



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL
CLIENTE DE LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL,
VENTA DE MADERAS TRANSFORMADAS, RUBRO
MADERERÍAS, DISTRITO DE MANANTAY, AÑO 2017**

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

AUTOR:

VELA SERRUCHE, EDUARD IVAN

ASESORA:

MGTR. MILAGROS SANTILLÁN TUESTA

PUCALLPA – PERU

2018

1. TÍTULO

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE
LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL, VENTA DE MADERAS
TRANSFORMADAS, RUBRO MADERERIAS, DISTRITO DE
MANANTAY, AÑO 2017**

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

VELA SERRUCHE, EDUARD IVAN

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

ASESOR

MILAGROS SANTILLÁN TUESTA

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

JURADO

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000 0002 5746 9374

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel
Presidente

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda
Miembro

Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo
Miembro

Mgtr. Santillán Tuesta, Milagros
Asesora

AGRADECIMIENTO

A mis padres Italo y Estela quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño mas, gracias por inculcar en mi el ejemplo de esfuerzo y valentia, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi hermano Aron por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mi una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

DEDICATORIA

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de Manantay, año 2017”. El desarrollo de la presente investigación, tuvo como metodología el tipo de investigación cuantitativa, nivel descriptivo, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional. En la elaboración de la encuesta se hizo un cuestionario estructurado de 17 preguntas, en la cual se tuvo como resultado lo siguiente: que en su mayoría (88,9%) son propietarios del género masculino; tiene nivel de instrucción “técnica” 55,6%. Con respecto a la empresa: las mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, tiene realizado su plan de gestión; el 77,8% se ha identificado con los procesos clave de la empresa, pero no aplica solución a los problemas; por tal motivo, los propietarios capacitan a su personal para brindar un buen servicio, el 55,6% tiene en práctica los protocolos de atención. Asimismo, el 88,9% revisa previamente sus productos antes de ser ofrecidos, brindar la mejor experiencia de atención trajo como principal beneficio: la “imagen” 55,6%; “nuevos clientes” 33,3% y la “rentabilidad” 11,1%. Finalmente, las mypes del sector en estudio, evalúa el nivel de satisfacción “eventualmente”.

Palabras clave: gestión de calidad, atención cliente, mypes, venta de maderas transformadas.

ABSTRACT

The present investigation titled "Management under the approach of attention to the client in the mypes of the commercial sector, sale of wood transformed, woodworking sector, district of Manantay, year 2017". The development of the present investigation, had like methodology the type of quantitative investigation, descriptive level, of non experimental, descriptive and correlational design. In the elaboration of the survey, a structured questionnaire of 17 questions was made, which resulted in the following: that the majority (88.9%) are owners of the masculine gender; has a "technical" level of instruction of 55.6%. With respect to the company: the mypes of the commercial sector, sale of transformed woods, has made its management plan; 77.8% have been identified with the key processes of the company, but do not apply a solution to the problems; For this reason, the owners train their staff to provide a good service, 55.6% have the protocols of care in practice. Likewise, 88.9% previously reviewed their products before being offered, providing the best service experience brought as main benefit: the "image" 55.6%; "New customers" 33.3% and "profitability" 11.1%. Finally, the mypes of the sector under study, evaluates the level of satisfaction "eventually".

Keywords: quality management, customer service, mypes, sale of processed woods.

ÍNDICE GENERAL

TITULO DE LA TESIS	iv
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.1 Caracterización del problema	3
1.1.2 Enunciado del problema	3
1.2 Objetivos de la investigación	4
1.2.1 Objetivos generales	4
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 Justificación de la investigación	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes Internacionales	6
2.1.2 Antecedentes Nacionales	7
2.1.3 Antecedente Regional	9
2.2 Bases Teóricas	9
2.2.1 Atención al cliente	9
2.2.2 Gestión de calidad en empresas	10
2.2.3 La industria maderera	12
2.3 Marco conceptual	12
2.3.1 Términos de Gestión y Calidad	12
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS:	13
3.1 Hipótesis General	13
3.2 Hipótesis Específicas	13

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	14
4.1 Diseño de Investigación	14
4.1.1 Tipo de investigación	14
4.1.2 Nivel de investigación	14
4.2 Población y Muestra	14
4.2.1 Población	14
4.2.2 Muestra	15
4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores	16
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
4.4.1 Técnicas	17
4.4.2 Instrumentos	17
4.5 Plan de análisis de datos.....	17
4.6 Matriz de Consistencia	18
4.7 Principios Éticos.....	22
CAPÍTULO V. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	23
5.1 Resultados	23
A: Respecto al microempresario.....	23
B: De la Empresa	26
C: De la atención al cliente.....	32
5.2 Análisis de Resultados.....	40
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	42
6.1 Conclusiones	42
6.2 Recomendaciones	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS.....	47
1. Presupuesto	47
2. Cronograma de Actividades	48
3. Encuesta	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y Operacionalización de variables e indicadores.....	16
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación.	18
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del micro empresario?	23
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	24
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	25
Tabla 6: ¿Cuántos años de presencia tiene en el mercado?	26
Tabla 7: ¿Su empresa tiene un plan de gestión?	27
Tabla 8: ¿Su empresa se guía por la misión y visión?	28
Tabla 9: ¿La administración aplica técnicas de gestión de calidad?.....	29
Tabla 10: ¿Se han identificado los procesos clave de la empresa?.....	30
Tabla 11: ¿Aplica técnicas para la solución de problemas?	31
Tabla 12: ¿Tiene infraestructura apropiada para atender al cliente?	32
Tabla 13: ¿El personal está capacitado para ofrecer un buen servicio?.....	33
Tabla 14: ¿Existe la práctica de protocolos de atención al cliente?.....	34
Tabla 15: ¿Sus productos son previamente revisados antes de ser ofrecidos?	35
Tabla 16: ¿Existe procedimiento para atender las sugerencias y reclamos de los clientes?	36
Tabla 17: ¿Brindar la mejor experiencia de atención al cliente que ventajas reditúa a la empresa?	37
Tabla 18: ¿Promueve en su personal la actitud de servicio?	38
Tabla 19: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?	39
Tabla 20: Presupuesto General	47
Tabla 21: Cronograma de Actividades	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del micro empresario?	23
Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	24
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	25
Figura 4: ¿Cuántos años de presencia tiene en el mercado?.....	26
Figura 5: ¿Su empresa tiene un plan de gestión?	27
Figura 6: ¿Su empresa se guía por la misión y visión?.....	28
Figura 7: ¿La administración aplica técnicas de gestión de calidad?	29
Figura 8: ¿Se han identificado los procesos clave de la empresa?	30
Figura 9: ¿Aplica técnicas para la solución de problemas?	31
Figura 10: ¿Tiene infraestructura apropiada para atender al cliente?	32
Figura 11: ¿El personal está capacitado para ofrecer un buen servicio?	33
Figura 12: ¿Existe la práctica de protocolos de atención al cliente?	34
Figura 13: ¿Sus productos son previamente revisados antes de ser ofrecidos?	35
Figura 14: ¿Existe procedimiento para atender las sugerencias y reclamos de los clientes?	36
Figura 15: ¿Brindar la mejor experiencia de atención al cliente que ventajas reditúa a la empresa?	37
Figura 16: ¿Promueve en su personal la actitud de servicio?	38
Figura 17: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?	39

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El informe final de investigación en “Gestión bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes en el sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017.”, se investigará los lineamientos por las cuales estas empresas realizan sus actividades, revisando y/o identificando la calidad de la atención que estos brindan a sus clientes, verificando si tienen un ambiente adecuado, si cuentan con un personal idóneo que sepan a detalle todo lo que significa este rubro empresarial, si respetan las leyes que protegen el talado ilegal de árboles para que puedan comercializar el tipo de madera que venden (ley forestal y de fauna silvestre N° 27308).

Como se sabe nuestra región posee y está privilegiada con este recurso natural que son los arboles maderables y que tienen demanda a nivel mundial; pero con el pasar de los años este recurso se está acabando ya que antes no había una moderada extracción de este recurso, el cual está ocasionando la deforestación de los bosques no solo en nuestro país si no a nivel mundial por la falta de leyes que regulen el consumo de este recurso natural y estrategias de reforestación por parte del estado.

Mediante este informe de investigación “Gestión bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes en el sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017”, buscamos identificar la calidad de servicio que brindan estas empresas ligadas a este rubro comercial de madererías.

Verificando que los trabajadores estén capacitados con respecto a normas de seguridad y la buena atención hacia los clientes, verificando los establecimientos donde laboran cuenten con un ambiente adecuado, acondicionado y grato, para que las personas que laboran en dichos establecimientos estén seguros al momento de realizar sus actividades de trabajo y los clientes se sientan satisfechos al momento de realizar sus compras.

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Caracterización del problema

Mediante el informe de investigación “Gestión bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes en el sector comercial venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017”, se busca identificar los problemas de gestión que estas empresas mantienen teniendo en cuenta los riesgos y peligros que estas tienen, entre estas tenemos que en la mayoría de ellas los que trabajan son menores de edad, sabiendo que es una falta y está penado por explotación infantil, también se observa que los establecimientos no cuentan con medidas de seguridad y que los trabajadores carecen del equipo de seguridad, ya que al laborar así están atentando contra sus integridad física, por otra parte se observó que los productos que ofrecen (listones, sinchinas, ripas, etc.) están a la deriva (vereda) y no en un lugar adecuado y propio para sus muestra al público, siendo esto un peligro para los transeúntes ya que se hallan obligados a transcurrir a la vía de tránsito y esto podría ocasionar un accidente mortal.

Lo expuesto refiere una gestión lejana a la calidad, donde no se prevee las condiciones de operación y dista de poseer un plan de atención al cliente, productos de un pobre conocimiento gerencial.

1.1.2 Enunciado del problema

¿Es posible llevar a la práctica una gestión bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de Manantay, año 2017?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivos generales

Determinar el uso de herramientas de gestión y enfoque en atención al cliente de las mypes en el sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017.

1.1.2 Objetivos específicos

O1 Conocer si los procesos están estandarizados de las Mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017.

O2 Conocer si el nivel de servicio es adecuado en las Mypes del sector comercial venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017.

O3 Conocer si los empleados son capacitados en las Mypes del sector comercial venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017.

O4 Conocer si la gestión de quejas y sugerencias son las adecuadas en las Mypes del sector comercial venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017.

1.3 Justificación de la investigación

La investigación sobre la gestión bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes en el sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017, se desarrolló para dar solución a todos los problemas de gestión que estas empresas vienen presentando y mejoren con técnicas de atención a los clientes.

Asimismo, se desea tener un impacto positivo en el clima laboral, es decir beneficie a las personas que laboran en estas empresas y su repercusión en el sector como mejores prácticas.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Alarcón, J. (2018), tesis doctoral, “Gestión del diseño en el sector manufacturas de madera de Chile”. El objetivo se centra en la Gestión del Diseño y su nivel de incorporación en el Sector Manufacturas de Madera en Chile. La investigación se nutre de los fundamentos teóricos que provienen del campo temático de la revisión bibliográfica, abordando, aspectos conceptuales relativos al Macroentorno Empresarial y su influencia en la competitividad de la industria nacional; diseño en el marco de la investigación; Gestión del Diseño, concepto, integración a la empresa y políticas públicas; lo que sumado a la revisión de modelos de políticas de diseño de Finlandia y Brasil, sitúan en el escenario adecuado para proponer Recomendaciones a los agentes involucrados, desde una mirada sistémica que abarca Gobierno, Sector y Empresa.

