



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**ATENCIÓN AL CLIENTE COMO FACTOR RELEVANTE
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO VENTA DE TELAS,
SULLANA 2019**

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

AUTORA

POZO CALLE, YASMIT YANINA

ORCID: 0000-0001-5342-6433

ASESORA

DRA. PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Sullana - Perú
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Pozo Calle Yasmit Yanina
ORCID: 0000-0001-5342-6433
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Sullana, Perú

ASESORA

Dra. Palacios De Briceño Mercedes Renee
ORCID: 0000-0001-8823-2655
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración de Empresas, Sullana, Perú

JURADO

PRESIDENTE: Víctor Hugo Vilela Vargas
ORCID: 0000-0003-2027-6920

MIEMBRO: Carmen Rosa Azabache Arquinio
ORCID: 0000-0001-8071-8327

MIEMBRO: Víctor Hugo Espinosa Otoyá
ORCID: 0000-0002-7260-5581

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgtr. Carmen Rosa Azabache Arquinio

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

Mgtr. Víctor Hugo Espinosa Otoyá

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Dra. Mercedes René Palacios de Briceño

ORCID ID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por mantenerme en pie hasta el día de hoy, por guiar mi camino y haber terminado con éxito mi proyecto de investigación, gracias a mis padres por apoyarme para lograr terminar mis estudios, además también doy gracias a mis profesores por la ayuda brindada con sus conocimientos y gracias a la Universidad Católica los Ángeles Chimbote la casa de estudios que me acogió.

DEDICATORIA

En especial a mis queridos padres que siempre han estado conmigo me ayudaron a crecer y a que si caigo debo siempre levantarme porque con sus enseñanzas he podido salir adelante y lograr terminar con éxito mi Proyecto de investigación.

Sé que estas palabras no son suficientes, pero espero que se den a entender mis sentimientos y lo agradecida que estoy.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título Atención Al Cliente Como Factor Relevante Para La Gestión De Calidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Venta De Telas, Sullana 2019, se estableció como objetivo general Describir las principales características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas Rubro Venta De Telas, Sullana 2019. En su metodología es de tipo cuantitativa de nivel descriptiva con un diseño no experimental. Lo que utilizare como técnica son a través de unos métodos sencillos de recopilar información uno de estos métodos es la encuesta esta es una herramienta fácil de recolección de datos. Los resultados que se obtuvieron son los siguientes el 62.5% de los encuestados menciona que es poco el proceso de calidad que se lleva en la Mype, el 37.5% de los encuestados dice que aplican el principio de Liderazgo, el 62.5% de los encuestados dice Casi siempre orienta a sus trabajadores para dar una buena atención al cliente, el 62.5% de los encuestados dice que han sido Buenos los resultados obtenidos. Se llegó a la conclusión que la gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, si verifican y supervisan que todos los productos estén a la vista del público y sobre todo en buenas condiciones

Palabras Clave: Factor relevante, liderazgo.

ABSTRACT

The title of this research work is Customer Service as a Relevant Factor for the Quality Management of Micro and Small Companies, Textile Sales, Sullana 2019, established as a general objective Describing the main characteristics of customer service as a relevant factor for quality management in micro and small companies Rubro Venta De Telas, Sullana 2019. Its methodology is quantitative at a descriptive level with a non-experimental design. What I will use are through some simple methods of collecting information, one of these methods is the survey, this is an easy data collection tool. The results obtained are as follows: 62.5% of the respondents mention that the quality process carried out in the Mype is little, 37.5% of the respondents say that they apply the principle of Leadership, 62.5% of the respondents say Almost always guides its workers to give good customer service, 62.5% of those surveyed say that the results obtained have been good. It was concluded that quality management contributes to improving business performance, if they verify and supervise that all products are in public view and above all in good condition.

Palabras claves: Relevant factor, leadership.

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| EQUIPO DE TRABAJO..... | 2 |
| HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR..... | 3 |
| AGRADECIMIENTO..... | 4 |
| DEDICATORIA..... | 5 |
| RESUMEN..... | 6 |
| ABSTRACT..... | 7 |
| CONTENIDO | 8 |
| INDICE DE TABLAS | 9 |
| INDICE DE GRAFICOS | 11 |
| I. INTRODUCCIÓN | 13 |
| II. REVISIÓN DE LA LITERATURA..... | 20 |
| 2.1. Antecedentes | 20 |
| 2.1.1. Variable 1: La Gestión De Calidad..... | 20 |
| 2.1.2. Variable 2: Atención Al Cliente | 23 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS | 26 |
| 2.2.1. Las Micro Y Pequeñas Empresas | 26 |
| 2.2.2. Gestión De Calidad..... | 29 |
| 2.2.3. Atención Al Cliente..... | 32 |
| III. HIPÓTESIS..... | 44 |
| IV. METODOLOGÍA | 45 |
| 4.1. Diseño de la investigación..... | 45 |
| 4.2. Población y muestra | 45 |
| Población..... | 45 |
| Muestra..... | 46 |
| 4.3. Definición Y Operacionalización De Las Variables E Indicadores | 46 |
| 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 48 |
| 4.5. Plan de análisis | 49 |
| 4.6. Matriz De Consistencia | 50 |
| 4.7. Principios éticos | 51 |
| V. RESULTADOS | 52 |
| 5.1. Resultados | 52 |
| 5.2. Análisis De Los Resultados..... | 82 |
| VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 89 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 91 |
| ANEXOS..... | 94 |
| LA ENCUESTA..... | 94 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Qué cargo tiene en la MYPE | 46 |
| Tabla 2. Cuanto tiempo ha durado su estancia en MYPE | 47 |
| Tabla 3. En qué forma societaria se encuentra la MYPE | 48 |
| Tabla 4. Cuenta la MYPE con un registro formal | 49 |
| Tabla 5. Cuánto tiempo lleva formada la MYPE | 50 |
| Tabla 6. Cuanto es la cantidad de trabajadores que laboran en la MYPE | 51 |
| Tabla 7. Conoce la definición de la gestión de calidad | 52 |
| Tabla 8. Se lleva un proceso de calidad en la MYPE que labora | 53 |
| Tabla 9. Dentro de la MYPE se respetan las políticas de calidad..... | 54 |
| Tabla 10. Considera usted que la empresa donde labora cuenta con una buena gestión de calidad..... | 55 |
| Tabla 11. Cuenta con un sistema de gestión de calidad la MYPE donde labora | 56 |
| Tabla 12. Los procesos de calidad que han implementado en la empresa ha dado resultados | 57 |
| Tabla 13. Tiene conocimiento sobre los principios de la gestión de calidad | 58 |
| Tabla 14. En la empresa se siguen los principios de la gestión de calidad... .. | 59 |
| Tabla 15. Considera que es necesario implementar los principios de calidad en la empresa..... | 60 |
| Tabla 16. Han logrado satisfacer las necesidades de los clientes con respecto a la calidad | 61 |
| Tabla 17. Que principios de la gestión de calidad están aplicando en la empresa | 62 |
| Tabla 18. Han logrado los objetivos planteados con la aplicación de los principios de la gestión de calidad... .. | 63 |
| Tabla 19. Que factores le dieron mucha acogida ante los clientes | 64 |
| Tabla 20. Cree que la atención al cliente es fundamental | 65 |
| Tabla 21. Considera que en la empresa se están aplicando la gestión de calidad en la atención que brinda a sus clientes | 66 |
| Tabla 22. Considera que los colaboradores brindan una buena atención a los clientes | 67 |

| | |
|--|----|
| Tabla 23. Considera que la buena atención al cliente logra posicionamiento a la empresa en el mercado..... | 68 |
| Tabla 24. Cree usted que la atención al cliente es importante para su empresa | 69 |
| Tabla 25. Usted ha brindado orientación a sus trabajadores de los factores que son esenciales en la atención al cliente | 70 |
| Tabla 26. Qué beneficios ha traído a la empresa la implementación de la atención al cliente | 71 |
| Tabla 27. Qué resultados ha obtenido con la implementación del factor de atención al cliente | 72 |
| Tabla 28. Ah observado que la atención al cliente ah logra los resultados que usted esperaba | 73 |
| Tabla 29. Se siente Ud. satisfecho con los resultados que se han logrado | 74 |
| Tabla 30. Considera que la buena atención que brinda, fideliza a sus clientes | 75 |

INDICE DE GRAFICOS

| | |
|--|----|
| Grafico 1. Qué cargo tiene en la MYPE | 46 |
| Grafico 2. Cuanto tiempo ha durado su estancia en MYPE | 47 |
| Grafico 3. En qué forma societaria se encuentra la MYPE | 48 |
| Grafico 4. Cuenta la MYPE con un registro formal. | 49 |
| Grafico 5. Cuánto tiempo lleva formada la MYPE | 50 |
| Grafico 6. Cuanto es la cantidad de trabajadores que laboran en la MYPE | 51 |
| Grafico 7. Conoce la definición de la gestión de calidad | 52 |
| Grafico 8. Se lleva un proceso de calidad en la MYPE que labora | 53 |
| Grafico 9. Dentro de la MYPE se respetan las políticas de calidad | 54 |
| Grafico 10. Considera usted que la empresa donde labora cuenta con una buena gestión de calidad..... | 55 |
| Grafico 11. Cuenta con un sistema de gestión de calidad la MYPE donde labora | 56 |
| Grafico 12. Los procesos de calidad que han implementado en la empresa ha dado resultados | 57 |
| Grafico 13. Tiene conocimiento sobre los principios de la gestión de calidad..... | 58 |
| Grafico 14. En la empresa se siguen los principios de la gestión de calidad... .. | 59 |
| Grafico 15. Considera que es necesario implementar los principios de calidad en la empresa..... | 60 |
| Grafico 16. Han logrado satisfacer las necesidades de los clientes con respecto a la calidad | 61 |
| Grafico 17. Que principios de la gestión de calidad están aplicando en la empresa | 62 |
| Grafico 18. Han logrado los objetivos planteados con la aplicación de los principios de la gestión de calidad... .. | 63 |
| Grafico 19. Que factores le dieron mucha acogida ante los clientes | 64 |
| Grafico 20. Cree que la atención al cliente es fundamental | 65 |
| Grafico 21. Considera que en la empresa se están aplicando la gestión de calidad en la atención que brinda a sus clientes | 66 |
| Grafico 22. Considera que los colaboradores brindan una buena atención a los clientes ... | 67 |
| Grafico 23. Considera que la buena atención al cliente logra posicionamiento a la empresa en el mercado | 68 |

| | |
|---|----|
| Grafico 24. Cree usted que la atención al cliente es importante para su empresa | 69 |
| Grafico 25. Usted ha brindado orientación a sus trabajadores de los factores que son esenciales en la atención al cliente..... | 70 |
| Grafico 26. Qué beneficios ha traído a la empresa la implementación de la atención al cliente | 71 |
| Grafico 27. Qué resultados ha obtenido con la implementación del factor de atención al cliente..... | 72 |
| Grafico 28. Ah observado que la atención al cliente ah logra los resultados que usted esperaba | 73 |
| Grafico 29. Se siente Ud. satisfecho con los resultados que se han logrado | 74 |
| Grafico 30. Considera que la buena atención que brinda, fideliza a sus clientes | 75 |

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente a nivel internacional las Mypes están en situaciones diferentes, este año ha sido duro para las Mypes seguir desarrollándose por los diferentes factores que impiden el crecimiento de las organizaciones, por lo cual debemos tener presente es que las Mypes son importantes en cualquier país ya que generan un aumento en el trabajo.

Como primer país tenemos a Brasil, la situación en Brasil según Costa (2019) dice que las micro y pequeñas empresas existen en el eje de la libreta en el presente del régimen brasileño, que ha estado anunciando las primeras medidas para estimular las condiciones comerciales del sector y preparando nuevos pasos en esta dirección. Estamos inoculando el buen virus de la modernidad y la burocracia en esta área.

Las mypes en este país tienen un porcentaje alto ya que en ese país se están realizando medidas para que estas empresas que se encuentran registradas como Mypes puedan llevar una buena dirección de su empresa, es por esta razón que el estado brasileño ha tomado otras medidas que favorezcan a las Mypes.

Las Mypes brasileñas requieren un excelente ambiente corporativo y un alto acceso al crédito, esto también es lo que necesitan las empresas en este país ya que al no poder contar con un crédito no se logran expandirse o formarse más empresas en la ley Mype y lograría posicionarse con un porcentaje alto en Brasil.

Algo así encontramos en nuestro país vecino que es Chile, Henríquez (2010) sostiene que las micro y pequeñas empresas suministran el 58% del trabajo particular en Chile. Por su repartición equitativa a lo extenso del estado, las Mypes tienen un relación significativo en el proceso mercantil local; es por eso, el enorme combate en el proceso dable monetario de esta sección, fundamenta en perfeccionar su rendimiento, capacidad y eficacia de la labor.

En este país hay más de 1,5 millones de Mypes, garantes del 58% del servicio individual. La colaboración de las Mypes en los fondos generales de la nación es de 7,8%.

Sercotec (2014) como ya hemos dicho en este país que es Chile constan más de 1,5 millones de micro y pequeñas empresas, también menciona el porcentaje de las Mypes y este simboliza el 95,5% de las compañías de la parte seria y ayudan con el 49,3% de la ocupación. Las Micro y Pequeñas Empresas se describen por su alta variedad a partir del punto de vista de su organización beneficiosa y dependiente, mostrando situaciones muy desiguales. Comenzando en sociedades que integra una persona como empleados por propia cuenta y a sociedades de 49 ocupados. Las Mypes en Chile están siempre presente en aproximadamente en cualquiera de las secciones de movimiento mercantil.

Siguiendo con otro país ahora vamos a mencionar a Bolivia, Públicas (2020) Nos indicó que el MEFP a través de la Resolución 159 autoriza al Banco de Desarrollo Productivo-BDP la inscripción de convenciones con los principios de financiación para el Evento Exclusivo de Soporte a la MYPE.

Conde (2020) Las micro, pequeñas y empresas (mypes) reavivaron sus diligencias productoras un aproximado de 10 al 15 por ciento rápidamente después de haberse levantado la cuarentena, esto anunciaron diligentes de la rúbrica.

Esto fue lo que dijo El Gobernador de la Asociación Nativo de las Mypes, el señor Néstor Conde, también puntó que son escasas las compañías que obtuvieron que reponer sus procedimientos posteriormente del aislamiento por el Covid-19. Este señor aseguro que a nivel de su territorio nomás el 15 al 20 por ciento serán las empresas o negocios que podrán volver a reactivar y el resto de los empresarios o de sus negocios todavía no podrán volver al mercado hasta que el presidente de la orden.

También comento, el directivo Salustiano Acapa, este señor menciona y agrego algo más de lo que ya había indicado el señor Néstor Conde, bueno el señor Salustiano digo que sí es verdad que el 10% de volverá a sus negocios, pero señaló algo muy importante que dice lo siguiente. Acapa (2020) menciona lo siguiente:

Gradualmente, están regresando cualquiera unidad provechosa ya que aún no regresa del todo como uno quisiera, porque varios de mis colaboradores recorren a otros diversos lugares. Y actualmente no hay ningún tipo de salida, aun no pueden continuar trabajando y nomás un 10 por ciento son las personas que están trabajando.

Cabe recalcar que mencionaron también que dentro de su territorio el rubro que mas empresa o negocios que más porcentaje del 10% que mencionaron, la mayor parte fue de los rubros textiles y confecciones ya que ellos están encargados de los mamelucos y los trajes y de bioseguridad. Lo que son rubro textil se han activado un gran porcentaje el resto de los rubros (empresas) aún no se ha podido restablecerse en sus negocios.

Seguimos agregando que esta pandemia ha sacudido en todo el mundo es por eso que en Bolivia la Mype de Cadepia que es una Chica Fabricación y Artesanía Productiva Cochabamba es quien se encarga de defender y representar a los artesanos y los pequeños empresarios esta institución ha debido regresar un 30%, y la verdad que no está teniendo muchos beneficios mejor dicho no han tenido ventas, ya que no se está vendiendo porque la gente no quiere o tiene para comprar esa es la razón de que les esté yendo regular para abajo porque no están logrando mover sus mercancías. Separadamente, actualmente son muchas las entidades que han tenido que cerrar. Es por eso que en la actualidad en Bolivia la situación de las mypes es muy crítica.

La situación actual de las Mypes en nuestro país, actualmete el peru tambien ha sido afectado por la pandemia mundial y las Mypes han tenido una caída importante con respecto a las tasas. BCRP (2020) indico que en los últimos meses de cuarentena que es el mes de mayo y junio del año 2020 se ha asentado un desplome valioso de las tasas de interés para las micro y pequeñas empresas (Mypes). La Tasa de interes en soles que las mypes utilizan para realizar sus prestaciones, prestamos o créditos se comprimió desde 42,8% en abril a 7,0% al cierre de mayo y a 7,2% en lo que va de junio. “Ello refleja el efecto de los desembolsos asociados al programa Reactiva Perú” (BCRP, 2020).

En un comunicado dijeron lo siguiente En el mes de junio se dio un comunicado por medio de la titular de la MEF la señora María Antonieta Alva pero antes de dar mención de lo que ha dicho vamos a hablar sobre El FAE-MYPE esta fue creada en marzo de este año, y reformado mediante el Decreto de Urgencia 049-2020 en abril, que aumentó los patrimonios del base a S/ 800 millones, con protecciones concedidas para las microempresas de 90% y 98%, es de 3 años el plazo que se les ha establecido y períodos de gracia es decir que el periodo consiste en aplazar el pago de la primera cuota y aquí están dando de hasta 12 meses. Alva (2020) la titular de la MEF señalo:

FAE-MYPE es un fondo que garantiza las líneas de crédito de Cofide, y que son asignadas exclusivamente para las micro y pequeñas empresas, este fondo se implementó de manera rápida desde fines de marzo, para atender la necesidad de liquidez de estas empresas que son fundamentales en el tejido empresarial.

Bueno actualmente la Mypes en el Perú si han tenido bajas y con eso la economía, esta pandemia ha dejado a muchos sin trabajo a nivel nacional y lo peor es que va a pasar mucho tiempo a que la economía del Perú vuelva a restablecerse, en el país la mayor parte son Mypes y de eso hay un gran porcentaje de que los dueños de estas son menores de 25 años que

también se les dificultad avanzar por que no cuenta con un crédito fácil.

A nivel regional nos referimos a Piura como nos dice Lira, (2020) nos indica que “Si bien un 58% de los empresarios en el norte del país consideran que sus ingresos por ventas han disminuido desde marzo por la crisis generada por el coronavirus, más del 60% de las micro y pequeñas empresas (mypes) no prevén cerrar su negocio de acuerdo a los resultados de la encuesta”

Esto nos da una idea mas clara de como esta el panorama de las mypes en Piura ya que a todo nivel nacional esta en un asituacion critica y son 150 mypes que encontramos aca en la region Piura nos da a conocer mediangte este informe que a pesar de esta pandemia muchos de los emprendedores como dice el director de Infomercado, César Flores que ellos no quieren cerrar sus negocios dentro de este 60% de mypes no quieren cerrar y logico entender que no es facil cerrar algo que has trabajado casi toda tu vida es por esa razon que no piensan dejar su negocio y seguir luchando por sacralo adelante.

