67,7% nunca cambiaría la cevichería donde acostumbra comprar por otra que ofrezca precios bajos. El 81,2% está satisfecho con el servicio recibido. Se concluye que: La gestión bajo el enfoque de atención al cliente influye en la fidelización de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del casco urbano del Distrito de Chimbote, 2016.

Antúnez (2017) en su estudio titulado "Gestión de la calidad de los servicios al cliente para micro y pequeños servicios rubro mueblerías, en la ciudad de Huarney, 2016", presentado en la Universidad Católica de Chimbote. El objetivo general fue determinar las características principales de la gestión de la calidad al servicio de los clientes de las micro y pequeñas empresas (MYPE) en el sector de servicios: el sector de las mueblerías 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 negocios.

Internacional:

En el contexto internacional, se citó a **Sánchez (2017)** quien realizó la investigación “Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa”, presentada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Tuvo como propósito de evaluar la calidad en el servicio al cliente. La evaluación se realizó en una muestra de 70 clientes, 14 colaboradores y 4 directivos, calculado con la fórmula para tamaño de muestra de poblaciones conocidas. En total, el tamaño de la muestra utilizada fue de 88 personas. El instrumento diseñado constó de 22 preguntas para medir percepciones y otro de 22 preguntas para medir expectativas. La evaluación de la calidad del servicio se realizó mediante el método ServQual, con el que se identificó el índice de calidad del servicio y las brechas de insatisfacción de los clientes según las diferencias entre las expectativas y percepciones. Entre los principales resultados obtenidos a través de la investigación se encuentra una caracterización de los clientes, con la que se determinó la frecuencia de los clientes, la procedencia y los medios publicitarios que mejores resultados han dado. Se determinó un índice de calidad del servicio de -0.18, lo cual indica que las expectativas de los clientes no superan las percepciones por lo que según el método ServQual no existe calidad en el servicio.

Mendoza (2015) en su estudio titulado "Servicio al cliente en mueblerías de la capital municipal de Jutiapa", presentado en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. El principal objetivo del estudio fue: determinar cómo brindan servicio al cliente en los restaurantes de la capital municipal de Jutiapa. Este objetivo se logró mediante la aplicación de un diseño descriptivo y, mientras que las herramientas de recolección de datos continuaron diseñando y estructurando 3 cuestionarios, uno para 13 propietarios y 4

administradores, uno para 49 empleados y los últimos 185 clientes. Se ha llegado a la conclusión de que los gustos de los clientes son los siguientes: higiene, confort y seguridad en la empresa. Si bien las preferencias son: buen servicio, precios cómodos y asequibles, servicio amable, servicio rápido y disponibilidad de todos los productos que ofrecen. El elemento de calidad identificado en el servicio ofrecido por las mueblerías es el aspecto tangible: limpio y en buenas condiciones, aunque no es muy espacioso, tiene buena iluminación y buena ventilación, muebles y equipo en buenas condiciones, así como la presentación de negocios. Compañeros que usan sus respectivos uniformes. Se ha establecido que los clientes de los restaurantes ubicados en la capital municipal de Jutiapa no están satisfechos con el servicio recibido porque consideran que el precio pagado no es bueno, pareciera que no les importa, hay un retraso en el servicio y confusión de órdenes.

Jurado (2014) en su estudio "Gestión de calidad de servicios y atención al cliente para mejorar las operaciones internas de mueblerías de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito", presentado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El objetivo era determinar la calidad del servicio y la administración del servicio al cliente en las mueblerías de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito para proponer mejoras a los procedimientos internos. Se realizaron 241 estudios en la mueblería Robledo. Este estudio se diseñó teniendo en cuenta aspectos de la herramienta de medición de calidad de SERVQUAL y los servicios de DINESERV, que es una herramienta basada en SERVQUAL que mide la calidad del servicio de la mueblería. Los resultados obtenidos son que la mayoría de los huéspedes encontraron el servicio muy bueno, lo que significa que el restaurante cumple con sus expectativas. Es importante mencionar que un porcentaje de clientes no se sintió satisfecho con el servicio y la atención prestada para ayudarles a mostrar las falencias de la mueblería. Los factores más importantes que impiden que la mueblería mejore su funcionamiento y crecimiento se demostraron durante el estudio de campo: Falta

de participación de la administración en la administración de la mueblería . Falta de formación y desmotivación del personal. Falta de proveedor.

2.2 BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACION.-

2.2.1-GESTIÓN DE CALIDAD:

Según Pérez & Gardey (2015) dice que es un compromiso de una buena gestión de calidad que toma las empresas para que así poder realizar muy bien las actividades que requiera la empresa, para que la gestión de la calidad sea muy exitosa al igual que prospera , todos los integrantes deben ser aceptados por la empresa. . La gestión de calidad, de tal manera traza una coordinación de procedimientos y recursos para obtener mejoras en la gestión de calidad en cuanto a las ofertas. Un ocupador de sus servicios satisfechos siempre implica un beneficio para la organización: mejores ganancias, fidelidad, reducción de gastos en resolución de problema, etc.

2.2.2-TEORÍA DE DEMING DE LA GESTIÓN DE CALIDAD.

se resume en 14 puntos muy importantes:

A) inventar una mayor mejora del producto y servicio: Este es de un proceso muy competitivo y así crear más puestos de trabajo, objetivo prioritario es la supervivencia

que se va a dar a largo plazo, a través de la innovación y que se va asignar recursos para así poder tener una planificación, por lo tanto que va a ver una mejora continuamente en los productos y en el servicio, y tener las capacidades para fabricar lo que el mercado necesite... acostumbrarse a nuevas filosofías Según: Deming se está ante esta nueva era que se está por dar en la economía, y los directivos que son capases de preceder las actividades de la empresa debe enfrentar así un nuevo reto , para así liderar el cambio y

las responsabilidades que se llegan a dar a lo largo de los retos.

b) no depender de alguien de la inspección para lograr una buena calidad: Trata sobre que la calidad y se basa principalmente de no depender de alguien en la empresa para que haya una mejora que ay formas distintas para ser un mejoramiento distinto.

c) realizar negocios pero acabar con las prácticas sobre la base del precio. Aquí se basa en el precio ya que es la única variable que llega a dar en el momento de la compra y deja fuera otras variables como pueden ser calidad y servicio entre otros.

d) en el sistema de producción y servicio exista mejora. Trata sobre qué productos quieren los compradores ya que la empresa tiene que fijar una idea de un producto ya que después este producto mismo presentara planes y como agradarle y hacerle llegar a los consumidos cómo puede el mejoramiento, nuevos diseños que les va agradar al público.

e) Implantar la formación. Trata de capacitarlos a los trabajadores para el trabajo puesto que esto va hacer que el trabajador suba su conocimiento en la actividad que realiza dentro de la organización.

f) mantener el liderazgo.se basa principalmente en el liderazgo, directamente ayudando a los empleados y no en la supervisión ya que si ay una supervisión los trabajadores se van a sentir inseguros sobre su estabilidad en la empresa ya que

básicamente si el personal es ayudado por un líder se sentirá más seguro Eliminar y más motivado.

g) Desechar el miedo. Temores en los colaboradores para que así puedan ejercer sus labores más enfocados en el trabajo.

h) Superar los problemas entre los departamentos. Trata sobre la calidad y el mejoramiento para que así se puedan superar problemas existentes en la organización.

i) realizar las metas de mano de obra. Aquí los colaboradores se sienten defraudados por no llegar a un nivel sienten porque la alta gerencia no toma en cuenta sus problemas sobre los problemas existentes de problemas operativos.

j) normas y cuotas numéricas que se perciban haya una eliminación. Esto consiste en determinar el trabajo que realiza el colaborador.

k) superarte tú mismo y que las personas se inorgullosan de ti. Son Barreras que poseen todos los colaboradores que trabajan en la organización ya que son calificados dentro del sistema y no se trata de ayudar a las personas sino para hacer un mejoramiento en el sistema de la organización.

l) ayuda en la educación y la autoestima. Tienen que tener confianza y ayudarlos ya que todos los colaboradores no tienen los mismos conocimientos.

m) nuevas estructuras. Consiste en formar una estructura en la alta administración que asegure día con día que los 14 puntos se cumplan.

Según Deming (1989), estos 14 puntos son la base para así transformar la industria americana ya que no es solamente suficiente con resolver problemas pequeños o grandes ya que la Dirección tiene la intención de permanecer en el negocio y de proteger a los inversores y los puestos de trabajo que se lleguen a dar, (p. 19).

2.2.3-FASES GESTIÓN DE CALIDAD:

Gaytan (2015) dice que la gestión de calidad consta de 4 fases:

- 1) planificar: se basa en los datos que tiene la organización y se da un plazo para determinar los objetivos propuestos se sostiene de que estos sean realizados en un tiempo dado.
- 2) Hacer: se va realizar lo que se ha planificado en lo anterior.
- 3) Comprobar: aquí n esta se va realizar una comprobación que los resultados sean acordes a lo que se esperaba de tal manera que los objetivos se realicen en un tiempo dado.
- 4) Actuar: en esta 4ta fase se interactúa para ver cuáles y como fueron las desviaciones que se detectaron en la fase anterior para actuar en caso se produzca otra similar además aquí ay que saber que las desviaciones detectadas pueden ser negativas o positivas.

2.2.4-QUE ES LA GESTIÓN DE CALIDAD:

La gestión de calidad obtiene respuestas y significados en los distintos sectores del negocio. Esto quiere decir que la buena calidad no significa el aseguramiento sino que es la garantía del producto mismo y que sea muy consistente. Ya que la gestión de calidad también se basa en la satisfacción del mercado (clientes) y en la calidad que exista; igualmente se asegura en control y procesos para obtenerla y que sea el producto muy consistente-duradero.

2.2.5.-VENTAJAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD: (Delicia Sulay. (2014).

- Las organizaciones sustituyen sus propios enfoques por todos que sean más metódicos.

- Van existir más controles en procesos de fabricación y más registros para así tener una mayor formalización.
- Las organizaciones tengan una política de calidad para que así tengas sus colaboradores una formación interna adecuada para que así fortalecer planes de promoción en los empleados y para que así estén todos comprometidos en la organización.
- La implantación de un lugar donde exista comunicación esto va desarrollar una buena comunicación entre diferentes áreas y especialistas.
- Tener una burocracia que sea mucho más flexible para que así tener un mejor desarrollo y un buen desenvolvimiento de la empresa.
- Aquí las compañías limitas sus objetivos esto quiere decir que que va haber un tope de objetivos para que así no exista un golpe en la competencia.

2.2.6.-IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD:

Para Pillou “citado por Centurión, 2017”, sostiene que un sistema de gestión es un proceso continuo de mejora y que comprende un conjunto de estrategias establecidas para lograr atraer a los clientes. Pues este modelo debe estar abierto a que todos los trabajadores participen del mismo, e incluso los proveedores y clientes. este sistema que controla un producto, bien o servicio es de calidad, satisfará a la empresa, a los trabajadores, a los proveedores y por supuesto al cliente, que al fin y al cabo es el jefe en la sombra de cualquier empresa.