Sánchez, H. (2008): En su tesis titulada: “La calidad del servicio desde un enfoque psicosocial: estructura, diferencias individuales y análisis multinivel”, Universidad de Valencia. Concluye: Las personas son capaces de procesar información de su entorno y valorar los distintos atributos de un bien de consumo de servicio, buscando los mayores niveles de eficacia y eficiencia. Creemos que nuestros emprendedores son personas muy perceptivas de las necesidades. Estas son procesadas en el sub consciente y tienen el valor de traducirlas en un negocio, que se inicia como una microempresa.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Salazar, G. (2015). Tesis “Propuesta de un modelo de gestión de calidad y estandarización de procesos aplicado en un conjunto de mypes madereras con lo cual se logrará productos estandares de calidad para abastecer al mercado externo”; cuyo objetivo de servir como una guía a todas las MYPES interesadas en mejorar sus procesos, producir productos estándares de calidad y exportar. La Tesis de investigación se desarrolla a partir de la identificación de oportunidades y problemáticas en el contexto actual en el que se desarrollan las MYPES. Para proponer una guía que permita llevar los conocimientos a la acción se escogió a las micro y pequeñas empresas madereras de Villa el Salvador. Las oportunidades que tienen las MYPES madereras están relacionadas con la exportación de productos madereros y con la demanda externa de éstos por parte de países como China, E.E.U.U, México y otros; asimismo, el Perú es un país maderero por excelencia donde se encuentra gran diversidad y cantidad de materia prima que se utilizaría para la fabricación de muebles y planchas de madera. Se enfatiza en la problemática actual de las micro y pequeñas empresas se da desde el abastecimiento de la materia prima sin el grado de humedad hasta la entrega de un producto de baja de calidad junto con un mal servicio y atención.

Arbañil, T.; Cáceres, C.; Llanos, C.; Moncada, N. (2015). Tesis “Calidad en las empresas del sector venta de combustible liquido en la ciudad de Trujillo”. Uno de los objetivos es identificar si las empresas del sector venta de combustibles con sistema de gestión de calidad (SGC) de la ciudad de Trujillo presentan una mejor administración de la calidad total (TQM) comparada con aquellas que no tienen un SGC. La metodología elegida para esta investigación es no experimental, puesto que los datos se observan tales y como son, sin manipulación alguna. Del mismo modo, se

considera transeccional porque se recolectan los datos y establece relaciones en un momento dado, es decir, en el mes de noviembre de 2014. Conclusiones, se realizó un censo en la ciudad de Trujillo en los distritos de Trujillo, los resultados obtenidos en el censo fueron de 100 empresas encuestadas, de las cuales el 86% no cuenta con certificación ISO 9001; Otra conclusión del presente estudio es que las empresas comercializadoras implantan la certificación ISO principalmente para mejorar su posición competitiva y la confiabilidad del producto/servicio. Las organizaciones certificadas con mayor puntuación corresponden a la categoría de grandes cadenas de empresas comercializadoras y declaran además estar encaminadas a adoptar la filosofía de calidad total.

Cantú D. H. (2001), en su libro: “Desarrollo de una Cultura de Calidad, muestra de manera resumida las categorías o rubros implicados en el concepto de Calidad Total, extraídos de manera sintetizada de las aportaciones dadas por los autores sobre el tema; agrupa dichas categorías en ocho áreas, las cuales facilita a la organización comprender el concepto de Calidad Total para la organización, quedando las siguientes categorías:

- Atención al cliente
- Planeación estratégica
- Posicionamiento del mercado
- Sistema humano
- Sistema operacional
- Control de proveedores
- Mejoramiento de la calidad
- Control del proceso

2.1.3 Antecedente Regional

Castillo, N. (2015). Tesis “Proceso de producción de fabricación de triplay en la empresa Triplay Martin S.A.C. 2009- 2012, Iquitos- Perú”. El objetivo es dar a conocer los principales aspectos del proceso de producción en la fabricación de triplay en la empresa Triplay Martin SAC, así mismo la producción de tableros contrachapados (triplay) de alta calidad a precios competitivos a nivel nacional e internacional. La metodología de la tesis, se realiza mediante la observación y de la experiencia obteniendo así cuadros comparativos, que sirvan como referencia al personal encargado de la planificación del producto a fabricar. Conclusiones, La industria de tableros de madera se considera entre las más importantes del sector forestal, por los volúmenes de trozas que procesa, por el valor agregado que adquiere la madera a través de los diferentes tipos de tableros que se producen y por las fuentes de trabajo que genera, El incremento en los precios de los tableros en el mercado y la competencia acentuada con el triplay de importación, contrarresta en parte los precios de los productos, pero también afecta al productor nacional.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Atención al cliente

Según **Kotler (2006)**. “Maximizar el valor para el cliente, significa cultivar una relación de largo plazo con él”. Lo indicado por el autor es asegurarles 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. Kotler, “la eficacia de la comunicación depende de cómo el mensaje se expresa, así como el contenido del mensaje. Una comunicación ineficaz puede significar que se seleccionó el mensaje errado, o que el mensaje mal comunicado o

transmitido en forma insatisfactoria”. Es decir, es preciso saber comunicarse para atender bien.

Según **Jean, J. (2006)**. El plan de marketing expresa el sistema de valores, la filosofía del directivo de la empresa, y pone de manifiesto una visión común del futuro en el seno del equipo directo. Donde explica la situación de partida y describe los contratiempos y las evoluciones acaecidos en el entorno lo que hace que las elecciones efectuadas y los resultados alcanzados sean más inteligibles para la dirección general.

Además, es considerado como un instrumento de coordinación que permite mantener una coherencia entre los objetivos y favorecer un arbitraje en base a criterios objetivos cuando haya conflictos o incompatibilidades, facilita el seguimiento de las acciones emprendidas y permite una interpretación objetiva de las desviaciones entre objetivos y resultados. Incrementa la agilidad en las reacciones de la empresa frente a cambios imprevistos, en la medida en que ya se ha llevado a cabo una reflexión sobre el alcance de estos cambios para la empresa, que permite una organización y una gestión más rigurosas, basadas en normas, en presupuestos, en un calendario y no en imprevisiones.

2.2.2 Gestión de calidad en empresas

Según **Cruz, S.; Gonzales, T.; Camisón, C.; (2006)**. En su libro titulada “Gestión de la calidad conceptos, enfoques, modelos y sistemas”. La gestión de calidad se ha convertido en la actualidad una condición necesaria para cualquier estrategia que llevara al éxito a la empresa, donde el nivel exigente del consumidor ala alta competencia de países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, busca integrar la calidad total y el servicio del cliente en las estrategias de la empresa , relacionada a su creación de valor,

donde se preocupa de desarrollar un papel de calidad para la formulación de estrategias de cara al logro de ventajas competitivas, la calidad no se restringe actualmente la calidad de un producto o servicio, sino que busca la forma de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Según Ciampa, D. (1992). En su libro titulada “calidad total guía para su implantación”.

La calidad total y el carácter de la organización.

La calidad total tanto desde el punto de vista del cliente como una organización, se analizará con más profundidad la calidad total mediante las facetas del carácter organizacional de dicho lugar.

No es cultura organizacional.

Random House Collage, el define como la cultura la suma total de las formas de vivir reunidas por un grupo de seres humanos y transmitidas de una generación a otras, la cultura es algo contribuyente a todos los empleados de la organización y tiene que ver con perpetuar un estilo de hacer las cosas o cambiarlo durante un largo periodo.

La cultura de la organización depende de:

1. La acción colectiva de todos los empleados
2. Años de acciones tomadas, dediciones hechas, de políticas, establecidas, restablecidas y eliminadas

Tanto políticas como los procedimientos formales e informales

2.2.3 La industria maderera

Cite Madera (2018), en su artículo “La industria de la madera en el Perú”, se realiza un análisis minucioso del actual contexto de la industria de la madera y las posibles alternativas para volver a ubicarla entre los principales contribuyentes a la economía nacional.

Entre las principales conclusiones está: “es necesario realizar un sinceramiento de la información. Ya que diferentes entidades manejan información de este sector completamente diferente. Fomentar las actividades madereras que realmente generan valor y no como las fábricas de carbón, que son claramente destructivas y nocivas para la salud y que representan muestras de una actividad informal. Fomentar nuevas tecnologías para elevar el nivel técnico de la competencia como la industria extranjera: ejemplo. la chilena.”

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Términos de Gestión y Calidad

- **Sistema:** Conjunto de elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos (Real Academia Española, 2001).
- **Gestión:** Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera (Real Academia Española, 2001).
- **Servicio:** En casi todo punto de contacto imaginable se mide y analiza el servicio. En un área de servicios de una empresa, se hace más que evaluar la satisfacción, sino que se analiza todo el proceso.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS:

3.1 Hipótesis General

El uso de herramientas de gestión y enfoque en atención al cliente de las mypes en el sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017, mejora el nivel gerencial de este sector empresarial.

3.2 Hipótesis Específicas

- Las mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017, mantienen sus procesos estandarizados.
- Las mypes del sector comercial venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017, están enfocadas en brindar un nivel de servicio aceptable a sus clientes.
- Las mypes del sector comercial venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017, mantienen un plan de capacitación de su personal.
- Las mypes del sector comercial venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017, gestionan apropiadamente las quejas y sugerencias de sus clientes.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de Investigación

El diseño aplicado es:

- **No experimental:** La investigación es no experimental. Porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto.
- **Descriptivo:** La investigación tuvo carácter descriptivo. Sólo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio.
- **Transversal:** Es transversal, porque el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo.

4.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativa. Se utilizó procedimientos estadísticos y de medición para la recolección de datos y la presentación de resultados.

4.1.2 Nivel de investigación

Nivel descriptivo.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población está compuesta por 9 mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, ubicadas en el distrito de Manantay.

En la investigación, se consultó a fuentes como la municipalidad distrital de Manantay. Sin embargo, fue necesario realizar un recorrido por la zona industrial de este distrito para ubicar estos negocios y verificar sus operaciones.

Como resultado se confirmó el funcionamiento de 9 mypes del rubro en estudio.

4.2.2 Muestra

La investigación no requiere de aplicar una fórmula estadística para conocer el tamaño de la muestra. Por conveniencia se trabajó con el 100% de la población, por la facilidad que representa la accesibilidad a estos negocios.