Nos encontramos a nivel lo que es local aca en Sullana Siancas, (2020) nos menciona que Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Sullana S.A, ha comentado a cerca de sta situacion y nos dice que ha incrementado el nivel de desempleo ya que las mypes no pueden reiniciar con sus actividades de produccion ademas esta empresa nos infica que esta ayudando a que se reactive la economia en el País ademas nos menciona que el sector mype es importante fuente de empleo para la mayoria de la ciudadanía peruana es por eso que ellos quieren orientarlos para que pueden tenr creditos mas ahora uq elo necesitan tanto para reactivar su negocio y la economia ño que sugiere la caja municipal de sullana es que el estado active un sistema solido para futuro donde no ponga en riesgos los creditos de estos empresarios es decir que no solo sea el credito por el presente si no que este seguro en un futuro.

Por lo que se planteó el siguiente enunciado para la investigación ¿Cuáles son las principales características que tiene la gestión de la calidad y atención al cliente en las MYPES en la

venta de telas en el mercadillo de bellavista? Por lo que se planteó también un objetivo general que le va a dar respuesta al problema de investigación, el objetivo general es Describir las principales características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas Rubro Venta De Telas, Sullana 2019.

Además, para lograr alcanzar el objetivo general se planteó los objetivos específicos:

- Describir Las Principales Características De La Gestión De Calidad De Las Mypes Rubro Venta De Telas, Sullana 2019.
- Describir El Liderazgo De Gestión De Calidad De Las MYPES Rubro Venta De Telas, Sullana 2019
- Describir Las Principales Características De La Atención Al Cliente En La Mypes Rubro Venta De Telas, Sullana 2019
- Describir los factores de la Atención Al Cliente Para La Gestión De Calidad En Las Mypes Rubro Venta De Telas, Sullana 2019.

La investigación se justifica mediante una justificación teórica Esta justificación se realiza para obtener resultados positivos para que se pueda mejorar lo que es la calidad y atención al cliente en las textilerías del mercado de bellavista para que así se logre satisfacer las necesidades de los clientes ya que si se llegara a lograr lo propuesto la gente optaría por visitar un poco más las tiendas por su buena calidad y atención de parte de todos los trabajadores con un cambio diferente que les permitirá también ser más reconocidos en el mercado.

Justificación de manera práctica de La investigación se llevará a cabo porque a veces podemos observar que algunas empresas tienen más calidad que otras y en lo que es la atención al cliente les brindan algunas de ellas una mala atención logrando con eso perder a

sus clientes ya que ellos lo que buscan es comprar algo de buena calidad y ser bien atendidos es por eso que con la investigación se realizara para que las empresas puedan mejorar para ganar más clientes y también para que les sirva a los trabajadores de ayuda para que pueden mejorar y sus clientes no se puedan llevar una mala experiencia negativa.

Esta justificación se realiza para obtener resultados positivos para que se pueda mejorar lo que es la calidad y atención al cliente en las textilerias del mercado de bellavista para que así se logre satisfacer las necesidades de los clientes ya que si se llegara a lograr lo propuesto la gente optaría por visitar un poco más las tiendas por su buena calidad y atención de parte de todos los trabajadores con un cambio diferente que les permitirá también ser más reconocidos en el mercado.

Como resultados finales de la investigación se obtuvieron los siguientes resultados el 62.5% de los encuestados menciona que es poco el proceso de calidad que se lleva en la Mype, el 37.5% de los encuestados dice que aplican el principio de Liderazgo, el 62.5% de los encuestados dice Casi siempre orienta a sus trabajadores para dar una buena atención al cliente, el 62.5% de los encuestados dice que han sido Buenos los resultados obtenidos.

Se llegó a la conclusión que la gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, si verifican y supervisan que todos los productos estén a la vista del público y sobre todo en buenas condiciones, para que así se encuentren totalmente en la capacidad de brindarlos, consideran que la atención al cliente si es un factor relevante, además es importante que la atención al cliente sea la mejor para que incrementen los ingresos, los trabajadores si tienen las habilidades necesarias para brindar un buen trato al cliente.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable 1: La Gestión De Calidad

Rodríguez (2016) en su tesis *Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mypes en los Servicios de Venta de Electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, Año 2016*. La cual tuvo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES en los servicios de venta de electrodomésticos en el Distrito de Juanjuí, Año 2016. La metodología utilizada para el desarrollo de esta investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto. Fue descriptiva y se escogió una muestra de 6 microempresas, aplicando un cuestionario de 20 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, la cual obtuvo los siguientes resultados: Los representantes legales de las MYPES el 66.7% tienen de 31 a 50 años, son de sexo masculino 83.3%, el 66.7% tienen grado de Profesional Universitario. De la Empresa el 100.0% de las MYPES son formales, El 50.0% de las MYPES de las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, Menos de 10 trabajadores permanentes es de 100.0%, y menos de 10 trabajadores eventuales es de 100.0%. El 100.0% de las MYPES afirma que La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. La mayoría de las MYPES ha usado las técnicas del Benchmarking al 66.7%. La conclusión más significativa obtenida de este estudio De la Empresa el 100.0% de las MYPES son formales, El 50.0% de las MYPES las empresas tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, El 100.0% de las MYPES afirma que La Gestión de Calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio.

Silva (2017) en su trabajo de investigación *Caracterización de la Gestión de Calidad*

bajo el enfoque de selección de personal en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio - Rubro Venta al por Menor de Productos Textiles y Prendas de Vestir (Boutique) del Distrito de Huaraz, Año 2016. La cual tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016. Para el desarrollo del trabajo se utilizó un tipo y nivel de investigación descriptivo-cuantitativa y un diseño no experimental (transaccional o transversal). Para la determinación de la muestra, se identificó una muestra censal de 16 gerentes debido a que la población fue relativamente pequeña; Con respecto a los resultados de la investigación se observó que el 43,75% tienen de 41 a 50 años, de igual manera un 68,75% son mujeres, el 62,5% de los encuestados nunca en la etapa de preselección realizan la retención del currículum según los intereses de la empresa, el 87,5% de los gerentes mencionan que siempre realizan una buena elección de candidatos que cumplen con los requisitos para los intereses de la empresa, el 87,5% afirma que a veces es bueno el desenvolvimiento del candidato en las actividades de la empresa y el 87,5% manifiesta que la evaluación del desempeño de cada trabajador recién contratado se da siempre. Finalmente se concluye que en la boutique del distrito de Huaraz no cuentan con una buena selección de personal para la buena atención de los clientes por consiguiente existen grupos de clientes insatisfechos con la atención que brindan, por ello algunos optan por retirarse del establecimiento sin adquirir prenda alguna.

Bances (2018) en su *tesis Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las MYPE de Servicios, Rubro Hoteles de Sechura (Piura) 2018.* La cual tuvo como objetivo general: Determinar las características que tiene la Gestión de calidad y competitividad en las MYPE Hoteleras del, Distrito de Sechura, Año 2018. La metodología

utilizada fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas, con 15 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Luego de las aplicaciones de análisis de los resultados se concluyó: que los factores básicos de la gestión de calidad son 74% de aplicación de procesos por escrito, 69% de los recursos humanos con valores y de confianza; en relación de las necesidades el 79% satisface sus necesidades de hospedaje por la mejora del servicio, 62% por el cumplimiento del personal en sus tareas y la característica de amabilidad. Siguiendo con la variable competitividad se tiene que en lo referido a la innovación prima los sistemas de tecnología facilitando los servicios de internet, los bajos costos, personal preparado, en cuanto a los tipos de competitividad conocen con mayor acercamiento la ambiental y la dinámica.

Sanjinez (2019) en su tesis titulada “*Caracterización de la Competitividad y Gestión de Calidad de las Mype Comerciales, Rubro Cevicherías del Centro de la Ciudad de Piura, Año 2015*”. La cual tuvo como objetivo general Conocer qué características tiene la Competitividad y Gestión de Calidad en las MYPE rubro cevicherías del centro de la ciudad de Piura, año 2015. Se utilizó la metodología de nivel descriptiva, tipo cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario con una población para la variable Competitividad; para el primer objetivo es conocida (N=10) gerentes; en el segundo objetivo es infinita; por otra parte, la variable Gestión de Calidad es una población finita conocida donde N= 47 trabajadores y 10 gerentes; siendo los resultados agrupados de acuerdo a la variable. De los resultados se tiene que el 90% de los gerentes no comprende las necesidades de sus clientes, un 86% de los clientes evidencia que la empresa si cumple con las ofertas y promociones que presenta, de otro lado un 77% de los

trabajadores evidencia que si cuentan con los recursos necesarios para realizar un trabajo de calidad y un 80% de los gerentes evidencia que la empresa si cuenta con los recursos necesarios para cumplir con los objetivos trazados.

2.1.2. Variable 2: Atención Al Cliente

Castro (2015) en su tesis *Calidad Del Servicio Al Cliente En El Sector Bancario De La Ciudad De Guayaquil Período 2010-2014*. La cual tuvo como objetivo general Analizar la calidad del servicio al cliente en el sector bancario privado de la ciudad de Guayaquil en el período 2010-2014. Su metodología que utilizo en esta investigación el método descriptivo y correlacional, de tipo cualitativo y cuantitativo, realizando encuestas a 384 clientes de 8 bancos, con el mayor valor de activos en dólares, al mismo tiempo se realizó entrevistas a 5 funcionarios de varias instituciones de la banca. En las encuestas aplicada hemos tenido estos resultados, en la percepción del cliente de la calidad del servicio en la banca se nota que el 29.43% dice que es buena, en la atención al cliente un 24,48% dice que es suficiencia de personal de atención, en la inconformidad del cliente un 22,92% mal trato al cliente, en percepción del cliente de la calidad del servicio en la banca un 78,13% dijo que sí. Se tubo por conclusión de las encuestas y entrevistas realizadas se han considerado la información para realizar un análisis de las diferentes variables establecidas en este documento, para proponer las posibles mejoras que se pueden realizar.

Rojas (2018) en su trabajo de investigación *Gestión de Calidad en la Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas empresas el Sector Textil Rubro Sastrería del Centro Comercial Bahía Center en la Ciudad de Chimbote, 2016*.Tuvo como objetivo general determinar las principales características de la Gestión de Calidad en la atención al cliente en las Micro y Pequeñas Empresas del sector textil rubro sastrería del Centro Comercial Bahía Center en la ciudad de Chimbote. La investigación fue de tipo cuantitativo nivel descriptivo,

diseño no experimental – transversal y tuvo los siguientes resultados.: El 70% tiene entre 31 a 50 años, el 70% son de género masculino, el 50% tienen estudios superiores universitarios, el 90% son dueños del negocio y el 50% se desempeñan en el cargo de 07 a más años. El 60% tiene de 07 a más años de permanencia en el rubro, el 100% es formal, el 90 % tienen de 01 a 02 trabajadores, el 100% se crearon para generar ganancias. El 100% conoce el término Gestión de Calidad, el 100 % conoce de la técnica de Gestión de Calidad de servicio de atención de calidad al cliente, el 70% aplicó mínimo una vez técnicas de Gestión de Calidad en el último año, el 100% percibe que aplicar la gestión de calidad ayuda en la productividad y posicionamiento de la empresa, el 100% ha logrado percibir mayores ingresos después de aplicar Gestión de Calidad. Finalmente, se concluye que todas las Micro y Pequeñas Empresas encuestadas del rubro sastrería del Centro Comercial Bahía Center conocen sobre gestión de calidad enfocadas en atención al cliente, pero no todas la aplican puesto que no conocen los beneficios que esto implican, pero las que lo han aplicado en el último año lo consideran que ayuda de gran manera en la mejora de la productividad logrando así obtener mayores ingresos.

Florian (2019) en su trabajo de investigación *La calidad de atención al cliente y su relación con el nivel de ventas de “Textiles Elizabeth” en la provincia de Chepén – 2018*. Tiene como objetivo general: Determinar la relación existente entre la calidad de atención al cliente y el nivel de ventas de Textiles Elizabeth en la provincia de Chepén, utilizo la metodología de tipo descriptiva, en un diseño no experimental, transversal. No experimental porque no se manipuló las variables, simplemente se analizó estas dos variables en su contexto natural. Transversal porque se recolectó y analizó los datos en un momento único. Utiliza un nivel cuantitativo no experimental. Resultados de las encuestas son, cuando la textilería promete hacer algo, lo realiza o lo cumple un 64% está totalmente de acuerdo,

cuando los clientes tienen problemas, la textilería muestra un interés en solucionarlo un 38% está totalmente de acuerdo, la textilería provee sus servicios en el tiempo que se compromete un 66% está totalmente de acuerdo, los empleados de la textilería, transmiten confianza a sus clientes un 87% está totalmente de acuerdo, los clientes se sienten seguros con la atención recibida un 80% está totalmente de acuerdo, los empleados de la textilería están capacitados para realizar bien su trabajo un 87% está totalmente de acuerdo. Y finalmente tuvo como conclusión que la relación existente entre la calidad de atención al cliente y el nivel de ventas de “Textiles Elizabeth” en la provincia de Chepén es de 0.7052 puntos catalogada escala de SPERMAN como Relación Alta.

Cunyarache (2018) la presente investigación *Caracterización de Capacitación y Atención al Cliente de las MYPE Comercializadoras de Productos Textiles-Centro de Piura, 2018*. Cuyo objetivo general fue: Identificar las características de la Capacitación y Atención al cliente en las MYPE Comercializadoras de Productos Textiles- Centro de Piura, 2018. Se utilizó la metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, En cuanto a la encuesta aplicada a los trabajadores se obtuvieron los siguientes datos, un 94% respondió que ha recibido capacitación inicial en su trabajo, un 82% manifiesta que ha recibido incentivos por su desempeño, un 100% afirma que se siente comprometido con el alcance de metas, además de un 94% considera brindar un servicio de calidad, por rasí mismo en la encuesta aplicada a los clientes se obtuvo que un 91% considera que se siente satisfecho con los productos que ofrecen las MYPE, un 76% considera que compra productos de calidad, un 93% manifiesta que las MYPE ofrecen precios adecuados y un 59% considera que el personal de las MYPE ofrecen buena atención hacia el cliente.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Las Micro Y Pequeñas Empresas

2.2.1.1. Concepto de las Mypes

Coll, (2021) sostiene que las microempresas son aquellas empresas que, habitualmente, son de reciente creación. Su nivel de facturación es bastante más bajo que el que presentan las empresas de categorías superiores. A la vez que, como se exponía, deben contar con plantillas que oscilan entre 1 y 10 empleados.

Sunat (2020), nos dice que las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Sin embargo poseen diferencias y capacidades desiguales, la micro empresa y la pequeña empresa se manejan en el Perú por el Estatuto MYPE (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa), donde se instituye que la cifra general de colaboradores de una microempresa comprende de uno 1 incluso a diez 10 trabajadores; y por otro lado en una pequeña empresa incluye de uno 1 inclusive cincuenta 50 trabajadores.

2.2.1.2. Importancia De Las Mypes

Las micro y pequeñas empresas son un elemento muy significativo ya que es como el motor de nuestro patrimonio. A nivel nacional, las MYPES ofrecen ocupación al 80% de la cantidad económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es innegable que las MYPES comprenden diferentes semblantes trascendentales de la riqueza de nuestra nación, entre los cuales cabe indicar su impuesto a la reproducción de ocupación, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre

nuestro país.

2.2.1.3. Características de las Mypes

Las MYPE deben reunir las siguientes características:

a) El número total de trabajadores:

La microempresa tiene 1 inclusive hasta 10 trabajadores.

b) Niveles de ventas anuales:

La microempresa, el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.

Asimismo, las microempresas se consagran especialmente a las diligencias lucrativas o de servicios y la mayor parte de estas están en la capital de Lima.

Cualitativamente la MYPE es un sector principalmente joven ya que casi el 50% de empresarios tienen menos de 24 años y están dispuestos a asumir distintos riesgos para obtener de acuerdo a nuestra actual Ley General de Sociedades (Ley N° 26887, la cual entró en vigencia el 01 de enero de 1998) podemos definir a la Sociedad como el acuerdo de voluntades de un grupo de personas que se encuentran vinculadas por un interés común para realizar determinadas actividades económicas.

2.2.1.4. Formas O Tipos Societarios

Arrendondo, (2017) El artículo 2° de Ley General de Sociedades nos señala que toda sociedad debe adoptar alguna de las formas previstas. Es decir, para poder constituir una sociedad se debe elegir, obligatoriamente, uno de los siete tipos regulados por ella: la anónima, en cualquiera de sus modalidades; la colectiva; una de las dos comanditarias; la comercial de responsabilidad limitada o cualquiera de las sociedades civiles. En caso contrario, no hay

sociedad. Lo anterior se basa en el hecho que si bien es cierto, la actividad económica requiere mucha libertad, pero también es necesaria su seguridad.

Las siete formas societarias a las que hacemos alusión línea arriba son:

- La Sociedad Anónima (la cual a su vez puede ser abierta, cerrada u ordinaria).
- La Sociedad de Responsabilidad Limitada.
- La Sociedad Colectiva.
- La Sociedad en Comandita Simple.
- La Sociedad en Comandita por Acciones.
- La Sociedad Civil Ordinaria.
- La Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada. (Anónimo, 2014)

2.2.1.5. Beneficios

Sunat, (2019) el estado otorga varios beneficios a las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales, tales como:

- Pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales.
- Gozan de facilidades del Estado para participar eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales.
- Cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT.

Según Sunat, (2019) nos menciona lo siguiente:

Los beneficios del régimen que establece el Estado para las MYPE se encuentran en

función a estos niveles de ventas anuales y al cumplimiento de otros requisitos. Se encuentra pendiente de publicación el Reglamento que facultará a la SUNAT la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) que actualmente se encuentra a cargo del Ministerio de Trabajo.

2.2.2. Gestión De Calidad

2.2.2.1. Definición De Gestión De Calidad

Según Martin (2018) dice que la calidad se define como un tema muy debatido hoy en día. Si bien podemos decir que es un concepto muy difícil de definir porque hemos notado que en la actualidad hay diferentes tipos de calidades es por esta razón decimos que el tema es amplio y complicado para tener una definición precisa y más aún cuando hablamos de gestión de calidad.

La definición más fundamental de un producto de calidad es la que cumple con las expectativas del cliente. Sin embargo, incluso esta definición es de un nivel demasiado elevado para considerarse adecuada. David Garvín, profesor universitario de la U. de Harvard consiguió definir ocho dimensiones que pueden usarse estratégicamente para analizar la calidad de las características.

Pérez (2014) Se denomina sistema de gestión de calidad al mecanismo operativo de las empresas para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren, El sistema de gestión de calidad, por lo tanto, apunta a la coordinación de procedimientos y recursos para mejorar la calidad de la oferta. Un cliente satisfecho siempre implica un beneficio para la empresa mayores ganancias, fidelidad, menos gastos en resolución de problemas, etc.

Bueno, (2018) La Política de la Calidad es una de las primeras acciones que se establecen cuando se inicia la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Es una de las actividades de la Alta Dirección y contiene orientaciones generales, intenciones y objetivos de la organización referente a la calidad.