2.2.7-HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD:

6 herramientas de la calidad: estas herramientas que al paso del tiempo se llamaron “las 7 herramientas básicas de la calidad” tienen como finalidad una mejora continua y para llegar a la solución de problemas. Estas herramientas son: Guarneros, (2018)

- Diagrama causa-efecto: permite identificar la causa posible que se den en la organización, igualmente problemas de efectos deseados.
- La hoja de comprobación: habla de sucesos y datos que ocurren constantemente para así registrar los datos y resolverlo mediante un método fácil.
- Gráficos de control: se utiliza para el mejoramiento del control y se determina mediante la estadística que se da a través del tiempo según las variaciones existentes.
- Histograma: trata sobre gráficos que se van a presentar mediante una distribución de frecuencias de conjuntos de datos.
- Diagrama de Pareto: es un método de análisis que nos va permitir saber sobre las causas más importantes que exista en un problema.
- Diagrama de dispersión: nos va ayudar a identificar posibles variables que tengan relación entre dos.
- Estratificación: son datos que va consistir en clasificar en grupos que sean de similar característica.

2.2.8-Elementos De La Gestión De Calidad: Martínez, P. (2014), describe 4 elementos más importantes:

- Primer elemento: identificar los procesos necesarios
- Determinar su secuencia e interacciones
- Tercer elemento: responsabilidad, autoridad y comunicación.

- Cuarto elemento: medición, análisis y mejora.

2.2.9.-GESTIÓN DE CALIDAD Y LA INNOVACION:

La innovación juega un papel muy importante como primer factor de orden en el desarrollo socio-económico y es de vital ventaja para el mundo que estamos viviendo ya que es un mundo de tecnología e innovación.

Algunos académicos han llegado a establecer la relación de la calidad y la innovación como dos conceptos que se centran básicamente en nuevas teorías económicas de la empresa , o como modelos de comportamiento empresarial en el ámbito normativo Según Tschohl (2016)

Aquí el papel de innovación se va tratar sobre la competitividad y la productividad en las organizaciones y el avance de los países y que las sociedad en general exista una una relación y bienestar.

2.3-ATENCIÓN AL CLIENTE:

Según el autor HUMBERTO SERNA GÓMEZ (2016) define que:

Son estrategias al cliente que una organización diseña para la satisfacción del mercado, Y ser mejores que la competencia (competidores). Aquí se deduce que la atención al cliente y es de vital importancia para que así siga en desarrollo una organización (pag.19).

2.3.1.PROBLEMAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

(Ramos 2018). “Dice que es muy importante que los encargados de las organizaciones tengan una buena relación con los clientes ante cualquier problema existente y saber cómo resolverlos representa confiabilidad a los clientes que hacen un descargo de algún inconveniente. Problemas que existen en la organización:

-Liberarse de los prejuicios cuando converse con el cliente es importante: Trata de no empezar a conversar pensando que los clientes estén equivocados. Tomar más en cuenta al colaborador con las aportaciones que haga hacia la empresa y no se debe perder la subjetividad del planteamiento de la persona.

-Primer paso-identificar el problema: Aquí se debe interactuar utilizando preguntas abiertas sobre las verdaderas causas del problema que existe esto dará mayor información al cliente si son preguntas abiertas ya que obtendrá más información en caso contrario de las cerradas obtendrá detalles precisos.

-Sea empático: ante cualquier problema existente en la organización el cliente debe darse cuenta que pueda comprender y solucionar su reclamo y la posible mala gestión que ha ocasionado. La empatía va permitir tratar mejor los sentimientos de los clientes y en lo cual también va reconocer sus errores cuando lo corresponda.

-Reconocer los errores cuando corresponda: Trata sobre la sinceridad y darse por vencido la persona que tiene la equivocación o la razón y poder conversar para que así llegar a una solución.

-Resolver problemas a los clientes: Se basa en el cliente indagar sobre los gustos que le atraen al cliente y se deben proporcionar ideas para darle solución al problema

Actuar con rapidez. Darle soluciones al problema para que así el cliente este satisfecho con las soluciones dadas por el colaborador y exista una rápida solución al problema y así este inconveniente deje existir.

Mantener informado al cliente. Si no ay una solución rápida y puede demorar días mantener un contacto con el e informarle sobre el problema con la finalidad que no haiga una pérdida de cliente.

2.3.2. LA CLASIFICACIÓN DE LOS CLIENTES.

(Carahuasari D. 2018) Clasifica en:

- Interno: son esos individuos que se sitúan dentro de la misma organización; que están ubicadas en el puesto específico de trabajo que vienen hacer los colaboradores ya sean operativos administrativos o ejecutivos de tal manera en cualquier momento de su labor de trabajo van a recibir un servicio o van a necesitar un producto
- Externos: son las personas que no pertenecen a la organización y estas personas van a adquirir un servicio o a adquirir un producto ya que se trata de gustarles a los clientes externos para que así poder tener mucho más clientela.

2.3.3. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Zeithaml (2016), es la respuesta de la sociedad y la satisfacción de los clientes de una organización son rasgos muy parecidos en producto y servicio en sí mismo que va proporcionar un alto nivel placentero en lo que se va relacionar al consumo; es la evaluación que se va realizar al cliente respecto a un servicio o producto brindado

2.3.4 COMPONENTES PARA UN BUEN SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE.

Izquierdo. R, (2018) .Los componentes son:

- Accesibilidad: que exista una manera muy fácil de poder contactar a la organización y exista un vínculo entre los clientes.
- Capacidad de respuesta: tener capacidades de respuesta para que así el cliente sienta la seguridad del consumo
- Cortesía: los colaboradores tener un servicio de calidad y sobre todo ser atento con el público, amable con todos los clientes y no tener preferencias.

- **Credibilidad:** la empresa tiene que tener una veracidad de confiabilidad de cualquier duda de los clientes
- **Fiabilidad:** hacer las tareas que prometan sin errores
- **Seguridad:** tener las capacidades y las actitudes de brindar una buena confianza
- **Profesionalidad:** esto se debe realizar con el personal que está capacitado y calificado para realizarlo
- **Empatía:** Brindar atención individualizada y cuidadosa al cliente.

2.3.5.Importancia de la atención al cliente

Kotler & Keller (2012) mencionan que la atención al cliente es de gran importancia ya que es la clave del éxito en toda organización basada de un buen servicio al cliente, es decir, se trata de maximizar el valor para el cliente, cultivar una relación de largo plazo con él. Lo que se refiere es a asegurarle a los clientes el compromiso de que ellos siempre serán importantes para la empresa, que cada uno no es solo un cliente, sino alguien con valores, con quien se tiene una relación de integridad.

2.3.6.Elementos de la atención al cliente

Santo.C,(2016)menciona nueve elementos primordiales para una buena atención al cliente:

1. Establezca contacto visual con el cliente.
2. Salude y dele la bienvenida utilizando su apellido si lo conoce.
3. Mantenga un lenguaje corporal adecuado
4. Escuche al cliente cordialmente.

5. Anticípese a sus necesidades.
6. Búsquele ayuda inmediata.
7. Nunca sea confianzudo.
- 8.-Despídase de su cliente y deséele que regrese.

III.HIPOTESIS:

Este presente trabajo de investigación no lleva hipótesis, por el motivo que es un proyecto de forma descriptivo, y por lo tanto mi proyecto de investigación no incluirá hipótesis.

Según Fernández, S. (2015) afirma que todas las investigaciones descriptivas no llevan hipótesis y de tal manera no es necesarios establecerla, por el mismo echo que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática teniendo un alcance de todos los fenómenos estudiados.

IV.--METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.

4.1.-TIPO DE LA INVESTIGACION:

Hernández (2015) considera que el tipo de investigación es descriptiva, porque de limitará a detallar las principales características de las variables de estudio, por ello además clasifica y señala las propiedades que está investigación busca encontrar y de hará un aspecto de medición de los mismos.

4.2.NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

Esta investigación realizada es de nivel Descriptivo por que así se obtuvo así información real y precisa del problema Y se priorizo comprender, describir, registrar, analizar e interpretar. Según gomez (2006) dice que se eligen variables y conceptos en lo cual se describen fenómenos o tamaños que se investigaran..

4.3DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de diseño no experimental “transaccional o trasversal” porque se recogió los datos en un solo momento, en un tiempo único. Siendo su finalidad determinar la variable que se está estudiando, el aporte que da Hernández, F (2015).

4.4.-POBLACION Y MUESTRA.

A) GESTION DE CALIDAD

La población para el estudio de la variable gestión de calidad se considera una Población Finita ya que si se conoce el número exacto de dicha población, la cual está integrada por los trabajadores y de las 5 MYPES del rubro mueblerías del mercado de Piura de la zona industria.

B) ATENCIÓN AL CLIENTE:

Para este caso de la variable atención al cliente se considera una Población finita esta orienta a los trabajadores y por lo tanto se conoce el numero exacto de las 5 MYPES del rubro del rubro mueblerias del mercado de Piura de la zona industrial.

N° DE ORDEN	NOMBRE DE LAS MYPE	N° DE TRABAJADORES	PROPIETARIO
01	MYPE 01	5	3
02	MYPE 02	4	2
03	MYPE 03	5	3
04	MYPE 04	5	1
05	MYPE 05	4	3
	TOTAL	TOTAL=32	

Muestra

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2015), mencionan que “si la población es menor de 50 individuos, la población es igual a su muestra”, por otra parte, las poblaciones de las variables son finitas, en la cual se conocen los rasgos de la población. Así mismo se establece la muestra de las

Variables:

de gestión de calidad y atención al cliente.

En donde $N= 32$ la cual $N=n$, por la cual $n= 32$

M1 Para la Variable Gestión de calidad: $n = 32$

M2 Para la Variable atención al cliente

Para las dimensiones Tipos y Proceso lo cual está integrada por 20 trabajadores y 12 propietarios.

Un esquema de muestra

No es necesario hacer desarrollo de muestra, según Tamayo (2008) dice que si la población que está investigando tiene un número de personas por debajo de los (50) se tiene que trabajar con toda la población.