Como se menciona en el cuadro adjunto:

EMPRESA	DIRECIÓN
Sandrita Inversiones	Av. Las Mercedes Mz 11Lt 10
Maderas Solís	Jr. La Papelera Mz A Lt 1
Mafeser E.I.R.L	AA.HH. Yvan Sick Mz E Lt 10
Servicios Generales	Jr. Rafael Villacorta Mz A Lt 01
Madera D' Pilar	Psje. Alfredo Grández Venegas Mz A Lt. 01
Maderera Grande	AA.HH Señor de los Milagros Mz A Lt 01
Forestal Characato's S.A.C	Calle argentina, Mz A Lt. 7 Manantay
Aserradero Arbe S.A.C	Carretera Manantay
Maderera Chino Morí S.R.L	Jr. Magdalena Mz Z Lt. 2-Santa Clara

Fuente: elaboración Eduard Vela

4.3 Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1: Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Definición Operacional: Indicadores	Escala de Medición
Gestión de Calidad	Planear y gerenciar para el mejoramiento continuado del sistema de calidad, incluyendo el uso de la política de calidad, objetivos y los datos sobre el desempeño de la calidad.	Plan de Calidad	✓ ¿En su gestión tiene como propósito la mejora continua?	Nominal
		Procesos Estandarizados	✓ ¿Cuenta con procesos identificados y estandarizados?	Nominal
		Misión, Visión, Valores	✓ ¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?	Nominal
Enfoque en el cliente	Es la identificación de los requerimientos de los clientes y la medición de su satisfacción, obedece a un proceso metodológico con una secuencia de pasos.	Nivel de Servicio	✓ ¿Ha organizado la disposición de sus ambientes para comodidad del cliente?	Nominal
			✓ ¿Capacita o entrena al personal para brindar un servicio amable?	Nominal
		Información al cliente.	✓ ¿Atiende sugerencias y brinda información a sus clientes?	Nominal

Fuente: elaboración Eduard Vela

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- Entrevista
- Encuesta

4.4.2 Instrumentos

Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario estructurado de 17 preguntas contenido en una encuesta.

4.5 Plan de análisis de datos

Los datos recolectados en la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo.

La tabulación se realizó en el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24 exclusivo para estadística e investigación.

4.6 Matriz de Consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS
¿es posible llevar a la práctica una gestión bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de Manantay, año 2017?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el uso de herramientas de gestión y enfoque en atención al cliente de las mypes en el sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017.</p> <p>Objetivo Específicos</p> <p>O1 Conocer si los procesos están estandarizados de las</p>	<p>Variable 1</p> <p>Atención al cliente</p> <p>Variable 2</p> <p>Gestión de Calidad</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El uso de herramientas de gestión y enfoque en atención al cliente de las mypes en el sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017, mejora el nivel gerencial de este sector empresarial.</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Cuantitativa.</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptivo.</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>-No experimental, descriptivo, transversal.</p>	<p>Técnica:</p> <p>- Entrevista - Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>- Cuestionario</p> <p>Población</p> <p>Se determina según consulta a fuentes indicadas (9 mypes).</p>

	<p>Mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017.</p> <p>O2 Conocer si el nivel de servicio es adecuado en las Mypes del sector comercial venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017.</p> <p>O3 Conocer si los empleados son capacitados en las Mypes del sector comercial venta de maderas transformadas, rubro</p>		<p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017, mantienen sus procesos estandarizados. - Las mypes del sector comercial venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017, están enfocadas en brindar un nivel de 		<p>Muestra</p> <p>100.0% de la población</p>
--	---	--	---	--	---

	<p>madererías, distrito de manantay, año 2017.</p> <p>O4 Conocer si la gestión de quejas y sugerencias son las adecuadas en las Mypes del sector comercial venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017.</p>		<p>servicio aceptable a sus clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las mypes del sector comercial venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017, mantienen un plan de capacitación de su personal. - Las mypes del sector comercial venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017, gestionan apropiadamente las 		
--	---	--	---	--	--

			quejas y sugerencias de sus clientes.		
--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración Eduard Vela

4.7 Principios Éticos.

Guiarán el desarrollo del informe final de investigación la observancia de los principios éticos como: la justicia, que exige el derecho a un trato de equidad, a la privacidad, anonimato y confidencialidad y por último, el principio de la solidaridad, ya que el trabajo de investigación que se realizó solo es con fines académicos.

Principios que rigen la actividad investigadora

- Protección a las personas.
- Beneficencia y no maleficencia
- Justicia
- Integridad científica
- Consentimiento informado y expreso

CAPÍTULO V. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

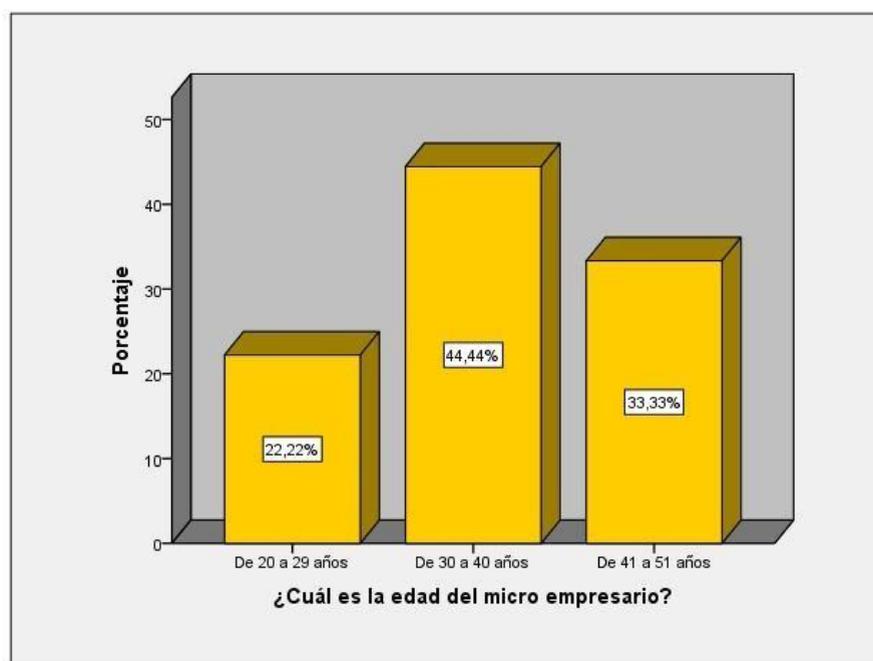
A: Respecto al microempresario

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del micro empresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 20 a 29 años	2	22,2	22,2	22,2
	De 30 a 40 años	4	44,4	44,4	66,7
	De 41 a 51 años	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 1: ¿Cuál es la edad del micro empresario?



Fuente: Tabla 3

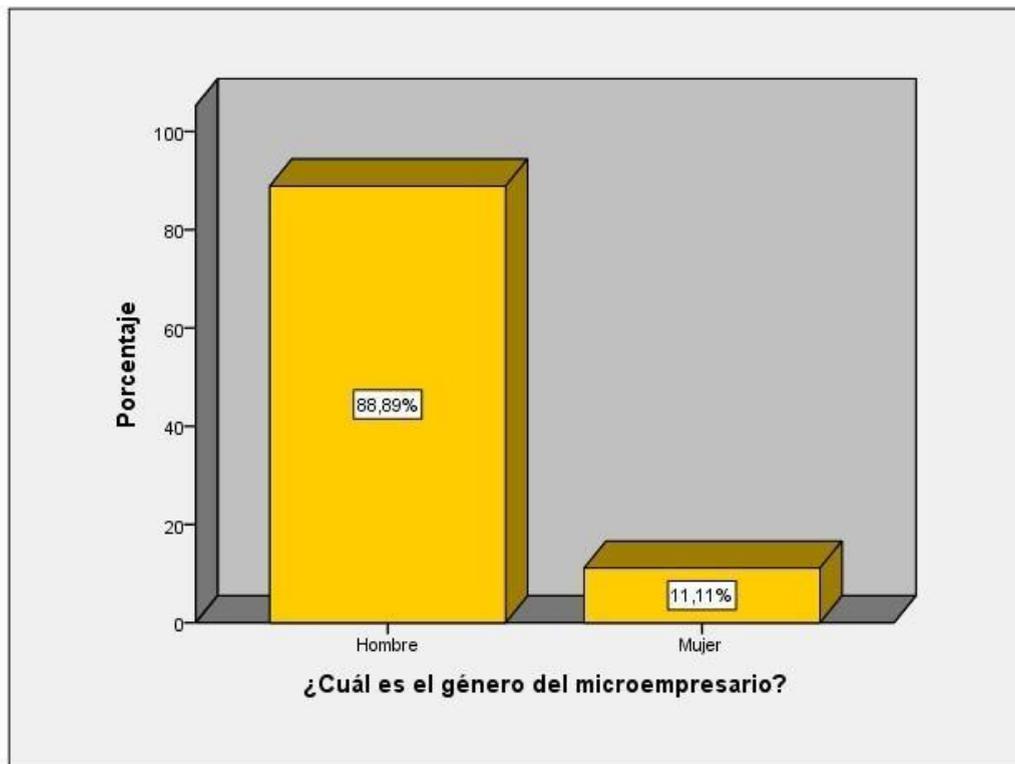
INTERPRETACIÓN: las mypes del sector comercial, ventas de maderas transformadas, están gestionadas por emprendedores adultos, siendo su mayoría (44,4%) de “30 a 40 años”.

Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	8	88,9	88,9	88,9
	Mujer	1	11,1	11,1	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 4

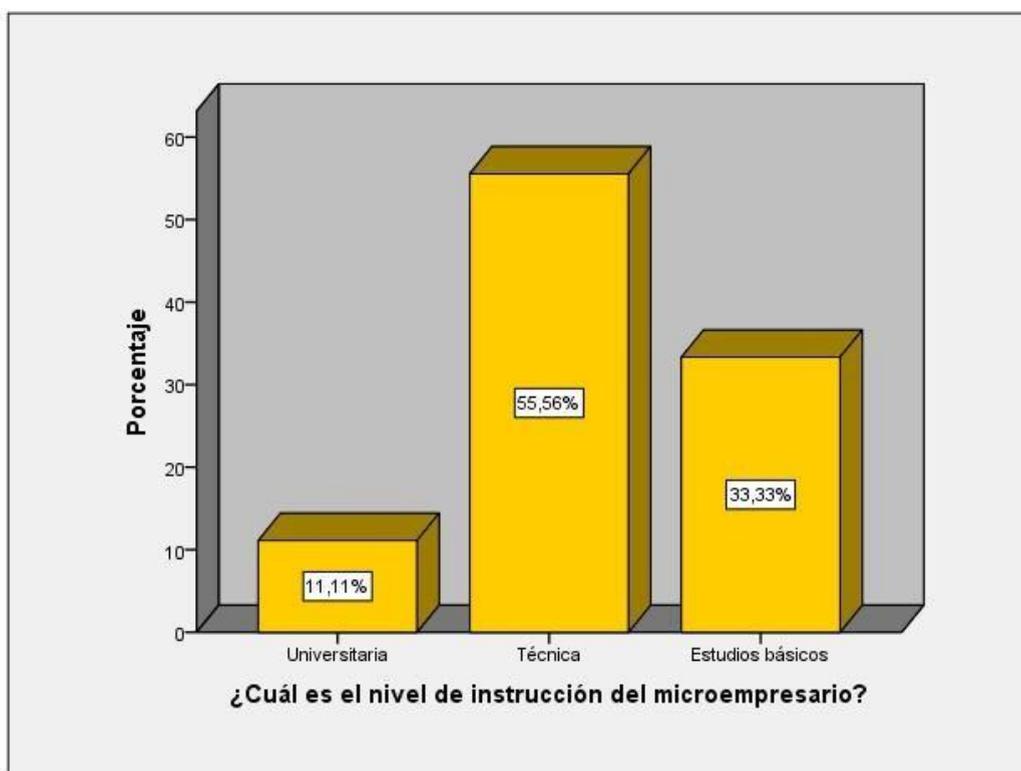
INTERPRETACIÓN: como muestra la tabla 4, los propietarios encargados del rubro, en su mayoría (88,9%) son del género masculino; un 11,1% son femenino.

Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Universitaria	1	11,1	11,1	11,1
	Técnica	5	55,6	55,6	66,7
	Estudios básicos	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada.

Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN: en la información obtenida de la investigación, se menciona que el nivel de instrucción que tiene estos emprendedores es “técnica” 55,6%; con “estudios basicos” 33,3% y “universitaria” 11,1%.

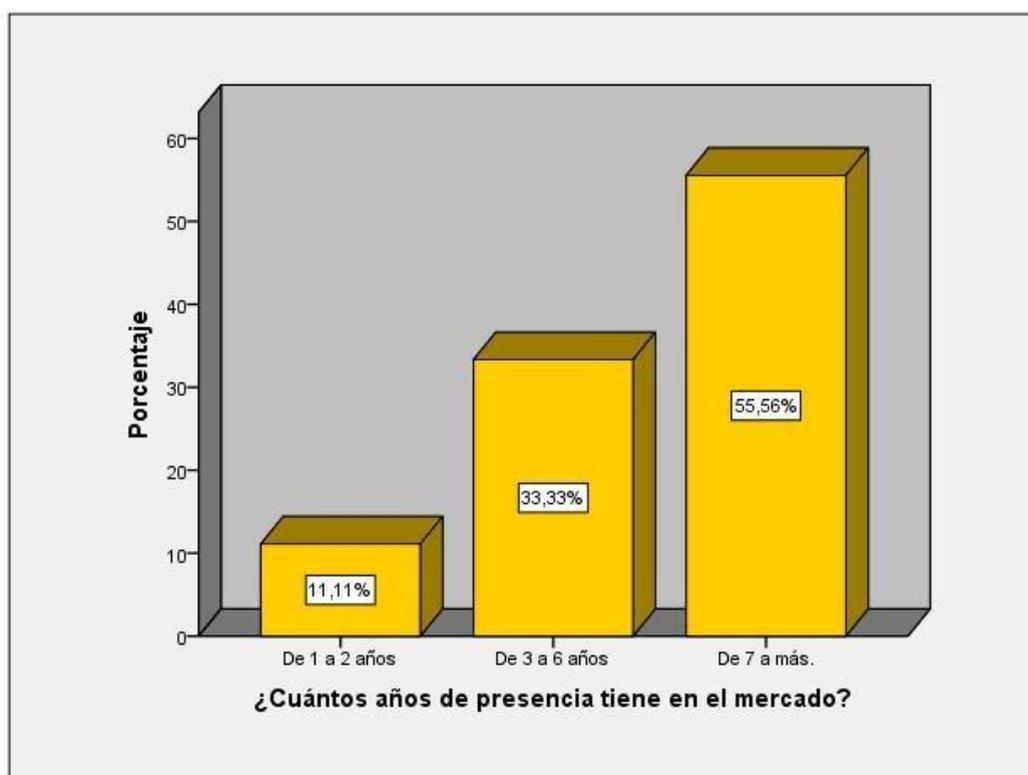
B: De la Empresa

Tabla 6: ¿Cuántos años de presencia tiene en el mercado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	1	11,1	11,1	11,1
	De 3 a 6 años	3	33,3	33,3	44,4
	De 7 a más.	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 4: ¿Cuántos años de presencia tiene en el mercado?



Fuente: Tabla 6

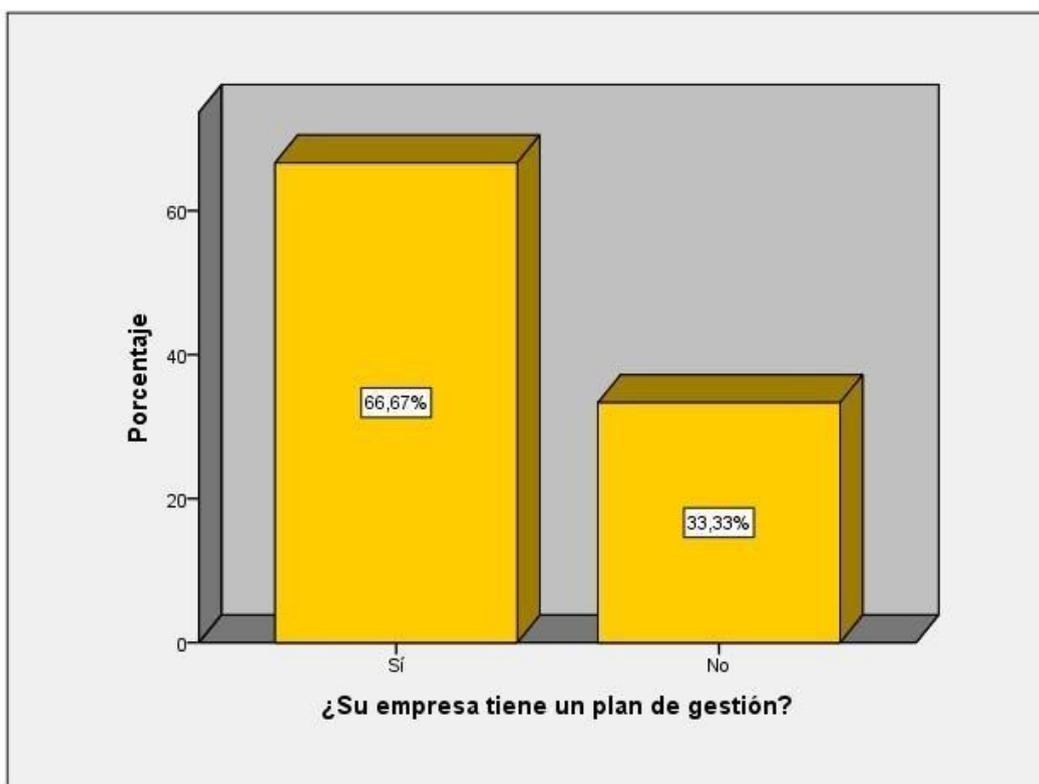
INTERPRETACIÓN: las mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, están reconocidas en el mercado de “7 años a más”; dando a conocer que tiene experiencia en el campo.

Tabla 7: ¿Su empresa tiene un plan de gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 5: ¿Su empresa tiene un plan de gestión?



Fuente: Tabla 7

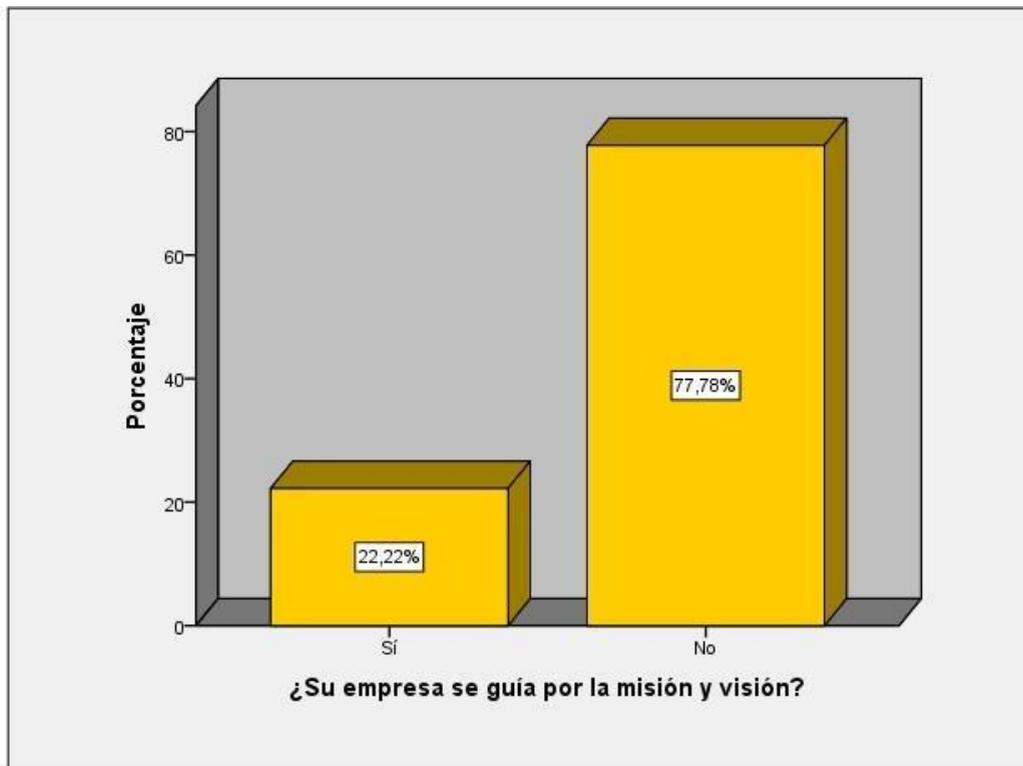
INTERPRETACIÓN: la investigación realizada a las mypes del sector en estudio, indica que el 66,7% tiene aplicada un plan de gestión, mientras un 33,3% no lo tiene.

Tabla 8: ¿Su empresa se guía por la misión y visión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	2	22,2	22,2	22,2
	No	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 6: ¿Su empresa se guía por la misión y visión?