2.2.2.2. Importancia De La Gestión De Calidad

ISO 9001 (2016) nos menciona que “la gestión de la calidad nos ayuda a reducir la improvisación, ya que esta herramienta permite llevar una trazabilidad de todos los procesos de la empresa, de tal manera que podamos saber en todo momento cómo actuar en situaciones de funcionamiento normales, óptimas o adversas. La gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar, sino también para establecer los mecanismos para el seguimiento, control y la mejora continua de cada proceso”

Grupo 10E (2018) nos menciona que “la gestión de la calidad se traduce en una búsqueda permanente de la mejora con el objetivo de situarnos en una posición ventajosa, adquiriendo un posicionamiento estratégico en nuestro sector. Hoy en día buscamos productos certificados por sellos de calidad. Esperamos que lo que pagamos por ello vaya en proporción a su durabilidad, a su usabilidad e incluso a la satisfacción que nos proporcione lo que hemos comprado”

2.2.2.3. Principios De La Gestión De Calidad

Esto indica Asensi (2017) que las normas ISO 9000 se fundamenta en estos principios primordiales de gestión de la calidad. Antiguamente, ese dice que eran ocho principios, pero estas normas se actualizan y ahora tiene el nuevo estudio del 2015, los principios han permanecido en siete. Después de dar un breve resumen de cómo han ido mejorando los principios, en seguida vamos hablar de cada uno de ellos para que sepan exactamente:

1. **Enfoque al cliente:** este principio tenemos en cuenta que las empresas como siempre lo decimos dependen mucho de sus clientes y por esa razón tendrían que entender mucho mejor sus necesidades en la actualidad y las que vendrán en el futuro, por eso debemos esforzarnos para que ellos estén satisfechos y lograr superar sus expectativas.
2. **Ser líder:** Los dirigentes forman un equipo que proyectan y colocan a la organización, este grupo debe generar una buena comunicación y estar pendiente del personal en el cual el personal logre alcanzar e implicar completamente en el resultado de los objetivos de la entidad.
3. **El compromiso de las personas:** este principio también es importante porque para una empresa es fundamental que los trabajadores estén comprometidos con su trabajo ya si también con la empresa sea cual sea el puesto o cargo que tienes en la organización, como lo estaba diciendo sobre los trabajadores todos pensamos que éstas son la parte más importante y posibilita que sus destrezas sean utilizadas para favor de la organización.
4. **Enfoque a procesos:** Los resultados anhelados se obtienen más eficiente cuando las diligencias y los patrimonios juntos se tramitan como un procedimiento. De tal manera, las entidades deben constituirse mediante métodos y sellar para cada uno de los objetivos.
5. **Mejora:** Como siguiente principio tenemos la mejora ay varios tipos de mejora tenemos la mejora continua del servicio completo de la entidad debe ser un objetivo intacto, Se conoce de algo sutil que las compañías deben entender con autoridad para proporcionar el importe añadido, mejor dicho, reparar de manera permanente, sin detener.
6. **Toma de decisiones basadas en la evidencia:** Bueno lo que son la toma de decisiones es un principio muy importante ya que las decisiones son las que pueden llegar al éxito o hacerlo fracasar, por eso que la toma de decisión es fundamental e importante para el progreso de las empresas, Las decisiones deben fundamentarse, principalmente, en el estudio de testimonios y eso se hace cuando hay mucha e importante información.

7. Gestión de las relaciones: Las empresas son interdependiente de sus compradores y de sus vendedores, por lo que un trato solidariamente ventajoso desarrolla el desplazamiento de todos para fundar el importe. Los clientes no se les hace suficiente con que la empresa este certificada, sino que solicita que los vendedores siempre verifiquen con esta certificación, si no que ellos quieren que solamente se lleven por ese certificado ya que un papel no siempre dice lo que realmente es la empresa, porque si un cliente va su negocio y ve que tiene certificados o permisos por una parte se va a sentir segura pero si la tratan mal obviamente ese certificado no va hacer que esa clienta vuelva por eso ay que mejorar siempre a los que están en el cargo de atender a los clientes.

Por conclusión tenemos, que el uso de estos principios para las empresas tiene beneficios ya que al aplicar estos principios los resultados serán positivos para la mejora de la empresa, aquí serán beneficiados todos dentro de la empresa empezando por el dueño, gerentes y todos los que ocupan el lado administrativo de la empresa y mucho más ay que agradecer por los resultados s los trabajadores que también poco a poco se va obteniendo experiencia.

2.2.2.4. El Sistema De Gestión De Calidad

Sánchez (2017) menciona que los sistemas de gestión de calidad se definen como un vinculado de acciones de la situación habitual de la orientación que establecen la estrategia de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios tales como la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad.

2.2.3. Atención Al Cliente

2.2.3.1. Definición de atención al cliente

Según Servik, (2013) define la atención al cliente: “Los proveedores de servicio se interesan

en conocer cuáles son aquellos elementos que son importantes para sus clientes (internos y externos). Podríamos decir que la calidad en el servicio, el precio o bien la calidad de los productos”.

En otras palabras, si nosotros como proveedores logramos un buen desempeño en estas dimensiones, los clientes nos entregarán su confianza y lealtad. Las cualidades se muestran en la educación moral que le demuestras al consumidor y la disposición que le toma al cliente, mientras que los principios en la atención se reflejaban a través de la gentileza con los clientes y el aspecto personal, la conducta aumenta con mayor fuerza en la calidad al servicio ofrecido, ya que el cliente espera ser tratado amablemente. El trato es el testimonio que muestra la atención, respeto o afecto a una persona; es decir, es la gentileza de un individuo con el prójimo

2.2.3.2. Importancia

Según Mejía (2009) tener una buena atención al cliente puede alcanzar a ser un componente promovedor para elevar las ventas eso puede ser tan fuertes como logran ser las rebajas, el anuncio o la venta única. Conquistar y hacer que lleguen nuevos clientes es mucho más costoso que seguir manteniendo a los que ya son clientes. Es por eso que lo que las personas que adquieren los productos en la necesidad de optar por asentar por escrito, como actuar en los servicios que ofrecer.

Da Silva, (2020) sostiene que el 57% de las personas considera la atención al cliente como el atributo principal que le hace sentir leal con respecto a una marca, se descubrió que cuando los clientes se sienten ignorados, tienen que repetir las mismas cosas, o no reciben una respuesta rápida, tu empresa pierde la oportunidad de crear lealtad es más probable que pierdas tus consumidores para la competencia.

Moya, (2016) nos habla sobre la calidad de servicio y cuando hablamos de calidad de servicio nos imaginamos a los cliente por que cuando cada uno como cliente siempre pide calidades por eso que bucamos los precios comodoss y sobre todo que puedan satisfacer nuestras necesidades por eso decimos que importante es la calidad en la atencion al cliente sin embargo no siempre las empresas aplican esto varias veces los trabajadores y la misma empresa tiene que lidiar con los clientes exigentes es por esta razon que muchas de las organizaciones buscan alternativas y metodos para asi asegurar las necesidades del cliente.

La buena asistencia al comprador, en este momento es de gran valor debido al recorrido que las empresas han dado al mercadeo de los negocios y el resultado que dicha prestación tiene como componente significativo en la diferencia de los servicios, así es la atención al cliente donde se vuelve un apoyo fundamental de sustento de los establecimientos en el mercado. Se sostiene que la atención al cliente “son aquellos elementos que se debe entregar de acuerdo a las necesidades del cliente”. El cliente es aquella persona u organización que adquiere o compra, es el motivo principal por el que se crea, produce, fabrica y comercializa productos y servicios, “el cliente es el rey”

2.2.3.3. Tipos de clientes

Los compradores conforman la interacción más vulnerable. Un comprador frecuentemente obtiene uno o dos de los servicios, aunque no tenga la costumbre de usarlo de manera continua. Y no requieren a la organización en la obtención de servicios adicionales y realmente no creen que haya una relación especial con los proveedores o la en sí misma.

De acuerdo con Torres (2010) los clientes por su estado de satisfaccion se clasifican en distintas fases que estan entre la organización y los clientes, pues aquí les habalre cuales y cuantos son esos niveles que estan clasificando a los clientes:

- **Los compradores:** A los compradores se le define como una personas que compra de vez en cuando es decir no lo hace habitualmente, estas personas no buscan tener ningun tipo de relacion con nadie de la organizacion pues no quiere ni busca servicios adiuccionales nomas va por lo que quiere y se va.
- **Los clientes frecuentes:** Forman el ejemplo serio de relacion, los clientes emplean el servicio escogido que se le ofrece y estos regresan para mas ayuda es asi que se convieretn en los clientes frecuentes ya que se les vueleve un habito ir a la organizaci3n y lo bueno de este tipo de clientes es que si la empresa tenga un error estas personas les daran otra oportunidad.
- **Los clientes fidelizados:** Estos son los clientes con un nivel mas alto, se le denomina asi por que los cleintes acuden a la organizaci3n no solamente a comprar si no que se sientan identificados le toman cari3o y estos clientes empiezan a difundir lo bueno de la organizaci3n con sus familias, amigos, etc.
- **Los clientes externos:** estas son las personas que adquieren el producto o servicio, estos clientes son ajenos a la organizaci3n y tambien se considera principio de apoyo en las operaciones. Para los clientes externos se mide su nivel de satisfaccion considerando estas propiedades, tenemos los trabajadores tienen que ser amables, el producto tienen que tener cantidad y calidad y por ultimo la empresa tiene que tener higiene, imagen y orden estos son los atributos que describe como un cliente externo se puede sentir satisfecho.

Para medir el nivel de satisfacci3n de los clientes externos, se pueden utilizar las siguientes propiedades:

- Trabajadores: trato, amabilidad, celeridad, responsabilidad, etc.
- Producto: variedad, cantidad, precio, tamaño, etc.
- Empresa: imagen, higiene, orden, estado técnico, comodidad, etc.
- **Los clientes internos:** Están son las personas que están dentro de la organización es decir las que laboran en ella y estos hacen posible la producción de los productos en la empresa, en la mayor parte de las empresas no se tiene mucho en cuenta la opinión del cliente interno en este caso sería los trabajadores y para que ellos como empleados puedan dar una buena atención los jefes deben tratar de reconocer que ellos son una pieza muy importante.

2.2.3.4. La Fidelización De Clientes

Figuroa (2011) la fidelización de clientes detalla, de manera concreta, las importantes particularidades de este prototipo de esquemas: La fidelización de clientes procura que los consumidores o compradores de los negocios de la sociedad cuiden amistades lucrativas firmes y continuas, o de un extenso plazo.

Para la empresa un cliente fiel es aquel que:

- a. Normalmente son las personas que adquieren un bien o servicio y lo hacen muy frecuente.
- b. Siempre piensa en la formación y considera que es muy importante para ella.
- c. De ningún modo ha pensado utilizar un diferente proveedor para sus productos.

La fidelización se apremia a retener la atención del cliente y trasladar a cualquier competidor por la diferencia de un bien o servicio para así podamos ver las necesidades del cliente, el importe incorporado que observe el comprador, la relación que tienen entre el público y entre otras maneras de fidelización.

2.2.3.5. Los Trabajadores Y La Atencion Al Cliente

Para una empresa que esta dirigida a los clientes, tiene que estar bien constituida para que su negocio pueda dar un buen servicio a sus clientes y así podran satisfacer las necesidades que ellos merecen, pero en esta parte es fundamental los trabajadores, las personas que van a estar encargadas de dar una buena atencion a los clientes.

Los encargados de la empresa tienen el deber de ayudar y motivar a sus empleados para que siempre esten atentos a las necesidades que tienen los clientes mejor dicho a toda persona que quiera recibir ayuda ahí entran ellos los que que atienden tienen que reconocer que cliente necesita ayuda y de inmediato ofrecerla así logran que el cliente se lleve una buena impresión y quiera comentar a sus conocidos y no solamente regrese uno si no mas de uno.

Como toda empresa tiene sus objetivos y propósitos pero para que estos se logren tiene el soporte de los esfuerzos que realizan los empleados y esto es para poder cumplir como empresa la calidad que se les exige, como trabajador ayudan mucho pero para que ellos puedan brindar una excelente atención tienen que poner en practicas habilidades ocultas o escondidas que se tiene y aquí entra los jefes lograr que sus trabajadores puedan explotar sus habilidades para que así se pueda entender mucho mejor y tenga una buena comunicación con los clientes. Siempre el cliente va a querer que lo traten con mucho respeto es por eso que como empleado siempre debes demostrar respeto, ser cordial, saber escuchar sus necesidades, y así podrás saber que es lo que necesita esta cliente, tienes que saber llevar una buena relación para esta cliente se pueda sentir muy bien y que este cómoda.

Según Spring, (2020) nos indica claves importantes que debe tener el trabajador con los clientes además de que nos señala que si en tu empresa o negocio le da una buena impresión a los clientes ellos corren la voz como dicen de boca en boca y ahí es donde aumentan los

clientes por eso ahora le voy a mencionar algunas claves importantes y que deben ser fundamentales en tu empresa o negocio.

- **Buena comunicación:** se considera la primera habilidad clave para la atracción de clientes.
- **Escucha activa :** aquí se considera que el trabajador debe poner mucha atención para poder solucionar la duda o consulta que el cliente tenga.
- **Actitud positiva:** nos indica en esta habilidad que siempre debes tratar al cliente con buena actitud así tu estes con problemas siempre debes estar de buenas ya que el cliente no tiene la culpa de nada así que siempre con buena actitud.

2.2.3.6. Principios Básicos Del Buen Servicio Al Cliente

Pascal (2017) El buen rendimiento se guía por unos principios básicos en todo campo.

Digamos que quieres mejorar en natación. Una forma de hacerlo sería ir a nadar todos los días al lago más cercano. Esto también aplica para el campo de servicio al cliente. Podrías sumergirte de inmediato en técnicas de atención al cliente ; o estudiar primero los principios básicos que rigen la calidad del servicio al cliente.

1. La Velocidad

Este principio se le conoce como ligereza o desplazamiento de refutación surge en casi todos los estudios como un definitivo primordial de la disposición de la asistencia. Claramente este principio primordial de la Atención al cliente nos dice mucho ya que uno tienen que atender de una manera rápida y saber rápidamente que consejos o algo que no sepa y pregunte el vendedor tiene que rápidamente tener una respuesta porque si no la clienta se va con una impresión de que los vendedores no saben acerca de los productos que vende por eso y

siempre digo tener mucho cuidado con eso los dueños tienen que estar atentos para que pueda capacitar a sus empleados eso ayudara a que se desenvuelvan y logren sus objetivos

2. Precisión

Aparte de ser veloces, las contestaciones de atención al cliente corresponden a ser, visiblemente, correctas. Claro está como ya había mencionado anteriormente en el otro principio sobre la atención rápida, en este principio nos habla de que no solamente atiendan de manera rápido si no que las respuestas que le van a dar al cliente sea la correcta, para eso como digo se debe tener una buena información y estar bien orientados. Se demuestra que la precisión es lo pequeño que los compradores esperan recoger. La precisión no desarrollará el bienestar al comprador, lo que es sin duda provocara ninguna satisfacción en la imprecisión.

- **Factores de la atención al cliente**

Factor se le puede decir que es un componente que actúa en algo, de esta forma, los factores son los incomparables aspectos que intervienen y determinan una cosa de carácter definitivo. Los factores marchan como principio e inciden en algo, que se cambia en el resultado, esta correspondencia de principio y consecuencia no es de tipo originario o exacto, sino que los elementos conservan una eminencia de mando sobre un hecho, pero su costo no es absoluto. Así mismo, disfrutamos como, por ejemplo, las operaciones insuficientes son orígenes dañinos para la salud, pero cualquiera logre estar sano a la angustia de tener hábitos no respetables.

- **Orientación a los trabajadores**

Las compañías antiguas tenían como prioridad ser apoyados por sus trabajadores profesionales y determinados que favorezcan a un buen resultado con los objetivos de la

organización, y esto no es tarea fácil por muchas razones. Está probado que un empleado animado trae mejores resultados es decir es mucho más productivo, concurre a su centro de labores más alegre, trabaja de una manera activa no desaprovecha el tiempo, también, así como los recursos que se le asignan e invierte todo el esfuerzo para alcanzar las metas y objetivos de su puesto de trabajo. (Apiquian, s.f.)

- **Importancia que tiene la orientación a los y trabajadores**

Cano, (2010) Una persona está profesionalmente cualificada cuando posee las competencias necesarias para desempeñar su actividad laboral eficazmente y conforme a los usos o exigencias de un sistema productivo en permanente evolución.

La formación para el empleo comprende un bloque coherente de iniciativas, cuya primordial finalidad es mejorar la cualificación de los trabajadores (valor de uso) y, en paralelo, abrirles paso a la posibilidad de acreditar sus competencias profesionales (valor de cambio).

Pero el éxito del modelo dependerá en buena medida del impacto de su divulgación efectiva entre los beneficiarios de la formación: trabajadores y empresas. Divulgación que ha de articularse en una doble línea: difusión y orientación.

- Alcaide, (2018) Las personas son lo único que importa. Este enfoque debe originar y dar lugar a: Cultura, Estrategia, Sistemas y Procedimientos (CESP). Y un excelente servicio al cliente, una experiencia memorable, diferencial, auténtica y genuina, necesita una cultura profundamente orientada al cliente.

Se trata pues, en primer término, de difundir información general sobre los recursos y oportunidades brindados por el sistema: diversidad de la oferta formativa, medios de garantizar su gratuidad, soluciones formativas para las empresas, fórmulas para acreditar la

cualificación de los trabajadores, entre otras.

En segundo término, se debe orientar de manera individualizada y precisa acerca de las prestaciones y recursos del sistema de formación para el empleo, asesorando sobre fórmulas para aprovecharlos, y compaginando así las pretensiones individuales con los fines sociales pretendidos.

Por otro lado, pretender caracterizar los dispositivos previstos para la difusión y orientación excede con mucho del objeto de este escrito. Nos limitaremos a puntualizar los aspectos que, a nuestro juicio, deberían focalizar el interés.

2.2.3.7. Factores básicos para que tus clientes se sientan bien

Según Verdú (2013) El progreso de cualquier entidad depende no solo del esfuerzo que hagan todos en ella, sino que también en los compradores compren y que vuelvan. La razón por la que un cliente vuelve es por quedaron satisfechos, acogieron de la entidad fue que superando sus expectativas ya que la buena atención es lo primordial para el éxito de la empresa. Es por eso que lo verdaderamente importante es la estimación propia que tu clientela hace del servicio/producto que adquiere. Lo que los clientes siempre valoran es la buena atención que se les ofrece.

Para que las compañías consigan considerados en su conjunto, conforman la evaluación total que el cliente hace de la calidad del servicio que recibe, por tanto, una sola acción no mejorará su evaluación. Tampoco olvides que cada cliente es distinto y requiere de diferentes estrategias para ofrecerle el servicio más adecuado a sus necesidades y demandas.

1. En este primer factor tenemos cumplir lo prometido

Esto tiene por definición conceder amable y a tiempo el favor pactado, es decir, dar la palabra

conceder o dar algo como puede ser un encargo como los rasgos apreciados por el cliente, es importante con todas y cada una de la impresión que le podemos mostrar al cliente para que ellos puedan o no puedan confiar en la sociedad. Las personas que compran o sea los clientes están en la espera de lo que le prometiste se les cumpla porque una promesa siempre se debe cumplir. El desempeño de los ofrecimientos, es decir, la cordialidad, es lo que el cliente es más importante a la hora de atención, exactamente esto, va a ser que vuelvan a comprar.

2. Como segundo factor tenemos la actitud para el servicio.

Este es un factor también importante para lo que es la atención al cliente por que decimos esto porque la falta de actitud de servicio de parte de las personas que atienden que son los trabajadores, entonces es ahí donde los clientes distinguen la falta de disposición para atender y solucionar sus molestias o acontecimientos de la representación más provechosa. Por otro lado, encontramos características que las puedes poner mucho en marcha y aprender a mejorar el servicio o la atención que le brindas a los clientes.