4.5-CUADRO DE OPERACIONALIZACION:

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENCION	DEFINICION	INDICADORES	FUENTE	METODOLOGIA
GESTION DE CALIDAD	Perez & gardey (2015) sostienen que los conceptos de calidad en la actualidad y en su mayoría refieren al proceso que conlleva a reconocer la necesidad de mejorar la calidad de los productos o servicios que, como principio general de éste, buscan ser más competitivos y permanecer como empresa.	FASES	la dimencion de fases que se medirán con sus indicadores se practicaran a través del instrumento de cuestionario	-PLANIFICAR -HACER -COMPROBAR - ACTUAR	CLIENTES	DESCRIPTIVA
		VENTAJAS	La dimensión DE VENTAJAS que se medirá con sus indicadores que se practicaran a través del instrumento de cuestionario.	-ENFOQUES -POLITICA DE CALIDAD -PROCESOS DE FABRICACION. -LA IMPLANTACION -TENER BUROCRACIA. – OBJETIVOS LIMITADOS.		NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL

FUENTE-ELABORACION PROPIA

ATENCION AL CLIENTE	Humberto G. (2016) afirma que la atención al cliente es fundamental ya que es un punto central de la amabilidad con el propósito de satisfacer las expectativas del cliente. Por ejemplo, nunca se debe hacer esperar a un cliente. En el caso que este por teléfono, debe de regresar a la llamada cada 30 segundos para que el cliente sepa que lo están atendiendo.	CLASIFICACIONES	la dimensión clasificación se medirá con sus indicadores que se practicarán a través del instrumento de cuestionario	-INTERNO -EXTERNO	CLIENTES	DESCRIPTIVA
		PROBLEMAS	Los problemas se medirá con sus indicadores que se practicarán a través del instrumento de cuestionario	-IDENTIFICAR EL PROBLEMA -SER EMPATICO -RECONOCER PROBLEMAS -RECONOCER ERRORES -ACTUAR CON RAPIDEZ -MANTENERSE INFORMADO.		CUANTITATIVA NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL

FUENTE-ELABORACION PROPIA

4.6-MATRIZ DE CONSISTENCIA:

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENCION	METODOLOGIA
Gestión de calidad y atención al cliente de las mype del sector industrial de muebles rubro maderero del mercado modelo de Piura, año 2019.	¿Cuál es actualmente la gestión de calidad y Atención al Cliente en las MYPES Comerciales rubro maderero (mueblerías) en el Mercado Modelo de Piura en el sector industrial, año 2019?	OBJETIVO GENEAL: ¿Identificar cómo se desarrolla de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPES comerciales rubro maderero (mueblerías) en el mercado modelo de Piura en el sector industrial, año 2019.	Según Fernández, S. (2015) afirma que todas las investigaciones descriptivas no llevan hipótesis y de tal manera no es necesarios establecerla, por el mismo echo que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática teniendo un alcance de todos los fenómenos estudiados.	GESTION DE CALIDAD	FASES	TIPO DE INVESTIGACION: DESCRIPTIVA NIVEL DE INESTIGACION: CUANTITATIVO DISEÑO DE INVESTIGACION: NO EXPERIMENTAL
		OBJETIVOS ESPECÍFICOS: a) Identificar cuáles son las fases de la gestión de calidad ubicadas en la zona industrial del Mercado modelo de Piura de este presente año 2019. b) Identificar las ventajas de la gestión de calidad en las MYPES del mercado modelo de Piura de este presente año 2019. c) Determinar los problemas de la atención al cliente en las MYPES del sector industrial, muebles rubro (maderero) del mercado modelo de Piura, año 2019”. d) determinar la clasificación de la atención al cliente en las MYPES del sector industrial, muebles rubro (maderero) del mercado modelo de Piura, año 2019”.			VENTAJAS	
				ATENCION AL CLIENTE	PROBLEMAS	
				CLASIFICACION		

4.7TÉCNICAS:

Gómez, (2018). se empleó la técnica de la encuesta que fue aplicada a los propietarios y trabajadores de las mueblerías del mercado de Piura zona industrial, 2018.

4.8.CUESTIONARIOS:

Se realizó un cuestionario de preguntas ordenadas y coherentes para los distintos propietarios y trabajadores de las diferentes MYPES del rubro mueblerías y así poder realizar nuestro trabajo de investigación que trata de la gestión de calidad y atención al cliente.

4.9..OBSERVACIÓN DIRECTA:

Se utilizó diferentes guías, en la cual nos permitió conocer las diferentes opiniones acerca de la gestión de calidad y atención al cliente, y a la vez poder identificar cual es el problema que atraviesan estas empresas en nuestra investigación que vamos a realizar.

4.10INSTRUMENTOS:

García, (2002) El cuestionario es un sistema en lo cual vienen hacer las preguntas ordenadas y razonables de las dimensiones de cada una de las variables en investigación que aborda la encuesta.

4.11.-ENCUESTAS:

Se realizó un cuestionario a los propietarios y clientes de las MYPES rubro mueblerías acerca de la gestión de calidad y atención al cliente con la finalidad de poder y recaudar las diferentes opiniones y conocimientos.

Las encuestas fueron aplicadas a 20 propietarios y a 12 trabajadores para así obtener la información sobre los fases y ventajas de la gestión de calidad asimismo la clasificación y problemas de la atención al cliente que emplean las MYPES.

4.12..PLAN DE ANÁLISIS

Según Quivy, Raymond & Campenhoudt, (2001) nos habla que el plan de análisis es la etapa donde se trabaja con la información obtenida con la finalidad de presentarla, así mismo poder comprobar que los resultados observados con los resultados esperados del instrumento cuestionario.

El presente estudio de investigación se realizó un plan de análisis posterior a la recopilación de los datos, según la tabulación y presentación mediante tablas y gráficos, dichos resultados responden a los objetivos de investigación. Por lo cual se empleará el programa EXCEL y programas estadísticos.

4.13PRINCIPIOS ÉTICOS:

Los principios éticos tienen como propósito la promoción del conocimiento y el bien común expresado en valores éticos, así como los principios éticos de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote tales: Protección a las personas, Beneficencia, Justicia, Integridad científica, Consentimiento informado y expreso.

Pérez Porto & Merino (2013). Tiene como propósito que se puedan comprobar los efectos que produce la propuesta en determinar la caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPES del rubro de mueblerías, utilizando el enfoque colaborativo que nos permita contrastar una información más completa y confiable .

MATRIZ DE PREGUNTAS:

Orden	Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Respuesta	
	Gestión de calidad	FASES	PLANIFICAR	¿USTED TIENE CONOSIMIENTO DEL SIGNIFICADO DE PLANIFICACION?	SI	NO
			HACER	¿EN SU LUGAR DE TRABAJO SE PLANTEAN OBJETIVOS EN UN TIEMPO DETERMINADO?	SI	NO
			COMPROBAR	¿VERIFICA USTED LÑA COMPROBACION DE LOS RESULTADOS QUE SE REALIZAN EN EL MOMENTO DADO?	SI	NO
			ACTUAR	¿ACTUAN ANTE UNA DESVIACION DE LOS OBJETIVOS PLATEADOS?	SI	NO
		VENTAJAS	ENFOQUES	¿USTED COMO PRPIETARIO SUSTITUYE SUS PROPIOS ENFOQUES PARA QUE SEAN MAS METODOLOGICOS?		
			CONTROL	¿CREE QUE EL POSEER EL MAYOR CONTROL EN LOS PROCESOS VA EXISTIR UNA MAYOR FORMALIZACION?	SI	NO
			POLITICA DE CALIDAD	¿ESTA MYPE POSEE UNA POLITICA DE CALIDAD PARA SUS COLABORADORES?	SI	NO
			COMUNICACIÓN	¿LA ORGANIZACIÓN TIENE UN LUGAR APROPIADO PARA QUE SUS TRABAJADORES TENGAN UNA COMUNICACIÓN DE DISTINTAS AREAS?	SI	NO
			SISTEMAS	¿ESTA ORGANIZACIÓN SIGUE UN SISTEMA ORGANIZATIVO?	SI	NO
			TOPE DE OBJETIVOS	¿CONOCE USTED DEL TOPE DE OBJETIVOS QUE PROVOCAN UN GOLPE EN LA COMPETENCIA?	SI	NO

Orden	Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Respuesta		
	Atención al cliente	Problemas	Perjuicios con el cliente	¿CONSIDERA USTED QUE AL ESQUIVARSE DE LOS PERJUICIOS CUANDO SE INTERACTUA CON EL CLIENTE ES IMPORTANTE?	SI	NO	
			Identificación del problema	¿USTED COMO TRABAJADOR CONOCE QUE AL REALIZA RPREGUNTAS ABIERTAS OBTENDRA MUCHA INFORMACION?	SI	NO	
			Empatía	¿CREE QUE COMPRENDE Y SOLUCIONA UN RECLAMO ANTE UNA MALA GESTION QUE PUEDE OCACIONAR?	SI	NO	
			Reconocer errores	¿USTED ADMITE SUS ERRORES COMETIDOS Y SOLUCIONA SU ERROR?			
			Actuar rápido	¿ACTUA CON RAPIDES FRENTE A UN PROBLEMA OCACIONADO EN EL MOMENTO?	SI	NO	
			Informar al cliente	¿USTED TIENE INFORMADO AL CLIENTE ANTE NUEVOS PRODUCTOS QUE PUEGAN OFRECER?	SI	NO	
			Clasificación	Interno	¿USTED CREE QUE EL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA SE SITUA EN LA MISMA?	SI	NO
				Externo	¿USTED COMO TRABAJADOR PIENSA QUE A OS CLIENTES EXTERNOS SE LES TIENE QUE ESTAR EN CONTACTO PARA ASI TENER A LA CLIENTELA INFORMADA	SI	NO

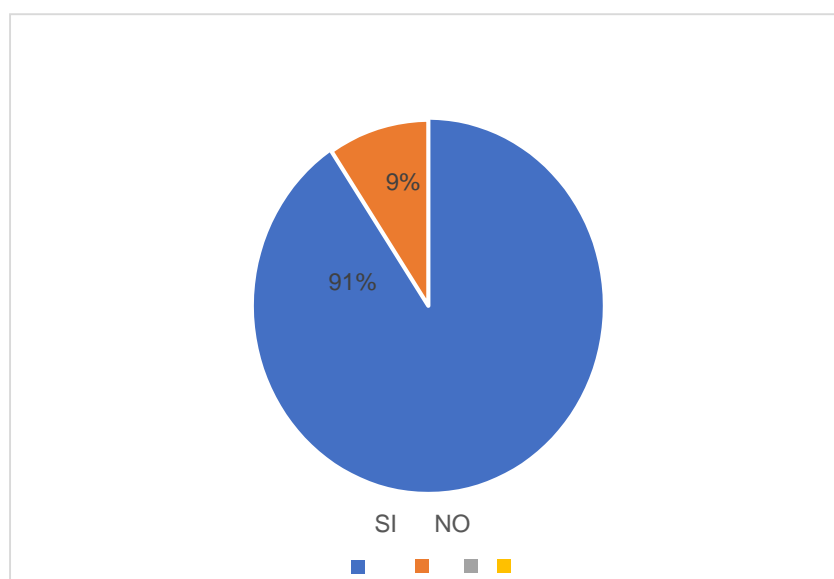
V.RESULTADOS-TABLA N° 01

¿usted tiene conocimiento acerca del significado de planificacion?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
SI	29	91 %
NO	3	9%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para saber cuáles son las fases de la gestión de calidad.



Interpretación: de los 32 encuestados tanto propietarios como trabajadores de las micro y pequeñas empresas el 9% dijo que no tiene conocimiento de lo que es planificación , mientras el 91% dijo lo contrario.