Fuente: Tabla 8

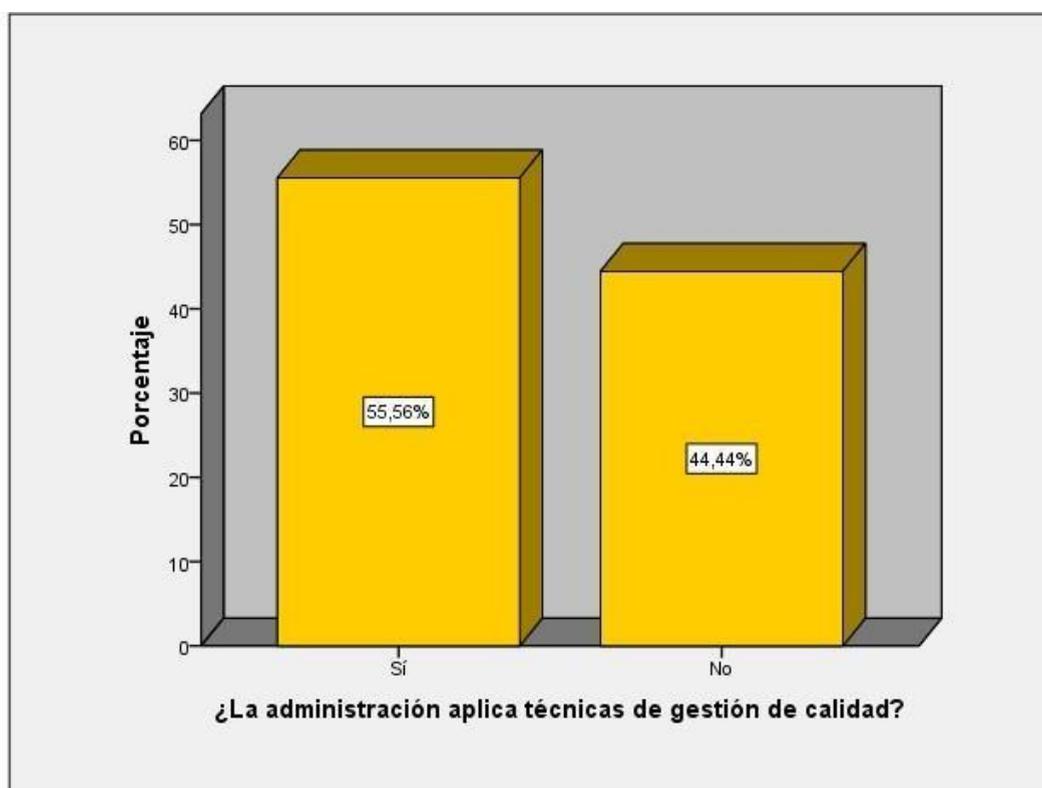
INTERPRETACIÓN: como indica la tabla 8, los propietarios del rubro, se guía por la misión y visión que tiene la empresa, con el fin de llevar a cabo los objetivos trazados.

Tabla 9: ¿La administración aplica técnicas de gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	5	55,6	55,6	55,6
	No	4	44,4	44,4	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 7: ¿La administración aplica técnicas de gestión de calidad?



Fuente: Tabla 9

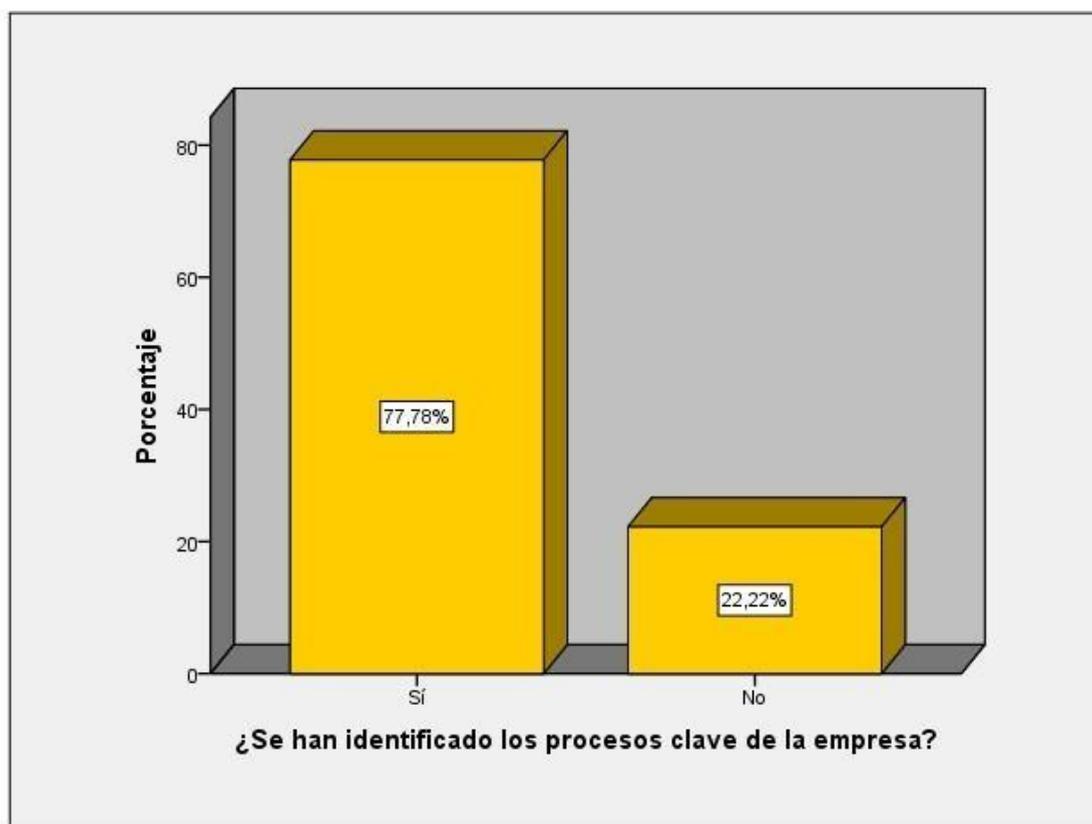
INTERPRETACIÓN: según los resultados de la investigación, se refleja que en su mayoría (55,6%), la administración aplica técnicas de gestión, para tomar el control y desarrollo de las mypes en estudio.

Tabla 10: ¿Se han identificado los procesos clave de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	7	77,8	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 8: ¿Se han identificado los procesos clave de la empresa?



Fuente: Tabla 10

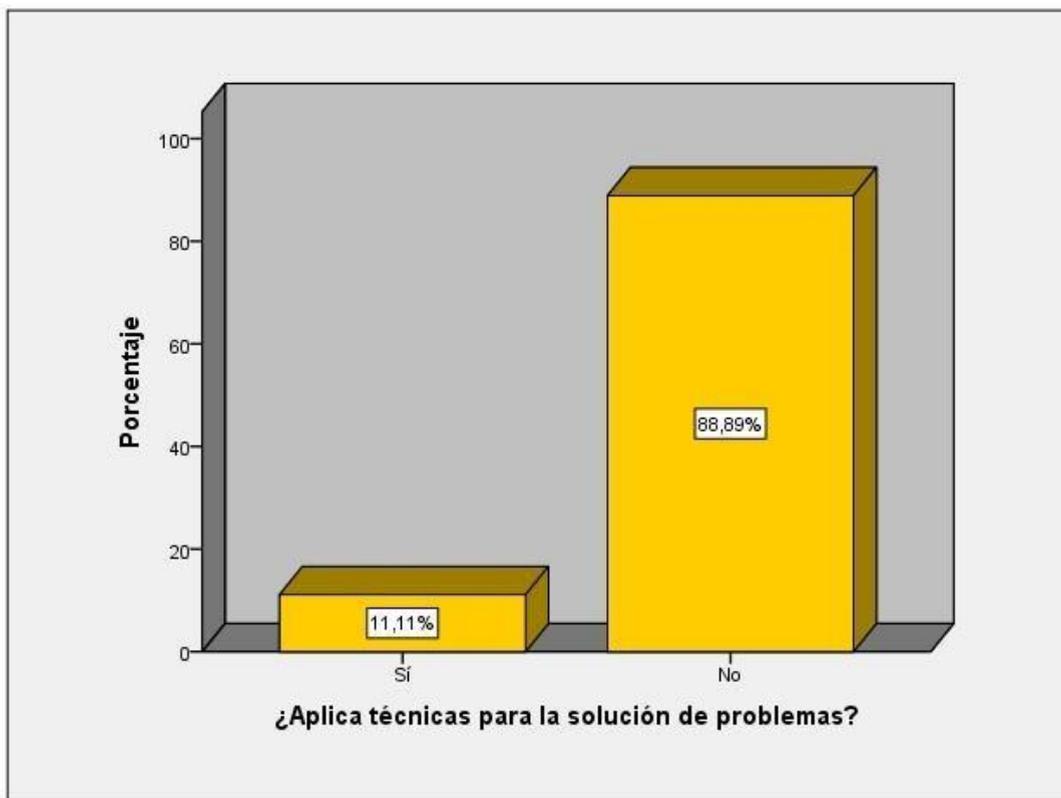
INTERPRETACIÓN: llegando al análisis, se pudo definir que el 77,8% de las mypes del sector, ha identificado los procesos clave de la empresa, pero un 22,2% no lo hace por desinterés propia.

Tabla 11: ¿Aplica técnicas para la solución de problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	1	11,1	11,1	11,1
	No	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 9: ¿Aplica técnicas para la solución de problemas?



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN: como se aprecia en la tabla 11, el 88,9% no aplica técnicas para dar solución a los problemas de sus clientes.

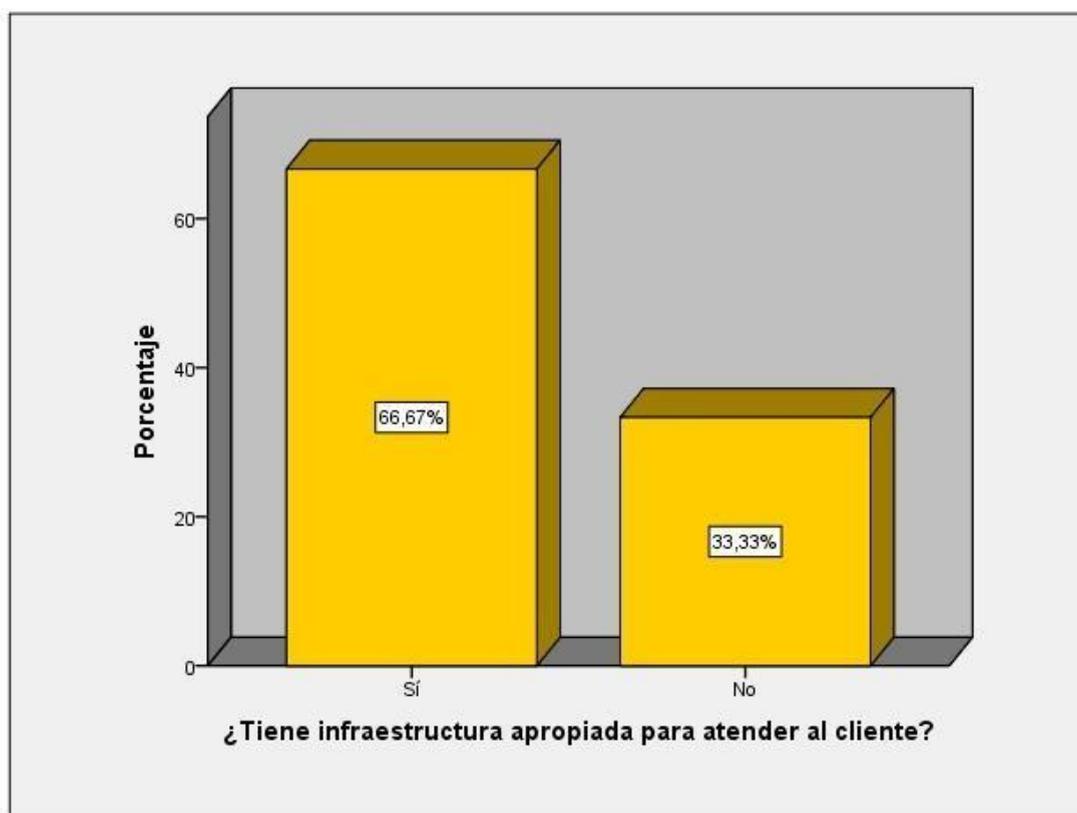
C: De la atención al cliente

Tabla 12: ¿Tiene infraestructura apropiada para atender al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 10: ¿Tiene infraestructura apropiada para atender al cliente?



Fuente: Tabla 12

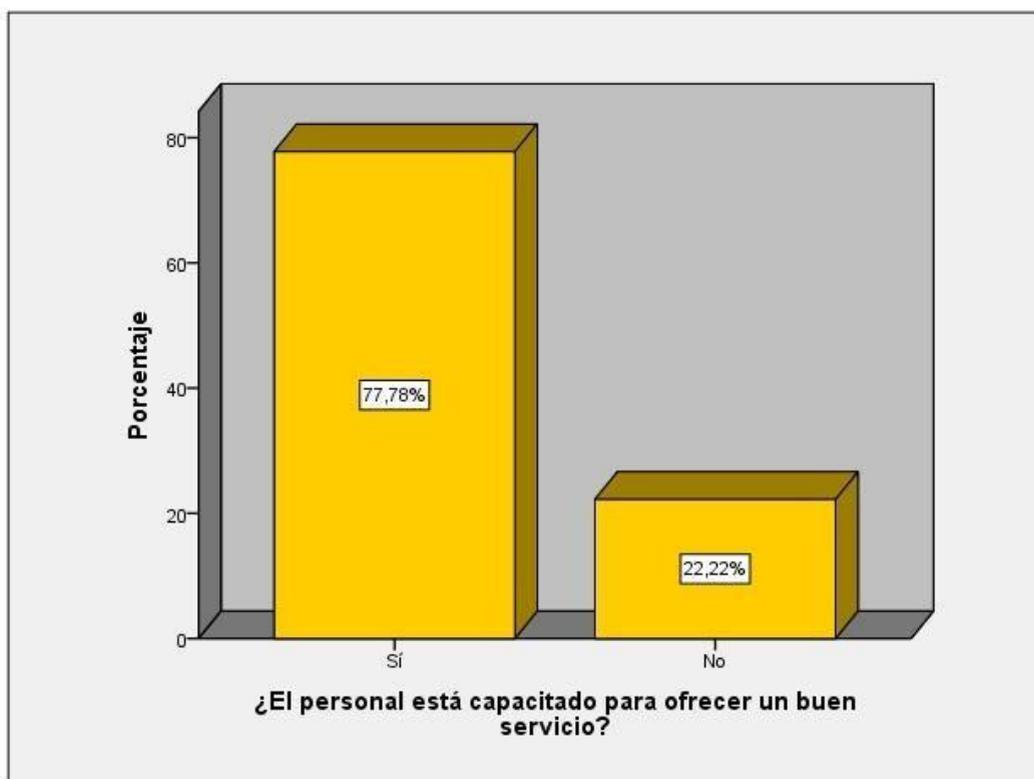
INTERPRETACIÓN: según los datos adquiridos de la investigación, las mypes en estudio, indica que tiene una buena infraestructura para brindar una atención apropiada a sus clientes, de esta manera evitando cualquier incomodidad e inseguridad.

Tabla 13: ¿El personal está capacitado para ofrecer un buen servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	7	77,8	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 11: ¿El personal está capacitado para ofrecer un buen servicio?



Fuente: Tabla 13

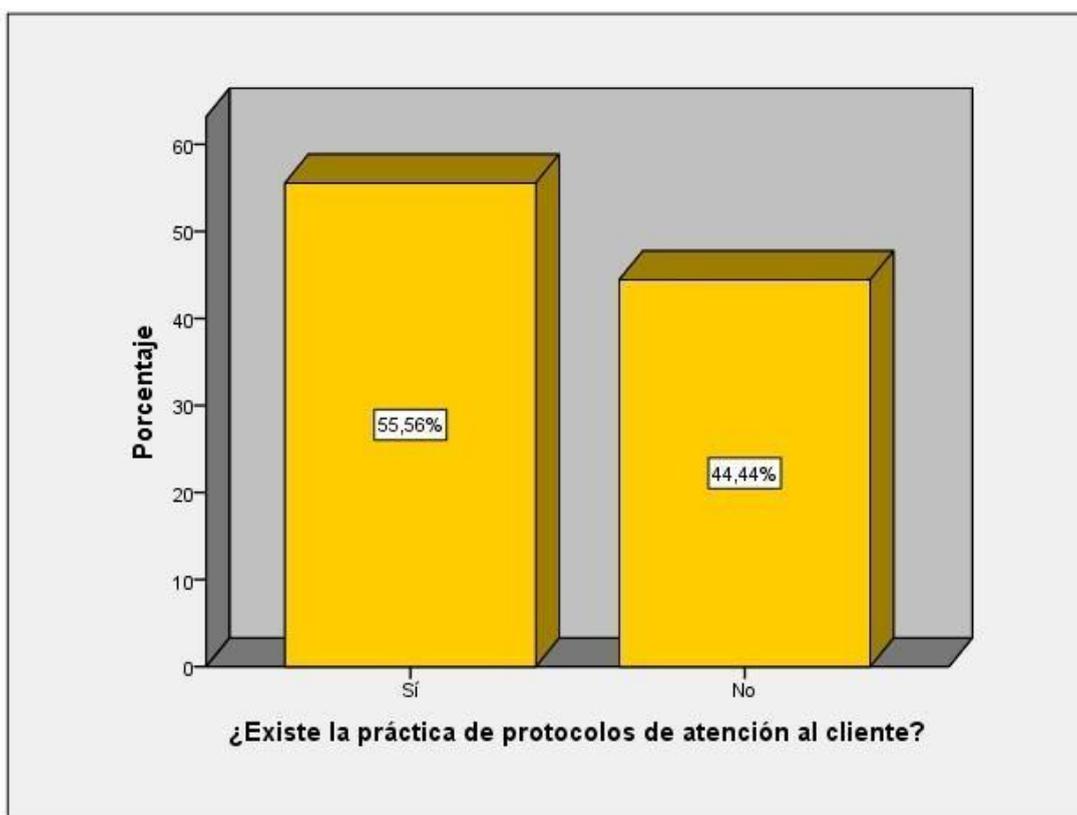
INTERPRETACIÓN: según los propietarios de las mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, viene realizando constante capacitaciones a su personal, para dar valor agregado al servicio y que todo cliente espera recibir.

Tabla 14: ¿Existe la práctica de protocolos de atención al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	5	55,6	55,6	55,6
	No	4	44,4	44,4	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 12: ¿Existe la práctica de protocolos de atención al cliente?



Fuente: Tabla 14

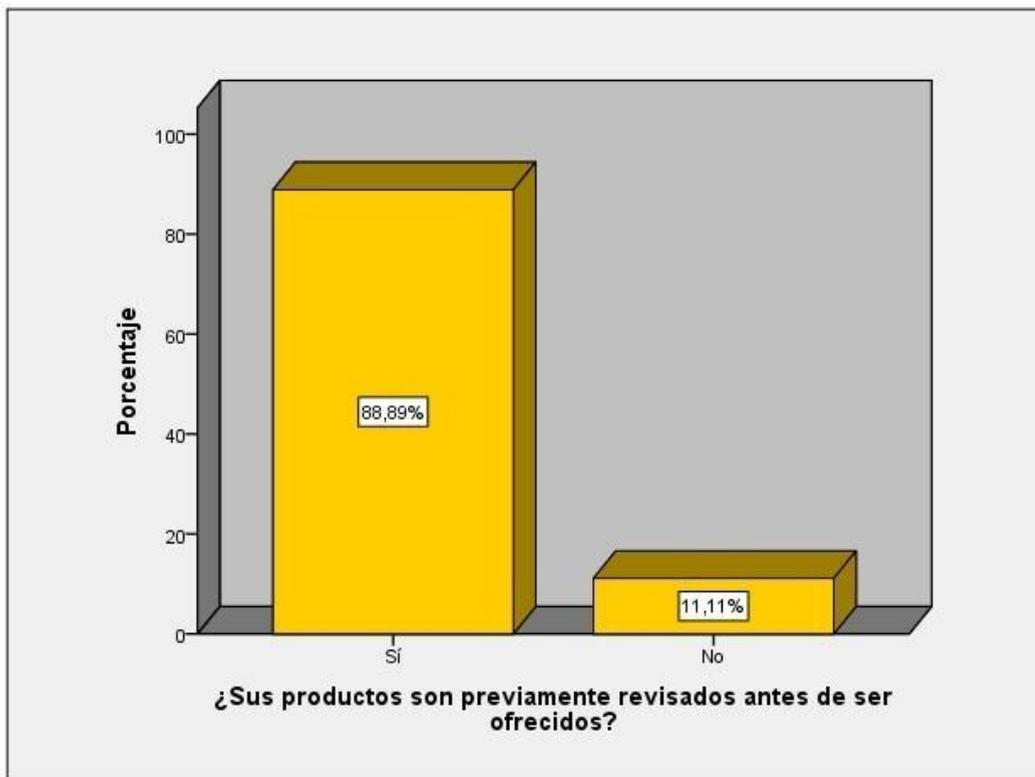
INTERPRETACIÓN: el 55,6% si práctica los protocolos de atención al cliente, para dar una buena imagen, pero un 44,4% no existe ni tiene en práctica los protocolos de atención.

Tabla 15: ¿Sus productos son previamente revisados antes de ser ofrecidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	8	88,9	88,9	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 13: ¿Sus productos son previamente revisados antes de ser ofrecidos?



Fuente: Tabla 15

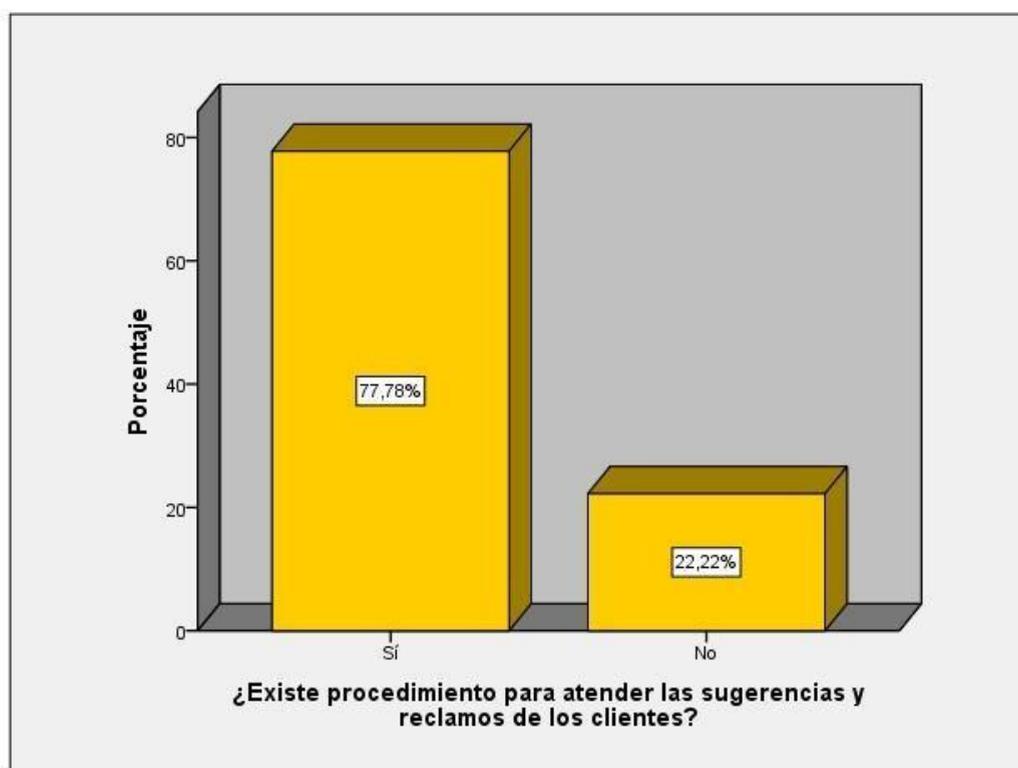
INTERPRETACIÓN: en los resultados de la investigación, nos menciona que el 88,9% revisa previamente sus productos antes de ser ofrecidos, para evitar rechazo o inconformidad por parte de los clientes.

Tabla 16: ¿Existe procedimiento para atender las sugerencias y reclamos de los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	7	77,8	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 14: ¿Existe procedimiento para atender las sugerencias y reclamos de los clientes?



Fuente: Tabla 17

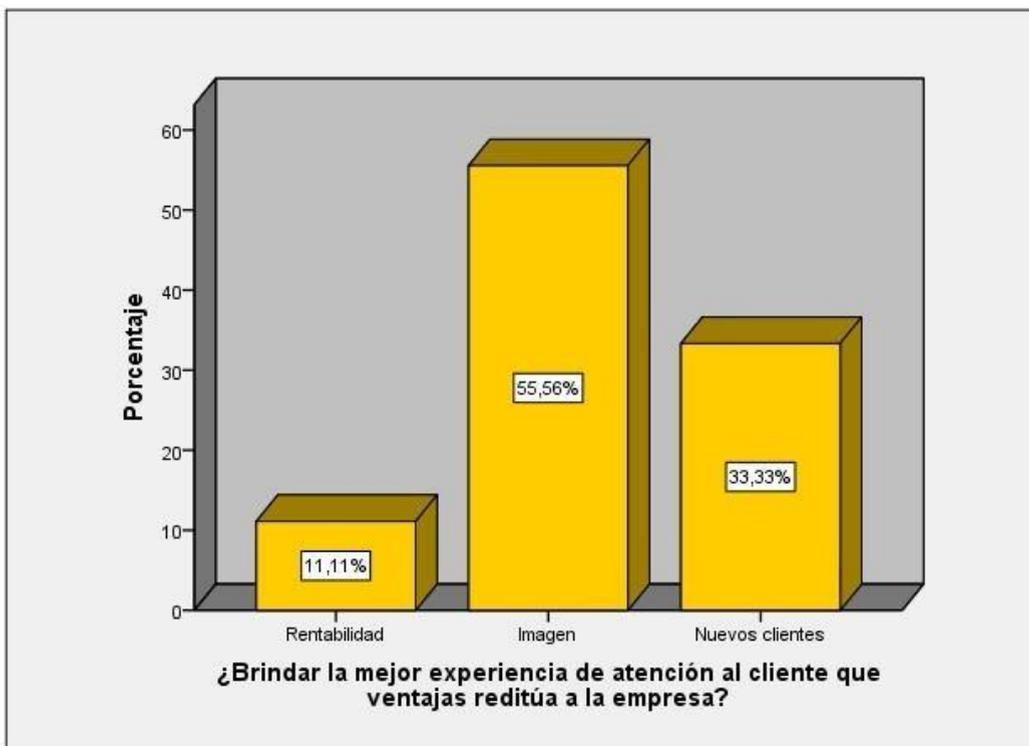
INTERPRETACIÓN: el 77,8% de las mypes en estudio, realiza procedimientos para atender las sugerencias y reclamos de los clientes.

Tabla 17: ¿Brindar la mejor experiencia de atención al cliente que ventajas reditúa a la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rentabilidad	1	11,1	11,1	11,1
	Imagen	5	55,6	55,6	66,7
	Nuevos clientes	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 15: ¿Brindar la mejor experiencia de atención al cliente que ventajas reditúa a la empresa?



Fuente: Tabla 18

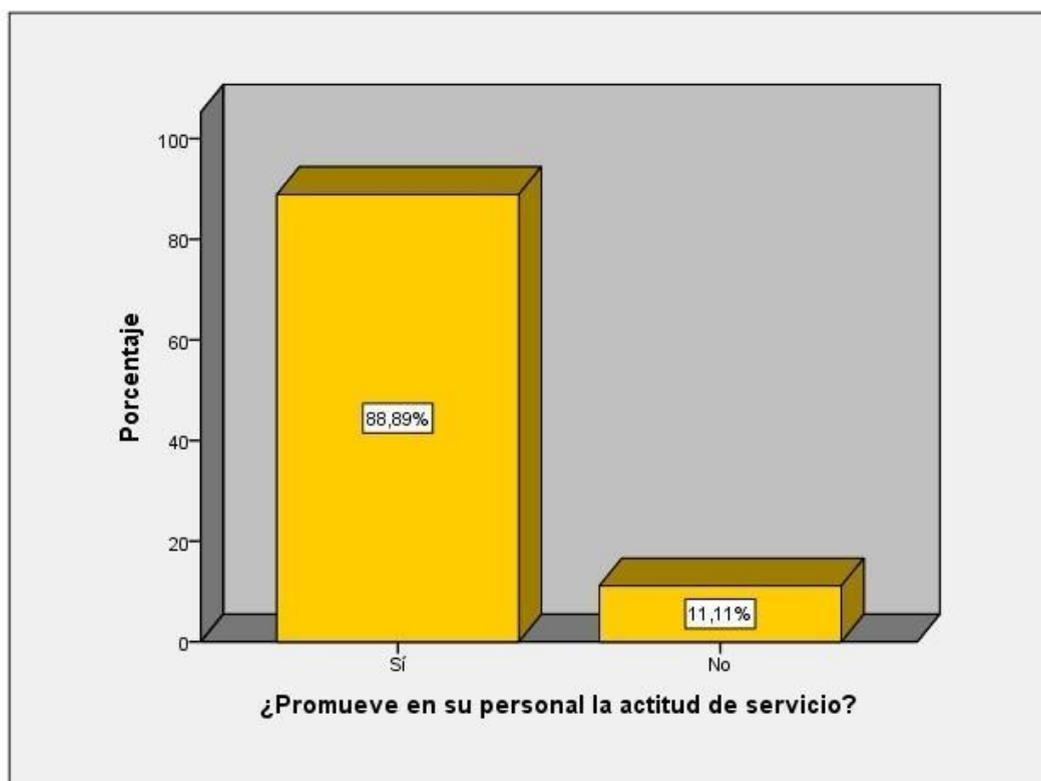
INTERPRETACIÓN: los propietarios nos brindaron la siguiente información: la mejor experiencia de atención reditúa como principal ventaja “la imagen” 55,6%; acceso a “nuevos clientes” 33,3%; y 11,1% la “rentabilidad”.

Tabla 18: ¿Promueve en su personal la actitud de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	8	88,9	88,9	88,9
	No	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 16: ¿Promueve en su personal la actitud de servicio?



Fuente: Tabla 18

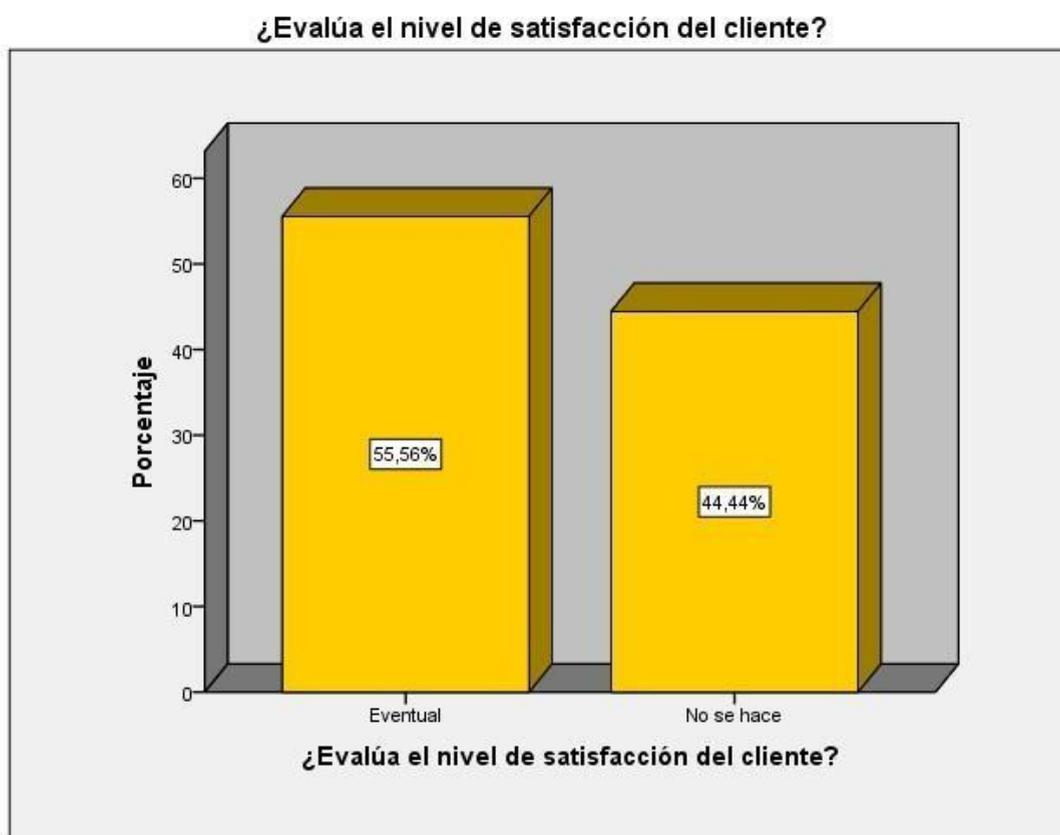
INTERPRETACIÓN: según la información adquirida, el 88,9% si promueve en su personal la actitud de servicio y un 11,1% no lo hace.

Tabla 19: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eventual	5	55,6	55,6	55,6
	No se hace	4	44,4	44,4	100,0
Total		9	100,0	100,0	

Fuente: Datos de la encuesta elaborada

Figura 17: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?



Fuente: Tabla 19

INTERPRETACIÓN: según la investigación, los microempresarios dieron a conocer que el 55,6% evalúa el nivel de satisfacción “eventualmente”, y un importante 44,4% no lo hace.

5.2 Análisis de Resultados

En esta sección confrontaremos los resultados de la investigación con nuestros objetivos y marco teórico.

Respecto **al objetivo general:**

“Determinar el uso de herramientas de gestión y enfoque en atención al cliente de las mypes en el sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017.”

Se relaciona con los resultados de la **Tabla 20: ¿Su empresa tiene un plan de gestión?**, en donde las mypes del sector en estudio, indican que el 66,7% tiene aplicada un plan de gestión, mientras un 33,3% no lo tiene.

Y, la **Tabla 21: ¿Brindar la mejor experiencia de atención al cliente que ventajas reditúa a la empresa?**, aquí los propietarios manifiestan que la mejor experiencia de atención reditúa como principal ventaja en “la imagen” 55,6%; acceso a “nuevos clientes” 33,3%; y 11,1% la “rentabilidad”.

Estos resultados evidencian la práctica de una gestión enfocada en el cliente.

Asimismo, se refuerza **con la tesis doctoral de Alarcón, J. (2018)**, sobre “Gestión del diseño en el sector manufacturas de madera de Chile”. Cuyo objetivo se centra en la Gestión del Diseño y su nivel de incorporación en el Sector Manufacturas de Madera en Chile. En esta investigación se concluye -a manera de resumen- la importancia que representa la calidad en la gestión de estos negocios y el impacto que tiene la *Gestión del Diseño* en los productos que prepara para el mercado.

Objetivos específicos:

O1 “Conocer si los procesos están estandarizados de las Mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017.”

*Se relaciona con el resultado de la **Tabla 22: ¿Se han identificado los procesos clave de la empresa?**, según el análisis, se pudo definir que el 77,8% de las mypes del sector han identificado los procesos clave de la empresa, pero un 22,2% no lo hace por desinterés propia. También, **Salazar, G. (2015)**, en su tesis “Propuesta de un modelo de gestión de calidad y estandarización de procesos aplicado en un conjunto de mypes madereras”, indica la importancia y su impacto en el logro de productos estandares de calidad para abastecer al mercado externo”.*

O2 “Conocer si el nivel de servicio es adecuado en las Mypes del sector comercial venta de maderas transformadas, rubro madererías, distrito de manantay, año 2017.” ; en la **Tabla 23: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?**; los microempresarios dieron a conocer que el 55,6% evalúa el nivel de satisfacción “eventualmente”, y un importante 44,4% no lo hace; este resultado demuestra el interés de la gerencia de las mypes por ofrecer y mejorar el servicio.

Sánchez, H. (2008): en su tesis titulada: “La calidad del servicio desde un enfoque psicosocial: estructura, diferencias individuales y analisis multinivel”, Universidad de Valencia. Concluye: Las personas son capaces de procesar información de su entorno y valorar los distintos atributos de un bien de consumo de servicio, buscando los mayores niveles de eficacia y eficiencia

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Al finalizar la investigación sobre el tema de gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, rubro madererías, del distrito de Manantay, podemos concluir que es un sector que busca mejorar sus gestión, esto se evidencia en que la mayoría cuenta con un plan de gestión, utilizan determinadas técnicas de mejora continua y entre lo destacable sus principales procesos están identificados y controlados. Sin embargo, solo dos mypes de la muestra, tienen definido y visible, la misión y visión que sirve para dirigir la dirección de la organización.

En atención al cliente, según la información obtenida, se evidencia un enfoque al servicio, esto demuestra una mejor actitud a la cultura de servicio, que permite mejorar la imagen frente a su público. Carecen de algunas técnicas de calidad de atención pero existen procedimientos para atender las sugerencias y reclamos de sus clientes. Inclusive existe el hábito de consultar si están satisfechos con el servicio recibido.

6.2 Recomendaciones

- Se sugiere que las mypes definan su misión y visión como organización empresarial, para motivar a los integrantes en su cumplimiento.
- Como es un sector industrial, es necesario incorporar técnicas para solucionar problemas de calidad, los cuales son comunes de presentar.
- Mantener los avances en atención al cliente, con la implementación de un plan de capacitación que acompañe a su sostenimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arroyo, Francis. (2010). Tesis para optar el Título de INGENIERO FORESTAL. Julio 30, 2017, de PDF Sitio web: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/535/K50.A77-T.pdf?sequence=1>
- Calderón, Neyra. (2002). Servicio al cliente. Julio 30, 2017, de monografías Sitio web: <http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml>
- Campos, Ronald. (2007). maderas. Julio 30, 2017, de monografías Sitio web: <http://www.monografias.com/trabajos48/maderas/maderas2.shtml>
- Chan, Mario; & Araujo, Omar 2006. Los defectos naturales en la madera aserrada. México. <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10118672>
- Creswell, J.W... (2008). Diseño experimental. Julio 30, 2017, de Wikipedia Sitio web: https://es.wikipedia.org/wiki/Dise%C3%B1o_experimental
- Flores Rogelio, Serrano, Enrique & Palacio, Víctor 2007. Análisis de la industria de la madera aserrada en México. Revista Madera y Bosques. México. <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10647021>
- García, Juan; Izquierdo, Omar; Henry, Pedro 2009. Algunos aspectos relacionados con la calidad de la madera aserrada de Pinus caribaea Morelet var. Caribaea. Ra Ximhai Vol. 5. Número 3, 259-270, 2009. México. <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10679901>
- González, Carlos. (2015). Conceptos: Universo, Población y Muestra. Julio 30, 2017, de cgonzalez.cl Sitio web: <https://www.cgonzalez.cl/conceptos-universo-poblacion-y-muestra/>

- Iglesias, Ana & Neira, Isabel 2006. Consideraciones sobre la madera aserrada. Chile
[http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/search.action?p00=distribucion+d
e+madera+aserrada&fromSearch=fromSearch](http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/search.action?p00=distribucion+d
e+madera+aserrada&fromSearch=fromSearch)
- Pazmiño, Ivan; 2008. Tiempo de investigar, investigación científica 1: cómo hacer una tesis de grado.
- Medina, Manuel. (2006). POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO. Julio 30, 2017, de eumed.net Sitio web: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_mixto.html
- Mendoza, Rudy. (2006). Investigación cualitativa. Julio 30, 2017, de monografías Sitio web: <http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa2.shtml>
- Sáenz, Paulita. (2013). UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA. Julio 30, 2017, de prezi Sitio web: <https://prezi.com/htmlxuedvx1g/universo-poblacion-y-muestra/>
- Salazar, G. (2015). Tesis “Propuesta de un modelo de gestión de calidad y estandarización de procesos aplicado en un conjunto de mypes madereras con lo cual se logrará productos estándares de calidad para abastecer al mercado externo”; recuperado de [:https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/561366?locale=es&language=es](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/561366?locale=es&language=es)
- Sánchez, Bernardo. (2006). LAS MYPES EN PERÚ. SU IMPORTANCIA Y PROPUESTA TRIBUTARIA. Julio 30, 2017, de QUIPUKAMAYOC Sitio

web:

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>

Vigil, Yolanda. (2007). Formación, crecimiento y proyección de las Mypes. Julio 30,

2017, de monografías Sitio web:

<http://www.monografias.com/trabajos58/formacion-mypes/formacion->

[mypes2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos58/formacion-mypes/formacion-mypes2.shtml)

Zavala, David; Hernández, Raúl 2000. Análisis del rendimiento y utilidad del proceso

de aserrío de trocería de pino. Madera y Bosques. México

<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10646254>

ANEXOS

1. Presupuesto

Financiamiento: La investigación es autofinanciado y asciende a S/. 3,630.00

Tabla 24: Presupuesto General

I	BIENES Y SERVICIOS	CANTIDAD	COSTO	TOTAL
1	Papel Bond	1 Millar	24.00	24.00
2	Lapiceros	2 unidad	2.00	2.00
4	Libreta de Campo	1 unidad	10.00	10.00
5	Folder Manila	1 pack	10.00	10.00
6	Fotocopia	250 hojas	0.10	25.00
7	Internet	50 horas	1.50	75.00
8	computadora	1	1,500.00	1,500.00
9	Anillados	4	6.00	24.00
10	USB 4 gigas	1	22.00	22.00
11	Impresora Hp	1	250.00	250.00
12	Tintas para impresora	4	7.00	28.00
	Sub Total			1,970.00
	Movilidad local ida y Vuelta	8 días	8.00	64.00
II	Alimentación	8 días	12.00	96.00
	Subtotal			160.00
			Total	2,130.00

Fuente: elaboración Eduard Vela.

2. Cronograma de Actividades

Tabla 25: Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	2017								2018																
	TALLER I - I				TALLER I - II				TALLER I - III				TALLER I - IV												
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	
Se recibió asesoramiento del docente para la realización del informe de investigación.																									
Identificación de las variables.																									
Determinación del sector y rubro a estudiar.																									
Título del proyecto de investigación.																									
Elaboración de Planteamiento de la investigación.																									
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.																									
Elaboración de Metodología de la investigación.																									
Presentación de Proyectos de Investigación.																									
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.																									
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.																									
Revisión de referencias bibliográficas, APA.																									
Presentación del informe final de investigación.																									
Revisión turnitin.																									
Elaboración de artículo científico y diapositivas.																									
Prebanca y sustentación del informe final.																									

Fuente: Elaboración Eduard Vela

3. Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA A MYPES

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de maderas transformadas, distrito de Manantay, Año 2017”.

Encuestado:

(a):.....Fecha:...../...../20.....

A. DEL MICROEMPRESARIO:

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 18 a 28 años () De 29 a 39 años () De 40 a 50 años () De 51 a más

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Masculino..... b) Femenino.....

3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

a) universitaria () b) técnica () c) estudios basicos ()

B. GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Cuántos años tiene presencia su empresa en el mercado?

De 1 a 2 () De 3 a 6 () de 7 a mas ()

5. ¿Su organización se guía por la misión y visión?

a) Si () b) No ()

6. ¿Su empresa tiene definido un plan de gestión?

a) Si () b) No ()

7. ¿La administración aplica tecnicas de gestión de calidad?

a) Si () b) No ()

8. ¿Se han estandarizado los procesos clave de la empresa?

a) Si () b) No ()

9. ¿Se aplica técnicas para la solución de problemas?

a) Si () b) No ()

C. ATENCIÓN AL CLIENTE

10. ¿Cuenta con la infraestructura para brindar el servicio adecuado?

a) Si () b) No ()

11. ¿Tiene capacitado al personal para ofrecer un buen servicio?

a) Si () b) No ()

12. ¿Existen protocolos de atención difundidos entre su personal?

a) Si () b) No ()

13. ¿Sus productos son previamente revisados antes de ser ofrecidos?

a) Si () b) No ()

- 14. ¿Existe procedimiento para atender las sugerencias y reclamos de los clientes?**
- a) Si () b) No ()
- 15. ¿Brindar la mejor experiencia de atención al cliente que ventajas reditúa a la empresa?**
- a) Rentabilidad ()
- b) Imagen ()
- c) Posicionamiento ()
- d) Nuevos Clientes ()
- 16. ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?**
- a) Si () b) No ()
- 17. ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?**
- a) Permanente ()
- b) Eventual ()
- c) Semestral ()
- d) No se hace ()

Manantay, Noviembre 2018