- **Cortesía y Simpatía:** En este punto podemos decir que el cliente siempre espera ser muy bien recibido y sentirse de la forma más significativa como ellos se merecen. Es por eso que nunca debes tratar mal al cliente ya que de eso dependa si vuelva por lo contrario tenemos que llegar a ser la empresa con gran prestigio.
- **Atención rápida:** Como personas y algunas veces compradores que somos nonos gustaría que nos estén esperando horas para realizar nuestras cosas verdad, muchas veces pasa eso primero te hacen esperar y segundo no te atiende con la atención que se merece sino todo lo contrario nos ignora o nos ponen malas caras espero que a nadie le agrada eso, por eso se debe tratar bien decirle “me puede esperar un momento ya la atiendo” y cosas así para que no se sientan mal.

3. Como tercer factor tenemos la empatía y la atención personalizada

A los compradores les encanta sentirse importantes a la hora que se les atiende de manera individualizada, es decir, más aún cuando estas atento y también si la llamas por su nombre, les desagrada cuando te refieres a ellos con un número de tantos siempre ay que saber sentir bien a todas las personas. Anhelar ser tratado como de manera especial cuando le ofreces los servicios que esta justamente buscando y en las situaciones determinadas que quiere. Asimismo, de ofrecer algo más si lo requiere y así poder superar sus perspectivas.

Para el cliente este esfuerzo que se hace por atender a las personas o clientes de manera personalizada hace que el cliente descubra que se puede ser capaz de por un momento estar en el lugar del cliente saber empatizar y entender sus peticiones.

4. Como cuarto factor está el personal competente y bien informado.

Las personas encargadas de la atención al cliente les están transmitiendo a tal grado que ponen en confianza sus preparaciones que le provoque a solicite orientarle en cualquier ocasión. El cliente observará y saca sus propias conclusiones cuando es lo que sabe y si está bien informado por que si trabajas en una empresa debes conocer todo para después cuando el cliente te pregunte algo tu sepas que contestar.

Es posible que tengas los clientes sepan muy bien que es lo que van a comprar y no les va hacer mucha falta lo que tú le puedas recomendar, pero sabes es muy importante es a pesar de que sepan no está demás sugerirle algo y resulten acertadas entonces ahí es donde los compradores saben que lo atendiste bien y pudiste resolver alguna duda y le resulte que eres una persona muy competente.

5. Como quinto factor esta los elementos físicos y ambientales.

El aspecto de las infraestructuras o comercialización, el decorado, la forma en como están presentados el personal encargado de la atención al cliente. Este factor también influye mucho para que el cliente compre y se sienta segura al comprar en ese establecimiento todo depende de los encargados de la empresa como del mismo personal que labora en él.

Hemos hablado de cada uno de los factores y cada uno influye además tiene mucha importancia a la hora de la atención al cliente, la obtención o ganancia de una utilidad o prestación, ayudan a que el cliente valore favorablemente la atención. Sin embargo, logran estimular a que el cliente ejecute la principal compra u movimiento lucrativo, por sí solos no pueden avalar que regrese a adquirir en tu empresa o negocio que tenga.

Por medio de estos factores encontramos algunos de los beneficios al implementar estos factores, encontramos los siguientes beneficios dados por lo que Da Silva (2020) nos indica:

- **Cientes más felices:** Tus clientes te preferirán sobre otras marcas
- **Aumento de ventas:** Tienes más probabilidades de que tus clientes te elijan nuevamente.
- **Tus clientes te recomendarán:** Tu marca ganará mayor reconocimiento.
- **Nuevos clientes:** Aumentará la probabilidad de conseguir nuevos interesados en probar tu producto o servicio.

III. HIPÓTESIS

En el presente trabajo de investigación que lleva por título Atención Al Cliente Como Factor Relevante Para La Gestión De Calidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Rubro Venta De Telas, Sullana 2019. No se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación realizada fue en tipo cuantitativa:

E-nquest, (2018) menciona que una investigación cuantitativa es aquella que permite recabar y analizar datos numéricos en relación a unas determinadas variables, que han sido previamente establecidas. Este tipo de investigaciones de mercados estudia la relación entre todos los datos cuantificados, para conseguir una interpretación precisa de los resultados correspondientes.

El trabajo de investigación que se realizó fue de nivel descriptivo

Según Bernal, (2006) nos dice que la investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación, esta investigación se guía por las preguntas que se formula el investigador además se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.

El diseño utilizado en esta investigación es no experimental

Según Aldaz, (2014) La investigación no experimental es sistemática y empírica; en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural. Son aquellas en las cuales el investigador no recurre a métodos de experimentación, generalmente los datos ya se han presentado antes de que el investigador realice la investigación.

4.2. Población y muestra

Población

Según manifiesta que es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.

En la variable gestión de calidad está integrada de 8 MYPES es decir por 8 propietarios por lo tanto es una población finita.

Muestra

Marroquin, (2012) sostiene que la muestra Es una parte o fragmento representativo de la población. Se caracteriza por ser objetiva y reflejo fiel del universo (población), de ella, de tal manera que los resultados obtenidos - en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población.

La muestra está conformada por las 8 MYPES al igual que la población ya que la cantidad es menor de 50 personas.

- Variable gestión de calidad = 8 MYPES
- Variable atención al cliente = 8 MYPES

4.3. Definición Y Operacionalización De Las Variables E Indicadores

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIONES | DEFINICIÓN OPERACIONAL | INDICADORES | FUENTE | |
|---------------------------|--|-----------------|---|----------------|--|--------------------|
| GESTIÓN DE CALIDAD | Martin (2018) dice que la calidad se define como un tema muy debatido hoy en día. Si bien podemos decir que es un concepto muy difícil de definir porque hemos notado que en la actualidad hay diferentes tipos de calidades es por esta razón decimos que el tema es amplio y complicado. | Características | La dimensión de características tiene los siguientes indicadores: | Comunicación | P R O P I E T A R | |
| | | | Comunicación | Alta dirección | | |
| | | | Alta dirección | Compromiso | | |
| | | Liderazgo | La dimensión mejora continua se medirá con los indicadores hallados que son los siguientes: | Compromiso | | Crear lideres |
| | | | | | | Obtener resultados |

| | | | | | |
|--|--|--|--|------------|----------------------------------|
| | | | Crear lideres Obtener resultados Motivación Guiar | Motivación | I O S |
| | | | | Guiar | |

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIÓN | DEFINICION OPERACIONAL | INDICADORES | FUENTE |
|---------------------|---|-----------------|---|--------------------|--------------------------------------|
| Atención al cliente | Servik, (2013) sostiene que Los proveedores de servicio se interesan en conocer cuáles son aquellos elementos que son importantes para sus clientes (internos y externos). Podríamos decir que la calidad en el servicio, el precio o bien la calidad de los productos. Tiene como dimensiones: Características Fiabilidad | Características | La dimensión de las características se medirá con los siguientes indicadores: Empatía Agilidad Experiencia | Empatía | C L I E N T E S |
| | | | | Agilidad | |
| | | | | Experiencia | |
| | | Factores | La dimensión de factores se medirá con estos siguientes indicadores: Habilidad Comunicación clara Saber escuchar Sociabilidad | Habilidad | |
| | | | | Comunicación clara | |
| | | | | Saber escuchar | |
| | | | | Sociabilidad | |
| | | | | | |

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Mendoza, (2020) Siempre a la hora de realizarse un trabajo de investigación, es preciso pensar en los procesos, las técnicas e instrumentos como elementos que afirman la experimentada práctica de la averiguación, donde el procedimiento significa la vía a seguir en la búsqueda de información, las técnicas forman el vínculo de instrumentos en el cuál se desarrolla el método, en cambio el instrumento une la táctica o medio que ayuda a ejecutar la investigación, igualmente el uso de técnicas de recolección de información es un período donde se examina y se convierten los datos con el objetivo de resaltar información útil, lo que sugiere conclusiones y apoyo a la toma de decisiones.

Se llevara a cabo a través de un cuestionario Fajardo, (2012) El Cuestionario: es el instrumento, que tiene forma material impresa o digital, utilizado para registrar la

información que proviene de personas que participan en una encuesta; en una entrevista o en otros procedimientos como son los experimentos.

Para el diseño de un cuestionario, al igual que otros instrumentos, se debe recurrir a la operacionalización de variables de la investigación. Se puede tomar un cuestionario existente y adaptarlo o crear uno nuevo, en cuyo caso debe hacer una validación previa.

4.5. Plan de análisis

Un plan de análisis de datos es una proyección de recorrido sobre cómo establecer y examinar los testimonios de la encuesta. Con este plan te ayudara a que logres los objetivos respectivos con el propósito que creaste antes de empezar la encuesta: Revelar las interrogaciones importantes de tu averiguación.

- Técnicas que ayudan a responder las preguntas formuladas.
- Ha de definirse antes de recoger los datos.

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Enunciado del problema | Objetivo general | Variable | Metodología | Instrumento |
|--|---|----------------------------|--|--|
| <p>¿Cuáles son las principales características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro pequeñas empresas venta de telas en el distrito de Sullana?</p> | <p>Describir las principales características de la atención al cliente como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas Rubro Venta De Telas, Sullana 2019.</p> | <p>GESTIÓN DE CALIDAD</p> | <p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo: Diseño: No experimental</p> | <p>Técnica La encuesta</p> |
| <p>Problemas De Investigación</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad de las MYPES rubro venta de telas, Sullana 2019?</p> <p>¿Cuáles son los principios de gestión de calidad de las MYPES rubro venta de telas, Sullana 2019?</p> <p>¿Cuáles son las principales características de la atención al cliente en la MYPES rubro venta de telas, Sullana 2019?</p> <p>¿Cuáles son los factores de la atención al cliente para la gestión de calidad en las MYPES rubro venta de telas Sullana 2019?</p> | <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir Las Principales Características De La Gestión De Calidad De Las Mypes Rubro Venta De Telas, Sullana 2019. • Describir El Liderazgo De Gestión De Calidad De Las MYPES Rubro Venta De Telas, Sullana 2019 • Describir Las Principales Características De La Atención Al Cliente En La Mypes Rubro Venta De Telas, Sullana 2019 • Describir los factores de la Atención Al Cliente Para La Gestión De Calidad En Las Mypes Rubro Venta De Telas, Sullana 2019. | <p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p> | <p>Población y muestra: 8 MYPES rubro textil Sullana Muestra de 121</p> | <p>Instrumento El cuestionario es el instrumento, que tiene forma material impresa o digital, utilizado para registrar la información</p> |

4.7. Principios éticos

- 1. Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- 2. Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica.
- 3. Beneficencia y no-mal eficiencia.** – Como en toda investigación trabajo o proyecto constan de un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, esto se hace con la finalidad de que la persona a quien está uno investigando tenga la seguridad y bienestar de participar en la investigación.
- 4. Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad.** – El investigador debe respetar todo lo que se refiera a la biodiversidad porque en toda investigación se respeta el cuidado del medio ambiente, por arriba de los resultados probados; por lo cual se debe buscar alternativas para no dañar además tener ideas para evitar daños.
- 5. Justicia.** - El investigador debe preferir la igualdad y el bien común precedentemente que el beneficio propio. En las investigaciones la persona que está investigando está obligado a tratar imparcialmente a quienes participan en los procedimientos y accedan a los resultados del proyecto de investigación. ULADECH (2021).

V.

RESULTADOS

5.1. Resultados

Características De Las Micro Y Pequeñas Empresas

Tabla 1

¿Qué cargo tiene en la MYPE?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje % |
|---------------|------------|--------------|
| Dueño | 5 | 62.5% |
| Gerente | 1 | 12.5% |
| Administrador | 2 | 25.0% |
| Contador | 0 | 0.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 1

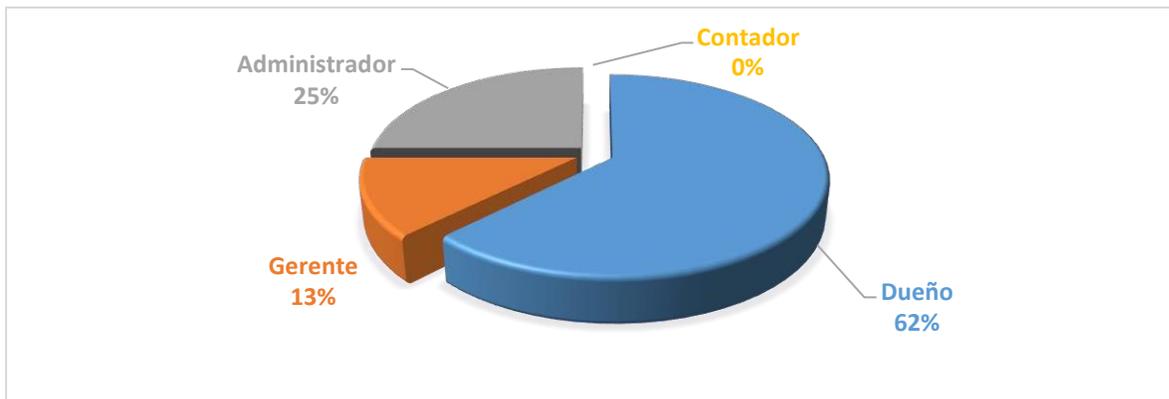


Figura 1: Gráfico que indica el cargo que ocupa en la Mype

Interpretación

En la tabla 1 y la figura 1 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 62% de los encuestados son Dueños de la empresa, el 25% de los encuestados son Administradores y un 13% de los encuestados son Gerentes.

Tabla 2

¿Cuánto tiempo ha durado su estancia en la MYPE?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje % |
|-----------|------------|--------------|
| 0 a 5 | 1 | 12.5% |
| 6 a 10 | 1 | 12.5% |
| Mas | 6 | 75.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 2

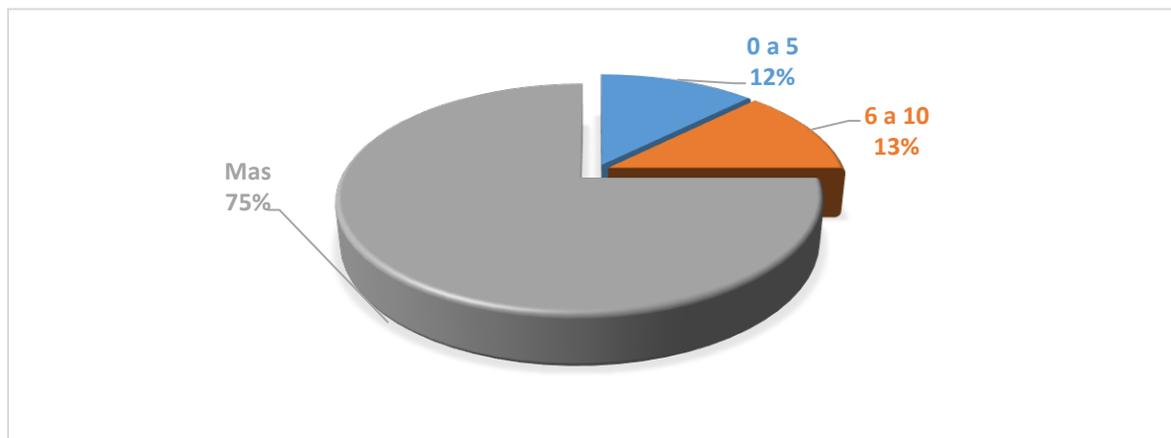


Figura 2: Gráfico que muestra el tiempo que lleva en la Mype

Interpretación

En la tabla 2 y la figura 2 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 75% de los encuestados tienen más de diez años en la MYPES el 12.5% de los encuestados tiene de 0 a 5 años en la MYPES y un 13% de los encuestados tiene de 6 a 10 años en la MYPES.

Tabla 3

¿En qué forma societaria se encuentra la MYPE?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| S.A | 0 | 0.0% |
| S.A.A | 0 | 0.0% |
| E.I.R.L | 2 | 25.0% |
| S.R.L | 8 | 75.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 3

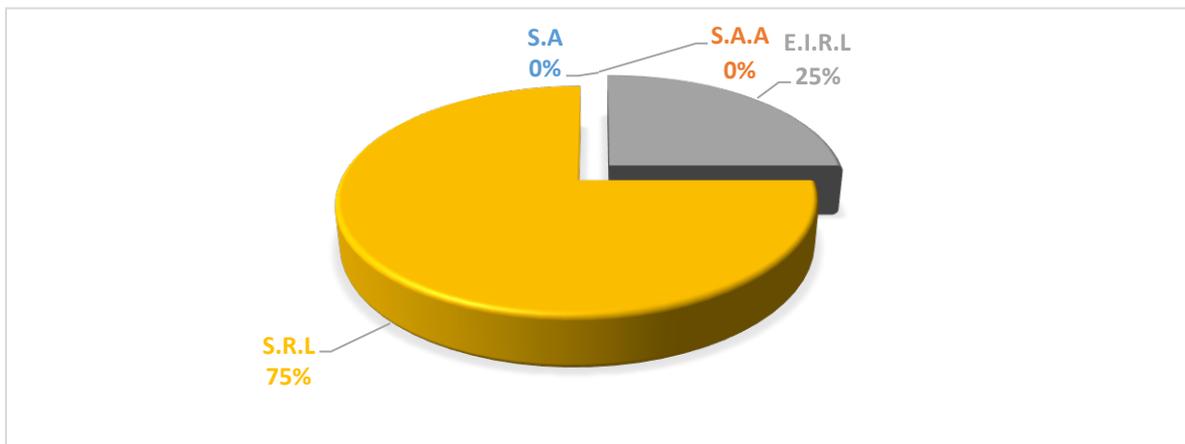


Figura 3: Gráfico que muestra la forma societaria de la Mype

Interpretación

En la tabla 3 y la figura 3 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 75% de los encuestados menciona que tiene como sociedad a sociedad de responsabilidad limitada S.R.L s Y el 25% de los encuestados tienen como forma societaria el E.I.R.L.

Tabla 4

¿Cuenta la MYPE con un registro formal?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje % |
|-----------|------------|--------------|
| Si | 8 | 100% |
| No | 0 | 0.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 4

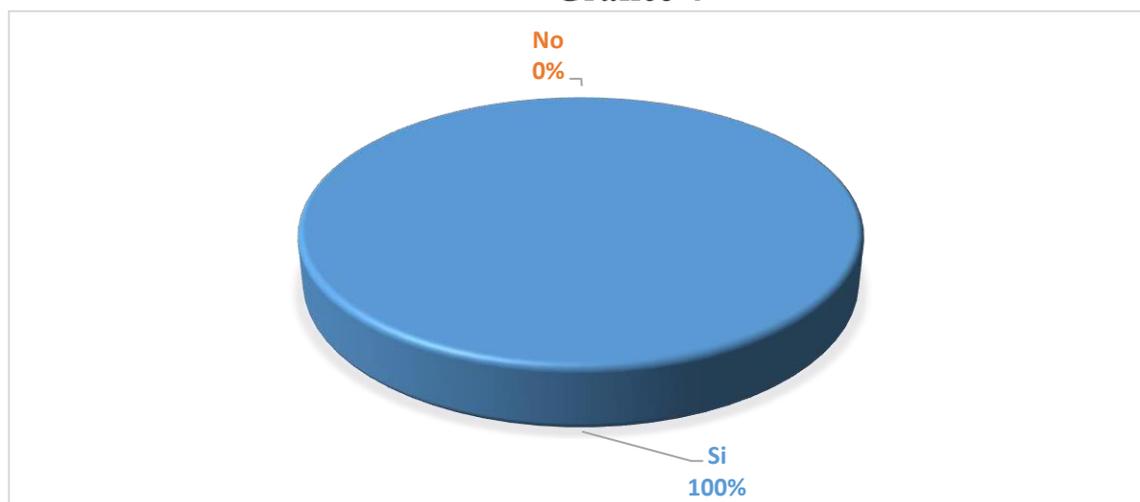


Figura 4: Gráfico muestra si la empresa cuenta con registro formal

Interpretación

En la tabla 4 y la figura 4 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 100% de los encuestados menciona que la Mype si se encuentra en un registro formal.

Tabla 5

¿Cuánto tiempo lleva formada la MYPE?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje % |
|-----------|------------|--------------|
| 0 a 10 | 2 | 37.5% |
| 11 a 20 | 2 | 25.0% |
| Mas | 4 | 37.5% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 5

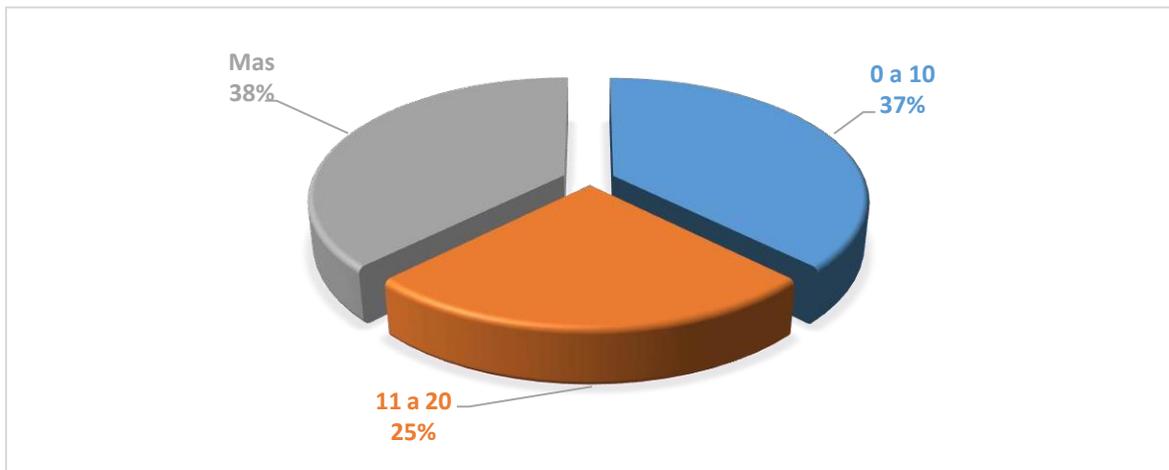


Figura 5: Gráfico que muestra los años que está formada la Mype.

Interpretación

En la tabla 5 y la figura 5 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 37.5% de los encuestados menciona que la Mype lleva formada de 0 a 10 años, y el 37.5% de los encuestados menciona que la Mype lleva formada más de 20 años y un 25% de las Mypes está formada de 11 a 20 años.

Tabla 6

¿Cuánto es la cantidad de trabajadores que laboran en la MYPE?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| 1-5 | 7 | 87.5% |
| 6-10 | 1 | 12.5% |
| 11 a mas | 0 | 0.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 6



Figura 6: Gráfico que muestra la cantidad de trabajadores que hay en la Mype.

Interpretación

En la tabla N°6 y la figura N°6 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 87.5% de los encuestados menciona que en la Mype cuenta con 1 a 5 trabajadores y un 12.5% de los encuestados menciona que en la Mype cuentan con 6 a 10 trabajadores.

Los Principios De La Gestión De Calidad

Tabla 7

¿Conoce la definición de la gestión de calidad?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje% |
|-----------|------------|-------------|
| Si | 2 | 25.0% |
| No | 0 | 0.0% |
| Poco | 6 | 75.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Grafico 7

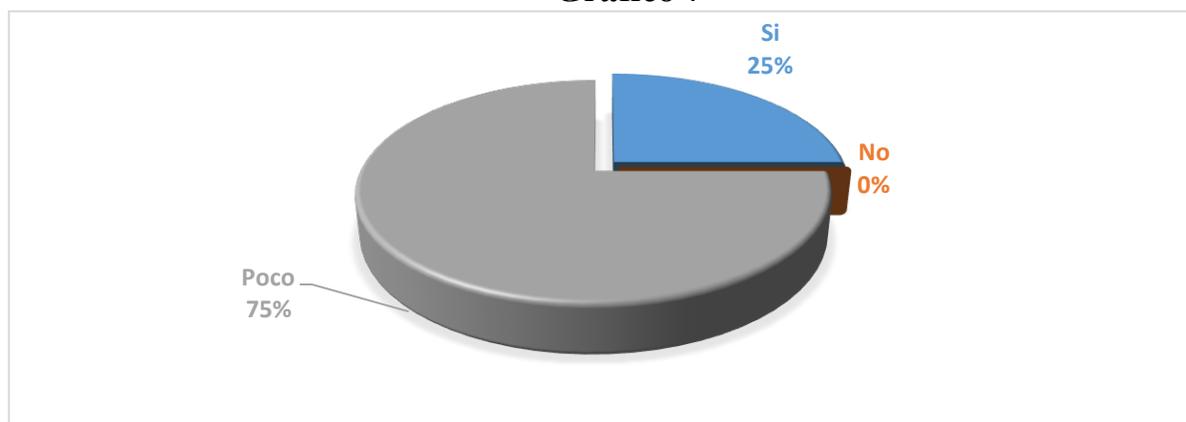


Figura 7: Gráfico que muestra sobre los conocimientos de la gestión de calidad.

Interpretación

En la tabla 7 y la figura 7 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 75% de los encuestados menciona que tienen poco conocimiento sobre la gestión de calidad y un 25% de los encuestados menciona que si tienen conocimiento sobre la gestión de calidad.

Tabla 8

¿Se lleva un proceso de calidad en la MYPE que labora?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Si | 1 | 12.5% |
| No | 2 | 25.0% |
| Poco | 5 | 62.5% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 8

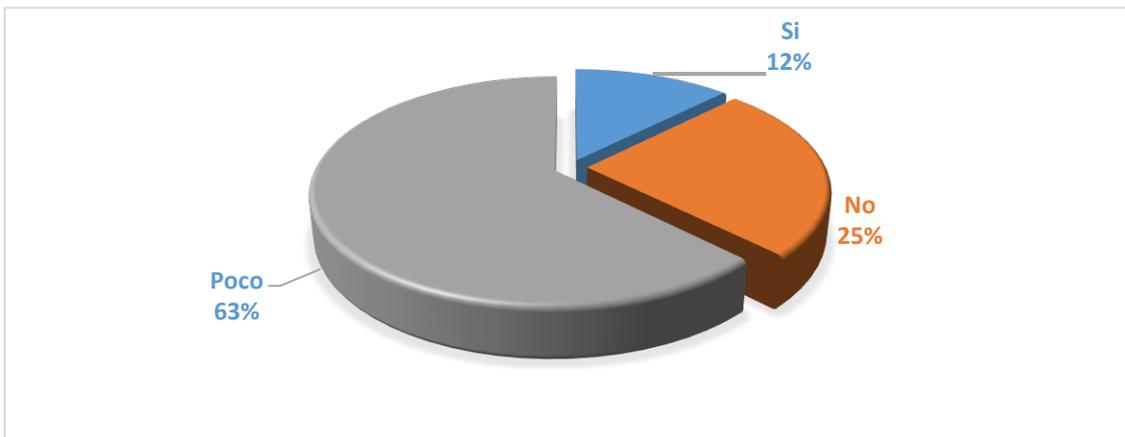


Figura 8: Gráfico que muestra si en la Mype se lleva un proceso de calidad.

Interpretación

En la tabla 8 y la figura 8 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 62.5% de los encuestados menciona que es poco el proceso de calidad que se lleva en la Mype, un 25% menciona que no llevan un proceso de calidad en la Mype y un 12.5% de los encuestados menciona que si llevan un proceso de calidad en la Mype.

Tabla 9

¿Dentro de la MYPE se respetan las políticas de calidad?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Si | 3 | 37.5% |
| No | 2 | 25.0% |
| Tal vez | 3 | 37.5% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 9

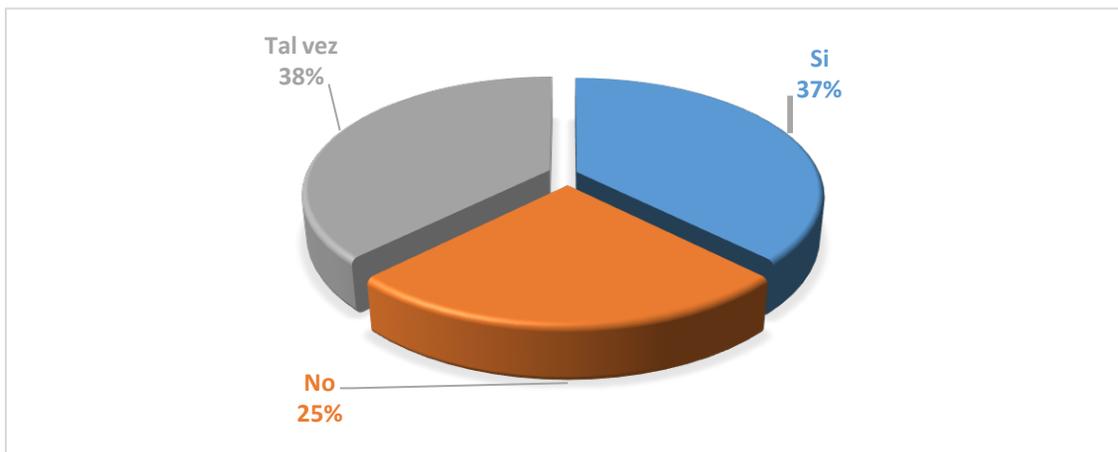


Figura 9: Gráfico que muestra si se respetan las políticas de calidad

Interpretación

En la tabla 9 y la figura 9 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 37.5% de los encuestados menciona que Si respeta las políticas de la calidad, un 37.5% menciona que algunas veces lo hacen en la Mype y un 12.5% de los encuestados menciona que no respetan las políticas de calidad en la Mype.

Tabla 10

¿Considera usted que la empresa donde labora cuenta con una buena gestión de calidad?

| Categoría | Respuestas | Porcentajes |
|-----------|------------|-------------|
| Si | 3 | 37.5% |
| No | 5 | 62.5% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype
Elaborado: Investigador

Gráfico 10

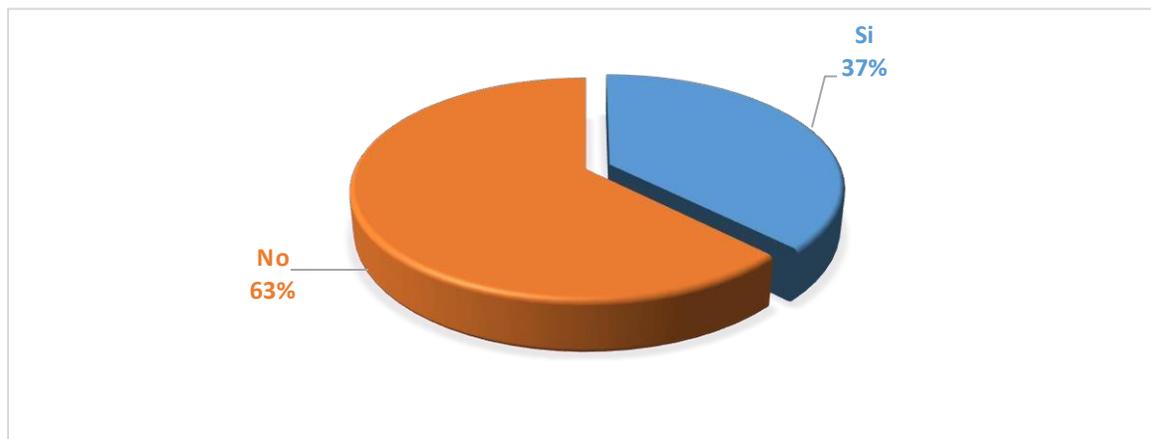


Figura 10: Gráfico muestra los resultados de la buena gestión de calidad

Interpretación

En la tabla 10 y la figura 10 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 62.5% de los encuestados considera que no se cuenta con una buena gestión de calidad, un 37.5% de los encuestados considera que si se cuenta con una buena gestión de calidad.

Tabla 11

¿Cuenta con un sistema de gestión de calidad la Mype donde labora?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Si | 2 | 25.0% |
| No | 6 | 75.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 11

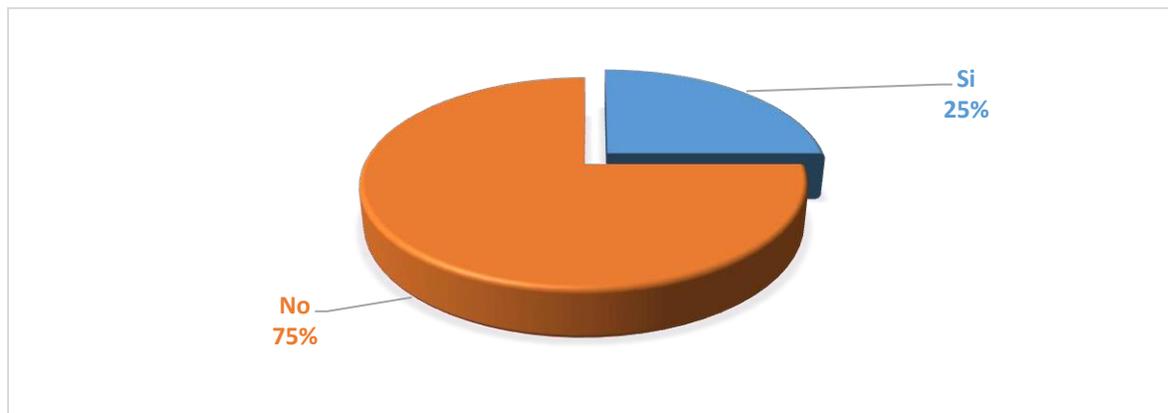


Figura 11: Gráfico donde se considera el sistema de gestión de calidad.

Interpretación

En la tabla 11 y la figura 11 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 75% de los encuestados considera que no cuenta con un sistema gestión de calidad, un 25% de los encuestados considera que si cuenta con un sistema de gestión de calidad.

Tabla 12

¿Los procesos de calidad que han implementado en la empresa ha dado resultados?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Si | 2 | 25.0% |
| No | 5 | 62.5% |
| Poco | 1 | 12.5% |
| Mucho | 0 | 00.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 12

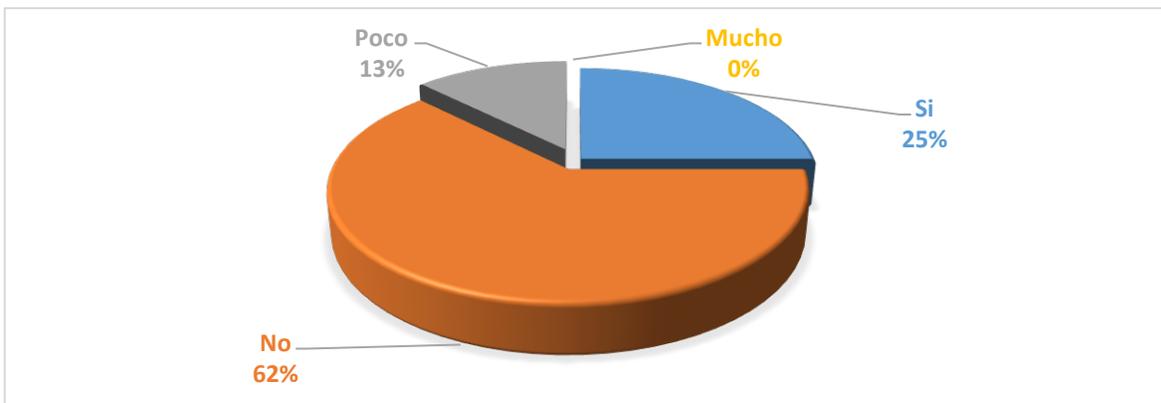


Figura 12: Gráfico que se considera un sistema de gestión de calidad

Interpretación

En la tabla 12 y la figura 12 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 62.5% de los encuestados considera que la implementación de los procesos de calidad no le ha dado resultado, un 25% de los encuestados considera que si cuenta con un sistema de gestión de calidad y un 12.5% de los encuestados considera que tienen poco conocimiento sobre los sistemas de gestión de calidad.

Tabla 13

¿Tiene conocimiento sobre los principios de la gestión de calidad?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje % |
|--------------|------------|--------------|
| Si | 0 | 00.0% |
| No | 2 | 25.0% |
| Poco | 0 | 00.0% |
| Lo necesario | 6 | 75.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 13



Figura 13: Gráfico que muestra los conocimientos sobre los principios de gestión de calidad.

Interpretación

En la tabla 13 y la figura 13 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 58% de los encuestados dice que, Si tienen conocimiento sobre los principios de calidad, un 23% de los encuestados dice que No, el 10% de los encuestados dice que tiene poco conocimiento y un 9% de los encuestados dice que saben lo necesario.

Tabla 14

¿En la empresa se siguen los principios de la gestión de calidad?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje % |
|-----------|------------|--------------|
| Si | 2 | 25.0% |
| No | 2 | 25.0% |
| Poco | 4 | 50.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 14

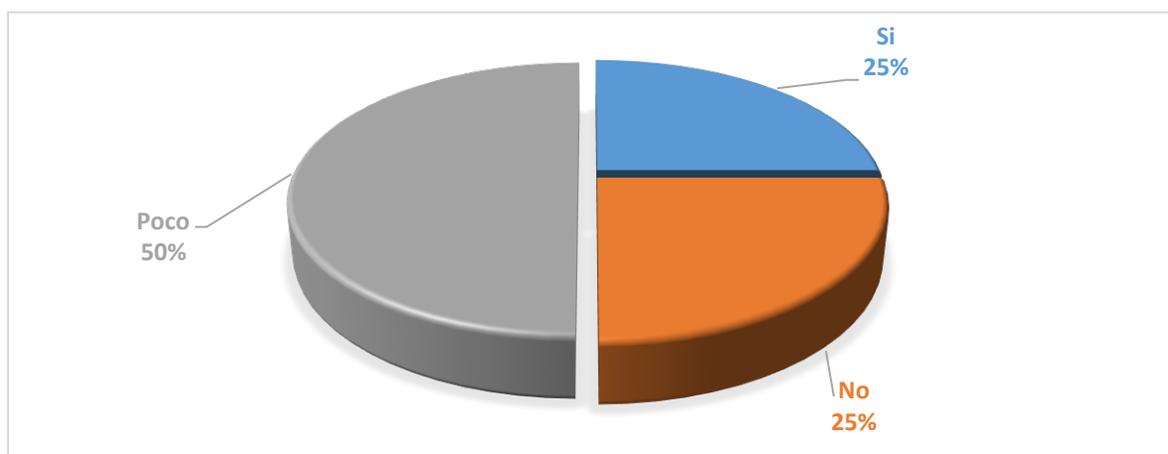


Figura 14: Gráfico que muestra los principios de gestión de calidad que aplican en la Mype.

Interpretación

En la tabla 14 y la figura 14 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 50% de los encuestados dice que Poco se siguen los principios de gestión de calidad, un 25% de los encuestados dice que No se siguen los principios de gestión de calidad y el 25% de los encuestados dice que Si se siguen los principios de gestión de calidad.

