



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIO RUBRO FERRETERÍAS EN LA
AVENIDA PIURA - DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

CHAPILLIQUEN URBINA, POOL ENRIQUE

ORCID: 0000-0002-3022-7949

ASESOR

JOSE FERNANDO ESCOBEDO GALVEZ.

ORCID: 0000-0002-6443-1497

TUMBES – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Chapilliquen Urbina, Pool Enrique

ORCID: 0000-0002-3022-7949

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Tumbes, Perú.

ASESOR

Escobedo Gálvez, José Fernando

ORCID: 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias

contables financieras y Administración, Escuela Profesional de

Administración, Tumbes, Perú.

JURADO

Guerrero García, Galvani.

ORCID: 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Alexander.

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel.

ORCID: 0000-0001-6769-1959

HOJA DE FIRMA DEL JURADO



Mgtr. Lic. Adm. GUERRERO GARCÍA, Galvani.

PRESIDENTE



Mgtr. Lic. Adm. AGUILAR CHUQUIZUTA, Darwin Ebert.

MIEMBRO



Mgtr. Lic. Edu. VILLARREYES GUERRA, Domingo Miguel.

MIEMBRO



Mgtr. Lic. Adm. ESCOBEDO GÁLVEZ, José Fernando.

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A la **Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH**, en su filial Tumbes por formarnos como profesionales e incentivarnos a lograr nuestras aspiraciones en el ámbito de la carrera de Administración.

A los representantes de las ferreterías en la avenida Piura – distrito de Tumbes, por permitir realizar mi investigación, y poder ejecutar la aplicación de las encuestas sin ningún inconveniente.

A al **Docente** Mgtr. José Escobedo por ser nuestro asesor en investigación por ser nuestro líder en la carrera profesional e impartirnos sus conocimientos.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a *Dios*, el creador de todas las cosas por permitirme estar aquí presente dándome fortalezas para poder salir adelante a pesar de la adversidad. También le agradezco por darme una grandiosa madre a quien también le dedico este trabajo, por su apoyo, su consejos, comprensión, amor y ayuda incondicional en los momentos difíciles y ayudar, con los recursos necesarios para hacer realidad mis estudios profesionales. Agradeciéndole infinitamente su confianza en mí y entrégame la educación para realizar poco a poco mis objetivos trazados.

RESUMEN

En la presente investigación denominada Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MyPes del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019. Tuvo como problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MyPes del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación: Determinar la caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MyPes del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019. Utilizando una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de diez (10) MyPes y con una muestra de 68 clientes, aplicando la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos se concluyó que según el objetivo específico 02 se determina que los principios para ofrecer un producto de calidad, la empresa hace estudio de las condiciones económicas de sus clientes para poderles ofrecer un producto, teniendo en cuenta la comunicación, la motivación y el liderazgo por parte de los miembros de la empresa para llegar hacia sus clientes. Según el objetivo específico 03 se concluye que para determinar las características de satisfacción de los clientes la empresa se enfoca en la buena calidad eh higiene del producto, de igual manera consideran la atención al cliente como parte fundamental para que se sienta satisfecho.

Palabras Claves: Gestión de Calidad, Satisfacción al Cliente y MYPES.

ABSTRACT

In this research called Characterization of quality management and customer satisfaction in the MyPes of the trade sector hardware store in Avenida Piura - District of Tumbes, year 2019. It had as a research problem: How is quality management characterized and Customer satisfaction in the MyPes of the trade sector hardware store in Avenida Piura - Tumbes District, year 2019? That is why the following research objective was formulated: Determine the characterization of quality management and customer satisfaction in the MyPes of the hardware store trade sector in Avenida Piura - Tumbes District, year 2019. Using a research methodology of descriptive type, quantitative level and non-experimental cross-sectional design; with a population of ten (10) MyPes and with a sample of 68 clients, applying the survey and questionnaire as data collection instruments it was concluded that according to specific objective 02 it is determined that the principles to offer a quality product, the company It studies the economic conditions of its customers to be able to offer a product, taking into account the communication, motivation and leadership of the members of the company to reach their customers. According to specific objective 03, it is concluded that in order to determine the characteristics of customer satisfaction, the company focuses on the good quality and hygiene of the product, in the same way they consider customer service as a fundamental part so that they feel satisfied. Keywords: Quality Management, Customer Satisfaction and MYPES.

Keywords: Quality of Service and MYPES.

ÍNDICE

TÍTULO	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION	9
2.2. BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES	26
2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD	26
2.2.1.1. DEFINICIÓN	26
2.2.1.2. CARACTERÍSTICAS	27
2.2.1.3. PRINCIPIOS	28
2.2.2. SATISFACCIÓN AL CLIENTE	30
2.2.2.1. DEFINICIÓN	30
2.2.2.2. CARACTERÍSTICAS	31
2.2.2.3. NIVELES	32
2.2.3. MYPES	33
III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	35
IV. METODOLOGIA	36
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	36
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	36
4.4. DEFINICIÓN DE VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN	36
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	39
4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	41
4.6.1. Técnicas	41
4.6.2. Instrumentos:	41
4.7. PLAN DE ANALISIS	41
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA	41

4.9.	PRINCIPIOS ETICOS	43
V.	RESULTADOS	44
VI.	CONCLUSIONES.....	66
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	67
VIII.	ANEXOS.....	72
	ANEXOS 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD	72
	ANEXO 02: PRESUPUESTO FINANCIAMIENTO.....	73
	ANEXO 03: ENCUESTA.....	74
	ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD.....	75
	ANEXO 05: TURNITIN.....	81

I. INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación Caracterización De La Gestión De Calidad Y Satisfacción Del Cliente En Las MyPes Del Sector Comercio Rubro Ferretería en la Avenida Piura Distrito de Tumbes 2019.

Las unidades económicas materia de trabajo son MyPes En la avenida Piura distrito de Tumbes - 2019, dedicadas entre otras actividades al rubro de ferretería ; lo cual se han identificado que existen Diez (10) MyPes dedicadas a este rubro objeto de la investigación, el estudio parte del problema de la gestión de calidad y satisfacción del cliente , en donde se pretende investigar ¿Cuáles son Caracterización De La Gestión De Calidad Y Satisfacción Del Cliente En Las MyPes Del Sector Comercio Rubro Ferretería en la Avenida Piura Distrito de Tumbes 2019? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación Determinar la Caracterización De La Gestión De Calidad Y Satisfacción Del Cliente En Las MyPes Del Sector Comercio Rubro Ferretería en la avenida Piura Distrito de Tumbes 2019.

Kaoru Ishikawa, establece que los diagramas de matriz y propósito son importantes como herramienta para patrocinar los juegos de trabajo que se dedican a recuperarse la clase de gestión de calidad. Cree que la novedad abierta es primordial para mejorar dichos diagramas. Estos diagramas resultan útiles para acertar, prescribir y patentar las razones de la mudanza de condición en producción de calidad.

En los últimos años, la gestión de la calidad, los productos competitivos en el mercado, en el medio de los sistemas de mercadotecnia, cubriendo las necesidades de los consumidores. Esta trata de una estrategia de comunicación

que sirve para el cumplimiento de todas las metas de las empresas, así mismo se trata de la importancia de una buena comunicación empresarial para transmitir la misión y la visión de la empresa. De esta manera se debe mantener a todos. Según el pensamiento Kaizen, por lo que no es suficiente conforme a una situación estable, sino que se debe tener la misma capacidad para progresar con los cambios cada vez mejores. Podrías y te ayudaré a mejorar las filosofías de una manera mucho más directa. En General, las MyPes generan alrededor de un 47% de empleo en América Latina, demostrando una de las características más resaltables de este tipo de empresas. En el Perú, las MyPes van obteniendo una gran importancia cada momento, según investigaciones las MyPes contribuyen el 42% al producto bruto interno del país, asimismo mantienen 60% de la economía, lo cual es el principal motor del movimiento. En nuestro país se valora y se da suma importancia a las empresas como (MyPes) puesto que son ellas las que dan un valor importante para nuestro mercado interno del país. Pero se debe tomar en cuenta y tener en claro que las micro y pequeñas empresas facilitan el lado laboral y brinda la sostenibilidad económica activa de nuestro país, esto llega a un 47.4% de personas beneficiadas. Siendo así que las MyPes conforman la parte de sector dinámico en nuestra economía y no ponen interés para llegar a ser formales y desarrollarse con normalidad. Además, esto indica la escasa cultura institucional dentro de las organizaciones empresariales (MyPes) que tienen la complejidad para poder realizar la formalización de las empresas. El mundo cada vez avanza en un nivel acelerado hacia un nivel globalizado en cuanto a la economía, por ello hace que la humanidad se implique a grandes retos tanto como para la micro y pequeñas empresas (MyPes), los recursos monetarios financieros son de mucha

importancia para llevar a cabo una actividad económica y , así mismo los recursos financieros que obtiene una empresa sirven para cubrir un déficit presupuestario dentro de una empresa, este cuenta con un financiamiento a corto y largo plazo. Es por ello que el producto que ofrecen dichas empresas de ferretería debe ser factible y de buena calidad para la comodidad de los clientes, para así posteriormente poder determinar diferentes características que ayuden a la gestión de calidad y satisfacción del cliente en el mercado y de igual manera poder brindar estrategias para la solución mediante este informe de investigación

Para la caracterización y descripción se utiliza la técnica del PESTEL:

En el *Ámbito Político* se establecen mecanismos para reducir el nivel de informalismo que existe en las MyPes, esto debido a que en nuestro país existen en mayor cantidad Micro pequeñas Empresas, pero que no todas cumplen con sus derechos establecidos por ley. Según el estado peruano tras promulgar algunas reformas en favor de las MYPES, orientadas en facilitar el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, estas constan de incentivos tributarios y procedimientos de reducción administrativa. Fraccionamiento de impuestos; empresas que cuenten con ventas menores a 150 UIT contarán con beneficios para fraccionar su IGV corriente hasta en 72 horas, y con ventas menores a 1700 UIT podrán aplazar sus tributos en 90 días, recortes aduaneros hasta en un 90%, 70% y 50%. Ley factoring menos facilidad de financiamiento a empresa con menores tasas de impuesto a la renta y gracias a este podrán recaudar dinero con la venta inmediata de las facturas a sus clientes. Además, el hecho de que SUNAT ya no actuara como un ente regulador asfixiante para las empresas. Las empresas serán más competitivas informa el estado peruano tras promulgar algunas reformas en

favor de las MYPES, orientadas en facilitar el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, estas constan de incentivos tributarios y procedimientos de reducción administrativa. El Gobierno Peruano confirma el apoyo que se les brindara a las MyPes, ya que estas representan el motor y fuerza del Perú comento el presidente Martín Vizcarra mediante la entrega del premio nacional de la MYPE; además de añadir la importancia del 1 700 000 micro y pequeñas empresas las cuales representan el 24% de la economía nacional y creadores del 85% de fuentes de trabajo la población económicamente activa. (*Diario El Peruano, 2018*)

En el *Ámbito Económico*. Las MyPes son los entes sumamente importantes dentro del país debido a que no solo brindan un espacio laborar, si no que aportan en gran porcentaje al desarrollo económico y social del país, esto conlleva a tener un mejor estilo de vida, mejor educación, mejor atención médica, etc. La asociación de emprendedores del Perú afirma que las MyPes contribuyen alrededor del 40% del Producto Bruto Interno (PBI); también contribuyen 98,6% de las unidades empresariales, las MyPes a medida que van creciendo y desarrollándose surgen más, esto dinamiza la economía del país. (*La voz de los emprendedores – 2017*)

Asimismo, el Ministro de Economía y Finanzas afirma que se replanteara el Régimen MyPes Tributario que afectó la recaudación del 2017; en este Régimen se le permite a las MyPes a solo pagar el 10% Impuesto a la Renta, este cambio significaba el traslado de impuesto de las pequeñas empresas que estaban dentro del pago al régimen general, este cambio favorece a las MyPes ya que pagaran menos. El ministro ratificó que no se pretende eliminar el Régimen

MyPes Tributario sino de modificar con el fin de que este se adapte a las pequeñas y medianas empresas. (*Tuesta – 2018*)

En el *Ámbito Social*. Hacen referente a la situación alarmante que se vive en este país, pues últimamente el nivel de pobreza se ha venido manteniendo, lo cual hace que afecte a un porcentaje de la población y que el país no logre un desarrollo en beneficio social y más enfocándose en las MyPes que son piezas fundamentales en el desarrollo del país, con el presente trabajo se busca la reducción de la pobreza. Los trabajos de las MyPes son de gran importancia en el desarrollo del Perú, se dice estas generan empleo a casi el 85% de la población peruana y el 42% de las riquezas. Según London Business School y el Babson Collage considero al Perú como el país más emprendedor del mundo lo cual nos llena de mucho orgullo además cave recalcar que era la primera vez que el Perú participaba, el ser reconocidos de esa forma quiere decir que en el Perú nuestro desarrollo y prosperidad depende de nosotros mismos, esto es una noticia muy relevante ya que la imagen de nuestro país llama cada día la atención de muchos países. (*Pro Inversión – René Cornejo, s.f.*)

En el *Ámbito Tecnológico*. Actualmente las MyPes viven en un entorno tecnológico, globalizado lo cual hace que estas Micro Pequeñas Empresas se mantengan al tanto de los avances y hagan competitivas mediante medios de comunicación más cercana al cliente, así mismo debido a la competencia hace que utilicen nuevos mecanismos que le permita generar más utilidades y tengan nuevos emprendimientos manteniéndose firmes en el mercado. Las MyPes en el Perú necesitan urgentemente incorporar a sus estrategias de negocios el uso de tecnologías para poder ser más competitivas y productivas en el mercado nacional

logrando así un mayor grado de eficiencia, si estas consiguen modernizarse, se tendrá un gran logro modernizar el país ya que estas representan la mitad de los ingresos del Perú. (*Yamakawa, 2010*)

En el contexto del *Ámbito Ecológico*. Las normas ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental es una de las herramientas cuyo fin es darles solución a los problemas ambientales dado a lo largo de los años, cabe recalcar la relación entre las empresas y el entorno ambiental, las MyPes no pueden hacer caso omiso a estas normas ya que ayudan en el desarrollo sostenible, calidad, y a la optimización de los recursos, permitiendo un aumento en la productividad y minimización de los costos. (*Cavala, 2016*)

Las estrategias ambientales dependerán mucho del trabajo de ellas y de los recursos con los que se dispongan a trabajar, las MyPes deberían ir más allá de solo ver inversiones costosas sino en ver los grandes beneficios que obtendrían al realizar estas operaciones; como los siguientes; que existe un gran número de personas interesados en productos o servicios con mejor desempeño ambiental y dispuestas a pagar montos superiores a los productos que no aplican estas operaciones otro beneficio es que al poner por prioridad el cuidado ambiental no derrocharan mucha materia prima reduciendo en gran proporción los gastos de producción. (*Jiménez, 2013*)

En el *Ámbito Legal*. De acuerdo a ley de Promoción y formalización de Micro y Pequeñas Empresas, aprobado por decreto supremo N°007-2008-T, establece que el Estado promueve un entorno favorable para la creación, formalización, desarrollo y competitividad de las MyPes teniendo en cuenta siempre el emprendimiento de nuevos negocios, sin dejar de lado el marco legal

según decreto Ley, así mismo promueve servicios destinado a mejorar los niveles de organización, administración y tecnificación para con ellos contribuyan en el desarrollo del país.

