



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS
MYPE RUBRO HIDROCARBUROS, EN LAS ESTACIONES DE
SERVICIOS DE SULLANA, 2019**

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

AUTOR

**CHAMBA NEYRA, LUIS IVAN
ORCID: 0000-0002-0430-8198**

ASESOR

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

**PIURA – PERÚ
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Chamba Neyra, Luis Ivan

ORCID: 0000-0002-0430-8198

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

Perú

ASESOR

Centurion Medina, Reinerio Zacarias

ORCID: 0000 – 0002 – 6399 – 5928

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas Victor Hugo

ORCID: 0000 – 0003 – 2027 – 6920

Presidente

Azabache Arquinio Carmen Rosa

ORCID: 0000 – 0001– 8071 – 8327

Miembro

Espinoza Otoyá Victor Hugo

ORCID: 0000 – 0002 – 7260 – 5581

Miembro

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Vilela Vargas Victor Hugo

Presidente

Azabache Arquinio Carmen Rosa

Miembro

Espinoza Otoyá Victor Hugo

Miembro

Centurión Medina Reinerio Zacarías

Asesor

Agradecimiento

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, A mis padres por el apoyo en todo momento mientras estuvieron, por los valores que me han inculcado, a mi esposa y mis hijas que son el soporte para seguir adelante.

Dedicatoria

A Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, A mis padres por ser fundamentales y haberme apoyado incondicionalmente, a mi esposa y mis hijas que siempre me acompañan en cada momento.

RESUMEN

El siguiente trabajo titulado: “Gestión de Calidad y Atención Al Cliente en las MYPE Rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2020”, tuvo como objetivo general: “Determinar los beneficios que traerá consigo la aplicación de una Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPE Rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2020.”. Tipo de investigación fue no experimental transversal-descriptivo-cuantitativo. En el principio la población para la variable gestión de calidad estuvieron formadas por el gerente y trabajadores, la siguiente población para la variable atención al cliente es infinita, la cual estuvo formada por los clientes de los grifos, siendo la muestra sesenta y ocho; a quienes se les hizo un cuestionario, usando la técnica de la encuesta. Se concluyó que el servicio de las estaciones de servicios, utilizo recursos especializados para verificar la atención al cliente, aportando un alto valor añadido para éstos. Por ende, que es importante que utilicen recursos para su ejecución e información, control o gestión para que de una u otra manera los negocios tengan una buena productividad.

Palabras Clave: Atención al Cliente, Estaciones de Servicios, Gestión de Calidad y MYPE.

ABSTRACT

The following work entitled: "Quality Management and Customer Service in the MYPE Hydrocarbons Sector, in the Sullana Service Stations, 2020", had as general objective: "To determine the benefits that the application of a Quality Management and Customer Service of the MYPE Hydrocarbons Sector, in the Sullana Service Stations, 2020. ". Type of research was non-experimental-transversal-descriptive-quantitative. In the beginning, the population for the variable quality management is made up of the manager and the workers, the next population for the variable customer service is infinite, which is made up of the customers of the taps, the sample being sixty-eight; who were given a questionnaire, using the survey technique. It is concluded that the service station service uses specialized resources to verify customer service, providing high added value for batteries. It is therefore important that they use resources for their execution and information, control or management so that in one way or another the businesses have good productivity.

Keywords: Quality Management, MYPE, Customer Service and Service Stations

CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
FIRMA EL JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRAC.....	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURAS.....	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	3
2.1. Antecedentes.....	3
2.2. Bases teóricas.....	10
III. Hipótesis.....	16
IV. Metodología.....	16
4.1. Diseño de Investigación.....	16
4.2. Población y muestra.....	16
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	18
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
4.5. Plan de análisis.....	20
4.6. Matriz de consistencia.....	21

4.7. Principios éticos.....	22
V. Resultados.....	24
5.1. Resultados.....	24
5.2. Análisis de resultados.....	43
VI. Conclusiones.....	49
Aspectos Complementarios.....	51
Referencias bibliográficas.....	52
Anexos.....	57

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población.....	16
Tabla 2: Considera que los trabajadores son responsables.....	24
Tabla 3: Se cree que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades.....	25
Tabla 4: La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes.....	26
Tabla 5: Comparte relación constante con su ámbito social.....	27
Tabla 6: Realiza acciones de mejora para su beneficio interno.....	28
Tabla 7: La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes.....	29
Tabla 8: Se cree que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades.....	30
Tabla 9: Rapidez en la atención de los trabajadores	31
Tabla 10: El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada.....	32
Tabla 11: Existe comunicación entre los clientes, la plana directiva, los que se encargan de la atención.....	33
Tabla 12: Se considera que se brinda servicio de buena calidad	34
Tabla 13: Se considera que se brinda servicio de buena calidad.....	35
Tabla 14: El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada.....	36
Tabla 15: En la atención diaria los colaboradores transmiten confianza.....	37
Tabla 16: Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención.....	38
Tabla 17: Desarrollan cortesía y amistad el personal que brinda atención al cliente.....	39
Tabla 18: El personal de atención lo considera fiable.....	40
Tabla 19: El empleado habla de forma clara y entendible al momento de ofrecerle el servicio.....	41

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Considera que los trabajadores son responsables.....	24
Figura 2: Se cree que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades...	25
Figura 3: La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes.....	26
Figura 4: Comparte relación constante con su ámbito social.....	27
Figura 5: Realiza acciones de mejora para su beneficio interno.....	28
Figura 6: La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes.....	29
Figura 7: ¿Se cree que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades..	30
Figura 8: Rapidez en la atención de los trabajadores	31
Figura 9: El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada.....	32
Figura 10: Existe comunicación entre los clientes, la plana directiva, los que se encargan de la atención.....	33
Figura 11: Se considera que se brinda servicio de buena calidad	34
Figura 12: Se considera que se brinda servicio de buena calidad.....	35
Figura 13: El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada.....	36
Figura 14: En la atención diaria los colaboradores transmiten confianza.....	37
Figura 15: Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención.....	38
Figura 16: Desarrollan cortesía y amistad el personal que brinda atención al cliente.....	39
Figura 17: El personal de atención lo considera fiable.....	40
Figura 18: El empleado habla de forma clara y entendible al momento de ofrecerle el servicio.....	41

I. Introducción

Analizando la palabra de Gestión de Calidad, se sabe que para mantener y sustentar una organización en el mercado, es prioridad mejorar constantemente el sitio de labores, orientándolo hacia la calidad de bienes y servicios, tratando que esta actitud sea un factor que prevalezca en cada una de las acciones. Sin embargo, la atención al cliente es un proceso dirigido a la obtención de la justificación total de los requerimientos y necesidades de los mismos, así como también captar cada vez un mayor número de clientes por medio de una ubicación, que conlleve a realizar sin costo alguno la publicidad ser a ser.

Por todo lo descrito, para realizar la investigación resulta el siguiente problema:

¿Qué beneficios traerá consigo la aplicación de una Gestión de la Calidad y Atención al cliente en las MYPE rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2019?

Cuyo objetivo general: Determinar la Gestión de la Calidad y Atención al cliente en las MYPE rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2019.

Y los objetivos específicos: Evaluar las cualidades de los representantes en las MYPE rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2019; describir las características de MYPE rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2019; evaluar la Gestión de Calidad en las MYPE rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2019 y evaluar la Atención al cliente en las MYPE rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2019.

Para la presente investigación la metodología que se uso fue de tipo descriptivo, nivel cuantitativo diseño no experimental, porque solo se describió y estudio las variables observándose en su contexto natural.

En la tabla 4 y figura 3 denominadas la gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes, se pudo observar que el 80% de los trabajadores manifestó que los gerentes si tiene propuestas para adecuar el ambiente, en la tabla 6 y figura 5 denominadas si realiza acciones de mejora para su beneficio interno, se pudo observar que el 76% de los trabajadores realiza acciones de mejora para su beneficio interno y en la tabla 11 y figura 10 denominadas que si existe comunicación entre los clientes, la plana directiva, los que se encargan de la atención, se pudo observar que el 67% de los gerentes manifiesta que, si existe comunicación entre clientes.

Si se obtiene una buena gestión de calidad y atención al cliente, se sabrá que el cliente está seguro y con aceptación de pertenencia, estando contento y originando un efecto multiplicador, lo que conlleva al punto clave de crecimiento de los clientes y por ende una buena atención al público en general. Esta investigación se justifica en forma general porque va a incitar a que los representantes y/o Socios de las organizaciones formulen las técnicas para obtener la Gestión de calidad y así puedan mantenerse más tiempo en el mercado y prevenir disiparse en un corto tiempo de estar en funcionamiento su negocio.

II. Revisión de literatura.

2.1 Antecedentes

2.1.1 Gestión de Calidad.

Camisón C., 2017. Los Sistemas de Gestión de Calidad en las organizaciones medianas de Argentina. La finalidad que tuvo la presente investigación ha sido verificar las iniciativas de Gestión de la Calidad requeridas en Argentina tanto en organizaciones de manufactura como de diversas actividades, y hacer una comparación con dichos sistemas según el inicio de la empresa y su tamaño). Para tener dicho objetivo se aplicó una encuesta dirigida a sensibilizar el entendimiento del sistema en mención y el problema de su realización e innovación. Todas las organizaciones multinacionales consideradas tienen como mínimo un proceso certificado (ISO 9001, ISO 22000, etc.) o realizan un modelo de Excelencia. Sólo un 61% de las empresas locales tiene certificación.

Cruz S., 2017. Los conceptos, metodologías y técnicas de gestión de calidad y, con criterios actuales. El portafolio es una herramienta que permite introducir correctamente la calidad en las empresas y gestionar sus diversos procesos de manera que se ha asegurado al mínimo coste y con la máxima competitividad del mercado. Para ello, se exponen todas las técnicas consideradas actualmente necesarias para lograrlo, desde las más utilizadas, como el proceso estadístico de controles, hasta las más actuales. Este libro ofrece en su totalidad el conjunto de técnicas y sistemas de calidad más modernos. La obra incluye, metodologías que para obtener la excelencia en la calidad.

Chupayo S., 2018. En su investigación titulada: Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción en la Micro y Pequeña Empresa del rubro restaurante de comida criolla en Ñaña, Distrito de Lurigancho Chosica en donde señala su principal objetivo general, explicar el choque de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes en los restaurantes MYPE en Ñaña, distrito de Lurigancho, año 2018, detallando sobre el tema para utilidad de propietarios de restaurantes, emprendedores, etc.

Así mismo como para futuras y desarrollo de estudios referidos al rubro y/o afines.

Barreto, 2015. Realizo una investigación titulada: “Caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015” donde señala el problema en el enunciado descrito ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes (pollerías), del distrito de Huaraz, 2015? Buscando dar a conocer la importancia de aplicar de manera eficiente el sistema de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 así mismo busca concientizar a los propietarios, gerentes, administradores, docentes y estudiantes involucrados en los procesos de aprendizaje gestión de este sector económico; lo trascendental que es lograr la certificación para el crecimiento y desarrollo de las mismas, esto permitirá generar nuevos ingresos, generando empleos, pago de impuestos entre otros aportes beneficiarios para el desarrollo del país.

Becerra F, 2016. En su trabajo de investigación titulada La gestión de calidad con un enfoque en el financiamiento y su influencia en el nivel de ventas del micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de ropa para niños del centro comercial los ferroles, Chimbote, año

2016(tesis de maestría). Tuvo Como Objetivo General: Determinar la influencia de la gestión de calidad bajo el enfoque del financiamiento en el nivel de ventas de las micro y pequeñas empresas del centro comercial los Ferroles rubro - venta de ropa para niños Chimbote, año 2016. Los Resultados obtenidos al aplicar la encuesta podemos determinar que en la investigación hay un nivel de financiamiento muy alto 69,2 % con un nivel alto regular de 15,4 % se refiere que los microempresarios tienen alta necesidad de financiamiento para el desarrollo y cumplimiento de las actividades. De acuerdo a los resultados obtenidos la rentabilidad nos indica un nivel muy alto del 61,5 % y alto 38,5 % por lo que se considera que el financiamiento está generando rentabilidad y así obtendría una mejora de gestión de calidad de la MYPE, en la aplicación de la encuesta podemos determinar que en la investigación hay un nivel de ventas muy alto 53,8 %, alto 42,3 % y regular 3,8 % lo que infiere que las Micro y pequeñas empresas tienen un adecuado nivel de ventas, que permite lograr la gestión de calidad de las MYPE. Según la investigación de Becerra indica que las empresas tienen alta necesidad de financiamiento para el desarrollo y cumplimiento de todas las actividades. Es muy importante considerar que la gestión de calidad hace crecer, incluso asegura el progreso del negocio, el aumento de niveles de ventas es por ello que se considera que es una herramienta de éxito y subsistencia.