Tabla 15

¿Considera que es necesario implementar los principios de calidad en la empresa?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Si | 7 | 87.5% |
| No | 0 | 00.0% |
| Puede ser | 1 | 12.5% |
| No estoy seguro | 0 | 00.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 15

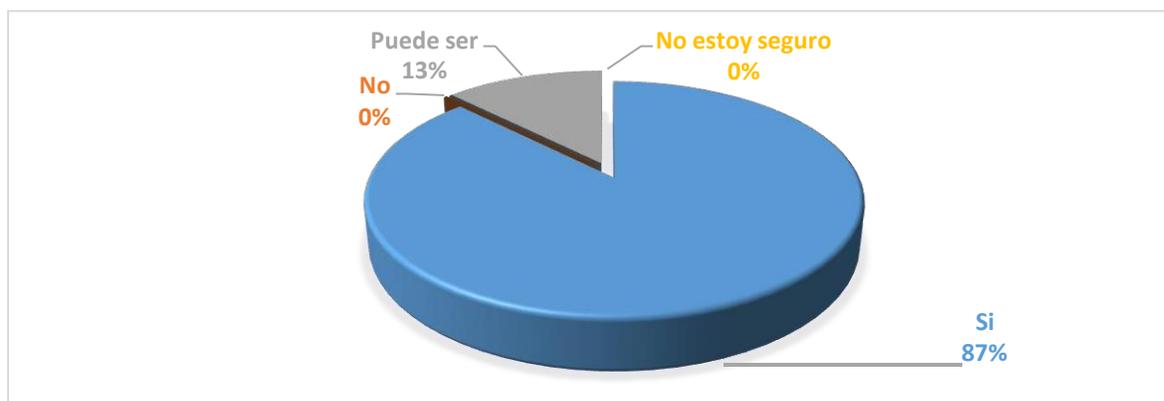


Figura 15: Gráfico que muestra la implementación de los principios de la gestión de calidad.

Interpretación

En la tabla 15 y la figura 15 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 87.5% de los encuestados dice que Si es necesario implementar los principios de la gestión de calidad y un 12.5% de los encuestados dice que puede ser que se implementen los principios de la gestión de calidad.

Tabla 16

¿Han logrado satisfacer las necesidades de los clientes con respecto a la calidad?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje % |
|-----------|------------|--------------|
| Si | 2 | 25.0% |
| No | 3 | 37.5% |
| Tal vez | 3 | 37.5% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 16

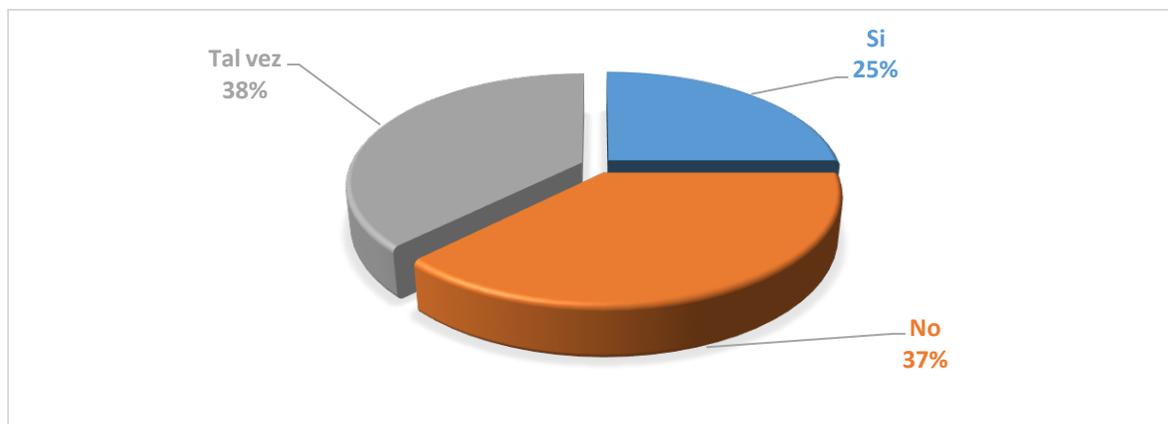


Figura 16: Gráfico que muestra la satisfacción del cliente con la calidad que ofrece

Interpretación

En la tabla 16 y la figura 16 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 37.5% de los encuestados dice que Tal vez se haya logrado satisfacer a los clientes con la calidad que les ofrece, un 37.5% de los encuestados dice que No se ha logrado satisfacer las necesidades del cliente con la calidad que les ofrece y un 25% de los encuestados dicen Si han logrado satisfacer las necesidades del cliente con la calidad que se les ofrece.

Tabla 17

¿Qué principios de la gestión de calidad están aplicando en la empresa?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje % |
|----------------------------|------------|--------------|
| Participación del personal | 3 | 37.5% |
| Liderazgo | 3 | 37.5% |
| Ninguno | 2 | 25.0% |
| Todos los principios | 0 | 00.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 17



Figura 17: Gráfico que muestra los principios aplicados en la Mype

Interpretación

En la tabla 17 y la figura 17 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 37.5% de los encuestados dice que están aplicando el principio de Participación de personal, el 37.5% de los encuestados dice que aplican el principio de Liderazgo y un 25% de los encuestados dice que están aplicando Ningún principio.

Tabla 18

¿Han logrado los objetivos planteados con la aplicación de los principios de la calidad?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje % |
|-----------|------------|--------------|
| Aun no | 4 | 50.0% |
| No | 3 | 37.5% |
| Si | 1 | 12.5% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 18

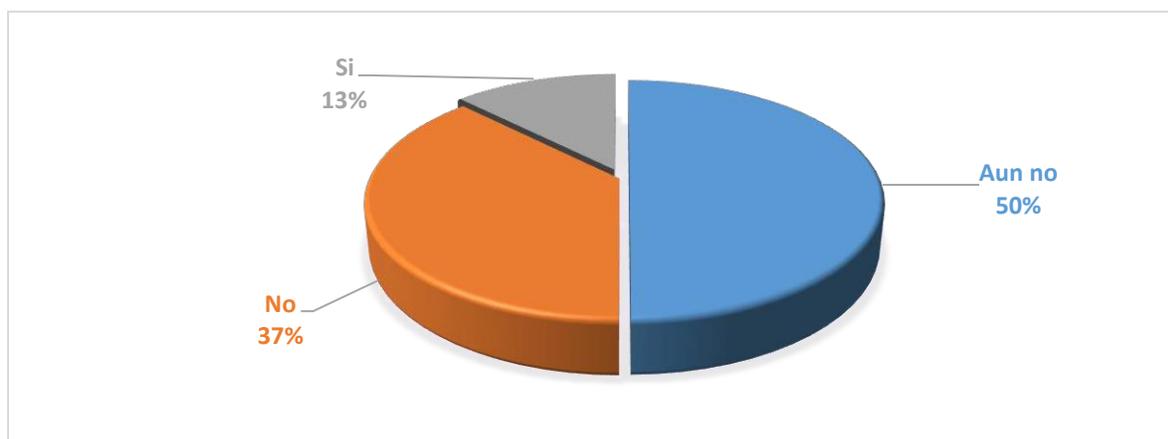


Figura 18: Gráfico que muestra los logros de los objetivos planteados

Interpretación

En la tabla 18 y la figura 18 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 50% de los encuestados menciona que Aun no se han logrado los objetivos, el 37.5% de los encuestados menciona que no se han logrado los objetivos y un 12.5% de los encuestados menciona que si se están cumpliendo los objetivos.

Referente A Las Características De La Atención Al Cliente

Tabla 19

¿Qué factores le dieron mucha acogida ante los clientes?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje % |
|------------------------------|------------|--------------|
| Comunicación clara y directa | 3 | 37.5% |
| Honestidad | 0 | 00.0% |
| Sociabilidad | 1 | 12.5% |
| Saber escuchar | 4 | 50.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 19

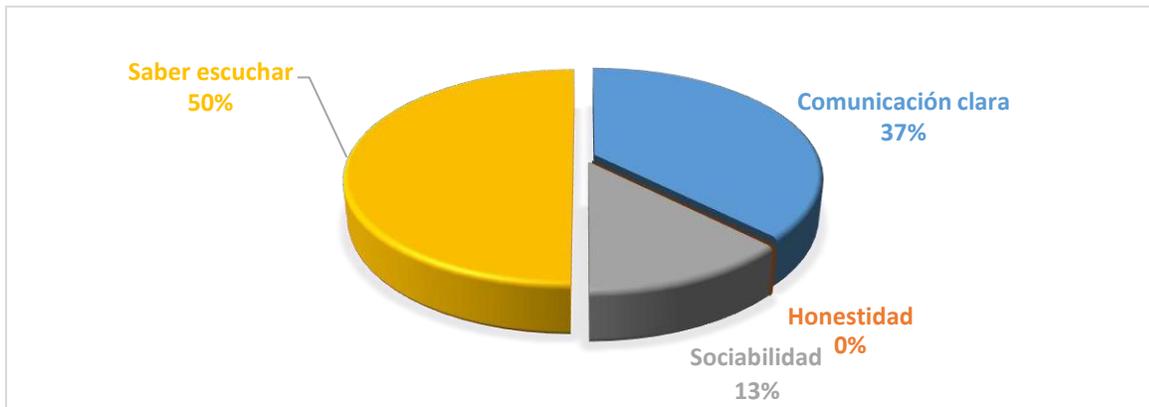


Figura 19: Gráfico que muestra los logros de los objetivos planteados

Interpretación

En la tabla 19 y la figura 19 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 50% de los encuestados dijo que Saber escuchar les dio acogida con los clientes, 37.5% de los encuestados dijo que la comunicación clara y directa les dio acogida con los clientes y un 12.5% de los encuestados dijo que la sociabilidad les dio acogida con los clientes.

Tabla 20

¿Cree que la atención al cliente es fundamental?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje % |
|-----------|------------|--------------|
| Si | 8 | 100% |
| No | 0 | 00.0% |
| A veces | 0 | 00.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 20

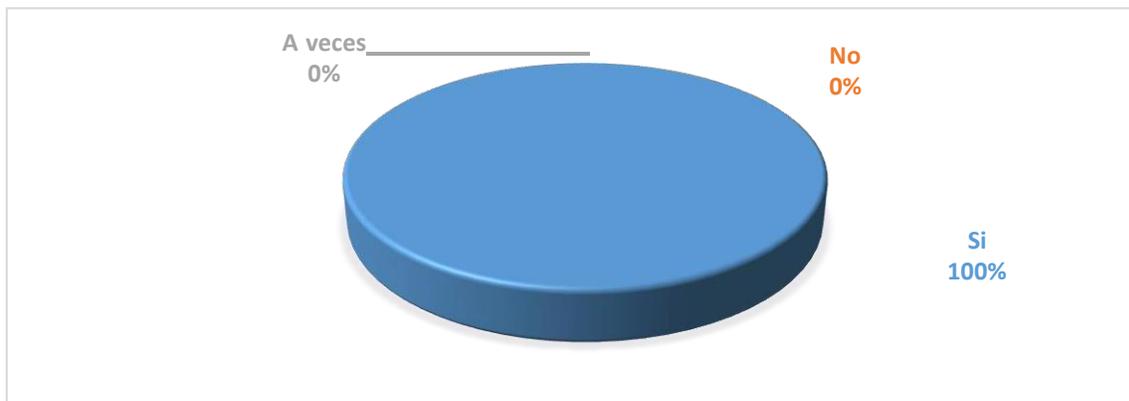


Figura 20: Gráfico que muestra la importancia de la atención al cliente

Interpretación

En la tabla 20 y la figura 20 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 100% de los encuestados menciona que Si es importante y fundamental la atención al cliente.

Tabla 21

¿Considera que en la empresa se está aplicando la gestión de calidad en la atención que brinda a sus clientes?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Si | 2 | 25.0% |
| No | 3 | 37.5% |
| Tal vez | 3 | 37.5% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 21

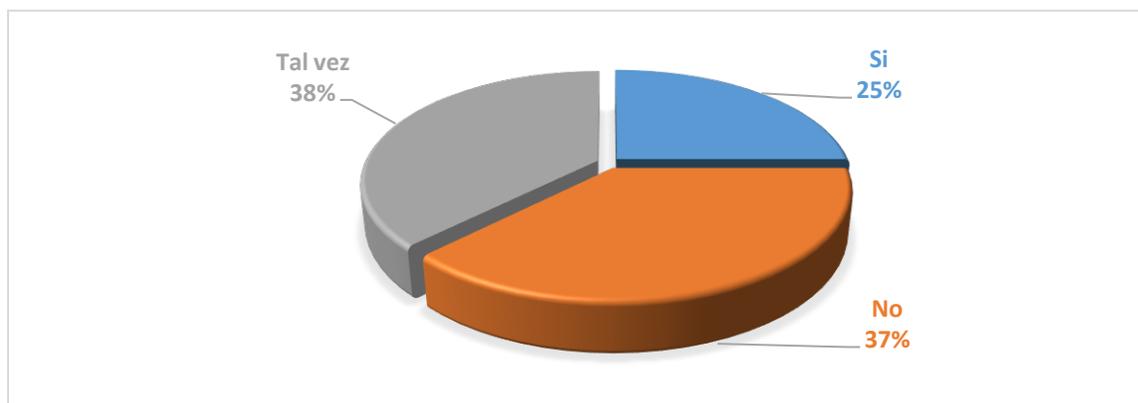


Figura 21: Gráfico que muestra la aplicación de la gestión de calidad en la atención al cliente

Interpretación

En la tabla 21 y la figura 21 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 37.5% de los encuestados menciona que Tal vez se están aplicando la gestión de la calidad en atención que le brinda a sus clientes, el 37.5% de los encuestados menciona que No están aplicando la gestión de calidad y un 25% de los encuestados menciona que Si están aplicando la gestión de calidad en la atención que brindan a sus clientes.

Tabla 22

¿Considera que los colaboradores brindan una buena atención a los clientes?

| Categoría | Respuestas | Porcentaje % |
|-----------|------------|--------------|
| Si | 5 | 62.5% |
| No | 0 | 00.0% |
| Tal vez | 3 | 37.5% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 22

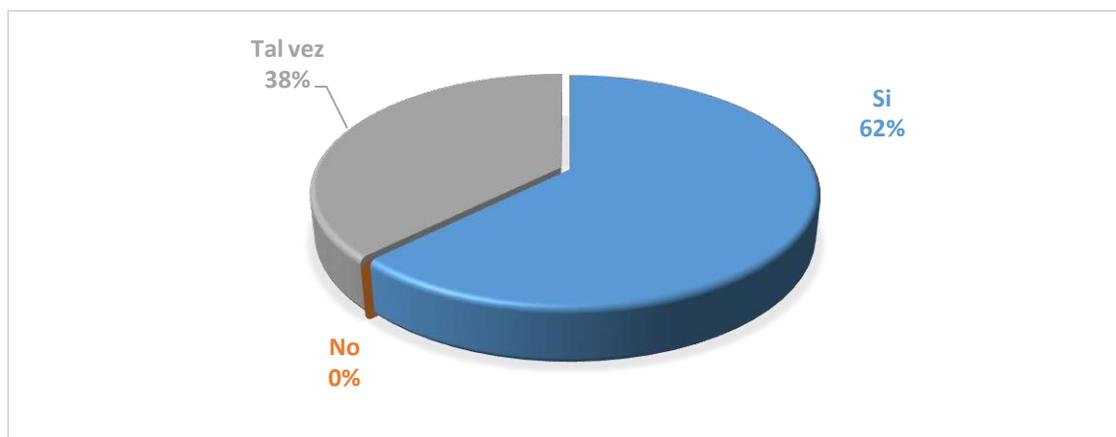


Figura 22: Gráfico que muestra la atención que brindan a sus clientes

Interpretación

En la tabla 22 y la figura 22 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 62.5% de los encuestados dice que sus trabajadores Si les dan una buena atención a sus clientes y el 37.5% de los encuestados dice que Tal vez sus trabajadores les den una buena atención a sus clientes.

Tabla 23

¿Considera que la buena atención al cliente logra posicionamiento a la empresa en el mercado?

| Categorías | Respuestas | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si | 7 | 87.5% |
| No | 0 | 00.0% |
| Tal vez | 1 | 12.5% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 23

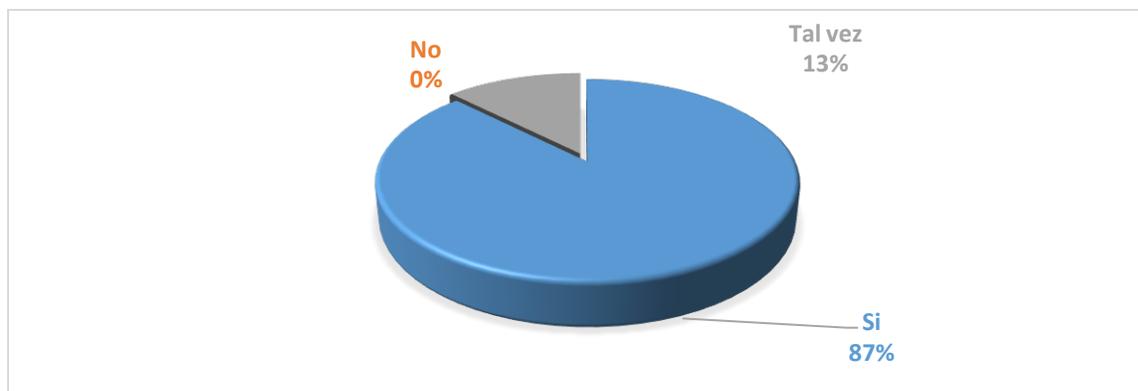


Figura 23: Gráfico que muestra la

atención al cliente en el posicionamiento de la empresa

Interpretación

En la tabla 23 y la figura 23 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 87.5% de los encuestados dice que la atención al cliente Si logra posicionamiento a la empresa y un 12.5% de los encuestados dice que la atención al cliente Tal vez logre posicionar a la empresa.

Tabla 24

¿Cree usted que la atención al cliente es importante para su empresa?

| Categorías | Respuestas | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si | 7 | 87.5% |
| No | 0 | 00.0% |
| Tal vez | 1 | 12.5% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype
Elaborado: Investigador

Gráfico 24

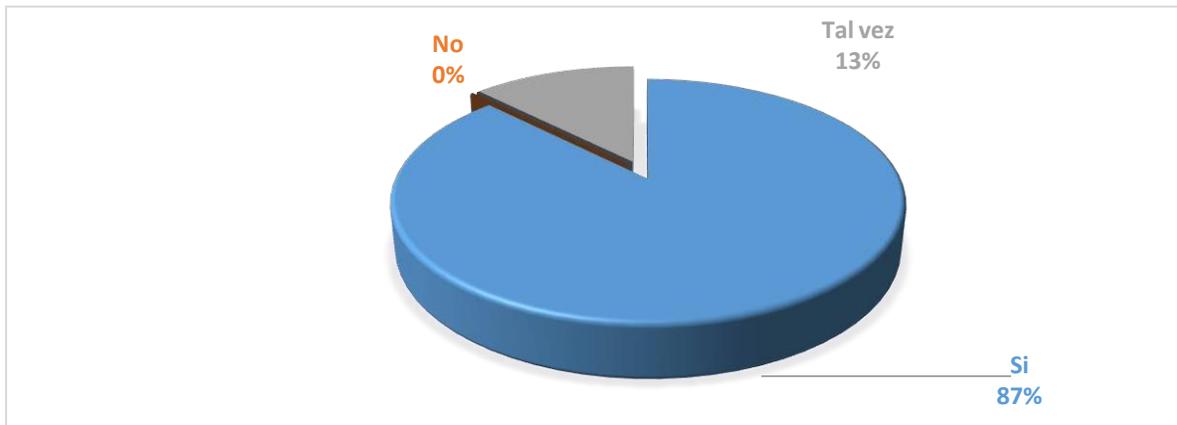


Figura 24: Gráfico que muestra la importancia de la atención al cliente en la empresa

Interpretación

En la tabla 24 y la figura 24 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 87.5% de los encuestados dice que sus trabajadores Si es importante la atención al cliente en la empresa y el 12.5% de los encuestados dice que Tal vez sea importante la atención al cliente en la empresa.