El presente trabajo ha sido realizado en el marco del proceso para identificar la problemática; así mismo, poder resaltar la importancia que tienen las MyPes dentro de un país, como también identificar el instrumento que aportara información que facilite la optimización de la gestión, entendiéndose como tal a la mejora del proceso de gestión empresarial. Dentro de esto se ha podido formular objetivos que promueven mejoras continuas en la investigación y que vienen a ser los propósitos de buscar lograr la investigación.

Se formuló la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se caracteriza la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MyPes del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019? Por lo tanto, se elaboraron objetivos de investigación para dar solución al enunciado del problema. Objetivo General: Determinar la caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MyPes del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019. Y objetivos específicos: Describir las características de la gestión de calidad en las MyPes del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019. Determinar los principios la gestión de calidad en las MyPes del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019. Describir las características de la satisfacción al cliente en las MyPes del sector comercio rubro ferretería en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019. Determinar los niveles de satisfacción al cliente en las MyPes del sector comercio rubro ferretería

en la Avenida Piura - Distrito de Tumbes, año 2019. En el campo de la justificación de la presente investigación se justifica en lo práctico, porque utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar los aspectos de calidad de servicio.

Se justifica teóricamente porque contiene una apertura de conocimiento calidad de servicio teniendo como base el uso de herramienta práctica y de bajo costo que utilizan en sus empresas en el distrito de Tumbes utilizando todos los procesos internos. *(Miller y Salkiu, 2002)*

Tiene una justificación metodológica para la aplicación sistematizada del proceso de la investigación encaminada a la detención de datos cuantitativas que determinan las características sin vulneración alguna y se recoja los datos en un solo momento en este caso ferreterías en la avenida Piura distrito de Tumbes. *(Baptista, 2006)*

Institucionalmente este estudio beneficiara a la universidad, servirá de aportes para la biblioteca constituyéndose en una base de consultas para próximas investigaciones que realicen a futuras generaciones de estudiantes, además permitirá a la MyPe el manejo de negocio motivando al cambio, para una mejor prestación de los servicios. *(Baptista, 2006)*

Se justifica profesionalmente, a la medida en que me permitía obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

II. REVISION DE LA LITERATURA:

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

Según Coloma y Jara (2018) en su investigación *“Propuesta De Mejora De Gestión Administrativa Aplicado A La Empresa Veterinaria El Hasky”* tuvieron como objetivo, Proponer un modelo de Gestión Administrativa para la Empresa Veterinaria El Hasky a través de un sistema integrado de administración y control interno, con el fin de obtener un rendimiento óptimo de los recursos humanos y materiales, orientados a mejorar la cultura organizacional de la empresa, teniendo una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental con una población de 20 clientes, utilizando la entrevista y encuesta como instrumento de recolección de datos, concluyo que la veterinaria EL HASKY es una empresa que tiene expectativas de crecer en el mercado a mediano y corto plazo debido a que sus servicios son aceptados y están posesionados en la mente de sus clientes. La investigación realizada en la empresa HASKY evidencia la falencia en la gestión administrativa, lo cual nos permitió conocer las oportunidades de mejora y mediante esto poder dar una propuesta que permita ser competitiva y alcanzar un liderazgo en el mercado. De acuerdo a los resultados obtenidos por los instrumentos de investigación la Veterinaria Hasky a pesar de existir fortalezas no han sido potenciadas por sus administradores generándose una deficiencia estructural de la organización generando falta de servicio que responda a las necesidades de sus clientes internos y clientes externos.

Según Alejandro y Toala (2018) en su investigación *“Modelo De Gestión Financiera Para Control De Liquidez En Exportjaime S.A”* tuvieron

como objetivo, Diseñar un modelo de gestión financiera para el control de la liquidez en la empresa ExportJaime S.A., teniendo una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental con una población de 5 pobladores, utilizando la entrevista y encuesta como instrumento de recolección de datos, concluyo que se identificó la asociación teórica entre las políticas directivas con relación a las cuentas por cobrar y por pagar, las cuales tienen impacto significativo en el Efectivo y Equivalentes al Efectivo, en la liquidez y en la gestión financiera de la empresa ExportJaime. Se diagnosticaron las causas por las cuales no se optimizó el control de la liquidez, profundizando en las políticas directivas con relación a las cuentas por cobrar y por pagar, debido a la falta de un responsable por la gestión de crédito y de un modelo para el gestionamiento de las cuentas por cobrar a los clientes y por pagar a los proveedores, por lo que no se aplica estrategias de pronto pago para la obtención de liquidez inmediata, debido a que la política de crédito en ventas es de 90 días, pero el proveedor solo ha otorgado un plazo de 30 días a ExportJaime para que cancele las obligaciones contraídas, porque no son suministradores exclusivos ni se mantiene con ellos políticas de justo a tiempo. Se desarrolló una propuesta que facilite el control de la liquidez a través de un modelo de gestión financiera que permita la sincronización de las cuentas por cobrar y por pagar en los estados financieros, mediante la estrategia de pronto pago para recuperar su cartera vencida, de modo que puedan cancelar las mismas en el menor tiempo posible y se pueda obtener dinero en cortos plazo para contar con efectivo que permita cancelar las deudas contraídas a los proveedores el cual puede generar mayor líquido y rentabilidad. En consecuencia, el diseño de la propuesta de gestión

financiera para el control de liquidez a través de políticas de cuentas por cobrar y por pagar en ExportJaime, generará un beneficio directo en los indicadores de liquidez y rentabilidad acorde al décimo objetivo del buen vivir.

Según Villamar (2016) en su investigación *“Modelo De Gestión De Calidad Para El Mejoramiento En La Fabricación De Cocinas A Gas”* tuvieron como objetivo, Analizar los factores que dificultan la gestión de los procesos productivos aplicando un modelo de gestión de calidad para el mejoramiento en la fabricación de cocinas a gas, a partir de la medición, teniendo una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental con una población de 82 clientes, utilizando la entrevista como instrumento de recolección de datos, concluyo El Objetivo final de este estudio se logró con el modelo de gestión propuesto y sus herramientas de control, mediante el seguimiento de indicadores de desempeño que permiten mejorar la eficiencia y productividad de los procesos, así como el análisis estadístico que asegura la mejora de calidad del producto. La selección de los procesos, debe ser un hecho metodológico bien orientado, para evitar que procesos que no tengan la importancia debida, generen un vertedero de Información poco útil. Los Indicadores de Gestión son una herramienta para medir rendimientos de la Organización, dentro de todos los ámbitos y que permiten mejorar la eficiencia, tras la aplicación de programas de operación, control, mantenimiento y mejoramiento de los procesos. La utilización de la matriz de indicadores, permite monitorear de manera integral todos los procesos del sistema, analizar su tendencia y plantear mejoras para los mismos. El control estadístico de procesos, permite evaluar la capacidad del proceso productivo, entender estadísticamente

la variabilidad de cada operación del proceso, y coadyuva a la toma de decisiones en cuanto a las desviaciones detectadas.

Según Ortiz (2016) en su investigación *“Diseño De Un Modelo De Gestión Crediticia En El Banco Abc”* tuvieron como objetivo, , teniendo una metodología de nivel cualitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental con una población de 14 trabajadores, utilizando la entrevista, encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyó que después de haber desarrollado la presente investigación, se determinan las siguientes conclusiones: El levantamiento de información sobre la gestión de créditos y cobranzas del Banco ABC, mediante la entrevista estructurada y la observación documental permitió conocer las características de los procesos actuales. Se identificó las debilidades principales en los procesos antes indicados las mismas que fueron ratificadas por los Responsables de los procesos. Dichas debilidades representan oportunidades de mejora que están descritas en el desarrollo de la propuesta. Se cumplió con el objetivo del trabajo de investigación, que consistió en diseñar un modelo de gestión crediticio que contribuya a disminuir los índices de mora en el pago de deudas de los clientes.

Según Bazante (2015) en su investigación *“Diseño De Un Sistema Administrativo Y De Gestión De Calidad Aplicado A La Empresa Profits Consulting Group, Del Cantón Guayaquil, Provincia Del Guayas”* tuvieron como objetivo, Establecer la importancia y efecto de contar con un Administrativos y de Gestión de Calidad en los procesos que se manejan en empresas legalmente constituidas, teniendo una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental con una población de 25

clientes, utilizando la encuesta como instrumento de recolección de datos, concluyo que durante el desarrollo de la investigación, se logró establecer los problemas que venían afectando a la empresa Profits Consulting Group, motivos que han llevado a la organización a entregar los servicios de manera deficiente, desencadenando en clientes insatisfechos, con la firme decisión de no volver a solicitar los servicios de la empresa. el principal objetivo de la investigación es contribuir con el diseño de un Sistema Administrativo y de Gestión de Calidad, que ayude a solucionar todos estos problemas, convirtiéndose en la directriz organizacional, instrumento que asegure el cambio tan anhelado por el bien colectivo, a través de ésta herramienta se optimizarán los procesos internos en su totalidad, esperando que a los 6 meses de haber sido desarrollado e implementado dicho sistema, la empresa alcance altos índices de calidad y solvencia.

Según Castillo (2019) en su investigación *“Caracterización De La Gestión De Calidad Y La Innovación En Las MyPes-Rubro Boticas Del AA. HH Claveles – Veintiséis De Octubre, Año 2017”* tuvo como Objetivo General, Identificar los beneficios de la gestión de calidad MYPE – rubro boticas AA. HH claveles – veintiséis de octubre, año 2017, con una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental con una población de 61 clientes, utilizando la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyo que en el objetivo identificar los beneficios de la gestión de calidad, se obtiene que estos beneficios son necesarios en las MYPE ya que permite mejorar la organización y asimismo satisface las expectativas del cliente ya que se encarga de mejorar la organización, permite que la organización tenga

capacidad de respuesta y flexibilidad y permite reducir costos y desperdicios por lo que se recomienda a las MYPE implementar un sistema de gestión de calidad la cual es sumamente importante para ofrecer un producto o servicio de calidad entre otros muchos beneficios que hace que la empresa este más capacitada para enfrentar las diversas situaciones a la que se ve expuesta. Con respecto al objetivo definir los elementos de la gestión de calidad, se define que los sistemas de control de calidad es necesario establecerlos en las empresas para elaborar buenos productos, llevar un adecuado uso de los recursos que se emplean y que estos sean fiables para asegurar que el producto cumpla con los requerimientos del cliente y la participación entre todo el personal que labora en una organización. Por otro lado, la comunicación interna es importante para mejorar la atención al cliente, así como obtener un buen clima laboral, para que la información que se difunde sea clara y evita duplicidad de información. Respecto al objetivo conocer la importancia de la innovación, la comunicación es fundamental para reafirmar lazos laborales y personales permitiendo el crecimiento de una organización, que alargue el tiempo de vida de la empresa que se logren diferenciar por el valor añadido de los productos y servicios, permite crear nuevos productos y servicios, es importante la innovación ya que tiene la capacidad para enfrentar nuevos retos, permite ahorrar tiempo, es así que se recomienda a las MYPE en estudio que consideren la comunicación como el factor principal para el cumplimiento de sus objetivos, ya que esto permite fortalecer las relaciones interpersonales, así el traspaso de información de manera transparente. Respecto al objetivo describir las ventajas de la innovación, la mayoría de los encuestados consideran que la fidelización de un cliente

también se logra cuando se ofrece una buena atención y se ofrece buenos productos, según los encuestados la mayoría considera que en vez de dedicarse solo en vender las empresas deben crear relaciones porque de esta forma logran que el cliente vuelva de manera frecuente, asimismo se obtuvo un alto porcentaje en que para lograr una ventaja competitiva es necesario una posición estratégica en el mercado tal y como lo confirman Rosillo y Balboa en sus estudios.

Según Querevalu (2019) en su investigación "*Caracterización De La Gestión De Calidad Y Productividad De Las MyPes, Rubro Restaurantes Centro De Talara, Año 2017*" tuvo como Objetivo General Determinar las características que tiene la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017, con una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental con una población de 25 trabajadores, utilizando la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyo que con respecto a los elementos de la planificación de calidad de las MYPE, se describe que son realizar estrategias para alcanzar las metas planteadas, contribuir mediante planes a la mejora de calidad, participar en programas, establecer metas para mejorar la gestión de calidad y establecer políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas. En relación a los principios de la gestión de calidad de las MYPE, se detallan la mejora continua en el servicio, las relaciones que mantiene con sus clientes, el enfoque al cliente, en el que brindan una atención adecuada, la participación del personal, el liderazgo en el que se involucran a todos los miembros de la organización, los procesos para el logro de la mejora continua y la participación en el proceso de toma de decisiones. Con respecto a las

estrategias que aumentan la productividad de las MYPE, se define que son realizar capacitaciones, realizar planes destinados a mejorar el trabajo, proporcionar el tiempo y recursos necesarios, debe existir comunicación y colaboración con los miembros de la empresa, incentivar y motivar a los trabajadores e innovar en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio. En relación a los factores que aumentan la productividad, se especifica la identificación con la empresa, con los proyectos y objetivos que se plantea, brindar un ambiente organizacional adecuado y proporcionar el descanso adecuado por el cumplimiento de objetivos establecidos.

Según Castillo (2019) en su investigación *“Caracterización De Gestión De Calidad E Innovación De Servicios En Las MyPes, Rubro Ferreterías Piura Centro, Año 2017”* tuvo como Objetivo General, determinar las características que tiene la Gestión de Calidad e Innovación de Servicios de las MyPes, rubro Ferretería Piura Centro, año 2017, con una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental con una población de 68 clientes, utilizando la técnica encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyo que la investigación realizada en las MYPE rubro ferreterías, se ha identificado los beneficios que tiene la gestión de calidad considerando que los indicadores tales como: lo económico, confiable y satisfacción en su mayoría son de gran importancia porque permite fidelizar a los clientes a través de los productos que se brindan de primera calidad de esta manera genera rentabilidad para los negocios enfocados en el rubro de ferreterías ubicadas en el centro de Piura. Respecto a la importancia que tiene la gestión de calidad en las MYPE rubro ferreterías, se conoció que los indicadores tales como: Productos

resistentes, necesidades y otros defectos en su mayoría compensan las expectativas de los clientes generando total satisfacción de tal forma contribuye en el crecimiento de estas MYPE rubro ferreterías ya que salen ser más competitivas en el mercado por sus productos de calidad. En cuanto a las cualidades que tiene la innovación de servicios en las MYPE rubro ferreterías, se identificó que los indicadores tales como: la comunicación y la buena atención en su mayoría proyecta empatía entre los trabajadores y los clientes permitiendo una buena relación en ambos estas cualidades generan un buen clima en el trabajo dando como resultado el ingreso consecutivo de antiguos y nuevos clientes por medio de las recomendaciones. 82 Finalmente en los tipos de innovación de servicios se observa que en las MYPE rubro ferreterías, se conoció que los indicadores tales como: la publicidad y la tecnología en su mayoría es la clave para alcanzar el éxito ya que permite a los Ferreterías ingresar a un mercado donde la satisfacción del cliente suelen ser más exigentes por eso las MYPE de hoy en día se involucran mucho con el tema de los avances tecnológicos ya que es un medio que garantiza seguridad y rapidez en el proceso de la compra.

Según Bances (2018) en su investigación *“Caracterización De Gestión De Calidad Y Competitividad En Las MyPes De Servicios, Rubro Hoteles De Sechura (Piura), 2018”* tuvo como Objetivo General, Determinar qué Características tiene la gestión de calidad y competitividad en las MyPes de servicios, rubro Hoteles de Sechura (Piura), 2018, teniendo una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental con una población de 84 clientes, utilizando la encuesta y cuestionario como instrumento de

recolección de datos, concluyo En relación a los factores básicos para lograr la gestión de calidad en los hoteles de la ciudad de Sechura se aplican las normas establecidas por escrito para difundir los procesos, los valores contando con personal de confianza, la tecnología como un sistema de control y servicio al cliente y los recursos humanos por sus conocimientos y valores Las necesidades identificada para el desarrollo de la gestión de calidad a través de la transacción comercial al requerir un hospedaje, el desempeño del personal del hotel siendo cumplidor de sus tareas y atender con amabilidad a los clientes En relación de la identificación de la innovación para ser competitivos los hoteles de la ciudad de Sechura, tiene la tecnología como un sistema facilitando diferentes servicios a disposición del cliente, los costos de los servicios son bajos, personal con apto para atender al cliente en constante renovación del conocimiento y listo para identificar y atender las necesidades del huésped. Finalmente, los tipos de competitividad a que se acceden las MyPes Hoteles de la ciudad de Sechura, a la competitividad dinámica haciendo esfuerzos permanentes por mejorar los servicios del hotel, la competitividad ambiental pues existe conciencia por parte del empresario y del personal en cuidar el medio ambiente y cuentan con las herramientas necesarias.

Según Albildo (2019) en su investigación “*Gestión De Calidad En Atención Al Cliente Y Plan De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas Sector Servicio – Rubro Pollerías, En La Avenida Sánchez Carrión Distrito De El Porvenir, 2018*” tuvo como Objetivo General, Determinar la característica de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas sector servicio – rubro pollerías, en la Av. Sánchez Carrión

distrito de El Porvenir, 2018 , con una metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental con una población de 12 MyPes, utilizando la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyo que la mayoría de los representantes tienen edad promedio entre los 31 - 50 años de edad, del mismo modo en su totalidad son de género masculino, cuentan con grado de instrucción nivel superior no universitario. Casi todos desempeñan el cargo de dueños, y más de la mitad llevan en el cargo entre los 4 a 6 años. Aún sigue siendo un factor determinante la edad en los representantes, muchos jóvenes no logran consolidarse para emprender, los motivos serían experiencia y falta de recursos. Y esto se ve reflejado en la investigación realizada. Se recomienda a los jóvenes y mujeres capacitarse y realizar alguna formación académica, motivarlos a emprender; también a los representantes, tener una visión empresarial que le permita consolidarse y posicionarse durante más tiempo en el mercado. La mayoría las MyPes llevan entre los 4 a 6 años de tiempo de permanencia en el rubro de pollerías, más de mitad cuentan con 10 trabajadores máximo, dicha personas en su mayoría son familiares y tienen como objetivo de generar ganancia. Se recomienda que los representantes puedan tener conocimiento y capacitaciones para direccionar un negocio adecuadamente, y lograr posicionarse en el mercado durante más tiempo. Contar con más personal si es necesario, y tener colaboradores adecuados para el puesto. La mayoría de los representantes tienen cierto conocimiento de gestión de calidad, más de la mitad utiliza la técnica moderna de atención al cliente, las dificultades que impiden la implementación de gestión de calidad es que no se adaptan al cambio, la mayoría utiliza la observación para medir el rendimiento del personal. Pero

más de la mitad considera que la gestión de calidad No contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, ni tampoco alcanzar los objetivos y metas trazadas. La 61 mayoría conoce el termino atención al cliente, casi en su totalidad considera que el cliente es fundamental para que regresen al establecimiento, así mismo utilizan la confianza como herramienta de atención al cliente. La mayoría considera que el factor más importante para la buena atención es comunicación. Así mismo afirman que la atención que brindan es buena, y finalmente han logrado una fidelización del cliente. El común de estas MyPes es que están limitados solo a su experiencia empírica obtenidos durante el tiempo que vienen realizando su actividad. La capacitación, la publicidad, solo lo ven como un gasto. La falta de visión empresarial y una adecuada formación terminan por fracasar en el rubro manteniéndose poco tiempo en el mercado. Se recomienda, implementar un sistema de gestión adecuado, mejorar la atención brindada, y crear valor agregado al servicio y producto que permitan satisfacer al cliente y diferenciarse de la competencia, es decir fidelizar a los clientes.

Según Cuenca (2018) en su investigación *“Caracterización De La Gestión De Calidad Y Satisfacción Del Cliente En Las MyPes Del Sector Servicio Rubro Restaurantes En El Cercado De Tumbes, 2018”* tuvo como Objetivo General, Determinar la caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente de las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en cercado de Tumbes, 2018., con una metodología de nivel cuantitativo, tipo descriptivo , diseño no experimental con una población de 68 clientes, utilizando la encuesta como instrumento de recolección de datos, concluyo que Según el objetivo específico 01 se concluye que las características de orientación al

cliente radica en que la empresa no utiliza medios tecnológicos para orientar correctamente al cliente. Según el objetivo específico 02 respecto a los principios de la gestión de calidad los clientes consideran que tanto el dueño como el personal no están comprometida con ofrecer productos de calidad y que la empresa no evalúa sus indicadores de compra. Según el objetivo específico 03 se concluye que las características de satisfacción se enfocan en que la empresa no cumple con todos los servicios que ofrecen, debido a que la empresa no cubre cada una de sus necesidades. Según el objetivo específico 04 de acuerdo a los niveles de satisfacción, los clientes consideran que el personal no valorar la percepción del cliente; en tal sentido, el nivel de satisfacción del cliente es bajo.

Según López y Preciado (2018) en su investigación “*Gestión De La Calidad Y Servicio Al Cliente En Los Hoteles De Playa De Tres Estrellas Del Distrito De Zorritos, Tumbes 2018.*” tuvieron como Objetivo General, Demostrar cómo la gestión de la calidad influye en el servicio al cliente en los hoteles de playa de tres estrellas del Distrito de Zorritos, Tumbes 2018., con una metodología de nivel descriptivo, tipo Aplicada, diseño no experimental con una población de 70 clientes, utilizando la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyeron Según los resultados obtenidos aceptamos la hipótesis general, afirmando la influencia de la gestión de la calidad sobre el servicio al cliente en los hoteles de playa de tres estrellas del distrito de Zorritos, Tumbes 2018

1. Los clientes indicaron estar de acuerdo con los elementos tangibles de los hoteles de playa de tres estrellas del distrito de Zorritos y se afirma la influencia de estos sobre el servicio al cliente.
2. Los clientes indicaron estar de acuerdo con la fiabilidad de los hoteles de playa de tres estrellas del

distrito de Zorritos y se afirma la influencia de estos sobre el servicio al cliente.

3. Los clientes indicaron estar de acuerdo con la capacidad de respuesta de los hoteles de playa de tres estrellas del distrito de Zorritos y se afirma la influencia de estos sobre el servicio al cliente. 4. Los clientes indicaron estar de acuerdo con la seguridad de los hoteles de playa de tres estrellas del distrito de Zorritos y se afirma la influencia de estos sobre el servicio al cliente. 5. Los clientes indicaron estar de acuerdo con la empatía de los hoteles de playa de tres estrellas del distrito de Zorritos y se afirma la influencia de estos sobre el servicio al cliente.

Según Ramos y Romero (2016) en su investigación *“Diseño De Un Plan De Servicio Para Una Mejor Gestión Competitiva En Las Empresas Hoteleras De La Región De Tumbes- 2016”* tuvieron como Objetivo General, Diseñar un plan de servicios para mejorar la gestión competitiva en las empresas hoteleras de la región Tumbes, con una metodología de nivel cuantitativo, tipo descriptiva diseño no experimental con una población de 93 empresas, utilizando la encuesta y cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluyeron que 1. Existen empresas hoteleras que operan sin contar con un plan que les sirva de guía a fin de poder desarrollarse empresarialmente, teniendo en cuenta la alta competitividad de este sector. 2.- Algunos propietarios de las empresas hoteleras no están acordes con el avance de la tecnología por lo que mantienen una pobre comunicación, no solo con el personal de la empresa sino con sus clientes. 3.- Muchas de las empresas hoteleras no capacitan a su personal en lo que respecta a la atención al cliente, lo que implicaría un cliente insatisfecho. 4.-La falta de

motivación y la delegación de responsabilidades al personal en toda empresa no permiten que el personal logre los objetivos de la empresa.

Según Mondragón y Silva (2016) en su investigación *“Calidad Del Servicio, Como Estrategia De Marketing En El Restaurant Campestre “El Huerto Del Sabor” De La Localidad De San Juan De La Virgen – Tumbes - 2016”* tuvieron como Objetivo establecer una propuesta de gestión para mejorar la calidad del servicio como estrategia de marketing en el restaurant campestre “El Huerto del Sabor” de la localidad de San Juan de la Virgen – Tumbes- 2016, teniendo una metodología de nivel descriptivo, tipo Aplicada, diseño no experimental con una población de 80 clientes, utilizando la encuesta como instrumento de recolección de datos, concluyeron Nuestra propuesta de Gestión tiene influencia en la calidad del servicio en el restaurant campestre “El Huerto del Sabor” de la localidad de San Juan de la Virgen – Tumbes, debido a que plantea soluciones para las deficiencias presentadas, como lo manifiestan los encuestados un porcentaje considerable prefiere una carta por mesa en la que se les facilite los pedidos con los precios; y los mozos con el uniforme de los trabajadores ya que si carecen de este, es difícil identificarlos; el tiempo de espera lo mejoraría ya que va desde 15 minutos a 20 minutos, es un factor importante de calidad, con nuestra propuesta esperamos sea reducido a un máximo de 10 minutos, como parte de mejora de la calidad del servicio, así mismo una parte manifiesta que la publicidad debe de ser más constante y en diferentes medios para enterarse de la variedad platos y eventos así como de algún suvenir que les recuerde su estancia en el restaurante, como parte de un excelente servicio de calidad. 2. Dentro de los componentes de la Calidad del

Servicio en el Restaurant Campestre “El Huerto del Sabor” de la Localidad de San Juan de la Virgen – Tumbes, se han podido identificar los principales que se aplican, como seguridad; referida al conocimiento del servicio y cortesía empleada; la empatía; que se refiere a brindar a los clientes una atención individualizada y cuidadosa; y la satisfacción del cliente; se pudo observar el grado de aceptación que tiene la calidad de la comida regional que se vende, dado 60% de encuestados regresaría por la excelente calidad de la comida. 3. A través de nuestra propuesta se plantea dar solución a las deficiencias encontradas por medio de estrategias tales como: marketing, promoción, distribución, diferenciación.

Según Cruz (2016) en su investigación “*Caracterización Competitividad Y Gestión De Calidad En Las MyPes Rubro Banano Orgánico En Tumbes, 2016*” tuvo como Objetivo General, Identificar factores de la competitividad en las MYPES rubro banano orgánico en Tumbes, 2016., con una metodología de nivel cuantitativo, tipo descriptiva, diseño no experimental con una población de 40 trabajadores, utilizando la encuesta como instrumento de recolección de datos, concluyo diciendo que Uno de los factores competitivos en las MYPES es la innovación el cual arroja con mayor 58% el si lo cual indica que si tiene la necesidad de cambiar y ser competitivo de acuerdo a mi bases teóricas cárdenas Dávila Nelly las empresas se hacen competitivas al cumplirse dos requisitos fundamentales: primero, estar sometidas a una presión de competencia que las obligue a desplegar esfuerzos sostenidos por mejorar sus productos y su eficiencia productiva; y, segundo, estar insertas en redes articuladas dentro de las cuales los esfuerzos de cada empresa se vean apoyados por toda una serie de

externalidades, servicios e instituciones. Se pone de manifiesto que son muchos los factores que inciden en el éxito competitivo de las micro y pequeñas empresas. Con respecto a la infraestructura nos arroja que el 48% cada 2 a 4 años las empresas actualizan su infraestructura y su mantenimiento cada año de acuerdo al uso de la maquinaria para lograr altos niveles de satisfacción a sus clientes. Porter (2001) incluye no solo infraestructura genérica si no con más énfasis infraestructura especializada de producción y de comercialización. En los recursos tecnológicos los trabajadores indican que están de acuerdo con un 53% por otro lado se identifica grandes segmentos de mercado con oportunidades que se debe aprovechar. Para ello deberán incorporar o desarrollar activos tecnológicos que les permita posicionarse por delante de su competencia. (Cárdenas, N 2011). Asimismo, para logra ventajas competitivas pues las empresas competitivas serán aquellas capaces de ofrecer continuamente productos y servicios con tributos apreciados por sus clientes. Dentro los tipos de sistemas de control de calidad se utiliza el sistema calidad ISO 9000:2000 el que más se utiliza en el proceso ya que relaciona la calidad del producto con la competencia Vidal (2005) La mayoría de empresas de este sector indican que toman las decisiones en forma de grupo en donde les permite identificar los problemas con mayor facilidad. Gonzales (2005) con la finalidad de identificar las carencias y deficiencias de la gestión actual. Para el desenvolvimiento óptimo en la gestión de un ente, se debe contar con el profesional idóneo con virtudes, habilidades y Básicamente con capacidad de tomar decisiones al momento que surgen dificultades, que pueden ser problemas u oportunidades. Para lograr una administración óptima se tiene que establecer claramente los fines, objetivos y

metas, la organización, dirigir y lograr lo que se persigue, verificar los resultados e implementar las mejoras. Broncano N.R (1999). Dentro de las claves de gestión de calidad concluimos que cuando de calidad se trata ya no sólo es una cuestión de cumplir con las especificaciones, sino también de tener debidamente en cuenta la calidad de los procesos, pero sin dejar de lado la calidad de atención a los clientes, la calidad del ambiente de trabajo, la calidad del medio ambiente, la seguridad de trabajadores, usuarios y comunidad en su conjunto. Calidad total es algo que lo abarca todo tanto en procesos como en áreas y sectores. Calidad total implica un compromiso ético con la excelencia, lo cual significa un fervor por la mejora continua de los productos y procesos. (Mauricio Lefcovich).

2.2. BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES

2.2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

2.2.1.1.DEFINICIÓN

Según Calvo (2012) piensa que la gestión de calidad es el control y el manejo de sistemas lo cual contienen políticas y sobre todo objetivos que resulten de la calidad, calidad como todas las formas a través de las cuales la organización satisface las insuficiencias y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades complicadas financieramente y toda la humanidad en general.

Según Camison (2006) manifiesta que la gestión de calidad es, una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejora continua en sus procesos diarios. Por las estructuras para realizar la calidad de sus productos y servicios.

Según Deming (2001) El enfoque de la Gestión de calidad implica una filosofía de gestión. para satisfacción a los clientes a través de la orientación total de la empresa de ferretería es el de la calidad. calidad es entregar a los clientes y a nuestros compañeros de trabajo productos y servicios sin defectos y hacerlos a tiempos. en este caso, considera dos tipos de clientes los internos y externos.

2.2.1.2. CARACTERÍSTICAS

El web.site Wikipedia (2012) hace referencia a la importancia de la gestión de calidad, precisa que en general la calidad es vital para la organización para sí ofrecer un buen producto que sea firme, la gestión de calidad cuenta con cuatro características.

- **PLANEAMIENTO DE CALIDAD:** las organizaciones son las responsables de la Gestión de una atractiva calidad que pueda brindar un producto al consumidor, el cual será de mucha importancia para el prestigio y confesión dentro del mercado.
- **CONTROL DE CALIDAD:** esta se basa precisamente en el procedimiento de problemas que puedan existir dentro de un producto por el deterioro de calidad, y que no se llega a cumplir las cualidades esperadas.
- **ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD:** está en seguimiento de líneas de actuación planificada y sistemática dentro de un sistema de gestión de calidad de la organización, lo cual debe ser confirmado con objeto de obligación de confianza adecuada, tanto para la empresa como para los consumidores y proveedores.

- **MEJORAS EN LA CALIDAD:** es incrementos día a día para que las organizaciones ofrezcan un buen producto y satisfaga de una manera eficiente a sus consumidores, esto también engloba al servicio que puedan tener sus colaboradores dentro de la organización

2.2.1.3. PRINCIPIOS

Existen principios que hacen que una empresa del siglo XXI se encuentre coherente a los cambios y deben fortalecer y transmitir confianza de cambio dentro de la alta dirección de la organización, según las normas ISO 9001 señala que la organización tiene que tomarse no como un sistema de implementación, sino como un sistema de referencia y que se obtengan resultados de calidad, dentro de los principios podemos encontrar ocho.

- **ENFOQUE AL CLIENTE:** La organización debe entender las necesidades de sus clientes actuales y futuras debido a que se debe a ellos propios, por lo tanto, debe conocer cuáles son sus posibilidades, que le gustaría que la organización le ofreciera, que cambios debería tener el producto o servicio, para conseguir que todas la empresa debe dedicarse a sus clientes específicamente, estar al tanto de los cambios o nuevas expectativas que aparecen dentro del mercado y dar respuesta de solución a los diferentes cambios que se dan dentro del rubro.
- **LIDERAZGO:** L El liderazgo es un vínculo que involucra a todo el equipo de la organización y sobre todo a la alta conducta quien

es comprometido de los logros obtenidos en equipo para poder logra los objetivos ya de cada uno de nosotros y también de la organización.

- **PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL:** Adentro de la organización se debe tener muy en claro que el personal es principal para poder lograr los objetivos planteados, esto debido a que la empresa explota las habilidades y responsabilidad del participante y que sirven para el beneficio de la empresa, por tal razón la empresa debe tener muy de cerca al personal brindarte atención, confianza y hacerle sentir que es muy importantes detros de la empresa.
- **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** Dentro de una organización se valora los resultados obtenidos, todo esto se logra cuando las actividades y los recursos se desarrollan de una manera muy eficiente y hace posible que los procesos sea la parte fundamental de cada beneficio obtenido.
- **ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN:** La organización debe identificar y sobre todo, gestionar para tener un sistema que contribuya en la eficiencia, eficacia de la empresa por el cual será muy importante detectar y gestionar de una forma muy específica cada proceso que se desarrollara y que hará permisible el logro de los objetivos planteados.
- **MEJORA CONTINUA:** La organización está obligada a una avance permanente debido a la competencia y aparecimiento de nuevas posibilidades, por ello se deben aplicar procesos para

lograr tener resultados, es muy importante dentro de la organización el saber planificar, hacer, verificar y actuar para tener una mejora permanente.

- **ENFOQUE BASADO EN ECHOS PARA LA TOMA DE DECISIÓN:** Adentro de la organización siempre es importante tomar decisiones para corregir cada proceso, para ello es importante basarse en análisis de datos de información obtenidos que puedan ayudar a evitar cualquier caos dentro de la organización,
- **RELACIONES MUTUAMENTE CON EL PROVEEDOR:** Para la organización es muy importante tener una comunicación asertiva con sus proveedores, debido a que le permite agrandar la capacidad para crear valor y el proceso de nuevas estrategias que hace posible mejorar la productividad y rentabilidad de ambos. El sistema de gestión de calidad se basa en una decisión estratégica que opta en tomar cada dirección de la empresa.

2.2.2. SATISFACCIÓN AL CLIENTE

2.2.2.1.DEFINICIÓN

Según Philip Kotler, puntualiza la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas, esperadas por medio del cliente, que puedes que el cliente puedes tener compromiso para así realiza y

utilizar estrategia dentro de los clientes que tener una buenas así mismo mide el grado de lealtad en lo clientes.

Según J.D. Power And Associates, reflexiona que la satisfacción del cliente se basa específicamente en los indicadores siguientes: La fidelidad, recomendación verbal, precios extra, mayor nivel de ventas, lo cual son fundamentales para que una organización logre tener una tenencia estable dentro del mercado y que le permita ofrecer productos de calidad y sobre todo la aceptación del cliente.

Según Vivas (2010) supone que la satisfacción de los clientes son reglas generales que les permite a la organización tener mucho más de cerca a sus clientes, considera que cien clientes producen 25 clientes más, además esto hará posible que sus propios cliente se encarguen de hacer publicidad y definir sus propias costumbres, pero la empresa debe responder ante los problemas que les genera necesidad a sus clientes, la satisfacción del cliente se debe entender como la medida que una empresa ha resuelto las carencias y/o problemas manifestados por los clientes.

2.2.2.2. CARACTERÍSTICAS

Según Philip Kotler, considera que la gestión de calidad se logra bajo las siguientes características:

- **Rendimiento Percibido:** Se hace referente al desempeño que el cliente recibió por parte de la atención de un parte de la organización, el cual le haya considerado sentiste seguro del servicio o producto que recibió. El "interés percibido" puede

ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

- Las Expectativas: que se produzca una raíz de la compra, obtención de un producto o servicio por parte de la empresa, el cual lo sentirá satisfecho al cliente y hará posible la fidelización, para las empresas tienes que ofrecer un bueno producto y que brinde un servicio a sur clientes lograra cuando la empresa brinda beneficios por medio de los productos, además las opiniones de familiares, líderes hacen que la organización mejores.

2.2.2.3. NIVELES

Según Cuenca (2019) Señalan que el nivel de satisfacción del cliente se ha transformado en uno de los principales temas de estudio dentro del contexto del comportamiento del cliente, en el cual podemos encontrar los siguientes niveles:

- Los Niveles de Satisfacción: Posteriormente de la obtención de un producto o servicio, el cliente podrá medir el grado de satisfacción mediante:
- Insatisfacción. Eso se produce cuando el cliente no creer haber encontrado las expectativas esperadas mediante la adquisición del producto.

- Satisfacción: Se produce cuando el cliente está totalmente convencido con lo que la empresa le ofreció, además cree que fueron satisfechas sus necesidades.
- Complacencia: Hace referencia al excelente desempeño que hace la empresa y se denota por el cliente mediante lealtad al adquirir un producto o servicio, eso hará posible la fidelización. Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

2.2.3. MYPES

La ley N° 30056 de las MyPes, ley que modifica la antigua Ley N° 28015. Es una norma dada por el estado peruano con el único objetivo de impulsar la competitividad y promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, como también lograr la formalización de estas, por eso, esta modificación cuenta con beneficios laborales y tributarios para apoyar el crecimiento y generación de nuevas fuentes de empleo, aportando así al PBI del país. La ley 28015 en su artículo 2° define a las MyPes como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica. La actual ley se dio bajo el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se aprobó el TUO de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar entre las categorías empresariales: Microempresas deben tener ventas anuales de 150 UIT (S/.592,500); Pequeña empresa deben tener ventas anuales por arriba de los 150 UIT (S/.592,500) y como máximo 1700 UIT (S/.6`715,000); y la Mediana

Empresas deben tener ventas anuales superiores a 1700 UIT (S/.6`715,000) y como máximo 2300 UIT (S/.9`085,000). La ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como uno de los factores de calificación de las MyPes.

III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

Dicho por *Fidias (2012)* no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGIA

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El estudio fue de tipo descriptiva, su proyecto es describir realidades, hechos, fenómenos, buscando especificar sus características. *(Rodríguez, 2010)*

4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue de nivel cualitativo, porque confirma la obtención de datos son manipuladores. *(Bernal, 2010)*

4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de diseño no experimental dado que los datos se obtienen en un solo momento, no se manipulan y presentan la realidad. El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, de corte transversal. *(Bernal, 2010)*.

Donde:

M: muestra conformada por los “Clientes de las ferreterías.”

O: Observación de la variable: “Gestión de calidad y Satisfacción al cliente.”

M **→** **O**

4.4. DEFINICIÓN DE VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN

Cuadro 01. Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS(PREGUNTAS)	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE CALIDAD	Según CALVO (2012) considera que la gestión de calidad es el control y el manejo de sistemas lo cual incluyen políticas y sobre todo objetivos que resulten de la calidad, así mismo este hará posible el aseguramiento de la calidad de la gestión, dentro del marco de todo se debe tener en cuenta la necesidad de cumplir objetivos que resulten de beneficios para cierta organización.	Se pretenderá determinar, describir las características de la gestión de calidad de las MyPes, materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes, indicadores, formuladores de preguntas.	CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	CALIDAD	¿La empresa le ofrece un producto de buena calidad?	NOMINAL
				CONTROL	¿La empresa controla el buen estado y manipulación de cada producto que ofrece al cliente?	NOMINAL
				MEJORA CONTÍNUA	¿Las máquinas y servicios de la empresa donde se encuentran ubicados los insumos son adecuados?	NOMINAL
				PRIORIZACIÓN DEL CLIENTE	¿Considera que la empresa se preocupa por el cliente en satisfacer sus necesidades con producto de calidad?	NOMINAL
			PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	GESTIÓN	¿La empresa estudia las condiciones económicas del cliente, para ofrecer nuevos productos?	NOMINAL
				LIDERAZGO	¿El personal de atención al cliente demuestra liderazgo y motivación?	NOMINAL
				COMUNICACIÓN	¿El contacto con los clientes se da de una manera muy cordial y empática?	NOMINAL
				BENEFICIOS	¿La empresa considera al cliente ofreciéndole beneficios, ofertas o descuentos?	NOMINAL

FUENTE: Elaboración propia.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS(PREGUNTAS)	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Según Philip Kotler , nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas, esperadas por medio del cliente	Se pretenderá determinar, describir las características de la satisfacción al cliente de las MyPes, materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes, indicadores, formuladores de preguntas.	CARACTERÍSTICAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	RENDIMIENTO PERCIBIDO	¿Considera usted que la higiene que se percibe externamente, se aplica dentro de la empresa?	NOMINAL
				SATISFACCIÓN	¿Se encuentra satisfecho con el producto, precios y atención que le brinda la Empresa?	NOMINAL
				CUMPLIMIENTO DE NECESIDADES	¿La empresa cubre las necesidades básicas y diarias de alimentación?	NOMINAL
				EXPECTATIVAS ESPERADAS	¿Considera usted que la empresa cumple con las expectativas esperadas del cliente?	NOMINAL
			NIVELES DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	INSATISFACCIÓN	¿Siente usted insatisfacción cuando le ofrecen un producto de mejor calidad a mayor precio?	NOMINAL
				COMPLACENCIA	¿Se considera un cliente fiel a la empresa, debido a las condiciones que le ofrece?	NOMINAL
				ENFOQUE AL CLIENTE	¿Considera que la empresa ofrece sus productos basándose al Enfoque al Cliente?	NOMINAL
				EQUIDAD	¿Considera que la empresa es equitativa y brinda una atención adecuada, sin importar la clase social?	NOMINAL

FUENTE: Elaboración propia.

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Cuadro 02. Población de Investigación.

Ord	RAZÓN SOCIAL
01	LEO
02	IMPERIO
03	POPULAR
04	TRUPER
05	SANJINEZ
06	ESCOBAR
07	GUERRERO
08	NUNCA
09	ECONOMICA
10	ROQUE
	TOTAL

FUENTE: Elaboración propia.

Población

P1: La población para la variable de gestión de calidad se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes de las ferreterías.

P2: La población para la variable de satisfacción al cliente se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes de las ferreterías.

Muestra:

Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) dicen que cuando las poblaciones de variables son infinitas, entonces no se conocen las características de la población, por tanto, para determinar la muestra de la variable, se aplicó la siguiente fórmula estadística infinita:

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

$$e^2$$

Dónde:

n = a ser estudiada

Z = considerado (para 90% de confianza Z= 1.645)

p = Probabilidad 0.5%

q = No probabilidad (donde Q= 1-P) q = 0.5%

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{(1.645)^2(0.50)(0.50)}{(0.1)^2}$$
$$n = \frac{(2.706025)(0.25)}{(0.01)}$$

$$n = \frac{0.67650}{0.01}$$

$$n = 67.65$$

$$n = 67.65$$

$$n = 68 \text{ clientes.}$$

La muestra asciende a 68 clientes para las variables gestión de calidad y satisfacción al cliente en las empresas de ferreterías en la avenida Piura – distrito de Tumbes, año 2019.

4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

4.6.1. Técnicas:

Para *Alelus López, & Rodríguez (s.f.)* se empleó la técnica de la encuesta que consta de 16 interrogantes de investigación que se aplica a los clientes de las ferreterías, año 2019.

4.6.2. Instrumentos:

Para *García, (2002)* El cuestionario viene a ser preguntas formulada de ordenada. De las dimensiones de la variable en investigación, que aborda la encuesta. Triangula mediante los objetivos específicos y el marco teórico de la investigación, con las respuestas que se obtienen de la muestra.

4.7. PLAN DE ANALISIS

Para *Alarcón & Gutiérrez* el plan de análisis detalla las medidas de la variable calidad de servicio y como serán presentadas, indicando modelos y técnicas estadísticas a usar. Escogió los datos mediante el instrumento (Encuesta), se tabularon y se graficaron de muestra ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se usó el programa de hojas de cálculo Excel 2013. Luego se realizó el análisis de instrumento, valido por expertos mediante la técnica (método de juicio por experto) por especialistas.

4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cuadro 03. Matriz de Consistencia.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	MÉTODO Y DISEÑO	INSTRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MyPes del sector comercio rubro ferretería en la avenida Piura distritos de Tumbes 2019?</p>	<p>Objetivo General. Determinar la caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MyPes del sector comercio, Rubro Ferretería en la Avenida Piura distrito de Tumbes 2019.</p>	<p>Según Sabino (1986) nos señala que la investigación de tipo descriptiva se basa en realidades de hechos, así mismo sobre características fundamentales que permiten presentar una interpretación correcta.</p>	<p>♦ GESTION DE CALIDAD</p>	<p>POBLACION: P1: GESTIÓN DE CALIDAD – FINITA. P2: RENTABILIDAD – SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p> <p>♦ Según Hernández, Fernández, Battista (2010); cuando la población es menor de 50 no requiere de aplicación matemática, Siendo la muestra los 68 clientes.</p>	<p>TIPO DESCRIPTIVO</p> <p>NIVEL CUANTITATIVO</p> <p>DISEÑO NO EXPERIMENTAL</p>	<p>Procesamiento de los datos La recolección de datos se realizó utilizando los programas de informática EXCEL, POWER POINT 2013 Y WORD 2013.</p>
	<p>Objetivos Específicos Describir las Características De La Gestión De Calidad Y Satisfacción Del Cliente En Las MyPes Del Sector Comercio Rubro Ferretería en la Avenida Piura distrito de Tumbes d 2019</p>		<p>♦ SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</p>			
	<p>Determinar los Principios de Calidad en las MyPes, Sector Comercio Rubro Ferretería en la Avenida Piura distritos de Tumbes de 2019.</p>					
	<p>Determinar las características de satisfacción del cliente en las MyPes Del Sector Comercio Rubro Ferretería en la Avenida Piura distrito de – Tumbes 2019.</p>					
<p>Determinar los niveles de satisfacción del cliente en las MyPes del sector Comercio Rubro Ferretería en la Avenida Piura distrito de Tumbes 2019.</p>						

FUENTE: Elaboración propia.

4.9. PRINCIPIOS ETICOS

Entendiendo a principio éticos como las reglas que sirven como guía para orientar la conducta. Existen, sin embargo, numerosos principios éticos compartidos a nivel social. *Pérez Porto & Merino (2013)*. En la presente investigación se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos:

- Accesibilidad: Acercamiento o trato a las personas entrevistadas.
- Búsqueda de la Verdad: Forman a la mente, con lo que se dice os e siente.
- Coherencia: Relación de una cosa con otras.
- Compromiso: Palabra dada o fe.
- Perseverancia: Firmeza en la consecución de los propietarios

V. RESULTADOS

5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla y Grafico 1: ¿La empresa le ofrece un producto de buena calidad?

OPCION	Fi	Hi %
SI	60	88
NO	8	12
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.



FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Grafico 2: ¿La empresa controla el buen estado y manipulación de cada producto que ofrece al cliente?

OPCION	Fi	Hi %
SI	45	66
NO	23	34
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.

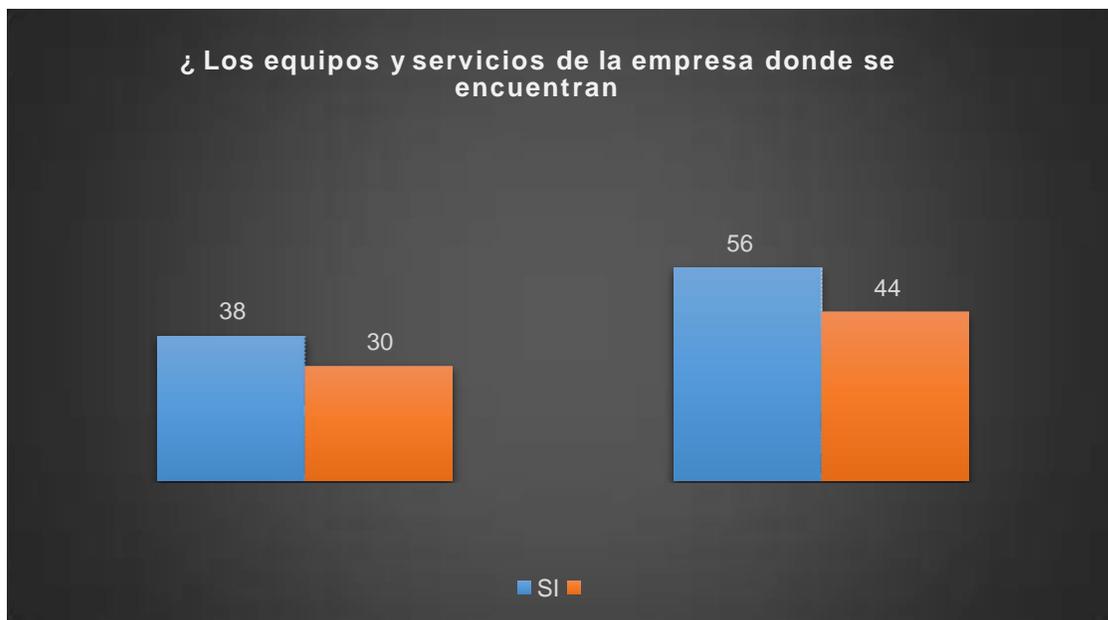


FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Grafico 3: ¿Los equipos y servicios de la empresa donde se encuentran ubicados los insumos son adecuados?

OPCION	Fi	Hi %
SI	38	56
NO	30	44
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.

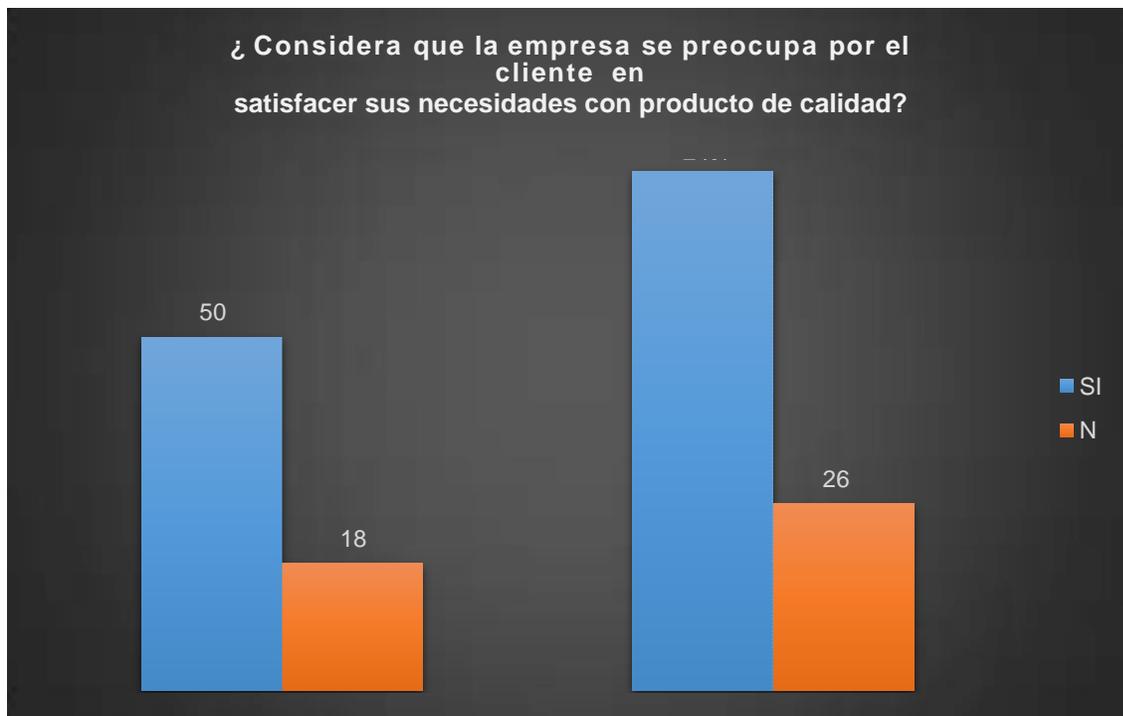


FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Grafico 4: ¿Considera que la empresa se preocupa por el cliente en satisfacer sus necesidades con producto de calidad?

OPCION	Fi	Hi %
SI	50	74
NO	18	26
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.

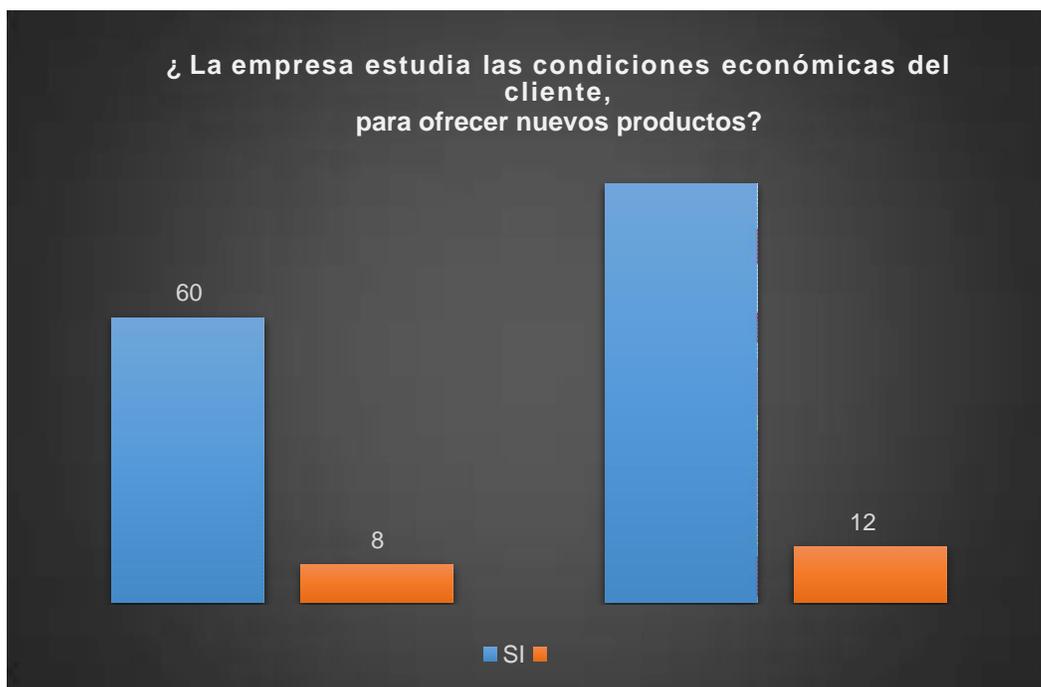


FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Gráfico 5: ¿La empresa estudia las condiciones económicas del cliente, para ofrecer nuevos productos?

OPCION	Fi	Hi %
SI	60	88
NO	8	12
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.



FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Gráfico 6: ¿El personal de atención al cliente demuestra liderazgo y motivación?

OPCION	Fi	Hi %
SI	48	71
NO	20	29
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.



FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Gráfico 7: ¿El contacto con los clientes se da de una manera muy cordial y empática?

OPCION	Fi	Hi %
SI	55	81
NO	13	19
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.

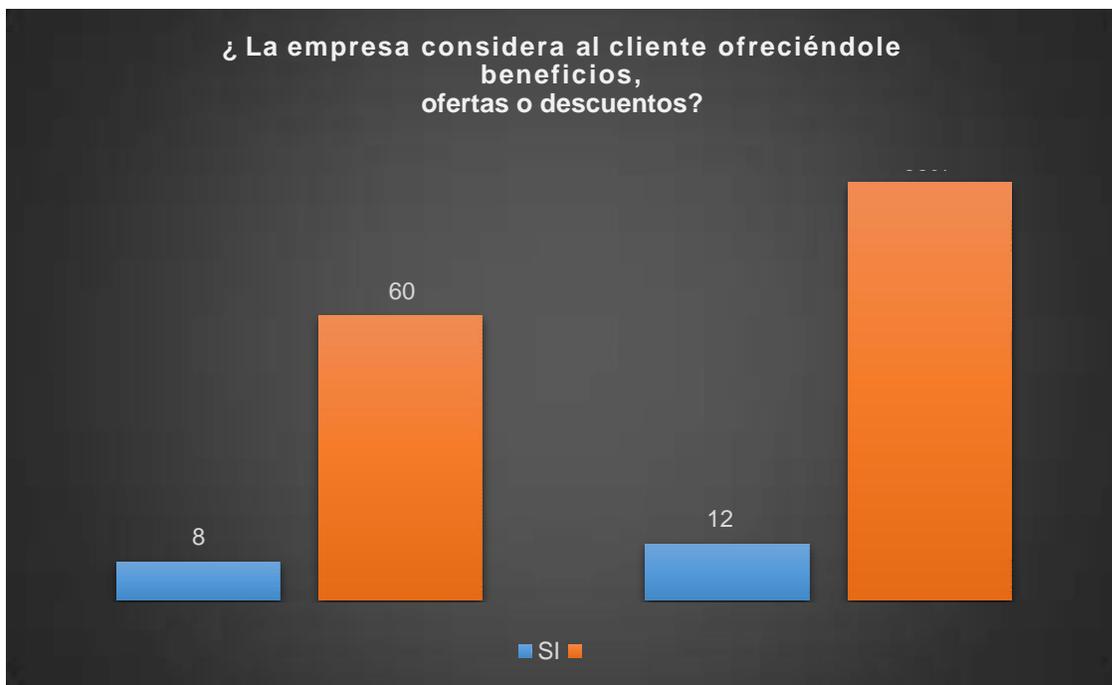


FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Gráfico 8: ¿La empresa considera al cliente ofreciéndole beneficios, ofertas o descuentos?

OPCION	Fi	Hi %
SI	8	12
NO	60	88
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.

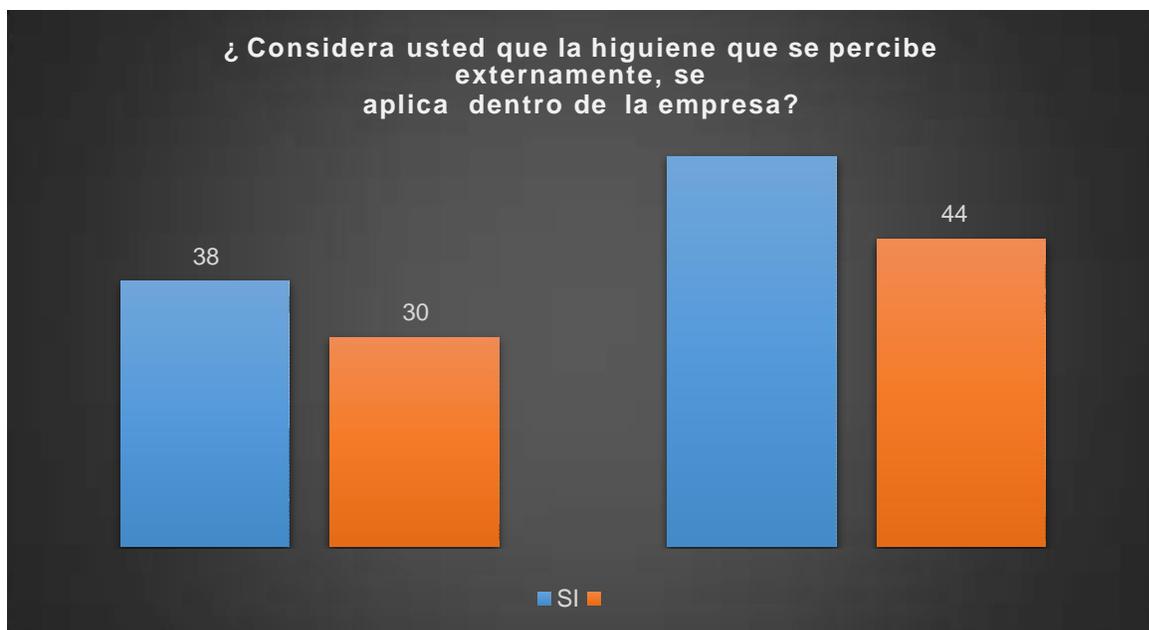


FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Gráfico 9: ¿Considera usted que la higiene que se percibe externamente, se aplica dentro de la empresa?

OPCION	Fi	Hi %
SI	38	56
NO	30	44
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.

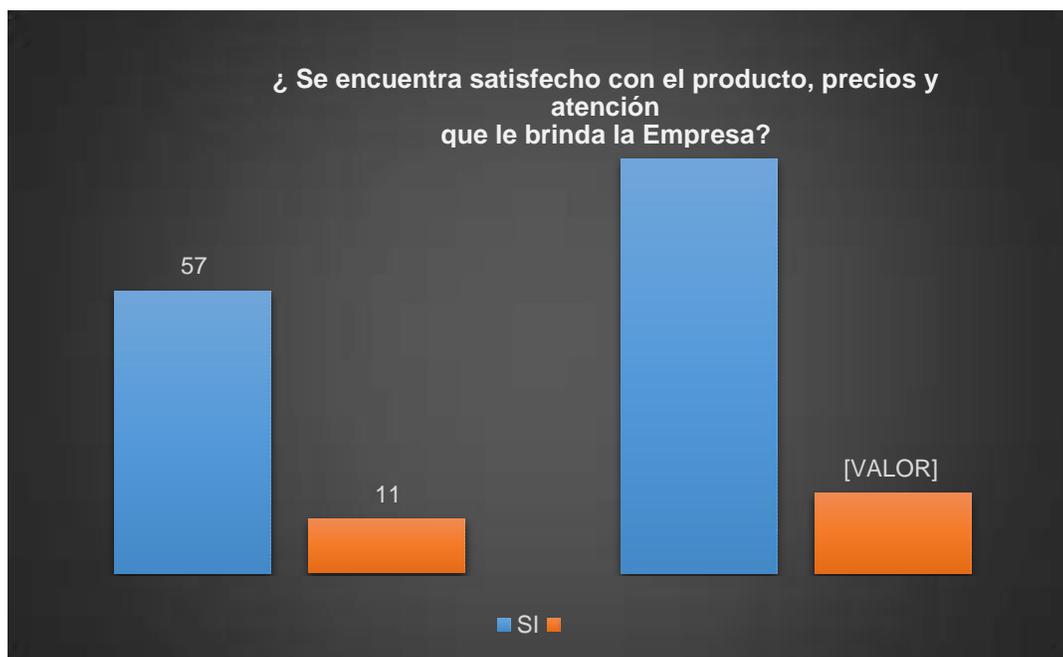


FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Gráfico 10: ¿Se encuentra satisfecho con el producto, precios y atención que le brinda la Empresa?

OPCION	Fi	Hi %
SI	57	84
NO	11	16
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.

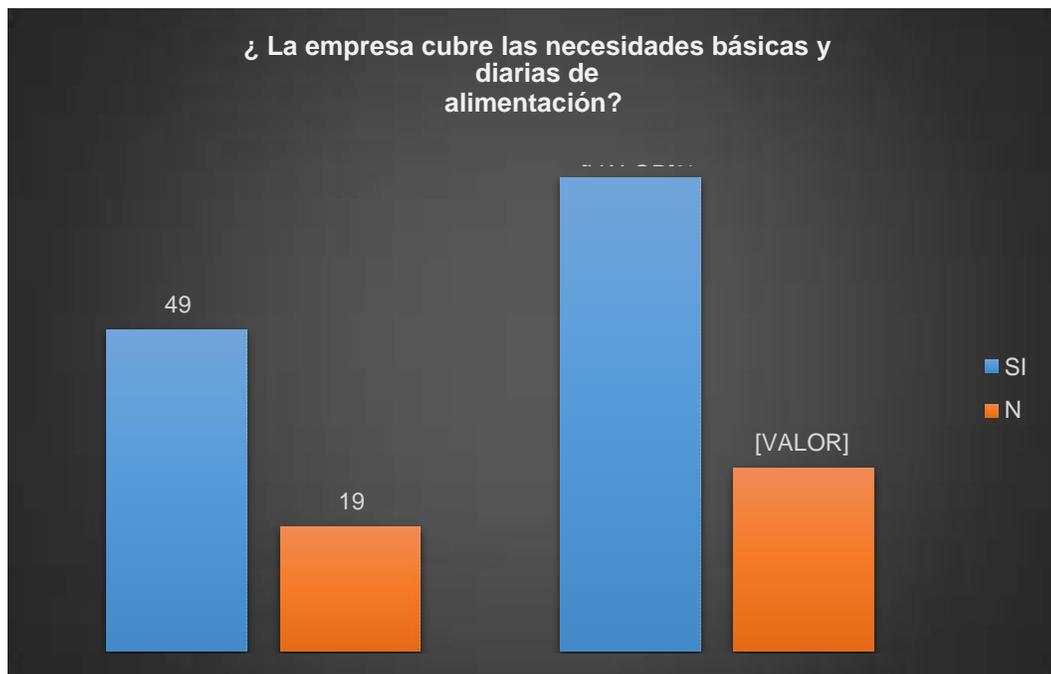


FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Gráfico 11: ¿La empresa cubre las necesidades básicas y diarias de alimentación?

OPCION	Fi	Hi %
SI	49	72
NO	19	28
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.

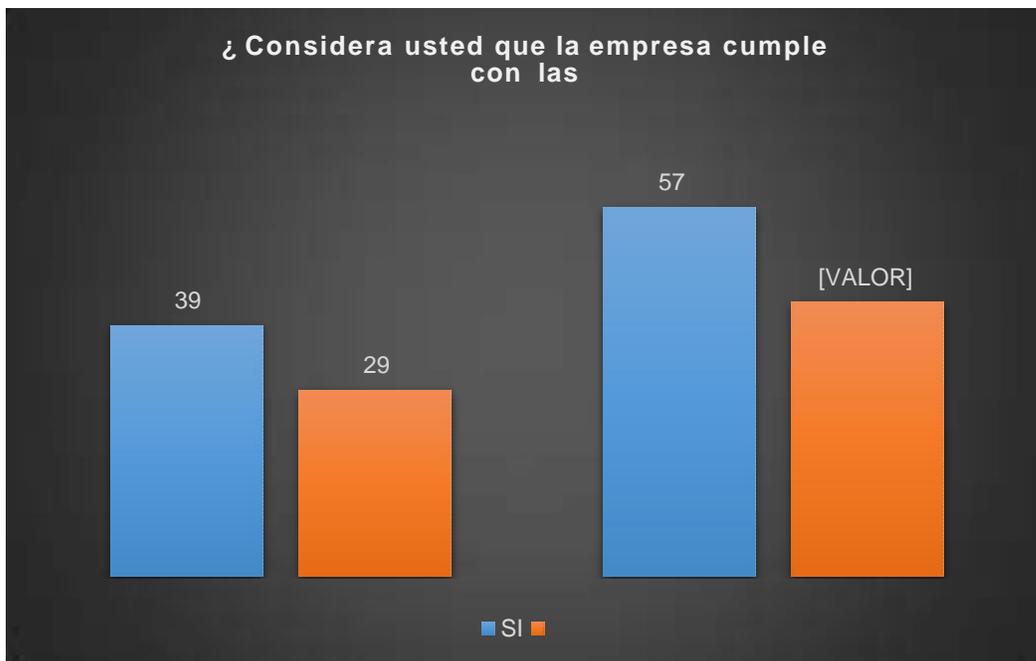


FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Gráfico 12: ¿Considera usted que la empresa cumple con las expectativas esperadas del cliente?

OPCION	Fi	Hi %
SI	39	57
NO	29	43
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.



FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Gráfico 13: ¿Siente usted insatisfacción cuando le ofrecen un producto de mejor calidad a mayor precio?

OPCION	Fi	Hi %
SI	25	37
NO	43	63
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.

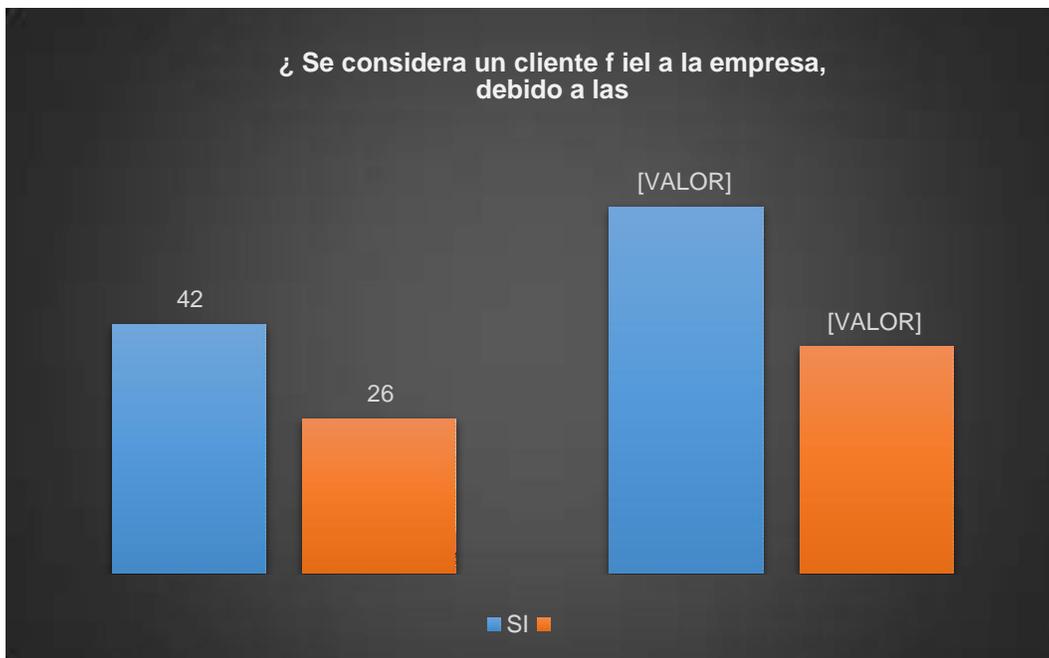


FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Gráfico 14: ¿Se considera un cliente fiel a la empresa, debido a las condiciones que le ofrece?.

OPCION	Fi	Hi %
SI	42	62
NO	26	38
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.

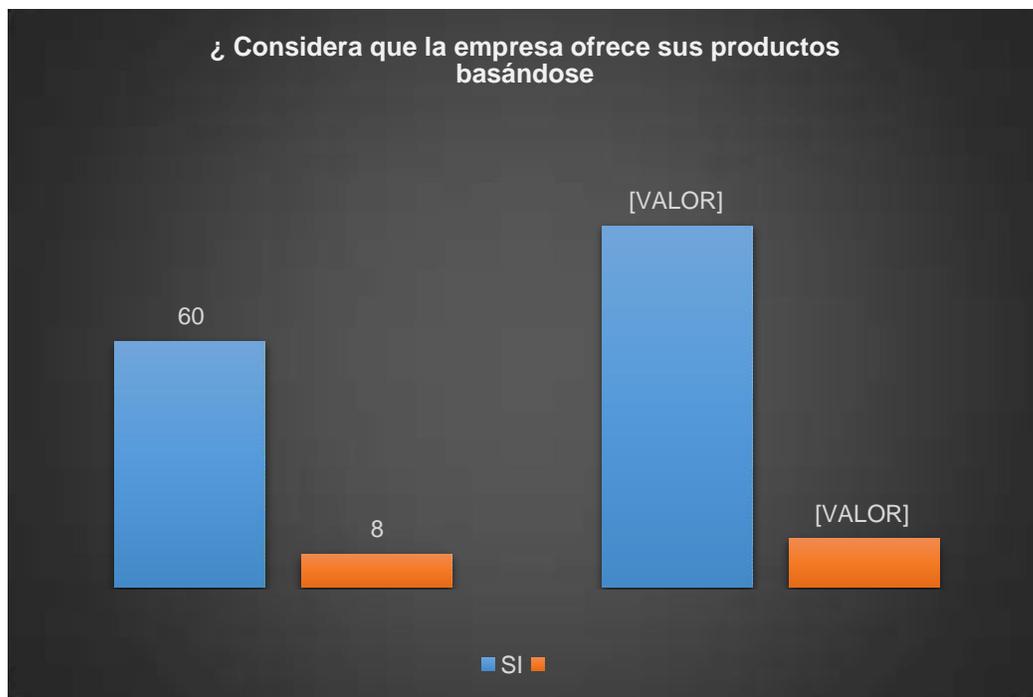


FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Gráfico 15: ¿Considera que la empresa ofrece sus productos basándose al Enfoque al Cliente?

OPCION	Fi	Hi %
SI	60	88
NO	8	12
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.



FUENTE: Elaboración Propia

Tabla y Gráfico 16: ¿Considera que la empresa es equitativa y brinda una atención adecuada, sin importar la clase social?

OPCION	Fi	Hi %
SI	51	75
NO	17	25
	68	100

FUENTE: Aplicada a los clientes de ferretería en la avenida Piura distrito de tumbes 2019.



FUENTE: Elaboración Propia

5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En la tabla 01 grafico 01, luego de aplicar la encuesta a los cliente del rubro Ferretería, consideran que la empresa hace uso de calidad, el cual al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de calidad; el 88% (60) de los comensales considera que la empresa ofrece un producto de buena calidad y el 12% (8) considera que no ofrecen productos de buena calidad, lo cual corroboro la información con el autor Cruz (2016) quien considera que la empresa tiene la necesidad de cambiar y para ello es sumamente necesario brindar un buen servicio o producto.

En la tabla 02 grafico 02, luego de aplicar la encuesta a los cliente del rubro Ferretería, consideran al 100% (68) clientes, respecto a la variable gestión de calidad; el 66% (45) de los comensales considera que la empresa tiene buen cuidado de los productos que ofrece al cliente y los mantiene en un buen estado de consumo y el 34% (23) consideran que los productos ofrecidos no los mantienen en un buen estado, información que se corrobora con el Autor Castillo (2019) quien manifiesta que los beneficios son necesarios y permite una mejore dentro de la empresa y esta se podrá conseguir ofreciendo productos en buenas condiciones de consumo.

En la tabla 03 grafico 03, luego de ser aplicada la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de calidad; el 56% (38) de los comensales consideran que los equipos y servicios donde se encuentran ubicados los insumos no están en óptimas condiciones para el uso de

alimentos, y el 44%(30) considera lo contrario, información que se corrobora con el Autor Castillo (2019) donde considera que la gestión de calidad se basa en lo económico, confiable y satisfacción, por ello se debe brindar un producto que se encuentre reservado en buenas condiciones.

En la tabla 04 grafico 04 luego de aplicar la encuesta a los clientes de rubro Ferretería al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de calidad; el 74% (50) de los comensales considera que la empresa se enfoca en satisfacer las necesidades del cliente con productos de buena calidad y el 26% (18) considera que la empresa no considera las necesidades del cliente. Corroboro la información con el Autor Querevalu (2019 quien considera que es muy importante tener una buena relación con el cliente y saber cuáles son sus necesidades o expectativas, de igual forma brindarle una buena atención.

En la tabla 05 grafico 05, luego de aplicar la encuesta a los clientes del rubro Ferretería , al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de calidad; el 88% (60) de los comensales considera que la empresa estudia condiciones económicas para poder ofrecerles un nuevo producto y que se sientan satisfechos y el 12% (8) considera que no toman en cuenta la situación económica del cliente, información que discrepo con el Autor Albildo (2019) quien considera que la buena atención es la comunicación y no es necesario estudiar al cliente para ofrecerle un producto y fidelizar el cliente.

En la tabla 06 grafico 06, luego de aplicar la encuesta a los clientes del rubro Ferretería al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de calidad; el 71% (48)

de los comensales considera que los miembros de la empresa tiene motivación personal y liderazgo para atender a sus clientes y el 29% (20) manifiestan lo contrario, corroboro la información con el Autor Albildo (2019) quien manifiesta que es muy importante estar capacitado y motivado para tener una mejor atención al cliente y de esa manera posesionarse dentro del mercado.

En la tabla 07 grafico 07 luego de aplicar la encuesta a los clientes del rubro Ferretería el 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de calidad; el 81% (55) de los comensales consideran que los miembros de la empresa tienen la capacidad de desenvolvimiento para llegar a los clientes de una manera muy empática y cordial y el 19% (13) considera que no están capacitados para atención al cliente, corroboro la información con el Autor Villamar (2016) quien considera que el desempeño permite mejorar la eficiencia y poder esa capacidad para ser productivo dentro de la empresa.

En la tabla 08 Grafico 08, luego de aplicar la encuesta a los clientes de rubro Avícolas al 100% (68) clientes respecto a la variable gestión de calidad; el 12% (8) de los comensales considera que la empresa ofrece beneficios, ofertas y descuentos a sus clientes y el 88% (60) considera que la empresa no ofrece ningún tipo de beneficio, descuento ni oferta para fidelizar clientes, información que se corrobora con el Autor Bazante (2015) donde manifiesta que si hay servicios de manera deficiente, pues esta desencadena insatisfacción del cliente, lo mismo sucederá si la empresa no ofrece beneficios o descuentos al cliente.

En la tabla 09 grafico 09, luego de aplicar la encuesta a los clientes de rubro Ferretería al 100% (68) clientes, respecto a la variable satisfacción del cliente; el

56% (38) de los comensales consideran que si se aplica la higiene dentro de la empresa el cual se percibe externamente y el 44% (30) considera que no la aplica la higiene en general, tanto interna como externamente, información que se corrobora con el Autor Cuenca (2018) quien considera que el personal no considera la percepción del cliente, el cual hará que el cliente no se siente satisfecho.

En la tabla 10 y grafico 10, luego de aplicar la encuesta a los clientes del rubro Ferretería al 100% (68) clientes respecto a la variable satisfacción del cliente; el 84% (57) de los comensales consideran que se encuentran totalmente satisfechos con el producto precio y atención que reciben por medio de los miembros de la empresa y el 16% (11) considera que no están satisfechos con lo que les ofrece la empresa, lo discrepo con el Autor Coloma y Jara (2018) quien considera que la falta de gestión administrativa permite conocer oportunidades, pero según mi información considero que se puede ser líder dentro del mercado ofreciendo un producto de calidad y teniendo un precio estándar.

En la tabla 11 grafico 11, luego de aplicar la encuesta al 100% (68) clientes respecto a la variable satisfacción del cliente; el 72% (49) de los comensales considera que la empresa si cumple en cada una de las necesidades de sus clientes y el 28% (19) considera que no se sienten satisfechos por lo ofrecido por los clientes, el cual den ofrecer variedad de productos, corroboro con la información con el Autor López y Preciado (2018) quien considera que los clientes se sienten satisfechos con lo que la empresa les ofrece y cumple con las necesidades requeridas.

En la tabla 12 grafico 12, luego de aplicar la encuesta a los clientes del rubro Avícolas al 100% (68) clientes respecto a la variable satisfacción del cliente; el 57 % (39) de los comensales consideran que la empresa cumple con las expectativas esperadas por parte de los cliente y se esmera en mejorar cada día, y el 43% (29) manifestaron que no ven las expectativas esperadas por parte de ellos, se corrobora la información con el Autor Mondragón y Silva (2016) quienes consideran que la empresa plantea soluciones para cual cualquier deficiencia que se presente y preste un servicio mejor, lo cual hace que el cliente se sienta satisfecho y vea las expectativas esperadas por ellos mismos.

En la tabla 13 grafico 13, luego de aplicar la encuesta a los clientes del rubro Ferretería al 100% (68) clientes, respecto a la variable satisfacción del cliente; el 37% (25) de los comensales consideran que si les produce insatisfacción cuando les ofrecen productos a mayor costo, debido a que tienen un límite de gasto diario y el 63% (43) considera que no les causa insatisfacción cuando les ofrecen nuevos productos a mayor precio, corroboro la información con el autor Ramos y Romero (2016) donde manifiestan que si una empresa no opera con un plan que le sirva de guía, no podrá desarrollarse, es así que si la empresa no ofrece un producto de acuerdo a la situación económica del cliente no podrá mantenerse dentro del mercado..

En la tabla 14 grafico 14, luego de aplicar la encuesta a los clientes del rubro Ferretería al 100% (68) clientes, respecto a la variable satisfacción del cliente; el 62% (42) de los comensales consideran que si son fieles a la empresa que les ofrece

el producto, debido a la atención y precios que obtienen y el 38% (26) consideran que no son clientes fidelizados por la empresa, corroboró la información con el Autor Castillo (2019) quien considera que la fidelización del cliente se logra teniendo una buena atención y ofreciendo buenos productos.

En la tabla 15 gráfico 15, luego de aplicar la encuesta a los clientes del rubro Ferretería al 100% (68) clientes, respecto a la variable satisfacción del cliente; el 88% (60) de los comensales consideran que la empresa ofrece nuevos productos teniendo en cuenta el enfoque al cliente, para poder fidelizar más clientes y el 12% (8) considera que la empresa no considera el enfoque al cliente, corroboró la información con el Autor Bances (2018) considera que se debe hacer uso de factores básicos para lograr una calidad de servicio y un mejor control al cliente, esto hace referencia a la importancia que le toma la empresa al cliente.

En la tabla 16 gráfico 16, luego de aplicar la encuesta a los clientes del rubro Ferretería al 100% (68) clientes respecto a la variable satisfacción del cliente; el 75% (51) de los comensales considera que la empresa es equitativa con todos sus clientes al ofrecerles productos a los mismo precios sin tener en cuenta la clase social y el 25% (17) consideran todo lo contrario, información que discrepa con el Autor Mondragón y Silva (2016) quien considera que la empresa brinda una atención individualizada al cliente, lo cual dentro de mi investigación pude encontrar que la MyPes brindan una atención igualitaria para todos.

VI. CONCLUSIONES

- Según el objetivo específico 01 se describe que las características de acuerdo a la gestión de calidad, la empresa se enfoca en brindar una buena atención a sus clientes y además poderle brindar un producto de calidad para el consumo humano, así mismo la empresa busca saber cuáles son sus necesidades y poder ofrecerles nuevos productos en precios accesibles para todos.
- Según el objetivo específico 02 se determina que los principios para ofrecer un producto de calidad, la empresa hace estudio de las condiciones económicas de sus clientes para poderles ofrecer un producto, teniendo en cuenta la comunicación, la motivación y el liderazgo por parte de los miembros de la empresa para llegar hacia sus clientes.
- Según el objetivo específico 03 se concluye que para determinar las características de satisfacción de los clientes la empresa se enfoca en la buena calidad y higiene del producto, de igual manera consideran la atención al cliente como parte fundamental para que se sienta satisfecho.
- Según el objetivo específico 04 para determinar los niveles de satisfacción, la empresa considera los precios de productos, trato y enfoque al cliente, que permita satisfacción, así mismo que el cliente se sienta importante para la empresa sin ser subestimado por clase social.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alejandro Mayra, Toala Silvia (2017) “*Modelo De Gestión Financiera Para Control De Liquidez En Exportjaime S.A*” Universidad De Guayaquil - Facultad De Ciencias Administrativas – Tesis para optar Título de Contador – recuperado de repositorio.ug.edu.ec – Recuperado de sitio de internet. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23049/1/TESIS%20EXPORT.pdf>
- Albildo Cristhian (2019) “*Gestión De Calidad En Atención Al Cliente Y Plan De Mejora En Las Micro Y Pequeñas Empresas Sector Servicio – Rubro Pollerías, En La Avenida Sánchez Carrión Distrito De El Porvenir, 2018*” Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Facultad De Ciencias Contables Financieras Y Administrativas – tesis para optar el grado de licenciado. Recuperado de Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10453/ATENCION_CLIENTE_ALBILDO_DOMINGUEZ_CRISTHIAN_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bazante Alba (2015) “*Diseño De Un Sistema Administrativo Y De Gestión De Calidad Aplicado A La Empresa Profits Consulting Group, Del Cantón Guayaquil, Provincia Del Guayas*” Universidad De Guayaquil - Facultad De Ciencias Administrativas – Tesis para optar Título de Ingeniero – recuperado de repositorio.ug.edu.ec – Recuperado de sitio de internet. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13661/1/Tesis%20Alba%20Bazante%20Garcia%20Final%20para%20presentar.pdf>
- Bances Jahayra (2018) “*Caracterización De Gestión De Calidad Y Competitividad En Las MyPes De Servicios, Rubro Hoteles De Sechura (Piura), 2018*” Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Facultad De Ciencias Contables Financieras Y Administrativas – tesis para optar el grado de licenciado. Recuperado de Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3928/gestion_de_calidad_competitividad_bances_tume_eira_jahayra.pdf?sequence=1&isallowed=y

- Cuenca Priscila (2019) “*Caracterización De La Gestión De Calidad Y Satisfacción Del Cliente En Las MyPes Del Sector Servicio Rubro Restaurantes En El Cercado De Tumbes, 2018*” Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Facultad De Ciencias Contables Financieras Y Administrativas – tesis para optar el grado de licenciado. Recuperado de Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10650/GESTION_DE_CALIDAD_SATISFACCION_DEL_CLIENTE_CUENCA_ESCUDERO_PRISCILA_CECILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conexionesan.Edu.Com “Seis claves para la orientación al cliente Recuperado de:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/seis-claves-acerca-de-la-orientacion-al-cliente/>
- Castillo Yandarcy (2019) “*Caracterización De Gestión De Calidad E Innovación De Servicios En Las MyPes, Rubro Ferreterías Piura Centro, Año 2017*” Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote – Facultad De Ciencias Contables Financieras Y Administrativas – tesis para optar el grado de licenciado. Recuperado de Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10208/calidad_innovacion_castillo_cano_yandarcy_alberto.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Coloma Diego, Jara Debie (2018) “*Propuesta De Mejora De Gestión Administrativa Aplicado A La Empresa Veterinaria El Hasky*” Universidad De Guayaquil - Facultad De Ciencias Administrativas – Tesis para optar Título de Ingeniero – recuperado de repositorio.ug.edu.ec – Recuperado de sitio de internet.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28215/1/TESIS%20Coloma%20Campos%20DIEGO%20%20Jara%20Torres%20Debie%20%20Propuesta%20de%20mejora%20de%20Gestion%20Administrativa%20apl.pdf>
- Calderón Nelson (2018) “*Planeamiento Estratégico Y Gestión De Calidad En El Sector Textil De La Empresa Virgen Del Carmen S.A.C, Puente Piedra, 2018*” Universidad Cesar Vallejo – Facultad de Ciencias Empresariales – tesis para optar el grado de Licenciado – recuperado de repositorio.ucv.edu.pe – recuperado de

- sitio internet.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24586/Calder%C3%B3n_VNJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camisón César, Cruz Sonia, González Tomás (2006) *Gestión de Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas* – recuperado de Sitio Internet.
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>.
- Cruz Yoselyn (2016) “*Caracterización Competitividad Y Gestión De Calidad En Las MyPes Rubro Banano Orgánico En Tumbes, 2016*” Universidad Católica Los Angeles De Chimbote – Facultad De Ciencias Contables Financieras Y Administrativas – tesis para optar el grado de licenciado. Recuperado de Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2967/COMPETITIVIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CRUZ_MERINO_YOSELYN_FAVIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo Liz (2019) “*Caracterización De La Gestión De Calidad Y La Innovación En Las MyPes-Rubro Boticas Del AA. HH Claveles – Veintiséis De Octubre, Año 2017*” Universidad Católica Los Angeles De Chimbote – Facultad De Ciencias Contables Financieras Y Administrativas – tesis para optar el grado de licenciado. Recuperado de Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet.
http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/10543/CALIDAD_COMUNICACION_CASTILLO_JULCAHUANCA_LIZ_ZARELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Denove Chris & D. Power James “la Satisfacción del cliente (satisfaction)
<https://www.leadersummaries.com/resumen/la-satisfaccion-del-cliente>
- Lopez Rosa, Preciado Adolfo (2018) “*Gestión De La Calidad Y Servicio Al Cliente En Los Hoteles De Playa De Tres Estrellas Del Distrito De Zorritos, Tumbes 2018*”. Universidad Nacional De Tumbes – Facultad de Ciencias Económicas – tesis para optar el grado de licenciado. Recuperado de Repositorio.untumbes.edu.pe. Recuperado del sitio internet.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/unitumbes/239/tesis%20->

- %20lopez%20y%20peciado.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Mondragon Edwin, Silva Tatiana (2016) *“Calidad Del Servicio, Como Estrategia De Marketing En El Restaurant Campestre “El Huerto Del Sabor” De La Localidad De San Juan De La Virgen – Tumbes - 2016”* Universidad Nacional De Tumbes – Facultad de Ciencias Económicas – tesis para optar el grado de licenciado. Recuperado de Repositorio.untumbes.edu.pe. Recuperado del sitio internet.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/94/TESIS%20-%20MONDRAGON%20Y%20SILVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos Katherin, Romero Juan (2016) *“Diseño De Un Plan De Servicio Para Una Mejor Gestión Competitiva En Las Empresas Hoteleras De La Región De Tumbes-2016”* Universidad Nacional De Tumbes – Facultad de Ciencias Económicas – tesis para optar el grado de licenciado. Recuperado de Repositorio.untumbes.edu.pe. Recuperado del sitio internet.
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/unitumbes/92/tesis%20-%20ramos%20y%20romero.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Ortiz Gixon (2016) *“Diseño De Un Modelo De Gestión Crediticia En El Banco Abc”* Universidad De Guayaquil - Facultad De Ciencias Administrativas – Tesis para optar el Grado de Magister – recuperado de repositorio.ug.edu.ec – Recuperado de sitio de internet.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15919/1/tesis%20diseno%20de%20un%20modelo%20de%20gestion%20GO.pdf>
- Querevalu Lesly (2019) *“Caracterización De La Gestión De Calidad Y Productividad De Las MyPes, Rubro Restaurantes Centro De Talara, Año 2017”* Universidad Católica Los Angeles De Chimbote – Facultad De Ciencias Contables Financieras Y Administrativas – tesis para optar el grado de licenciado. Recuperado de Repositorio.uladech.edu.pe. Recuperado del sitio de internet. QuestionPro.com (2019) “Características y Niveles de la Satisfacción del Cliente” Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/>
- Questionpro.Com (2019) “Características y Niveles de la Satisfacción del Cliente” Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la->

satisfaccion-al-cliente/.

Villamar Tanya (2016) *“Modelo De Gestión De Calidad Para El Mejoramiento En La Fabricación De Cocinas A Gas”* Universidad De Guayaquil - Facultad De Ciencias Administrativas – Tesis para optar el Grado de Magister – recuperado de repositorio.ug.edu.ec – Recuperado de sitio de internet.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15874/1/Tesis%20TANYA%20VILLAMAR%20%20OCTUBRE.pdf>

VIII. ANEXOS

ANEXOS 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD.

Actividades	2019												
	ABR		MAY					JUN				JUL	
	08	09-30	01-07	09-15	16-22	23-29	30-31	01-12	13	20	21-27	28	28
ELABORACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	X	X	X										
INICIO DE CLASE	X												
RECOJO DE DATOS				X									
PROCESAMIENTO DE DATOS					X								
ANÁLISIS DE DATOS						X							
ELABORACIÓN DE INFORME DE INVESTIGACIÓN							X	X					
ELABORACIÓN DE ARTÍCULO CEINTIFICO									X				
PREBANCA										X			
LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES											X		
SUSTENTACIÓN												X	
TERMINO DE CLASE													X
TERMINO DE CLASE													X

Docente Tutor Investigador ESCOBEDO GALVEZ JOSE FERNANDO
 Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN
 ULADECH Católica – TUMBES

ANEXO 02: PRESUPUESTO FINANCIAMIENTO

RUBRO	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
MATERIALES	01	Corrector	S/. 2.00	S/.2.00
	50	Hojas Bond	S/. 0.10	S/.5.00
	02	Lapicero	S/. 1.50	S/.3.00
	01	Resaltador	S/. 2.00	S/.2.00
	01	Engrapador	S/. 12.00	S/.12.00
			Grapas	S/. 3.00
SERVICIOS	10 Horas	Uso de Internet	S/.1.50	S/.15.00
	03	Refrigerios	S/.4.00	S/.12.00
	50	Fotocopias	S/.0.10	S/.5.00
	02	Impresión	S/.0.50	S/.1.00
TALLER CURRICULAR	01	Matricula y Anti plagio	S/.400	S/.400
	02	Pensión	S/.850	S/.1700
MOVILIDAD		Movilidad	S/.20	S/.20.00
TOTAL				S/. 2180

ANEXO 03: ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la caracterización de la **Gestión de Calidad y Satisfacción del Cliente** de las MyPes, sector comercio rubro Ferretería En La Avenida Piura Distrito De Tumbes 2019”.

Es por ello que esta encuesta será aplicada para recopilar información.

GESTIÓN DE CALIDAD	SI	NO
¿La empresa le ofrece un producto de buena calidad?		
¿La empresa controla el buen estado y manipulación de cada producto que ofrece al cliente?		
¿Los equipos y servicios de la empresa donde se encuentran ubicados los insumos son adecuados?		
¿Considera que la empresa se preocupa por el cliente en satisfacer sus necesidades con producto de calidad?		
¿La empresa estudia las condiciones económicas del cliente, para ofrecer nuevos productos?		
¿El personal de atención al cliente demuestra liderazgo y motivación?		
¿El contacto con los clientes se da de una manera muy cordial y empática?		
¿La empresa considera al cliente ofreciéndole beneficios, ofertas o descuentos?		

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	SI	NO
¿Considera usted que la higiene que se percibe externamente, se aplica dentro de la empresa?		
¿Se encuentra satisfecho con el producto, precios y atención que le brinda la Empresa?		
¿La empresa cubre las necesidades básicas y diarias de alimentación?		
¿Considera usted que la empresa cumple con las expectativas esperadas del cliente?		
¿Siente usted insatisfacción cuando le ofrecen un producto de mejor calidad a mayor precio?		
¿Se considera un cliente fiel a la empresa, debido a las condiciones que le ofrece?		
¿Considera que la empresa ofrece sus productos basándose al Enfoque al Cliente?		
¿Considera que la empresa es equitativa y brinda una atención adecuada, sin importar la clase social?		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

CONSTANCIA DE VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTOS

YO Cristhian Sosa Orellana Identificado con
DNI 2058940 Carnet de colegio N° 07335 Con el grado de Magister
en Contabilidad - Tercer 2015 Por medio de la presente
hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de
recolección de datos encuesta, elaborado por los estudiante Br.CHAPILLIQUEN
URBINA POOL ENRIQUE, para efecto de su aplicación a los sujetos de la
población –muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado
:"Caracterización De La Gestión De Calidad Y Satisfacción A Cliente En Las Mypés Del
Sector Comercio Rubro Ferreteria En La Avenida Piura Distrito De Tumbes 2019 ;que
se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda
al estudiante tener en cuenta las observaciones hecha al instrumento con recomienda
al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la
finalidad de optimizar los resultados.


Mg. LIC. ADM. CRISTHAN SOSA ORELLANA
NUMERO DE COLGATURA N° 138
REGISTRO EN FINANZAS

SCALA DE VALIACIÓN DE JUICIO POR EXPER

TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN A CLIENTE EN LAS MYPÉS DEL SECTOR COM

AUTOR: CHAPILLIQUEN URBINA ENRIQUE POOL

	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUAC												
	GESTION DE CALIDAD													
OE01	de las Mypes del sector comercio rubro ferreteria en													
1			1	1			1				1	1	1	
2	La empresa controla el buen estado y manipulacion de cada productos que ofrece al cliente	1		1				1			1		1	
3	Las maquinas y senivcion de la empresa donde se encuentran ubicados los insumos son adecuados	1		1	1			1	1	1	1		1	
	Considera que la empresa se preocupa por el cliente en	1		1	1			1			1		1	
OE02	en las MYPES del sector comercio rubro ferreteria													
5	La empresa con las condiciones economicas de esta con afecta nuevos productos	1		1	1			1			1	1	1	
	El personal de atencion al clientes demuestra liderazgc	1			1			1			1	1	1	
7	El contacto con los clientes se da de una con a mu				1			1			1		1	
8	La empresa considera al cliente atrayendolo beneficio afertas p descuentos	1		1	1			1			1		1	

9	Considera usted que la higiene que se percibe externamente, se aplica dentro de la empresa.	1	1	1	1	1	1	1	1
10	Se encuentra satisfecho con el producto, precios atención que le brinda la empresa.	1	1	1		1	1	1	1
11	La empresa cubre las necesidades básicas y diarias d	1	1			1			1
12	Considera que el mobiliario está en óptimas condiciones	1	1	1		s	1	k	1
13	Sientes usted insatisfacción cuando le ofrecen u producto de mejor calidad a mayor precio.	1	1			1	1	1	1
14	Se considera un cliente fiel a la empresa debido a las condiciones que ofrece.	1	1			1	1	t	
16	Considera que la empresa es equitativa y brinda una atención adecuada, sin importar la clase social	1	1	1		1	1	1	1
		16	16	16		16	16	16	16
		2							
		1							

Creando sonrisas





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
C BOTE

W AHM pB VAWDACfION & WCIO D8 RKPERTQS

YO Rubén Edgardo Infante Carrillo Identificado con
DNI 42734687, Carnet de colegio N° 04004 Con el grado de Maestro
en Gestión Pública Por medio de la presente
hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de
recolección de datos encuesta, elaborado por los estudiante Br.CHAPILLIQUEN
URBINA POOL ENRIQUE, para efecto de su aplicación a los sujetos de la
población -muestra seleccionada para el trabajo de investigación titulado
:"Caracterización De La Gestión De Calidad Y Satisfacción A CTicrrte Enhas MQ Del
Sector Comercio Rubro Ferreteria En La Avenida Piura Distrito : O• T-M• J09Hoe
se encuentra realizando. Luego de hacer la revisión
al estudiante tener en cuenta las observaciones hecha al instrumento con recomienda
al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la
finalidad de optimizar los resultados.



Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
REG. GLAD 04004
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN A CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR COMERCIAL

AUTOR: CHAPILLIQUEN URBINA ENRIQUE POOL

Orden	Pregunta	Experto 1					Experto 2				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	La empresa ofrece un producto de buena calidad	1	1	1			1	1	1		1
	La empresa controla el buen estado y manipulación de sus productos que ofrece al cliente	1	1	1			1	1	1		1
	Las máquinas y servicio de la empresa donde se presta el servicio	1	1	1			1	1	1		1
	Considera que la empresa se preocupa por el cliente en sus necesidades con producto de calidad	1	1	1			1	1	1		1
	La empresa estudia las condiciones económicas de sus clientes para ofrecer mejores productos	1	1	1			1	1	1		1
	El contacto con los clientes se da de una manera muy adecuada	1	1	1			1	1	1		1
	La empresa considera al cliente ofreciéndole beneficios, ofertas y descuentos	1	1	1			1	1	1		1

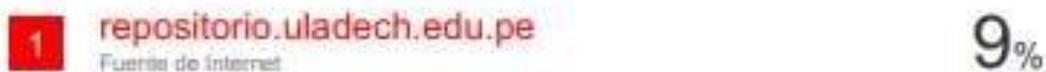
ANEXO 05: TURNITIN

TURNITIN - PERU

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS



Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 4%
Excluir bibliografía	Activo		