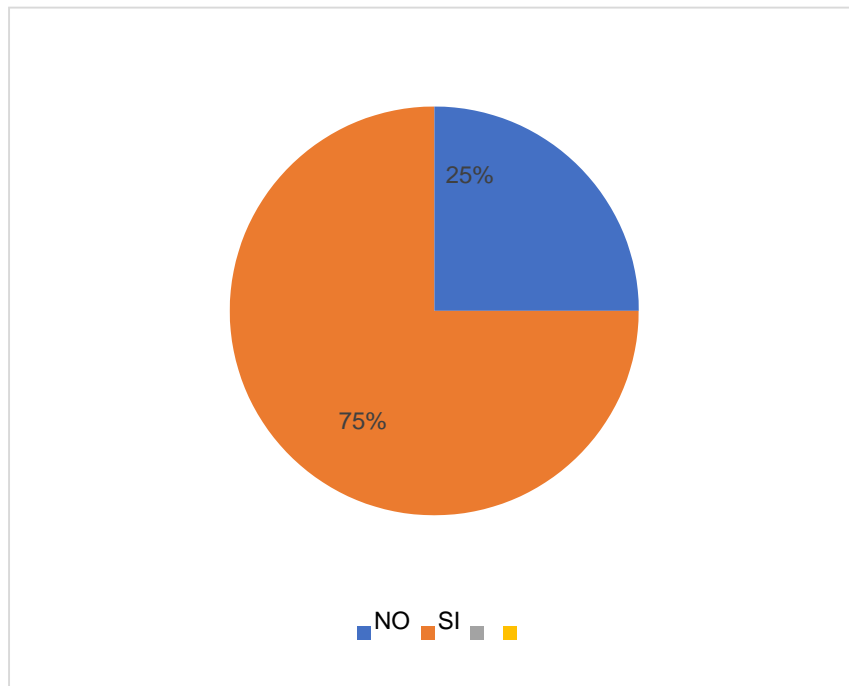
TABLA N° 02:

¿en su lugar de trabajo se plantean objetivos en un tiempo de terminado?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	8	25%
SI	24	75%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para saber cuáles son las fases de la gestión de calidad.



Interpretación: De los 32 encuetados de las micro y pequeñas empresas el 25% respondieron que en el centro de trabajo no se plantean objetivos en un tiempo determinado , el 75% respondió lo contrario.

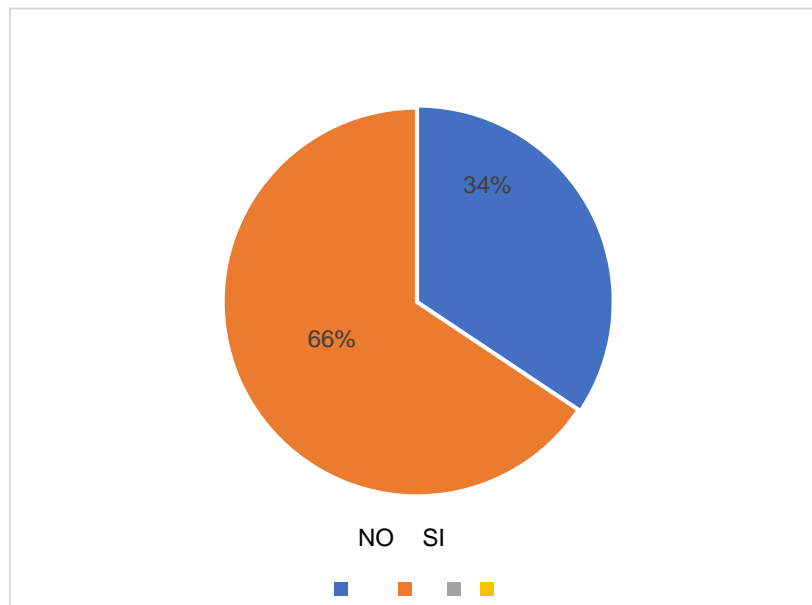
TABLA N° 03:

¿verifica usted los resultados que se realizan en el momento dado?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	11	34%
SI	21	66%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para saber cuáles son las fases de la gestión de calidad.



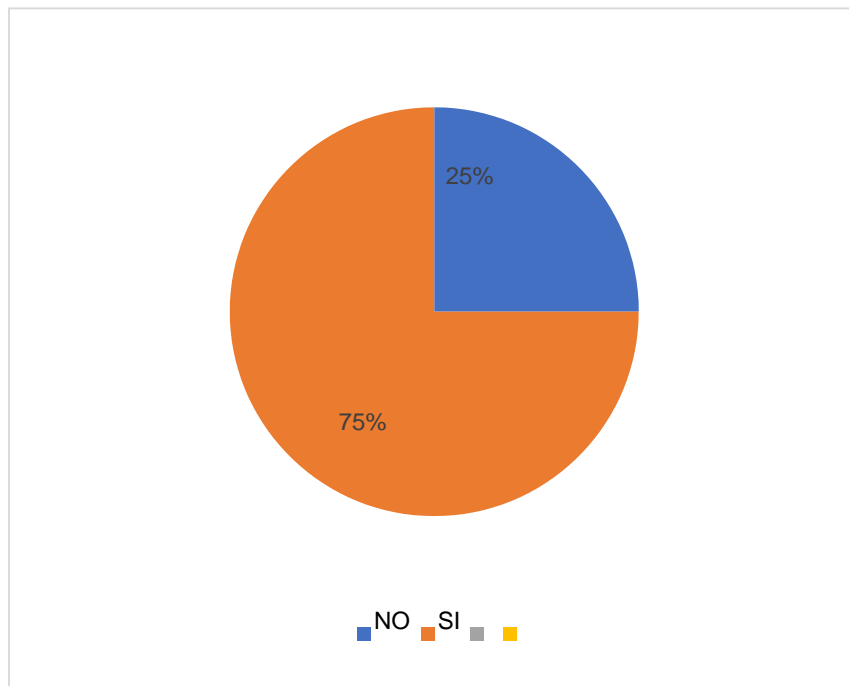
Interpretación: De los 32 encuestados de las micro y pequeñas empresas de mueblerías el 34% manifestaron que los trabajadores no verifican la comprobación de resultads en un momento dado, el 66% manifiesta lo contrario.

TABLA N° 04:
¿actúan ante una desviación de los objetivos planteados?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	8	25%
SI	24	75%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de Piura –zona industrial se realiza para saber cuáles son las fases de la gestión de calidad.



Interpretación: De los 32 encuestados de las micro y pequeñas empresas el 25% respondieron que no actúan ante una desviación de los objetivos planteados, el 75% respondió lo contrario.

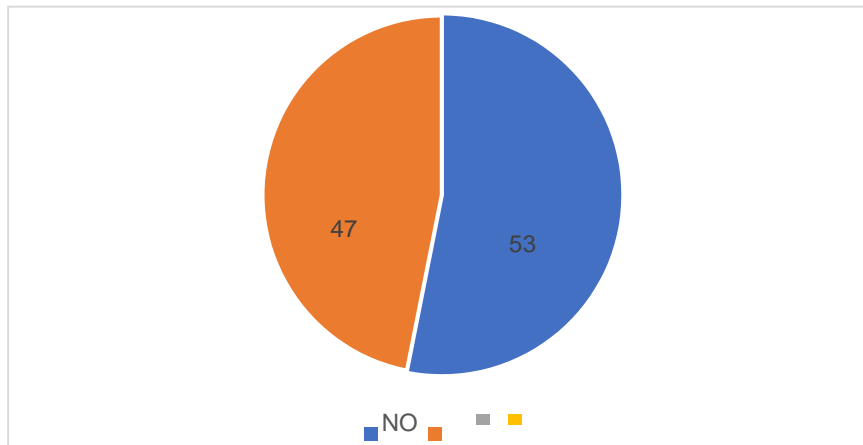
TABLA N° 05

¿usted como propietario sustituye su propios enfoques para que sean mas metodologicos?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	17	53%
SI	15	47%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para conocer las ventajas de la gestión de calidad.



Interpretación: del total de dueños trabajadores encuestados se observa que el 53% no sustituye sus enfoques para que sean mas metodológicos mientras el 47% manifiestan lo contrario.

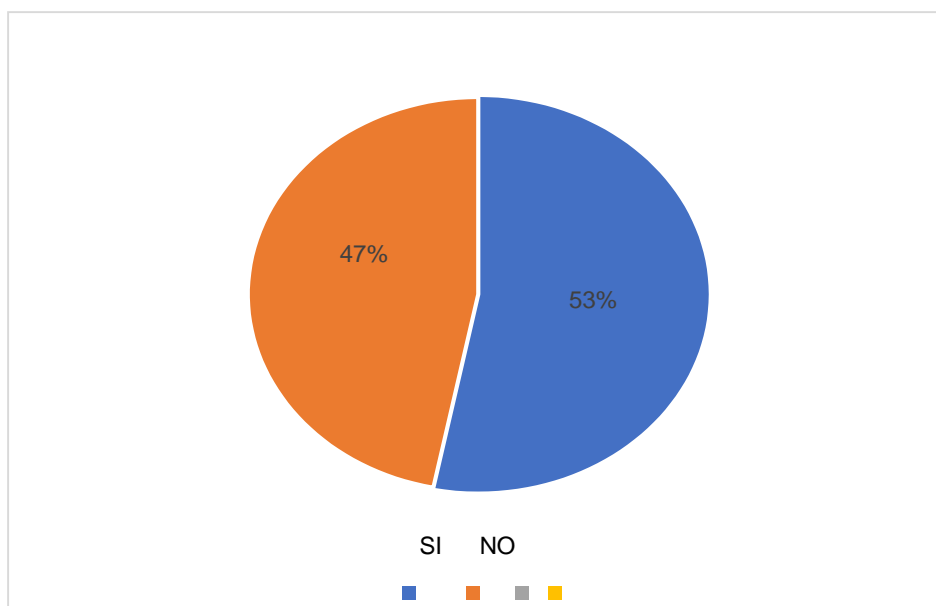
Tabla N 6

¿cree que el poseer el mayor control en los procesos va existir una mayor formalizacion?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	15	53%
SI	17	47%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para conocer las ventajas de la gestión de calidad.



Interpretación: De los 32 encuetados tanto dueños como trabajadores el 53% manifiesta Al no poseer un mayor control nos va llevar a una formalización y el 47% manifestaron lo contrario.

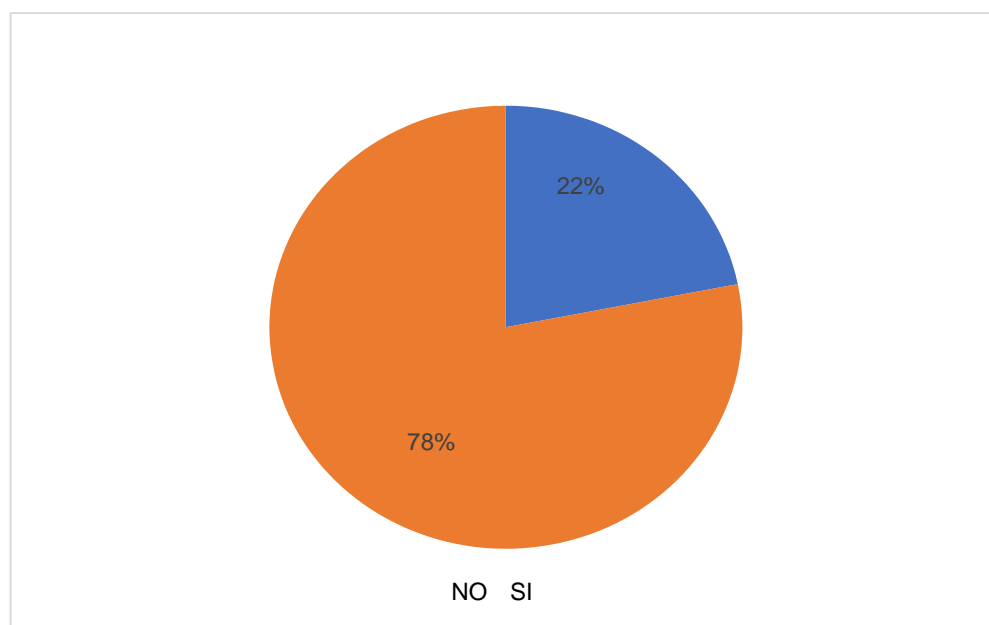
TABLA N°7

¿ esta mype posee una politica de calidad para sus colaboradores?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	7	22%
SI	25	78%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: : Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para conocer las ventajas de la gestión de calidad



Interpretación: De los 32 encuetados de las micro y pequeñas organizaciones de el 22% manifestaron que poseen una política de calidad mientras el 78% dice lo contrario.