Sanchez F., 2017. En su trabajo de investigación que tiene como título Características de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente del restaurante el leñador y algo más del distrito de Sullana, Año 2017, esta investigación se realizó para optar el título profesional de licenciado en Administración, tuvo como objetivo general: Determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente del restaurante el Leñador y algo más del distrito de Sullana, año 2017. El 100% de los trabajadores manifestó que la empresa cuenta con políticas de calidad establecidas y

el 100% de los trabajadores señalo que la empresa motiva a su personal. Respecto a la atención al cliente: El 57% de los clientes señalo que la mayoría de veces se le agradece por su visita, el 69% señalo que a veces la atención del servicio es rápida, el 49% señalo que la mayoría de veces la actitud del personal es amable, cortés y agradable”.

Tuvo como conclusiones: El Leñador y algo más’ cuenta con políticas de calidad establecidas y la percepción para la mayor parte de los clientes del restaurante es regular.

Mennier M., 2016. La definición de calidad es una situación real debido a que depende de cómo se vea. Es virtualmente imposible decir el concepto la calidad del producto o del servicio en situaciones de una característica o agente. Algunos de las principales situaciones de la calidad son: Perfección, Consistencia Eliminación de desperdicio, Rapidez de entrega, Cumplimiento de políticas y procedimientos.

Velasquez, 2017. En su investigación Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016 tuvo como objetivo general determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE del sector servicio, rubro grifos ubicados en la provincia de Sullana año 2016; la investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva con una muestra de 09 microempresas dedicadas al rubro; a las que se les aplicó un cuestionario conformado de 17 preguntas cerradas. Esta investigación tiene los siguientes resultados: el 79% de clientes encuestados consideran que el combustible que venden los grifos de Sullana es confiable. El 78% de clientes encuestados considera que se siente satisfecho con la calidad de servicio y producto que le brindan los grifos. Se concluye que las principales características de competitividad que poseen las microempresas

de este rubro son la confianza que tienen los clientes al adquirir combustible, tienen personal capacitado y con cualidades en atención al cliente, y los factores de competitividad que utilizan las microempresas pertenecientes al sector servicio en el rubro grifos es tecnología, recursos para mantener el precio del combustible, calidad de servicio y producto.

2.1.2 Atención al Cliente.

Muñoz, 2017. “Atención al cliente” se conoce como utilidad requerida, brinda facilitan, suministran las MYPE de prestaciones además “comercializan productos” (bienes o servicios), a sus compradores para participar rotundamente con aquellos. Sin embargo, si estos necesitan exteriorizar quejas, explicación, programar expectativas sobre “producto o servicio” en argumento, requerir indagación añadida, requerir beneficio experimentado, entre las principales opciones y elecciones que brinda este fragmento o mercado de las MYPE a su clientela. Los compradores de una organización deberán comunicarse con este “servicio”.

Zuñiga X., 2015. Esta noticia se analiza al cliente como el consumo de energía eléctrica, en las tarifas residenciales de las ciudades de Milagro, Bucay. El propósito de la investigación cuantitativa, de campo y transversal, es establecer condiciones de mejora que determinadas a las empresas de distribución del suministro eléctrico, fortalecer sus protocolos de servicio, contribuyendo así a los usuarios que son atendidos de forma óptima. Por medio de las encuestas aplicadas, se conoció las deficiencias en Atención al Cliente.

Rios, 2017. En su tesis denominada “Influencia del Engagement en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Pakatnamu E.I.R.L de la ciudad de Pacasmayo, 2017”, de la

Universidad Privada Antenor Orrego (Trujillo- Perú) empleo una metodología de tipo descriptivo, en la cual se concluyó que se logró medir satisfactoriamente el engagement a través de una tabla de criterios teniendo como base los cuestionarios, los cuales revelaron resultados apropiados que permitieron concluir que el desempeño y mejora de los trabajadores de la empresa Pakatnamú E.I.R.L tiene una puntuación de 68, lo que indica que es un nivel ALTO. De acuerdo con la entrevista aplicada a los jefes se contrastaron los resultados y se demostró que el nivel de engagement es aceptable lo que indica que los colaboradores de la empresa Pakatnamú E.I.R.L rinden satisfactoriamente al momento de realizar sus actividades laborales. Otros aspectos permitieron demostrar que su elevado nivel de engagement influye positivamente en el desempeño laboral ya que un colaborador con la motivación y compromiso firme con la empresa permitirá que se desenvuelva laboralmente mejor.

Adrianzen, 2017. La presente investigación titulada “Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las MYPE, rubro pollerías en la Urb. Ignacio Merino I y II etapa – Piura, año 2017”, estableció como objetivo determinar las características de la competitividad y atención al cliente de las MYPE, rubro pollerías en la Urb. Ignacio Merino I y II etapa – Piura, año 2017. Se utilizó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, siendo los resultados agrupados según las variables en estudio, basado en una muestra de 384 personas, las cuales se distribuyeron un aproximado de 64 encuestas por pollería aplicando un cuestionario de 32 preguntas cerrada, las mismas que fueron validadas por expertos, asimismo se determinó con respecto a la competitividad que resalta la infraestructura y calidad del servicio, según la atención al cliente se puede afirmar que las características que presenta son: una deficiencia en la atención y la resolución de dudas o consultas, por lo que la

fidelidad de la cual no cuentan las pollerías, los dueños necesitaran plantearse como saber que necesitan los clientes, porque hay un sector que piensa que no ha mejorado en lo absoluto para aumentar su participación en el mercado.

Vasquez K., 2018. Gestión bajo el Enfoque en Atención al Cliente en las MYPE del Sector Comercial, Rubro confecciones emporio comercial gamarra, distrito de la victoria, lima, año. 2018 desarrollo este estudio para poder obtener el título profesional de licenciada en administración. Planteo el siguiente objetivo general: investigar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente que se realiza en las MYPE del sector comercial, rubro confecciones emporio comercial gamarra, distrito la victoria, lima. Año 2018, la metodología de la investigación “fue diseño no experimental de corte transversal por que la información del objeto de estudio (población) se obtiene por única vez en un momento de estudio, nivel de investigación descriptiva, consiste en prestar atención y describir la caracterización de un fenómeno, hecho o individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o conducta, sin realizar influencia alguna. Se describen las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio”. “tipo de investigación cuantitativa, en el tratamiento de los datos y presentación de los resultados, se utilizó procedimientos estadísticos y de mediación”.

Alayo A, 2018. El motivo de esta investigación se generó para saber cómo se está manejando actualmente la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas en estudio. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPES del sector comercio rubro jugueterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2017. Para el desarrollo del trabajo se utilizó

el diseño No experimental, transversal, descriptivo. Para la recolección de datos se trabajó con 16 MYPES, a quienes se aplicó un cuestionario de 22 preguntas, del que se obtuvo los siguientes resultados: El 62,5% tienen entre 31 a 50 años, el 68,8% son mujeres, el 75% se desempeñan como dueños, el 43,8% de las MYPES tienen más de 7 años en el rubro, el 68,8% tienen de 1 a 5 trabajadores, 68,8% se creó para generar ganancias, el 75% no aplican la gestión de calidad, el 50% utilizan atención al cliente como técnica moderna de gestión de calidad, el 37,5% de las dificultades que tienen para implantar la gestión de calidad es la poca iniciativa, el 75% utilizan la observación como técnica para medir el rendimiento de su personal, el 100% conocen el término atención al cliente, el 62,5% consideran regular la atención que brindan a sus clientes, el 50% consideran que es fundamental la atención al cliente para que este regrese a su establecimiento.

2.2 Bases teóricas de la investigación.

2.2.1 Gestión de Calidad.

Cotez, 2017. “Sistema de Gestión de calidad” es muy conocido como procedimiento que incentiva a las organizaciones a identificar y examinar las exigencias del consumidor, a especificar sus conocimientos que proporcionan productos admisibles por el cliente y a conservar estas técnicas bajo control, suministrando así “confianza” en las MYPE a sus colaboradores (interno) y a la vez sus “clientes” (externo) con desplazamiento y abastecer “productos” y cumplir con el desempeño, “requisitos” con una manera equilibrada para satisfacción de todos los (clientes).

VToro T, 2015. El análisis de la viabilidad de los proyectos de conservación de edificaciones esenciales, no productivas en zonas sísmicas se torna complejo y polémico desde el punto de vista de su realización y el enfoque con que éste es llevado a cabo. Persisten limitaciones en los procedimientos empleados, los cuales no permiten una evaluación global del proyecto, concretándose en el análisis de aspectos económicos y obviando otros que por las características de estos proyectos poseen gran significación en esta valoración. La investigación muestra un conjunto de variables e indicadores que conforman un sistema de análisis que permitirá realizar una evaluación integral de la viabilidad de proyectos de este tipo, a partir de la aplicación del método Delphi de criterio de expertos, donde los elementos a evaluar propuestos por los investigadores se someten a consideración de un equipo multidisciplinario de especialistas conocedores de la materia, los cuales expresarán sus puntos de vista y contribuirán a su validación. Se utiliza además el Proceso de Análisis Jerárquico para definir el peso porcentual de cada uno de los factores, determinándose una ecuación que facilitará el proceso.

Verde, 2015. El análisis de la información teórica y los resultados prácticos permitió arribar a que: algunas variables o dimensiones del clima organizacional en la Empresa son desfavorables, tales como: salario, condiciones laborales, su trabajo y comunicación; siendo el salario la dimensión de mayor insatisfacción. El procedimiento propuesto y su aplicación permite realizar estudios de satisfacción periódicamente, implementar acciones de capacitación dirigidas a mejorar la información interna, las condiciones materiales del puesto de trabajo, facilita una mayor participación de los trabajadores en la toma de decisiones, elaboración y conciliación de los objetivos de la institución, aumento de la calidad y disminución de la fluctuación laboral.

Torrent-Sellens, 2016. Los modelos son el propuesto por la ENWHP, creado bajo el auspicio de la Unión Europea; el modelo de empresas saludables propuesto por AENOR, que permite obtener un certificado de empresa saludable, y el modelo creado por el equipo WONT, de la Universitat Jaume I, con un claro enfoque psicosocial. Cumplir con las especificaciones de alguno de estos modelos permitirá dar una respuesta afirmativa a la pregunta planteada. PALABRAS CLAVE organización saludable; prevención de riesgos laborales; riesgos psicosociales; salud laboral; vigilancia de la salud laboral.

Olea, 2016. Es uno de los medios culturales que permite a los ciudadanos convivir en un constante proceso de interacción con su entorno descubriendo y cultivando su personalidad e individualidad de tal forma que les permita cumplir sus objetivos y aspiraciones para llevar a la práctica sus proyectos de vida y sus anhelos individuales y comunitarios mediante el cultivo del espíritu, la moral, los valores y con objetivos "más recientes" como el desarrollo de habilidades, destrezas y competencias, desarrollando criterios reflexivos y críticos para buscar soluciones a los problemas de la sociedad. En ese contexto el presente trabajo enfoca los principios fundamentales del sistema de educación superior ecuatoriano, su historicidad, factores que inciden en su calidad académica, su evolución y sus perspectivas. Palabras clave: Academia, autonomía responsable, docencia, revolución educativa, categorización. Academia.

Hernández, 2017. La Gestión de Calidad, a modo que en recientes orientaciones gerenciales, permite a las fundaciones cambiarlas a organizaciones de mejora en la senda de la gestión de conocimiento, ya que está fundamentada en el centro más significativo, del personal que trabaja

en sus erudiciones. La capacidad institucional autentica no está incorporada en el número de premisa con que relate, en modo que está en el desplazamiento para utilizarla.

Colegio Dominicás, 2014. El Tribunal Superior de Justicia del Estado de Chihuahua, administra los recursos financieros y materiales con una perspectiva de gestión eficiente y transparencia; mantiene programas enfocados al desarrollo de las personas; y asegura la calidad de las funciones desempeñadas en las unidades administrativas auxiliares de la administración de justicia y por las correspondientes a la Dirección General de Administración; garantizando el cumplimiento de los requisitos legales y funcionales; los objetivos de calidad; la satisfacción de los usuarios; y la mejora continua.

Cali S., 2018. El presente Manual contiene una descripción del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre del Perú (PRONAHEBAS), en concordancia con lo establecido por las normas nacionales y los estándares de calidad internacionales señalados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS).

Buenas Prácticas, 2016. El capítulo analiza el concepto de buena práctica como parte de un programa de gestión del conocimiento, así como su utilidad en el ámbito de la gestión cultural, en la medida en que supone una respuesta satisfactoria a una problemática concreta. Su detección y recopilación exigen de una delimitación de los criterios de calidad que debe cumplir, sobre los que se reflexiona a continuación a partir de casos concretos.