La Atención Al Cliente Como Factor Relevante Para La Gestión De Calidad

Tabla 25

¿Usted ha brindado orientación a sus trabajadores de los factores que son esenciales en la atención al cliente?

| Categorías | Respuestas | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Casi siempre | 5 | 62.5% |
| Siempre | 3 | 37.5% |
| Nunca | 0 | 00.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 25

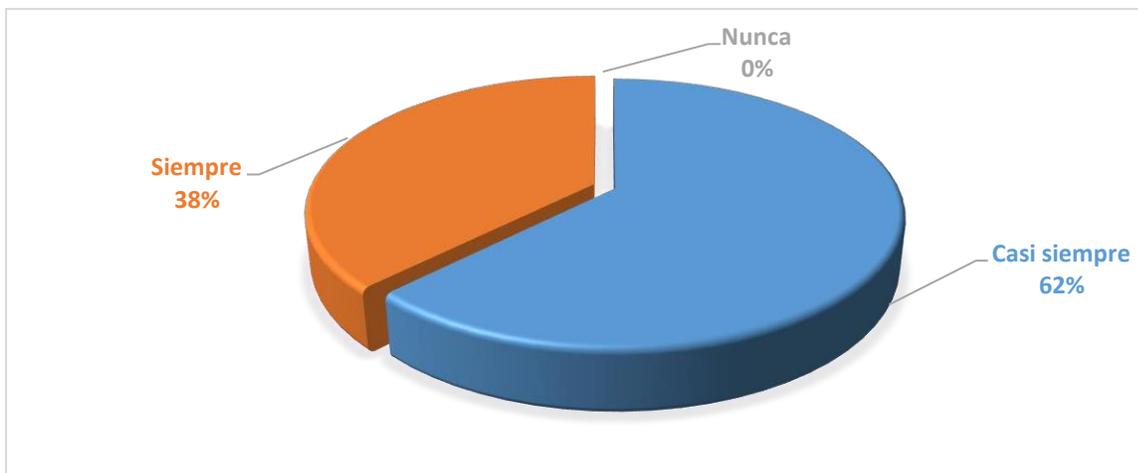


Figura 25: Gráfico que muestra la orientación a los trabajadores

Interpretación

En la tabla 25 y la figura 25 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 62.5% de los encuestados dice Casi siempre orienta a sus trabajadores para dar una buena atención al cliente y un 37.5% de los encuestados dice que Siempre les da orientación a sus trabajadores para la buena atención a sus clientes.

Tabla 26

¿Qué beneficios ha traído a la empresa la implementación de la atención al cliente?

| Categorías | Respuestas | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Mas ventas | 3 | 37.5% |
| Más clientes | 5 | 62.5% |
| Reconocimiento | 0 | 0.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype
Elaborado: Investigador

Gráfico 26

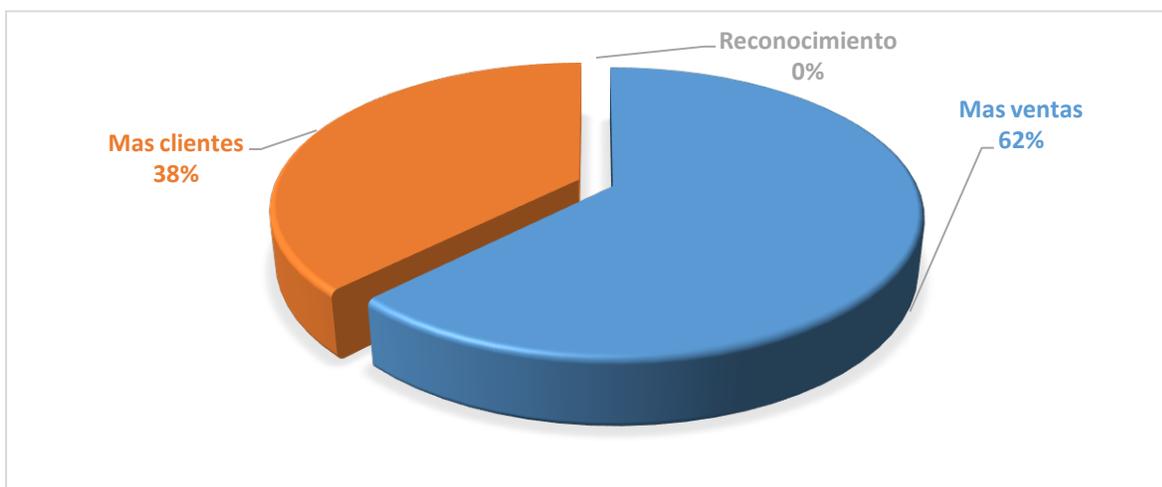


Figura 26: Gráfico que muestra la orientación a los trabajadores

Interpretación

En la tabla 26 y la figura 26 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 62.5% de los encuestados dice Casi siempre orienta a sus trabajadores para dar una buena atención al cliente y un 37.5% de los encuestados dice que Siempre les da orientación a sus trabajadores para la buena atención a sus clientes.

Tabla 27

¿Qué resultados ha obtenido con la implementación del factor de atención al cliente?

| Categorías | Respuestas | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Muy bueno | 2 | 25.0% |
| Bueno | 5 | 62.5% |
| Muy malo | 0 | 00.0% |
| Malo | 1 | 12.5% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 27

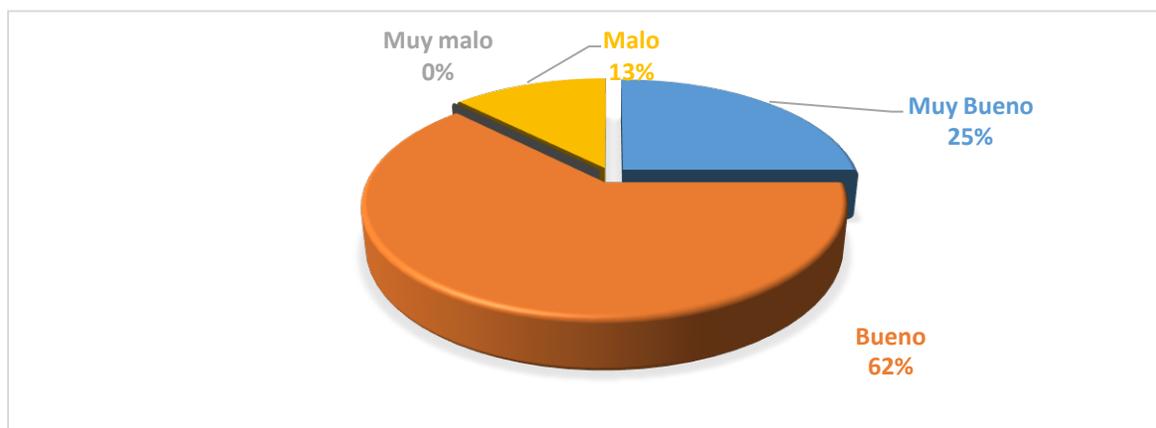


Figura 27: Gráfico que muestra los resultados obtenidos con el factor atención al cliente

Interpretación

En la tabla 27 y la figura 27 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 62.5% de los encuestados dice que han sido Buenos los resultados obtenidos, el 25% de los encuestados dice que han sido Muy buenos los resultados obtenidos y un 12.5% de los encuestados dice que han sido Malo los resultados obtenidos.

Tabla 28

¿Ah observado que la atención al cliente ah logra los resultados que usted esperaba?

| Categorías | Respuestas | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si | 4 | 50.0% |
| No | 4 | 50.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 28

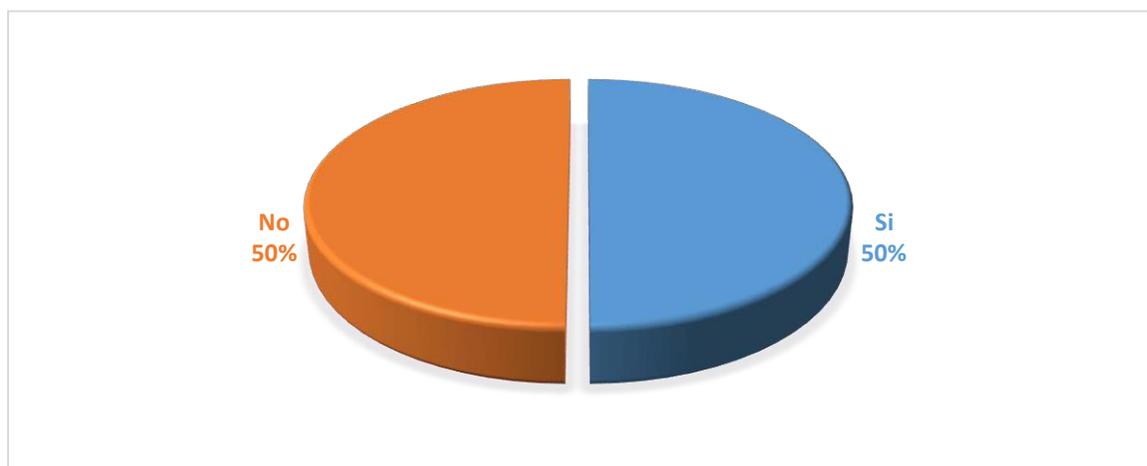


Figura 28: Gráfico que muestra los resultados que estaban esperando

Interpretación

En la tabla 28 y la figura 28 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 50% de los encuestados dice Si han observado los resultados planteados y un 50% de los encuestados dice que No han observado los resultados que se esperaban.

Tabla 29

¿Se siente Ud. satisfecho con los resultados que se han logrado?

| Categorías | Respuestas | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si | 4 | 50.0% |
| No | 4 | 50.0% |
| Poco | 0 | 00.0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 29

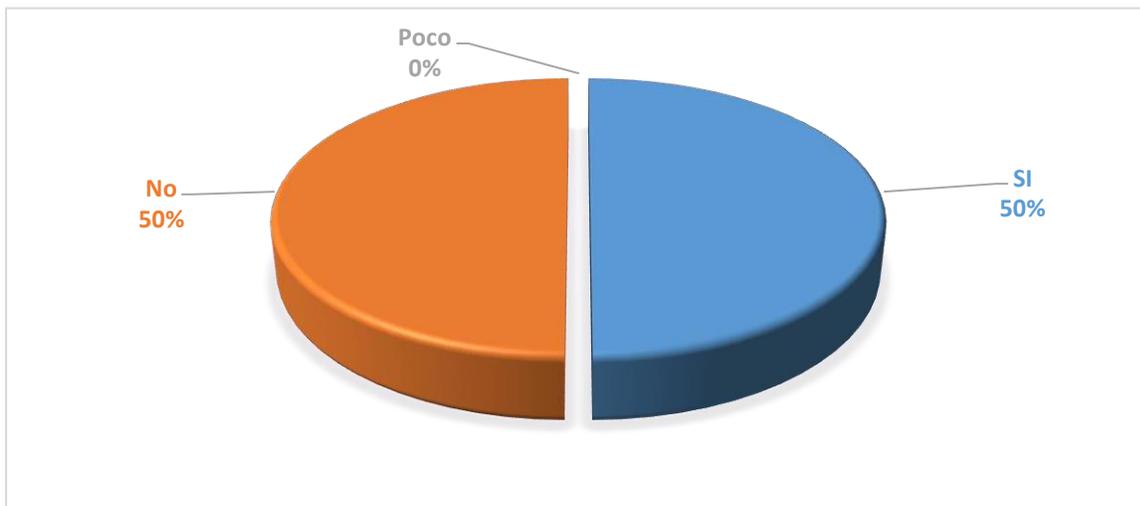


Figura 29: Gráfico que muestra los resultados que estaban esperando

Interpretación

En la tabla N°29 y la figura N°29 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 50% de los encuestados dicen que Si están satisfecho con los resultados y un 50% de los encuestados dice que No están satisfecho con los resultados.

Tabla 30

¿Considera que la buena atención que brinda, fideliza a sus clientes?

| Categorías | Respuestas | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Si | 3 | 37.5% |
| No | 0 | 00.0% |
| Tal vez | 5 | 62.5% |
| Total | 8 | 100.0% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios de la Mype

Elaborado: Investigador

Gráfico 30

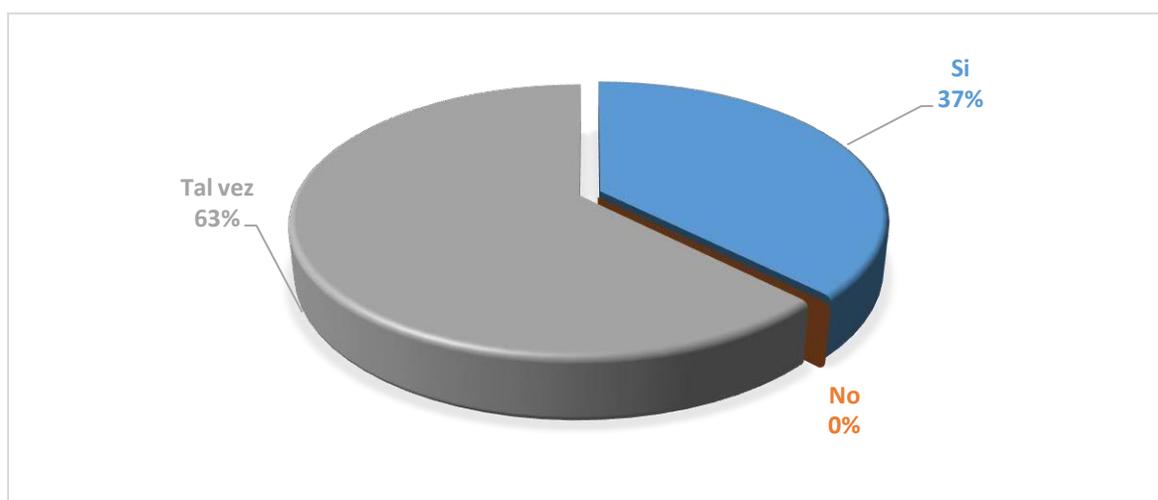


Figura 30: Gráfico que muestra a la atención al cliente brinda la fidelización

Interpretación

En la tabla 30 y la figura 30 según los resultados de la encuesta podemos determinar que el 62.5% de los encuestados dicen que Tal vez consideren que la buena atención logre la fidelización de los clientes y un 37.5% de los encuestados dice que Si consideran que la buena atención logre la fidelización de los clientes.

5.2. Análisis De Los Resultados

OE1: Características De los Representantes De Las Micro Y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro textil en la provincia de Sullana.

Tabla 1: Denominada el cargo que cumple en la MYPES, del total de encuestados que es un 62.5 % respondieron que son dueños de las MYPES. Resultado coinciden con Rojas (2018) que dice que el 90% son dueños del negocio. Estos resultados nos demuestran que la mayoría de cargos que tienen son de Dueños ya que ellos quieren estar monitoreando cómo va el funcionamiento a la empresa es por esto y más razones que quieren ser los dueños encargados de sus propias empresas.

Tabla 2: Denominada cuanto tiempo ha durado su estancia en las MYPES, del total de encuestados que es un 75% respondieron que tienen más de 10 años en las MYPES. Resultados coinciden con Rojas (2018) que mencionan que el 50% se desempeñan en el cargo de 07 a más años. Por lo tanto, estos resultados nos demuestran que la mayor parte tienen ya más de 10 años en la empresa lo que significa que muchos de estos dueños ya tienen su público sus clientes, su reconocimiento ante los clientes.

Tabla 3: Denominada en qué forma societaria se encuentra la MYPE, del total de encuestados que un 75% respondieron que tiene otra forma societaria a las ya mencionadas. Resultados coinciden con Arrendondo (2017) menciona que para poder constituir una sociedad se debe elegir, obligatoriamente, uno de los siete tipos esto ayudara mucho a la empresa y es importante para establecer su empresa.

Tabla 4: Denominada cuenta la MYPE con un registro formal, del total de encuestados que es un 100% dice que si son empresas formales. Resultado coinciden con Rodríguez (2016) dice que el 100.0% de las MYPES son formales concluyendo así que las MYPES tienen un registro formal y es importante que todas las MYPES estén en funcionamiento de una manera formal, también

coinciden con Rojas (2018) donde menciona que el 100% es formal. Estos resultados nos demuestran que ser una empresa formal es un poco complicado ya que los papeleos son largos y un poco costosos esto hace que se complique ser formal pero aquí debe entrar el estado ya que sería de mucha ayuda que el estado interviniera para lograr que los papeles salan rápido y no dejar que siga la lista de informales, al convertirse las MYPES en formales se logra una mejor economía estable y sobre todo un país competitivo. Peor no por ser complicadas ser formal algunos con la luchan logran trabajar formalmente sin miedo a nada.

Tabla 5: Denominada cuánto tiempo lleva formada la MYPE, del total de encuestados que es un 37.5% dicen que tienen entre 0 a 10 años y un 37.5% tiene más. Resultados que coinciden con Rodríguez (2016) donde el resultado es de un 50% dicen que tienen más de 4 años de permanencia en el mercado, también coinciden con Rojas (2018) que dice que el 60% tiene de 07 a más años de permanencia en el rubro. Estos resultados nos demuestran que la mayor parte de los dueños saben cómo llegar hacer a su público ya que tienen alto conocimiento del rubro en el que están y así logran que los clientes tengan mucha más confianza en ir por la trayectoria que tienen.

Tabla 6: Denominada cuánto es la cantidad de trabajadores que laboran en la MYPE, del total de encuestados que es un 87.5% dicen que tiene entre 1 y 5 trabajadores. Resultados coinciden con Rodríguez (2016) que concluye que el 100% dicen que cuenta con menos de 10 trabajadores, pero hay resultados que no coinciden como lo Rojas (2018) que menciona que el 90 % tienen de 01 a 02 trabajadores. Estos resultados nos dan a entender que en las MYPES no pasan de 10 trabajadores, estas empresas no buscan mucho personal y esto también se debe al tamaño de la empresa ya que si es pequeña no se necesita mucho personal por este y otros factores estas empresas prefieren tener poco personal en sus empresas.

OE2: Los Principios De La Gestión De Calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro textil en la provincia de Sullana

Tabla 7: Denominada conoce la definición de la gestión de calidad, del total de encuestados que es un 75% dicen que tienen poco conocimiento. Resultados no coinciden con Rojas (2018) que dice que el 100% conoce el término Gestión de Calidad. Este resultado nos quiere decir que son pocas las empresas constituidas que tienen poco conocimiento sobre lo que es la gestión de calidad, esto quiere decir que la mayor parte de las empresas si saben lo que es la gestión de calidad y así podrán mejorar el funcionamiento de la empresa.

Tabla 8: Denominada se lleva un proceso de calidad en la Mype que labora, del total de encuestados que es un 62.5% dicen que se lleva poco sobre el proceso de calidad. Resultados que Bueno (2018) nos dice que si vas a iniciar un sistema de calidad el primero que tienes que hacer es un proceso de calidad ya que se considera de las más altas direcciones de la empresa.

Tabla 9: Denominada dentro de la MYPE se respetan las políticas de calidad, del total de encuestados que es un 37.5% dicen que si se respetan las politicas de calidad y un porcentaje igual de 37.5% dice que tal vez se respeten. Resultados que Bueno (2018) nos menciona que las empresas deben seguir ya que es una parte importante para lograr tomar buenas decisiones y por resultado conseguir contratos de diferentes proyectos y seguir creciendo como empresa.

Tabla 10: Denominada considera usted que la empresa donde labora cuenta con una buena gestión de calidad, del total de encuestados que es un 62.5% dicen que no se lleva una buena gestión de calidad. Resultados que no coinciden con Martin (2018) nos indica que la gestión de calidad es importante y debe ser aplicado en las empresas y eso es lo que les falta a las MYPES que he investigado aplicar más la gestión de calidad para que su producto pueda ser el mejor.

Tabla 11: Denominada cuenta con un sistema de gestión de calidad la MYPE donde labora, del

total de encuestados que es un 75% dice que no cuenta con un sistema de gestión de calidad. Resultados no coinciden con Sánchez (2017) ya que menciona que el sistema de gestión de calidad está vinculado a las labores de un entorno usual en la colocación de diversas estrategias de la calidad y mejorar a la organización.

Tabla 12: Denominada los procesos de calidad que han implementado en la empresa ha dado resultados, del total de encuestados que es un 62.5% dicen que no han dado resultado los procesos implementados en la empresa.

OE3: Principios de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas sector servicio, rubro textil en la provincia de Sullana.

Tabla 13: Denominada tiene conocimiento sobre los principios de la gestión de calidad, del total de encuestados el 75% dice que sabe lo necesario con respecto a los principios de la gestión de calidad. Resultados que no coincide con Asensi (2017) que menciona que los principios de calidad son primordiales para llevar una buena gestión de calidad y finalmente poder lograr los objetivos ya planteados por ellas mismas.

Tabla 14: Denominada en la empresa se siguen los principios de la gestión de calidad, del total de encuestados el 50% dice que se sigue poco los principios de la gestión de calidad. Resultados que Asensi (2017) nos menciona que los principios de la gestión de calidad son una clave indispensable para llevar a tu empresa a tener más acogida con el público.

Tabla 15: Denominada considera que es necesario implementar los principios de calidad en la empresa, del total de encuestados el 87.5% dice que, si es necesario que se implemente los principios. Resultados que concuerdan con Asensi (2017) nos indica que claramente se deben implementar ya que ayudara a que se genere más clientela y claro esto causara que el negocio tenga su propia imagen ante sus demás rivales de mercado.

Tabla 16: Denominada han logrado satisfacer las necesidades de los clientes con respecto a la calidad, del total de encuestados el 37.5% dice que no y un 37.5% dice que tal vez. Resultados que no concuerdan con Da Silva (2020) que nos indica sobre el alto porcentaje que tiene la atención al cliente es decir que consideran muy importante satisfacer y tratar de buena manera a sus clientes.

Tabla 17: Denominada qué principios de la gestión de calidad están aplicando en la empresa, del total de encuestados y un 37.5% aplica la participación del personal y un 37.5% aplica el Liderazgo, esto concuerda con Asensi (2017) que nos indica que ser líder es más que ser jefe es ayudar tener una comunicación y sobre todo que los trabajadores sean participativos.

Tabla 18: Denominada han logrado los objetivos planteados con la aplicación de los principios de la calidad, del total de encuestados que es un 50% menciona que aún no han logrado sus objetivos. Resultados que nos indica Asensi (2017) nos explica que tan importante y fundamental son los principios de la calidad.

OE4: Referente A Las Características De La Atención Al Cliente de las micro y pequeñas del sector servicio, rubro textil de la provincia de Sullana

Tabla 19: Denominada qué factores le dieron mucha acogida ante los clientes, del total de encuestados que un 50% dice que el saber escuchar les dio mucha acogida en el mercado. Resultados que coinciden con Alcaide (2018) que o indica como factor importante la comunicación y saber escuchar al cliente para entender lo que quiere y lograr captar lo que necesita.

Tabla 20: Denominada cree que la atención al cliente es fundamental, del total de encuestados que es un 100% dice si es fundamental y de vital importancia la atención al cliente. Resultados que coinciden con Mejía (2009) que nos indica que una pieza importante para así alcanzar venta además de conquistar y elevar las ventas para obtener nuevos clientes el buen trato conquista al cliente.

Tabla 21: Denominada Considera que en la empresa se está aplicando la gestión de calidad en la atención que brinda a sus clientes, del total de encuestados que es un 37.5% dice que no y 37.5% dice que tal vez. Resultados concuerdan con Moya (2016) ya que menciona que calidad del servicio es muy importante y debe estar aplicado en todas las organizaciones.

Tabla 22: Denominada considera que los colaboradores brindan una buena atención a los clientes, del total de encuestados que es un 62.5% dicen que si. Resultados concuerda con Moya (2016) que nos indica que con una buena selección de personal escogerás al mejor personal para que pueda atender a los clientes.

Tabla 23: Denominada considera que la buena atención al cliente logra posicionamiento a la empresa en el mercado, del total de encuestados un 87.5% dice que, si se considera. Resultados

Tabla 24: Denominada cree usted que la atención al cliente es importante para su empresa, del total de encuestados que es un 87.5% dice que, si es importante la atención al cliente,

OE5: La Atención Al Cliente Como Factor Relevante Para La Gestión De Calidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Sector Servicio, Rubro Textil De La Provincia De Sullana.

Tabla 25: Denominada usted ha brindado orientación a sus trabajadores de los factores que son esenciales en la atención al cliente, del total de encuestados que es un 62.5% casi siempre orientan a sus trabajadores, concuerdan con Apiquian (s.f) que un factor importante es la orientacion esto brindara mas informacion a su trabajadores y puede darcelas a sus clientes.

Tabla 26: Denominada qué beneficios ha traído a la empresa la implementación de la atención al cliente, del total de encuestados que es un 62.5% menciona que más clientes han traído al implementar la atención al cliente. Resultados Da Silva (2020) que nos menciona que el beneficio que trae la buena atención es el obtener nuevos clientes tu tratas bien a la persona y la haces sentir

cómoda ella va recomendar tu negocio y lograras tener más clientes y más ventas.

Tabla 27: Denominada qué resultados ha obtenido con la implementación del factor de atención al cliente, del total de encuestados que es un 62.5% han sido bueno los resultados, concuerda con lo que dice Verdú (2013) indica que los factores aumentan la calidad de servicio que ofreces a tus clientes por eso al implementar estos factores obtienes mas exito.

Tabla 28: Denominada si se ha observado que la atención al cliente ah logra los resultados que usted esperaba, del total de encuestados que es un 50% dice que sí. Resultados concuerdan Da silva (2020) nos indica que aplicando la atención al cliente los resultados en los mayores de los casos son favorables.

Tabla 29: Denominada se siente Ud. satisfecho con los resultados que se han logrado, del total de los encuestados que es un 50% que, si se siente satisfecho con los resultados que se han obtenido,

Tabla 30: Denominada considera que la buena atención que brinda, fideliza a sus clientes, del total de los encuestados que es un 62.5% dice que tal vez la atención fideliza a los clientes

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En su totalidad la gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, si verifican y supervisan que todos los productos estén a la vista del público y sobre todo en buenas condiciones, para que así se encuentren totalmente en la capacidad de brindarlos, consideran que la atención al cliente si es un factor relevante, además es importante que la atención al cliente sea la mejor para que incrementen los ingresos, los trabajadores si tienen las habilidades necesarias para brindar un buen trato al cliente.

1. Con respecto a las características de la gestión de calidad, al describir se observó que la MYPES tiene que trabajar más en esa parte ya que les hace falta enfocarse más al cliente y también darles más importancia a sus trabajadores la MYPES debe concentrarse en los clientes que es la clave para el éxito y el progreso de la empresa.
2. Con respecto al liderazgo en la gestión de calidad de las MYPES rubro venta de telas, por los datos obtenidos al describir se observó que se llevan un buen liderazgo, aunque debe mejorar porque se ve que no lo toman como prioridad y eso causa que no se esté aplicando a un nivel alto.
3. Con respecto a las características de la atención al cliente, de las MYPES en el rubro venta de telas se describió que con las características de la atención al cliente ha ido incrementando los clientes y eso significa también las ventas por eso es que es tan importante establecer puntos clave en tu empresa.
4. Con respecto a los factores de la atención al cliente para la gestión de calidad, al describir tenemos como conclusión de que si ha dado buenos resultados el implementar los factores así que de poco en poco está mejorando las MYPES.

RECOMENDACIONES

- Referente al primer objetivo características como empresa los representantes deben poner más en atención a los clientes ayudar a satisfacer sus necesidades y sobre todo el buen trato deben ser un excelente servicio les recomiendo que busquen más elementos que puedan mejorar esa parte.
- Referente al liderazgo en la gestión de calidad las MYPES deben centrarse en ser un líder para su empresa para poder lograr sus metas es por eso que deben mejorar la importancia que le están dando al liderazgo.
- Referente a las características de la atención al cliente lo que deben hacer es llevar un buen sistema de gestión de calidad para así poder implementar más elementos relacionados con la atención al cliente ya que el cliente debe ser fiel y para eso debe encontrar lo mejor de las empresas de la mano con el buen trato esto ayudara muchísimo a que vuelva a ir.
- Referente a los factores de la atención al cliente para la gestión de calidad como recomendación es sigan adelante con esos factores que los han llevado muy lejos y sobre todo seguir buscando más factores que te puedan llevar a logara todas tus metas planteadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaide, C. (2018). Obtenido de <https://www.expansion.com/blogs/consumidor-que-viene/2018/03/15/7-factores-criticos-de-la-experiencia-de.html>
- Apu, A. (2019). Obtenido de <https://apuartesantias.pe/producto/textiles/>
- Arrendondo, A. (2017). Obtenido de <https://andrescusi.blogspot.com/2017/02/formas-societarias-andres-cusi-arredondo.html#:~:text=FORMAS%20O%20TIPOS%20SOCIETARIOS&text=Es%20decir%2C%20para%20poder%20constituir,cualquiera%20de%20las%20sociedades%20civiles>.
- Bueno, M. (2018). *blog de la calidad*. Obtenido de blog de la calidad: <https://blogdelacalidad.com/que-es-la-politica-de-calidad/>
- Cardona, H. (2016). "Diseño de un modelo de atención al cliente en las empresas de confección de pereira y dosquebradas". Ecuador. [online] Hdl.handle.net. Available at: <http://hdl.handle.net/11059/6672> [Accessed 20 Oct. 2019].
- Cunyarache, A. (2018). Repositorio Institucionales. Obtenido de Repositorio Institucionales: repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6224>
- Da Silva, D. (2020). *Blog de Zendesk*. Obtenido de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/beneficios-de-una-buena-atencion-al-cliente/>
- Da Silva, D. (2020). *Zendesk*. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/cual-es-la-importancia-del-servicio-al-cliente/>
- E-nquest, M. (2018). Obtenido de <https://www.e-nquest.com/investigacion-cuantitativa-que-es-y-caracteristicas/>

- Fajardo, m. (2012). Obtenido de <http://uvsfajardo.sld.cu/diferencia-entre-cuestionario-y-encuesta>
- Ferrer, J. (2010). Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>
- Florian, E. (2019). " *La calidad de atención al cliente y su relación con el nivel de ventas de "Textiles Elizabeth" en la provincia de Chepén – 2018*". Chepen, La Libertad. repositorio institucional. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13514>.
- Katty, M. (2018). *Influencia del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 como factor determinante de la competitividad de las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa, 2018*. Arequipa - Perú.
- Huamani, M (2018). *Influencia del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 como factor determinante de la competitividad de las MYPES exportadoras del sector textil en Arequipa, 2018*. Arequipa - Perú.
- Lira, S. (2020). *Pese a pandemia, más del 60% de mypes en Piura no prevén cerrar sus negocios*. Gestion
- Lopez, W. (2016). " *Servicio y atención al cliente en la comercializadora de textiles Unitex-de la cabecera departamental de huehuetenango*". Huehuetenango- Bolivia.
- Marroquin Peña, R. (2012). *Metodología de investigación* . Lima, Perú.
- Martin, (2018). Cerem. Obtenido de Cerem: <https://www.cerem.pe/blog/las8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin>
- Medardo, (2010). *Modelo de gestión de Calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del cantón Patate*. Ambato- Ecuador.
- Midiplomado.com. (2018). Obtenido de Midiplomado.com:
<http://www.midiplomado.com.mx/wp/2018/08/23/dimensiones-servicio-cliente/>
- Moya, M. (2016). Obtenido de <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia->

logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio

Rodriguez, M. (2016). Diseño de un sistema de gestion de calidad Iso 9001:2000 en una empresa textil de Quito. Quito, Ecuador.

Rojas, L. (2018). *"Gestión De Calidad En La Atención Al Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Textil Rubro Sastrería Del Centro Comercial Bahía Center En La Ciudad De Chimbote, 2016"*. Chimbote, Perú. Repositorio Institucional. Obtenido De <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8297>

Sánchez, B. (2014). Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433>

Serna, (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente* (pp.19-27). Colombia: Panamericana editorial Ltda.

Servik, (2013). Obtenido de Servik <https://servikblog.wordpress.com/2013/01/08/las-5-dimensiones-del-servicio-o-mejorconocidas-como-lo-que-le-importa-al-cliente->

Spring. (2020). Obtenido de <https://blogcandidatos.springspain.com/talent-management/habilidades-clave-para-los-empleados-de-atencion-al-cliente/>

Siancas, R.. (2020). *Pronunciamento de Caja Sullana sobre la situación de las Mypes. El comercio*

Torres, A. (2017). *"Diseño de un sistema de gestion de calidad segun las normas ISO 9001:2015 para una empresa textil de la ciudad de guayaquil"*. Guayaquil, Ecuador.

Wigodski, J. (2010). Blogger. Obtenido de Blogger: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

ANEXOS



LA ENCUESTA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELAS PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ATENCIÓN AL CLIENTE COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS RUBRO VENTA DE TELAS, SULLANA 2019

ENCUESTA

Estimados representantes de las MYPES, reciban el amable y cordial saludo soy estudiante de la carrera de Administración de empresas VI ciclo. En esta ocasión necesito su apoyo para la siguiente encuesta la misma que tiene como finalidad obtener datos para el desarrollo de un trabajo universitario. Previamente les damos las gracias por el tiempo que nos están brindando.

CARACTERÍSTICAS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. ¿Qué cargo tiene en la MYPE?

- a. Dueño
- b. Gerente
- c. Administrador
- d. Contador

2. ¿Cuánto tiempo ha durado su estancia en la MYPE?

- a. 0 a 5
- b. 6 a 10
- c. Mas

3. ¿En qué forma societaria se encuentra la MYPE?

- a. S.A
- b. S.A.A

- c. E.I.R.L
- d. Otro

4. ¿Cuenta la MYPE con un registro formal?

- a. SI
- b. NO

5. ¿Cuánto tiempo lleva formada la MYPE?

- a. 0 a 10
- b. 11 a 20
- c. Mas

6. ¿Cuánto es la cantidad de trabajadores que laboran en la MYPE?

- a. 1 – 5
- b. 6 – 10
- c. 11 a mas

LOS PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

7. ¿Conoce la definición de la gestión de calidad?

- a. SI
- b. NO
- c. Poco

8. ¿Se lleva un proceso de calidad en la MYPE que labora?

- a. SI
- b. NO

9. ¿Dentro de la MYPE se respetan las políticas de calidad?

- a. Si
- b. No

10. ¿Considera usted que la empresa donde labora cuenta con una buena gestión de calidad?

- a. Si
- b. No

11. ¿Cuenta con un sistema de gestión de calidad la Mype donde labora?

- a. Si
- b. No

12. ¿Los procesos de calidad que han implementado en la empresa ha dado resultados?

- a. Si
- b. No
- c. Poco
- d. Mucho

13. ¿Tiene conocimiento sobre los principios de la gestión de calidad?

- a. Si
- b. No
- c. Poco
- d. Lo necesario

14. ¿En la empresa se siguen los principios de la gestión de calidad?

- a. Si
- b. No
- c. Poco

15. ¿Considera que es necesario implementar los principios de calidad en la empresa?

- a. Si
- b. No
- c. Puede ser
- d. No estoy seguro

16. ¿Han logrado satisfacer las necesidades de los clientes con respecto a la calidad?

- a. Si

- b. No

17. ¿Qué principios de la gestión de calidad están aplicando en la empresa?

- a. Enfoque basado en procesos.
- b. Liderazgo
- c. Participación del personal
- d. Todos los principios

18. ¿Han logrado los objetivos planteados con la aplicación de los principios de la calidad?

- a. Aun no
- b. No
- c. Si

REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

19. ¿Qué factores le dieron mucha acogida ante los clientes?

- a. Comunicación clara y directa
- b. Honestidad
- c. Sociabilidad
- d. Saber escuchar

20. ¿Cree que la atención al cliente es fundamental?

- a. Si
- b. No
- c. A veces

21. ¿Considera que en la empresa se está aplicando la gestión de calidad en la atención que brinda a sus clientes?

- a. Si
- b. No
- c. A veces

22. ¿Considera que los colaboradores brindan una buena atención a los clientes?

- a. Si
- b. No
- c. A veces

23. ¿Considera que la buena atención al cliente logra posicionamiento a la empresa en el mercado?

- a. Si
- b. No

24. ¿cree usted que la atención al cliente es importante para su empresa?

- a. Si
- b. No
- c. Talvez

La Atención Al Cliente Como Factor Relevante Para La Gestión De Calidad

25. ¿Usted ha brindado orientación a sus trabajadores de los factores que son esenciales en la atención al cliente?

- a. Siempre
- b. Casi siempre
- c. Nunca

26. ¿Qué beneficios ha traído a la empresa la implementación de la atención al cliente?

- a. Mas Ventas
- b. Más clientes
- c. Reconocimiento

27. ¿Qué resultados ha obtenido con la implementación del factor de atención al cliente?

- a. Muy Bueno
- b. Bueno
- c. Malo

d. Muy Malo

28. ¿Ah observado que la atención al cliente ah logra los resultados que usted esperaba?

- a. Si
- b. No

29. ¿Se siente Ud. satisfecho con los resultados que se han logrado?

- a. Si
- b. No
- c. Poco

30. ¿Considera que la buena atención que brinda, fideliza a sus clientes?

- a. Si
- b. No
- c. Poco

Consentimiento del gerente de la MYPE

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a)

Danny Joel Villegas Lazo (Gerente y Dueño de textil “COMERCIAL VIELLEGAS”)

Estamos llevando a cabo un estudio para optar el grado académico de bachiller en Ciencias Administrativas denominado: Atención Al Cliente Como Factor Relevante Para La Gestión De Calidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas, Rubro Venta De Telas, Mercadillo Bellavista – Sullana 2019.

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas al marketing como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa.

Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 916447454 correo: yasmitcallepozo@gmail.com o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Héctor Yván Peláez Camacho con celular N° 991678981 y a los Correos: hpelaezc@uladech.edu.pe

Obtención del consentimiento informado

He leído el procedimiento y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador (a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas y firmo este documento autorizando mi participación, en uso de mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este Consentimiento informado.



Danny Joel Villegas Lazo
Gerente

Trabajo Final

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo