



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE
DE LAS MYPES RUBRO TRANSPORTE DEL
TERMINAL TERRESTRE DE CASTILLA -PIURA AÑO
2019.**

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

AUTOR

CONCHA CORDOVA KELY MILAGROS

ORCID: 0000-0001-6436-7344

ASESOR

PELÁEZ CAMACHO, HÉCTOR YVÁN

ORCID: 0000 0002 5394 1037

PIURA- PERÚ

2021

TÍTULO: Gestión de Calidad y Atención al Cliente De Las MYPES rubro Transporte del Terminal Terrestre de Castilla -Piura Año 2019.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Concha Córdova Kely Milagros

ORCID: 0000-0001-6436-7344

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

ASESOR

Peláez Camacho, Héctor Yván

ORCID: 0000 0002 5394 1037

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

3. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo
Miembro

Mgtr. Chumacero Ancajima Maritza
Miembro

Mgtr. Vilela Vargas Víctor Hugo
Presidente

Mgtr. Héctor Y. Peláez Camacho
Asesor

AGRADECIMIENTO: A Dios porque siempre está presente en los momentos más importantes de mi vida y por darme la oportunidad y la fuerza para realizar este trabajo de investigación, así mismo agradezco a mis padres por brindarme su apoyo y su confianza para poder llevar una carrera profesional. Y a todas las personas que me ofrecieron su apoyo para hacer realidad mi sueño y contribuyeron de una u otra forma para cumplirlo.

DEDICATORIA: Este trabajo se lo dedico a mis padres quienes siempre están presentes en cada paso que doy, cuidándome y dándome su fortaleza para continuar. A mis hermanos por siempre confiar en mí y motivarme para siempre lograr lo que me propongo.

RESUMEN

El presente informe de investigación tiene como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente de las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, para la variable gestión de calidad se tuvo una población finita de 4 MYPE teniendo un total de 4 propietarios y 20 colaboradores, para la variable atención al cliente la población fue infinita y se obtuvo un total de 68 clientes, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos en los elementos de la gestión de calidad, fueron que el 90% de los trabajadores si cuenta con los recursos necesarios para satisfacer las necesidades del cliente, en los principios de la gestión de calidad el 100% de los propietarios si incentiva a su personal a lograr los objetivos, de acuerdo a los niveles de atención al cliente el 66% de los clientes si considera que el servicio que les ofrecen cubre sus expectativas, y por último los factores de atención al cliente, el 71% manifiesta que estas organizaciones si muestran integridad y compromiso. Se concluyó que en la gestión de calidad la totalidad de estas empresas si cuentan con los elementos y principios adecuados y además cumplen con los márgenes de calidad establecidos, así mismo los niveles y factores de atención al cliente están presentes en el desarrollo de las actividades.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Atención al Cliente, MYPE.

ABSTRACT

The present research report has the general objective: To determine the characteristics of the quality management and customer service of the MYPE, transportation area of the land terminal of Castilla-Piura year, 2019. The quantitative methodology was used, descriptive level, For the quality management variable, there was a finite population of 4 MYPE with a total of 4 owners and 20 collaborators, for the variable customer service the population was infinite and a total of 68 clients was obtained, the technique used was the survey and as an instrument the questionnaire. The results obtained in the elements of quality management were that 90% of the workers do have the necessary resources to satisfy the client's needs, in the principles of quality management 100% of the owners do incentivize their staff to achieve the objectives, according to the levels of customer service, 66% of customers if they consider that the service they offer meets their expectations, and finally the customer service factors, 71% say that these organizations if they show integrity and commitment. It was concluded that in quality management all of these companies do have the appropriate elements and principles and also comply with the established quality margins, likewise the levels and factors of customer service are present in the development of activities.

Keywords: Quality Management, Customer Service, MYPE.

CONTENIDO

TÍTULO:.....	ii
2. EQUIPO DE TRABAJO	iii
3. FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO:	v
DEDICATORIA:	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	11
2.1 Antecedentes	11
2.1.1. Variable Gestión de Calidad.....	11
2.1.2. Variable Atención al Cliente	16
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	21
2.2.1. Gestión de calidad	21
2.2.2. Atención al cliente	25
III. HIPÓTESIS GENERAL.....	29
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
4.1. Tipo de Investigación.....	30
4.2. Nivel de Investigación	30
4.3. Diseño de la Investigación	31
4.4. Población y Muestra	31
4.5. Definición y Operacionalización de las Variables e Indicadores	35
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	37
4.7. Plan de Análisis	37
4.8. Matriz de Consistencia.....	38
4.9. Principios éticos	39
V. RESULTADOS Y ANALISIS	40
5.1. Resultados	40

5.1.1. Variable: Gestion de Calidad.....	40
5.1.2. Variable: Atención al cliente	55
5.2. Analisis de Resultados	65
5.2.1. Variable: Gestion de Calidad.....	65
5.2.2. Variable: Atención al cliente	73
VI. CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES.....	80
BIBLIOGRIFÍAS.....	82
ANEXOS	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Considera usted que en la MYPE es fundamental tener una estructura de organización?	40
Tabla 2. ¿La organización cuenta con una adecuada planificación para lograr sus metas?	41
Tabla 3. ¿Conoce usted la misión y visión de la organización?	42
Tabla 4. ¿La organización cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos?	43
Tabla 5. ¿Considera usted que los recursos que posee la empresa pueden satisfacer las necesidades de los clientes?	44
Tabla 6. ¿Los procesos de su organización se realizan de manera eficiente?	45
Tabla 7. ¿Considera usted que la MYPE realiza un eficaz control de sus procedimientos?	46
Tabla 8. ¿Brinda usted un servicio basado en los gustos y preferencias de sus usuarios?	47
Tabla 9. ¿Incentiva usted a su personal a lograr los objetivos de la empresa?	48
Tabla 10. ¿Cree usted que es necesario que todos los trabajadores sean líderes?	49
Tabla 11. ¿Cree Ud. Que es necesario tomar en cuenta la participación de sus colaboradores para alguna actividad?	50
Tabla 12. ¿Cree Ud. Que es necesario mejorar los procesos de la MYPE?	51
Tabla 13. ¿Ud. practica los sistemas de gestión de calidad para satisfacer las necesidades del cliente?	52
Tabla 14. ¿Usted implementa estrategias para mejorar sus servicios?	53

Tabla 15. ¿Considera Ud. Que la empresa debe contar con buenos proveedores para mejorar sus servicios?.....	54
Tabla 16. ¿La atención y servicio defraudo la satisfacción de sus necesidades?	55
Tabla 17. ¿El servicio que le ofrece la empresa cubre todas sus expectativas?	56
Tabla. 18 ¿Está conforme con el servicio brindado?	57
Tabla 19. ¿Recomendaría usted este servicio a sus amigos?	58
Tabla 20. ¿El trato que le ofrecen es respetuoso y sociable?.....	59
Tabla 21. ¿La organización le ofrece información clara y precisa?	60
Tabla 22. ¿El comportamiento del personal le inspira confianza?	61
Tabla 23. ¿El servicio satisface sus necesidades?.....	62
Tabla 24. ¿Considera Ud. Que la MYPE toma en cuenta las sugerencias que le hace el cliente?.....	63
Tabla 25. ¿La organización demuestra integridad y compromiso?	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Considera usted que en la MYPE es fundamental tener una estructura de organización?.....	40
Figura 2. ¿La organización cuenta con una adecuada planificación para lograr sus metas?	41
Figura 3. ¿Conoce usted la misión y visión de la organización?	42
Figura 4. ¿La organización cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos?.....	43
Figura 5. ¿Considera usted que los recursos que posee la empresa pueden satisfacer las necesidades de los clientes?	44
Figura 6. ¿Los procesos de su organización se realizan de manera eficiente?	45
Figura 7. ¿Considera usted que la MYPE realiza un eficaz control de sus procedimientos?.....	46
Figura 8. ¿Brinda usted un servicio basado en los gustos y preferencias de sus usuarios?	47
Figura 9. ¿Incentiva usted a su personal a lograr los objetivos de la empresa?.....	48
Figura 10. ¿Cree usted que es necesario que todos los trabajadores sean líderes?....	49
Figura 11. ¿Cree Ud. Que es necesario tomar en cuenta la participación de sus colaboradores para alguna actividad?	50
Figura 12. ¿Cree Ud. Que es necesario mejorar los procesos de la MYPE?	51
Figura 13. ¿Ud. practica los sistemas de gestión de calidad para satisfacer las necesidades del cliente?.....	52
Figura 14. ¿Usted implementa estrategias para mejorar sus servicios?.....	53

Figura 15. ¿Considera Ud. Que la empresa debe contar con buenos proveedores para mejorar sus servicios?.....	54
Figura 16. ¿La atención y servicio defraudo la satisfacción de sus necesidades?	55
Figura 17. ¿El servicio que le ofrece la empresa cubre todas sus expectativas?	56
Figura 18. ¿Está conforme con el servicio brindado?.....	57
Figura 19. ¿Recomendaría usted este servicio a sus amigos?.....	58
Figura 20. ¿El trato que le ofrecen es respetuoso y sociable?	59
Figura 21. ¿La organización le ofrece información clara y precisa?	60
Figura 22. ¿El comportamiento del personal le inspira confianza?	61
Figura 23. ¿El servicio satisface sus necesidades?	62
Figura 24. ¿Considera Ud. Que la MYPE toma en cuenta las sugerencias que le hace el cliente?	63
Figura 25. ¿La organización demuestra integridad y compromiso?.....	64

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Relación de las MYPE	32
Cuadro 2: Fuente de información	34
Cuadro 3: Matriz de operacionalización de las variables	35
Cuadro 4. Matriz de consistencia.....	38

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado, “Gestión de calidad y atención al cliente de las MYPES rubro Transporte del Terminal Terrestre de Castilla -Piura Año 2019”, tiene como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente de las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019, además parte de la línea de investigación gestión de calidad: Procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas y como variable dependiente se ha decidido elegir a atención al cliente.

El transporte es un sector importante básico para el crecimiento de los países, porque genera oportunidades de empleo y mejora la competitividad de la economía. Además permite tener conexiones las cuales mejoran las relaciones comerciales entre países, por lo que este sector debe estar mejor coordinado en el transporte y las comunicaciones. Hay muchas políticas que administrar el objetivo es lograr ser más eficientes, económicas y seguro al mismo tiempo. (Panta, 2018)

Las empresas del sector transporte son un servicio importancia ya que permiten que las personas se puedan trasladar de un lugar a otro, y de esa manera minimizar el tiempo de llegada a sus destinos, brindar seguridad y calidad a sus clientes es necesario para la prestación del servicio, por ende deben contar con una buena maquinaria, su infraestructura física: como las oficinas, los terminales terrestres, paraderos entre otros deben ser seguros. (Panta, 2018)

Las MYPE son un factor fundamental ya que contribuyen aproximadamente el 40% del Producto Bruto Interno (PBI), y además generan el 47% de empleo, cabe recalcar que el mayor crecimiento económico de un país se debe a ellas, su objetivo es ampliar la capacidad de producción, y necesitar más mano de obra de tal manera que

así los tributos al estado sean mayores. Cabe recalcar que la inversión en la infraestructura vial se ha incrementado significativamente en los últimos años, pero es necesario seguir trabajando para seguir mejorando en el desarrollo de este sector. El Perú cuenta con un extenso sistema de transporte por carretera, estas vías unen las capitales con departamentos y provincias, lo que permite a los ciudadanos conducir hasta los principales centros urbanos del país. También existen numerosas rutas de autobuses interurbanos en los principales centros poblados del país, muchas de las cuales son muy modernas y cómodas. (Zapata, 2018)

La cadena de valor es un instrumento fundamental porque permite saber el entorno interno de las MYPES, además ayuda a analizar sus tareas y de esa manera identificar sus ventajas competitivas ante el mercado, por ende se puede decir que esta se basa en comparar la competencia del negocio, ofreciéndole así información importante de la posición en la que se encuentra ubicada el rubro en el mercado, así mismo le proporciona estrategias de mejora que se deben utilizar para incrementar o seguir en el nivel de procesos internos y externos. Caja (2018) estas son:

Empezando con la cadena de valor tenemos las actividades primarias en este caso, la logística interna la cual se refiere al manejo de la materia prima, dado que estas empresas son del rubro Transporte y ofrecen un servicio en el cual se utiliza a los buses como el principal instrumento de trabajo, estos utilizan como materia prima no renovable al combustible, el cual es necesario para poder brindar el servicio.

Las operaciones, es la transformación de la materia prima que adquirió la empresa al producto final que se le ofrece al cliente; para las MYPES investigadas la principal actividad que realizan es el consumo del combustible para el funcionamiento de sus buses y ofrecerles a los clientes un servicio seguro.

La logística externa, se define como el producto o servicio final el cual la empresa les ofrece a sus clientes. El producto final que le ofrecen las empresas investigadas a sus clientes es el servicio de transporte, para lo cual emplean vehículos automotrices de gran capacidad para poder transportar aun mayor número de personas.

El marketing y las ventas, este punto hace referencia a la manera en la cual la organización da a conocer el bien o servicio que ofrece. En este caso las empresas de transporte utilizan diferentes medios para dar conocer el servicio que se ofrece, por ejemplo, un personal encargado de llamar la atención del público informándoles las diversas y precios con los que cuentan la empresa, así mismo usan afiches llamativos con información sobre el servicio, además cuentan con redes sociales y la distribución de tarjetas de presentación.

Actividades secundarias, el primer eslabón es la estructura la cual se centra en la forma como se encuentran organizadas las empresas, no solo se centra en el personal sino también en la repartición geografía del local. Las empresas transportistas cuentan con una estructura organizacional ya establecida la cual le permite a cada trabajador saber su función dentro de la empresa.

La gestión de los recursos humanos es el área encargada de reclutar y seleccionar a las personas más idóneas para la empresa, además de organizar el desempeño de cada uno de ellos de acuerdo a sus habilidades. Las MYPES investigadas si cuentan con un perfil de cada puesto de trabajo al cual el aspirante debe cumplir con cada punto establecido.

Desarrollo de la tecnología es la capacidad con la que cuenta los seres humanos para poder desarrollar nuevas herramientas que faciliten su trabajo y

mejoren el desempeño de este. Cada una de las empresas de transporte cuenta con buses propios que les permiten a los colaboradores desarrollar sus tareas, así mismo cada bus cuenta con un televisor y parlantes para el entretenimiento de los clientes, además cuentan con ventiladores que ayudan a mantener la comodidad de los clientes.

Las compras se refieren a las adquisiciones que hace la empresa para poder seguir operando, así mismo a los diversos activos fijos que son necesarios para asegurar el funcionamiento de la organización. Estas empresas del rubro de transportes planifican las compras de manera anticipada de los medios de transporte, o en el caso de que se encuentren algunas fallas en estos buses se realiza la compra de las refacciones necesarias.

Las 5 fuerzas de Porter, se definen como un instrumento para la gestión de empresas, así mismo son estrategias competitivas que permiten saber los poderes tanto del cliente como de los proveedores y las amenazas que tienen los productos que son sustituidos, cabe recalcar que esta herramienta es fundamental para las organizaciones ya que establece nuevas estrategias de mejora así mismo potencia las oportunidades e fortalezcas, de tal manera que se pueda enfrentar las amenazas y debilidades que se puedan presentar, además nos permite analizar el entorno externo de estas MYPE. (Porter, 2016) Estas son:

Una de las primeras fuerzas es, amenaza de nuevos participantes: se refiere a la llegada de nuevos mercados con nuevas estrategias y mejores capacidades que inquietan a los competidores, las diferentes exigencias que tienen los consumidores en la actualidad, hacen que las organizaciones estén en constante mejora, tratar de satisfacer todas las necesidades que presentan es un reto, por ende es recomendable

que las organizaciones mantenga un precio justo y sobre todo bajo, innovar en nuevas estrategias de marketing y mejorar la calidad del servicio e productos, su finalidad es mantener e incrementar el crecimiento económico.

Luego está el poder de los proveedores: hace referencia al poder que tienen los proveedores ante las empresas, es decir bajan la calidad de sus productos e servicios y suben los precios, así mismo disminuyen la productividad, afectando así a las MYPE. Cabe recalcar que si los precios son demasiado elevados puede afectar la industria, así mismo también se ve perjudicado la competencia entre los compradores. Los proveedores son de vital importancia en una organización ya que son ellos quienes suministran la materia prima, por ende es fundamental hacer un equilibrio de mercado que permita aumentar el crecimiento económico y que sea beneficio para ambos. (Porter, 2016)

La tercera fuerza es el poder de los compradores, es el poder que tienen los clientes para conseguir que las organizaciones les vendan productos de buena calidad y aun bajo precios. Existen diferentes tipos de compradores, hay quienes compran en cantidades con fin de obtener menores precios y quienes solo compran lo fundamental. El poder del comprador aumenta si cuentan con varias alternativas para elegir, y baja cuando carecen de opciones para elegir. Las exigencias del cliente son cada vez más elevadas por ende contar con un análisis del entorno es fundamental para el éxito.

La cuarta fuerza es la amenaza de los productos sustitutos. Son aquellos productos e servicios que pueden ser remplazados por otros pero sin embargo cumplen la misma función. Esta fuerza puede traer consecuencias para el sector ya que si se encuentra un producto e servicio que cubra las mismas necesidad y que se de buena calidad y que además tenga un precio bajo, ocasionara que haya una competencia

directa en entra ambos sectores distintos, por ende es importante que las empresas estén en constante mejora continua para poder evitar que sus productos sean remplazados por otro igual y mejor.

La quinta y última fuerza es la rivalidad entre los competidores existentes. Contar con buenos productos que se posicionen en el mercado y en la mente del consumidor es importante para la organización ya que superara a sus competidores, contar con buenas estrategias y saber competir ante posibles amenazas es fundamental para el crecimiento de la calidad, mantener precios estables productos y servicios de buena calidad aumentara la inversión en las estrategias de marketing.

Contar con una herramientas que permita medir el entorno general dentro de las MYPES es importante ya que ayudara a saber cómo es que se están desarrollando las diferentes MYPE investigadas, así mismo se pueden identificar los diferentes aspectos claves que están a su alrededor y que contribuyen de alguna manera ya sea directa e indirecta en el negocio, para ello es importante emplear la técnica de PESTEL, porque se tiene la caracterización desde lo político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal. (Ayala & Arias, 2017)

Referente a lo político y legal El Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. La finalidad es establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las MYPE. (Ramos, 2016)

Es importante mencionar que las empresas de transporte público deben respetar la capacidad máxima de pasajeros en base a los asientos indicados en sus tarjetas de identificación de vehículos, y bajo ninguna modalidad se acepta el

transporte de personas de pie. Las disposiciones del decreto de emergencia N°. 079-2020 M2 (quienes, además, no pueden utilizar el asiento de copiloto) y M3, es decir, con capacidad para más de ocho pasajeros sentados. Cabe recalcar que los transportistas deben cumplir con las medidas de bioseguridad necesarias y establecidas por el estado para cuidar la seguridad de los ciudadanos. (El Peruano, 2021)

El ámbito económico, debido a la pandemia por el COVID 19, muchos países se han visto afectados en la economía, el desempleo se incrementó debido a la rápida propagación de este virus. En el Perú el desempleo cayó un 20% en el año 2020, y el PBI bajo aun 11.1% en el año 2020 debido a las medidas que dispuso el gobierno (la cuarentena), esto afecto a muchos sectores económicos uno de ellos fue transporte, esto ocasiono una baja productividad laboral de distintas empresas, el impulso económico con el que se contaba se ha visto afectado, sin embargo muchas organizaciones están en busca de poder adaptarse a las nuevas normas la finalidad de poder continuar con sus labores, restablecer e incrementar el desarrollo económico. (Banco Mundial, 2020)

El aspecto socio cultural, hace referencia a los fenómenos sociales y culturales de una sociedad. Los aspectos socioculturales de una sociedad siempre se vinculan con las tradiciones y el estilo de vida. Estos rasgos se delimitan y representan la forma en que una sociedad se organiza, así mismo son aquellos que definen a esa sociedad.

Actualmente el entorno tecnológico es una herramienta de suma importancia no solo para las empresas, sino también para todas las personas ya que permite comunicarnos y relacionarnos al entorno actual. Dentro de las

organizaciones la tecnología es una parte fundamental, ya que aporta nuevas oportunidades y estrategias para crecer, crear, vender y promocionar sus productos/servicios. Conforme va pasando el tiempo, las necesidades del ser humano se están satisfaciendo con mayor facilidad, esto se debe a que la tecnología está en continuo progreso de mejora, su objetivo es satisfacer las diferentes necesidades de las personas de manera más eficiente y eficaz, es por eso necesario que este mecanismo se use de manera responsable, ya que como puede ser muy beneficiario, también puede traer consecuencias si le damos un mal uso. (Estrada, 2019)

En el ámbito ecológico. La sociedad es cada vez más consciente del deterioro medioambiental, por lo que surgen leyes y movimientos medioambientales que tratan de preservar el entorno y medio ambiente, cuidar los recursos naturales y promover fuentes de energía limpia. Para ello es fundamental tener conciencia de lo importante que es cuidar el planeta, reducir la materia que lo afecta y ayudar a disminuir la contaminación ambiental, de tal manera que podamos vivir en planeta más limpio y mejor.

El problema identificado es: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y atención al cliente de las MYPES rubro transporte del terminal terrestre de Castilla - Piura Año 2019? Por ente, esta investigación permite establecer como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente de las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019, así mismo para poder desarrollar este objetivo general he planteado 4 objetivos específicos entre ellos tenemos: **a)** Conocer los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019, **b)**

Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019, c) Determinar los niveles de atención al cliente en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019, d) Identificar los factores de atención al cliente en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019.

La presente investigación se justifica de manera:

TEÓRICA: porque representa un acontecimiento histórico por lo cual se podrá recaudar información sobre como las MYPE están subsistiendo al estado. Según Cegarra (2015) una investigación debe de ser realizada con el fin de poder impulsar e ofrecer un aporte científico a la comunidad, este aporte se verá representado en la información brindada.

PRÁCTICA: con la finalidad de obtener el título profesional de licenciada en la carrera de Administración, según requerido por SUNEDU y la ley universitaria 30220, artículo 45. Cabe recalcar que se desarrollara de manera eficiente para la mejora en la gestión de la calidad y atención al cliente de las MYPES del terminal de terrestre de castilla, la información que ha sido recaudada se ha realizado a través de la observación y descripción de cómo las empresas se desenvuelven en el mundo real.

METODOLÓGICA: ya que esta investigación se realizara a través de la metodología nivel descriptivo, la cual nos permitirá diseñar un cuestionario para el recojo de la información y finalmente se determinara el tamaño de la población y muestra. Según Stein (2019) cualquier investigación que se realice con un fin de aportar información a la comunidad científica, debe de seguir un orden y régimen metodológico que se haya aprobado por la misma comunidad científica.

SOCIAL: los datos obtenidos serán empleados únicamente para los objetivos establecidos, así mismo se busca brindar un beneficio para la sociedad en la cual se está desarrollando la investigación y respetando el códigos de ética establecidos en el reglamento de la investigación.