2.2.2 Atención al Cliente.

Peiro R., 2017. El servicio de atención al cliente es indispensable en cualquier negocio que se aprecie. Hay que tener en cuenta que si una empresa vende productos, o servicios necesita incluir en su plantilla un departamento destinado a solventar cualquier incidencia que ocurra en relación a estos. Por este motivo, en cualquier marca debe existir esta figura. Incluso en los negocios más pequeños. Si no existe un trabajador especialista como tal, los responsables se deberán hacer cargo de informar, o resolver las incidencias que surjan entre sus clientes.

Muñoz. 2017. Afirma que “Atención al cliente” se conoce como utilidad requerida, brinda facilitan, suministran las MYPE de prestaciones además “comercializan productos” (bienes o servicios), a sus compradores para participar rotundamente con aquellos. Sin embargo, si estos necesitan exteriorizar quejas, explicación, programar expectativas sobre “producto o servicio” en argumento, requerir indagación añadida, requerir beneficio experimentado, entre las principales opciones y elecciones que brinda este fragmento o mercado de las MYPE a su clientela. Los compradores de una organización deberán comunicarse con este “servicio”.

Nina V, 2016. El presente estudio se ocupa de la medición de la satisfacción del cliente en las Organizaciones No Lucrativas (Organizaciones No Gubernamentales y Fundaciones) de cooperación al desarrollo, para su medición se consideran otras variables como la confianza, lealtad y conclusión de la relación. Para ello, se plantean seis hipótesis de partida, mismas que son contrastadas a partir de los datos recopilados a través de encuestas realizadas. El trabajo concluye confirmando cuatro hipótesis de las seis formuladas, donde se observa que la Satisfacción tiene

una relación muy significativa con las variables estudiadas, y qué depende de su comportamiento y atención que preste la organización en el cliente; en tanto que dos hipótesis son rechazadas, según los estadísticos aplicados.

Impulsa, 2015. Un representante de servicio al cliente normalmente tiene las siguientes responsabilidades en una empresa:

Maneja conflictos: El encargado o responsable de esta área tiene el deber de recibir todas las quejas, sugerencias o reclamos de los clientes, y registrarlas.

Asistencia en ventas. Un representante de servicio al cliente puede informar sobre los productos y servicios de la empresa, aunque no pertenezca al área de ventas. Gestiona tareas generales. Una persona que ocupe este puesto puede resolver también tareas administrativas como responder llamadas y correos electrónicos, transferirlas en caso de ser necesario o servir de intermediario entre el equipo técnico y el cliente.

III. Hipótesis.

Rodríguez, 2019. Las investigaciones de tipo descriptivas, no se formulan hipótesis, porque se caracterizan por manifestaciones estudiadas, que nos permite establecer la problemática.

IV. Metodología

4.1 Diseño de Investigación.

Para la presente investigación Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro hidrocarburos, de las Estaciones de Servicios - Sullana, 2019. Tipo descriptivo, nivel cuantitativo y de diseño no experimental, porque solo se describió y estudio las variables observándose en su contexto natural.

4.2 Población y Muestra.

Población: Se cuenta con una población de seis (06) Micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2019.

Tabla 1 Población

MYPE	Dirección	Número de Trabajadores
ES PETROWORLD SAC	Sullana	8
GRUPO EMPRESARIAL DEL CHIRA S.A.	Sullana	8
G & E INVERSIONES	Sullana	5
COESTI S.A.	Sullana	6
ESTACION DE SERVICIO CIENEGUILLO S.R.L.	Sullana	6
ESTACION DE SERVICIO KIKE E.I.R.L.	Sullana	8

Muestra: En base a ello la población para la primera variable Gestión de Calidad está dirigida a gerentes y trabajadores de las 6 MYPES, por lo tanto podemos decir que es una población finita.

Por otro lado la población para la variable Atención al Cliente es Infinita ya que está dirigida a los clientes.

$$n = \frac{Z^2 p q}{e^2}$$

Dónde:

p = probabilidades de concurrencia: (0.50)

q = probabilidades de no concurrencia: (0.50)

e = Que equivale al 10% del margen de error

Z = Que equivale al 90% al grado de confianza (valor estadístico 1.645)

n = Factor valor por determinar

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{1.645^2 (0.50)(0.50)}{0.10^2} = 67.65 = 68 \text{ personas.}$$

4.3 Definición y Operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Fuente
Gestión de calidad	Según Cortez, (2017) ““Sistema de Gestión de calidad”” es muy conocido como procedimiento que incentiva a las organizaciones a identificar y examinar las exigencias del consumidor, a especificar sus conocimientos que proporcionan productos admisibles por el cliente y a conservar estas técnicas bajo control, suministrando así “confianza” en las MYPE a sus colaboradores (interno) y a la vez sus “clientes” (externo) con desplazamiento y abastecer “productos” y cumplir con el desempeño, “requisitos” con una manera equilibrada para satisfacción de todos los (clientes).	Planificar	Definir y analizar el problema	¿La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes?	Trabajador / Cliente
			Buscar las posibles causas	¿Considera que los trabajadores son responsables?	Gerente
		Beneficios	Beneficios Externos	¿Comparte relación constante con su ámbito social?	Trabajador
			Beneficios Internos	¿Realiza acciones de mejora para su beneficio interno?	Trabajador
		Realizar	Considerar soluciones	¿Cree usted que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades?	Gerente / Cliente
			Poner en práctica las posibles soluciones	¿Rapidez en la atención de los trabajadores?	Cliente
Atención al cliente	Según Muñoz, (2017) afirma que “Atención al cliente” se conoce como utilidad requerida, brinda facilitan, suministran las MYPE de prestaciones además “comercializan productos” (bienes o servicios), a sus compradores para participar rotundamente con aquellos. Sin embargo, si estos necesitan exteriorizar quejas, explicación, programar	Necesidades de los clientes	Fuente de orientación	¿Considera usted que se brinda servicio de buena calidad?	Trabajador / Cliente
			Estrategias	¿El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada?	Gerente / Cliente

<p>expectaciones sobre “producto o servicio” en argumento, requerir indagación añadida, requerir beneficio experimentado, entre las principales opciones y elecciones que brinda este fragmento o mercado de las MYPE a su clientela. Los compradores de una organización deberán comunicarse con este “servicio”.</p>				
		Escuchar al cliente	¿En la atención diaria los colaboradores transmiten confianza?	Cliente
		Personal capacitado	¿Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención?	Gerente / Cliente
	Expectativas de los clientes	Valor percibido	¿Desarrollan cortesía y amistad el personal que brinda atención al cliente?	Cliente
	Satisfacción de los clientes	Comunicación	¿El personal de atención lo considera fiable?	Cliente
		Experiencias pasadas	¿El empleado habla de forma clara y entendible al momento de ofrecerle el servicio?	Cliente

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

Se realizara a través de un cuestionario, con la finalidad de recoger datos de los trabajadores de las empresas mencionadas dedicadas al rubro Hidrocarburos, a través de ella se logrará obtener la información para llegar a la conclusión del estudio.

Para el recojo de la información de la investigación se aplicará un cuestionario, el cual consta de preguntas, el primero parte contiene preguntas de Gestión de Calidad, la otra parte relacionadas con Atención al cliente de las MYPE.

4.5 Plan de Análisis.

El software que se han utilizado se detalla a continuación.

Microsoft Word 2010, donde se realizó la redacción de los informes de cada etapa de la investigación del proyecto.

4.6 Matriz de Consistencia.

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>"GESTION DE CALIDAD Y ATENCION AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO HIDROCARBURS, EN LAS ESTACIONES DE SERVICIOS DE SULLANA, 2019"</p>	<p>¿Cuál es la Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPE Rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2019?</p>	<p>Determinar los beneficios que traerá consigo la aplicación de una Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPE Rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2019.</p>	<p>Las investigaciones de tipo descriptivas, no se formulan hipótesis, porque se caracterizan por manifestaciones estudiadas, que nos permite establecer la problemática.</p>	<p>Gestión de Calidad</p> <p>Atención al Cliente</p>	<p>Planificar</p> <p>Beneficios</p> <p>Realizar</p> <p>Necesidades de los clientes</p> <p>Expectativas de los Clientes</p> <p>Satisfacción de los clientes</p>	<p>Definir y analizar el problema Buscar las posibles causas Considerar soluciones</p> <p>Poner en práctica las posibles soluciones</p> <p>Fuente de orientación Comportamiento de los consumidores Estrategias</p> <p>Escuchar al cliente</p> <p>Atención eficiente Personal capacitado Valor percibido</p> <p>Comunicación Experiencias pasadas Compra realizada Atención recibida</p>	<p>Tipo: Descriptivo.</p> <p>Nivel: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Población: 06 MYPE.</p>

4.7 Principios Éticos.

ULADECH (2021), dicho trabajo de investigación, se dio el cumplimiento del código de ética para la investigación:

Protección a la persona: En la presente investigación, se respetó en todo momento la propiedad de los involucrados, con el fin de que no se divulgo información sensible o que atente a la persona.

Libre participación y derecho a estar informado: Se informó sobre los fines de la investigación antes de realizar el recojo de información, respetando la decisión voluntaria de cada representante de participar en el estudio; por lo cual, cada uno de ellos firmo un consentimiento informado, teniendo presente que fueron informados del alcance de la investigación y que la información proporcionada solo tiene propósitos académicos.

Beneficencia no maleficencia: En todo momento del estudio, se priorizo el bienestar el representante que integró el estudio, por ende, no se causó ningún tipo de daño o conflicto, y se consideró que los resultados proporcionados pueden ayudar de forma beneficiosa para formular estrategias dentro del rubro.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Durante el desarrollo del trabajo de investigación se respetó en todo momento la diversidad y el medio ambiente, considerando que el estudio no tuvo impacto en la fauna o flora, pero si presentó el uso mínimo de la energía eléctrica, considerando que solo se utilizó para el desarrollo de la investigación.

Justicia: Durante la ejecución del instrumento, todos los involucrados fueron tratados con equidad sin establecer ningún tipo de discriminación o punto de vista ideológico o creencia, siendo un trato igualitario, justo y desinteresado durante el proceso de investigación, sin diferenciarlos por su raza, sexo, ideas políticas, religión u otra índole.

Integridad científica: En la investigación a los representantes del rubro se respetó en todo instante la integridad y sensatez, extendiéndose al ejercicio profesional con base a las normas éticas, dando vigor a los beneficios potenciales y reduciendo agentes externos que puedan persuadir o buscar su conveniencia en el estudio.

V. Resultados

1. GESTIÓN DE CALIDAD

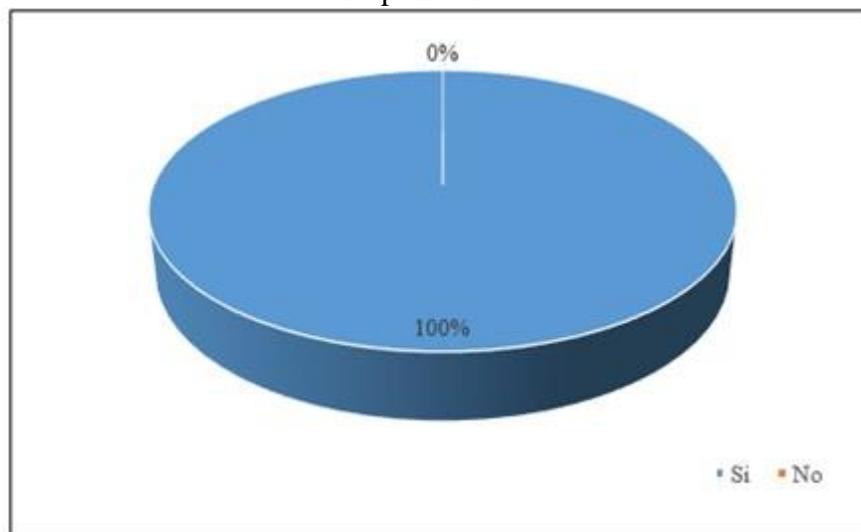
1.1 Gerente

Tabla 2
Se consideró que los trabajadores son responsables

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes
Elaboración: Propia.

Figura 1
Diagrama Circular que representa se consideró que los trabajadores son responsables



Interpretación: En la tabla 2 y figura 1 denominadas se consideró que los trabajadores son responsables se puede observar que el 100% de los encuestados si considera que los trabajadores son responsables.

Tabla 3

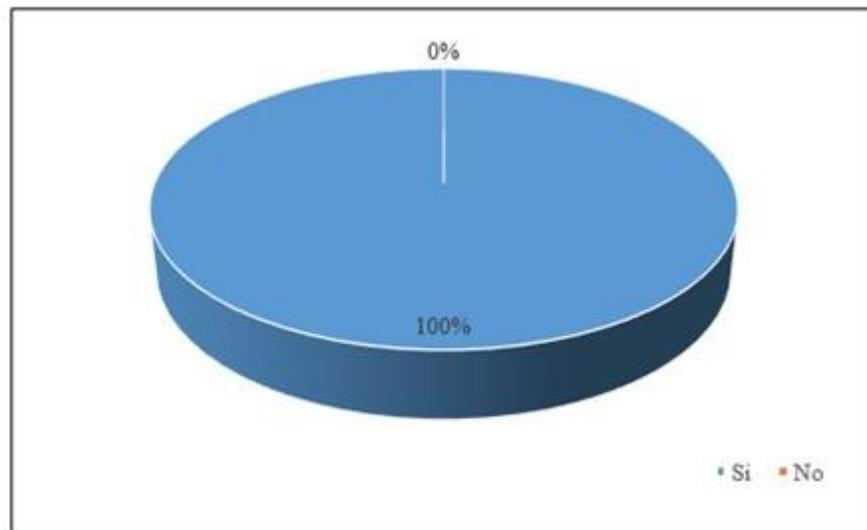
Se cree que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes
Elaboración: Propia.

Figura 2

Diagrama Circular que representa se cree que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades



Interpretación: En la tabla 3 y figura 2 denominadas se cree usted que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades, se puede observar que el 100% de los trabajadores ponen en prácticas sus valores y habilidades.

1.2 Trabajadores

Tabla 4

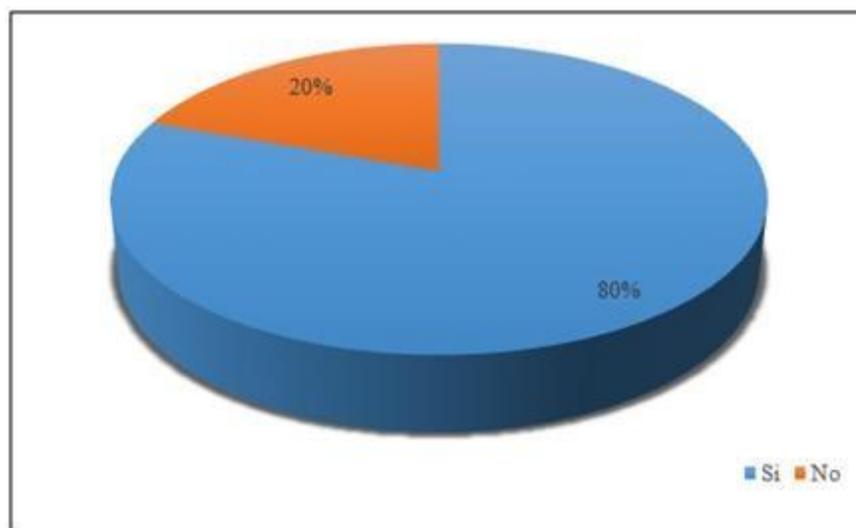
La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	33	80%
No	8	20%
Total	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia.

Figura 3

Diagrama Circular que representa que la gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes.



Interpretación: En la tabla 4 y figura 3 denominadas la gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes, se puede observar que el 80% de los trabajadores manifiesta que los gerentes si tiene propuestas para adecuar el ambiente y el 20% de los trabajadores piensa que no la tiene.

Tabla 5

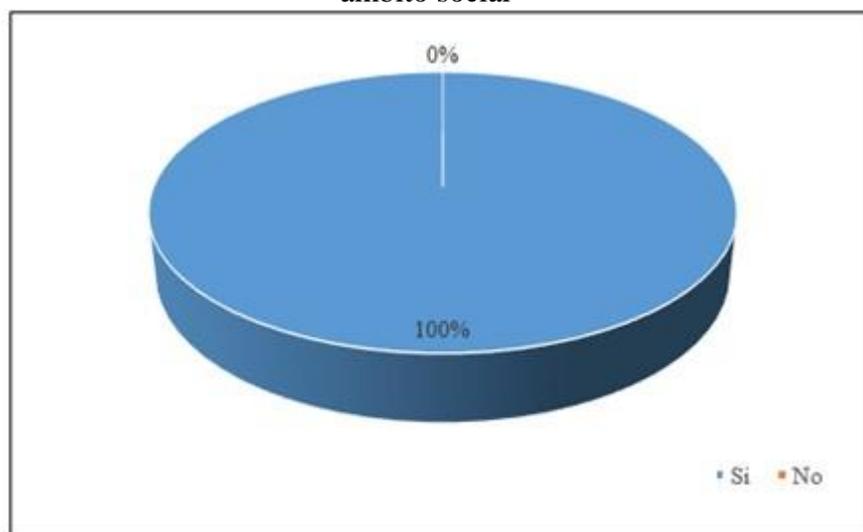
Comparte relación constante con su ámbito social

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	100%
No	0	0%
Total	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia.

Figura 4

Diagrama Circular que representa que comparte relación constante con su ámbito social



Interpretación: En la tabla 5 y figura 4 denominadas comparte relación constante con su ámbito social, se puede observar que el 100% de los trabajadores si comparte relación constante con su ámbito social.

Tabla 6

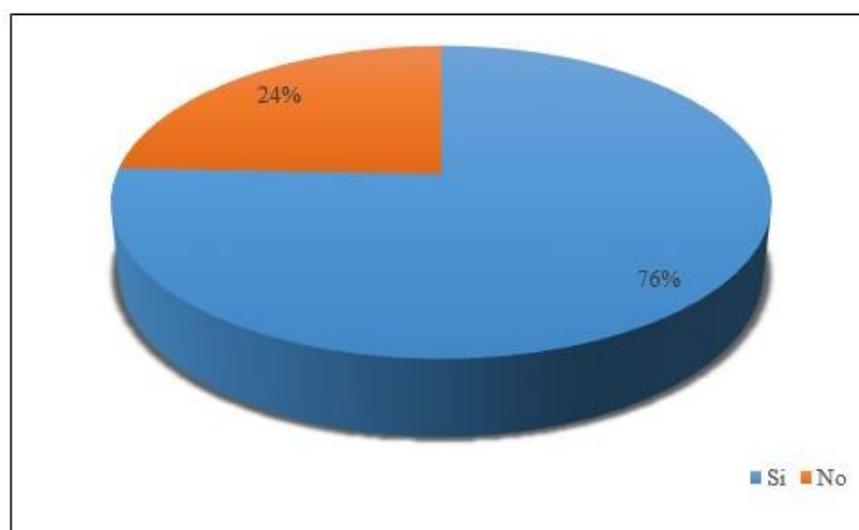
Realiza acciones de mejora para su beneficio interno

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	76%
No	10	24%
Total	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores
Elaboración: Propia.

Figura 5

Diagrama Circular que representa si realiza acciones de mejora para su beneficio interno



Interpretación: En la tabla 6 y figura 5 denominadas si realiza acciones de mejora para su beneficio interno, se puede observar que el 76% de los trabajadores realiza acciones de mejora para su beneficio interno y el 24% no la realiza.

1.3 Clientes

Tabla 7

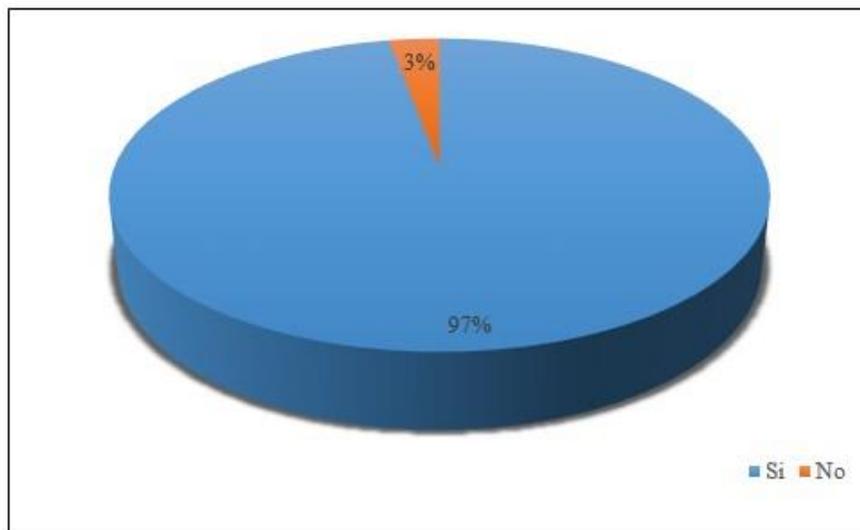
La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	66	97%
No	02	3%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes.
Elaboración: Propia.

Figura 6

Diagrama Circular que representa que la gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes



Interpretación: En la tabla 7 y figura 6 denominadas que la gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes, se puede observar que el 97% de los clientes piensa que la gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes y el 3% piensa que no.

Tabla 8

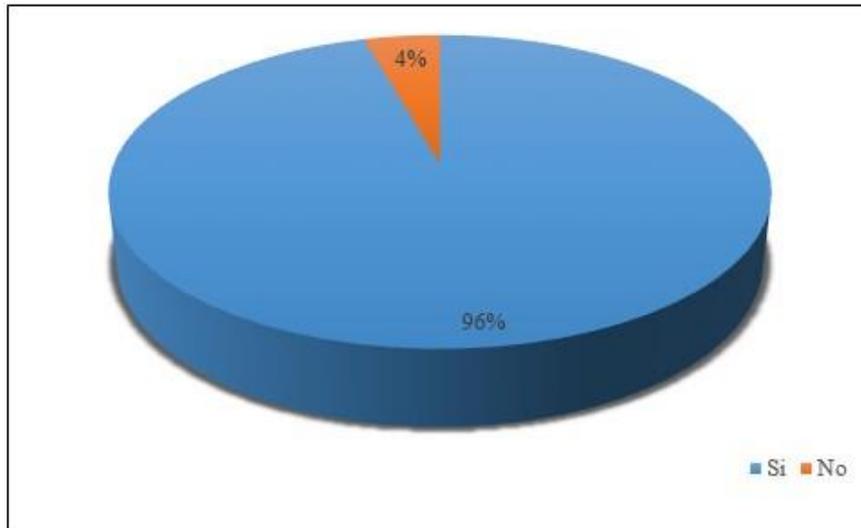
Se cree que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	65	96%
No	03	4%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes.
Elaboración: Propia.

Figura 7

Diagrama Circular que representa se cree que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades



Interpretación: En la tabla 8 y figura 7 denominadas se cree que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades, se puede observar que el 96% de los clientes cree que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades y el 4 % manifiesta que no.

Tabla 9

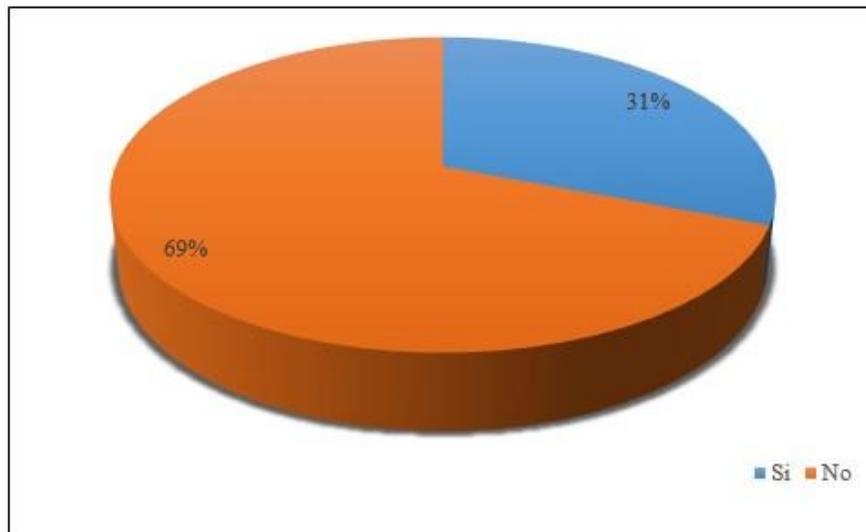
Rapidez en la atención de los trabajadores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	31%
No	47	69%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes.
Elaboración: Propia.

Figura 8

Diagrama Circular que representa la Rapidez en la atención de los trabajadores



Interpretación: En la tabla 9 y figura 8 denominadas la Rapidez en la atención de los trabajadores, se puede observar que el 69% de los clientes manifiesta que la atención no es rápida y el 31 % manifiesta que sí lo es.

2. ATENCION AL CLIENTE

2.1 Gerente

Tabla 10

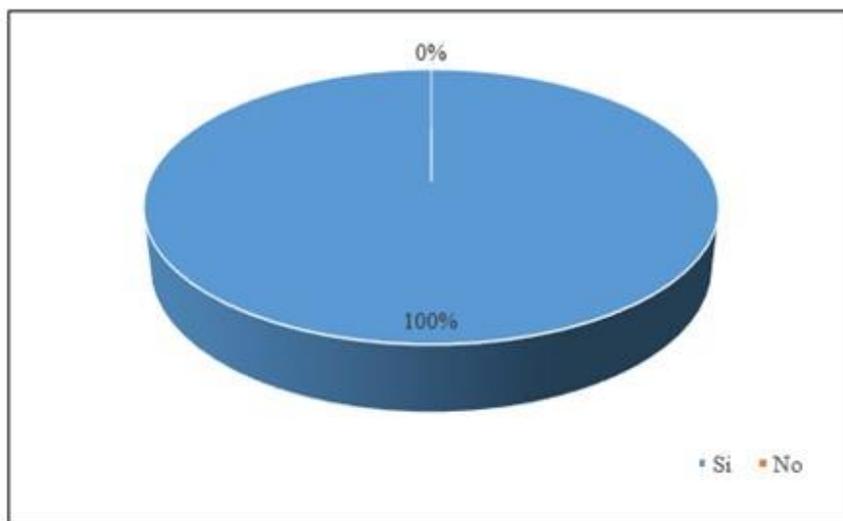
El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes.
Elaboración: Propia.

Figura 9

Diagrama Circular que representa que El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada



Interpretación: En la tabla 10 y figura 9 denominadas que el personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada, se puede observar que el 100% de los representantes manifiesta que el personal que atiende está preparando para desarrollar una atención personalizada.

Tabla 11

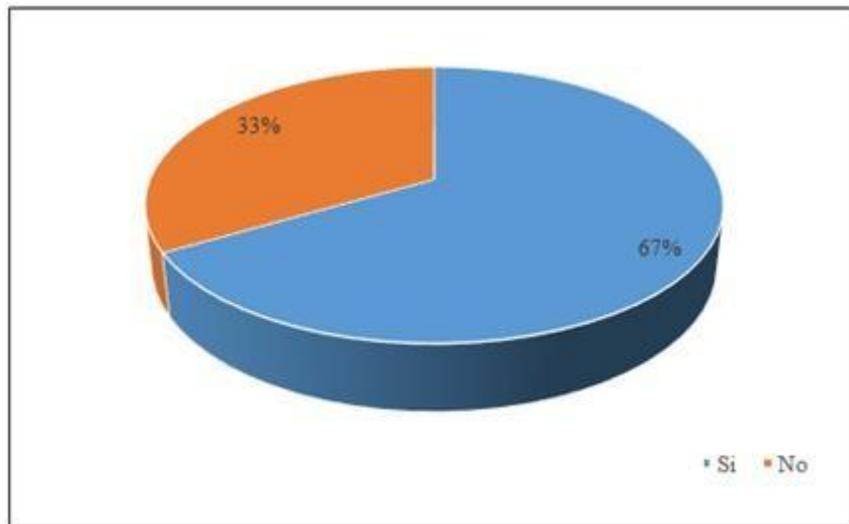
Existe comunicación entre los clientes, la plana directiva, los que se encargan de la atención

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes.
Elaboración: Propia.

Figura 10

Diagrama Circular que representa que existe comunicación entre los clientes, la plana directiva, los que se encargan de la atención



Interpretación: En la tabla 11 y figura 10 denominadas que existe comunicación entre los clientes, la plana directiva, los que se encargan de la atención, se puede observar que el 67% de los gerentes manifiesta que si existe comunicación entre clientes, directiva y de los que se encargan de la atención y el 33 % de los gerentes manifiesta que no la tiene.

2.2 Trabajadores

Tabla 12

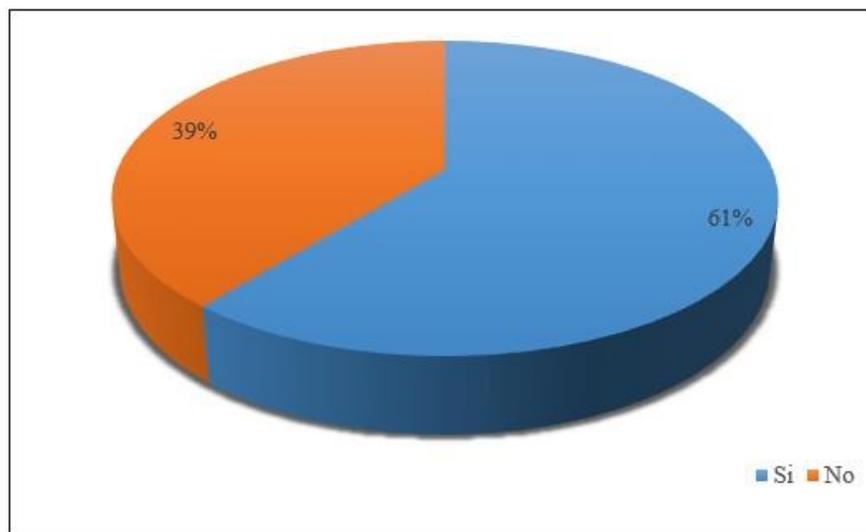
Se considera que se brinda servicio de buena calidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	61%
No	16	39%
Total	41	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores.
Elaboración: Propia.

Figura 11

Diagrama Circular que representa se considera que se brinda servicio de buena calidad



Interpretación: En la tabla 12 y figura 11 denominadas que se considera que se brinda servicio de buena calidad, se puede observar que el 61% de los trabajadores considera que se brinda servicio de buena calidad y el 39% manifiesta que no.

2.3 Clientes

Tabla 13

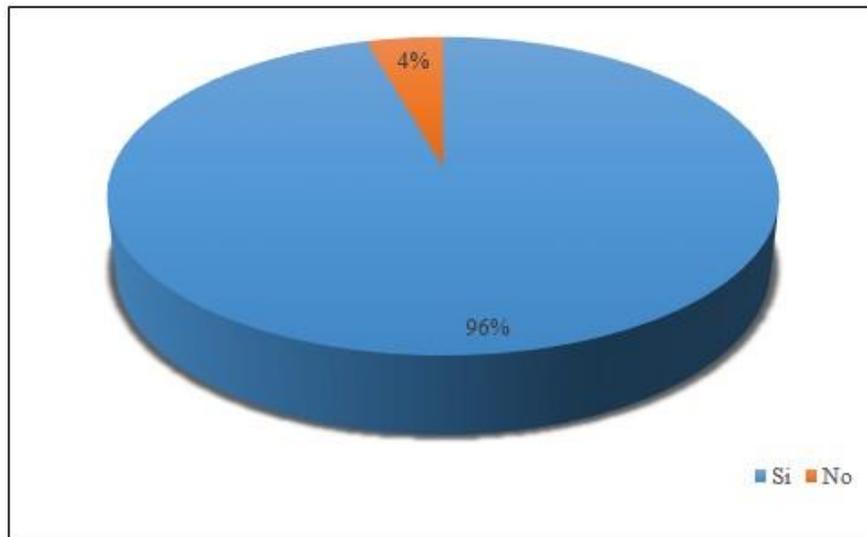
Se Considera que se brinda servicio de buena calidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	65	96%
No	3	4%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes.
Elaboración: Propia.

Figura 12

Diagrama Circular que representa que se considera que se brinda servicio de buena calidad



Interpretación: En la tabla 13 y figura 12 denominadas que se considera que se brinda servicio de buena calidad, se puede observar que el 96% de los clientes considera que se brinda servicio de buena calidad y el 4% manifiesta que no.

Tabla 14

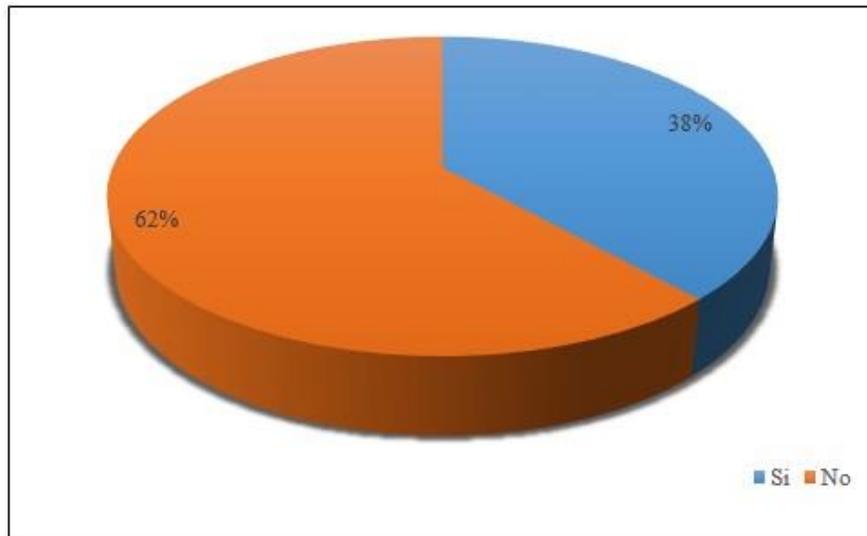
El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	38%
No	42	62%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes.
Elaboración: Propia.

Figura 13

Diagrama Circular que representa que el personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada



Interpretación: En la tabla 14 y figura 13 denominadas que el personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada, se puede observar que el 62% de los clientes considera que el personal no está preparado para desarrollar una atención personalizada y el 38% manifiesta que si está preparada.

Tabla 15

En la atención diaria los colaboradores transmiten confianza

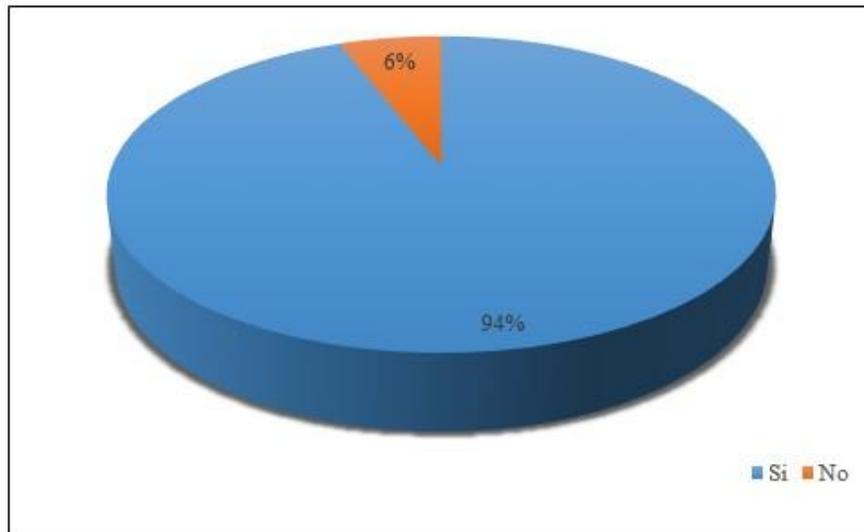
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	64	94%
No	4	6%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes.

Elaboración: Propia.

Figura 14

Diagrama Circular que representa que en la atención diaria los colaboradores transmiten confianza



Interpretación: En la tabla 15 y figura 14 denominadas que en la atención diaria los colaboradores transmiten confianza, se puede observar que el 94% de los clientes manifiesta que los trabajadores transmiten confianza y el 6% manifiesta no.

Tabla 16

Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención

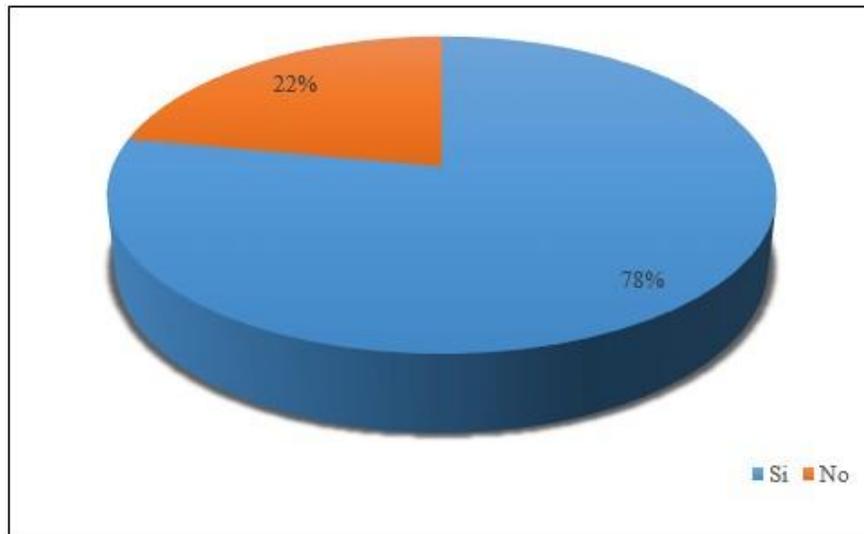
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	53	78%
No	15	22%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes.