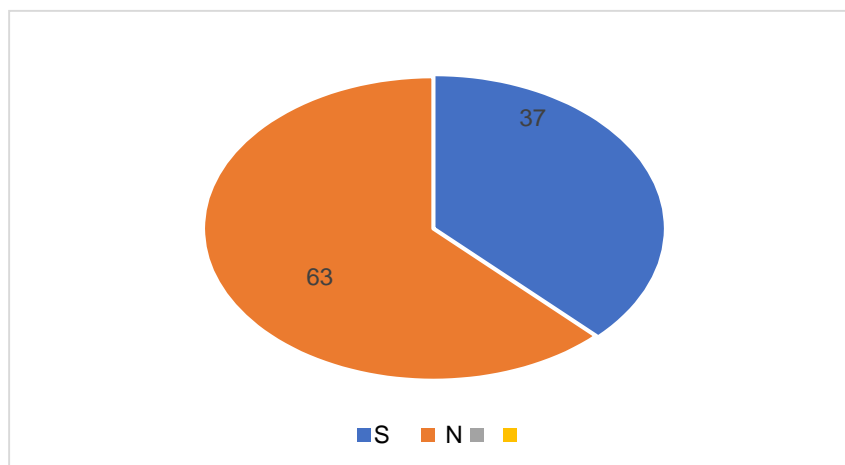
TABLA N° 08

¿ la organización tiene un lugar apropiado para sus trabajadores para que así tengan comunicación las distintas áreas?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	20	37%
SI	12	63%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para conocer las ventajas de la gestión de calidad



Interpretación: De los 32 encuetados tanto dueños como trabajadores el 37% manifestaron que los trabajadores no poseenun lugar apropiado para una cominacion de las distintas areas, el 63% manifestaron lo contrario.

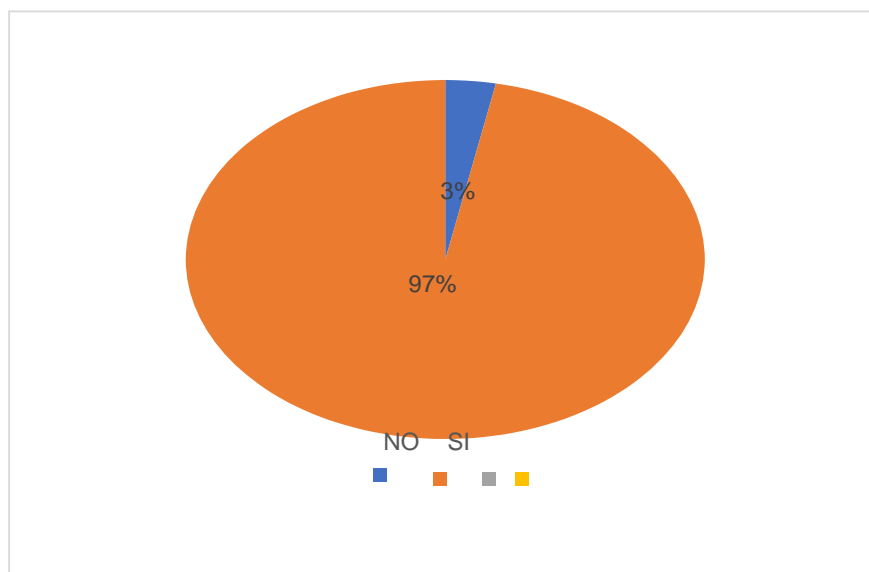
TABLA N° 09

¿esta organización tiene un sistema organizativo?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	1	3%
SI	31	97%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: : Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para conocer las ventajas de la gestión de calidad



Interpretación: del total de dueños encargados o encargados encuestados se observó que el 3% dice que no tienen un sistema organizativo , el 93% manifiesta que si lo tiene .

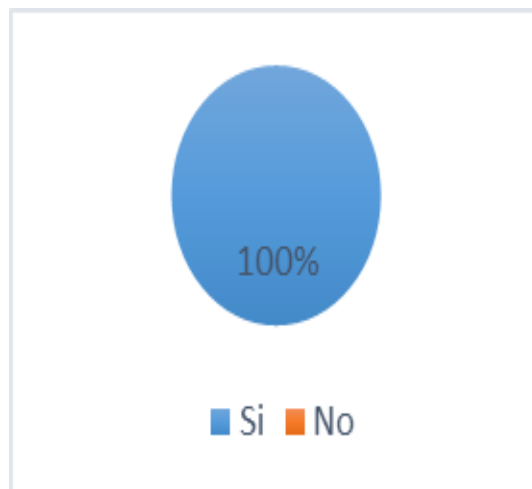
TABLA N° 10

¿conoce usted el tope de objetivos que provocan un golpe en la competencia?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	32	100%
SI	0	0%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para conocer las ventajas de la gestión de calidad



Interpretación: de los encuestados se observa que el 100% manifiesta que no conoce acerca del tope de objetivos , mientras el 0% dice lo contrario.

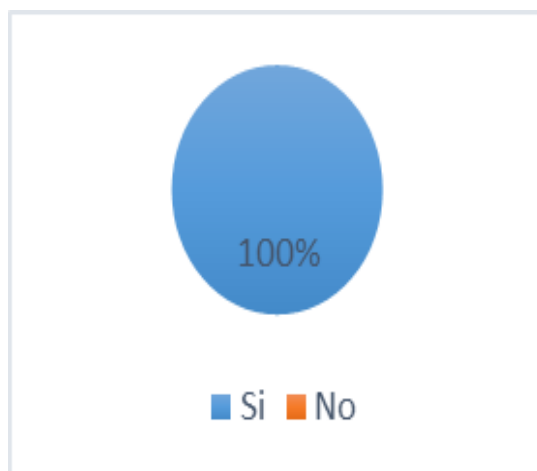
TABLA N° 11

¿considera usted que al esquivarse de los perjuicios cuando se interactua con el cliente es importante?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	32	100%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para conocer los problemas de la atención al cliente.



Interpretación: Del total de encuestados se observa que el 100% manifiesta que Los si es importante esquivarse de los perjuicios cuando estas con el cliente es importante , mientras el 0% dice lo contrario.

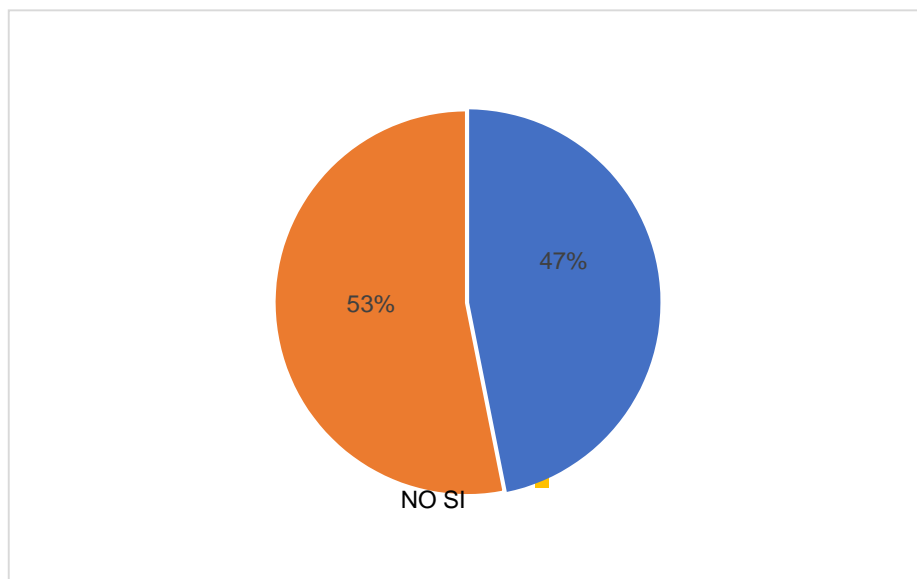
TABLA N° 12

¿usted como trabajador reconoce que al realizar preguntas abiertas obtendra mucha informacion ?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	15	47%
SI	17	53%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para conocer los problemas de la atención al cliente.



Interpretación: De los 32 encuestados dueños como trabajadores el 47% responde que no reconoce al momento de preguntar a los clientes para asi obtener mas información el 53% manifiesta lo contrario.

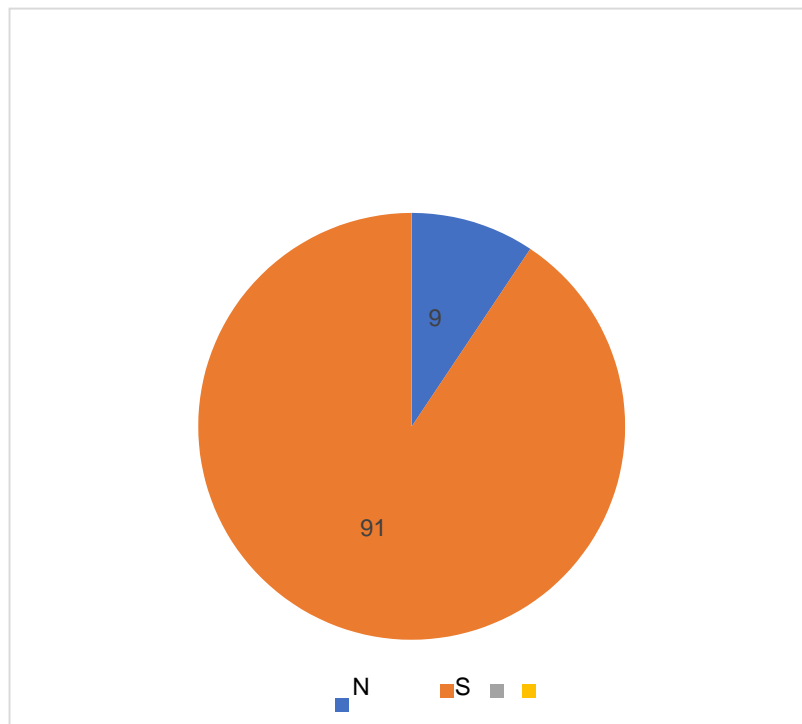
TABLA N° 13

¿usted admite sus errores cometidos y soluciona su error?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	3	9%
SI	29	91%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para conocer los problemas de la atención al client



Interpretación: del total de encuestados el 9% se manifiestan que no solucionan su error cometido, mientras el 91% se manifiesta lo contrario.

TABLA N° 14

¿actua con rapidez ante un problema ocasionado en el momento?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	32	100%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para conocer los problemas de la atención al cliente.



Interpretación: Del total de encuestados se observa que el 100% Considera que si solucionan un problema con rapidez , mientras que 0% manifiesta lo contrario.

TABLA N° 15

¿usted tiene informado al cliente ante nuevos productos que pueden ofrecer?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	32	100%
<u>Total</u>	<u>32</u>	<u>100%</u>

(Elaboración propia)

Fuente: : Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para conocer los problemas de la atención al cliente.



Interpretación: Del total de dueños y trabajadores encuestados se observa que el 100% manifiesta que si tiene informado asus clientes , el 0% manifiesta lo contrario.

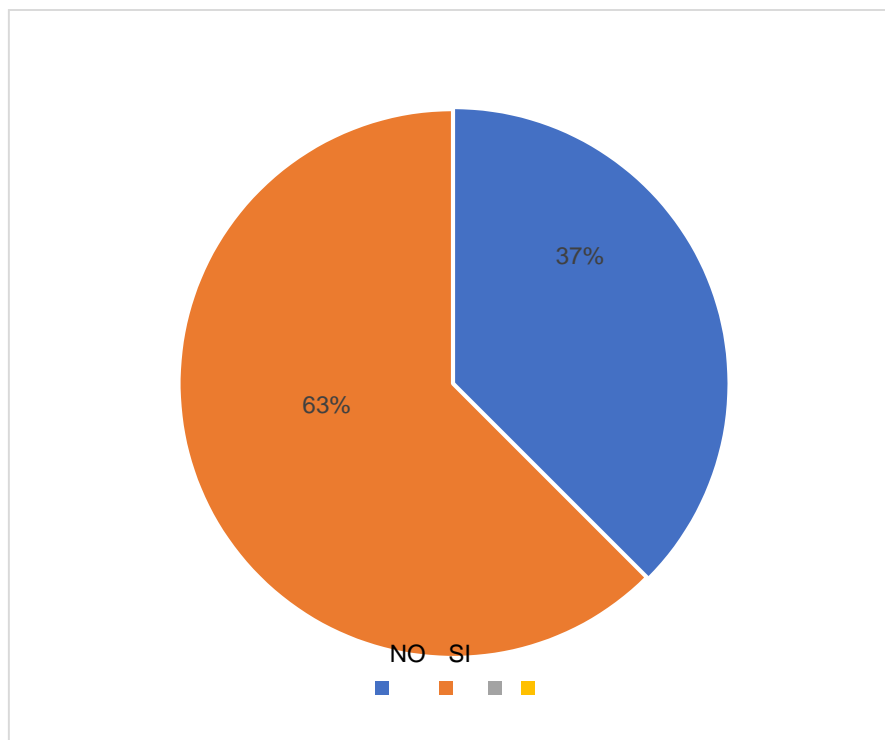
TABLA N° 16

¿cree que comprende y soluciona un reclamo ante una mala gestión que pueda ocasionar ?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	12	37%
SI	20	63%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: : Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para conocer los problemas de la atención al cliente.



Interpretación: Del total de dueños y trabajadores encuestados el 37% manifiesta que no comprende cuando realizan una mala gestión ocasionada mientras el 63% manifiesta lo contrario.

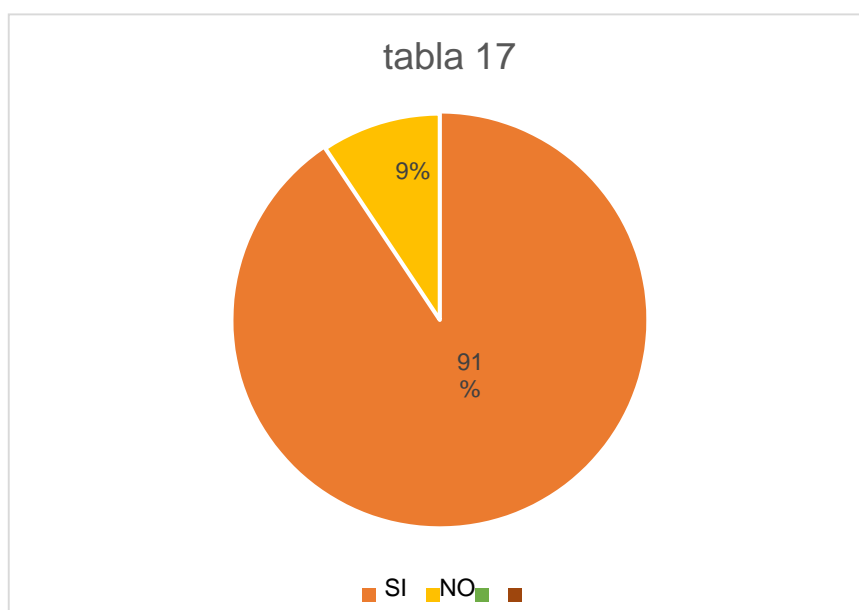
TABLA N°17

¿Usted cree que el cliente interno de la empresa se situa en la misma ?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	29	9%
SI	3	91%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para determinar la clasificación de la atención al cliente..



Interpretación: De 32 encuestados se observa que el 9% no tiene conocimiento que el cliente interno se situa en la misma empresa al, mientras el 91% manifiesta lo contrario.

TABLA N° 18

¿usted como trabajador piensa que a los clientes externos se les tiene que estar en contacto para que así mantener la clientela informada?

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
NO	0	0%
SI	32	100%
Total	32	100%

(Elaboración propia)

Fuente: Encuesta aplicada a los dueños y trabajadores de las micro y pequeñas empresas dedicadas al servicio de ventas de muebles – rubro MUEBLERIAS en en el mercado modelo de la ciudad de piura –zona industrial se realiza para determinar la clasificación de la atención al cliente..



Interpretación: de los 32 encuestados de las organizaciones el 100% manifestaron que es de vital importancia estar en contacto con el cliente externo mientras el 0% manifestaron lo contrario.

5.2. ANALISIS DE RESULTADOS:

1.- el 9% de los encuestados respondieron que no conocen el concepto de planificación y el 91% respondió lo contrario (ver tabla 01) resultados discrepantes con (Gaytan 2015) que la planificación se basa en los datos que tiene la organización y se da un plazo para determinar los objetivos propuestos se sostiene de que estos sean realizados en un tiempo dado.

2.- el 25% de los encuestados manifestaron que en el centro de trabajo no plantean objetivos en un tiempo determinado mientras que el 75% respondió lo contrario (ver tabla 02) resultados cercanos con (Gaytán 2015) es donde se va realizar lo que se ha planificado en lo anterior, sus objetivos ´planificados.

3.- el 34% de los encuestados respondieron que no verifican la comprobación de los resultados en un momento dado mientras el 66% manifestó lo contrario (ver tabla 03) resultados cercanos a (gaytan 2015) se va realizar una comprobación que los resultados sean acordes a lo que se esperaba de tal manera que los objetivos se realicen en un tiempo dado.

4.- el 25 % de los encuestados manifestaron que no actúan ante una desviación de los objetivos planteados y el 75% manifestó lo contrario (ver tabla 04) resultados cercanos a (gaytan 2015) en esta fase se interactúa para ver cuáles y como fueron las desviaciones que se detectaron en la fase anterior para actuar en caso se produzca otra similar además aquí ay que saber que las desviaciones detectadas pueden ser negativas o positivas.

5.- de los 32 encuestados tanto dueños como trabajadores el 53% manifestó que no sustituye sus enfoques para que así puedan ser más metodológicos mientras que el 47% dijo lo contrario (ver tabla 05) aportes cercanos con (Delicia S. 2014) Las organizaciones sustituyen sus propios enfoques por todos que sean más metódicos.

6.- de los 32 encuestados tanto trabajadores y dueños el 53% manifiesta Al no poseer un mayor control nos va llevar a una formalización y el 47% manifestaron lo contrario (ver tabla 06).

Aportes cercanos con (Delicia S. 2014) donde Van existir más controles en procesos de fabricación y más registros para así tener una mayor formalización.

7.- de los 32 encuestados tanto dueños como trabajadores el 22% manifestaron que poseen una política de calidad mientras el 78% dice lo contrario.(ver tabla 07) Aportes cercanos con (Delicia S. 2014) donde Las organizaciones tengan una política de calidad para que así tengas sus colaboradores una formación interna adecuada para que así fortalecer planes de promoción en los empleados y para que así estén todos comprometidos en la organización.

8.- el 37% manifestaron que los trabajadores no poseen un lugar apropiado para una comunicación de las distintas áreas, el 63% manifestaron lo contrario (ver tabla 08) resultados cercanos con (Delicia S. 2014) que La implantación de un lugar donde exista comunicación esto va desarrollar una buena comunicación entre diferentes áreas y especialistas.

9.- del total de y trabajadores encuestados se observó que el 3% dice que no tienen un sistema organizativo , el 93% manifiesta que si lo tiene (ver tabla 09) . resultados cercanos con (Delicia S. 2014) al Tener una burocracia que sea mucho más flexible para que así tener un mejor desarrollo y un buen desenvolvimiento de la empresa.

10.- de los encuestados se observa que el 100% manifiesta que no conoce acerca del tope de objetivos , mientras el 0% dice lo contrario (ver tabla 10) resultados cercanos con (Delicia S. 2014) Aquí las compañías limitas sus objetivos esto quiere decir que que va haber un tope de objetivos para que así no exista un golpe en la competencia.

11.- Del total de encuestados se observa que el 100% manifiesta que Los si es importante esquivarse de los perjuicios cuando estas con el cliente es importante , mientras el 0% dice lo contrario (ver tabla 11) resultados cercanos con (ramos 2018) Trata de no empezar a conversar pensando que los clientes estén equivocados. Tomar más en cuenta al colaborador con las aportaciones que haga hacia la empresa y no se debe

perder la subjetividad del planteamiento de la persona.

12.- De los 32 encuestados dueños como trabajadores el 47% responde que no reconoce al momento de preguntar a los clientes para así obtener más información el 53% manifiesta lo contrario.(ver tabla 12) resultados similares con (ramos 2018) Aquí se debe interactuar utilizando preguntas abiertas sobre las verdaderas causas del problema que existe esto dará mayor información al cliente si son preguntas abiertas ya que obtendrá más información en caso contrario de las cerradas obtendrá detalles precisos.

13.- del total de encuestados el 9% se manifiestan que no solucionan su error cometido, mientras el 91% se manifiesta lo contrario (ver tabla 13) resultados similares con (ramos 2018), ante cualquier problema existente en la organización el cliente debe darse cuenta que pueda comprender y solucionar su reclamo y la posible mala gestión que ha ocasionado. La empatía va permitir tratar mejor los sentimientos de los clientes y en lo cual también va reconocer sus errores cuando lo corresponda.

14.- Del total de encuestados se observa que el 100% Considera que si solucionan un problema con rapidez , mientras que 0% manifiesta lo contrario. (ver tabla 14) Resultados parecidos con (ramos 2018) Trata sobre la sinceridad y darse por vencido la persona que tiene la equivocación o la razón y poder conversar para que así llegar a una solución.

15.- Del total de dueños y trabajadores encuestados se observa que el 100% manifiesta que si tiene informado a sus clientes, el 0% manifiesta lo contrario. Resultados parecidos con (ramos 2018) Se basa en el cliente indagar sobre los gustos que le atraen al cliente y se deben proporcionar ideas para darle solución al problema.

16.- Del total de dueños y trabajadores encuestados el 37% manifiesta que no comprende cuando realizan una mala gestión ocasionada mientras el 63% manifiesta lo contrario. (ver tabla 14) Resultados parecidos con (ramos 2018) Darle soluciones al

problema para que así el cliente este satisfecho con las soluciones dadas por el colaborador y exista una rápida solución al problema y así este inconveniente deje existir.

17.- De 32 encuestados se observa que el 9% no tiene conocimiento que el cliente interno se situa en la misma empresa al, mientras el 91% manifiesta lo contrario resultados cercanos con Carihuasari. D, (2018) son esos individuos que se sitúan dentro de la misma organización; que están ubicadas en el puesto específico de trabajo que vienen hacer los colaboradores ya sean operativos administrativos o ejecutivos de tal manera en cualquier momento de su labor de trabajo van a recibir un servicio o van a necesitar un producto.

18.- de los 32 encuestados de las organizaciones el 100% manifestaron que es de vital importancia estar en contacto con el cliente externo mientras el 0% manifestaron lo contrario. resultados cercanos con Carihuasari. D, (2018) son las personas que no pertenecen a la organización y estas personas van a adquirir un servicio o a adquirir un producto ya que se trata de gustarles a los clientes externos para que así poder tener mucho más clientela.

VI.CONCLUSIONES:

Un.a vez terminado el estudio y de analizar los resultados de las siguientes variables gestión de calidad y la atención al cliente se logró llegar a las siguientes conclusiones.

RESPECTO AL OBJETIVO GENERAL:

Se percibio que el desarrollo actualmente para la variable gestión de calidad es muy bueno ya que el gobierno peruano esta priorizando la creación de MYPES para asi poder tener un mejor desarrollo económico el estado, teniendo asi puestos de trabajo lo que va convenir a la población. Mientras que en la atención al cliente no hay muchas mejoras, ya que la atención al cliente es una técnica de marketing y estas MYPES no realizan mucho marketing ya sea por redes sociales, pancartas, trípticos, etc. Es por eso que estas empresas no logran una buena atención al cliente y no buscan ser econocidos por sus clientes.

Identificar cómo se desarrolla de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPES comerciales rubro maderero (mueblerías) en el mercado modelo de Piura en el sector industrial, año 2019.

RESPECTO A LAS FASES DE LA GESTION DE CALIDAD: (objetivo específico 01)

se comprobó que las 5 empresas que se le ha realizado el estudio en su mayoría que conocen la planificación pero no la realizan y de hacerlo no comprueban los resultados ya que esto no va ayudar al crecimiento de la organización. Como se sabe que las fases de la gestión de calidad consiste en planificar, hacer, comprobar y actuar lo que nos va a conllevar a tener una empresa con los objetivos concretos y llevar al éxito una empresa.

RESPECTO A LAS VENTAJAS DE LA GESTION DE CALIDAD:(objetivo específico 02)

se comprobó que al no tener estos puntos tan importantes como son las ventajas va ver un declive en la empresa ya que no va existir un éxito dentro de la empresa y al no ver éxito no se va notar ganancias para así poder invertir. En Las ventajas de la gestión de calidad es lo que ofrece cuando se realiza de manera correcta una buena gestión cabe recalcar que los encuestados desconocen acerca de las ventajas de la gestión de calidad.

RESPECTO A LOS PROBLEMAS DE LA ATENCION AL CLIENTE: (objetivo específico 03).

Se percibio que los trabajadores manifestaron en su mayoría que los problemas que pueden pasar dentro de la organización ante el cliente los solucionan para que asi los clientes se sientan seguros al momento de adquirir los servicios de la empresa cabe mencionar que siempre existen dentro de una organización problemas ya sean con los clientes y que es de profesionales solucionarlos ante cualquier duda del comensal

RESPECTO A LA CLASIFICACION DE LA ATENCION AL CLIENTE:(objetivo específico 04)

Se comprobó que Los trabajadores no tuvieron idea que los clientes internos de una organización eran los mismos trabajadores y desconocían de la clasificación de la atención al cliente y que los clientes externos son los que acostumbran atender cabe mencionar que sin cliente una organización no prospera ya que no van haber ingresos para la empresa es por eso que a las empresas es conveniente tener una cercana comunicación con los cliente y mantenerlos informados.

9.3RECOMENDACIONES:

1.- Las MYPE del sector servicio, rubro mueblerías deben de actualizarse en lo posible en las fases para tener una buena gestión y así poder un prospero desempeño tanto los dueños como los trabajadores.

2.- Considerando las recomendaciones y sugerencias o inquietudes como son los reclamos, no es suficiente para reducir los errores y mejorar los servicios, lo que deben de hacer es implementar y poner normas o políticas de gestión para solucionar las dificultades y poder así conocer un poco acerca la gestión de calidad y sus indicadores .

3.-cabe mencionar que los problemas que existan dentro de la organización se deben solucionar de manera correcta y asimismo tener contacto con el cliente y tenerlo informado para así tener una clientela fiel para la empresa y al poseer mayor clientela va haber mayores ingresos para la empresa y se van haber beneficiado todos mediante ascensos inversiones etc.

4.- tener en cuenta acerca de la clasificación de la atención al cliente ya que son los clientes quienes ponen en marcha a una empresa para así tener éxito en el mercado laboral además tener un conocimiento claro y preciso.

VII.REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

- Gómez, E. (2006). Barreras contra el buen servicio. Como conservar más


clientes (la amabilidad es la clave). (1ra. ed.) Argentina: El Cid Editor

- Frómita Vázquez, Zayas Ramos y Pérez Martínez: La Gestión de la calidad en los servicios, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, mayo 2008.
- Martínez Muñoz, Larisa (2,007) Consideraciones Teóricas sobre la Atención al Cliente, Documento, Universidad de la habana, Recuperado el 14 de Mayo del 2,013 de <http://www.eumed.net/ciel>.
- Zeithaml, V. (2016) Boletín económico de información comercial española: Publicación semanal del Ministerio de Económica y Hacienda. México: McGraw-Hill.
- Frómita Vázquez, Zayas Ramos y Pérez Martínez: La Gestión de la calidad en los servicios, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, mayo 2008.
- Serna gomez, h.(2006).servicio al cliente una nueva versión,clientes para siempre,3.edi,bogota,panamericana editorial.
- Perdomo, J. y otros (2004). La gestión de la calidad total como un antecedente de la capacidad de innovación empresarial. Documento de trabajo 09/04. Departamento de Administración y Economía de la Empresa. Universidad de Salamanca.
- Barcenás García, Delicia Sulay. (2014). Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú-Aeropuerto Piura. Tesis inédita para optar el Título de Licenciada en Administración. Universidad Nacional de Piura. Perú.

- Séptimo, C. L. (2016). Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la mejora continua en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de muebles de madera (Mueblerías) del distrito de Huaraz, 2015. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz: Huaraz: ULADECH.
- Gaitán (2007). Caracterización de la Gestión de Calidad bajo el Enfoque de la Mejora Continua en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio - Rubro Venta de Muebles de Madera (Mueblerías) del Distrito de Huaraz, 2015. Recuperado el 17 de Febrero 2016 de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/840/MYPE_PROMOCION%20DE%20VENTAS_%20SALAZAR_SANTILLAN_%20DELIA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Muñoz, C. P. (2016). Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de lean manufacturing en las micro y pequeñas empresas del sector industrial – rubro fabricación de muebles para el hogar del distrito de Huaraz, 2015. Universidad católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz: Huaraz_ ULADECH.
- Pérez, J. & Gardey, A. (2015). El sistema de gestión de calidad. España: El Trébol.
- Fernández, C., & Baptista, P. (2015). *Metodología de la Investigación*. Colombia: McGraw Hill.
- Gaitán, L. (2015). Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión de procesos para empresas de transportes. Tesis de Maestría. Colombia-Barranquilla: Fundación Universidad del Norte.

- Ramos. Y, (2018) Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4100/COMERCIO_LIBRERIAS_RAMOS_GUTIERREZ_YERSON_FLASH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carihuasari. D, (2018) Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6006/ATENCION_AL_CLIENTE_GESTION_DE_CALIDAD_CARIHUASARI_MARICAHUA_DANICA_DANIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Izquierdo. R, (2018) Funciones de un departamento de atención al cliente recuperado de: https://integriaims.com/funciones-de-atencion-al-cliente/?fbclid=IwAR0nffUCCSMVuCNYLy_pkRFm0i8o7nKl6HKfyP2IZ6pfZ6PYIgg-poyrJlc
- Santo. C, (2016) elementos de la atención al cliente recuperado de: <https://www.puomarketing.com/42/18078/beneficiarse-atencion-cliente-redes-sociales.html?fbclid=IwAR1B1KBRq8sqwKvC9o1jl6nVtg7pIJbk264bP96SHp8wfYQyRqqQWFYLYg>
-

VIII. ANEXOS: PERMISO DE LAS MYPES

 "AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD" 

Piura, 28 de septiembre del 2020


Señor(a):

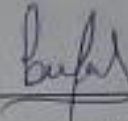

Propietario o representante de la MYPE:

Yo, **Brandon Alexander Ruiz cango**, identificado con DNI N° 70793292, estudiante del séptimo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura **Taller de Investigación IV** en la Universidad Católica los Angeles de Chimbo (Uladech) filial Piura, con código N° 0811161089, me dirijo ante Ud. Con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:

Que, recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación Titulado: **"la gestión de calidad y atención al cliente de las mype del sector industrial de muebles rubro maderero del mercado modelo de Piura, año 2019"**. Para de esa manera obtener mi grado de bachiller en Administración

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordándole que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos


Señor(a): Representante

 
Ruiz cango Brandon Alexander
DNI N° 70793292



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



Piura, 28 de septiembre del 2020

Señor(a):

Propietario o representante de la MYPE:

Yo, **Brandon Alexander Ruiz cango**, identificado con **DNI N° 70793292**, estudiante del séptimo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura **Taller de Investigación IV** en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Uladech) filial Piura, con código N° 0811161089, me dirijo ante Ud. Con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:

Que, recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación Titulado: **"la gestión de calidad y atención al cliente de las mype del sector industrial de muebles rubro maderero del mercado modelo de Piura, año 2019"**. Para de esa manera obtener mi grado de bachiller en Administración

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordándole que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos



Señor(a). Representante



Ruiz cango Brandon Alexander

DNI N° 70793292



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"



Piura, 28 de septiembre del 2020

Señor(a):

Propietario o representante de la MYPE:

Yo, **Brandon Alexander Ruiz cango**, identificado con DNI N° 70793292, estudiante del séptimo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura **Taller de Investigación IV** en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Uladech) filial Piura, con código N° 0811161089, me dirijo ante Ud. Con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:

Que, recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación Titulado: **"la gestión de calidad y atención al cliente de las mype del sector industrial de muebles rubro maderero del mercado modelo de Piura, año 2019"**. Para de esa manera obtener mi grado de bachiller en Administración

Sin otro particular, agradezco la atención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordándole que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos


MUEBLES Y COLCHONES PIURA
ZONA INDUSTRIAL LA VIÑA

Señor(a) Representante


Ruiz cango Brandon Alexander
DNI N° 70793292

VALIDACIONES DE LAS ENCUESTAS:

VALIDACION N° 01:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Héctor Orlando Arica C/Diviso, identificado con
DNI 02786302, con el grado de Magister en
DOCENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el
(los) instrumento (s) de recolección de datos:

Cuestionario elaborado por:

El estudiante **Ruiz Cango Brandon Alexander**, para efecto de su aplicación a los
sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "**La
gestión de calidad y atención al cliente de las mype del sector industrial de
muebles rubro maderero del mercado modelo de Piura, año 2019**", que se
encuentra realizando.

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

Piura, 05 de noviembre de 2020


Mg. Arica Chavijo Héctor Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

firma y sello

ITEMS: Variable gestión de calidad	pertinente con el concepto?		mejorar redacción?		tendencia adquisitiva?		necesita más ítems para medir el concepto?	
	Si	No	Si	No	Si	No	si	no
1.- ¿Usted tiene conocimiento del significado de planificación?	✓			✓		✓		✓
2.- ¿En su lugar de trabajo se plantean objetivos en un tiempo determinado?	✓			✓		✓		✓
3.- ¿Verifica usted los resultados que se obtienen en el momento oportuno?	✓			✓		✓		✓
4.- ¿Actúan ante una desviación de los objetivos planteados?	✓			✓		✓		✓
5.- ¿Usted como propietario sustituye sus propios enfoques para que sean más metodológicos?	✓			✓		✓		✓
6.- ¿cree que el poseer el mayor control en los procesos va existir una mayor formalización?	✓			✓		✓		✓
7.- ¿Esta mype posee una política de calidad para sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓
8.- ¿La organización tiene un lugar apropiado para que sus trabajadores tengan una comunicación de distintas áreas?	✓			✓		✓		✓
9.- ¿Esta organización sigue un sistema organizativo?	✓			✓		✓		✓
Ítems relacionada con la variable atención al cliente	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
10.- ¿Considera usted que al esquivarse de los perjuicios cuando se interactúa con el cliente es importante?	✓			✓		✓		✓
11.- ¿Usted como trabajador conoce que al realizar preguntas abiertas obtendrá mucha información?	✓			✓		✓		✓
12.- ¿Cree que comprende y soluciona un reclamo ante una mala gestión que puede ocasionar?	✓			✓		✓		✓
13.- ¿Usted admite sus errores cometidos y soluciona su error?	✓			✓		✓		✓
14.- ¿Actúa con rapidez frente a un problema ocasionado en el momento?	✓			✓		✓		✓
15.- ¿Usted tiene informado al cliente ante nuevos productos que pueda ofrecer?	✓			✓		✓		✓
16.- ¿Usted cree que el cliente interno de la empresa se sitúa en la misma?	✓			✓		✓		✓
17.- ¿Usted como trabajador piensa que a los clientes externos se les debe tener en contacto y bien informados?	✓			✓		✓		✓


Arca Clavijo Bector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

VALIDACION N° 02:

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Raquel Silva Juárez, identificado con DNI 02846914, con el grado de Magister en Gerencia Empresarial

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

Cuestionario elaborado por:

Por el estudiante **Ruiz Cango Brandon Alexander**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **"la gestión de calidad y atención al cliente de las MYPE del sector industrial de muebles rubro maderero del mercado modelo de Piura, año 2019"**, que se encuentra realizando.

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



Mg. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01099

firma y sello

Piura, 05 de noviembre del 2020.

ITEMS	con el concepto?		reducción?		adquisición?		más tiempo para medir el concepto?	
	si	no	si	no	si	no	si	no
1.- ¿Usted tiene conocimiento del concepto de planificación?	✓			✓		✓		✓
2.- ¿En su lugar de trabajo se plantean objetivos en un tiempo determinado?	✓			✓		✓		✓
3.- ¿Verifica usted la comprobación de los resultados que se realizan en el momento dado?	✓			✓		✓		✓
4.- ¿Actúa ante una desviación de los objetivos planeados?	✓			✓		✓		✓
5.- ¿Usted como propietario sustituye sus propios enfoques para que sean más metodológicos?	✓			✓		✓		✓
6.- ¿Cree que el poseer el mayor control en los procesos va existir una mayor formalización?	✓			✓		✓		✓
7.- ¿Cree que el poseer el mayor control en los procesos va existir una mayor formalización?	✓			✓		✓		✓
8.- ¿Esta Mype posee una política de calidad para sus colaboradores?	✓			✓		✓		✓
9.- ¿La organización tiene un lugar apropiado para que sus trabajadores tengan una comunicación efectiva en distintas áreas?	✓			✓		✓		✓
10.- ¿Esta organización sigue un sistema organizativo?	✓			✓		✓		✓
11.- ¿Considera usted que al equivocarse de los juicios cuando se interactúa con el cliente es importante?	✓			✓		✓		✓
12.- ¿Usted como trabajador conoce que al realizar preguntas abiertas obtendrá mucha información?	✓			✓		✓		✓
13.- ¿Cree que comprende y soluciona un reclamo ante una mala gestión que puede ocasionar?	✓			✓		✓		✓
14.- ¿Usted admite sus errores cometidos y soluciona su error?	✓			✓		✓		✓
15.- ¿Actúa con rapidez frente a un problema ocasionado en el momento?	✓			✓		✓		✓
16.- ¿Usted tiene informado al cliente ante nuevos productos que puedan ofrecer?	✓			✓		✓		✓
17.- ¿Usted cree que el cliente interno de la empresa se sitúa en la misma?	✓			✓		✓		✓
18.- ¿Usted como trabajador piensa que a los clientes externos se les tiene que estar en contacto para así tener a la clientela informada?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Rafael Blas Jaime
 D.E. IN CENCAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

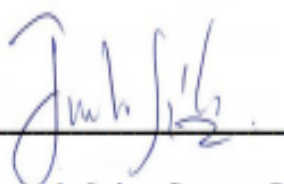

 Mg. Rafael Blas Jaime
 D.E. IN CENCAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, **Fernando Suárez Carrasco**, identificado con DNI N°02616283, con el grado de **Magíster en Administración**. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos:

Cuestionario, elaborado por: el estudiante **Ruiz Cango Brandon Alexander**, para efecto de su aplicación a los sujetos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: **"LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPE DEL SECTOR INDUSTRIAL DE MUEBLES RUBRO MADERERO DEL MERCADO MODELO DE PIURA, AÑO 2019"**, que se encuentra realizando.

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



Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD: 05461

Piura, 05 de noviembre del 2020.

ITEMS: variable gestión de calidad	¿es pertinente con el concepto?		¿necesita mejorar redacción ?		¿es tendencioso adquisicente?		¿ se necesita mas ítem para medir el concepto?	
	si	no	s i	no	si	no	si	no
1.- ¿Usted tiene conocimiento del significado de planificación?	X			X		X		X
2.- ¿En su lugar de trabajo se plantean objetivos en un tiempo determinado?	X			X		X		X
3.- ¿Verifica usted la comprobación de los resultados que se realizan en el momento dado?	X			X		X		X
4.- ¿Actúa ante una desviación de los objetivos planteados?	X			X		X		X
5.- ¿Usted como propietario sustituye sus propios enfoques para que sean más metodológicos?	X			X		X		X
6.- ¿cree que el poseer el mayor control en los procesos va existir una mayor formalización?	X			X		X		X
7.- ¿esta mype posee una política de calidad para sus colaboradores?	X			X		X		X
8.- ¿esta mype posee una política de calidad para sus colaboradores?	X			X		X		X
9.- ¿la organización tiene un lugar apropiado para que sus trabajadores tengan una comunicación de distintas áreas?	X			X		X		X
10.- ¿esta organización sigue un sistema organizativo?	X		X			X		X
Items relacionada con la variable atención al cliente	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
11.- ¿considera usted que al esquivarse de los perjuicios cuando se interactúa con el cliente es importante?	X			X		X		X
12.- ¿usted como trabajador conoce que al realiza preguntas abiertas obtendrá mucha información?	X			X		X		X
13.- ¿cree que comprende y soluciona un reclamo ante una mala gestión que puede ocasionar?	X			X		X		X
14.- ¿usted admite sus errores cometidos y soluciona su error?	X			X		X		X
15.- ¿actúa con rapidez frente a un problema ocasionado en el momento?	X			X		X		X
16.- ¿usted tiene informado al cliente ante nuevos productos que puedan ofrecer?	X			X		X		X
17.- ¿usted cree que el cliente interno de la empresa se sitúa en la misma?	X			X		X		X
18.- ¿usted como trabajador piensa que a los clientes externos se les tiene que estar en contacto para así tener a la clientela informada?	X		X			X		X

Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.

CLAD: 05461

EVIDENCIAS DEL TURNITING:

Tablero del curso

Mis entregas

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	2 dic 2020 - 22:00	9 dic 2020 - 23:59	3 dic 2020 - 00:00

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana debes:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Base teórica, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud
Ver recibo digital	turnitin	1489192720	8/12/2020 19:28

Ver recibo digital

4%

Entregar Trabajo

Área personal

- Inicio del sitio
- Páginas del sitio
- Mis cursos
 - 0BNP202002111788A
 - 0BNP202002111787A
 - 0BNP202002111786B
 - 0BNP202002111785A
 - 0BNP202002111784A
 - 0BNP202002111783A
- Participantes
- Insignias
- Competencias
- Calificaciones
- General
- Semana 1
- Semana 2
- Semana 3
- Semana 4
- Semana 5
- Semana 6
- Semana 7
- Semana 8
- Semana 9

INFORME DE AUD...pdf

Sesión_14_Informe...pdf

No se puede descargar el archivo edmundo_duran_E...ppt de forma segura

05:17 p.m., 09/12/2020

turnitin

BRANDON ALEXANDER RUIZ CANGO | turnitin

1-INTRODUCCION.

Está presente investigación lleva como título "gestión de calidad y atención al cliente de las MYPES del sector industrial del mercado modelo de Piura, rubro mueblerías piura 2019".

Esta investigación esta dirigida al rubro de mueblerías en donde su ubicación exacta es en la zona industrial del mercado modelo de piura en la calle 03 asimismo El propósito de la investigación tiene por finalidad analizar y conocer de qué manera pequeñas empresas y micro empresas emplean para la Gestión de la Calidad y atención al cliente, poniendo en práctica los ítems que conllevan a una óptima gestión y de esta manera centrarse en lo específico y concreto.

Página: 2 de 48

Número de palabras: 9008

Text-only Report

High Resolution

Activado

Resumen de coincidencias

4%

1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 4%

INFORME DE AUD...pdf

Sesión_14_Informe...pdf

No se puede descargar el archivo edmundo_duran_E...ppt de forma segura

05:18 p.m., 09/12/2020

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Victor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Ivan Arturo Guzman castro

Miembro

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Mgtr. Ivan Y. Pelaez Camacho

Asesor