PROFESIONAL: le presente trabajo de investigación acido desarrollado a través de diversas técnicas de investigación y análisis para poder brindar una información clara y precisa, cabe recalcar que se trabajó con veracidad y de manera centrada en los objetivos ya establecidos

Metodología propuesta para el desarrollo de esta investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte trasversal, la técnica para la recojo de datos es la: encuesta, instrumento, la cual será aplicado a propietarios, trabajadores y clientes, así mismo contara con un cuestionario estructurado como instrumento de recolección de datos, aquellos que serán determinados mediante tablas y gráficos que contribuyan a dar la solución a la problemática identificada.

La investigación se delimita de la siguiente manera:

- Temática: Variable gestión de calidad y atención al cliente
- Psicograficas: MYPE del rubro transporte
- Geográficas: Distrito de Castilla-Piura
- Temporal: año 2019

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1. Variable Gestión de Calidad

Nates & Portillo (2016) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa de transporte de carga rápido Putumayo LTDA, según la norma técnica Colombiana ISO-9001 del 2008”, tesis para optar el título de Magíster en Administración de Empresas, en la Universidad de Nariño, Colombia, teniendo como objetivo general: Proponer la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa de transporte de carga rápido Putumayo LTDA, según la norma técnica Colombiana ISO-9001 del 2008, empleó la metodología del tipo cuantitativo y descriptivo, la observación y la entrevista, y el método de la autoevaluación; los principales resultados y conclusiones fueron. Se evidenciaron las fortalezas y debilidades, del sistema de gestión actual, de la organización mostrando que a pesar que la empresa tiene el conocimiento de un SGC, no cuenta con un sistema de documentación de la calidad, el trabajo en equipo es una estrategia relevante en esta situación, de manera que se han organizado grupos, que permiten trabajar las ideas en un servicio de calidad a través de programas de capacitación y sensibilización.

Sánchez Osorio & Cerón Fonseca (2015) Su proyecto se denominó; “Documentación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001: 2015 para la Empresa Transportes A.R.S.A.S”. Colombia; la investigación tiene por objetivo principal registrar un sistema de gestión de calidad para la organización haciendo un control de la actividad interna de los procesos para determinar las deficiencias

existentes que se deben subsanar, concluye seleccionando información que sirvió como apoyo al sistema de gestión de calidad documentado.

Ospina (2015) elaboró una tesis denominada “Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías”. En la Universitat de Valencia, España; cuyo objetivo general fue aportar conocimiento acerca del proceso de formación de la calidad de servicio y del valor en el ámbito de la gestión del transporte de mercancías. La Investigación basa su metodología a través de una estructura en dos epígrafes. El primero se refiere a la investigación cualitativa preliminar y el segundo al diseño de la investigación cuantitativa. Se llegó a la conclusión que las diferentes aproximaciones al estudio académico tanto del transporte de mercancías por carretera como del marítimo desde una perspectiva de marketing, convergen en el interés por explicar cómo funcionan las relaciones entre empresas cargadoras y las prestadoras de servicios logísticos o específicamente de transporte, poniendo énfasis en los elementos claves que permiten tener éxito en dichas relaciones.

Ojanama (2018) El presente trabajo de investigación tiene como título “Gestión de Calidad Bajo el Enfoque en Atención al Cliente en las MYPES del Sector Servicios, Rubro Transporte Terrestre De Pasajeros, Ruta Pucallpa – Aguaytia, Región Ucayali, Año 2018. Pucallpa – Ucayali” (Perú). Su objetivo, diagnosticar si las MYPES del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta Pucallpa – Aguaytia, región de Ucayali, año 2018 aplican gestión de calidad a expectativas del cliente. La investigación será de tipo descriptivo, nivel cuantitativo con un diseño no experimental descriptivo, se encuestara a 18 MYPES del sector, de una población total de 37, donde se aplicó un temario de 18 preguntas dirigido a los dueños, gerentes y/o encargados donde se obtuvo los siguientes resultados: De la gestión de calidad de las MYPES, nos

indican que si conocen los documentos de gestión utilizando el 38.9% un plan de trabajo, se entiende que existe una gestión planificada para realizar sus funciones en el sector.

Gonzales (2016) en su tesis titulada, “Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz, Perú 2016”, tiene como objetivo, determinar las principales Características de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz en el 2016 (Perú). Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptiva - cuantitativa y un diseño transaccional. Se identificó una muestra censal de 47 gerentes de la empresa de transporte terrestre debido a que la población fue relativamente pequeña, a quienes se les aplicó un cuestionario de 12 preguntas cerradas por medio de la encuesta; del cual se obtuvo los siguientes resultados: que el 51,06% de los gerentes encuestados del rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre señalan que los empleados no cumplen con sus funciones dentro de la empresa y un 48,9 manifiestan lo contrario.

Cárdenas (2019) en su tesis titulada “la gestión de la calidad y su influencia en los beneficios de las MYPES del sector servicio - rubro transporte de pasajeros, del distrito de villa maría del triunfo, lima 2018. Lima- Perú”: universidad los Ángeles de Chimbote Uladech. El objetivo de esta investigación fue Determinar la influencia de una gestión de calidad en los beneficios de las MYPE del Sector Servicio-Rubro Transporte de Pasajeros, Del Distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2018 (Perú).

La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal. Se tomó una muestra de 09 microempresas y se aplicó un cuestionario de 37 preguntas cerradas. El 66.7% de las MYPE considera que la gestión de calidad en sus empresas es de nivel alto. El 66.7% de las MYPE considera la dimensión planificación y el 100% en la dimensión control de la calidad y el 77.8% de la dimensión mejora de la calidad de nivel alto, en cuanto a los beneficios de las MYPE, la consideran al 100% de nivel medio.

Sanchez (2017) La presente investigación titulada “Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las MYPE del Sector Transporte De Pasajeros – Rubro Auto Colectivos De La Provincia De Sullana, Perú Año 2016”; tuvo como objetivo general determinar las principales las características de capacitación y gestión de calidad de las MYPE del sector transporte de pasajeros - rubro auto colectivos de la provincia de Sullana, año 2016. La investigación es de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo, se escogió una muestra de 20 MYPE de transporte pasajeros - rubro auto colectivo de la provincia de Sullana, a quienes se le aplicó un cuestionario de 23 preguntas y se obtuvieron los siguientes resultados: respecto a la capacitación. La capacitación es una herramienta que ayuda a mejorar la rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas, mejorando las capacidades laborales de los trabajadores y que la gestión de calidad es una herramienta que genera ventajas competitivas mejorando la calidad del servicio que ofrecen las micro y pequeñas empresas logrando satisfacer la necesidad de los cliente.

Villegas (2021) La presente investigación titulada “Gestión de calidad y satisfacción al cliente en la empresa de transporte servicios generales Garcés SAC. Sullana 2020”. Tiene como objetivo general: Determinar las principales características

de la gestión de calidad y satisfacción al cliente en la empresa de transportes servicios generales Garcés SAC. Sullana 2020, la investigación es de nivel descriptiva, tipo cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario,. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 77,27% consideró que la empresa siempre tiene definido la matriz de riesgos y los objetivos de la calidad por procesos, el 85,42% consideró que el sistema para gestión y control de los procesos de la empresa de transportes siempre proporciona gran rendimiento y disponibilidad de datos, y concluyo que los principios de la gestión de calidad son enfoque basado en procesos ya que tiene definido la matriz de riesgos y los objetivos de la calidad por procesos.

Zapata (2019) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales el cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018” Perú, realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, tiene como objetivo general: Determinar las principales características de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales El Cóndor EIRL en el distrito de Sullana año 2018. Se empleó la metodología de es de tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal, se determinó 68 clientes a encuestar, y liderazgo fue dirigido al personal. Los principales resultados y conclusiones fueron que el 87% de clientes manifiesta que los choferes siempre ejecutan el servicio de forma fiable y cuidadosa; el 82% del personal manifiesta que el liderazgo autocrático siempre le ha permitido el incremento de pasajeros para su empresa, y concluyo que las estrategias de la calidad del servicio que identifican los clientes en la empresa, es sinceridad por

parte de los choferes, actitud porque son personas amables y cordiales al momento de brindar un servicio, ambiente agradable porque los vehículos cuentan con seguridad, higiene y limpieza que han contribuido a un ambiente.

2.1.2. Variable Atención al Cliente

Villafuente (2016). En su investigación titulada “Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de esmeraldas desde la óptica del usuario”. El objetivo principal de este trabajo fue analizar la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de Esmeraldas, Ecuador desde la óptica del usuario. Se aplicó una encuesta que contenía 19 preguntas, a un total de cuatrocientas siete personas, en diferentes lugares de la localidad. Entre los principales resultados se evidencia el alto grado de insatisfacción de los usuarios del servicio de transporte en relación a las variables: “trato recibido de parte de choferes y cobradores” con el 95,82%, seguido de “comodidad y limpieza de los buses” con el 79,61%, y “conducción de los buses” con el 78,63% de insatisfacción. En lo relacionado al cumplimiento de rutas y frecuencias, el 79,60% está. Como conclusión principal se considera que la calidad del servicio presenta múltiples deficiencias debido a la falta de evaluaciones al servicio en casi sesenta años de utilización, siendo el trato recibido por parte de choferes y cobradores la mayor queja que presentan los usuarios.

Figuroa (2016) en su tesis titula “Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de malacatán san marcos. Quetzaltenango- Guatemala” : universidad rafael landívar facultad de ciencias económicas y empresariales campus de quetzaltenango. objetivo General de la investigación es proponer la Planeación Estratégica como una herramienta factible para mejorar el servicio que brindan los restaurantes de dicha cabecera, y para ello se utilizó como sujetos de estudio a los

propietarios, colaboradores, y clientes de los restaurantes, se utilizó como instrumento las encuestas para determinar si es realmente necesario mejorar el servicio, en base a los resultados obtenidos se dio a conocer los pasos necesarios para elaborar una Planeación Estratégica, sin embargo por ser un trabajo descriptivo únicamente se brindó una propuesta sobre un manual para la creación de un Plan estratégico que guíe a mejorar el servicio al cliente en los restaurantes de la Cabecera Departamental de Totonicapán, y ayude a obtener la satisfacción en sus consumidores, una mayor rentabilidad y a asegurar su permanencia en el mercado.

Herrera, (2016). En su trabajo de investigación titulado “Modelo de interrelación entre el sistema de variables del servicio de transporte, y la demanda de viajeros de autobuses urbanos en la ciudad de Portoviejo” Ecuador, cuyo objetivo es: Analizar el sistema de variables implícitas en el servicio de transporte de pasajeros en autobuses urbanos en la ciudad de Portoviejo. El presente es un estudio Cuantitativo – Descriptivo - No experimental, con una muestra de 47 operarios y 246 clientes, se empleó un 24 cuestionario estructurado con 17 preguntas. El 97,15% de las personas encuestadas en la ciudad de Portoviejo viaja el menos una vez por semana en transporte colectivo urbano o taxi, por lo que la muestra contiene 2,84% de elementos que no utilizan transporte público, valor que es menor al 5% de margen de error permitido, situación por la cual la muestra se ha considerado representativa y los resultados válidos para inferencia; Entendiéndose que la calidad de transporte público urbano, es el nivel de satisfacción que alcanzan todos los actores inmersos directa o indirectamente en el sistema: usuarios, comunidad, gobierno, trabajadores y empresarios del transporte

Cosí (2019) en su tesis titulado “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en la MYPE del sector servicio – rubro transporte de taxis los famosos SAC en el distrito de Huancané año 2019. Juliaca- Perú: universidad los Ángeles de Chimbote Uladech. Tiene como objetivo general, Describir, las Características de la Gestión de Calidad Bajo la Perspectiva de Atención al cliente En la MYPE Del Sector Servicio, Rubro Transportes - taxis LOS FAMOSOS SAC en el Distrito de Huancané año 2019, es de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño de investigación no experimental -transversal. En base a la investigación se escogió en forma dirigida una muestra de 18 personas. Los resultados fueron: en referencia a la Gestión de Calidad el Conocen las técnicas de gestión empresarial, utilizan el plan de trabajo para mejorar la calidad. Y la variable Atención al Cliente el 100% cuenta con unidades móviles que cumplen con los estándares, los choferes están bien capacitados, toman en cuenta alguna sugerencia de los usuarios.

Huerta (2019) La presente investigación titulada “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro otras actividades de transporte por vía terrestre (interprovincial), del distrito de Huaraz, 2018”. Huaraz – Perú: universidad católica los ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo, determinar las principales Características de la Gestión De Calidad Bajo el Enfoque de Atención al Cliente y plan de mejora. Se utilizó un tipo y nivel de investigación cuantitativa-descriptiva con un diseño no experimental (transaccional-transversal), se escogió una muestra de 37 una población de 40 representantes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 28 preguntas, resultados: el 62.16% tienen definido su misión y visión, así como el 78.38% planifican sus actividades para brindar un servicio adecuado; además el 35.14% de los

empleados tienen como dificultad el aprendizaje lento para implementar gestión de calidad, y el 62.16% no cuenta con base de datos en la empresa, llegando a la conclusión que las micro y pequeñas empresas están aplicando una gestión de calidad planificando sus actividades y consideran el buen trato al cliente para retenerlos.

Álvarez (2016) La presente investigación titulada “La atención al cliente y la demanda de pasajes en la empresa de transportes terrestre turismo centra en la Ciudad Huánuco -2015” (PERÚ). El objetivo central del presente trabajo es ver cómo influye la atención al cliente y su relación con la demanda, el buen trato a los clientes debe ser una herramienta fundamental para el buen funcionamiento y el éxito de las empresas que supere las expectativas de los clientes. Cuando las empresas buscan ser reconocidas, se basan en la atención al cliente que brindan, y es por ello que han tomado la decisión de embarcarse en un proceso que solo tiene un punto de partida. La atención es un proceso de mejora continua; que no tiene fin. Por ello, en la presente investigación, se hizo una recopilación de todas las herramientas necesarias para poder aplicar en la atención al cliente.

Silva (2019) El presente trabajo de investigación titulado “Características de la calidad de servicio y atención al cliente de la empresa de transportes de pasajeros “Jorge Chávez” en la provincia de Talara, año 2018”, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la calidad de servicio y atención al cliente de la empresa de transportes de pasajeros “Jorge Chávez” en la provincia de Talara, año 2018. El tipo de investigación fue descriptivo – cuantitativo – no experimental. La población se encuentra conformada por 68 clientes a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta. Con la cual se obtuvieron los siguientes resultados; con respecto a la calidad de servicio: el 67,6% estaba estaban totalmente de acuerdo en que los vehículos

de la MYPE permiten recibir un servicio de calidad, el 54,4% de los encuestados respondió que estaban totalmente de acuerdo en que el servicio ofrecido por la MYPE es eficiente y cumple con la duración establecida. Con respecto a la atención al cliente: el 54,4% respondió que estaban de acuerdo en que al acudir a esta empresa lo atienden y lo reciben de una manera adecuada; el 50% de los encuestados respondió que estaban totalmente de acuerdo en que la atención del servicio es rápida.

Novoa (2017) desarrollaron una investigación titulada “Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa - Piura y Chiclayo”. En la universidad Nacional de Piura, tuvo como objetivo general analizar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los clientes de la empresa Oltursa en las ciudades de Piura y Chiclayo. La metodología de la investigación fue descriptiva, transversal y con un diseño no experimental. Concluyo que el 81.9% de los trabajadores perciben el clima laboral como favorable y muy favorable, de las cinco dimensiones utilizadas para medir esta variable, destacan las condiciones y el involucramiento laborales como aquellas que más influyen en que el clima sea muy favorable. Esto significa que los trabajadores perciben la 17 preocupación de la empresa para que ellos dispongan de los elementos necesarios para el cumplimiento de sus tareas. Además, se destaca el compromiso de los empleados para cumplir y lograr metas establecidas, que permitirá brindar un mejor servicio al cliente de Oltursa.

Navarro (2018) La presente investigación titulada “la gestión de calidad del servicio y atención al cliente en la micro y pequeñas empresas del rubro transporte público buses ruta Sullana-Piura del distrito de Sullana, año 2018”; universidad los Ángeles De Chimbote Uladech, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad del servicio y atención al cliente en la micro y

pequeñas empresas del rubro transporte público buses ruta Sullana-Piura del distrito de Sullana, año 2018. La investigación es de tipo descriptiva, nivel cuantitativo. Se escogió una muestra de 68 clientes. Resultados. El 51,47% de los clientes que si se encuentran el buen estado los vehículos, el 42,65% de los clientes si se sienten seguros con el servicio que les brinda las empresas, el 50% de los clientes de la empresa de transportes brindan buena atención al cliente. Finalmente en conclusión la calidad en el servicio de transporte en el distrito de Sullana son eficientes; los pasajeros se sienten seguros y cómodos; los vehículos se encuentran en buen estado.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

Conjunto de acciones y actividades que determinan posibles errores en el proceso de producción, sus objetivos y responsabilidades se realizan mediante la planificación, y el desarrollo continuo del mejoramiento de la calidad por el cual se obtienen los productos e servicios que se ofrecen a los usuarios. Es por ello importante evaluar continuamente el procedimiento de productividad de tal manera que así la organización no se vea perjudicada y logre los resultados deseados. (Pérez, 2016).

Actualmente la gestión de calidad es una herramienta que se ha convertido en una estrategia enfocada hacia los éxitos competitivos de la empresa, el aumento del nivel de exigencia del cliente, y el surgimiento de nuevos productos, sistemas y organizaciones, son la causa por el cual la calidad es un componente fundamental y necesario para la competitividad y supervivencia de una compañía moderna. Brindar calidad es analizar y comprender las necesidades del cliente y en base a ello satisfacerlas e incluso mejorarlas. (González, 2017)

Una organización enfocada en la calidad promueve cultura, implica mejores beneficios y sobre todo ofrece y garantiza productos e servicios que cumplan gran parte de las exigencias que el cliente necesita. La mejora continua es parte fundamental de la gestión de calidad, porque está orientada al incremento de la capacidad y la coordinación de procedimientos para mejorar la calidad de la oferta. (Sánchez, 2015)

Elementos de la Gestión de Calidad

Son importantes dentro de la gestión de calidad ya que si se trabajan de manera eficiente y eficaz se podrá lograr grandes beneficios dentro la organización, estos elementos pueden funcionar de manera individual, pero si se desarrollan de manera conjunta se podrá alcanzar un alto nivel de productividad. (Centurión, 2016)

- ✓ **Estructura organizacional:** Es la forma en que la empresa organiza a sus colaboradores en base a sus funciones e actividades que ellos realicen para lograr los objetivos definiendo de esa manera el papel que juega cada uno, también se le conoce como la jerarquía en la cual se reparte el trabajo de acuerdo al área o departamento según la estructura de organización.
- ✓ **Planificación:** conjunto de tareas que permiten a la empresa y sus colaboradores realizar planes de manera organizada, es decir se debe establecer una serie de pasos y parámetros a seguir para lograr los objetivos, y alcanzar mejores resultados, para ello debemos decidir qué es lo que vamos hacer, quienes lo van ejecutar y como lo vamos trabajar.

- ✓ **Recursos:** son todos los elementos que vamos a usar para ejecutar las diferentes actividades, estos se clasifican en: recursos humanos, cantidad de personas que se van a necesitar para lograr los objetivos, así mismo también tenemos los recursos de materiales, son los equipos, el dinero y la infraestructura donde se llevara a cabo las operaciones.
- ✓ **Procesos:** conjunto de actividades que se relacionan entre sí, para transformar elementos de entradas en resultados. Así mismo también se define como la lógica que se enfoca en lograr un resultado específico, estos pueden ser mediante mecanismos de comportamiento que se diseñan para mejorar la productividad de algo, o para establecer un orden de algún problema.
- ✓ **Procedimientos:** es la manera en cómo se lleva a cabo los procesos, es decir cómo se van a ejecutar las diferentes actividades planificadas, quienes las van a realizar, cuando se llevaran a cabo y que es lo que se va a necesitar. Así mismo se definen como documentos escritos que permiten saber cuándo y cómo se harán las tareas.

Principios de la gestión de calidad

Son fundamentales para guiar y controlar una organización, se orienta hacia la mejora continua con periodo de largo plazo, además se centra principalmente en el cliente y lo que el necesita, en base a ello estable técnicas, conocimientos y experiencia en la mejora del servicio y la calidad de tal. Su objetivo es asociarse con aquellas empresas modernas que buscar desarrollarse y crecer para obtener el éxito.

(Velasco, 2015)

- **Enfoque al Cliente:** los clientes son la prioridad de toda organización ya que de ellos depende la estabilidad del mercado y el futuro de tal, por ende siempre

buscan comprender y analizar las diferentes necesidades diarias y futuras que ellos requieren, de tal modo que se pueda entender que es lo que necesita para satisfacerla

- **Liderazgo:** se define con el conjunto de capacidades y habilidades que tiene la persona para motivar, dirigir y organizar las actividades que se van a realizar para lograr los objetivos planeados. Un líder se caracteriza por ser creativo, optimista, responsable, tiene visión, busca establecer un buen clima laboral y sobre todo es quien te guía para alzar tus metas.
- **Participación del personal:** El personal en todas las empresas son una pieza importante ya que su compromiso posibilita que sus habilidades y capacidades se usen como beneficio de tal. La responsabilidad y desempeño de cada uno de ellos es clave para el éxito empresarial.
- **Enfoque Basado en Procesos:** Un resultado anhelado se logra más eficientemente cuando sus actividades y los recursos se organizan y se gestionan de manera adecuada. Este enfoque se basa en cumplir y desarrollar las metas y objetivos en tiempos establecidos, así mismo también permite identificar problemas que se puedan presentar dentro de la organización, su finalidad es obtener mejores resultados.
- **Enfoque de un Sistema para la Gestión.** Consiste en establecer, comprender, conocer y gestionar los procesos para alcanzar los objetivos que existan en común, y de esa manera incrementar la satisfacción de los clientes, es importante mencionar que la eficacia y eficiencia de los procesos dependen del desempeño e uso correcto de la gestión de calidad.

- **Mejora continua:** es un enfoque de suma importancia para la organización mantener una estabilidad en el mercado depende del continuo mejoramiento de los procesos, así mismo también en reforzar las debilidades de personal para convertirlas en fortalezas, por ello es fundamental contar con capacitaciones constantes que permitan mejorar su desempeño laboral.
- **Relaciones beneficiosas con el proveedor.** Mantener una buena relación con los proveedores será un beneficio no solo para ellos sino también para la organización, ya que aumentara el éxito empresarial y la estabilidad de la empresa. Contar con proveedores honestos y fieles es importante ya que la calidad de los productos y el tiempo en que son entregados depende de ellos.

2.2.2. Atención al cliente

Es el servicio dado por una empresa, su objetivo es tener una idea clara de lo que el cliente necesita y en base a ello anticiparse a satisfacerla, es decir es una herramienta que permite observar e interactuar con las personas de manera adecuada, su finalidad es ayudar y de un modo asegurar el uso correcto del producto e servicio. La atención al cliente también consiste en ofrecer por parte de la organización un buen asesoramiento de la gestión de tal manera que se pueda atender y solucionar los reclamos e sugerencia por parte de ellos. (Pérez V. , 2016)

La atención al cliente es importante para cualquier organización, ya que de ello depende la fidelización de los usuarios, es decir lograr desarrollar estrategias de marketing que brinden mejores productos y contar con buena calidad de servicio hará que la empresa tenga clientes habituales y sobre todo se pueda alcanzar mejores beneficios, por ende es fundamental aplicar una serie de componentes que mejoren la confiabilidad y la seguridad de los mismos. (Álvarez, 2016)

Son las actividades realizadas por parte de la organización su fin es identificar cada una de las necesidades del cliente, para lograr satisfacerlas en su totalidad, buscar nuevas estrategias que se asemejen a las expectativas que presenten es un reto que tienen muchas empresas ya que hoy en día el usuario no solo busca precios bajos y productos de calidad, sino también espera que le brinden un buena atención e servicio, de ello dependerá si él decide o no regresar, cabe recalcar que los clientes son parte fundamental para el crecimiento y estabilidad en el mercado, sin ellos los negocios se verían perjudicados y hasta obligados a cerrar. (Prieto, 2017)

Niveles de atención al cliente

Se pueden dividir de acuerdo al impacto general del usuario, esto puede ser algo constante, ya que los gustos y preferencias del cliente cambian de acuerdo a cada nivel si logramos saber el nivel en el que se encuentra podremos determinar el grado de satisfacción del cliente, y en base a ello podremos establecer una estrategia para aumentar el estándar y expectativa que tenga. (Krolzig, 2016)

- ✓ **Criminal:** es el nivel donde se deja de creer en la honestidad de la organización, es decir es donde se pierdes toda finalidad, confiabilidad o expectativa que el cliente esperaba por parte de la organización, ya que no se le brindo lo que ofrecían, la imagen de la empresa se ve perjudicada, debido al engaño ya que la persona que adquirió el servicio o producto no recibió lo que prometían.
- ✓ **Básico:** no hay interés por parte de la empresa ya que siempre ofrece lo mismo, no va más allá, de lo cliente puede exigir siempre está en su zona de confort, no crea nuevas estrategias de marketing que mejoren la productividad, y sobre todo no hay interese por innovar sus expectativas, no existe una sociabilidad

entre cliente y empresa, simplemente se le da lo que el necesita, eso hace que se pierda muchos consumidores.

- ✓ **Deseado:** Es el servicio que un cliente quisiera tener pero que pocas veces recibe, es decir esperan que la organización hiciera más de lo que da, este nivel se refiere a que a veces las organizaciones al ver que ya tienen gran parte de sus clientes ganados y que son fieles, no tratan de mejorar sé que dan en su zona de confort.
- ✓ **Alucinante:** Es el servicio e producto inesperado y sorprendente que el cliente recibe. Este nivel se basa en complacer al usuario mostrándole más allá de lo que el pide, es decir es superar sus expectativas, la satisfacción que él tiene, es beneficiosa para la organización ya que esto le permitirá promoverá su marca y hará que este se vuelva un fans de su empresa.

Factores de la atención al cliente

La atención al cliente se basa en la manera en como es tratado cada uno de ellos, es decir cuando nosotros mostramos nuestra imagen corporativa, en realidad hacemos una expectativa de lo que vamos a ofrecer o vender, el objetivo es atraer más clientes, estos factores permitirán promover confianza y sobre todo fidelidad en el momento de saber la necesidad de cada uno. (Albrecht, 2015)

- ✓ **Sociabilidad:** Es la capacidad de interactuar con los demás. Dentro de la organización contar con colaboradores sociables es importante ya que permite que las actividades se desarrollen de manera más fácil y sobre todo que la relación con los clientes mejore cada vez más, así mismo también ayuda a tener un buen clima laboral.

- ✓ **Comunicación clara y directa:** mantener una comunicación con nuestros usuarios, permitirá brindar un servicio eficiente y eficaz, el mensaje que queremos transmitir debe ser preciso y claro, los beneficios y fortalezas de la organización nos ayudaran a poder resolver algunas dudas que presenten, el objetivo es poder llegar al ciudadano de una manera transparente y fácil, donde la persona pueda comprendernos y sobre todo se sienta seguro.
- ✓ **Honestidad:** Es una cualidad en la cual nos define como somos, si queremos ofrecer algo tiene que ser cumplida a cabalidad, ya que si el cliente no se siente satisfecho con lo vendido, será un cliente perdido. Es por ello importante brindar un servicio honesto donde el usuario se sienta contento del servicio e producto. El éxito de una empresa se manifiesta en la calidad de su servicio.
- ✓ **Conocimiento del cliente:** Este factor es de suma importancia ya que nos ayudara tener un conocimiento abstracto del cliente, saber entender lo que necesita al usuario, mantenernos informados de sus actividades nos permitirá anticiparnos a lo que él desea y así de esa manera tener una ventaja frente a otras organizaciones que brinden el mismo servicio.
- ✓ **Saber escuchar:** se define como la manera en que la organización atiende algún reclamo o duda que el cliente tiene, en base a ello se calificara la excelencia del servicio, saber escuchar sus necesidades y mantener un buen canal de comunicación permitirá tener un cliente satisfecho, es importante tener en cuenta alguna sugerencia o quejas que tengan, ponerse en sus zapatos por un momento nos ayudara a poder entender lo que ellos necesitan y cómo podemos ayudarlos.

- ✓ **Ser creativo y efectivo:** Se trata de salir de nuestra zona de confort e involucrarse más en buscar nuevos mercados, implementar las estrategias de marketing, innovar en nuevos productos y conquistar al cliente mostrándoles resultados y soluciones novedosas de manera eficiente, es decir es pasar las expectativas de ellos con algo diferente o mejor. Los enfoques creativos nos ayudaran a dar respuestas rápidas y satisfactorias.
- ✓ **Busca las respuestas:** Además de saber entender a nuestros clientes tendremos también que salir a buscar respuestas que atiendan las necesidades que presenten diariamente, para no solo mejorar como organización sino también brindar un buen servicio. Hay veces que el usuario no sabe lo que desea o quiere, investigar e indagar es el propósito para saber de ese modo las inquietudes o dudas que presente, se trata de potenciar la calidad del servicio e producto a través del desarrollo de una comunicación entre la organización y el cliente.

III. HIPÓTESIS GENERAL

Afirma que “Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacionar o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho”. Cabe resaltar que no todas las investigaciones son cuantitativas debido a que la hipótesis dependerá de un alcance primordial de la investigación. En los estudios cuyo enunciado es una proposición, se debe formular una hipótesis y en los estudios cuyo enunciado no es una proposición, es imposible plantear una hipótesis. Por lo tanto esta investigación no tiene hipótesis. (Supo, 2015)

IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo de Investigación

La investigación o metodología cuantitativa es el proceso de la toma de decisión que pretende señalar entre ciertas alternativas utilizando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas estadísticas. Por eso la investigación cuantitativa se reduce por la causa y efecto de las cosas.

(Mendoza, 2019)

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativa, ya que determinara cada variable y además presentara datos de los resultados utilizados en el procedimiento estadístico, así mismo también se utilizaran técnicas de medición para calcular el porcentaje de procedimiento de cada variable, de manera científica con el apoyo de la estadística, examinando los datos obtenidos de manera numérica.

4.2. Nivel de Investigación

Es descriptivo por que evalúa las diferentes características de la población o situación similar. Su descripción compromete las observaciones sistemáticas de lo que se va estudiar, de manera que se clasifique la información obtenida para que pueda usarse por otros. Por ende esta investigación es de nivel descriptivo debido a que se determinará las partes más relevantes de las variables en estudio de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE del sector servicio rubro transporte de terminal terrestre de castilla, y no serán manipuladas.(Gonzales, 2017)

4.3. Diseño de la Investigación

El tipo de Investigación es de Diseño no Experimental; ya que solo trabajaremos con dos variables, Gestión de Calidad y Atención al Cliente y no se manipularán. No se considera experimental porque dentro de nuestra población muestra, no hay una variable dependiente que se va a manipular.

- ❖ Es de diseño no experimental: porque se desarrolladora de modo en que las variables no sean manipuladas, se aplicaran tal como se encuentra dentro del contexto. Es importante mencionar que dentro de los diseños no experimentales su dimensión es temporal e numérica corresponden de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan los datos. (Hernández 2016)
- ❖ Corte Transversal: debido a que los datos obtenidos por ambas variables se han determinado en un tiempo establecido.

4.4. Población y Muestra

Población:

La esencialidad de un trabajo de investigación es delimitar la población teniendo en cuenta el planteamiento del problema. También se refiere a todos los elementos de estudio las cuales pueden ser tomadas de dos maneras diferentes la primera cuando es finito cuando los elementos pueden ser medidos e infinito cuando los elementos del estudio no pueden contarse, ya que son ilimitados. (Villasis, 2017).

- **P1:** En base a ello la población para la primera variable Gestión de Calidad está dirigida a propietarios y trabajadores de las 4 MYPES, por lo tanto se puede decir que es una población finita, ya que se conoce el número de colaboradores y propietarios.

Cuadro 1: Relación de las MYPE

MYPE	PROPIETARIOS	TRABAJADORES
1	1	4
2	1	6
3	1	5
4	1	5
Total	4	20

Elaboración propia

- **P2:** Por otro lado la población para la segunda variable Atención al Cliente es Infinita ya que está dirigida a los clientes de las 4 MYPES del rubro transporte del terminal terrestres de Castilla- Piura.

Muestra:

De acuerdo con la población encontrada la primera variable a trabajar es Gestión de Calidad la cual la encuesta se aplicara a propietarios y trabajadores de las MYPES investigadas, por otra parte tenemos la segunda variable atención al cliente la cual se aplicará a los usuarios que utilizan este servicio de transporte de las empresas seleccionadas del terminal terrestre de Castilla- Piura. (Villasis, 2017)

- **M1:** la variable Gestión de Calidad: se aplicara a 4 propietarios y 20 trabajadores de las 4 MYPES del sector rubro transporte del terminal terrestre de Castilla- Piura.

- **M2:** la segunda variable Atención al Cliente, está dirigida para los clientes de las 4 MYPES investigadas, dado que no se cuenta con un número exacto de ellos se les consideró como población infinita y para poder determinar el número de personas para investigar se ha decidido realizar la fórmula de muestra para población infinita, lo que nos permite tener un numero muestra de personas a encuestar.

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

$$n = \frac{1.645^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.1^2}$$

$$n = \frac{2.706025 \times 0.25}{0.01}$$

$$n = \frac{0.67650625}{0.01}$$

$$n = 67.65 \quad n = \mathbf{68}$$

Dónde:

n: representa el tamaño de la muestra

z: es el nivel de confianza que en este caso se ha considerado el 90% de z confianza = 1.645).

p: Es la probabilidad de éxito o de proporción esperada que en este caso es de 50% que se representa como 0.5.

q: Es la probabilidad de error o fracaso, que en esta oportunidad será de 50% es decir de un 0.5.

e: Error permitido 10%.

Cuadro 2: Fuente de información

Fuente de Información	Población	Muestra
Cliente	Infinita	68
Trabajador	Finita 20	20
Propietario	Infinita 4	4
N° de MYPE	4	4

Elaboración propia

- ✚ Criterios de inclusión. En la variable gestión de calidad se incluye a propietarios y trabajadores como población para el desarrollo de los instrumentos de recolección de datos. Mientras que la segunda variable atención al cliente se incluye a los usuarios (clientes) de ambos géneros, mayores de 18 años y sobre todos los que usan este servicio de transporte de MYPES investigadas.
- ✚ Criterios de exclusión, con respecto a mi primera variable Gestión de Calidad se excluye a los clientes de las MYPES terminal terrestre de castilla. Mientras que a mi segunda variables Atención al Cliente se excluye a los propietarios y trabajadores de estas organizaciones de transporte.

4.5. Definición y Operacionalización de las Variables e Indicadores

Cuadro 3: Matriz de operacionalización de las variables

variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Metodología
Gestión de calidad	Conjunto de acciones y actividades que determinan posibles errores en el proceso de producción, los objetivos y las responsabilidades se llevan a cabo mediante la planificación, el control y el desarrollo del mejoramiento de la calidad por el cual se obtienen los productos e servicios que se ofrecen a los usuarios. (Pérez, 2016)	Elementos	Estructura organizacional	La dimensión “Elementos” se medirá con los diferentes indicadores presentados y con la técnica la encuesta e instrumento cuestionario	Trabajador	Nominal	Nivel: Descriptivo Tipo: Cuantitativo Diseño: No experimentar (Corte Transversal) Técnica: La Encuesta Instrumentos: Cuestionario
			Planificación		Trabajador		
			Recursos		Trabajar		
			Procesos		Propietario		
			Procedimientos		Trabajador		
		Principios	Enfoque al cliente	La dimensión “Principios” se medirá con los diferentes indicadores presentados y con la técnica la encuesta e instrumento cuestionario	Propietario		
			Liderazgo		Propietario		
			Participación del personal		Propietario		
			Enfoque Basado en Procesos		Trabajador		
			Enfoque de un Sistema para la Gestión.		Propietario		
			Mejora continua		Propietario		
			Relaciones con el proveedor		Propietario		

Atención al cliente	Una herramienta que permite observar e interactuar con los clientes de manera adecuada, es decir consiste ofrecer por parte de la empresa un buen asesoramiento de la gestión de tal manera que se pueda atender y solucionar los reclamos e sugerencia por parte de ellos. (Pérez V. , 2016)	Niveles	Criminal	La dimensión “Niveles ” se medirá con los diferentes indicadores presentados y con la técnica la encuesta e instrumento cuestionario	Cliente	Nominal	Nivel: Descriptivo Tipo: Cuantitativo Diseño: No experimentar (Corte Transversal) Técnica: La Encuesta Instrumentos: Cuestionario
			Básico				
			Deseado				
			Alucinante				
		Factores	Sociabilidad	La dimensión “Factores ” se medirá con los diferentes indicadores presentados y con la técnica la encuesta e instrumento cuestionario			
			Comunicación clara y directa				
			Honestidad				
			Se creativo y efectivo				
			Conocimiento del cliente				
			Saber escuchar				
Buscar respuestas							

Elaboración propia

4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para desarrollar esta investigación se empleara la técnica de la encuesta, el objetivo es obtener la información necesaria acerca de cómo vienen realizando sus actividades los propietarios y colaboradores de las MYPE de transporte del Terminal de castilla, Piura, las preguntas estarán enfocadas a la variable gestión de calidad y atención al cliente.

Encuesta: es un método mediante el cual podemos recopilar información a través de preguntas, estas pueden ser orales o escritas, se aplicara a un número de personas que cuenten con lo requerido según el problema de investigación. Cabe recalcar que para elaborar este cuestionario es necesario investigar a la población con la cual vamos a trabajar, esto con la finalidad de obtener los resultados deseados. (Tamayo, 2015)

4.7. Plan de Análisis

Para realizar este trabajo de investigación empleara la técnica de la encuesta quien busca recopilar datos atreves del cuestionario y para tabular usaremos un análisis de datos mediante estadísticas descriptivas como medio de desviación estándar de las MYPES. Así mismo haremos tablas de distribución de frecuencia, gráficos para cada una de las variables estudiadas, para realizar este procedimiento de análisis de información utilizaremos procesadores de texto y datos como (Word, Excel, SPSS), que ayudara encontrar los resultados de la investigación. (Días, 2015)

4.8. Matriz de Consistencia

Cuadro 4. Matriz de consistencia

TITULO	VARIABLES	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Gestión de Calidad y Atención al Cliente de las MYPES, Rubro Transporte Terminal Terrestre de Castilla-Piura, 2019.	GESTIÓN DE CALIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE	¿Qué características tiene la gestión de calidad y atención al cliente de las MYPES rubro transporte del terminal terrestre de Castilla -Piura Año 2019?	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente de las MYPES, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla- Piura año, 2019 <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocer los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019 Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019. Determinar los niveles de atención al cliente en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019. Identificar los factores de atención al cliente en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019. 	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimentar (Corte Transversal)</p>	El presente estudio para recolectar la información se utilizara como técnica la: Encuesta y como instrumento: el cuestionario

Elaboración Propia

4.9. Principios éticos

Protección de la Persona: la finalidad de este proyecto es proteger la identidad, dignidad, diversidad socio cultural y confidencialidad de las personas encuestadas. Por ende se trabajó de manera honesta y respetando siempre los derechos de cada uno de ellos, cabe recalcar que se les aplicó un consentimiento informado. La identidad y datos de los encuestados no se difundirán ni el nombres de las MYPE investigadas.

Libre participación y derecho a estar informado: las personas que formaron parte de esta investigación participaron voluntariamente y se le informó los fines y el propósito de este proyecto. Cabe recalcar que cada persona fue libre de elegir si deseaba o no participar, es decir era la voluntad de cada uno.

Beneficencia y no-maleficencia: se cuidó la vida y el bienestar de cada persona que formaba parte de la investigación, por ello se contó con balance de riesgo, beneficio positivo y justificado.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad: en esta investigación no se utilizó ninguna interacción con algún animal o ser vivo que no contara con la capacidad de razonar, pero si se buscó defender cuidado del medio ambiente por encima de cualquier fin, para ello se desarrolló diversas medidas que evitaron reducir al máximo la utilización de recursos naturales.

Justicia: el investigador encargado de esta tesis fue imparcial y respetuoso al momento de desarrollar el instrumento de recolección de datos; y sobre todo busco no solo el bien propio sino también el de la sociedad.

Integridad científica: el investigador desarrollo el presente informe de manera veraz ofreciendo resultados reales, evitando siempre el engaño o la variación de los resultados obtenidos; por otra parte se aplicó el cuestionario de manera individual sin utilizar ningún tipo de FOCUZ GROUP o algún tipo de ayuda. (ULADECH, 2020)

V. RESULTADOS Y ANALISIS

5.1. Resultados

5.1.1. Variable: Gestion de Calidad

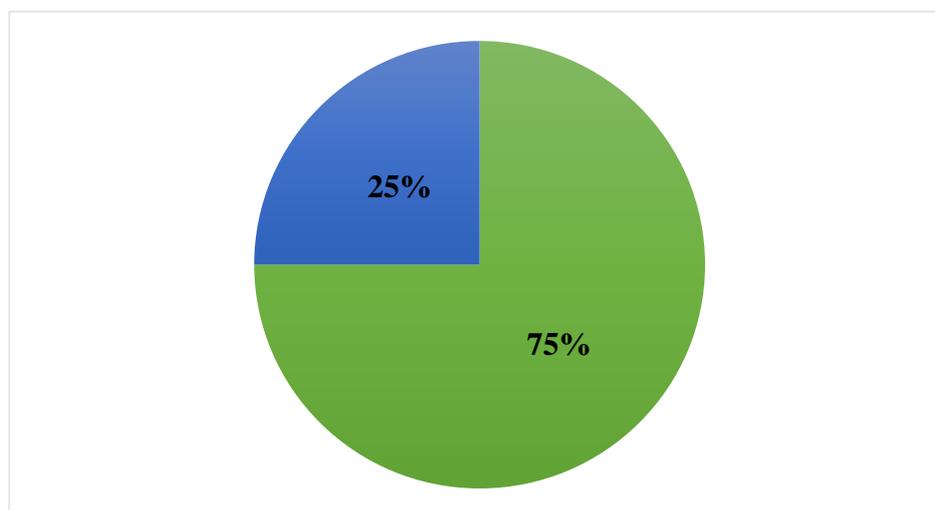
Primer Objetivo Específico: Conocer los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019.

Tabla 1. ¿Considera usted que en la MYPE es fundamental tener una estructura de organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	75%
No	5	25%
Total08	20	100%

Fuente: cuestionario dirigido al trabajador
Elaboración propia

Figura 1. ¿Considera usted que en la MYPE es fundamental tener una estructura de organización?



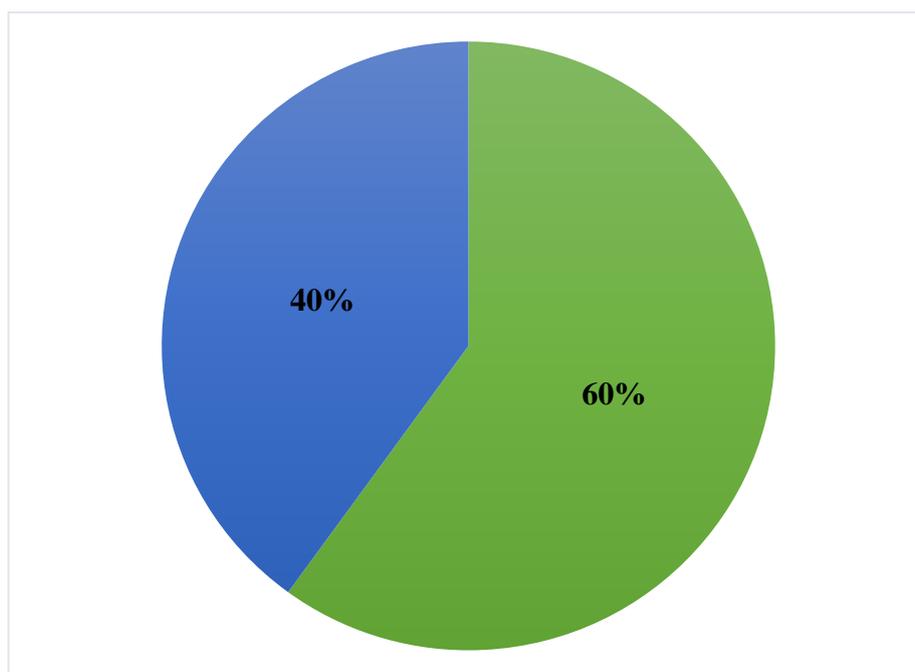
En la tabla 1 figura 1 denominadas ¿considera usted que en la MYPE es fundamental tener una estructura de organización? se observa que el 75% si consideran fundamental contar con una estructura organizacional en las MYPE, mientras que el 25% no lo considera necesario.

Tabla 2. ¿La organización cuenta con una adecuada planificación para lograr sus metas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	60%
No	8	40%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario dirigido al trabajador
Elaboración propia

Figura 2. ¿La organización cuenta con una adecuada planificación para lograr sus metas?



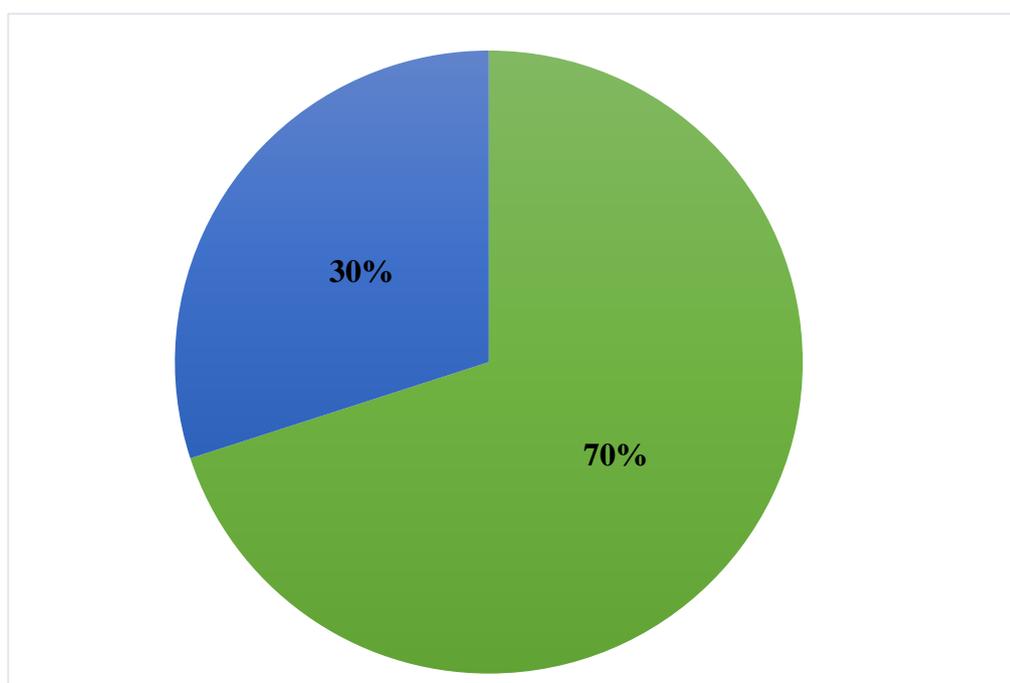
En la tabla 2 figura 2 denominadas ¿la organización cuenta con una adecuada planificación para lograr sus metas? se observa que el 60% de los encuestados si consideran que la organización cuenta con una planificación para el logro de sus metas, mientras que el 40% no lo considera.

Tabla 3. ¿Conoce usted la misión y visión de la organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	70%
No	6	30%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario dirigido al trabajador
Elaboración propia

Figura 3. ¿Conoce usted la misión y visión de la organización?



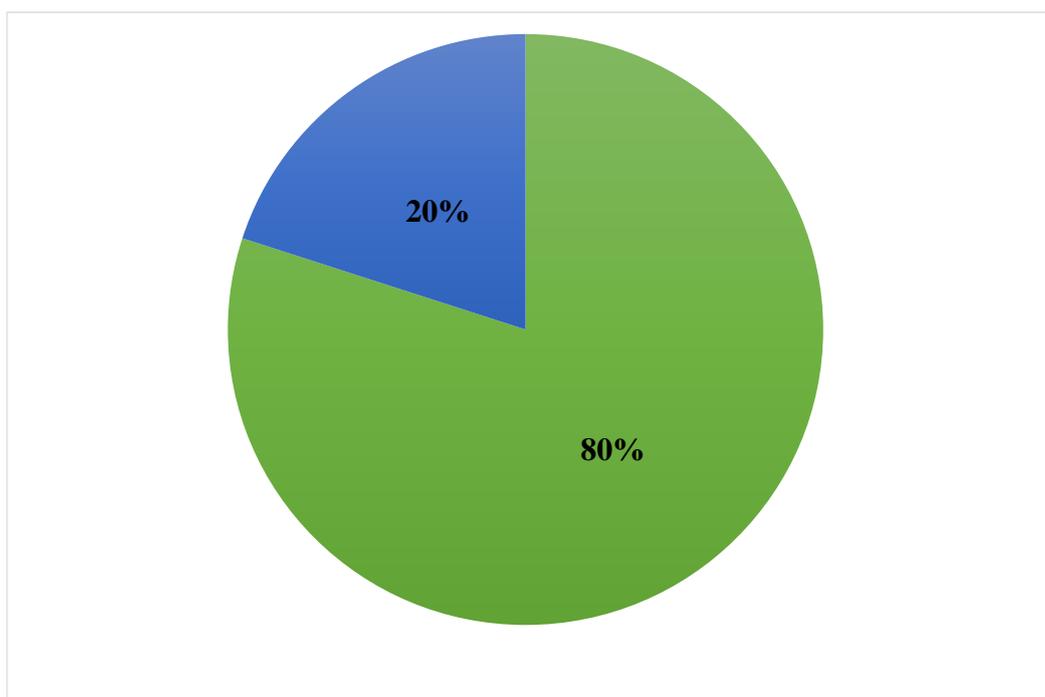
En la tabla 3 figura 3 denominadas ¿Conoce usted la misión y visión de la organización? se observa que el 70% de los trabajadores si conoce la misión y visión de la organización, mientras que el 30% desconoce el tema.

Tabla 4. ¿La organización cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	80%
No	4	20%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario dirigido al trabajador
Elaboración propia

Figura 4. ¿La organización cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos?



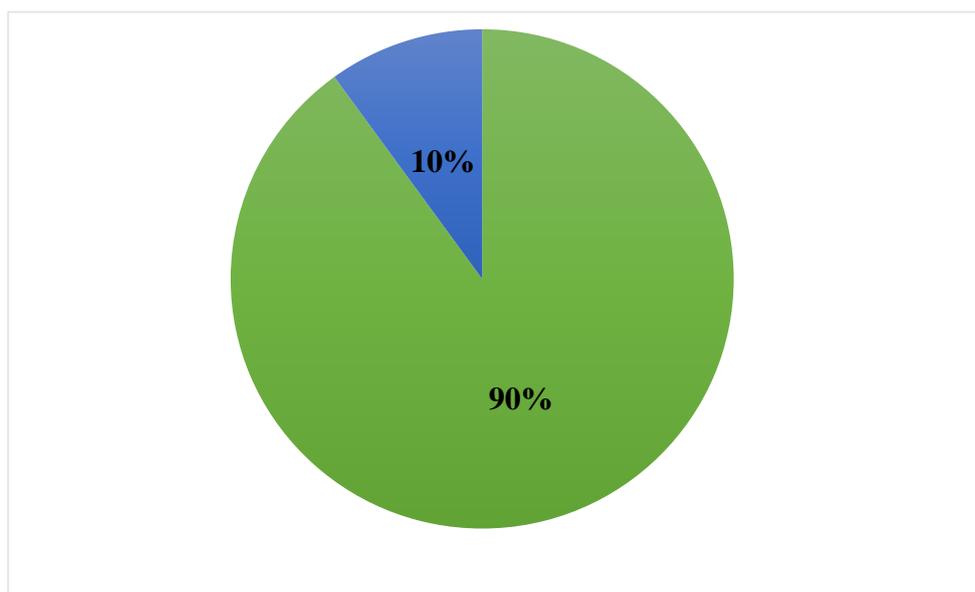
En la tabla 4 figura 4 denominadas ¿la organización cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos? se observa que el 80% si consideran que la organización cuente con los recursos para lograr sus objetivos, mientras que el 20% no considera.

Tabla 5. ¿Considera usted que los recursos que posee la empresa pueden satisfacer las necesidades de los clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	90%
No	2	10%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario dirigido al trabajador
Elaboración propia

Figura 5. ¿Considera usted que los recursos que posee la empresa pueden satisfacer las necesidades de los clientes?



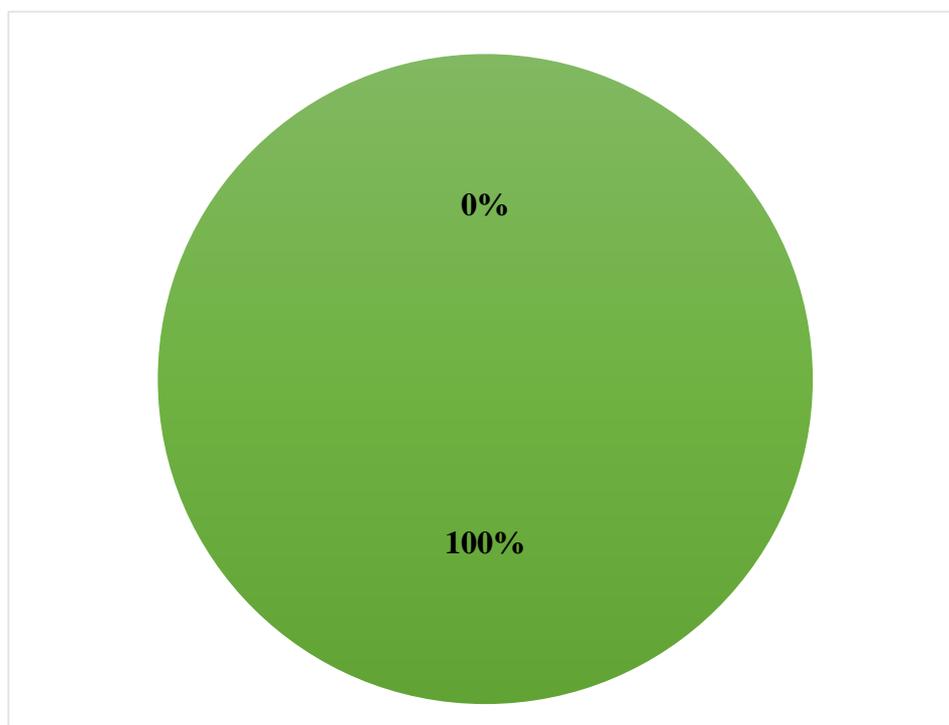
En la tabla 5 figura 5 denominadas ¿Considera usted que los recursos que posee la empresa pueden satisfacer las necesidades de los clientes? se observa que el 90% de los trabajadores si considera que los recursos que posee la empresa satisface las necesidades del cliente, mientras el 10% no lo considera.

Tabla 6. ¿Los procesos de su organización se realizan de manera eficiente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario dirigido al propietario
Elaboración propia

Figura 6. ¿Los procesos de su organización se realizan de manera eficiente?



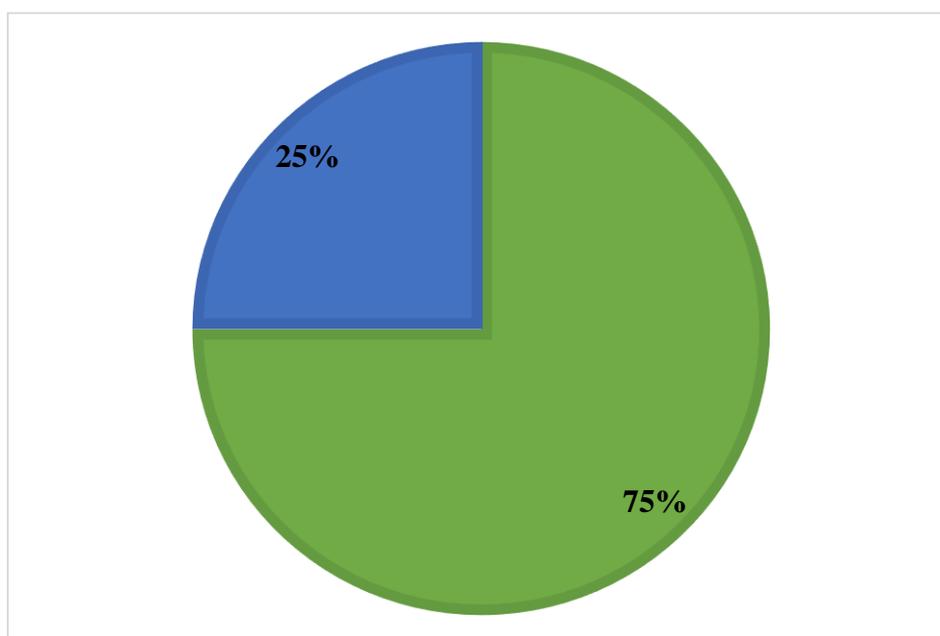
En la tabla 6 figura 6 denominadas ¿los procesos de su organización se realizan de manera eficiente? se observa que en su totalidad el 100% si consideran que las organizaciones realicen un proceso de manera eficiente.

Tabla 7. ¿Considera usted que la MYPE realiza un eficaz control de sus procedimientos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	75%
No	5	25%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario dirigido al trabajador
Elaboración propia

Figura 7. ¿Considera usted que la MYPE realiza un eficaz control de sus procedimientos?



En la tabla 7 figura 7 denominadas ¿Considera usted que la MYPE realiza un eficaz control de sus procedimientos? se observa que el 75% de los trabajadores si considera que la MYPE realiza un eficaz control de sus procedimientos, mientras que el 25% no lo considera.

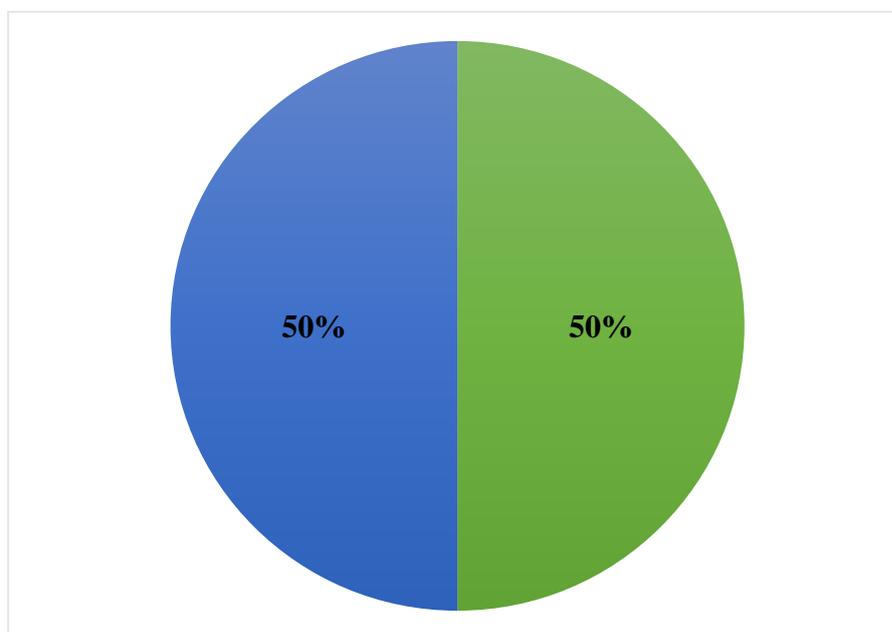
Segundo Objetivo: Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019

Tabla 8. ¿Brinda usted un servicio basado en los gustos y preferencias de sus usuarios?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario dirigido al propietario
Elaboración propia

Figura 8. ¿Brinda usted un servicio basado en los gustos y preferencias de sus usuarios?



En la tabla 8 figura 8 denominadas ¿Brinda usted un servicio basado en los gustos y preferencias de sus usuarios? se observa que el 50% de los propietarios de las diferentes MYPE si consideran que brinda un servicio basado en gustos y preferencia de sus usuarios, mientras que el 50% no lo consideran.

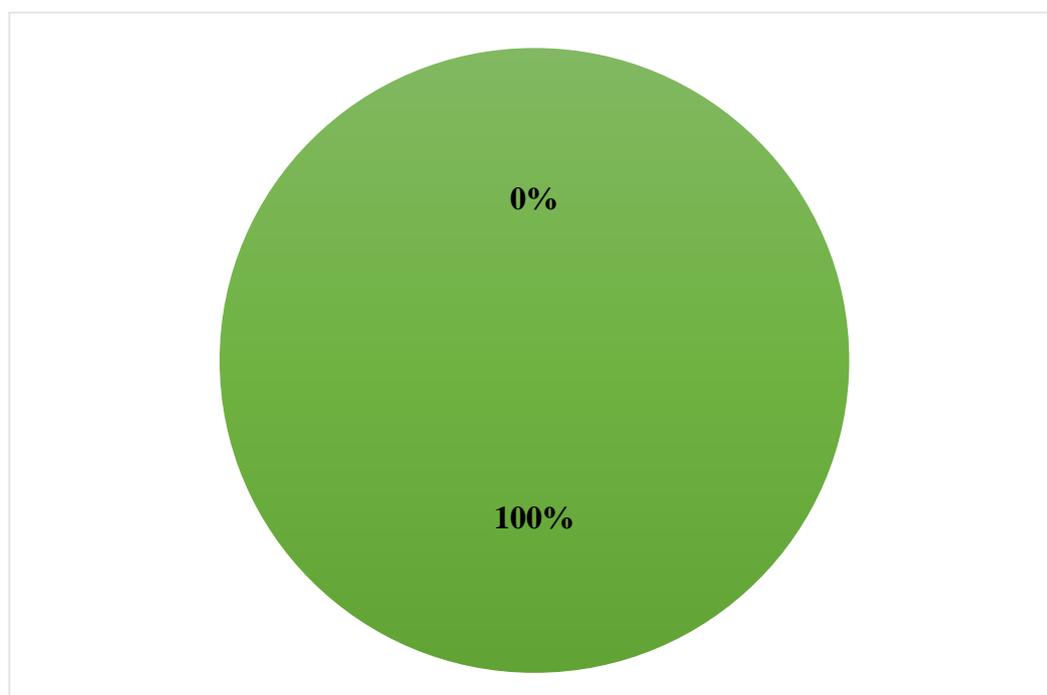
Tabla 9. ¿Incentiva usted a su personal a lograr los objetivos de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario dirigido al propietario

Elaboración: propia

Figura 9. ¿Incentiva usted a su personal a lograr los objetivos de la empresa?



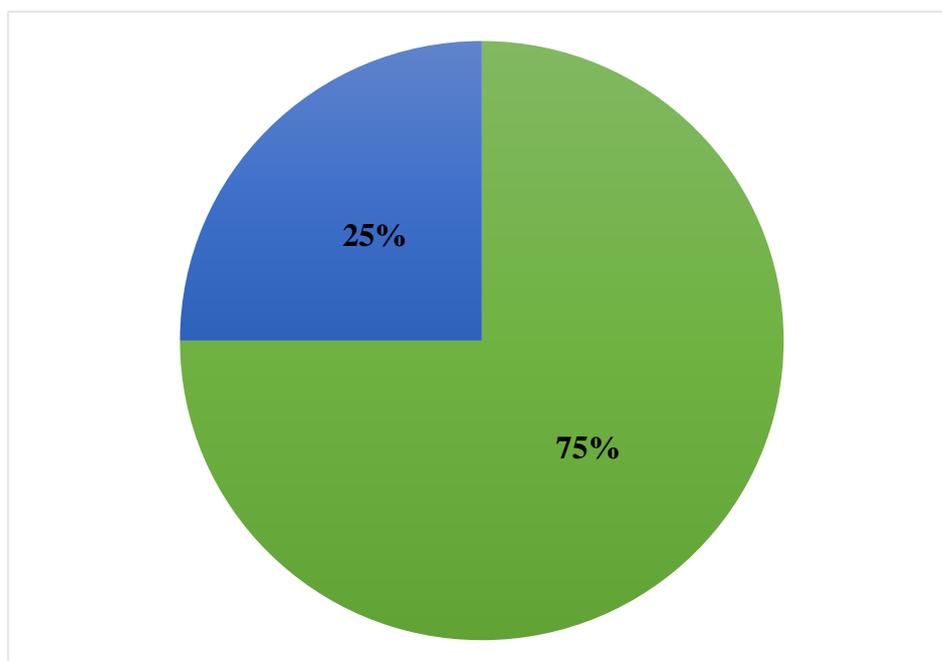
En la tabla 9 figura 9 denominadas ¿incentiva usted a su personal a lograr los objetivos de la empresa? se observa que el 100% si considera que la empresa incentiva al personal al logro de objetivos.

Tabla 10. ¿Cree usted que es necesario que todos los trabajadores sean líderes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario dirigido al propietario
Elaboración propia

Figura 10. ¿Cree usted que es necesario que todos los trabajadores sean líderes?



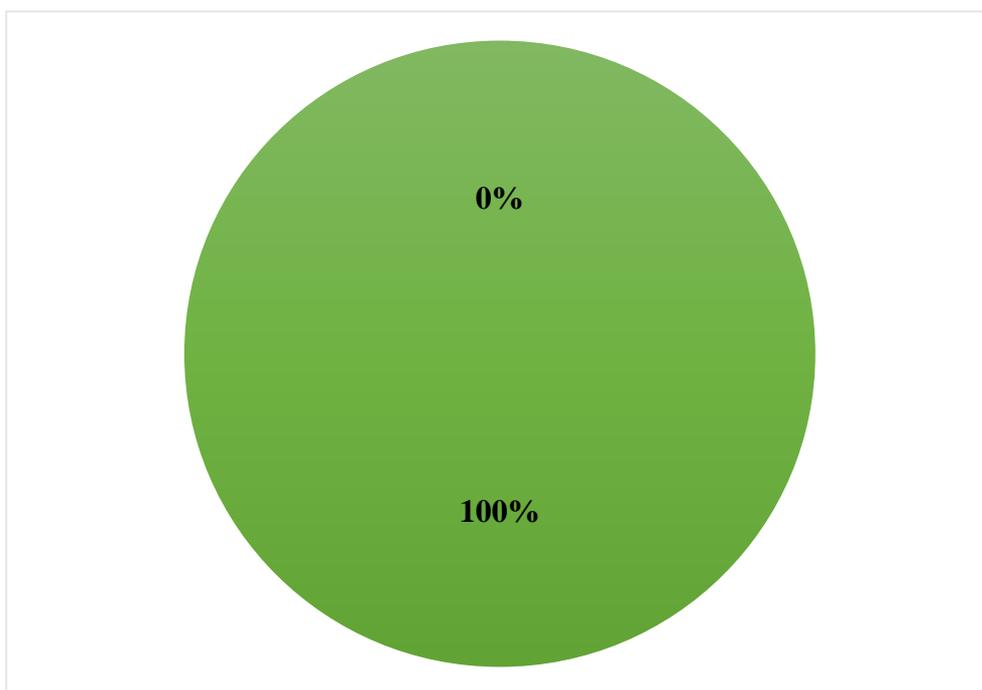
En la tabla 10 figura 10 denominadas ¿cree usted que es necesario que todos los trabajadores sean líderes? se observa que el 75% si consideran necesario que sus trabajadores sean líderes, mientras que el 25% no lo considera necesario.

Tabla 11. ¿Cree Ud. Que es necesario tomar en cuenta la participación de sus colaboradores para alguna actividad?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario dirigido al propietario
Elaboración propia

Figura 11. ¿Cree Ud. Que es necesario tomar en cuenta la participación de sus colaboradores para alguna actividad?



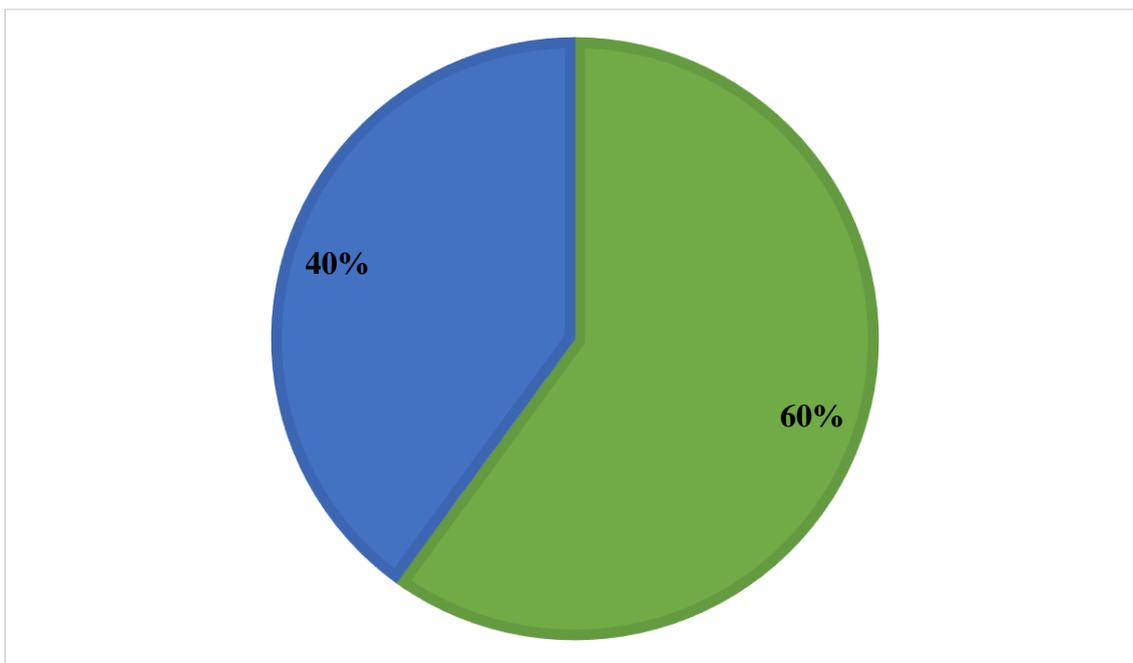
En la tabla 11 figura 11 denominadas ¿Cree Ud. Que es necesario tomar en cuenta la participación de sus colaboradores para alguna actividad? se observa que el 100% si consideran necesario tomar en cuenta la participación de sus colaboradores para alguna actividad.

Tabla 12. ¿Cree Ud. Que es necesario mejorar los procesos de la MYPE?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	60%
No	8	40%
Total	20	100%

Fuente: cuestionario dirigido al trabajador
Elaboración propia

Figura 12. ¿Cree Ud. Que es necesario mejorar los procesos de la MYPE?



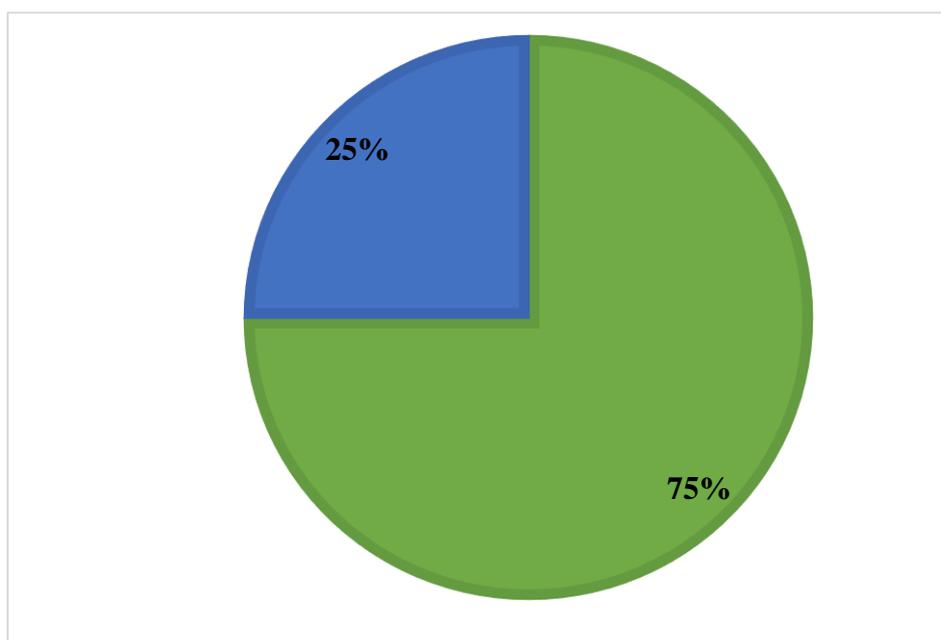
En la tabla 12 figura 12 denominadas ¿Cree Ud. Que es necesario mejorar los procesos de la MYPE? se observa que el 60% de los trabajadores si considera que se debería mejorar los procesos dentro de la MYPE, mientras el otro 40% de trabajadores no lo cree necesario.

Tabla 13. ¿Ud. practica los sistemas de gestión de calidad para satisfacer las necesidades del cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario dirigido al propietario
Elaboración propia

Figura 13. ¿Ud. practica los sistemas de gestión de calidad para satisfacer las necesidades del cliente?



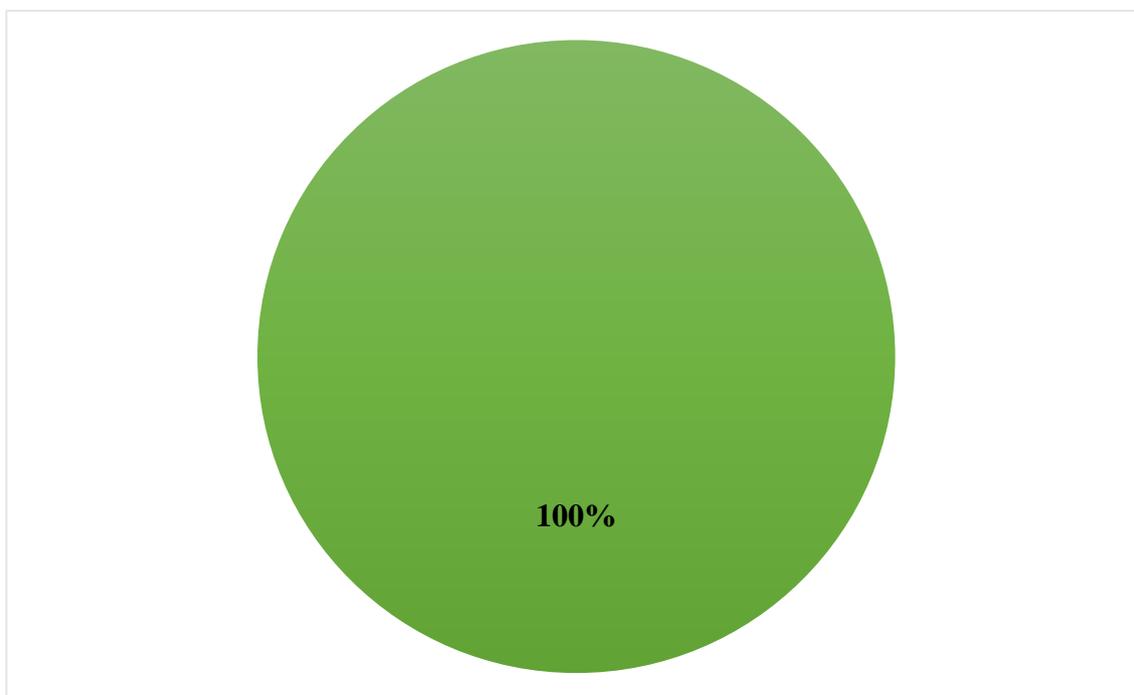
En la tabla 13 figura 13 denominadas ¿Ud. practica los sistemas de gestión de calidad para satisfacer las necesidades del cliente? Se observa que el 75% de los trabajadores si consideran necesario practicar los sistemas de gestión de calidad dentro de su organización, mientras que el 25% no lo considera necesario.

Tabla 14. ¿Usted implementa estrategias para mejorar sus servicios?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario dirigido al propietario
Elaboración propia

Figura 14. ¿Usted implementa estrategias para mejorar sus servicios?



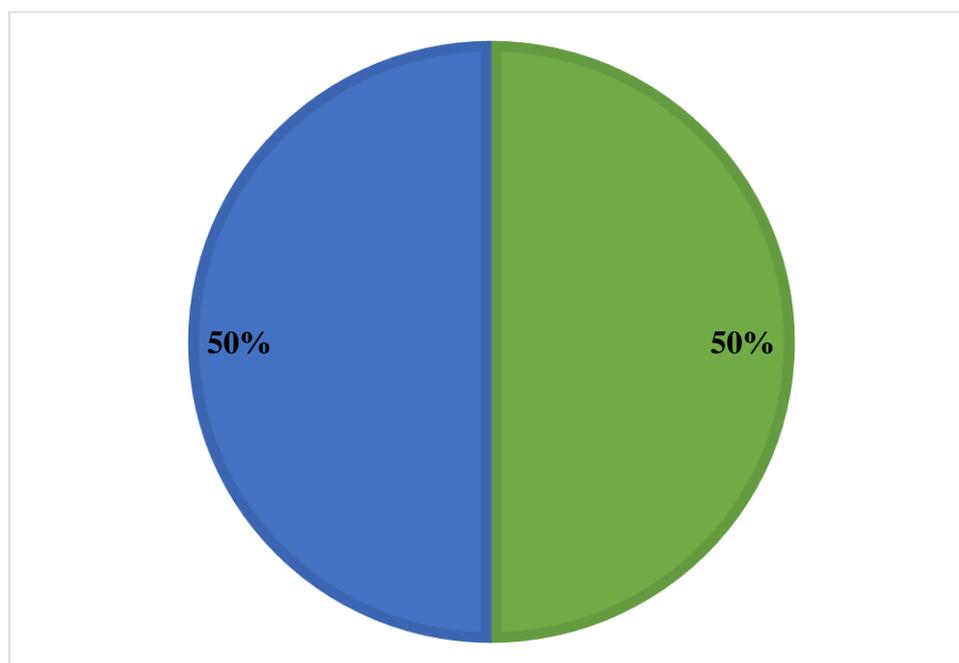
En la tabla 14 figura 14 denominadas ¿Usted implementa estrategias para mejorar sus servicios? se observa que en su totalidad el 100% de los propietarios si implementa estrategias que permitan mejorar sus servicios.

Tabla 15. ¿Considera Ud. Que la empresa debe contar con buenos proveedores para mejorar sus servicios?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario dirigido al propietario
Elaboración propia

Figura 15. ¿Considera Ud. Que la empresa debe contar con buenos proveedores para mejorar sus servicios?



En la tabla 15 figura 15 denominadas ¿Considera Ud. Que la empresa debe contar con buenos proveedores para mejorar sus servicios? se observa que el 50% si consideran importante que la empresa tengas buenos proveedores, mientras que el 50% no le cree necesario.

5.1.2. Variable: Atención al cliente

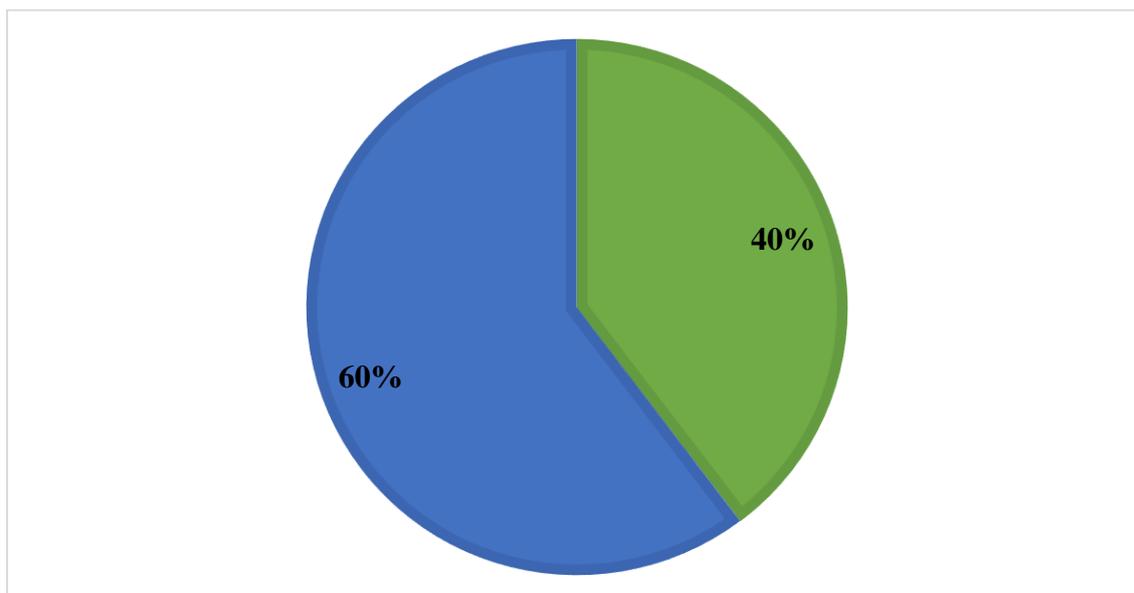
Tercer Objetivo: Determinar los niveles de atención al cliente en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019.

Tabla 16. ¿La atención y servicio defraudo la satisfacción de sus necesidades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	40%
No	41	60%
Total	68	100%

Fuente: cuestionario dirigido al cliente
Elaboración propia

Figura 16. ¿La atención y servicio defraudo la satisfacción de sus necesidades?



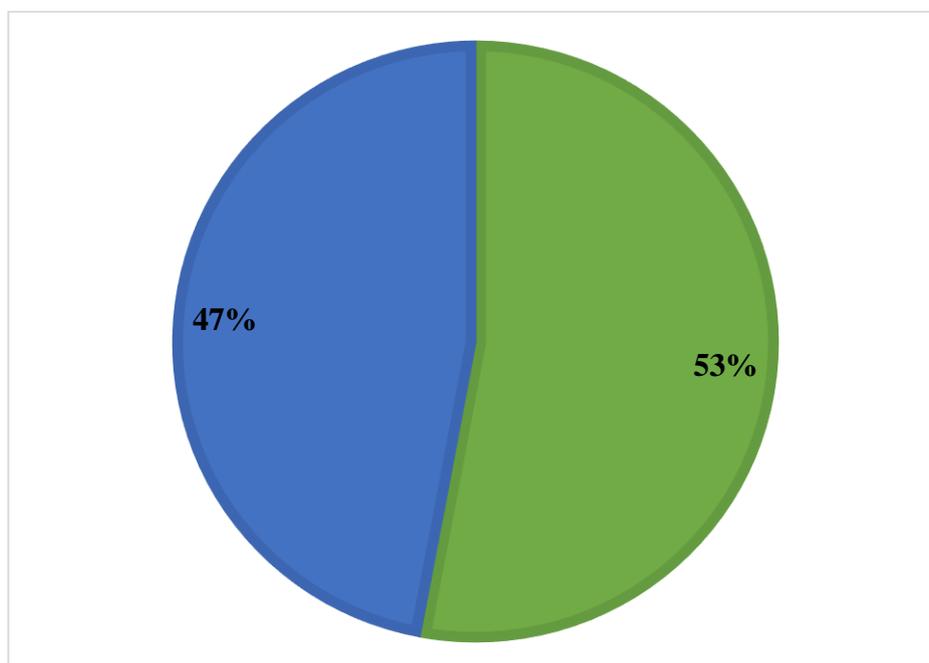
En la tabla 16 figura 16 denominadas ¿La atención y servicio defraudo la satisfacción de sus necesidades? Se observa que el 60% de los clientes no considera que el servicio haya defraudado la satisfacción de sus necesidades, por otra parte el 40% si lo considera.

Tabla 17. ¿El servicio que le ofrece la empresa cubre todas sus expectativas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	53%
No	32	47%
Total	68	100%

Fuente: cuestionario dirigido al cliente
Elaboración propia

Figura 17. ¿El servicio que le ofrece la empresa cubre todas sus expectativas?



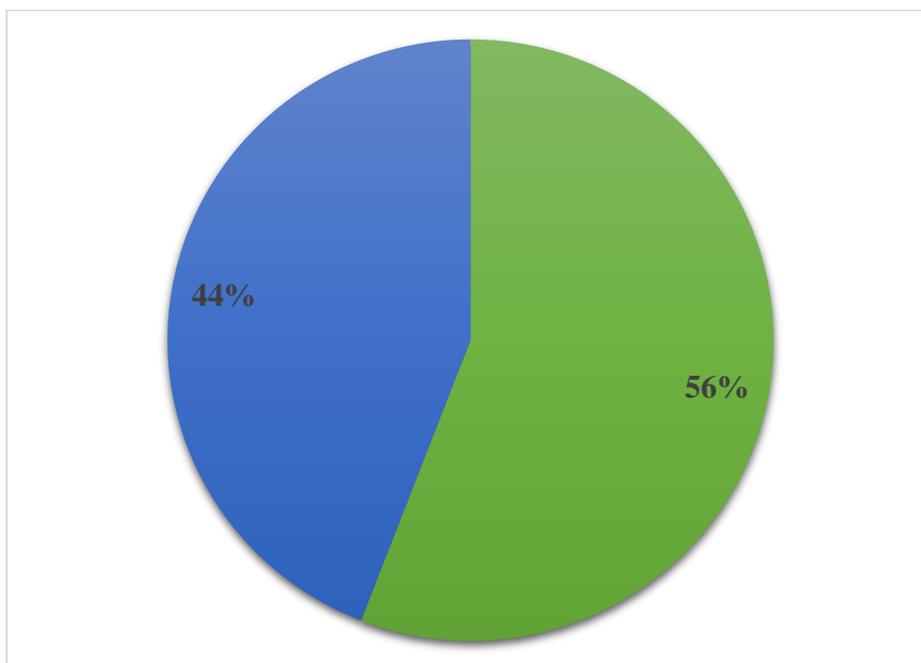
En la tabla 17 figura 17 denominadas ¿el servicio que le ofrece la empresa cubre todas sus expectativas? se observa que el 53% de los clientes si consideran que el servicio cubre todas sus expectativas, mientras que el 47% no considera.

Tabla. 18 ¿Está conforme con el servicio brindado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	56%
No	30	44%
Total	68	100%

Fuente: cuestionario dirigido al cliente
Elaboración propia

Figura 18. ¿Está conforme con el servicio brindado?



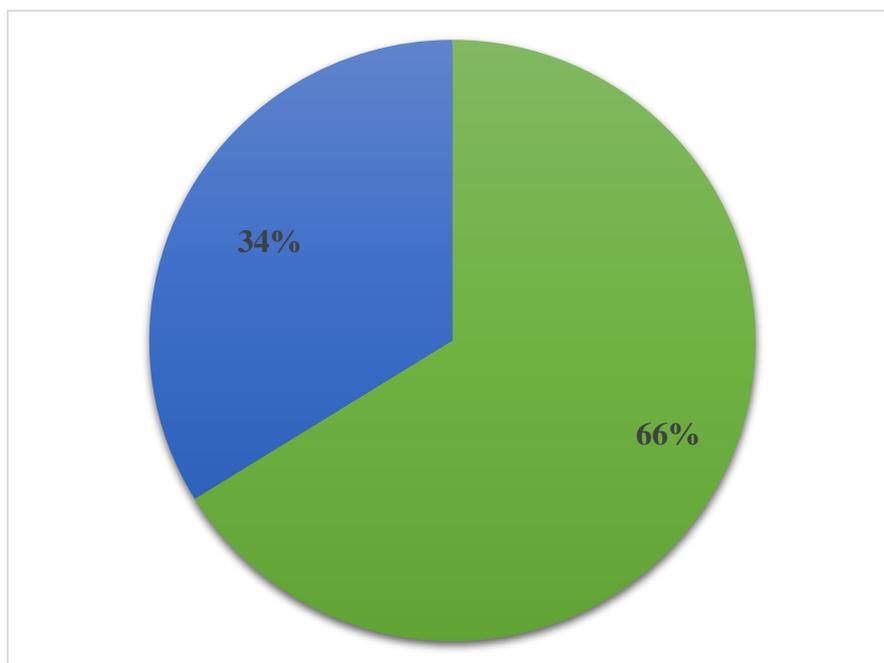
En la tabla 18 figura 18 denominadas ¿está conforme con el servicio brindado? se observa que el 56% de los clientes si considera estar conforme con el servicio brindado, mientras que el 44% no considera estar conforme.

Tabla 19. ¿Recomendaría usted este servicio a sus amigos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	66%
No	23	34%
Total	68	100%

Fuente: cuestionario dirigido al cliente
Elaboración propia

Figura 19. ¿Recomendaría usted este servicio a sus amigos?



En la tabla 19 figura 19 denominadas ¿recomendaría usted este servicio a sus amigos? se observa que el 66% de los clientes si recomendaría el servicio con sus amigos, mientras que el 34% no lo recomendaría.

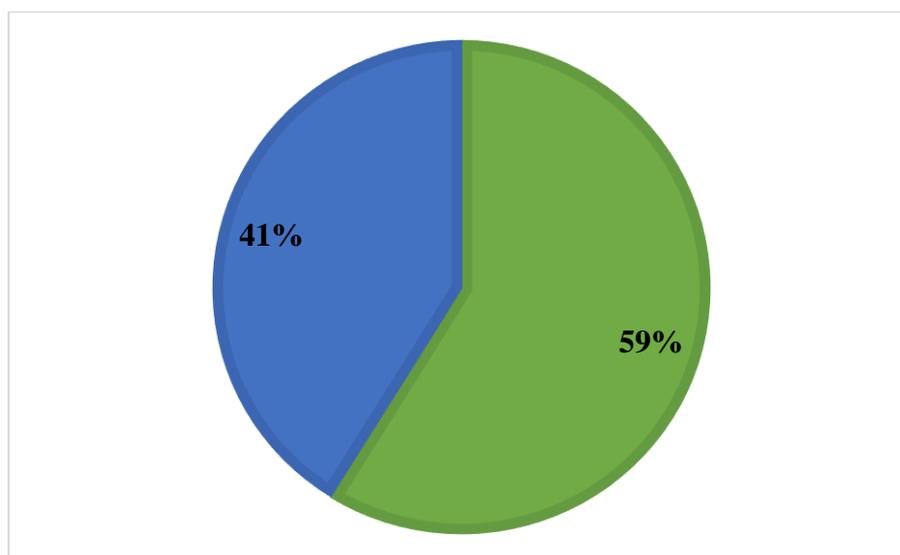
Cuarto Objetivo: Identificar los factores de atención al cliente en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019.

Tabla 20. ¿El trato que le ofrecen es respetuoso y sociable?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	59%
No	28	41%
Total	68	100%

Fuente: cuestionario dirigido al cliente
Elaboración propia

Figura 20. ¿El trato que le ofrecen es respetuoso y sociable?



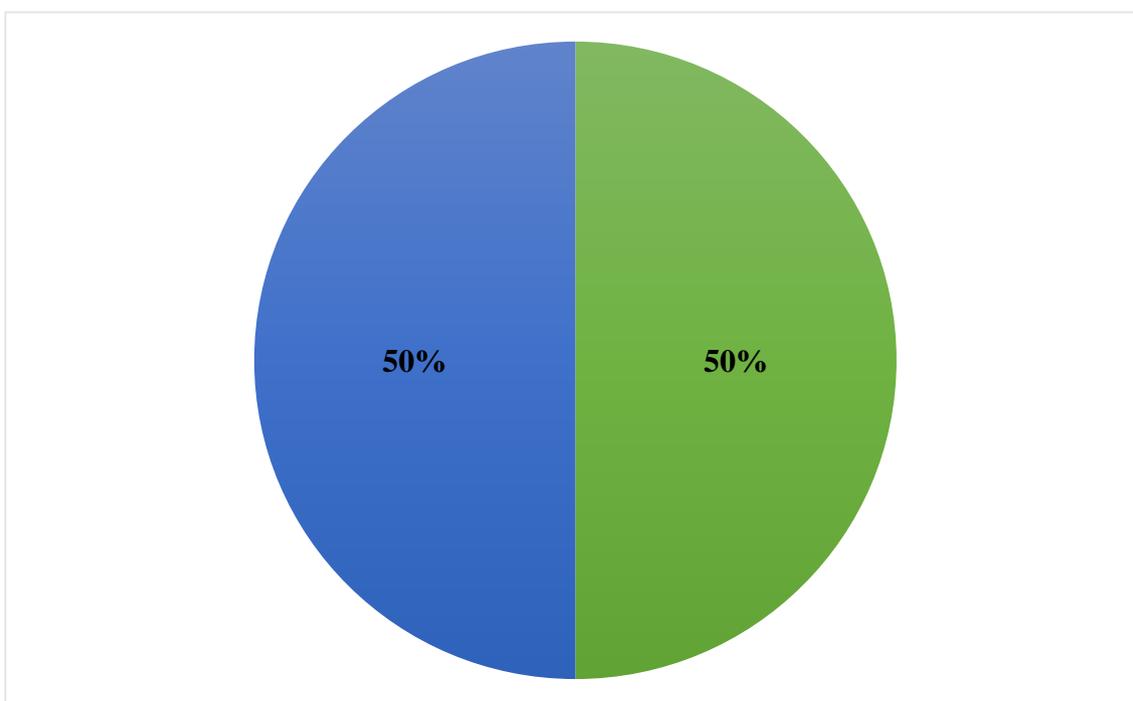
En la tabla 20 figura 20 denominadas ¿el trato que le ofrecen es respetuoso y sociable? se observa que el 59% de los clientes si considera estar conforme con el trato ofrecido por parte de las MYPE, mientras que un 41% no consideran estar conformes.

Tabla 21. ¿La organización le ofrece información clara y precisa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	34	50%
No	34	50%
Total	68	100%

Fuente: cuestionario dirigido al cliente
Elaboración propia

Figura 21. ¿La organización le ofrece información clara y precisa?



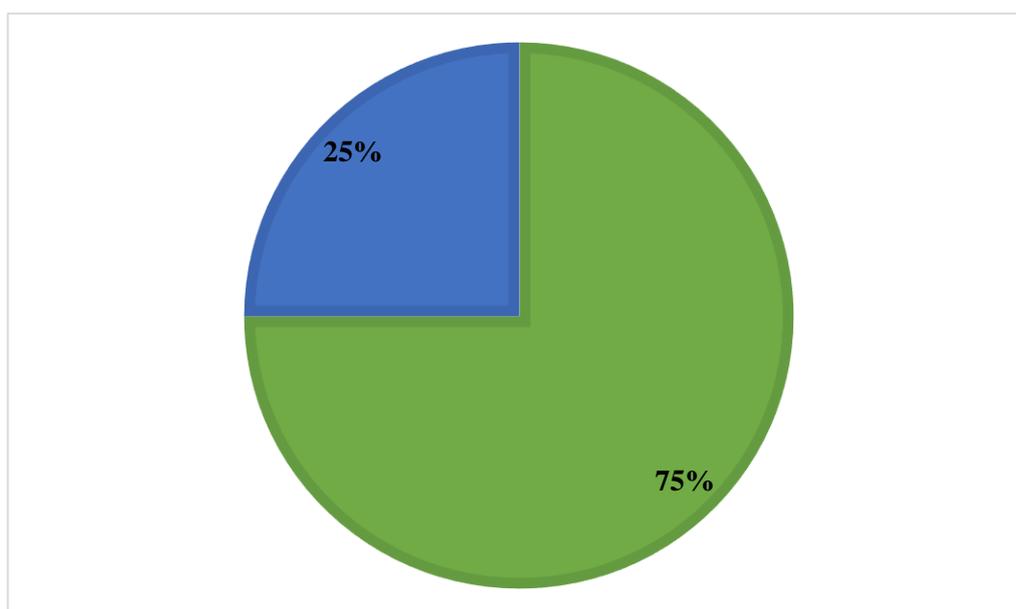
En la tabla 21 figura 21 denominadas ¿la organización le ofrece información clara y precisa? se observa que el 50% de los clientes si considera que la organización le ofrezca información clara y precisa, mientras que el 50% no considera.

Tabla 22. ¿El comportamiento del personal le inspira confianza?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	51	75%
No	17	25%
Total	68	100%

Fuente: cuestionario dirigido al cliente
Elaboración propia

Figura 22. ¿El comportamiento del personal le inspira confianza?



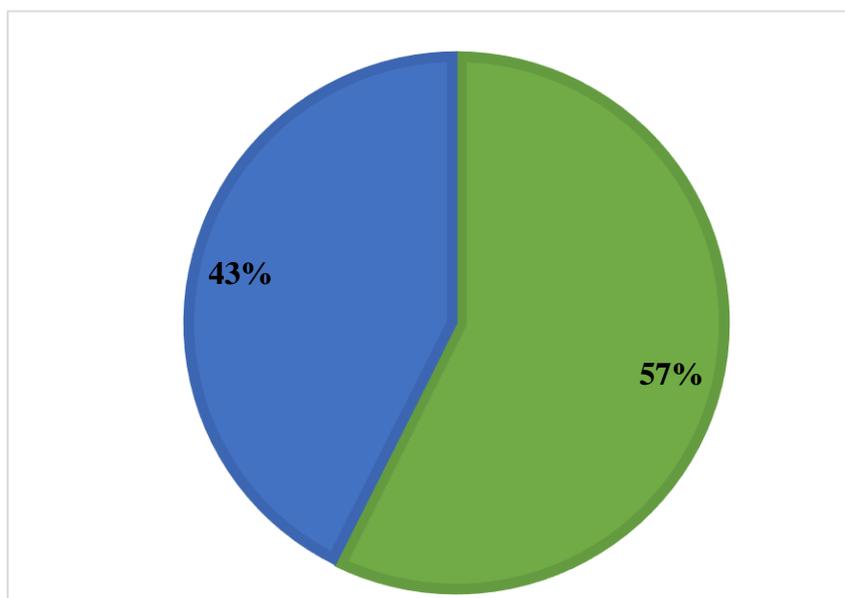
En la tabla 22 figura 22 denominadas ¿El comportamiento del personal inspira confianza? se observa que el 75% de los clientes si consideran que el personal de estas MYPES les inspira confianza, mientras que el 25% no lo considera.

Tabla 23. ¿El servicio satisface sus necesidades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	57%
No	29	43%
Total	68	100%

Fuente: cuestionario dirigido al cliente
Elaboración propia

Figura 23. ¿El servicio satisface sus necesidades?



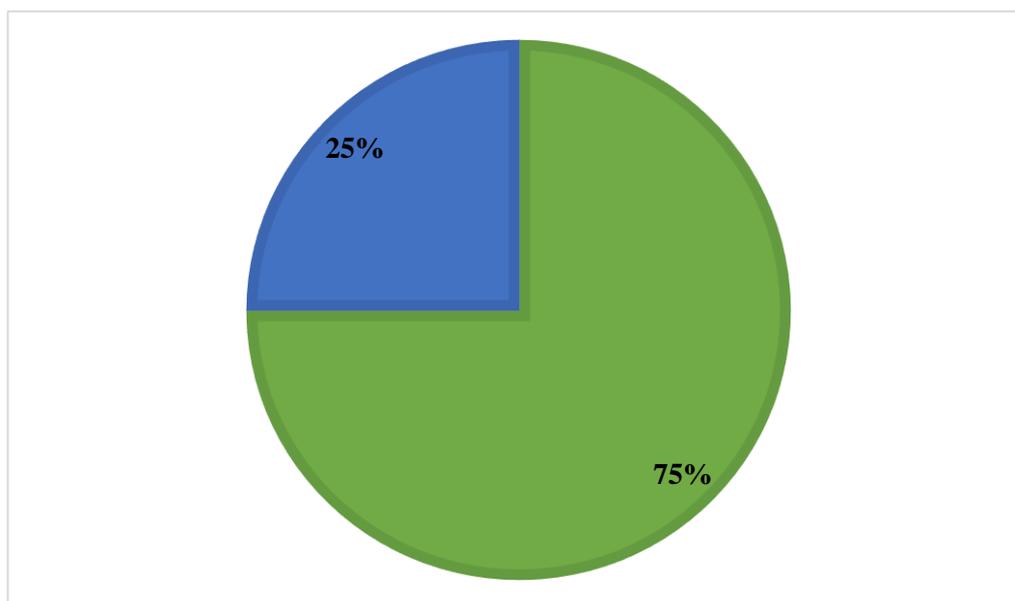
En la tabla 23 figura 23 denominadas ¿el servicio satisface sus necesidades? se observa que el 57% de los clientes si consideran que el servicio brindado por las MIPES satisface sus necesidades, mientras que el 43% no considera que estas MYPES satisfaga sus necesidades.

Tabla 24. ¿Considera Ud. Que la MYPE toma en cuenta las sugerencias que le hace el cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	51	75%
No	17	25%
Total	68	100%

Fuente: cuestionario dirigido al cliente
Elaboración propia

Figura 24. ¿Considera Ud. Que la MYPE toma en cuenta las sugerencias que le hace el cliente?



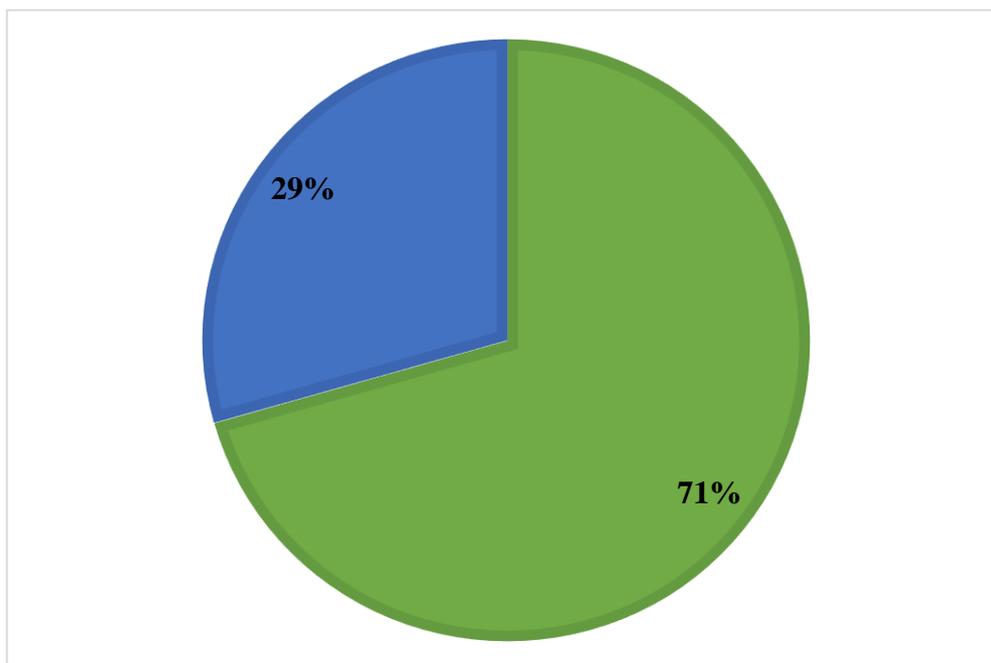
En la tabla 24 figura 24 denominadas ¿Considera Ud. Que la MYPE toma en cuenta las sugerencias que le hace el cliente? Se observa que el 75% de los clientes si considera que sus reclamos e sugerencias han sido tomados en cuenta mientras que el 25% no lo considera.

Tabla 25. ¿La organización demuestra integridad y compromiso?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	71%
No	20	29%
Total	68	100%

Fuente: cuestionario dirigido al cliente
Elaboración propia

Figura 25. ¿La organización demuestra integridad y compromiso?



En la tabla 25 figura 25 denominadas ¿la organización demuestra integridad y compromiso? se obtuvo que el 71% de los clientes si consideran que la organización demuestra integridad y compromiso, mientras que el 29% no lo considera.

5.2. Analisis de Resultados

5.2.1. Variable: Gestion de Calidad

Primer Objetivo: Conocer los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019.

En la tabla 1 denominada ¿considera usted que en la MYPE es fundamental tener una estructura de organización? se observa que el 75% si consideran fundamental contar con una estructura organizacional en las MYPE, mientras que el 25% no lo considera necesario. Según Nates & Portillo (2016) en su investigación, menciona que es importante que las organizaciones cuenten con una estructura organizacional, ya que esto les permitirá tener una mejor organización y división de tareas y así de esa manera cumplir con mayor facilidad los objetivos planteados por la organización. Centurión (2016) nos dice que la estructura organizacional en las MYPES, son dinámicas las cuales con el paso del tiempo van creciendo y alcanzando al éxito, esto se debe a las diferentes estrategias que van adoptando frente a sus competidores y a su entorno, mediante procesos y funciones que el personal de la organización cumpla. Por lo que se puede determinar que el 75% de los trabajadores si consideran importante contar con una estructura organizacional ya que esto les permitirá realizar sus actividades de manera organizada, y así ofrecer un servicio de calidad a sus clientes, apoyado de la tecnología y la innovación.

En la tabla 2 denominada ¿la organización cuenta con una adecuada planificación para lograr sus metas? se observa que el 60% de los encuestados si consideran que la organización cuenta con una planificación para el logro de sus metas, mientras que el 40% no lo considera. Sánchez Osorio & Cerón Fonseca (2015) indican que la planificación es una herramienta dinámica y estratégica que define los objetivos generales y específico que se pretende alcanzar en un determinado tiempo, así mismo también es importante mencionar que la planificación es la acción de planear proyectos en sus

diferentes ámbitos, niveles y actitudes. Pérez (2016) menciona que la organización mayormente si cuentan con una adecuada planificación ya que este es un proceso mediante el cual se puede obtener un objetivo determinado, además orienta hacia el futuro en orden cronológico y en avance. En base a la pregunta se determina que el 60% de los trabajadores si consideran que las MYPES cuentan con una adecuada planificación que les permite lograr las metas planeadas en un determinado tiempo, así mismo también al contar con una buena planificación ellos pueden establecer una serie de parámetros a seguir antes de inicio de un proyecto, esto con el fin de que puedan obtener los mejores resultados posibles.

En la tabla 3 denominada ¿Conoce usted la misión y visión de la organización? se observa que el 70% de los trabajadores si conoce la misión y visión de la organización, mientras que el 30% desconoce el tema. Gonzales (2016) en su investigación menciona que la planificación constituye un conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos planteados, es por ello importante que cada trabajador sepa cuál es la misión y visión de su organización ya que esto le permitirá saber cuáles son los objetivos a alcanzar ya sea aun mediano o corto plazo. Para Pérez (2016) la misión describe el motivo o la razón de ser de una organización, empresa o institución, y se enfoca en los objetivos a cumplir, mientras que la visión describe una expectativa ideal sobre lo que se espera que la organización sea o alcance en un futuro. De acuerdo con la pregunta planteada el 70% de los trabajadores si conoce la misión y visión de su organización, ya que ambos aspectos juegan un papel muy importante dentro de su institución y además forman parte de una estrategia y que además buscan alcanzar un mismo objetivo.

En la tabla 4 denominada ¿la organización cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos? se observa que el 80% si consideran que la organización cuente con

los recursos para lograr sus objetivos, mientras que el 20% no considera. Huerta (2019) en su investigación nos dice que los recursos son todos aquellos elementos que pueden utilizarse como medios para alcanzar un fin determinado, es decir sirven como medición de un objetivo superior. González (2017) es importante que cada organización cuente con todos los recursos necesarios, ya que estos permitirán que los trabajadores puedan lograr mejores beneficios para la organización. Según lo investigado dentro de las MYPES, el 80% de sus trabajadores si consideran que la organización a la cual trabajan si cuenta con los recursos necesarios para satisfacer las diferentes necesidades que el cliente requiere, así mismo también se pueden utilizar para resolver una necesidad que se presente dentro de la organización.

En la tabla 5 denominada ¿Considera usted que los recursos que posee la empresa pueden satisfacer las necesidades de los clientes? se observa que el 90% de los trabajadores si considera que los recursos que posee la empresa satisface las necesidades del cliente, mientras el 10% no lo considera. Villegas (2021) los recursos son medios que las organizaciones poseen para realizar sus tareas y lograr sus objetivos, es decir son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales. Sánchez (2015) las organizaciones así como los individuos tienen con un conjunto limitado de recursos con los cuales cuentan para seguir adelante con sus operaciones ya sea a corto o largo plazo, la mayoría de estos recursos forman parte de su patrimonio. El 90% de estas organizaciones si consideran que las MYPES cuentan con los recursos para poder brindar un buen servicio y que además pueda satisfacer las necesidades de sus usuarios.

En la tabla 6 denominada ¿los procesos de su organización se realizan de manera eficiente? se observa que en su totalidad el 100% si consideran que las organizaciones realicen un proceso de manera eficiente. Ojanama (2018) en su trabajo de investigación determina que los procesos dentro de las MYPES son esenciales ya que las actividades

se realizaran para la elaboración de un buen servicio al cliente. Que se desarrollan dentro así mismo se los define como estratégicos los cuales pasan a ser estrategias que se implementadas para alcanzar los objetivo y metas a ratificar la misión y visión de la organización. Centurión (2016) son importante porque son el soporte para la organización, es decir juega un papel esencial ya que se llevan a cabo desde un proceso comercial, productivo, venta, etc. Es por ello que se determina que la MYPE investigadas si cumple con los procesos de manera eficiente porque los propietarios detallan de manera clara y precisa las tareas de cada uno de los integrantes de la organización.

En la tabla 7 denominada ¿Considera usted que la MYPE realiza un eficaz control de sus procedimientos? se observa que el 75% de los trabajadores de las diferentes MYPE si consideran que se realiza un eficaz control de los procedimientos, mientras que el 25% no lo consideran. Sánchez (2015) en su investigación menciona que los procedimientos dentro de la organización son importante ya que se podrá saber de manera ordenada quien va ejecutar los procesos, como es que se van a realizar y que se necesitara para llevarlos a cabo, así mismo indica que este elemento nos permiten ejecutar las tareas planeadas de manera más eficiente. Por otra parte Silva (2019) nos dice que los procedimientos son un conjunto de planes, los cuales se deben seguir paso a paso si queremos realizar correctamente las actividades y así lograr el éxito, existen diferentes procedimientos cada uno tiene una estructura y un objetivo la finalidad de este método es obtener resultados beneficios que mejoren el servicio e producto de dicha organización.

Segundo Objetivo: Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019.

En la tabla 8 denominada ¿Brinda usted un servicio basado en los gustos y preferencias de sus usuarios? se observa que el 50% de los propietarios de las diferentes MYPE si consideran que brinda un servicio basado en gustos y preferencia de sus usuarios, mientras que el 50% no lo consideran. Zapata (2019) el enfoque al cliente es una gran cualidad que comienza por un análisis profundo y permanente de sus preferencias y necesidades, requiere del mejor servicio y sobre todo de una atención amable y atenta, que permita que el cliente pueda entrar en confianza con el trabajador para que de esa manera pueda presentar alguna sugerencia o duda que tenga. Sánchez (2015) menciona que para brindar un mejor servicio a los clientes es necesario conocerlos y diseñar un conjunto de estrategias en función a lo que él requiere, esta herramienta permite meterse en la cabeza de los clientes saber cuáles son sus gustos y preferencias, según las MYPES investigadas se observa que los propietarios si ofrecen un servicio basado en los gustos y preferencias de sus usuarios, esto les permitirá poder tener más clientes en el mercado y sobre tener la fidelidad por parte de ellos.

En la tabla 9 denominada ¿incentiva usted a su personal a lograr los objetivos de la empresa? se observa que el 100% si considera que la empresa incentiva al personal al logro de objetivos. Sanchez (2017) en su investigación nos dice que liderazgo es una influencia que se ejerce sobre las personas, el objetivo es incentivar y fomentar el crecimiento de la organización y así lograr los objetivos en común, en la base a la pregunta realizada a los propietarios se obtuvo que el 100% de ellos si incentiva a su personal a lograr todas las metas planteada en el tiempo establecido. Velasco (2015), menciona que la labor de un líder no es ordenar lo que se va hacer, sino es guiar, dirigir y sobre todo fomentar un buen ambiente laborable entre todos, así mismos estable estrategias que permitan mejorar la calidad del servicio.

En la tabla 10 denominada ¿cree usted que es necesario que todos los trabajadores sean líderes? se observa que el 75% si consideran necesario que sus trabajadores sean líderes, mientras que el 25% no lo considera necesario. Villegas (2021) define que liderazgo como el arte de motivar y conducir a personas hacia el logro de objetivos, es decir para poder guiar a un equipo es importante que las personas confíen en ti y sobre todo que tus seguidores te apoyen en cada decisión, según la pregunta planteada el 75% de los propietarios si considera necesario que sus trabajadores sean líderes, porque esto les permitirá entrar en confianza consigo mismos y sobre todo les ayudara para que él colaborar se sienta parte de la organización, un buen líder busca influir positivamente en las actitudes y comportamientos de sus seguidores, su objetivo es fomentar el crecimiento económico de su equipo no solo personalmente sino también profesionalmente, Pérez (2016) afirma que un líder se caracteriza por saber tomar buenas decisiones no solo pensando en el sino también en todo su equipo. Además es quien promueve, motiva y evalúa a su grupo ya sea en lo político o en lo empresarial.

En la tabla 11 denominada ¿Cree Ud. Que es necesario tomar en cuenta la participación de sus colaboradores para alguna actividad? se observa que el 100% si consideran necesario tomar en cuenta la participación de sus colaboradores para alguna actividad. Cosí (2019) en su investigación menciona que el personal es la esencia de una organización, su compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización, es por ello importante que para cualquier actividad se tome en cuenta su opinión, el objetivo es lograr que él se sienta involucrado con la organización, y de alguna u otra forma pueda contribuir al mejoramiento continuo. Velazco (2015) la participación del personal es poder evaluar el desempeño propio y medirlo en relación con las metas y objetivos personales, esto con la finalidad de buscar activamente oportunidades de mejorar la competencia, conocimiento y la experiencia de las personas.

En la tabla 12 denominada ¿Cree Ud. Que es necesario mejorar los procesos de la MYPE? Se observa que el 60% de trabajadores si considera necesario mejorar los procesos de la MYPE, mientras el 40% de ellos no lo cree necesario. Según Gonzales (2016) para que una empresa funcione de manera beneficiosa y eficaz es necesario contar con un enfoque basado en procesos, que le permita gestionar las diferentes tareas relacionadas, de tal manera que se pueda obtener los resultados deseados. Pérez (2016) menciona que este elemento ayudara a tener una mejor visión de los que se quiere alcanzar así mismo facilita las actividades, ya que se tendrá un mejor control de su calidad y servicio, cabe mencionar que este mecanismo ayuda a las organizaciones a desarrollar una mejora continua más eficiente. En conclusión se puede decir que este enfoque es una herramienta que permite gestionar los procesos de manera adecuada, además permite identificar las diferentes necesidades que presenta el ser humana, esto ayudara a ver los procesos negativos.

En la tabla 13 denominada ¿Ud. practica los sistemas de gestión de calidad para satisfacer las necesidades del cliente? Se tuvo como resultado que el 75% de los propietarios si practica los sistemas de gestión de calidad, porque este mecanismo les ayuda a tener una mejor coordinación de su servicio, por otra parte el 25% de los propietarios no lo considera necesario aplicar esta herramienta. Pérez (2016) en su investigación menciona que el foque de un sistema de gestión es importante para la organización ya que permite tener una mejor gestión de los procesos, así mismo ayuda a tener una mayor eficiencia en la producción. Gonzales (2016) dice que este elemento es fundamental ya que permite tener una estructura de lo que se va hacer y los recursos que se van a necesitar para alcanzar los objetivos planteados, así mismo mejora la capacidad y la confianza trabajar en equipo.

En la tabla 14 denominada ¿Usted implementa estrategias para mejorar sus servicios? se observa que en su totalidad el 100% de los propietarios si implementa estrategias que permitan mejorar sus servicios. Huamán (2018) la mejora continua dentro de una organización es de suma importancia ya que se vera la competitividad de las empresas y a través de la productividad de una manera permanente y sostenible el tiempo, según lo la pregunta planteada a los propietarios nos indica que en las MYPES si implementan las estrategias para mejorar el servicio, de tal manera que se puedan eliminar actividades innecesarias y sobre todo las operaciones que no le añaden valor a los procesos. (2015) menciona que la implementación de nuevas estrategias es decisivo para el éxito o el fracaso de una organización, las decisiones que se tomen definirán el crecimiento económico de tal, mantener de manera constante una buena gestión de calidad es fundamental para lograr cualquier fin propuesto.

En la tabla 15 denominada ¿Considera Ud. Que la empresa debe contar con buenos proveedores para mejorar sus servicios? Se tuvo como resultado que el 50% de los propietarios si considera importante contar con buenos proveedores para mejorar su servicio ya que soy ellos quienes suministran los productos he servicio, mientras el 50% no lo considera fundamental contar con buenos proveedores. Sánchez (2015) indica que los proveedores son pieza fundamentan en la organización ya que ellos son los que proporcionan la materia prima para la producción, por ende mantener una buena comunicación es beneficiosa para ambos. Villegas (2021) menciona que el éxito de una empresa depende gran parte de sus proveedores, es por necesario que antes de trabajar con ellos, se haga una selección, saber y analizar su entorno sus responsabilidades, los clientes con quienes trabaja entre otras, ayudara a tener una mejor calidad de sus servicios

5.2.2. Variable: Atención al cliente

Tercer Objetivo: Determinar los niveles de atención al cliente en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019.

En la tabla 16 denominada ¿La atención y servicio defraudo la satisfacción de sus necesidades? Según la encuesta aplicada a los cliente se obtuvo como resultado que el 60% de los de los clientes no considera que el servicio haya defraudado la satisfacción de sus necesidades, mientras el 40% de ellos si considera que el servicio si defraudo la satisfacción de sus necesidades. Herrera (2016) menciona que para poder tener una mejor relación con los clientes es necesario estudiar sus necesidades y en base a ellos ofrecer un servicio que vaya más allá de lo que ellos espera, mejorar sus expectativas permitirá que cliente se sienta importante y sobre que entre en confianza para poder presentar alguna duda o reclamo. Krolzig, (2016) dice que la atención al cliente es una herramienta para poder llegar a ellos ofrecerle un servicio honesto y confiable que pueda satisfacer sus necesidades, implementar las estrategias de marketing y mejorar la calidad es fundamental para crecimiento económico.

En la tabla 17 denominada ¿el servicio que le ofrece la empresa cubre todas sus expectativas? se observa que él 53% de los clientes si consideran que el servicio cubre todas sus expectativas, mientras que el 47% no considera. Según Cárdenas (2019) en su investigación menciona que las expectativas son aquellas circunstancias o experiencias que el cliente espera de nosotros, es decir es aquello que espera vivir o encontrarse en la empresa, cabe recalcar que las expectativas de cada cliente son diferentes y esto depende en gran parte de las experiencias adquiridas por parte de la organización o parte de alguien que trabaja ahí, de acuerdo con la pregunta planteada el 53% de los usuarios dice que el servicio que reciben por parte de las diferentes MYPES si cubre sus expectativas, ya que siempre escucha algún reclamo, duda o una propuesta de mejora. Krolzig (2016)

menciona que el nivel criminal se trata de estar siempre por debajo de cualquier expectativa y sobre todo estar pendiente de lo que el cliente necesite ya que los gustos y preferencia cambian diariamente.

En la tabla 18 denominada ¿está conforme con el servicio brindado? se observa que el 56% de los clientes si considera estar conforme con el servicio brindado, mientras que el 44% no considera estar conforme. Silva (2019) en su investigación define que la satisfacción del cliente se basa en cubrir las expectativas que el presente, es decir, un cliente está a lo que la empresa le pueda ofrecer y en base a ello ver si es lo mejor o si cubre sus necesidades que presenta, así mismo también es importante mencionar que siempre hay que ponernos en el lugar del cliente y en base a ello ofrecerle el mejor servicio, de acuerdo con la pregunta que se planteó el 56% de los clientes si está satisfecho con el servicio que les brindan las diferentes MYPES, conocer al cliente implica esforzarse en analizar cada una de sus necesidades y sobre todo aprender los requerimientos específicos que tienen respecto al producto o servicio. Para Álvarez (2017) La expectativa es aquello que el cliente espera conseguir con el uso servicio, surgen de forma imprevista y son intangibles, el nivel esperado se basa mayormente en el servicio que un cliente quisiera pero que pocas veces recibe, es lo que le gustaría que las compañías hicieran.

En la tabla 19 denominada ¿recomendaría usted este servicio a sus amigos? se observa que el 66% de los clientes si recomendaría el servicio con sus amigos, mientras que el 34% no lo recomendaría. Navarro (2018) en su investigación no dice que el nivel esperado, se trata de un servicio aceptable frente al cual el usuario es indiferente pero fácilmente se puede trasladar hacia otra oferta que sea aún más atractiva, es por ello que se determina que el 66% de los usuarios si recomendaría el servicio a sus amigos, ya que el servicio que le han brindado si ha satisfecho sus necesidades y sus expectativas

presentadas. Prieto (2017) la atención al cliente es uno de los pilares de la rentabilidad y el posicionamiento de cualquier negocio, pues se centra de manera directa en la satisfacción de los consumidores y en la optimización de su experiencia e interacción a una marca, es por ello importante siempre mostrar amabilidad con ellos y si tienen dudas tratar de resolverla y si nos dan alguna sugerencia tomarlas.

Cuarto Objetivo: Identificar los factores de atención al cliente en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019.

En la tabla 20 denominada ¿el trato que le ofrecen es respetuoso y sociable? se observa que el 59% de los clientes no considera estar conforme con el trato ofrecido por parte de las MYPE, mientras que un 41% si consideran estar conformes. Navarro (2018) nos dice que la sociabilidad es aquella cualidad que tenemos para tratar a una persona, es decir es aquel que de manera natural tiende a vivir en sociedad, dentro de la organización es importante que el personal siempre muestre un trato amable y respetuoso de tal manera que los usuarios puedan entrar en confianza y les puedan presentar alguna duda o queja que tengan, la finalidad es mejorar como organización, en base a la pregunta planteada el 59% de los usuarios si considera que ha recibido un trato respetuoso y sociable por parte de las MYPES, esto ha permitido que ellas vayan creciendo e implementando nuevas estrategias que beneficien no solo a ellos sino también a su personal y cliente. Albrecht (2015) menciona que el respeto es un valor que debemos tener siempre, este se basa en aceptar las costumbres, creencias y sobre todo las sugerencias que ellos tienen, tratar los clientes, de manera sociable y respetuosa definirá la imagen de la empresa.

En la tabla 21 denominada ¿la organización le ofrece información clara y precisa? se observa que el 50% si considera que la organización le ofrezca información clara y precisa, mientras que el 50% no considera. Navarro (2018) en su investigación menciona que mantener una comunicación con nuestros usuarios, permitirá brindar un servicio

eficiente y eficaz, el mensaje que queremos transmitir debe ser preciso y claro, los beneficios y fortalezas de la organización nos permitirán poder resolver alguna duda que tenga el usuario, el objetivo es poder llegar a la persona de una manera transparente y fácil. Por lo que se puede determinar que el 50% de los usuarios si recibe información clara y precisa que les permite solucionar algún problema que presenten y de esa manera tener clara la información brindada. Cárdenas (2019) menciona que para crear una buena relación debemos aplicar los valores básicos pero importantes como es la confianza, respeto mutuo, y apoyo. Es necesario iniciar la comunicación y establecer un compromiso entre las partes desde las etapas iniciales, hasta la etapa de los estudios de tal manera que las personas sepan que su opinión son temas prioritarios e importantes para la empresa.

En la tabla 22 denominadas ¿El comportamiento del personal le inspira confianza? se observa que el 75% de los clientes si consideran que el personal de estas MYPES les inspira confianza, mientras que el 25% no lo considera. Huerta (2019) menciona que la honestidad es una cualidad en la cual nos define como somos, si queremos ofrecer algo tiene que ser cumplida a cabalidad, ya que si el cliente no se siente satisfecho con el servicio, será un cliente perdido, por lo que se puede determinar que el 75% de los clientes si considera que el comportamiento por parte del personal de las diferentes MYPES es confiable. Albrecht (2015) respetar la cultura del usuario es importante para abrir una comunicación basada en confianza y honestidad, comprender sus dudas, mejorar el servicio y poner en práctica sus recomendaciones es fundamental para el éxito de una empresa

En la tabla 23 denominadas ¿el servicio satisface sus necesidades? se observa que el 57% de los clientes si consideran que el servicio brindado por las MIPES satisface sus necesidades, mientras que el 43% no considera que estas MYPES satisfaga sus necesidades. Villegas (2021) en su investigación menciona que el conocimiento del

cliente, es un factor de suma importancia ya que nos permitirá analizar y conocer sus gustos y preferencias, mantenernos informados de sus actividades nos permitirá anticiparnos a lo que él desea y así de esa manera tener una ventaja frente a otras organizaciones que brinden el mismo servicio, por lo que se puede determinar que 57% de los clientes si considera que el servicio que ofrecen estas MYPES satisface sus necesidades. Albrecht (2015) dice que la atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a sus necesidades, es decir es una herramienta eficaz para interactuar con ellos, brindarles asesoramiento es primordial ya que les ayudara a usar correctamente su servicio.

En la tabla 24 denominada ¿Considera Ud. Que la MYPE toma en cuenta las sugerencias que le hace el cliente? Se observó que el 51% de los clientes si considera que sus reclamos y sugerencias han sido tomados en cuenta y aplicados para mejorar el servicio, mientras el 17% no considera que se hayan sido tomadas. González (2017) en su investigación menciona que el éxito de una empresa depende en gran parte de los clientes por ende la atención y servicio que se le brinde es esencial para ganar más posición en el mercado, escuchar sus recomendaciones, reclamos, ayudara a tener una mejor calidad del servicio así mismo el cliente se sentirá escuchado. Silva (2019) menciona que atender las quejas que presentan los clientes, es beneficio en gran no solo porque sabremos qué es lo que necesita, sino también porque es una oportunidad para crecer, ignorar, y fortalecer la relación que existe con ellos y sobre todo estar preparados para posibles problemas que se puedan presentar a futuro.

En la tabla 25 denominadas ¿la organización demuestra integridad y compromiso? se obtuvo que el 71% de los clientes si consideran que la organización demuestra integridad y compromiso, mientras que el 29% no lo considera. Álvarez (2015) en su investigación menciona que la integridad ha estado vinculada en algunos de los códigos éticos más significativos sus valores e principios se encuentran incorporados. El compromiso es la capacidad que tiene una persona para tomar consciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado anteriormente, por lo que se puede determinar que las organizaciones con las cuales se están trabajando si ponen en práctica estos valores. Krolzig (2016) menciona que el compromiso también depende de cómo la organización mejora la satisfacción del cliente es decir se trata involucrase más en buscar nuevos mercados que sean más rápidos y eficientes, crear nuevas estrategias que mejoren la calidad de su servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto a los elementos de la gestión de calidad se identificó que la mayoría de las empresas si cuentan con una estructura organizacional, ya que cuentan con una jerarquía establecida donde se define el puesto de cada uno de los trabajadores, así mismo tienen una adecuada planificación que les ayuda a ejecutar sus actividades en el tiempo que se ha determinado, además si posee los recursos necesarios para satisfacer toda la demanda del mercado, los procesos utilizados si son eficiente y cuentan con un mínimo porcentaje d error, así mismo se aplicó una serie de parámetros que permitió realizar los objetivos planteados.
2. Los principios de la gestión de calidad que se han logrado identificar es que la mayoría de las empresas es que si cuentan con un servicio basado en los gustos y preferencias de sus clientes, así mismo los colaboradores cuentan con habilidades de liderazgo que le permite realizar una toma de decisiones eficientes, además se tomó en cuenta la participación del personal para la realización las actividades, el enfoque basado en procesos se realizó de manera eficiente, cabe recalcar que si se contaba con un sistema de gestión de calidad en estas organizaciones, además si consideran que la mejora continua permite detectar posibles errores en la calidad, mantener una relación beneficiosa con los proveedores le ayudado a tener mejores resultados en sus labores.
3. En los niveles de atención al cliente se determinó que el nivel criminal no se presenta en estas organizaciones ya que si le ofrecen al cliente el servicio que el necesita, así mismo el nivel básico tampoco se presenta ya que si le ofrecen al cliente lo que le necesita y tratan de ofrecer algo nuevo al cliente, sin embargo el nivel deseado si se presenta en las empresas dado que si se le ofrece el servicio que él desea, también se cumple el nivel alucinante porque siempre tratan de ir más allá de lo que el cliente espera.

4. Se identificó en los factores de atención al cliente, que la sociabilidad si está presente dentro de la organizaciones porque que si cuentan con la capacidad de interactuar con los demás, además mantienen una comunicación clara y precisa, que les permite ser honestos al momento de proporcionar su servicio, caber recalcar si tienen conocimiento de las preferencias del cliente y escuchan sus dudas y sugerencias, también implementan estrategias de marketing creativas e innovadoras, y buscan respuestas que atiendan las necesidades que el cliente presenta diariamente.
5. Con respecto a la gestión de calidad la totalidad de estas empresas de transporte cuentan con los elementos y principios que le permiten desarrollar sus actividades de manera eficiente y cumpliendo con los márgenes de calidad establecidos en el mercado, así mismo los niveles y factores de atención al cliente están presentes en el desarrollo de las tareas y en la manera en que se atiende al público; lo que permite tener una imagen positiva en el mercado.

RECOMENDACIONES

1. Con respecto a los elementos de gestión de calidad se recomienda a las MYPE mejorar la organización de sus empleados, de tal manera que así se pueda brindar un servicio más organizado, implementar su plan de actividades les ayudara a lograr objetivos en el menor tiempo, así mismo contar con una visión y misión clara permitirá que el trabajador se sienta más identificado, incrementar los recursos de modo que se pueda satisfacer en su totalidad a los clientes, mejorar los procedimientos les ayudara a tener un mejor control del servicio.
2. Los principios son un herramienta importante dentro de la organización por ende se recomienda a las MYPE estudiar las necesidades diarias del cliente, y base a ellos ofrecer el servicio, así mismos también se sugiere mejorar la relación con los

trabajadores ya que eso les permitirá tener un mejor ambiente laboral, los procesos que se realizan se deben desarrollar en el tiempo establecido, el objetivo es lograr mejores resultados, implementar las características de su sistema de gestión de calidad como el modelo EFQM que le permitirá alcanzar el éxito y mejorar constantemente el rendimiento de su empresa.

3. En base a los niveles de atención al cliente se sugiere mejorar el trato que se le brinda al usuario así mismo también la información que se le presente sea siempre honesta, clara y precisa, así mismo se recomienda crear nuevas estrategias de marketing como la de DIFERENCIACIÓN que le permita distinguirse de los demás productos del mercado.
4. Se recomienda el implementar un estudio de las características demandadas por los clientes sobre el servicio, esto le permitirá a las empresas tener un enfoque hacia estas preferencias y una mejor comunicación con sus clientes; este análisis se puede realizar a través de encuestas de satisfacción del servicio o la atención brindada. Por otra parte se deben implementar promociones innovadoras que sean capaz de atraer a un nuevo público objetivo, la utilización de las redes sociales les permitirá contar con la atención de un mayor número de clientes.

BIBLIOGRIFÍAS

- Albrecht, K. (2015). La excelencia en el servicio. Editorial: legis Obtenido: <https://es.scribd.com/document/293977911/La-Excelencia-de-Servicio>.
- Alvarez, J. R. (2016). la atención al cliente y la demanda de pasajes en la empresa de transportes terrestre turismo central” en la ciudad huánuco -2015. huánuco - Perú: universidad los angeles de chimbote uladech.obtenido: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/279/HERN%C3%81NDEZ%20ZEVALLOS%2C%20JOHNNATAN%20SCOTT.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ángulo, L. (2015). calidad de servicio: del marketing a la estrategia. madrid: díaz de santos s.a.
- Anzola, S. (2016). “Administración de pequeñas empresas”. mexico: segunda edición, editorial mcgrawhill.
- Ayala, L., & Arias, R. (2017). El Análisis PEST. disponible en: <http://3w3search.com/Edu/Merc/Es/GMerc098.htm>.
- Barrios, R. (2020). Cómo ha afectado la covid-19 a los emprendedores locales. Care . <https://care.org.pe/notas/como-ha-afectado-la-covid-19-a-los-emprendedores-locales/>
- Blanco Prieto, A. (2017). atención al cliente. madrid-españa: 4.ta edición. ed piramide.
- Boiser, S. (2016). hay espacio para el desarrollo local en la globalización. <http://eclac.org/publicaciones/xml/1/22211/g2282eboisier.pdf>.
- Cárdenas Villalobos, E. M. (2019). la gestión de la calidad y su influencia en los beneficios de las mypes del sector servicio - rubro transporte de pasajeros, del distrito de villa maría del triunfo, lima 2018 . lima- Perú: universidad los angeles de chimbote uladech.
- Cegarra Sánchez, J. (2015). La investigación científica y tecnológica. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/62635?page=1>.

- Centurión, R. (2016). las mypes y la gestión de calidad en el sector construcción del distrito de chimbote, año 2012. tesis para optar el título de licenciado en administración. facultad de ciencias contables, financieras y administrativas. escuela profesional de administración. universidad católica los ángeles de chimbote: Perú.
- Chau, E. (29 de mayo de 2018). produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% al pbi nacional. andina: agencia peruana de noticias.
- Cosi, J. C. (2019). gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en la mype del sector servicio – rubro transporte de taxis los famosos sac en el distrito de huancané año 2019 . juliaca- Perú: universidad los angeles de chimbote uladech.Obtenido: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13933>
- Cuatrecasas, L. (2015). gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. . barcelona, España: profit editorial.
- Díaz, S.C. (2015). Metodología de la Investigación Científica. Lima: San Marcos
- El Peruano , (11 de marzo de 2021). págs. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/03/Decreto-Supremo-004-2021-TR-subsidio-empresas-LP.pdf>.
- Figuroa, J. (2016). atención al cliente en los servicios de la municipalidad de malacatán san marcos. quetzaltenango- guatemala : universidad rafael landívar facultad de ciencias económicas y empresariales campus de quetzaltenango.
- González, S. C. (2017). gestión de la calidad:conceptos, enfoques,modelos y sistemas. madrid- España.: pearson educación, s. a.
- Gonzales, O. E. (2016). caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de huaraz, 2016. Perú: Obtenido: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1072/MYPE_gestion_de_calidad_gonzales_toledo_olivia_elisabet.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Hernández, R. B. (2016). metodología de la investigación. México: 6ta. edición. mcgraw-hill.

- Herrera, A. (2015). “Modelo de interrelación entre el sistema de variables del servicio de transporte, y la demanda de viajeros de autobuses urbanos en la ciudad de Portoviejo”. Ecuador : Obtenido: http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11286/TESIS_MAHC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Huamán, K. V. (2018). caracterización de la atención al cliente y el financiamiento en las mype del rubro librerías del mercado modelo central de piura, año 2018. piura-perú : universidad los angeles de chimbote uladech.
- Huerta, A. M. (2019). gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro otras actividades de transporte por vía terrestre (interprovincial), del distrito de huaraz, 2018. huaraz – Perú: universidad católica los ángeles chimbote.
- Ishikawa, K. (2018). introduccion al control de calidad. madrid: diaz de santos.
- Iso, L. N. (2000). sistema de gestion de calidad-conceptos. obtenido de <https://gestiondecualidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/iso-9000-2000-sistemas-de-gestic3b3n-de-la-calidad-conceptos-y-vocabulario.pdf>.
- Krolzig. (2016). calidad en el servicio al cliente en tiempos modernos. mexico: editorial mc graww hill.
- Kotler P. (2017). marketing profesional service, experiencia en la compra . nueva jersey ee.uu.: paidos.
- Mendoza, R. (2019). investigación cualitativa y cuantitativa - diferencias y limitaciones.
- Miranda, C. Y. (2017). introduccion a las gestion de calidad. Perú: ed: delta.
- Mundial, E. B. (2020). Perú Panorama general. <https://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>.
- Nates, E. R. S.F. "Propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa de transporte de carga rapido Putumayo LTDA, según la norma tecnica Colombiana ISO-9001 del 2008”,. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.

- Navarro, M. (2018). La Gestión de calidad del servicio y atención al cliente en las micro y pequeñas de empresas del rubro transporte público buses ruta Sullana- Piura del Distrito de Sullana año, año 2018. Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - ULADECH .
- Nima, W. I. (2017). caracterización de la gestión caracterización de la gestión de calidad y financiamiento de las mype rubro transporte de carga ruta sullana – lima – sullana año 2017 . Perú: universidad católica los àngeles de chimbote - piura.
- Novoa M & Regalado T. (2017). Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa OLTURSA - PIURA Y CHICLAYO. Obtenido de Universidad nacional de Piura:https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3447/AE_305.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ojanama, H. A. (2018). gestión de calidad bajo el enfoque en atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro transporte terrestre de pasajeros, ruta pucallpa – aguaytia, región ucayali, año 2018. pucallpa – ucayali : Universidad los Ángeles de Chimbote Uladech.Obtenido: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6411/GESTION_CALIDAD_OJANAMA_ROJAS_HERMES_AMADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz, M. (2016). Transporte Urbano Y Accesibilidad: Una Dimensión Para Generar Calidad De Vida En San José De Morán, Quito 2011-2013. Obtenido de repositorio.flacsoandes:<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/10781/2/TFLACSO-2016MCOS.pdf>
- Ospina, S. (2015). Calidad De Servicio Y Valor En El Transporte Intermodal De Mercancías. España. : Universitat de València.Obtenido: <https://core.ac.uk/download/pdf/71039926.pdf>
- Panta, M. (2018). Caracterización del financiamiento en las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú. Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Pérez, J. &. (2016). el sistema de gestión de calidad. España.: el trébol.
- Pérez, V. (2016). Calidad total en la atención al cliente. España.: Editorial: Vigo.

- Porter, M. E. (2016). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. Harvard Business Review. Obtenido de https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf .
- Sanchez A. Y (2017). “Caracterización de la capacitación y gestión de calidad de las mype del sector transporte de pasajeros – rubro auto colectivos de la provincia de suilla, año 2016”. suilla – peru : universidad los angeles de chimbote uladech. Obtenido de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1681/CAPACITACION_GESTION_DE_CALIDAD_SANCHEZ_AGURTO_INGRID_YAJAIR_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, B. (2015). su importancia y propuesta tributaria. lima. el peruano. Obtenido: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>
- Sánchez Osorio & Cerón Fonseca (2015). “documentación del sistema de gestión de calidad bajo la norma iso 9001: 2015 para la empresa “transportes a.r .s.a.s.” tesis de titulación. Colombia: universidad tecnológica de pereira. Obtenido: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/5224>
- Silva, I. (2019). “Características de la calidad de servicio y atención al cliente de la empresa de transportes de pasajeros “Jorge Chávez” en la provincia de Talara, año 2018”,. Obtenido: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10928>.
- Supo, J. (2015). como empezar una tesis . Perú: bioestadístico eirl. Obtenido: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josc3a9-supo-cc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>
- Stein, E. Y. (2019). Una investigación sobre el Estado. . Editorial Trotta, S.A. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/128388?page=1>.
- Tamayo. (2015). tipo y nivel de investigación http://www.academia.edu/13802971/tipo_y_nivel_de_la_investigaci%c3%93n.
- ULADECH, U. C. (2020). Código De Ética Para La Investigación -Versión 003. CHIMBOTE – PERÚ: https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/3438179/mod_resource/content/2/

C% C3% B3digo% 20de% 20% C3% A9tica% 20para% 20la% 20investigaci% C3% B3n% 20V003.pdf.

Velasco. (2015). principios de gestión de calidad. obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos82/gestion-calidad-empresas-sector-azucarero/gestion-calidad-empresas-sector-azucarero2.shtml>.

Villasis, G. &. (2017). El protocolo de investigación III: la población de estudio. . Obtenido de Google academico: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.

Villafuerte, M. (2015). Análisis a la calidad del servicio de transporte urbano de buses en la ciudad de esmeraldas desde la óptica del usuario. Esmeraldas Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. . Obtenido de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/702/1/MORAN%20VI>.

Villalobos & Lambas. (2017). Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño Laboral de los empleados de la empresa compas SA. Obtenido de Universidad de Cartagena: <http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/8139/Tesis%20incidencia%20de%20los%20factores%20motivacionales%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20los%20empleados%20de%20Compa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villegas, S. (2021). Gestión de calidad y satisfacción al cliente en la empresa de transporte servicios generales Garcés SAC. Sullana 2020. Sullana- Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - ULADECH.

Zapata, C. F. (2019). Caracterización de la calidad del servicio y liderazgo de la empresa de transportes y servicios generales el cóndor eirl en el distrito de sullana año 2018. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10747/CALIDAD_DE_SERVICIO_LIDERAZGO_ZAPATA_CASTRO_FERNANDO_ISIDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Zapata, L. A. (2018). La gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas Empresas del rubro juguerías del distrito de Sullana, año 2018. Sullana- Perú: La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

ANEXOS

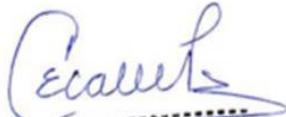
Anexo 1. Validación por Expertos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Carlos Eduardo Calle Pasapera, identificado con DNI 03319318, Magister en Administración: Por medio de este presente hago constar que he revisado con fine de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por: **CONCHA CORDOVA KELY MILAGROS**, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: **"GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPES RUBRO TRANSPORTE DEL TERMINAL TERRESTRE DE CASTILLA -PIURA AÑO 2019"**, que se encuentra realizando.

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

Piura, 15 de junio de 2020



Mgt. Carlos E. Calle Pasapera
ADM. EMPRESAS
Reg- 15000

SELLO Y FIRMA

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS
DE JUICIO**

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	N° de Ítem	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera usted que en la MYPE es fundamental tener una estructura de organización?	X			X		X		X
2	¿La organización cuenta con una adecuada planificación para lograr sus metas?	X			X		X		X
3	¿Conoce usted la misión y visión de la organización?	X			X		X		X
4	¿La organización cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos?	X			X		X		X
5	¿Considera usted que los recursos que posee la empresa pueden satisfacer las necesidades de los clientes?	X			X		X		X
6	¿Los procesos de su organización se realizan de manera eficiente?	X			X		X		X
7	¿Considera usted que la MYPE realiza un eficaz control de sus procedimientos?	X			X		X		X
8	¿Brinda usted un servicio basado en los gustos y preferencias de sus usuarios?	X			X		X		X
9	¿Incentiva usted a su personal a lograr los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
10	¿Cree usted que es necesario que todos los trabajadores sean líderes?	X			X		X		X

11	¿Cree Ud. Que es necesario tomar en cuenta la participación de sus colaboradores para alguna actividad?	X			X		X		X
12	¿Considera Ud. Que es necesario mejorar los procesos de la MYPE?	X			X		X		X
13	¿Ud. practica los sistemas de gestión de calidad para satisfacer las necesidades del cliente?	X			X		X		X
14	¿Usted implementa estrategias para mejorar sus servicios?	X			X		X		X
15	¿Considera Ud. Que la empresa debe contar con buenos proveedores para mejorar sus servicios?	X			X		X		X

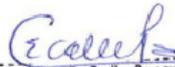

 Mgt. Carlos E. Calle Pasapera
 ADM. EMPRESAS
 Reg- 15902

Piura, 15 de junio de 2020

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS
DE JUICIO**

VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿La atención y servicio defrauda la satisfacción de sus necesidades?	X			X		X		X
2	¿El servicio que le ofrece la empresa cubre todas sus expectativas?	X			X		X		X
3	¿Está conforme con el servicio brindado?	X			X		X		X
4	¿Recomendaría usted este servicio a sus amigos?	X			X		X		X
5	¿El Trato que le ofrecen es respetuoso y sociable?	X			X		X		X
6	¿La organización le ofrece información clara y precisa?	X			X		X		X
7	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?	X			X		X		X
8	¿El servicio satisface sus necesidades?	X			X		X		X
9	¿Considera Ud. Que la MYPE toma en cuenta las sugerencias que le hace el cliente?	X			X		X		X
10	¿La organización demuestra integridad y compromiso?	X			X		X		X


 Mgt. Carlos E. Calle Pasapera
 ADM. EMPRESAS
 Reg- 15902

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: EXILDA ELENA PEÑA ALVARADO identificada con DNI: 02649885

MAGISTER en: ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por: **CONCHA CORDOVA KELY MILAGROS** a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: **GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPES RUBRO TRANSPORTE DEL TERMINAL TERRESTRE DE CASTILLA -PIURA AÑO 2019**. Que se encuentra realizado.

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

Piura, 15 de junio de 2020



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

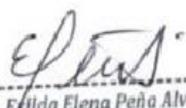
Exilda Elena Peña Alvarado

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS
DE JUICIO**

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	N° de Ítem	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera usted que en la MYPE es fundamental tener una estructura de organización?	X			X		X		X
2	¿La organización cuenta con una adecuada planificación para lograr sus metas?	X			X		X		X
3	¿Conoce usted la misión y visión de la organización?	X			X		X		X
4	¿La organización cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos?	X			X		X		X
5	¿Considera usted que los recursos que posee la empresa pueden satisfacer las necesidades de los clientes?	X			X		X		X
6	¿Los procesos de su organización se realizan de manera eficiente?	X			X		X		X
7	¿Considera usted que la MYPE realiza un eficiente y eficaz control de sus procedimientos?	X			X		X		X
8	¿Brinda usted un servicio basado en los gustos y preferencias de sus usuarios?	X			X		X		X
9	¿Incentiva usted a su personal a lograr los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
10	¿Cree usted que es necesario que todos los trabajadores sean líderes?	X			X		X		X

11	¿Cree Ud. Que es necesario tomar en cuenta la participación de sus colaboradores para alguna actividad?	X			X		X		X
12	¿Considera Ud. Que es necesario mejorar los procesos de la MYPE?	X			X		X		X
13	¿Ud. practica los sistemas de gestión de calidad para satisfacer las necesidades del cliente?	X			X		X		X
14	¿Usted implementa estrategias para mejorar sus servicios?	X			X		X		X
15	¿Considera Ud. Que la empresa debe contar con buenos proveedores para mejorar sus servicios?	X			X		X		X



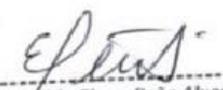
 Mg. Etilda Elena Peña Alvarado
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 12812

Piura, 15 de junio de 2020

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS
DE JUICIO**

VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿La atención y servicio defrauda la satisfacción de sus necesidades?	X			X		X		X
2	¿El servicio que le ofrece la empresa cubre todas sus expectativas?	X			X		X		X
3	¿Está conforme con el servicio brindado?	X			X		X		X
4	¿Recomendaría usted este servicio a sus amigos?	X			X		X		X
5	¿El Trato que le ofrecen es respetuoso y sociable?	X			X		X		X
6	¿La organización le ofrece información clara y precisa?	X			X		X		X
7	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?	X			X		X		X
8	¿El servicio satisface sus necesidades?	X			X		X		X
9	¿Considera Ud. Que la MYPE toma en cuenta las sugerencias que le hace el cliente?	X			X		X		X
10	¿La organización demuestra integridad y compromiso?	X			X		X		X


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

Piura, 15 de junio de 2020

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Raquel Silva Juárez identificado con DNI 02846914 MAGISTER en: GERENCIA EMPRESARIAL con Código de Colegiatura N°01899

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por: **CONCHA CORDOVA KELY MILAGROS** a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: **GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPES RUBRO TRANSPORTE DEL TERMINAL TERRESTRE DE CASTILLA -PIURA AÑO 2019**. Que se encuentra realizado.

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

Piura, 15 de junio de 2020



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

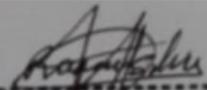
Firma- sello

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS
DE JUICIO**

VARIABLE: GESTIÓN DE CALIDAD

Orden	N° de Ítem	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera usted que en la MYPE es fundamental tener una estructura de organización?	X			X		X		X
2	¿La organización cuenta con una adecuada planificación para lograr sus metas?	X			X		X		X
3	¿Conoce usted la misión y visión de la organización?	X			X		X		X
4	¿La organización cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos?	X			X		X		X
5	¿Considera usted que los recursos que posee la empresa pueden satisfacer las necesidades de los clientes?	X			X		X		X
6	¿Los procesos de su organización se realizan de manera eficiente?	X			X		X		X
7	¿Considera usted que la MYPE realiza un eficiente y eficaz control de sus procedimientos?	X			X		X		X
8	¿Brinda usted un servicio basado en los gustos y preferencias de sus usuarios?	X			X		X		X
9	¿Incentiva usted a su personal a lograr los objetivos de la empresa?	X			X		X		X
10	¿Cree usted que es necesario que todos los trabajadores sean líderes?	X			X		X		X

11	¿Cree Ud. Que es necesario tomar en cuenta la participación de sus colaboradores para alguna actividad?	X			X		X		X
12	¿Considera Ud. Que es necesario mejorar los procesos de la MYPE?	X			X		X		X
13	¿Ud. practica los sistemas de gestión de calidad para satisfacer las necesidades del cliente?	X			X		X		X
14	¿Usted implementa estrategias para mejorar sus servicios?	X			X		X		X
15	¿Considera Ud. Que la empresa debe contar con buenos proveedores para mejorar sus servicios?	X			X		X		X



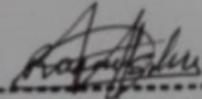
Mg. Raquel Silva Juárez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD-01899

Piura, 15 de junio de 2020

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS
DE JUICIO**

VARIABLE: ATENCIÓN AL CLIENTE

Orden	ITEMS	¿Es pertinente con el concepto		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ITEMS para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿La atención y servicio defrauda la satisfacción de sus necesidades?	X			X		X		X
2	¿El servicio que le ofrece la empresa cubre todas sus expectativas?	X			X		X		X
3	¿Está conforme con el servicio brindado?	X			X		X		X
4	¿Recomendaría usted este servicio a sus amigos?	X			X		X		X
5	¿El Trato que le ofrecen es respetuoso y sociable?	X			X		X		X
6	¿La organización le ofrece información clara y precisa?	X			X		X		X
7	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?	X			X		X		X
8	¿El servicio satisface sus necesidades?	X			X		X		X
9	¿Considera Ud. Que la MYPE toma en cuenta las sugerencias que le hace el cliente?	X			X		X		X
10	¿La organización demuestra integridad y compromiso?	X			X		X		X



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

Anexo 2. Cronograma De Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019				Año 2020								Año 2021			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del pre informe de investigación												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción de artículo científico															X	

Anexo 3. Presupuesto

PRESUPUESTO DESEMBOLESABLE (ESTUDIANTE)			
Categoría	Base	% Número	Total (S/)
Suministros			
• Impresiones	50.00	7	350.00
• Fotocopias	10.00	4	40.00
• Empastado	35.00	1	35.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	10.00	3	30.00
• Lapiceros	10.00	3	30.00
Servicios			
• Uso de turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			585.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	80	4	320.00
Sub total			320.00
Total de presupuesto desembolsable			905.00
Presupuesto no desembolsable (universidad)			
Categoría	Base	% Número	Total
Servicios			
• Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital –LAD)	100.00	6	600.00
• Búsqueda de información a base de datos	80.00	4	320.00
• Soporte informático (módulo de investigación ERP university MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículos repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			1,130
Recurso Humano			
• Asesoría personal 5 horas por semana	80.00	3	240.00
Sub total			240.00
Total de presupuesto no desembolsable			1,370.00
Total (s/)			2,275.00

Anexo : Matriz de Instrumentos: Variable Gestión de Calidad

PROBLEMA	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	FUENTE	NÚMERO DE PREGUNTAS	PREGUNTAS
¿Qué características tiene la gestión de calidad y atención al cliente de las MYPES rubro transporte del terminal	Conocer los elementos de la gestión de calidad en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019	G E S T I Ó N D E	Elementos	Estructura organizacional	Trabajador	1	¿Considera usted que en la MYPE es fundamental tener una estructura de organización?
				Planificación	Trabajador	2	¿La organización cuenta con una adecuada planificación para lograr sus metas? ¿Conoce usted la misión y visión de la organización?
				Recursos	Trabajador	2	¿La organización cuenta con los recursos necesarios para lograr sus objetivos? ¿Considera usted que los recursos que posee la empresa pueden satisfacer las necesidades de los clientes?
				Procesos	Propietario	1	¿Los procesos de su organización se realizan de manera eficiente?
				Procedimientos	Trabajador	1	¿Considera usted que la MYPE realiza un eficaz control de sus procedimientos?

terrestre de Castilla -Piura Año 2019?	Describir los principios de la gestión de calidad en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019.	C A L I D A D	Principios	Enfoque al cliente	Propietario	1	¿Brinda usted un servicio basado en los gustos y preferencias de sus usuarios?
				Liderazgo	Propietario	2	¿Incentiva usted a su personal a lograr los objetivos de la empresa? ¿Cree usted que es necesario que todos los trabajadores sean líderes?
				Participación del personal	Propietario	1	¿Cree Ud. Que es necesario tomar en cuenta la participación de sus colaboradores para alguna actividad?
				Enfoque Basado en Procesos	Trabajador	1	¿Cree Ud. Que es necesario mejorar los procesos de la MYPE?
				Enfoque de un Sistema para la Gestión	Propietario	1	¿Ud. practica los sistemas de gestión de calidad para satisfacer las necesidades del cliente?
				Mejora continua	Propietario	1	¿Usted implementa estrategias para mejorar sus servicios?
				Relaciones con el proveedor	Propietario	1	¿Considera Ud. Que la empresa debe contar con buenos proveedores para mejorar sus servicios?

Matriz de Instrumentos: Variable Atención al Cliente

PROBLEMA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	FUENTE	NÚMERO DE PREGUNTAS	PREGUNTAS
¿Qué características tiene la gestión de calidad y atención al cliente de las MYPES rubro transporte del terminal terrestre de Castilla -Piura Año 2019?	Determinar los niveles de atención al cliente en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019.	A T E N C I Ó N A L C L I E N T E	NIVELES	Criminal	Cliente	1	¿La atención y servicio defraudo la satisfacción de sus necesidades?
				Básico	Cliente	1	¿El servicio que le ofrece la empresa cubre todas sus expectativas?
				Deseado	Cliente	1	¿Está conforme con el servicio brindado?
				Alucinante	Cliente	1	¿Recomendaría usted este servicio a sus amigos?
	Identificar los factores de atención al cliente en las MYPE, rubro transporte del terminal terrestre de Castilla-Piura año, 2019.		FACTORES	Sociabilidad	Cliente	1	¿El Trato que le ofrecen es respetuoso y sociable?
				Comunicación clara y directa	Cliente	1	¿La organización le ofrece información clara y precisa?
				Honestidad	Cliente	1	¿El comportamiento del personal le inspira confianza?
				Conocimiento del cliente	Cliente	1	¿El servicio satisface sus necesidades?
				Saber escuchar	Cliente	1	¿Considera Ud. Que la MYPE toma en cuenta las sugerencias que le hace el cliente?
				Ser creativo y efectivo	Cliente	1	¿La organización demuestra integridad y compromiso?

EVIDENCIA DEL TURNITING

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 19-may-2021 23:48 -05
Identificador: 1588623729
Número de palabras: 9848
Entregado: 3

taller de investigacion IV Por KELY MILAGROS CONCHA CORDOVA

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

[Incluir citas](#) [Incluir bibliografía](#) [excluyendo las coincidencias < 4%](#) modo: [Change mode](#) [imprimir](#) [descargar](#)

I. INTRODUCCIÓN El presente trabajo de investigación denominado, "Gestión de calidad y atención al cliente de las MYPES rubro Transporte del Terminal Terrestre de Castilla - Piura Año 2019". Parte de la línea de investigación gestión de calidad: Procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas y como variable dependiente se ha decidido elegir a atención al cliente. Las MYPE son un factor muy importante ya que contribuyen aproximadamente el 40% del Producto Bruto Interno (PBI), y además generan el 47% de empleo, cabe recalcar que el mayor crecimiento económico de un país se debe a ellas, su objetivo es ampliar la capacidad de producción, y necesitar más mano de obra de tal manera que así los tributos al estado sean mayores. La finalidad de este proyecto es determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente y en base a ello conocer los elementos, principios e identificar sus factores y niveles. (Zapata, 2018) Las empresas del sector transporte son un servicio de suma importancia ya que permiten que las personas se puedan trasladar de un lugar a otro, y de esa manera minimizar el tiempo de llegada a sus destinos, brindar seguridad y calidad a sus clientes es necesario para la prestación del servicio, por ende deben contar con una buena maquinaria, su infraestructura física, como las oficinas, los terminales terrestres, paraderos entre otros deben ser seguros. (Panta, 2018) En la actualidad la pandemia del COVID-19 ha perjudicado gran parte de las empresas pequeñas, muchas de ellas se vieron en la obligación de cerrar, por diferentes factores, unas por falta de ventas y liquidez, otras por retrasos en la producción debido a que contaban con poco personal, y otras por escases de suministros por carencia de transporte y su incapacidad para operar de forma remota y aceptar pedidos vía Internet. Debido a esta situación miles de personas están desempleadas, perdiendo así su fuente de ingreso diaria. Adaptarse a la nueva modalidad es importante ya que permitirá que muchas empresas puedan operar utilizando nuevas herramientas que les permitan retomar los servicios y procesos de producción, emplear nuevas estrategias que se acoplen a lo que se está viviendo es importante para continuar trabajando y aprovechar de alguna manera las oportunidades de crecimiento económico después de la crisis. (Barrios, 2020) Contar con herramientas que permita medir la calidad de los servicios y producción es importante ya que nos ayudara a saber cuál es la mejor opción para el cliente. Dentro del entorno de las MYPE investigadas se pueden identificar los diferentes aspectos claves que están a su alrededor y que contribuyen de alguna manera ya sea directa e indirecta en el negocio, para ello es importante emplear la técnica de PESTEL, porque se tiene la caracterización desde lo político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal. (Ayala & Arias, 2017) Referente a lo político y legal El Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. La finalidad es establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las MYPE. (Ramos, 2016) Es importante mencionar que las empresas de transporte público deben respetar la capacidad máxima de pasajeros en base a los asientos indicados en sus tarjetas de identificación de vehículos, y bajo ninguna modalidad se acepta el transporte de personas de pie. Las disposiciones del decreto de emergencia N°. 079- 2020 M2 (quienes, además, no pueden utilizar el asiento de copiloto) y M3, es decir, con capacidad para más de ocho pasajeros sentados. Cabe recalcar que los transportistas deben cumplir con las medidas de bioseguridad necesarias y establecidas por el estado para cuidar la seguridad de los ciudadanos. (El Peruano, 2021) El ámbito económico, debido a la pandemia por el COVID 19, muchos países se han visto afectados en la economía, el desempleo se incrementó debido a la rápida propagación de este virus. En el Perú el desempleo cayó un 20% en el año 2020, y el PBI bajo aun 11.1% en el año 2020 debido a las medidas que dispuso el gobierno (la cuarentena), esto afecto a muchos sectores económicos uno de ellos fue transporte, esto ocasiono una baja productividad laboral de distintas empresas, el impulso económico con el que se contaba se ha visto afectado, sin embargo muchas organizaciones están en busca de poder adaptarse a las nuevas normas la finalidad de poder continuar con sus labores, restablecer e incrementar el desarrollo económico. (Banco Mundial, 2020) El aspecto socio cultural, hace referencia a los fenómenos sociales y culturales de una sociedad. Los aspectos socioculturales de una sociedad siempre se vinculan con las tradiciones y el estilo de vida. Estos