Elaboración: Propia.

Figura 15

Diagrama Circular que representa que existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención



Interpretación: En la tabla 16 y figura 15 denominadas que existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención, se puede observar que el 78% de los clientes cree que existe comunicación entre clientes-trabajadores y el 22% no lo cree.

Tabla 17

Se desarrolla cortesía y amistad entre el personal que brinda atención al cliente

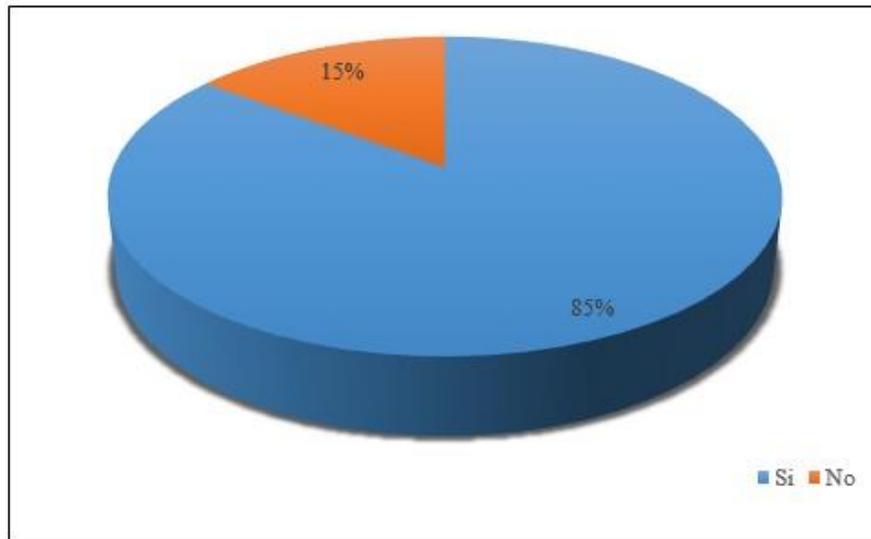
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	58	85%
No	10	15%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes.

Elaboración: Propia.

Figura 16

Diagrama Circular que representa que se desarrollan cortesía y amistad el personal que brinda atención al cliente



Interpretación: En la tabla 17 y figura 16 denominadas que desarrollan cortesía y amistad el personal que brinda atención al cliente, se puede observar que el 85% de los clientes piensa que se desarrolla cortesía y amistad de los trabajadores y el 15% no lo piensa así.

Tabla 18

El personal de atención se considera fiable

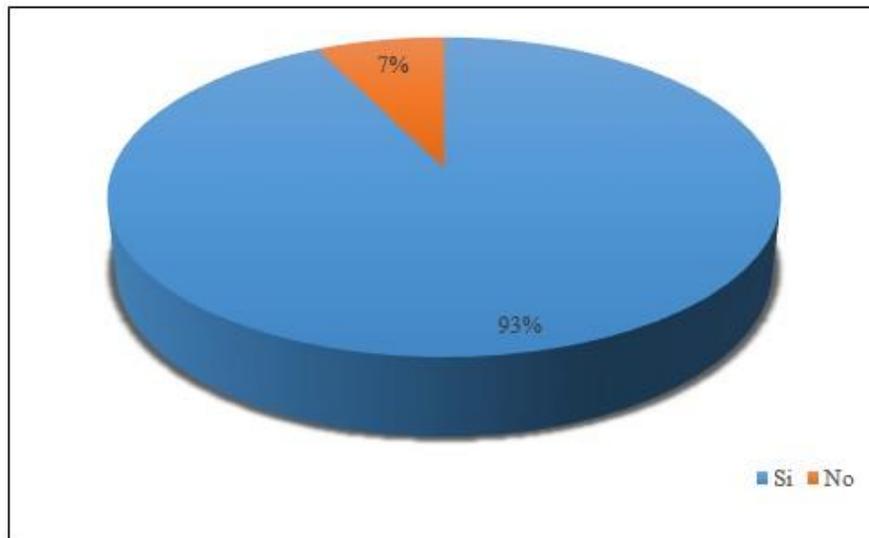
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	63	93%
No	5	7%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes.

Elaboración: Propia.

Figura 17

Diagrama Circular que representa que el personal de atención se considera fiable



Interpretación: En la tabla 18 y figura 17 denominadas que el personal de atención se considera fiable, se puede observar que el 93% de los clientes manifiesta que el personal de atención es fiables y el 7% no lo manifiesta.

Tabla 19

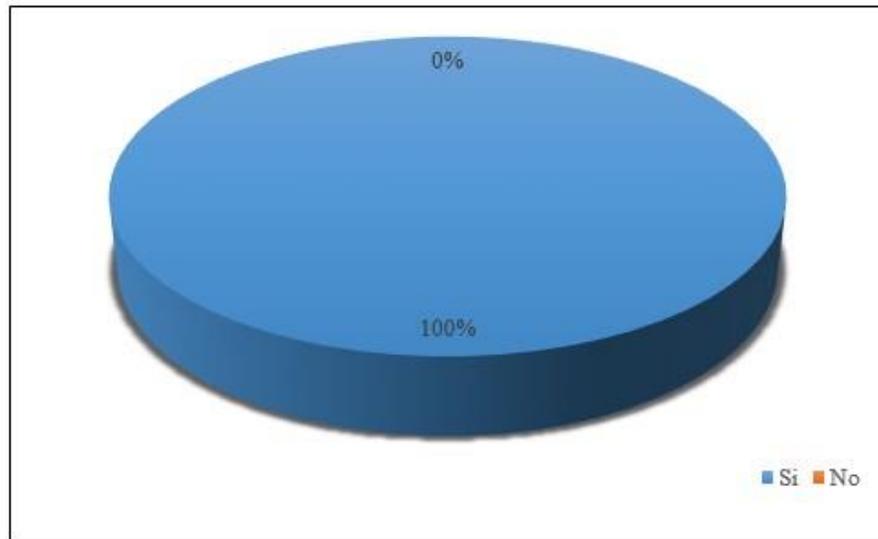
El empleado habla de forma clara y entendible al momento de ofrecerle el servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	68	100%
No	0	0%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes.
Elaboración: Propia.

Figura 18

Diagrama Circular que representa que el empleado habla de forma clara y entendible al momento de ofrecerle el servicio



Interpretación: En la tabla 19 y figura 18 denominadas que el empleado habla de forma clara y entendible al momento de ofrecerle el servicio, se puede observar que el 100% de los clientes piensa que el empleado habla en forma clara y entendible al momento de ofrecer el servicio.

5.2. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

5.2.1. Variable Gestión de Calidad.

5.2.1.1. Evaluar las cualidades de los representantes en las MYPE Rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2020.

En la tabla 2 y su respectivo grafico denominada: Considera que los trabajadores son responsables. Se aprecia que el 100% de los representante si considera que los trabajadores son responsables. Se proporciona, por tanto, a las organizaciones una justificación válida para incursionar en acciones de RSE, de tal manera que integrando este concepto en su estrategia básica y en su sistema de gestión global, serán más productivas y podrán convertirse en empresas competitivas y socialmente responsables con criterios de excelencia. (Garzón, 2015)

Como resultado del análisis se puede observar que los trabajadores si son responsables en sus funciones con el fin de llevar una excelente calidad en el servicio.

En la tabla 3 y su respectivo grafico denominada: Se Cree que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades. Se aprecia que el 100 % de los representantes si ponen en práctica sus valores y habilidades. El trabajo concluye confirmando cuatro hipótesis de las seis formuladas, donde se observa que la Satisfacción tiene una relación muy significativa con las variables estudiadas, y qué depende de su comportamiento y atención que preste la organización en el cliente; en tanto que dos hipótesis son rechazadas, según los estadísticos aplicados. (Quispe Fernández GAYaviri Nina V, 2016)

En ese contexto el presente trabajo enfoca los principios fundamentales del sistema de educación superior ecuatoriano, su historicidad, factores que inciden en su calidad académica, su evolución y sus perspectivas. Palabras clave: Academia, autonomía responsable, docencia, revolución educativa, categorización. Academia. (Olea, 2016)

No obstante como resultado se puede observar que los trabajadores si practican sus valores y habilidades.

5.2.1.1. Describir las características de MYPE Rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2020.

Verde, (2015) En la tabla 6 y su respectivo grafico denominada: Realiza acciones de mejora para su beneficio interno. Se aprecia que el 76% de los trabajadores si realiza acciones para su beneficio interno. El procedimiento propuesto y su realización permiten realizar estudios de satisfacción periódicamente, implementar acciones de capacitación dirigidas a mejorar la información interna, las condiciones materiales del puesto de trabajo, facilita una intervención de los trabajadores en tomar decisiones, elaboración y conciliación de los objetivos de la organización, aumento de la calidad y disminución del desempleo laboral.

Como resultado del análisis se puede observar que en su mayoría los trabajadores de las MYPE si realizan mejoras para el beneficio interno y así lograr realizar satisfactoriamente sus labores dentro de la organización.

En la tabla 9 y su respectivo grafico denominada: Rapidez en la atención de los trabajadores. Se aprecia que solo el 31% de los clientes encuestados manifiesta que la atención no es rápida y fluida. En relación a los medios de capacitación; que se identificaron por la mayoría

de los trabajadores fueron los textos o separatas en la capacitación; también recibieron materiales didácticos detallados; la gran mayoría manifestó que sí se utilizaron materiales interactivos que facilitaron su aprendizaje. (Villalta, 2017)

No obstante como resultado se aprecia que hay una demora en la atención a los clientes por parte de los trabajadores, debiendo realizar seguimiento constante para encontrar el motivo de dicha demora y tomar acciones necesarias para el beneficio mutuo.

5.2.1.3. Evaluar la gestión de calidad en las MYPE Rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2020.

Mennier M., (2016). En la tabla 7 y su respectivo grafico denominada: La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes. Se aprecia que el 97% de los clientes encuestados manifiesta que si hay una adecuada distribución de los ambientes por parte de la Gerencia. Es muy importante considerar que la gestión de calidad hace crecer, incluso asegura el progreso del negocio, el aumento de niveles de ventas es por ello que se considera que es una herramienta de éxito y subsistencia. (Becerra F, 2016)

Algunos de las principales situaciones de la calidad son: Perfección, Consistencia Eliminación de desperdicio, Rapidez de entrega, Cumplimiento de políticas y procedimientos Como resultado del análisis se puede observar que en su mayoría los clientes manifiestan que las instalaciones están adecuadas para recibir el servicio que brinda las MYPE.

En la tabla 11 y su respectivo grafico denominada: Existe comunicación entre los clientes, la plana directiva, los que se encargan de la atención. Se aprecia que el 67% de los representantes manifiesta que si hay comunicación por parte de los clientes, plana directiva

y trabajadores. Se concluye que las principales características de competitividad que poseen las microempresas de este rubro son la confianza que tienen los clientes al adquirir combustible, tienen personal capacitado y con cualidades en atención al cliente, y los factores de competitividad que utilizan las microempresas pertenecientes al sector servicio en el rubro grifos es tecnología, recursos para mantener el precio del combustible, calidad de servicio y producto. (Velasquez, 2017)

Por consiguiente se aprecia si hay una comunicación entre los clientes, los Gerentes y trabajadores de la MYPE, por tal motivo la atención que se brinda siempre esta monitoreada.

En la tabla 12 y su respectivo grafico denominada: Se considera que se brinda servicio de buena calidad. Se aprecia que el 61% de los trabajadores manifiesta que si se brinda un servicio de buena calidad. Esta investigación (descriptiva transversal) es el resultado de una realización de campo, en donde se realizó un análisis de la información de la realización de la encuesta, mediante el modelo SERVQUAL, posteriormente, se comparan dichos aspectos encontrados y se determina la brecha existente entre percepciones y expectativas, determinando así la calidad de servicio. Los resultados que muestran la calidad del servicio son regulares de acuerdo a la actitud de los clientes. (Yépez, 2016)

Como resultado de análisis se observa que un grupo considerable de los trabajadores no está identificado con la MYPE por lo que manifiesta que el servicio que brinda no es de buena calidad, debiendo informar y capacitar a los trabajadores ya que son ellos una pieza importante para que el negocio fluya de la mejor manera.

5.2.2. Variable Atención al Cliente.

5.2.2.1. Evaluar la atención al cliente en las MYPE Rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2020.

FAO, (2018). En la tabla 4 y su respectivo grafico denominada: La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes Se aprecia que el 80% de los trabajadores encuestados manifiestan que la Gerencia si tiene propuestas para una adecuada distribución de los ambientes en las MYPE. Los seres humanos, las plantas, el ganado y la pesca estarán expuestos a nuevas plagas y enfermedades que florecen sólo a determinadas temperaturas y condiciones de humedad.

No obstante como resultado se observa que los trabajadores de las MYPE manifiestan que si hay compromiso por parte de la Gerencia para una adecuada distribución de los ambientes para la realización del servicio.

Romero-Rodríguez, (2019). En la tabla 10 y su respectivo grafico denominada: El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada. Se aprecia que el 100% de los representantes manifiesta que los trabajadores si están preparados para desarrollar una atención personalizada. Hoy en día las audiencias dejaron de ser pasivas para convertirse en productoras de información, comunicación y contenidos; más que receptores de un medio son usuarios de un servicio con el cual deciden interactuar.

Por lo consiguiente se observa que los trabajadores de las MYPE están capacitados para desarrollar atención personalizada para con los clientes.

Cuevas, (2016). En la tabla 8 y su respectivo grafico denominada: Se cree que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades. Se aprecia que el 96% de los clientes encuestados creen que los trabajadores si ponen en práctica sus valores y habilidades. El artículo se organiza en seis apartados: los enfoques metodológicos que imperan en los trabajos de representaciones sociales, las representaciones sociales como problema de investigación, el diseño de la entrevista semiestructurada para capturar las mismas, el proceso de interpretación para develar las representaciones sociales, la redacción de resultados y las reflexiones finales. Se considera que la generación de estudios, bajo cualquier enfoque, es una labor de carácter artesanal donde intervienen distintos conocimientos, habilidades, valores, experiencias que el investigador pone en juego.

Como resultado del análisis se observa que los trabajadores de las MYPE si tienen y ponen en práctica sus valores y habilidades al momento de atender a los clientes.

Romero, (2019). En la tabla 14 y su respectivo grafico denominada: El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada. Se aprecia que el 62% de los clientes encuestados manifiestan que los trabajadores de las MYPE no están capacitados para desarrollar una atención personalizada. Hoy en día las audiencias dejaron de ser pasivas para convertirse en productoras de información y contenidos; más que receptores de un medio son usuarios de un servicio con el cual deciden interactuar.

Por lo consiguiente se observa que una gran mayoría de los trabajadores necesita ser capacitados que desarrollen una buena atención personalizada.

Diaz, (2015). En la tabla 15 y su respectivo grafico denominada: En la atención diaria los colaboradores transmiten confianza. Se aprecia que el 96% de los clientes encuestados manifiesta que los trabajadores de las MYPE si les transmite confianza al momento de brindar el servicio. Los trabajadores se enfrentan día a día a un entorno laboral donde los riesgos para su seguridad y salud están muy presentes, con la incorporación de España en la Unión Europea se ha avanzado mucho en esta manera, pero dada su importancia es necesario seguir concienciando a los trabajadores y formar en este ámbito no solo a los que ya que ejerce una actividad laboral.

Como resultado del análisis se observa que la confianza que transmiten los trabajadores hacia los clientes es satisfactoria.

Saab, (2019). En la tabla 16 y su respectivo grafico denominada: Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención. Se aprecia que el 78% de los clientes encuestados manifiesta que si existe comunicación con los trabajadores de las MYPE. Los directores y gerentes se han dado cuenta de que el buen funcionamiento y logro de objetivos de su compañía, sea cual sea su giro, se basa no sólo en la calidad de su producto o servicio, sino también en el buen funcionamiento y adecuada estructura de sus redes de comunicación. Esforzarse por conocer y unificar la cultura organizacional, ofrecer los recursos necesarios a los empleados para que realicen satisfactoriamente su trabajo, motivarlos a hacerlo con ánimo y responsabilidad son algunos aspectos que deben ser una prioridad para los directivos de las empresas y las labores principales del comunicador organizacional.

No obstante como resultado se observa si hay una comunicación fluida por parte de los trabajadores con los clientes al momento de brindar el servicio.

CONCLUSIÓN

Se concluye que los gerentes, tiene en cuenta los valores que mejoran el servicio al cliente, según la encuesta nos dice que sus trabajadores si se sienten a gusto, así mismo se sienten identificados con los objetivos de la empresa, elevando sus sentimientos a la vez su trabajador pone en práctica sus habilidades, experiencia y confianza a sus trabajadores - clientes por lo que permitirá tener una buena relación con sus trabajadores.

Se concluye que al evaluar las cualidades de los representantes en las MYPE Rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2019., tiene en cuenta los valores que mejoran el servicio al cliente , según la encuesta nos dice que sus trabajadores si se sienten a gusto, así mismo se sienten identificados con los objetivos de la empresa , lo cual los negocios hacen sentir al trabajador como la persona más segura , elevando sus sentimientos a la vez sus trabajadores pone en práctica sus habilidades ,experiencia y confianza a sus trabajadores - clientes por lo que permitirá tener una buena relación con su trabajadores.

Bajo los principios de Gestión de Calidad en el rubro Hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2019, se evalúa el fortalecimiento de nuestra investigación, así lo corroboran las referencias bibliográficas que aseguran su coincidencia con los resultados obtenidos de las MYPES en investigación.

Se concluye que el servicio de las estaciones de servicios, utiliza recursos especializados para evaluar la atención al cliente, aportando un alto valor añadido para éstos.

Es por ende que es importante que utilicen recursos para su ejecución e información, control o gestión para que de una u otra manera los negocios tengan una buena productividad.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES

Según los datos obtenidos de los resultados y después de haber concluido con la investigación se recomienda capacitar al personal para seguir mejorando la atención con los clientes de esta forma la empresa se beneficia al igual que los trabajadores.

Referencias Bibliográficas

- A, Pérez. (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. 17(1) 3-8.
- Adrianzen. (2017). Caracterización de la competitividad y atención al cliente en las Mype del rubro pollerías en la urbanización Ignacio Merino – Piura, año 2017. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Alayo Reyes A. (2018). Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro jugueterías, centro de la ciudad de Chimbote, 2017. Talara: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Almestar. (2017). Características de la competitividad. Piura.
- Aspectos IVersalles VToro T. (2015). Sistema de gestion de calidad. Colombia: Revista EIA (2015) 16(005) 1-128.
- Barreto. (2015). Características de la Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001. Huaraz.
- Becerra F. (2016). La Gestion de Calidad con une nfoque en el financiamiento y su influencia en el nivel de ventas en la micro y pequeñas empresas. Chimbote.
- BRICEÑO, L. (2014). El spread en el sistema financiero peruano. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/deregresoalobasico/2014/01/el-spread-en-el-sistema-financ.html?ref=gesr>
- Buenas Prácticas. (2016). Espacio Tiempo y Forma. Obtenido de <https://www.mendeley.com/catalogue/api/pdf/2458dc06-b276-3ef2-9956-f5ffc7629c1b/?doi=10.5944/etfv.28.2016.22843>.

Cali S. (2018). Manual de calidad. Perú.

Campoverde. (2016). Gestión Organizacional para mejorar el desempeño laboral. Ecuador.

Chupayo Salvatierra. (2018). Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción en la Micro y pequeña Empresa. Chosica - Lima.

Colegio Dominicanas. (2014). Política de Calidad. 5.

Cotez. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad . ICB Editores.

Cuevas. (2016). Recomendaciones para el estudio de representaciones sociales en investigación educativa. 109-140.

Diaz. (2015). Prevención de riesgos laborales. Seguridad y salud laboral.

FAO. (2018). Cambio climático y seguridad alimentaria. Organización de Las Naciones Unidas ONU. 2.

Garzón, Q. (2015). Corporate social responsibility and the EFQM excellence model as a frame work for integration of management systems in organizations. Ingeniería Y Competitividad, 9–22.

Gracia, H. (2018). Tipos de investigación. Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula, 5/9.

Granizo. (2017). Desempeño laboral y satisfacción en el trabajo. Callao - Lima.

Hernández, Barrios, & Martínez. (2017). La Gestión de Calidad.

Hidalgo. (2015). El clima organizacional afecta en el desempeño laboral. Quito.

Impulsa. (2015). Un representante de servicio al cliente.

Investigación, C. I. (2016). Código De Ética Para La Investigación. Chimbote - Perú, 1-7.

Lopez Ana Maria. (2015). Sistema de Gestion de calidad en empresas pequeñas y medianas. Argentina.

Mennier M. (2016). Manual de Calidad. De los andes hasta Pará.

Muñoz. (2017). Atencion al Cliente.

Olea, P. (2016). La Revolución Educativa de la Universidad. Pacarina del Sur (Vol. 23), www.scielo.org.pe.

Ospina, S. (2015). Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal demercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde laperspectiva del transitario. Tesis Doctoral. Valencia: Universidad de Valencia.

Peiro R. (2017). SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio-de-atencion-al-cliente.html>.

Quispe Fernández GAYaviri Nina V. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo. Revista Empresarial, 10(1) 27-35.

Rios & Gamarra. (2017). Influencia del Engagement en el Desempeño laboral de los colaboradores. Trujillo.

Rodríguez, M. D. (2019). Estadística inferencial aplicada. Prueba de hipótesis, 145-223.

Romero. (2019). La comunicación en el escenario digital. Actualidad, retos y perspectivas. 880.

Romero-Rodríguez. (2019). La comunicación en el escenario digital. Actualidad, retos y perspectivas. Industrias Culturales, Medios y Públicos: De la recepción a la apropiación . 880.

Saab. (2019). Comunicación organizacional. In El plan estratégico de comunicación. 41-76.

Sanchez F. (2017). Características de la Gestion de Calidad y Atencion al CLiente. Sullana.

servicio, M. d. (2015). caracterización y análisis. Obtenido de <https://www.mendeley.com/catalogue/api/pdf/e1739c5e-2022-3f14-a721-63fa8d22ee70/>.

T., Camisón C. Cruz S. y Gonzales. (2017). Gestion de Calidad: Conceptos, enfoque, modelos y sistemas. Barcelona: Vol: 18001.

Torrent-Sellens. (2016). Revista de Economía, Empresa y Sociedad. Revista de economía, 26–32.

Vasquez K. (2018). Gestión bajo el enfoue en atencion al cliente. La Victoria - Lima.

Velasquez. (2017). Características de la Gestion de Calidad y Competitividad. Sullana.

Verde, G. (2015). Procedimiento para el diagnóstico y mejora del clima organizacional. Revista Ingeniería Industrial, 25-41.

Villalta. (2017). Caracterización de la atención al cliente y capacitación de las Mype rubro restaurantes de la calle Tacna del cercado de Piura, año 2017.

Villegas Yagual F. y Zuñiga Santillan X. (2015). Gestion de Satisfacción al cliente II. Ciencia Unemi.

Yépez, S. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador. 19.

ANEXO 02

PRESUPUESTO DEL PROYECTO

							1 dólar=	3.50
COD.	Ítem	Unidad	Cantidad.	Precio Unitario	Precio Total en Nuevos Soles	Total ítem en Nuevos Soles	Subtotales en Nuevos Soles	Totales en dólares
1 GASTOS GENERALES							2,720	777
1.1	ASPECTOS JURÍDICOS Y FINANCIEROS					-		0
1.2 GASTOS ADMINISTRATIVOS Y DE OFICINA							2,720	777
1.2.1	Alquiler oficina	Selecciona	0	-	-			0
1.2.2	Servicios públicos (luz, agua, gas)	Meses	16	20	320			91
1.2.3	Telefonía fija	Selecciona	0	-	-			0
1.2.4	Telefonía móvil	Meses	16	50	800			229
1.2.5	Servicio de internet	Meses	16	100	1,600			457
1.3	PERSONAL ADMINISTRATIVO Y SERVICIOS					-		0
2 DESARROLLO							880	251
2.1	GUIÓN					160		46
2.1.1	Investigador(es)	Selecciona	0	-	-			0
2.1.2	Asesorías/Script doctor	Meses	0	-	-			0
2.1.3	Fotocopias guión /encuadernación	Meses	16	10	160			46
2.2	PRODUCCIÓN					-		0
2.3	GESTIÓN					560		160
2.3.1	Libros de Investigación	Meses	4	100	400			114
2.3.2	Elaboración e impresión de portafolio y piezas gráficas	Meses	16	10	160			46
2.4	LOGÍSTICA					160		46
2.4.1	Transporte	Meses	16	10	160			46
2.4.2	Alimentación	Selecciona	0	-	-			0
2.4.3	Alojamiento	Selecciona	0	-	-			0
3 TOTAL							3,600	1,029

ANEXO 03



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CUESTIONARIO 01

El presente cuestionario se ha desarrollado con la finalidad de obtener la información por parte de los representantes, de las MYPE para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las MYPE rubro hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2020” la información que nos brinde será usada exclusivamente para fines académicos y de investigación.

I. Referente a la variable Gestión de Calidad.

1. ¿Considera que los trabajadores son responsables?
 - a. Si
 - b. No
2. ¿Cree usted que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades?
 - a. Si
 - b. No

II. Referente a la variable Atención al Cliente.

3. ¿El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada?
 - a. Si
 - b. No
4. ¿Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención?
 - a. Si
 - b. No



CUESTIONARIO 02

El presente cuestionario se ha desarrollado con la finalidad de obtener la información por parte de los colaboradores de las MYPE para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las MYPE rubro hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2020” la información que nos brinde será usada exclusivamente para fines académicos y de investigación.

I. Referente a la variable Gestión de Calidad.

1. ¿La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes?
 - a. Si
 - b. No
2. ¿Comparte relación constante con su ámbito social?
 - a. Si
 - b. No
3. ¿Realiza acciones de mejora para su beneficio interno?
 - a. Si
 - b. No

II. Referente a la variable Atención al Cliente.

4. ¿Considera usted que se brinda servicio de buena calidad?
 - 5.2.Si
 - b. No



CUESTIONARIO 03

El presente cuestionario se ha desarrollado con la finalidad de obtener la información por parte de los clientes de las MYPE para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las MYPE rubro hidrocarburos, en las Estaciones de Servicios de Sullana, 2020” la información que nos brinde será usada exclusivamente para fines académicos y de investigación.

a. Referente a la variable Gestión de Calidad.

1. ¿La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes?

a. Si b. No

2. ¿Cree usted que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades?

a. Si b. No

3. ¿Rapidez en la atención de los trabajadores?

a. Si b. No

b. Referente a la variable Atención al Cliente.

4. ¿Considera usted que se brinda servicio de buena calidad?

a. Si b. No

5. ¿El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada?
 - a. Si
 - b. No
6. ¿En la atención diaria los colaboradores transmiten confianza?
 - a. Si
 - b. No
7. ¿Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención?
 - a. Si
 - b. No
8. ¿Desarrollan cortesía y amistad el personal que brinda atención al cliente?
 - a. Si
 - b. No
9. ¿El personal de atención lo considera fiable?
 - a. Si
 - b. No
10. ¿El empleado habla de forma clara y entendible al momento de ofrecerle el servicio?
 - a. Si
 - b. No

ANEXO 04

Libro de Códigos

Si 1
No 2

Gerentes / Representantes

Preguntas				
Encuestados	1	2	3	4
1	1	1	1	1
2	1	1	1	1
3	1	1	1	1
4	1	1	1	1
5	1	1	1	2
6	1	1	1	2
TOTAL	Si: 6 No: 0 Total 6	Si: 6 No: 0 Total 6	Si: 6 No: 0 Total 6	Si: 4 No: 2 Total 6

Trabajadores

Preguntas Encuestados	1	2	3	4
1	1	1	1	1
2	1	1	1	1
3	1	1	2	1
4	1	1	1	1
5	1	1	2	2
6	1	1	2	1
7	2	1	2	2
8	1	1	1	2
9	1	1	1	2
10	1	1	1	1
11	2	1	1	1
12	1	1	1	1
13	1	1	1	2
14	2	1	2	2
15	2	1	1	2
16	1	1	1	1
17	1	1	1	1
18	1	1	1	1

19	1	1	1	2
20	1	1	1	1
21	1	1	1	1
22	2	1	2	2
23	1	1	2	2
24	1	1	2	1
25	1	1	1	1
26	1	1	1	2
27	1	1	1	1
28	1	1	1	2
29	1	1	1	2
30	2	1	2	1
31	2	1	1	1
32	1	1	2	1
33	1	1	1	2
34	1	1	1	2
35	2	1	1	1
36	1	1	1	1
37	1	1	1	1
38	1	1	1	1
39	1	1	1	1

40	1	1	1	1
41	1	1	1	2
TOTAL	Si:	Si:	Si:	Si:
	33	41	31	25
	No:	No:	No:	No:
	8	0	10	16
	Total	Total	Total	Total
	41	41	41	41

Clientes

Preguntas Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
6	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
7	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1
11	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1
12	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
13	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
14	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
15	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
16	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
17	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1
18	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1

19	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
20	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1
21	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
23	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
24	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1
26	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
27	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
28	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
29	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
30	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
32	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
33	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
37	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
38	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
39	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1

40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
46	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
47	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
48	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
49	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
52	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
56	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
59	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

61	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
62	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
63	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
64	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
65	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
66	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
67	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
68	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	Si:									
	62	65	21	65	26	64	53	58	63	68
	No:									
	2	3	47	3	42	4	15	10	5	0
	Total									
	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68

ANEXO 05

Constancias de Validación.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: EXILDA ELENA PEÑA ALVARADO identificada con DNI N°:02649885

MAGISTER en: ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

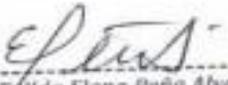
Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO Elaborado por CHAMBA NEYRA, Luis Iván a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de validación:

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO
HIDROCARBUROS, EN LAS ESTACIONES DE SERVICIOS DE SULLANA,
2020.**

Que se encuentra realizando.

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

Piura, 20 de mayo, 2020



Mg. Exilda Elena Peña Alvarado
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD - 12812

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: ATENCION AL CLIENTE.

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejor la redacción?		¿Es tendencioso y aquiescente?		¿Se necesitan más ÍTEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
01	¿Considera usted que se brinda servicio de buena calidad?	X			X		X		X
02	¿El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada?	X			X		X		X
03	¿En la atención diaria los colaboradores transmiten confianza?	X			X		X		X
04	¿Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención?	X			X		X		X
05	¿Desarrollan cortesía y amistad el personal que brinda atención al cliente?	X			X		X		X
06	¿El personal de atención lo considera fiable?	X			X		X		X
07	¿El empleado habla de forma clara y entendible al momento de ofrecerle el servicio?	X			X		X		X
08	¿Considera usted que se brinda servicio de buena calidad?	X			X		X		X
09	¿El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada?	X			X		X		X
10	¿En la atención diaria los colaboradores transmiten confianza?	X			X		X		X
11	¿Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención?	X			X		X		X

Piura, 20 de mayo 2020


 Myriam Gómez Peña Alvarado
 UC. DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA
 0142 - 1912

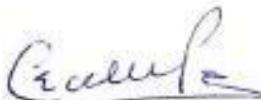
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Carlos Eduardo Calle Pasapera identificado con DNI N°:03319318, MAGISTER en:
Administración:

Por medio de la presente, hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO Elaborado por CHAMBA NEYRA, Luis Iván a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de validación: **"GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO HIDROCARBUROS, EN LAS ESTACIONES DE SERVICIOS DE SULLANA, 2020"**, que se encuentra realizando.

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

Piura, 20 de mayo de 2020



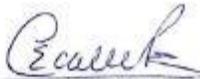
Mgt. Carlos E. Calle Pasapera
ADM. EMPRESAS

Firma y Sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejor la redacción?		¿Es tendencioso y aquiescente?		¿Se necesitan más ÍTEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
01	¿La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes?	X			X		X		X
02	¿Considera que los trabajadores son responsables?	X			X		X		X
03	¿Comparte relación constante con su ámbito social?	X			X		X		X
04	¿Realiza acciones de mejora para su beneficio interno?	X			X		X		X
05	¿Cree usted que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades?	X			X		X		X
06	¿Rapidez en la atención de los trabajadores?	X			X		X		X


 Mgt. Carlos E. Calle Pasopera
 ADM. EMPRESAS
 Red- 15000

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: ATENCION AL CLIENTE.

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejor la redacción?		¿Es tendencioso y aquiescente?		¿Se necesitan mas ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
01	¿Considera usted que se brinda servicio de buena calidad?	X			X		X		X
02	¿El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada?	X			X		X		X
03	¿En la atención diaria los colaboradores transmiten confianza?	X			X		X		X
04	¿Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención?	X			X		X		X
05	¿Desarrollan cortesía y amistad el personal que brinda atención al cliente?	X			X		X		X
06	¿El personal de atención lo considera fiable?	X			X		X		X
07	¿El empleado habla de forma clara y entendible al momento de ofrecerle el servicio?	X			X		X		X
08	¿Considera usted que se brinda servicio de buena calidad?	X			X		X		X
09	¿El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada?	X			X		X		X
10	¿En la atención diaria los colaboradores transmiten confianza?	X			X		X		X
11	¿Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención?	X			X		X		X


 Mgt. Carlos E. Calle Pasapera
 ADM. EMPRESAS
 Red- 1590

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Raquel Silva Juárez identificado con DNI N° 02846914

Lic. en Ciencias Administrativas MAGISTER en:

Gerencia Empresarial

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos: CUESTIONARIO Elaborado por CHAMBA NEYRA, Luis Iván a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de validación:

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO
HIDROCARBUROS, EN LAS ESTACIONES DE SERVICIOS DE SULLANA,
2020.**

Que se encuentra realizando.

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

Piura, 20 de mayo, 2020


Mg. Raquel Silva Juárez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD-01899

Firma y Sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejor la redacción?		¿Es tendencioso y aquiescente?		¿Se necesitan más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
01	¿La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes?	X			X		X		X
02	¿Considera que los trabajadores son responsables?	X			X		X		X
03	¿Comparte relación constante con su ámbito social?	X			X		X		X
04	¿Realiza acciones de mejora para su beneficio interno?	X			X		X		X
05	¿Cree usted que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades?	X			X		X		X
06	¿Rapidez en la atención de los trabajadores?	X			X		X		X

Piura, 20 de mayo, 2020


 Mg. Rafael Silva Duraz
 LC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

Firma y Sello

VALIDACIÓN DE ENCUESTA POR EXPERTO DE JUICIO

VARIABLE: ATENCION AL CLIENTE.

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejor la redacción?		¿Es tendencioso y aquiescente?		¿Se necesitan más ÍTEMIS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
01	¿Considera usted que se brinda servicio de buena calidad?								
02	¿El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada?	X			X	X			X
03	¿En la atención diaria los colaboradores transmiten confianza?	X			X	X			X
04	¿Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención?	X			X	X			X
05	¿Desarrollas cortesía y amistad el personal que brinda atención al cliente?	X			X	X			X
06	¿El personal de atención lo considera fiable?	X			X	X			X
07	¿El empleado habla de forma clara y entendible al momento de ofrecerle el servicio?	X			X	X			X
08	¿Considera usted que se brinda servicio de buena calidad?	X			X	X			X
09	¿El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada?	X			X	X			X
10	¿En la atención diaria los colaboradores transmiten confianza?	X			X	X			X
11	¿Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención?	X			X	X			X

Piura, 20 de mayo, 2020


Mg. Raquel Silva Juárez
 LC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01570

Firma y Sello

ANEXO 06

Matriz de preguntas por variable.

Variable	Preguntas	Fuente
Gestión de Calidad	¿La gerencia tiene propuestas para desarrollar una adecuada distribución de los ambientes?	Trabajador / Cliente
	¿Considera que los trabajadores son responsables?	Gerente
	¿Comparte relación constante con su ámbito social?	Trabajador
	¿Realiza acciones de mejora para su beneficio interno?	Trabajador
	¿Cree usted que los trabajadores ponen en práctica sus valores y habilidades?	Gerente / Cliente
	¿Rapidez en la atención de los trabajadores?	Cliente
Atención al Cliente	¿Considera usted que se brinda servicio de buena calidad?	Trabajador / Cliente
	¿El personal que atiende está preparado para desarrollar una atención personalizada?	Gerente / Cliente
	¿En la atención diaria los colaboradores transmiten confianza?	Cliente
	¿Existe comunicación entre los clientes y los que se encargan de la atención?	Gerente / Cliente
	¿Desarrollan cortesía y amistad el personal que brinda atención al cliente?	Cliente
	¿El personal de atención lo considera fiable?	Cliente
	¿El empleado habla de forma clara y entendible al momento de ofrecerle el servicio?	Cliente

ANEXO 06

Similitud

turnitin

LUIS IVAN CHAMBA NEYRA | Trabajo_investigación

U
LADECH
CATÓLICA

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS
MYPE RUBRO HIDROCARBUROS, EN LAS ESTACIONES DE
SERVICIOS DE SULLANA, 2019**

Resumen de coincidencias

5 %

1 Entregado a Universida... 5 % >
Trabajo del estudiante

Página: 1 de 92 | Número de palabras: 12819 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado