



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA
CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE Y PLAN DE
MEJORA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO GIMNASIOS
DISTRITO DE TRUJILLO, 2018

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

AUTOR:

Bach: ROGGER EDUARDO MOGOLLÓN HARO

ASESOR:

Mgtr. CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO

TRUJILLO – PERÚ

2019

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr. José German, Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Carolina Ester Castellares Jhonson

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

A mí amada esposa María Julia Rafael
por su amor sincero, apoyo incondicional
y buenos consejos, que el sentimiento
que nos une sea eterno. Asimismo,
a mis amados hijos Gabriel y Mhia Sheccid
que son el motor que impulsan mi vida.

A todos mis tutores y en especial a nuestro asesor
de Tesis, quienes aportaron con sus enseñanzas
y consejos una valiosa ayuda en el desarrollo
del presente trabajo de investigación y
además, a mi formación profesional.

A todos mis familiares y amigos que de
unas u otras maneras aportaron con un
granito de arena en mi proceso formación,
gracias por su disposición en todo momento.

DEDICATORIA

A Dios, por su inmenso amor, protección y guía.
A mis amados padres Moisés / Elizabeth y Oswaldo / Julia
a ellos les dedico el presente informe de investigación,
sin ellos nada sería posible de lograr en esta hermosa vida.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general, determinar la caracterización de gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las Mypes del sector servicios - rubro gimnasios Distrito de Trujillo, 2018. La investigación se desarrolló utilizando un diseño: no experimental, transversal y descriptivo, se tomó una muestra dirigida a 15 Mypes y se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas cerradas, finalmente se obtuvo información relevante sobre los propietarios, las Mypes, la gestión de la calidad y la atención al cliente, obteniendo estos resultados: el 67% si conocen sobre gestión de la calidad, el 100% conoce sobre la atención al cliente, un 73% del personal no se adapta al cambio, un 67% miden el rendimiento a través de la observación, el 100% están convencidos que la gestión de calidad si ayuda a alcanzar las metas de la empresa, la mayoría 60% si conocen el termino atención al cliente, la totalidad el 100% si aplican la gestión de calidad en la atención al cliente, la totalidad un 100% considera que si es fundamental la atención al cliente para que este regresen y se sientan satisfechos con el servicio brindado. En conclusión: La mayoría de los micro empresarios conocen y aplican la gestión de la calidad, usando herramientas básicas de administración, midiendo el rendimiento a través de la observación, teniendo como objetivo mejorar el rendimiento del negocio para alcanzar las metas y objetivos trazados y ser más competitivas.

Palabras claves: Calidad, clientes, gestión, gimnasio, MYPE.

ABSTRACT

The present investigation has like general objective, to determine the characterization of management of the quality in attention to the client and plan of improvement in the Mypes of the sector services - rubro gymnasium District of Trujillo, 2018. The investigation was developed using a design: non experimental, transversal and descriptive, a sample was taken directed to 15 Mypes and a questionnaire of 22 closed questions was applied to them, finally relevant information was obtained about the owners, the Mypes, the quality management and the customer service, obtaining these results: 67% if they know about quality management, 100% know about customer service, 73% of staff do not adapt to change, 67% measure performance through observation, 100% are convinced that quality management if it helps to achieve the goals of the company, the majority 60% if they know the term customer service, the whole 100% if they apply the management of lime In customer service, the whole 100% considers that if customer service is essential for them to return and feel satisfied with the service provided. In conclusion: Most micro entrepreneurs know and apply quality management, using basic management tools, measuring performance through observation, aiming to improve business performance to achieve the goals and objectives set and be more competitive.

Keywords: Clients, gym, management, MYPE, quality.

CONTENIDO

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO.....	vii
TABLAS Y FIGURAS	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	11
2.1. Antecedentes	11
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	21
III. HIPÓTESIS.....	40
IV. METODOLOGÍA.....	41
4.1. Diseño de la investigación	41
4.2. Población y muestra.....	41
4.3. Definición y operacionalización de variables	42
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
4.5. Plan de análisis.....	46
4.6. Matriz de consistencia.....	47
4.7. Principios éticos	49
V. RESULTADOS	50
5.1. Resultados	50
5.2. Análisis de Resultados	54
VI. CONCLUSIONES.....	62
VII. RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS.....	65
ANEXOS	69

TABLAS Y FIGURAS

TABLAS

Tabla 1 Caracterización de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro gimnasios distrito de Trujillo, 2018	50
Tabla 2 Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro gimnasios Distrito de Trujillo, 2018	51
Tabla 3 Características de la gestión de la calidad en atención al cliente en el Distrito de Trujillo, 2018	52

FIGURAS

Figura 1. Edad	73
Figura 2. Género	73
Figura 3. Grado de Instrucción.....	74
Figura 4. Cargo que desempeña	74
Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo.....	75
Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.....	75
Figura 7. Número de Trabajadores.....	76
Figura 8. Personas que trabajan en la empresa	76
Figura 9. Objetivo de creación de la empresa	77
Figura 10. Conocimiento el término gestión de calidad.....	77
Figura 11. Conoce el termino gestión de calidad	78
Figura 12. Dificultad de los trabajadores en la implementación de gestión de calidad	78

Figura 13. Técnica para medir el rendimiento del personal	79
Figura 14. La gestión de la calidad ayuda al mejorar el rendimiento del negocio	79
Figura 15. La gestión de la calidad ayuda a alcanzar los objetivos trazados	80
Figura 16. Conocimiento del termino atención al cliente	80
Figura 17. Aplicación de la gestión de calidad en el servicio que brinda al cliente.....	81
Figura 18. La atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento...	81
Figura 19. Herramientas que utiliza para un servicio de calidad	82
Figura 20. Principales factores de la calidad en el servicio que brinda.....	82
Figura 21. Principales factores de la calidad en el servicio que brinda.....	83
Figura 22. Resultado que ha logrado brindando una buena atención al cliente	83

I. INTRODUCCIÓN

Las Mypes del sector servicios - rubro gimnasios que han sido estudiadas en esta investigación vienen manifestando constantes cambios que ayuden a crear más impacto en su mercado, más si están cerca de lo que llaman temporada alta, principalmente en los meses de verano, cambios en la gestión de sus recursos, como para campañas de promoción y publicidad, gestión del personal orientados a incrementar las ventas y servicios, elaborando un enfoque comercial agresivo con la finalidad de subir incrementar ganancias respecto a su competencias, pues bien como en todo mercado este es muy comparativo hoy en día, lo que se ha encontrado en el presente estudio es gran información sobre las variables de estudio, algunas de ellas también solo dan prioridad a obtener mayor rentabilidad para el propietario, razón principal por la que fueron creadas y puestas en el mercado, enfoque que les permite subsistir en el mercado.

Por lo siguiente, van dejando de lado principios básicos como atender y corresponder con un servicio que sobrepase las expectativas del usuario, tomándose el tiempo para conocer e identificar las necesidades de sus clientes, y que es lo que llevo a tomar la decisión de empezar un régimen de elevar su calidad de vida a través de la práctica regular de ejercicio, deporte, alimentación, y sobre todo generar bienestar integral, la manera profesional es responder, brindando una adecuada asesoría y atención al cliente. En el sector servicios encontramos diferentes clases de empresarios, muchos son conscientes de la alta inversión que han hecho para emprender su proyecto de negocio, formar una MYPE, hacerla funcionar y crecer en un mercado, no es nada sencillo pero es lo más determinante para todas estas empresa

visitadas para la presente investigación; así como también se estudiaron las corporaciones grandes son una fuerte competencia para las Mypes, ya que ingresan con una clara visión de mercado, otorgando un valor agregado a sus productos y servicios, mejores instalaciones y equipos, personal capacitado y entrenado, dispuestos a hacer todo el esfuerzo necesario para llevarse una porción del mercado, pero nuestro enfoque no son ellas sino las Mypes que son nuestra principal foco de estudio.

Según el estudio del Consejo Internacional de la Pequeña Empresa (2018) las Mypes representan el 90% del sector empresarial en todo el mundo, estas generan entre 60 y 70% del empleo y son claves en la consecución de los objetivos de desarrollo sostenible a nivel global (p.15).

De acuerdo al Consejo Internacional de la Pequeña Empresa, este tipo de organización, sin importar que pertenezcan al comercio formal o informal son determinantes para la economía de un país, ya que representan más del 90% del total de las empresas y además permiten la generación de un alto índice de empleos en los países emergente, consecuentemente y son las responsables del 50% del PBI a nivel mundial, en el continente europeo una de los países que se ha estudiado es España.

Según El Colegio de Economistas de Madrid (2016) en su blog titulado La Evolución de las Mypes en España manifiesta:

Para que los negocios sean sostenibles en el tiempo necesitan generar nuevos mercados, por tal motivo es importante el papel que las Mypes desempeñan en el impulso de la economía mundial y su contribución al desarrollo sostenible, siendo un factor clave en la reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo (p.1).

En España, cuya economía se vio afectada por una crisis que duró alrededor de 10 años, hoy en día, la economía española se encuentra más sólida, gracias a las medidas económicas adoptadas, que hacen frente a una realidad mundial, las empresas

españolas hoy en día, y en especial las Mypes, son parte de una economía en reestructuración y expansión, si bien es necesario analizar todo el panorama coyuntural del sector empresarial, que es causa del presente estudio, es de lejos el sector que busca más oportunidades de crecimiento en España.

Se concluye que el sector empresarial se articula en torno a pequeñas y medianas empresas Mypes. En el año 2018, según la EAE Business School de Madrid, llegaron a representar el 99,27% del total de empresas existentes en España; están consideradas en el régimen de pequeñas empresas por que cuentan con menos de 50 trabajadores. De este total el 95% son consideradas microempresas, porque tienen menos de 10 trabajadores. El retrato de las Mypes 2017. Editado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo de este país; este estudio indica que el 24,3% de estas micro empresas trabajan en el sector comercio, mientras que el 56,2% realizan su actividad en el sector servicios como, por ejemplo: Consultorías y/o asesorías, formación educativa, sanidad, turismo, banca, entretenimiento u ocio, transporte, entre otros, siendo el de la construcción uno de los más importantes con un 13.1%, e industria ocupa un 6,4%.

Ferraro (2010) en su libro Políticas de apoyo a las Mypes en América Latina.

Sintetiza en que el segmento de las micro y pequeñas empresas en toda Latinoamérica es un fenómeno que empezó a inicios del año 2003 en adelante, el creciente número de Mypes llevadas por un impulso exportador, basados principalmente en productos manufacturados, agro y pesquero, estas transformando del patrón de crecimiento de países de Latinoamérica llegando modificar ciertos rasgos básicos heredados del proceso de reformas de los años noventa, como el patrón de distribución de ingresos, deficiencias en su estructura, mejorar su perfil de especialización productiva, con uso poco intensivo de la tecnología y su mano de obra poca calificada, la informalidad

en ciertos países del medio son rasgos que califican a estas unidades económicas, tan necesarias para el desarrollo en nuestros tiempos.

Huerta (2013) concluyen en lo siguiente:

Las microempresas aparecen y desaparecen con mayor facilidad que las grandes empresas, en función de las condiciones económicas de cada país, pero también del mercado, pues las empresas de menor tamaño tienden a crear empleo temporal que siempre resulta más volátil a los ciclos económicos (p.9).

Uno de los países centroamericanos que tienen una economía con similares características al nuestro, manifiesta gran información sobre este segmento pues forman parte de la gran comunidad económica que brindan el adecuado soporte para su desarrollo de las Mypes o Mipymes como se les denomina allá.

En México, el estudio de la realidad actual nos dice que no es tan diferente, que otros países de la región, las Mypes constituyen un 4.2 millones de unidades económicas, un 99.8% de ellas son consideradas como Mipymes, además en este país el 78% del empleo existente, es generado por éstas micro y pequeñas empresas; en el país centroamericano el aporte es del 52% del Producto Interno Bruto - PIB del país, convirtiéndose en la columna vertebral de la economía nacional en México, estas generan un impacto enorme en la generación de empleo y la producción nacional.

Quintero (2015) en su libro concluye: Las Mypes en México; enfrentan el reto de crear productos o servicios cada vez más complejos, así como realizar su propio desarrollo tecnológico, estos retos importantes de conquistar, porque el conocimiento técnico y la tecnología son dos factores que aportan ventajas competitivas a este sector, para ello es esencial satisfacer las necesidades de información y orientación hacia la calidad y la buena atención a sus clientes, teniendo un adecuado soporte por parte de entidades gubernamentales y el sector privado, que les permita ser empresas innovadoras y desarrollar mayores capacidades en el mercado (p. 178).

En el marco del segundo aniversario de las Mypes, implementado por la Organización de las Naciones Unidas - ONU, estas unidades económicas cada vez se hacen más fuertes, pero diferentes factores pueden provocar que cierren en menos de cinco años. Se estima que 70% de este tipo de empresas cierran en menos de este tiempo.

También encontramos que en los países latinos la economía es muy parecida y de similares características, la cual nos brindó la información suficiente sobre este segmento pues forman parte de uno de los bloques económicos más grandes del mundo, y también brindan los países un adecuado soporte para su desarrollo de las Mypes como lo manifiesta:

Torriani (2017) afirma lo siguiente:

Que el gremio empresarial indicó que este aporte evidencia el gran valor de las Mypes en la generación de empleo y producción del país; sin embargo, la mayoría de ellas no tienen acceso a las herramientas que emplean las grandes empresas en sus procesos de expansión. En Colombia históricamente la actividad económica del país norteño se ha concentrado en las principales ciudades, pues estos territorios presentan una serie de ventajas para el desarrollo de la actividad empresarial lo cual a su vez se traduce en mayor formalización y productividad, este país ha necesitado de un cuarto de siglo para transformar su economía y ganarse un lugar en el contexto internacional (p. 7).

Domínguez (2017) como presidente de Confecámaras Colombia concluye lo siguiente: Las micro, pequeñas y medianas empresas son fundamentales para el sistema productivo colombiano, abarcando un 94,7% de las empresas registradas son microempresas y 4,9% pequeñas y medianas, Mypes generan alrededor de 67% del empleo y aportan un 28% del Producto Interno Bruto (p.1).

En Perú, las pequeñas y medianas empresas, tienen un papel importante en la economía nacional dado que aportan significativamente al Producto Bruto Interno PBI además las empresas inscritas en este régimen dan empleo al 75% de la población económicamente activa (PEA), reveló la Cámara de Comercio de Lima (CCL) durante el "XIII Expo Pyme 2018.

Según Palacios (2018) Perú: Situación de la Micro y Pequeñas Empresa:

Existen casi 6 millones a nivel nacional, 93.9% microempresas (1 a 10 trabajadores) y solo 0.2% pequeñas (de 1 a 100 trabajadores), el resto, 5.9% son medianas y grandes empresas. además, brindan trabajo a 8.2 millones de personas principalmente en comercio, servicios, producción y extracción, es grave su extrema informalidad esto alcanza un 83.5%. sin embargo, Las Mypes cumplen un rol fundamental, su aporte produciendo u ofertando bienes y servicios, adquiriendo y vendiendo productos o añadiéndoles valor agregado constituye un elemento determinante en la actividad económica y generación de empleo, pero, carecen de capacitación, poca gestión de negocios, falta de capitales de trabajo por elevado financiamiento de crédito, poca asistencia técnica, y demasiada informalidad (p.12).

Según Palacios, bajo este panorama, es indispensable que el gobierno, ministerios e instituciones involucrados accionen una agresiva política para promocionar las Mypes efectuándose coordinaciones con el sector privado para introducirlas en la actividad exportadora y buscar cómo aprovechar las oportunidades que generan los TLC (tenemos 20 acuerdos con 50 países), además, brindándoles financiamientos de crédito competitivos y accesibles, implementando comités locales y regionales orientadores para su formalización, constitución, organización y gestión que coadyuven a mejorar su calidad, productividad y competitividad. Según la Sociedad de Comercio Exterior ComexPerú; indicó que en el primer semestre 2018 han dejado de exportar 1,480 Mypes (1,337 microempresas y 143 pequeñas) demostrándose la debilidad de este sector (p.13).

Siendo parte de lo mencionado anteriormente se refleja: que de cada 10 trabajadores en el país 7 son informales, por lo mismo que existe un alto índice de informalidad en este régimen. Por lo mismo, en el mes de junio 2017 se aprobó el Fondo para Fortalecimiento Productivo Mypes - FORPRO para permitirles financiar capital de trabajo, sin embargo, fracasó por la exigencia de formalización además pertenecer al régimen tributario o general del Impuesto a la Renta. Otro fondo denominado CRECER ha sido incluido en el pedido de facultades legislativas que financiaría las Mypes sin previo requisito de formalidad, cuyo procesamiento sería muy complicado, y todavía no ha implementado del todo. Un reciente proyecto del Ministerio de Trabajo ofreciendo una ley laboral juvenil para las Mypes promoviendo contrataciones formales indefinidas.

Teniendo en cuenta que, nuestra Región es una de las más desarrolladas del país según el estudio realizado en esta investigación, a diario se constituyen entre 3 a 4 unidades de negocio - Mypes, en su mayor parte de servicios, comercio, entre otros rubros como el cuero, confecciones, calzado, belleza, metalmecánica, agroindustria, comercio, hoteles, restaurantes, artesanía y servicios deportivos, estas representan el 99,6% del total de empresas de nuestra región. Muchas de ellas más fuertes y mejor implementadas y otras en la búsqueda de crecimiento.

Sánchez (2007) concluyen lo siguiente: Como se citó en Avolio, 2012 se incluye en su investigación, estima que 9.2 millones de peruanos están involucrados en una actividad emprendedora, de los cuales el 75% tiene un periodo de operaciones de entre 0 y 42 meses, y el restante 25% sobrepasó este periodo, considerándose como empresas consolidadas (p.72).

Ruiz (2017) en su estudio concluye que:

En la ciudad de Trujillo, el 43% de las Micro y Pequeñas Empresas - MYPE son informales, según reveló el subgerente de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Factores como estos limitan el crecimiento de la micro y pequeña empresa en nuestra región (p.3).

De tal manera, en el Distrito de Trujillo, donde se realizó la presente investigación es concluyente con un 67% de los representantes de las Mypes encuestadas si conocen y aplican el termino gestión de la calidad en sus procesos administrativos, este conocimiento les permite llevar un adecuado orden en su trabajo por consiguiente el 40% utilizan la atención personalizada como un factor determinante para brindar una buena calidad en la atención al cliente, ya que de esto depende la continuidad y permanencia del cliente, por la antes mencionado el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios distrito de Trujillo, 2018?

Para dar respuesta a la siguiente interrogante se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar las principales características de la gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios Distrito de Trujillo, 2018.

Para poder obtener el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios Distrito de Trujillo, 2018.

Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios distrito de Trujillo, 2018.

Determinar las principales características de la gestión de la calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios distrito de Trujillo, 2018.

Además, se elaboró un plan de mejora sobre la aplicación de la gestión de la calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios distrito de Trujillo, 2018.

Por lo tanto, la presente investigación se justifica porque permite tener una comunicación efectiva con los representantes y administradores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro gimnasios, quienes nos han brindado importante información para el desarrollo del presente proyecto de investigación.

Además, se justifica porque se llegó a conocer a mayor profundidad a las micro y pequeñas empresas, su importancia dentro de la sociedad, investigación identificar sus procesos, características, deficiencias que nos permite elaborar e implementar un plan de mejora sobre la gestión de calidad en atención al cliente, aplicando técnicas y herramientas en administración modernas que ellos aplicarán de acuerdo a sus prioridades y de forma autónoma.

Finalmente, se justificó la investigación porque servirá de base para futuras investigaciones y otros estudios sobre caracterización de gestión de calidad en atención al cliente, en Mypes del sector servicios - rubro gimnasios y que usarán como estrategia para mejorar su servicio, teniendo en cuenta los objetivos de la presente investigación, será una contribución al conocimiento de las micro y pequeñas empresas; pues el estudio está basado en información real y actual, que servirá a futuros estudios sobre este tema.

Para la presente investigación se utilizó la metodología: tipo de investigación cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal y descriptivo.

Por otro lado, los resultados obtenidos de la investigación serán comprobados con los antecedentes por tanto se manifiesta lo siguiente:

El 53% de los representantes de las micro y pequeñas empresas están en una edad entre 31 a 50 años, el 47% se desempeña más de 7 años en su cargo como administrados o gerente, el 71% de las Mypes tienen de 1 a 5 trabajadores, el 73% de los representantes manifiestan que los trabajadores no se adaptan al cambio, el 60% de representantes si conocen el termino sobre gestión de calidad en atención al cliente, el 60% de los micro y pequeñas empresas confirman que la mala atención al cliente se da por la mala organización de los trabajadores. Se afirma que la mayoría de los representantes brindan una mala atención al cliente por una mala organización de los trabajadores.

La presente investigación cuenta con seis partes fundamentales de su estructura I. Introducción; II. Revisión literaria; III. Hipótesis; IV. Metodología; V. Resultados; VI. Conclusiones; VII. Recomendaciones.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Las empresas que brindan servicios como es el caso de los gimnasios deben asegurar que sus clientes reciban un servicio de calidad, para eso es importante identificar las expectativas de los clientes que acuden a su negocio, en consecuencia, encontramos que:

Rivas (2018) en su investigación *Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las Mypes del Sector Comercial, Rubro Venta de Artículos de Limpieza, distrito de Satipo, año 2017*. Esta investigación tuvo el siguiente problema; que las Mypes de sector comercial, rubro venta de artículos de limpieza del distrito de Satipo priorizan más el logro de rentabilidad, fin que no representa un objetivo equivoco, sino que esperamos empresas más conscientes y responsables con su participación en la comunidad y medio ambiente, esperando participen involucrándose en reducir o evitar la contaminación que puedan producir a raíz de un uso desinformado o indiscriminado de los productos de limpieza que al fin y al cabo son productos químicos e impactan en la salud de los consumidores o al medio ambiente que nos rodea. Este estudio se planteó el siguiente objetivo general Investigar las Mypes del sector comercial, rubro venta de artículos de limpieza del distrito de Satipo, respecto a la gestión de negocio y la aplicación de un plan de atención al cliente. Se tuvo los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de conocimiento de gerencia de los propietarios de las Mypes del sector comercial, rubro venta de artículos de limpieza del distrito de Satipo. Respecto a la aplicación de técnicas de gestión de calidad. Determinar

si las Mypes del sector comercio, rubro venta de artículos de limpieza, se administra enfocado en la satisfacción del cliente. La investigación a la empresa tuvo como resultados que el 61.5% de los microempresarios son adultos entre 40 a 49 años de edad y un 38.5% bordean entre 29 a 39 años de edad teniendo estudios superiores y provienen de experiencias laborales largas y esa experiencia les respalda en sus negocios, tal como lo confirma la investigación, son empresas formales porque son dirigidas por microempresarios responsables con su comunidad y cliente, así pues a la calidad de gestión un 69.2% de los propietarios de las Mypes en estudio, han definido la misión y visión de su organización, y como parte de la mejora continua, el 61.5% gestionan un plan de seguridad en sus operaciones, prevención ante los riesgos que representan la manipulación de ciertos artículos de limpieza y medio ambiente y al cliente siendo en su mayoría 69.2% las Mypes que tienen una orientación al cliente, de la orientación al cliente en un 76.9% “Si” capacita a su personal para aumentar el conocimiento de sus trabajadores respecto a sus funciones y elevar el servicio al cliente, El 69,2% tiene establecido el servicio de post venta; y el 100,0% de los microempresarios tienen el sentir de cumplir una promesa de servicio a sus clientes. Finalmente concluye indicando que estos son de carácter humano, lo cual son características que van más allá de ofrecer un producto, a brindar una educación en diferentes perspectivas a los miembros involucrados. Conclusiones de la investigación representa un rubro con características muy destacadas:

- Son negocios conducidos por profesionales de experiencia, que buscan la mejora continua y desarrollo del negocio.
- Existe un liderazgo en la dirección de las Mypes del sector.

- Cumplen con los aspectos de formalización.
- Se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua.

Estas características están enfocadas a la satisfacción del cliente con información pre y post venta. Asimismo, dar recomendaciones e implementar un sistema de calidad integral; reforzando la comunicación con el cliente y fortaleciendo el vínculo con los empleados.

Rengifo (2017) en su investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector comercio, rubro casas de cambio, en el distrito de Calleria, año 2017*. La investigación se realizó para determinar la Gestión de Calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del Sector Comercio, Rubro Casas de Cambio, la metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal - no experimental, donde se aplicó un cuestionario estructurado de 25 preguntas a través de la técnica de encuesta, cuyo objetivo general fue; Determinar la importancia de las Mypes del sector comercio, rubro casas de cambio, del distrito de Calleria, año 2017, y los específicos fueron: Determinar si las Mypes en el sector comercio, rubro casas de cambio del distrito de Calleria, se encuentra en el marco de la formalización. Conocer si las Mypes del sector comercial, rubro casas de cambio del distrito de Calleria, enmarcan sus operaciones enfocadas en el cliente. Conocer si las Mypes en el sector comercio, rubro casas de cambio del distrito de Callería, capacitan a su personal según los requerimientos del cliente. Se gestionan con un enfoque en atención al cliente. obteniéndose como resultados lo siguiente: Respecto al perfil de los empresarios. La edad que predomina está en el rango de 40 a 50 años. Significa que el negocio es conducido por personas adultas, en su mayoría de sexo masculino 72,7%. En su mayoría son emprendedores sin estudios superiores: 54,5%

tienen instrucción básica y 45,5% son comerciantes. Este resultado implicaría un menor interés para adoptar mejoras en la gestión, punto de vista técnico y también relacionadas a atención al cliente. Respecto a la Formalización. Existe a la fecha, resistencia a la formalización. El 27,3% tiene algún trámite pendiente y 9,1% no está formalizado. Existe preferencia por constituir su Mype como empresa unipersonal 63,6%. Sin embargo, consideran que la formalización es conveniente: 45,5% por beneficios tributarios; 27,3% mejores ingresos; 18,2% convenios con otras empresas o instituciones. Respecto a la Gestión de Calidad y Enfoque de Atención al Cliente: No conocen ni tienen interés en un Plan de Negocios. No evidencian tener una gestión enfocada en el cliente. Tampoco capacita a su personal. El 90,9% no ha diseñado ni sigue tampoco algunas técnicas de atención al cliente. Reconocen que se presentaron ciertas dificultades en la atención al cliente por falta de actitud del personal. Toman como información referencial la sugerencia de sus clientes, pero no para efectivizarlas. En conclusión, desde el punto de vista de los entrevistados, el 100% de las Mypes indican que sus clientes valoran sus servicios porque cumplen el atributo de seguridad que brindan y es suficiente para generar fidelización.

Aliaga (2017) en su investigación *Gestión de Calidad bajo en enfoque de Atención al Cliente de las MYPES del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017*. Su objetivo principal de la investigación fue determinar la influencia de la calidad de atención al cliente en la Gestión de las empresas Mypes del sector comercio, del Rubro Boticas del Distrito de Manantay año 2017. Es de tipo cuantitativo con diseño no experimental-transversal descriptivo, el universo muestral estuvo constituido por 45 Mypes, y en nuestro estudio según nuestra fórmula aplicada estudiamos solo 12 mypes. Obtuvo los siguientes resultados: El 50% de los

representantes son de 45 a 64 años de edad, el 66.7% son de sexo femenino y tienen grado de instrucción nivel técnico, el 33.3% se dedican al sector y rubro empresarial 3 años, el 53.3% tienen 2 trabajadores permanentes en la Mype, el 70.6% tienen 2 trabajadores eventuales, el 100% en su totalidad de las Mypes se encuentran formalizadas y el 66.7% de la presentación y cantidad del servicio del personal de la botica al público es excelente. En las conclusiones se logró comprobar que la mitad de los representantes son personas adultas que emprenden su negocio, como también la mayoría de mujeres también están al frente de estos negocios que indicaría una equidad de género, y finalmente adquieren mejores y mayores niveles educativos para poder desenvolverse mejor en la sociedad y adquirir mejores habilidades.

Ruiz (2016) en su investigación *Gestión de Calidad y Formalización son ideas claves en el desarrollo las Mypes del sector de Servicios de Gimnasios en el distrito de Iquitos 2016*. La investigación presentó la problemática siguiente, en los mercados actuales se han creado condiciones especiales para competir, esto exige que las empresas tengan herramientas de gestión que permitan el desarrollo de estrategias que aseguren su desarrollo y permanencia en el sector, ya no es suficiente que el micro empresario genere ideas de negocios sino desarrollarlas según sus criterios personales, así que deben anticiparse a los acontecimientos futuros que lo para metra el mercado mediante el desarrollo de una adecuada planeación estratégica gestión que aplique los conocimientos de la teoría administrativa para alcanzar sus objetivos. La investigación centra su objetivo general en comprobar qué el enfoque de gestión de calidad y formalización son propósitos claves en el desarrollo las Mypes del sector comercial Gimnasios del distrito de Iquitos 2016, y los objetivos específicos en: Determinar las características tangibles e intangibles que desarrollan las Mypes sector comercial

gimnasios; identificar la opinión de los administradores sobre Gestión de Calidad y Formalización y analizar el grado de preparación de los administradores de las Mypes sector comercial gimnasios del distrito de Iquitos. La muestra poblacional de 15 Mypes, a quienes se aplicó un cuestionario 29 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, siendo el 60% de los entrevistados es de sexo femenino entre 25 a 35 años de los gestores o administradores, solo el 40% tienen grado de instrucción superior no universitaria, 100% de los gimnasios está formalizados, respecto a la gestión de calidad el 100% de las empresas poseen un plan estratégico y están implementando programas de calidad, asimismo se puede afirmar que el 73.3% de estas empresas cuentan con manual de procesos respecto a los indicadores de desempeño el 100% de las empresas desarrolla una constante supervisión mostrando profesionalidad en el desarrollo de sus funciones dentro del proceso productivo. Se concluye el estudio indicando que el 100% de las empresas cumplen con la legislación vigente y normas municipales y que son consiente que su labor va más allá de la generación de dinero sino como satisfacer las necesidades de sus clientes mediante un servicio de calidad. Conclusiones al término del proceso de investigación es: 1. A nivel de objetivo general, se pudo comprobar que el enfoque de gestión de calidad y formalización es importante en el desarrollo de estas Mypes del sector servicios de gimnasios. También se acepta la hipótesis de que la gestión de calidad y formalización participan en el desarrollo de estas Mypes. 2. En lo referente a la formalización podemos afirmar que el 100% de los gimnasios que funcionan en el distrito de Iquitos están debidamente formalizadas y constituidos bajo los regímenes más apropiados a su empresa y que ésta formalización les permite la obtención de créditos. 3. En lo que respecta a gestión de la calidad los gimnasios han tomado en consideración que las empresas no se crean solo para generar dinero sino

como satisfacer mejor las necesidades del cliente mediante un servicio de calidad por lo tanto se han implementado programas de calidad en los establecimientos mediante el desarrollo de planes de trabajo debidamente establecidos. Asimismo, existen programas de capacitación a los trabajadores para mejorar sus formación profesional y calidad de desempeño, pero lo que es preocupante es un gran número de ellos no cuentan con organigramas estructurales y funcionales. 4. Respecto al control de procesos en el desarrollo de sus actividades los gestores y/o administradores de los gimnasios tienen conocimiento de los manuales de procesos y por ende los han implementado y que desearían implementar la gestión de la calidad en todas las empresas dedicadas a este rubro. 5. En lo referente a los indicadores de desempeño se asume que se hace una supervisión del uso adecuado de los recursos, mostrando una profesionalidad en el desarrollo de sus actividades orientadas al cliente, fomentando en sus trabajadores nuevas ideas para la mejora constante del proceso productivo trabajando en equipo. 6. Respecto al cumplimiento de la legislación vigente la totalidad de los gimnasios hacen el pago de sus impuestos conforme los exige la legislación. Asimismo, también cumplen con las normas y disposiciones de seguridad impartida por la institución municipal.

Ocaña (2016) en su investigación *Gestión de calidad en atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón y spa en Trujillo centro, 2016*. La problemática planteada a la investigación fue el desconocimiento sobre gestión, la mala atención a los clientes que son la base primordial de todo negocio, ocasionando la poca permanencia de estas empresas en el mercado, generando la pérdida de clientes, afectando sus ganancias y su imagen. Así mismo el objetivo general fue describir las principales características de la gestión de calidad en

atención al cliente, en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón y spa en Trujillo, derivando en los objetivos específicos como: describir las principales características del perfil de los representantes; describir las principales características de las micro y pequeñas empresas y describir las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón y spa en Trujillo centro. Para la investigación se utilizó el diseño no experimental – transversal – descriptivo, la población estuvo compuesta por 20 salón y spa de la que se tomó una muestra dirigida de 14 personas, en donde se aplicó un cuestionario de 16 preguntas. Obteniendo los resultados tales como el 57.1% de los representantes tienen edad promedio entre 30 a 50 años, el 78.6% son de género femenino, el 100% conocen técnicas de gestión en atención al cliente, el 64.3% de los representantes utiliza la técnica del Benchmarking, el 64.3% de los representantes integra algunas veces a los trabajadores al dar indicaciones para la mejora continua del servicio, el 64.3% de los representantes indican que la comunicación es un elemento importante para la atención al cliente, el 42.9% de las micro y pequeñas empresas motivan algunas veces a los clientes para que consuman nuevamente su servicio. La gestión está enfocada al cliente y el personal se encuentra preparado para dar una atención de calidad al cliente.

Se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas tienen edad promedio entre 30 y 50 años 57,1%, son de género femenino 78,6% y tienen grado de instrucción técnico 42,9%. Se concluye que la mayoría de las micro y pequeñas empresas tiene de 1 a 5 años en el mercado 42,9%, son formales 92,9%, cuentan con 1 a 5 trabajadores 92,9 y su objetivo es generar ganancia 35,7. Se concluye que en la mayoría de las micro y pequeñas empresas se valen de la técnica del

benchmarking para asegurar que la gestión de calidad está enfocada completamente al cliente 64,3%, consideran que la atención personalizada, el poco tiempo de espera, la amabilidad, la limpieza del local y la apariencia del trabajador, son elementos que indican que la gestión de calidad está enfocada al cliente 50%, integran algunas veces a los trabajadores al momento de dar las indicaciones para la mejora del servicio 64,3%, estiman que la comunicación es un elemento que indica que cuenta con personal apto para la atención al cliente 64,3%, algunas veces motivan a los clientes para que consuman nuevamente su servicio 42,9%, utilizan los precios cómodos como una forma de motivar para que usen otra vez el servicio 50,0%, en la totalidad de ellas se conoce técnicas de gestión en atención al cliente, la gestión está enfocada al cliente y el personal está apto para estar en contacto con los clientes 100%.

Pineda (2014) en su investigación *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014*. Cuyo objetivo general es, describir las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro transportes turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014. Teniendo como resultado: Respecto a la encuesta aplicada a los gerentes: Del total de gerentes encuestados el 50% manifiestan tener de 31 a 40 años de edad. Del total de los Gerentes encuestados el 90% son de sexo masculino. Del total de Gerentes encuestados el 70% manifiestan tener un grado de instrucción superior no universitario. Respecto a la gestión de calidad: Del total de gerentes encuestados el 50% manifiesta que muy pocas veces identifican y analizan la situación actual de la empresa. Del total de gerentes encuestados se observa que el 50% manifiestan que muy pocas veces identifican los

problemas potenciales que se puede presentar dentro de la empresa. Del total de gerentes encuestados el 70% manifiestan que muy pocas veces implementan cursos de gestión en base a sus potencialidades y debilidades. Del total de gerentes encuestados el 40% manifiestan que muy pocas veces implementan todo el recurso necesario para el servicio adecuado de los pasajeros. Del total de gerentes encuestados el 50% manifiesta que 7 muy pocas veces solucionan los problemas que se presenta en el proceso de prestación de servicios por parte del personal. Del total de gerentes encuestados el 30% manifiesta que muy pocas veces elaboran encuestas de satisfacción al cliente. Del total de gerentes encuestados el 40% manifiesta que muy pocas veces cumplen con todas las normas establecidas. Del total de gerentes encuestados el 70% manifiesta que muy pocas veces verifican las actividades que se realiza en el proceso de prestación de servicios. Del total de gerentes encuestados se observa que el 60% manifiestan que muy pocas veces adquieren nuevas tecnologías para el proceso de prestación de servicios. Del total de gerentes encuestados el 50% manifiesta que muy pocas veces elaboran el plan de mejoramiento dentro del proceso de prestación de servicios. Concluyendo: En cuanto a las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro transporte turístico terrestre en el distrito de Huaraz, son formales y son administradas por gerentes varones de 41 a 50 años de edad con grado de instrucción superior no universitario. Respecto a las principales características de la gestión de calidad en el transporte turístico terrestre, los resultados del estudio nos muestran que los gerentes no planifican, no evalúan y no verifican las actividades que se llevan a cabo dentro del proceso de prestación de servicios dentro de la empresa, lo cual existe una deficiencia de gestión de calidad por parte de los gerentes, teniendo como resultado una inadecuada atención al cliente.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Micro y Pequeña Empresa - MYPE

Regalado (2007) indica en su investigación: Las Mipymes en Latinoamérica que el fenómeno MYPE en la actualidad, a nivel Latinoamérica y mundial, atrae en forma fascinante la atención de los sectores educación, público, empresarial y profesional, pues hoy por hoy, es reconocido como la alternativa real para el desarrollo económico de las naciones (p.6).

Regalado (2007) complementa en su investigación que las Mypes son unidades económicas conducidas por una persona denominada persona natural o un grupo de personas denominada persona jurídica, que tiene por finalidad obtener ganancias de menor escala cuyas actividades económicas, están centras en la extracción, transformación, industria, producción, comercialización o prestación de servicios, como los talleres en general, minimarkets, restaurantes, consultorías (p.13).

En la actualidad las micro y pequeñas empresas cumplen un rol muy importante en la sociedad peruana, la mayor parte de la mano de obra y el empleo proviene de las Mypes, en otras palabras, la mayor parte de la fuerza laboral en nuestro país se encuentran bajo este régimen laboral especial o régimen MYPE, ayudando a combatir la pobreza y a disminuir las altas tasas de desempleo en nuestro país, siendo la realidad latente y actual. Además, por parte del estado se vienen implementando políticas de apoyo a este régimen como un incentivo para la formalización, el incremento de los capitales, reducción de impuestos entre otros, como ya se estudiaron, todo el estudio contempla la importancia de las Mypes como factor importante para el desarrollo económico, pues ocupan gran participación de las actividades económicas en rubros tales como: comercio, servicios, manufactura, construcción, extracción, exportación, entre otros.

Actualmente en nuestro país rige una nueva Ley de las micro y pequeñas empresas, aprobadas por Decreto Legislativo número 1086 la misma que integra aspectos laborales, administrativos, tributarios y de seguridad.

La norma, recoge la realidad de cada segmento empresarial, desde las empresas familiares, mypes, hasta las pequeñas empresas, las mismas que ahora tienen su propia regulación de acuerdo a características de su propia realidad. Incluida en la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa expedida por el Gobierno en el marco de las facultades legislativas delegadas por el Congreso de la Republica mediante la Ley número 29157.

Siendo así, esta ley tiene por objetivo principal la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar su crecimiento sostenible en el tiempo, su productividad, rentabilidad, su contribución al producto bruto interno (PBI), ampliación del mercado, las exportaciones y su recaudación tributaria, reducción de costos laborales, integración al mercado formal, reducir la carga tributaria y los impuestos a la renta.

Desde el punto de vista del presente estudio, la Micro y Pequeña Empresa MYPE es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades económicas de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro que se denomina MYPE. Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT.

Los beneficios que el estado peruano otorga a las Mypes son varios, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales, por ejemplo:

Ventajas al régimen MYPE

- Remuneración mínima vital S/. 750.00
- Jornada laboral de 8 horas
- Descanso semanal y días festivos
- Remuneración por sobre tiempo
- Vacaciones de 15 días
- Pago del SIS (Seguro Integral de Salud)
- Indemnización de despido por solo 10 días de remuneración para cada año de servicio.

Según las relaciones de empresas acreditadas en el Remype La Libertad (relación de micro y pequeñas empresas), se ha identificado un total de 10444 unidades inscritas, las mismas que cumplen los requisitos de:

- RUC vigente.
- Desarrollan actividades que genera renta de tercera categoría.
- Declara ventas menores a 1700 UIT al año.
- Tipo de contribuyente con finalidad lucrativa.
- Actividad económica declarada con finalidad lucrativa.

Chico (2013) afirma que:

La microempresa, representa un 93,51% la cantidad de 9766 del empresariado regional, la pequeña empresa es el 6,49% con una cantidad de 678 empresas constituidas. Según su principal característica por número de trabajadores (p.6).

Siendo las principales fuentes de actividad comercial, puesto que ocupan un gran número, las que operan en nuestra región, cuyo estudio se hace necesario y crucial entender como se viene atendiendo sus necesidades y como se las incentiva para continúen su crecimiento.

Además, por actividad económica, el 62,37% de las Mypes desarrollan actividades en el sector terciario de la economía, comercio 28.05%, servicios 34.32%. En el sector secundario participan el 35.3% de las Mypes, manufactura 20.82%, construcción 14.48%. En el sector primario intervienen el 2,31% de las Mypes 1,72% agropecuario, 0,59% minería y el 0,02% Pesca. Se concluye que las Mypes son organización empresarial societaria, se concentran de forma directa a sus ingresos, mayores ventas, mayor participación, y en relación inversa con las que son organizadas de forma individual, menos ingresos siendo de mayor numero las Mypes con organización individual en la actualidad. Según la Estadísticas del Registro Nacional de la Micro y Pequeña empresa, Relación de empresas acreditadas en el REMYPE (MINTRA), y La SUNAT.

Cuadro 1: MYPE, según segmento empresarial, 2017 la libertad: mypes, según segmento empresarial, 2017	
SEGMENTO EMPRESARIAL	Nº DE EMPRESAS
MICRO EMPRESA	9766
PEQUEÑA EMPRESA	678
TOTAL MYPE	10444

Fuente: Estadísticas del Registro Nacional de la Micro y Pequeña empresa, Relación de empresas acreditadas en el REMYPE (MINTRA), SUNAT.
Elaboración: Subgerencia MYPE- Gobierno Regional de La Libertad

Distribución departamental de las MYPE

A nivel regional, las Mypes están concentradas, en su mayoría, en la parte norte del departamento. La provincia que sin duda abarca la casi totalidad de las Mypes en la provincia de Trujillo, con un 87.840 % del total (9174 empresas). Le sigue la provincia de Chepén con un 3.275 % (342 empresas) y en un tercer lugar la provincia de Pacasmayo con un 2.853% (298 empresas). La provincia de Sánchez Carrión y Ascope cuentan con un 2.049 % y un 1.858% respectivamente del total de Mypes del Departamento. En pequeñas proporciones, se encuentra la provincia de Otuzco, Virú y Pataz, que representan el 0.680%, 0.565%, 0.402% respectivamente. La provincia de Santiago de Chuco, cuenta con un 0.287% de las Mypes, la de Gran Chimú con, 0.153% y por último la provincia de Julcán con tan sólo un porcentaje de 0.038%.

Cuadro 2: MYPE por concentración según provincia, 2017 la libertad: MYPE por concentración, según provincia, 2017		
PROVINCIA	MYPE	
TOTAL	%	
ASCOPE	194	1.858
CHEPEN	342	3.275
GRAN CHIMU	16	0.153
JULCAN	4	0.038
OTUZCO	71	0.680
PACASMAYO	298	2.853
PATAZ	42	0.402
SANCHEZ CARRION	214	2.049
SANTIAGO DE CHUCO	30	0.287
TRUJILLO	9174	87.840
VIRU	59	0.565
TOTAL	10444	100
Fuente: Estadísticas del Registro Nacional de la Micro y Pequeña empresa. Relación de empresas acreditadas en el REMYPE (MINTRA), SUNAT.		
Elaboración: Subgerencia MYPE- Gobierno Regional de La Libertad		

Gestión de la Calidad

Gestión. - Son aquellos tramites que se realizan con el objetivo de resolver situaciones, ya sea de proyectos en todo el ámbito empresarial, en otras palabras, gestión está asociada a la administración de negocios.

Calidad. - Para poder hablar de calidad es necesario entender y unificar un criterio con respecto a la definición de este término, Según la American Society for Quality Control, define la calidad como una totalidad de características de un producto o servicio que influye en su capacidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas. Es el grado de características que cumple con todos los requisitos

Montoya (2015) describe la calidad como una propiedad inherente a un objeto que la confieren para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, por otro lado, la calidad y la percepción del cliente que tiene del mismo. Porque es una fijación mental que permite al cliente satisfacer sus necesidades, y en conclusión la calidad ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa y a posicionarse en el mercado.

Kotler (2001) define la calidad, es la excelencia de su producto, lo que incluye su atractivo, su falta de defectos, su confiabilidad y durabilidad (p.1).

En nuestros términos calidad es un paquete de cualidades y características que hace superior un producto o servicio con respecto a lo que espera un cliente recibir y que tienen los productos que alcanzaron ventajas competitivas desde el momento de su concepción hasta que cumplen la función para lo que fueron creados. Sin embargo, el deseo de alcanzar la calidad es una idea finita ya que, se vuelve un ciclo constante al crearse nuevas necesidades propias del mismo ciclo de la vida.

Además, calidad en cumplir con los requerimientos del cliente, con la finalidad de obtener satisfacción en el uso o consumo del bien ofrecido, para poder lograr la calidad es necesario conocer e identificar las características que buscan los clientes especialmente en cada bien o servicio.

Turmero (2010) concluye en su investigación denominada: La gestión de la Calidad, que es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad, además coincide con Astros (2010) en su investigación El sistema de gestión de la calidad que: es la manera en la que una organización dirige y controla aquellas actividades empresariales que están asociadas con la calidad (p.28).

De estas definiciones, se pueden concluir que la gestión de la calidad está conformada por elementos, sean productos o servicios, orientados a satisfacer las necesidades del consumidor, se hace necesario identificar las características de los productos o servicios que el cliente busca para ello es necesario interactuar, pues es la única manera de llegar a un entendimiento mutuo y el completar el proceso de calidad.

Según Maseda (1988) en su libro Gestión de la calidad indica que: La norma de calidad, es un documento, establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que se proporciona para un uso común y repetido, una serie de reglas, directrices o características para las actividades de calidad o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de calidad. Concepto según las Normas ISO.

La calidad evoluciona y es necesario estar pendiente en todo momento, anticipándose a los diferentes cambios y reaccionando de forma rápida y flexible. La calidad no es un proceso que se acaba cuando se alcanza un determinado nivel, sino que se requiere una mejora y superación continua, pensando a medio y largo plazo con el objetivo de evolucionar constantemente. Actualmente las empresas persiguen una certificación que testifiquen que los procesos de calidad que han implantado se ajustan a unas determinadas normas.

Deming, Juran (2001) y las normas ISO 9000 está de acuerdo que en líneas generales, el sistema de gestión de la calidad consta de la estructura organizativa, a la que se añaden la planificación, los procesos, los recursos y la documentación que se utiliza para alcanzar los objetivos de la calidad, para mejorar los productos y servicios y para satisfacer las necesidades de los clientes (p.79).

Sistema de Gestión de Calidad

Según Pardo (2018) en su libro titulado Guía práctica para la integración de sistemas de gestión ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 indica que: La organización Internacional de Normalización ISO es una federación mundial de organismos nacionales de normalización que desarrolla normas para que las organizaciones mejoren sus resultados, cada norma es impulsada por un comité técnico específico, el que participan especialistas en una materia concreta que desarrollan cada norma proponiendo requisitos de cumplimiento para su determinado asunto (p.21).

Norma ISO 9001 podemos decir que es el sistema de gestión de calidad. Calidad es negocio, pues calidad no es otra cosa que hacer las cosas bien para satisfacer las necesidades de los clientes, ISO 9001 contribuye a la satisfacción de los clientes (p.22).

Norma ISO 14001 es cuanto al comportamiento ambiental de una organización, la Gran mayoría de entidades dedican sus esfuerzos como gestionar residuos, emisiones, vertidos, consumo, etc. Se base en una filosofía preventiva que trata de estructurar el sistema para evitar la aparición de incidentes que puedan dañar el medio ambiente, obligando a la mejora continua (p.23).

Norma ISO 45001 es un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, es parte de un sistema utilizado para alcanzar la política de seguridad en el trabajo, esta se centra en prevenir lesiones y el deterioro de la salud en el trabajo, minimizando el riesgo de daño para los trabajadores dentro del trabajo (p.24).

Complementando a lo antes mencionado por el autor, podemos acotar detallando los beneficios de un Sistema de gestión de la calidad basados en la serie de Normas ISO 9000, se han considerado las más importantes:

- La mejora del desempeño y la productividad de su empresa.
- Hacer mayor hincapié en los objetivos de su empresa y en lo que esperan sus clientes.
- El logro y mantenimiento de la calidad de sus productos y servicios, a fin de satisfacer las exigencias y las necesidades implícitas de sus clientes.
- La mejora de la satisfacción de la clientela.
- La confianza de que la calidad que se persigue se alcanza y se mantiene.
- Facilitar pruebas a clientes y posibles clientes de lo que su organización puede hacer por ellos.
- Abrir nuevas oportunidades de mercado o conservar la cuota de mercado.
- Obtener la certificación.
- Tener la oportunidad de competir en pie de igualdad con organizaciones mayores ejemplo, la capacidad de licitar o presentar presupuestos.

Todos estos beneficios forman parte inherente en las normas de certificación ISO, entonces se concluye que se debe tomar como un objetivo el alcanzar esta certificación ya que es en pos de mejorar las condiciones y procesos que toda compañía se sostiene:

Silvano (2011) la calidad es la satisfacción y expectativas de los clientes, si bien se brinda un producto o servicio de calidad el cliente regresará a la empresa o recomendará a las personas de su entorno (p. 134).

Atención al cliente

López (2013) Nos dice que la atención al cliente es una herramienta que representa estrategias y permite ofrecer valores agregados a los clientes. Donde el servicio al cliente forma parte de la mercancía intangible ya que esto no se siente al tacto, pero se percibe como una parte importante e integral de la empresa quien brinda el servicio al cliente, y se debe cumplir con una serie de pasos y con las expectativas y necesidades que el cliente desea en el momento adecuado.

Según el autor SERNA (2006) define que:

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (pag.19)

El cliente:

Es la persona o conjunto de personas que satisfacen sus necesidades adquiriendo viene y servicios generados en el proceso productivo por otra persona o conjunto de personas.

Los clientes en la actualidad son todos quienes proponen el producto, en otras palabras, lo que la empresa debe producir, se inicia de la atención que se da a los clientes, que los productos se adapten no solo a sus necesidades sino a sus caprichos.

El cliente es la razón de ser de la empresa y de la cultura de servicio en donde todo se orienta a él.



Que es lo que valora un cliente es:

$$\text{Valor} = \frac{\text{Beneficio Producto} + \text{Servicio}}{\text{Dinero} + \text{Tiempo}}$$

Tipos de clientes

Según Sánchez (2018) en su blog titulado: Calidad en el Servicio

- Cliente interno: Se refiere a los empleados que dependen de otros empleados de la misma organización para apoyarse mutuamente y proveer internamente de viene y servicios, con la finalidad de llevar a cabo un trabajo eficiente.
- Cliente final: El que compra para su satisfacción personal, el que finalmente utiliza el producto.
- Cliente industrial: El que compra para transformar, montar o consumir en sus procesos de fabricación.
- Cliente comercial: El que compra para volver a vender, y generar un margen de ganancia.
- Cliente institucional: El que es colectivo (hospital, colegios, comunidades religiosas, fuerzas armadas, municipalidades, etc.)
- Cliente Externo: Refiera a las personas, así como los negocios, que ejercen como compradores de bienes y servicios de una organización, puede ser que está ubicado en otro país, sea del tipo que sea.

Es necesario considerar que todas las empresas buscan clientes para lograr mantenerse en el mercado, entonces nos hacemos la pregunta ¿De qué manera uno puede fidelizar al cliente?

Fidelizar al cliente

Santa María (2015) en su libro El CRM y fidelización de clientes recomienda:

Conocer al cliente como persona y no como consumidor, siempre tener presente que el objetivo no es solamente mantenerlo satisfecho, sino lograr la lealtad, en tal sentido la lealtad en dos vías; el cliente debe ser leal a la empresa, pero antes de ello la empresa debe ser leal al cliente (p.89).

Gómez (2009) afirma que para conservar más clientes es fundamental que tratemos muy bien al cliente entre esto se encuentra como punto central la amabilidad con el propósito de satisfacer las expectativas del cliente, nunca debemos hacer esperar a un cliente. para que nuestro cliente sepa que lo estamos atendiendo (p.47).

Se necesita tener conocimiento sobre el cliente para poder desarrollar productos o servicios enfocados en sus expectativas, para ello es necesario emplear una economía centrada en el cliente y en brindar un buen producto o servicio, un cliente satisfecho será quien hace una compra mayor o consumo mayor en cada visita que realice al establecimiento en el caso los gimnasios, acudirá con mayor frecuencia al punto, presentara mayor índice de satisfacción con los servicios que recibe, con las instalaciones, los instructores, las clases y la atención en general, sentirán menor sensibilidad al factor precio, comentaran su satisfacción con las personas de su entorno, atrayendo más cliente al negocio, porque una empresa con clientes fieles aumenta la imagen de la misma, a su vez la imagen la convertirá en más competitiva y con mayor valor, pues será vista como un modelo a seguir.

Servicio al cliente

Gómez (2009) afirma que: En el servicio al cliente participan varios elementos: el cliente, el personal de contacto o sea el personal que atiende o maneja el negocio, el soporte físico o local, exhibición. El personal de contacto es quien se enfrenta a las diferentes situaciones con el cliente que se conocen como los momentos de verdad y el servicio mismo. Con estos cuatro elementos mencionados interactúan de una manera simultánea: el sistema de organización interna y los demás clientes (p.7).

Gómez (2009) El cliente, ya lo hemos mencionado, es el consumidor objetivo del servicio. Es el elemento primordial, si no hay cliente no hay servicio, y debemos indicar que su presencia es absolutamente indispensable. El soporte físico, se refiere al soporte material necesario para la prestación del servicio. De este soporte físico se sirven, el personal de contacto, el cliente y ambos a la vez. Se divide en los instrumentos necesarios para la prestación del servicio como son los muebles, las máquinas, los exhibidores, las exhibiciones, etc. Y el entorno o ambiente, decoración, merchandising, uniformes, etc. El servicio mismo, que depende de la estrategia y plan de acción trazados y el personal de contacto. Los elementos que participan en una estrategia de servicio son: el cliente, el soporte físico, el personal de contacto y el servicio mismo. (p 8).

Es lo que se brinda al público, con el objetivo de satisfacer necesidades y al mismo tiempo la empresa adquiere un beneficio de nivel económico o un reconocimiento por la acción brindada.

Gimnasio

González (2015) en su programa de acondicionamiento físico nos indica algunos conceptos sobre:

Actividad Física: Toda actividad dirigida al desarrollo de las diferentes capacidades físicas y habilidades motrices.

Cultura Física: como una categoría de naturaleza fisiológica que exige al máximo nivel de generalidad; expresa un tipo de saber regular, predicativo, que modela la que modela la relación entre la idea social y la práctica que se concretan en la actividad física.

Gimnasia Localizada: Aquella actividad física dirigida a la tonificación de los diferentes planos musculares en el empleo del peso del propio cuerpo.

Gimnasio de cultura física: Instalaciones deportivas equipadas para desarrollar la actividad física (p.1).

Gimnasio es el lugar donde nos permite practicar deporte, utilizando varios tipos de máquinas, equipos, instrumentos, accesorios, que son ideales adecuados para la ejecución de ejercicio físico.

Según Gonzales, desde 1968, con Cooper, K. (30), surge lo que se conoce como la primera revolución de la gimnasia en la era moderna. Esto puede traducirse como toda actividad física que se practica con una frecuencia mínima de dos veces por semana y que está orientada al desarrollo y mantenimiento de la salud (40).

Es por este motivo que los programas fitness, tomas como definición toda actividad física de movimiento planificados y aplicados bajo una secuencia con el propósito de mejorar y mantener el cuerpo en buenas condiciones, es por eso el éxito de que en años 80 y 90 la demanda aumenta y los gimnasios crecen aceleradamente y

se popularizan, como negocios que satisfacen las necesidades, gustos y preferencias de los clientes.

Características de una gestión de gimnasios eficiente

La gestión de un gimnasio es un requisito para solucionar las necesidades de los servicios que brindan los centros deportivos a los clientes, con el objetivo de brindar un buen trabajo y al mismo tiempo obtener mayor productividad y rentabilidad económica.

Franco (2011) en su artículo: La salud en los gimnasios: una mirada desde la satisfacción personal, concluye en el estudio en tres aspectos principales siendo el psíquicos y a la manera en que afecta positivamente a los usuarios; el segundo aspecto esta direccionado a los logros fisiológicos, en la cual se abordan los temas referentes a salud y la prevención de enfermedades, el tercer aspecto hace referencia a los logros estéticos. Además de llevar una adecuada alimentación con dieta balanceada esto generando un hábito de vida saludable. (p.194)

Requisitos mínimos que debe tener un gimnasio

- Realizar anamnesis al inicio del programa.
- Sala de aeróbicos, la misma que debe tener una cantidad adecuada de equipos, step, mancuernas de diferentes pesos y ligas diferentes medidas.
- Sala de musculación, pesas libres y maquinas con discos suficientes para aumentar los pesos.
- Sala de cardiovascular, debe contar con bicicletas estáticas, elípticas, estereras rodantes, escaladoras, orbita, twist, entre otros.

Actividades administrativas en un gimnasio

Es en donde se facilitan la labor de administración, de supervisión de venta, controlar las facturaciones con el objetivo de poder gestionar el recibo bancario donde se puedan contar con un sistema de pagos anticipados.

Gestión rápida e intuitiva: Que permita crear diferentes tipos de socios, ya sean individuales o grupales hasta grupos familiares.

Flexible en las configuraciones de actividades: Por ejemplo, brinda a la organización cursos o escuela de deporte.

Gestión comercial: Debe posibilitar seguimiento de todas las campañas comerciales, enviándolos Gmail, SMS, Facebook, Instagram etc. a todos los clientes y potenciales clientes y por último se debe analizar todos los resultados de las campañas comerciales en cuento a sus ingresos.

Gestión de reservas de instalaciones: Sirven para optimizar la mayor parte de los lugares e instalaciones y la organización, por ejemplo: Como se organizarán los torneos, eventos, con el cual se mejore el servicio y la productividad del gimnasio.

Clases de Gimnasios

Según Soledad (2015) describe las clases de gimnasios como:

Aeróbico: Es el ejercicio que se utiliza para la cardio bascularidad y esta sustituido en todos los gimnasios, por las actividades que producen mayores gastos energéticos, donde se llega a quemar 300 calorías por cada sesión.

Step: Este entrenamiento cardio bascular está desapareciendo paulatinamente de todos los gimnasios, por el motivo que lo reemplaza el aeróbico, pero este tipo de ejercicio se llega a quemar 500 calorías por sesión.

Crossfit: Este ejercicio no es para cualquiera porque es un ejercicio de los más exigentes físicamente y que incurre en mayor gasto energético para quien lo practica, donde en una sesión se puede quemar hasta 600 calorías.

Body Combat: Esto lo trabajan los que prefieren quemar mayores calorías es el tipo de ejercicio cardio bascular y se consigue mediante la práctica de artes marciales como el boxeo, karate, kick boxing, o artes marciales mixtas, como se le conoce en la actualidad.

Spinning: Este ejercicio cardio bascular conlleva al corazón a realizar sus máximas pulsaciones a través del pedaleo, y se puede realizar con un ritmo de música.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio no se planteó hipótesis por ser una investigación de nivel descriptiva y cuantitativa según el autor Hernández, Fernández y Baptista (2014), en su libro “Metodología de la investigación para bachillerato enfoque por competencias” argumenta que no en todas las investigaciones se formula hipótesis, ya que depende de un factor inicial, el alcance inicial de tu estudio.

Las investigaciones que establecen hipótesis son únicamente aquellas cuyo planeamiento define que su alcance será correlacional o explicativo o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra, valor o hecho.

IV. METODOLOGÍA

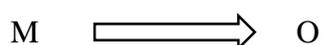
4.1. Diseño de la investigación

Para el presente trabajo de investigación se utilizó un diseño de investigación no experimental, transversal y descriptivo.

No experimental: porque se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, ya que se han estudiado las variables de gestión de la calidad y atención al cliente, como se presentan dentro ámbito de estudio sin haberse modificado la realidad.

Transversal: porque se han estudiado en tiempo y espacio determinado de tal manera que la investigación tiene un inicio y un final.

Descriptivo: porque la investigación se centra en describiré eventos y situaciones el tipo y forma como se ha dado el recojo de información, el diseño fue de una muestra y una descripción:



Donde:

M = Muestra conformada por la micro y pequeñas empresas rubro gimnasios del Distrito de Trujillo encuestados.

O = Observación de la variable de gestión de la calidad en atención al cliente.

4.2. Población y muestra

La población se determinó a través de un sondeo o investigación propia del área de investigación, compuesta por un total de 20 micro y pequeñas

empresas del sector servicios-rubro gimnasios en el distrito de Trujillo, 2018 disponibles al momento de hacer el estudio.

La muestra estuvo conformada por un total de 15 Mypes de toda la población de empresas que operan en el Distrito de Trujillo; por ser un número que no supera las 50 empresas, no se aplicó ninguna fórmula para la muestra.

4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN INDICADORES
Perfil de los representantes legales de las micro y pequeña empresa (MYPE)	Dueño: Es el poseedor de una cosa respecto a esta.	1. Edad.	Nominal: - De 18 – 30 años - De 31 – 50 años - De 51 a más años
		2. Género.	Nominal: - Masculino - Femenino
	Gerente o Administrador: Es la persona o personas que dirigen, administran y representan a una empresa o sociedad y en la que se personifican sus órganos directores.	3. Grado de instrucción.	Nominal: a) Sin instrucción b) Educación básica c) Superior no universitaria d) Superior universitaria
		4. Cargo que desempeña.	Nominal: a) Dueño b) Administrador
		5. Tiempo que desempeña en el cargo.	Cuantitativo: a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años
Perfil la micro y pequeña empresa (MYPE): Es la unidad económica conducida por una persona denominada persona natural o un grupo de personas		6. Tiempo de permanencia de la Mype en el rubro	Razón: a) 0 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 a más años
		7. Número de trabajadores.	Cuantitativo: a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores.

empresa (MYPE)	denominada persona jurídica, que tiene por finalidad obtener ingresos y ganancias de menor escala producto de sus actividades comerciales o prestación de servicios.	8. Las personas que trabajan en su empresa son:	Nominal: a) Familiares b) Personas no familiares.
		9. Objetivo de creación.	Nominal: a) Generar ganancia b) Subsistencia
Gestión de la calidad	Gestión de la calidad: Técnicas mediante las cuales se llega a la excelencia; incorporándola por tanto al proceso de gestión, que alude a dirección, gobierno y coordinación de actividades.	10. ¿Conoce el termino gestión de calidad?	Nominal: a) Si b) No c) Tiene poco conocimiento
		11. ¿Qué técnicas modernas de la gestión de calidad conoce?	Nominal: a) Benchmarking b) Marketing c) Empowerment d) las 5 s e) Outsourcing g) Ninguno
		12. ¿Qué dificultades tiene el personal para la implementación de gestión de calidad?	Nominal: a) poca iniciativa b) aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios d) Desconocimiento del puesto e) otros
		13. ¿Qué técnicas para medir el rendimiento del personal conoce?	Nominal: a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones d) Evaluación de 360° e) otros
		14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?	Nominal: a) si b) no
		15. ¿La gestión de la calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa?	Nominal: a) si b) no
	Atención al cliente: Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que	16. ¿Conoce el termino atención al cliente?	Nominal: a) si b) no c) Tengo cierto conocimiento
	17. ¿Aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda a sus clientes?	Nominal: a) si b) no c) A veces	

<p>el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.</p>	<p>18. ¿Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento?</p>	<p>Nominal: a) si b) no</p>
	<p>19. Herramientas que utiliza para un servicio de calidad.</p>	<p>Nominal: a) Comunicación b) Confianza c) Retroalimentación d) Ninguno</p>
	<p>20. Principales factores de calidad del servicio que brinda.</p>	<p>Nominal: a) Atención personalizada b) Las instalaciones c) Rapidez en la entrega de los productos d) Ninguno</p>
	<p>21. ¿Por qué considera usted que se está dando una mala atención al cliente?.</p>	<p>Nominal: a) No tiene suficiente personal b) Por una mala organización de los trabajadores c) Si brindan una buena atención al cliente</p>
	<p>22. ¿Qué resultado a logrado brindando una buena atención al cliente?.</p>	<p>Nominal: a) Clientes satisfechos b) Fidelización de los clientes c) Posicionamiento de la empresa d) Incremento de las ventas</p>

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada a los gerentes o propietarios con el fin de recabar información de su organización, esta información será relacionada con algunos aspectos de la organización y a las variables en estudio; Gestión de calidad y atención al cliente.

Se utilizó el cuestionario como instrumento conformado por 22 preguntas, en donde 5 preguntas corresponden a los datos del representante legal, 4 preguntas corresponden a los datos de las micro y pequeñas empresas,

donde 6 corresponden a la gestión de la calidad y 7 preguntas en atención al cliente respectivamente, en la se ha logrado responder de manera precisa brindando información de interés.

Encuesta, es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva, en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa.

Cuestionario es una herramienta de investigación que consisten una serie de preguntas y otras indicaciones, se usa con el propósito de obtener información de los consultados. Aunque a menudo están diseñados para poder realizar un análisis estadístico de las respuestas. El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información adecuada para la investigación.

4.5. Plan de análisis

Los datos recolectados en la presente investigación se han analizado haciendo uso del análisis estadístico descriptivo.

Para la tabulación de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel 2013; se elaboraron tablas de distribución de frecuencia absoluta y relativa porcentual, así como figuras estadísticas, se ha usado el programa Microsoft Word 2013 para realizar el análisis de los datos.

4.6. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables	Población y Muestra	Metodología	Instrumento
<p>¿Cómo es la caracterización de la gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios Distrito de Trujillo, 2018?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la caracterización de la gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios Distrito de Trujillo, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios Distrito de Trujillo, 2018.</p> <p>Determinar las principales características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios Distrito de Trujillo, 2018.</p> <p>Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de</p>	<p>Gestión de la calidad:</p> <p>Según Turmero (2010) define a la gestión de la calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad (p.7).</p> <p>Atención al Cliente:</p> <p>Según Serna (2006) define el servicio de atención al cliente como el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos (p. 19).</p>	<p>Población</p> <p>El presente estudio estuvo conformado por 20 micro y pequeñas empresas y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasio Distrito de Trujillo, 2018. Consideradas mediante sondeo.</p> <p>Muestra</p> <p>Se tomó una muestra dirigida a 15 micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios del Distrito de Trujillo, 2018, por presentar dificultades para la</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel de la investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p> <p>Descriptivo</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

	<p>las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios distrito de Trujillo, 2018.</p> <p>Elaborar un plan de mejora sobre la aplicación de la gestión de la calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro gimnasios distrito de Trujillo, 2018.</p>		<p>obtención de información de las otras 5 empresas.</p>		
--	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

El presente estudio de investigación no contraviene a ninguna norma existente y no tendrá ningún tipo de conflicto de interés, pues se respetará el principio de confiabilidad y respeto a la persona y su uso es estrictamente académico, se agradece la voluntad de los micro y pequeños empresarios que brindaron su tiempo e información para poder realizar el presente trabajo de investigación.

Consentimiento informado y expreso. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Inclusión:

En el análisis de investigación de gestión de la calidad y atención al cliente se ha considerado a todas las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro gimnasios del distrito de Trujillo, que cuentan con licencia de funcionamiento, RUC vigente y formalizadas ante la Sunat.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Caracterización de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro gimnasios Distrito de Trujillo, 2018

Edad de los representantes de las micro y pequeñas empresas		
18 a 30 años	5	33%
31 a 50 años	8	53%
51 a más años	2	13%
Total	15	100%
Género		
Masculino	11	73%
Femenino	4	27%
Total	15	100%
Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0%
Educación básica	0	0%
Superior no universitaria	3	20%
Superior universitaria	12	80%
Total	15	100%
Cargo que desempeña		
Dueño	12	80%
Administrador	3	20%
Total	15	100%
Tiempo que desempeña en el cargo		
0 a 3 años	2	13%
4 a 6 años	6	40%
7 a más años	7	47%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro gimnasios del Distrito de Trujillo, 2018

Tabla 2

Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro gimnasios Distrito de Trujillo, 2018

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	4	27%
4 a 6 años	5	33%
7 a más años	6	40%
Total	15	100%
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	11	73%
6 a 10 trabajadores	4	27%
11 a más trabajadores	0	0%
Total	15	100%
Las personas que trabajan en su empresa son		
Familiares	3	20%
Personas no familiares	12	80%
Total	15	100%
Objetivo de Creación		
Generar ganancias	15	100%
Subsistencia	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro gimnasios del Distrito de Trujillo, 2018

Tabla 3

Características de la gestión de la calidad en atención al cliente en el Distrito de Trujillo, 2018

Conocimiento del termino gestión de la calidad		
Si	10	67%
No	0	0%
Tengo cierto conocimiento	5	33%
Total	15	100%
Técnicas modernas de gestión de la calidad		
Benchmarking	0	0%
Atención al cliente	15	100%
Empowerment	0	0%
Las 5 s	0	0%
Outsourcing	0	0%
Otros	0	0%
Ninguno	0	0%
Total	15	100%
Dificultades que impiden la implementación de gestión de calidad		
Poca iniciativa	2	13%
Aprendizaje lento	2	13%
No se adaptan a los cambios	11	73%
Desconocimiento del puesto	0	0%
Otros	0	0%
Total	15	100%
Técnicas para medir el rendimiento del personal		
La observación	10	67%
La evaluación	5	33%
Escala de puntuaciones	0	0%
Evaluación de 360°	0	0%
Otros	0	0%
Total	15	100%
La gestión de calidad contribuye en el rendimiento del negocio		
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%
La gestión de calidad ayuda a alcanzar objetivos trazados por la empresa		
Si	15	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	15	100%
Conocimiento del termino atención al cliente		
Si	9	60%
No	0	0%
Tengo cierto conocimiento	6	40%
Total	15	100%

Aplicación de la gestión de la calidad en el servicio brinda a sus clientes		
Si	15	100%
No	0	0%
A veces	0	0%
Total	15	100%
La atención al cliente es fundamental para que este regrese		
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%
Herramientas que utiliza para un servicio de calidad		
Comunicación	12	80%
Confianza	3	20%
Retroalimentación	0	0%
Ninguno	0	0%
Total	15	100%
Factores para la calidad del servicio que brinda		
Atención personalizada	6	40%
Rapidez en la entrega de productos	4	27%
Las instalaciones	5	33%
Ninguna	0	0%
Total	15	100%
Conocimiento que usted está dando una mala atención al cliente		
No tiene suficiente personal	3	20%
Por una mala organización de los trabajadores	9	60%
Si brindan una buena atención al cliente	3	20%
Total	15	100%
Resultados logrados brindando una buena atención al cliente		
Clientes satisfechos	8	53%
Fidelización de los clientes	3	20%
Posicionamiento de la empresa	2	13%
Incrementos en las ventas	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro gimnasios del Distrito de Trujillo, 2018

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1

Referente a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Edad

EL 53% de los representantes de las micro y pequeñas empresas, están en una edad de 31 a 50 años de edad, esto coincide con Rivas (2018) quien afirma que el 61.5% de los microempresarios están en una edad entre 40 a 49 años de edad. Esto también coincide con Pineda (2014) quien afirma que el 50% de los representantes tienen una edad de 31 a 40 años. Se concluye que la mayoría de los representantes de las Mypes son mayores de edad y se encuentran entre 31 a 50 años.

Género

El 73% de los representantes de las micro y pequeña empresa son de género masculino. Este resultado coincide con Rengifo (2017) quien afirma o concluye que el 72.7% son de género masculino. Se concluye que la mayoría de los representantes de las Mypes son de género masculino.

Grado de Instrucción

El 80% de los representantes de las Mypes tienen un grado de instrucción superior universitaria. Esto se contradice con Rengifo (2017) quien afirma que el 54.5% son empresarios con estudios superiores. En conclusiones la mayoría de los representantes de las Mypes tienen estudios superiores concluidos.

Cargo que desempeña

El 80% de los representantes de las Mypes son dueños. En conclusión, la mayoría de los representantes son dueños y/o administradores de su propio negocio.

Tiempo que desempeña en el cargo

El 47% desempeñan en su cargo más de 7 años. Se concluye que la mayoría simple tiene más de 7 años desempeñándose en el cargo de trabajo.

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

El 40% de los representantes de las Mypes manifiestan que la permanencia de la empresa es de más de 7 años. Esto coincide con Aliaga (2017) quien afirma que el 33.3% se dedican al rubro más de 3 años. Se concluye que la mayoría simple de la empresa en el rubro gimnasios tienen más de 7 años en el mercado.

Número de trabajadores

El 73% de los representantes de la Mypes tienen de 1 a 5 trabajadores. Esto coincide con Ocaña (2017) que indica en su investigación que el 92.9% tienen de 1 a 5 trabajadores. Se concluye que la mayoría de las empresas cuentan con un total de 1 a 5 trabajadores contratados y formales.

Las personas que trabajan en la empresa

El 80% de los representantes afirman que las personas que trabajan en su empresa son no familiares. Se concluye que la mayoría de los representantes de las micro y pequeñas empresas.

Objetivo de creación

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que los objetivos de creación de la empresa son para generar ganancias. Esto coincide con Ocaña (2016) que el 92% su objetivo principal es generar dinero. En conclusiones las micro y pequeñas empresas son creadas para generar ganancias.

Conocimiento del termino gestión de la calidad

El 67% de los micro empresarios si conocen el termino de gestión de calidad. Esto coincide con Ruiz (2016) que el 100% de las Mypes poseen un plan estratégico y están implementando un programa de calidad. En conclusión, la mayoría de los representantes si conocen el termino de gestión de la calidad.

Técnicas modernas de gestión de la calidad

El 100% de los micro empresarios encuestados conocen sobre atención al cliente. Esto coincide con Ocaña (2016) que el 100% conocen la técnica de gestión de la calidad. Se confirma que el 100% de los representantes de las micro empresas si conoce la atención al cliente.

Dificultades que impiden la implementación de la gestión de la calidad

El 73% de los representantes manifiestan que los trabajadores no se adaptan al cambio. En conclusiones la mayoría de los representantes tienen problemas que impide la gestión de la calidad que sus trabajadores no se adaptan al cambio.

Técnicas para medir el rendimiento del personal

El 67% de los representantes encuestados conocen la técnica para medir el rendimiento es la observación. Se concluye que la mayoría de los representantes conocen la técnica de la observación para evaluar a sus trabajadores.

La gestión de calidad contribuye en el rendimiento del negocio

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio. Esto coincide con Silvano (2011) quien nos dice que la calidad es la satisfacción al cliente para que este regrese a la empresa o recomiende a las personas de su entorno. Se concluye que la totalidad de los representantes encuestados mencionan que la gestión de la calidad si contribuye al rendimiento del negocio.

La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos trazados por la empresa

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que la gestión de calidad si ayuda alcanzar las metas de la empresa. Esto coincide con Montoya (2015) quien concluye que la calidad si ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa y a posicionarse en el mercado. Se concluye que la totalidad de los representantes de la empresa manifiestan que la calidad si ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa.

Conocimiento del termino atención al cliente

El 60% de representantes si conocen el termino atención al cliente. Esto coincide con Ocaña (2016) el 100% de los representantes de las Mypes conocen técnicas de gestión

de calidad en atención al cliente. Se concluye que la mayoría de los representantes si conocen el termino atención al cliente.

Aplicación de la gestión de la calidad en el servicio que brinda a sus clientes

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas si aplican la gestión de calidad en la atención al cliente. Esto coincide con Rivas (2018) el 100% de los microempresarios tienen el sentir de cumplir con una promesa de servicio a sus clientes. Se concluye que la totalidad de los micro empresarios encuestados si aplican la gestión de la calidad en el servicio que brindan a sus clientes.

La atención al cliente es fundamental para que este regrese

El 100% de los representantes de las micro y pequeñas empresas manifiestan que si es fundamental la atención al cliente porque este regrese. El 100% de los representantes concluyen que si es fundamental la atención al cliente para que este regrese.

Herramientas que utilizan para un servicio de calidad

El 80% de los micro y pequeñas empresas utilizan la herramienta para un servicio de calidad es la comunicación. Se concluye que la mayoría de los encuestados utilizan la comunicación como herramienta para un servicio de calidad en sus negocios.

Factores para la calidad del servicio que brinda

El 40% de los representantes de las micro y pequeñas empresas la calidad del servicio que brinda es la atención personalizada. Se concluye que la mayoría simple esta de acuerdo en que el factor principal que utilizan para un servicio de calidad es la atención personalizada.

Conocimiento que usted está dando una mala atención al cliente

El 60% de los micro y pequeñas empresas confirman que la mala atención al cliente se da por la mala organización de los trabajadores. Se afirma que la mayoría de los representantes brindan una mala atención al cliente por una mala organización de los trabajadores.

Resultados logrados brindando una buena atención al cliente

El 53% de los representantes de las micro y pequeñas empresas confirman que los clientes están satisfechos. Según López (2013) confirma que la atención al cliente es una herramienta que representa estrategias y permite ofrecer valores agregados al cliente. Se concluye que la mayoría de los representantes brindan una buena atención al cliente.

Plan de mejora de gestión de la calidad en atención al cliente en gimnasios Distrito de Trujillo, 2018

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLES	FECHA
1	Se recomienda no solo centrarse en el objetivo de creación de ganancias, poner énfasis en generar buenos ambientes, seguros, apropiados y agradable para que el cliente se sienta a gusto.	Micro empresarios	2019
2	Se sugiere darse el tiempo para conocer las necesidades que tiene el cliente, y adecuar el paquete de servicios que se brindan, que sean los adecuados para sus necesidades.	Los vendedores e instructores	2019
3	Contratar instructores con el conocimiento teórico y práctico adecuado, y capacitarlo sobre todo en técnicas de atención al cliente para que hagan bien su trabajo.	Los administradores	2019
4	Brindar una capacitación al mes como mínimo a los trabajadores e instructores sobre cómo gestionar la calidad y la mejora continua de los procesos implantados en el negocio.	Los administradores	2019
5	Promover la rotación de personal si fuera necesario para desarrollar la adaptabilidad a nuevos puestos así de esta manera reducir la resistencia al cambio.	Los dueños y administradores	2019

- | | | | |
|----|---|------------------------------|------|
| 6 | Promover campañas, eventos y competencias para que las personas se motiven a practicar más deporte. | Los dueños y administradores | 2019 |
| 7 | Contratar un nutricionista que ayude a los cliente a mejorar su alimentación y con un adecuado control y seguimiento del alumno | Los administradores | 2019 |
| 8 | Realizar un adecuado control pre y post entrenamiento de salud del alumno sobre todo en personas adultas y mujeres gestantes, brindando un plus en los servicios ofertados. | Los instructores | 2019 |
| 9 | Tener especial cuidado de la higiene en máquinas y ambiente del establecimiento | Personal de servicio | 2019 |
| 10 | Incentivar al personal a que brinde un servicio al cliente, a través de la comunicación efectiva y hacer retroalimentación a través de encuestas y buzón de sugerencias. | Los administradores | 2019 |

VI. CONCLUSIONES

La mayoría (53%) tienen una edad de 31 a 50 años, la mayoría (73%) son de género masculino, la mayoría (80%) tienen grado de instrucción universitaria, la mayoría simple (47%) desempeñan su cargo más de 7 años.

La mayoría simple (40%) permanecen en la empresa más de 7 años, la mayoría (73%) cuentan con 1 a 5 trabajadores, la mayoría (80%) su personal es no familiar, la totalidad (100%) su objetivo de creación de la empresa es generar dinero.

La mayoría (67%) si conocen gestión de la calidad, la totalidad (100%) conoce la atención al cliente, La mayoría (73%) su personal no se adapta al cambio, la mayoría (67%) miden el rendimiento a través de la observación, la totalidad (100%) la gestión de calidad si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio, la totalidad (100%) la gestión de calidad si ayuda a alcanzar las metas de la empresa, la mayoría (60%) si conocen el termino atención al cliente, la totalidad (100%) si aplican la gestión de calidad en la atención al cliente, la totalidad (100%) si es fundamental la atención al cliente para que este regrese, la mayoría (80%) utilizan la comunicación como herramienta para un servicio de calidad, la mayoría simple (40%) brindan una atención personalizada, la mayoría (60%) brinda una mala atención al cliente por la mala organización de los trabajadores, la mayoría (53%) sus clientes están satisfechos con el servicio brindado.

Se comprobó que el enfoque orientado a la gestión de calidad y atención al cliente es fundamental en el desarrollo de estas Mypes del sector servicio - rubro gimnasios. Además se concluye que la gestión de calidad y atención al cliente afectan directamente el desarrollo de las Mypes estudiadas.

Se afirma que una mayoría simple de las Mypes, se han posicionado y permanecen en este competitivo rubro por años, siendo la constante comunicación con sus trabajadores, la mayoría no familiares, una fortaleza, además se ha comprobado que el principal objetivo es la de generar más ganancias.

Se concluye que uno de los pilares principales es el servicio que brindan al cliente, siendo conscientes que para satisfacer las necesidades del cliente deben tener servicios de calidad, por lo tanto, se implementan programas que ayudan a medir dichos índices. Asimismo, brindan charlas y capacitación a los trabajadores para mejorar su formación profesional, motivación, elevar el desempeño e incentivos económicos, sin embargo, muchas no cuentan con organigramas ni estructura en las funciones.

Se recomendó llevar un control y supervisión sobre el uso adecuado de los recursos, mostrar mayor profesionalismo en el desarrollo de sus actividades orientadas al cliente, fomentar en sus trabajadores la iniciativa y la mejora constante y el trabajando en equipo.

Se concluye que totalidad de los gimnasios estudiados realizan el pago de sus impuestos conforme lo exige la legislación. Asimismo, cumplen con las normas y disposiciones de seguridad impartida por la Municipalidad Distrital.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda que los micro empresarios sigan capacitándose de manera constante, pues a través de conocimiento adquirido sigan aplicando estrategias en su empresa, con el objetivo claro de elevar su productividad y posicionamiento.

Se recomienda a todos los empresarios concientizar y capacitar a sus trabajadores en gestión y en brindar una buena atención al cliente con el objetivo de que se sienta satisfecho con el servicio adquirido y estos a su vez recomienden a otras personas a visitar y consumir sus productos de manera permanente.

Se recomienda a los dueños o administradores de los negocios o gimnasios a realizar una adecuada selección del personal que sean cuidadosos al momento de elegir a sus instructores, personal administrativos y ventas, ya que de ello dependerá una atención diferenciada y el crecimiento de su empresa, finalmente ellos son la imagen de cara al público.

REFERENCIAS

- Aliaga, J. (2017). *Gestión de Calidad bajo en enfoque de Atención al Cliente de las MYPES del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay, 2017*. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044825>
- Avolio, B. (2012). *Factores que limitan el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. Recuperado de: [file:///D:/1%20MIS%20DOCUMENTOS/descargas/4126-15740-1-PB%20\(2\).pdf](file:///D:/1%20MIS%20DOCUMENTOS/descargas/4126-15740-1-PB%20(2).pdf)
- Brown, A. (1992). *Gestión de la atención al cliente*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Colegio de Economistas de Madrid. (2016). La evolución de las Pymes en España N° 149. Recuperado de: <http://www.cemad.es/wp-content/uploads/2016/11/0149.pdf>
Recuperado de <http://www.cemad.es/pymes-motor-economico-espana/>
- ComexPerú. (2018). *Situación de las Mype en 2017: muchos retos en el camino / Seminario 948 – Economía*. Recuperado de: <http://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-las-mype-en-2017-muchos-retos-en-el-camino>
- Chico. (2013). *Gestión de la calidad en las Mypes: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Lugar de publicación: Recuperado de: <https://www.freelibros.me/administracion/gestion-de-la-calidad-conceptos-enfoques-modelos-y-sistemas-cesar-camison>
- Deming, Juran. (2007). *Método Juran Análisis y planeación de la calidad Quinta edición y las normas ISO 9000*. Recuperado de: <http://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>
- Domínguez, J. (2017). *Las Mypes generadoras de oportunidades*. Recuperado de: <http://www.confecamaras.org.co/noticias/656-julian-dominguez-presidente-de-confecamaras-es-reelegido-como-presidente-de-la-asociacion-iberoamericana-de-camaras-de-comercio-aico>
- Domínguez, G. E. (2014). *Atención al cliente en el proceso comercial. uf0349*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

- Ferraro, C., y Stumpo, G. (2010). Políticas de apoyo a las pymes en América Latina: Entre avances innovadores y desafíos institucionales. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Franco, A. (2011). *La salud en los gimnasios: una mirada desde la satisfacción personal* Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/3091/309126695013/>
- González, A. K. (2015). *Programa de acondicionamiento físico dirigido a la población adulta joven que asiste a los gimnasios de cultura física*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Humberto, G. (2006). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas* Recuperado de: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y geografía. (2016). Se difunden estadísticas detalladas sobre las micro, pequeñas y medianas empresas del país. Obtenido de Recuperado de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/especiales/especiales2016_07_02.pdf 54
- Kotler, P. (2001). *Dirección de la mercadotecnia: análisis, planeación, implementación*. Cámara nacional de la industria Editorial México Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/15568020/Calidad-en-El-Servicio>
- Ley N° 30056 Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, i. e. (2013). LEY N° 30056 - Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/2013-07-02_30056_2966.pdf
- Ley N°28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. (03 de julio de 2003). Recuperado de <https://alianzapacifico.net/observatorioregional-pymes/images/ley-28015.pdf>
- López. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas* Recuperado de: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Ministerio de la Producción. (2011). *Directorio Nacional de Productos y Servicios Financieros para la Micro y Pequeña Empresa. Marzo, 2016, de Ministerio de la Producción* Recuperado de: www.produce.gob.pe/remype/data/mype2011.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe

- Montoya. (2015). *Gestión de la calidad y competitividad* Recuperado de: <https://docplayer.es/6914691-Gestion-de-la-calidad-y-competitividad-mba-ing-gustavo-montoya-cardenas-especialista-en-sistemas-de-calidad-y-productividad.html>
- Ocaña, K. (2017). *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro salón y spa en Trujillo centro, año 2016.* (Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración) Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045559>
- Pardo, Á. J. M., & Calso, M. N. (2018). *Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. iso 9001, iso 14001 e iso 45001.* Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Paola, M. Á. (1988). *Gestión de la calidad.* Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Palacios, S, J. (2013). *Modelo de innovación en micro y pequeñas empresas de un conglomerado industrial peruano.* Recuperado de: <file:///D:/1%20MIS%20DOCUMENTOS/descargas/6642-24506-1-PB.pdf>
- Pineda, S. (2014). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la calidad total en las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro transporte turístico terrestre del distrito de Huaraz, 2014.* (Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración) Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038636>
- Quintero, S. M. L., Padilla, L. S., y López, G. L. R. (Eds.). (2015). *Las micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo económico, cultural y tecnológico de México.* Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com>
- Turmero, Iván. (2010). En su blog indica titulado: *Sistemas de gestión de la calidad.* Recopilado de: <https://www.monografias.com/trabajos93/sistemas-gest>
- Rivas, O. F. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, rubro venta de artículos de limpieza, distrito de Satipo, año 2017.* Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4475>
- Rengifo, J (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercio, rubro casas de cambio, en el distrito de Calleria, año 2017.* Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000044825>

- Rivas, O. (2018). *Gestión de Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente en las Mypes del Sector Comercial, Rubro Venta de Artículos de Limpieza, distrito de Satipo, año 2017*. (Informe final de investigación) Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4475/COMERCIO_ARTICULOS_DE_LIMPIEZA_RIVAS_QUISPE_OLIVIA_FELICITA_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Regalado, H. R. (2007). *Las mipymes en Latinoamérica*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com> Recuperado de: <https://www.24horas.mx/2018/06/28/en-mexico-las-pymes-aportan-56-del-pib-pocas-sobreviven/>
- Ruiz, M. (2017). *Gestión de Calidad y Formalización son ideas claves en el desarrollo las Mypes del sector de Servicios de Gimnasios en el distrito de Iquitos 2016*. (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración) Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2723/FORMALIZACION_GESTION_DE_CALIDAD_MAGALY_RUIZ_RENGIFO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz. (2017). *Estudios sobre las Mypes en desarrollo en el marco de la celebración de la Subgerente de Desarrollo Empresarial de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Recuperado de: <http://sir.regionlalibertad.gob.pe/admin/docs/4Estadistica%20de%20la%20MYPE%20-%20LA%20LIBERTAD.pdf>
- Sanchez, J. A. (2018). *Calidad en El Servicio*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/15568020/Calidad-en-El-Servicio>
- Soledad. (2015). en su blog denominado: *Clases de gimnasios* Recuperado de: <https://cuidateplus.marca.com/ejercicio-fisico/2015/07/23/clases-gimnasio-cual-efectiva-88572.html>
- Silvano. (2011). *la gestión de la calidad en la administración pública* recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41c859f33929c34605257be5007dd0da/\\$file/la_gesti%c3%93n_de_calidadla_calidad_en_la_administraci%c3%93n_p%c3%9ablica.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/41c859f33929c34605257be5007dd0da/$file/la_gesti%c3%93n_de_calidadla_calidad_en_la_administraci%c3%93n_p%c3%9ablica.pdf)

7. Número de Trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores b) 6 a 10 trabajadores c) 11 a más trabajadores.

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares b) Personas no familiares.

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancia b) Subsistencia

2. REFERENTE A LA VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

2.1. GESTIÓN DE CALIDAD

10. ¿Conoce el termino Gestión de Calidad?

- a) Si b) No c) Tengo cierto conocimiento.

11. Que técnicas modernas de la gestión de calidad conoce:

- a) Benchmarking
b) Atención al cliente
c) Empowerment
d) La 5 s
e) outsourcing
f) otros
g) Ninguno

12. ¿Qué dificultades tienen los trabajadores que impiden la implementación de gestión de calidad?

- a) Poca iniciativa b) Aprendizaje lento c) No se adapta a los cambios
d) Desconocimiento del puesto e) Otros

13. Que técnicas para medir el rendimiento del personal conoce:

- a) La observación b) La evaluación c) Escala de puntuaciones
d) Evaluación de 360° e) Otros

14. ¿La gestión de la calidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio?

- a) Si b) No

15. ¿La gestión de calidad ayuda a alcanzar los objetivos y metas trazados por la empresa?

- a) Si b) No c) A veces

REFERENTE A LAS TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS: ATENCIÓN AL CLIENTE

16. ¿Conoce el termino atención al cliente?

ANEXO 2: Relación de Gimnasios en el Distrito de Trujillo 2018.

N°	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO
1	Planet Gym	Av. Fátima 542 Urb. California	288878
2	Body Tech	C. C. Real Plaza Trujillo C.C. Mall Aventura Trujillo	420698
3	Fiorella Fitness Club	Jr. Zepita 376 Centro Histórico Trujillo	205625
4	Golden Club	Jr. Colon 519 Centro Histórico Trujillo	241378
5	Top Power	Av. Salvador Lara 785 Las Quintanas	476965
6	Real Gym	Av. Gonzales Prada 210 Urb. Santa María	474875
7	Full Forma	Jr. Bolognesi 227 Centro Histórico Trujillo	225811
8	Natural Power Gym	Lloque Yupanqui 329 Urb. Santa María	
9	Total Fit Gym	Av. Los Diamantes 163 Urb. Santa Inés	269277
10	Ana Gym	Av. América Norte 1830 Urb. Los Jardines	
11	Gimnasios Mundo Fitness	Ingeniería	251451
12	Energy Fitness Club	Av. Belaunde 310 Urb. El Bosque	242321
13	Evolution Gym	C. Los Girasoles 963 Urb. San Isidro	
14	Gym 345	C. Marcelo Corne 176 Urb. San Andrés	
15	Open Gym	Av. Miraflores 1579 Urb. Miraflores	
16	Up & Down	Av. Fátima 275 Urb. La Merced	
17	Omega Fitness Gym	C. Leonardo Da Vinci 799 Urb. El Bosque	221330
18	Record Gym	C. Las Gaviotas 1141 Urb. Los Pinos	
19	Sport Gym	C. Las Esmeraldas 388 Urb. Santa Inés	
20	Gym Maxx	Av. América Sur N° 2275 Urb. Santa María	425647

ANEXO 3: Figuras de la Investigación.

FIGURAS

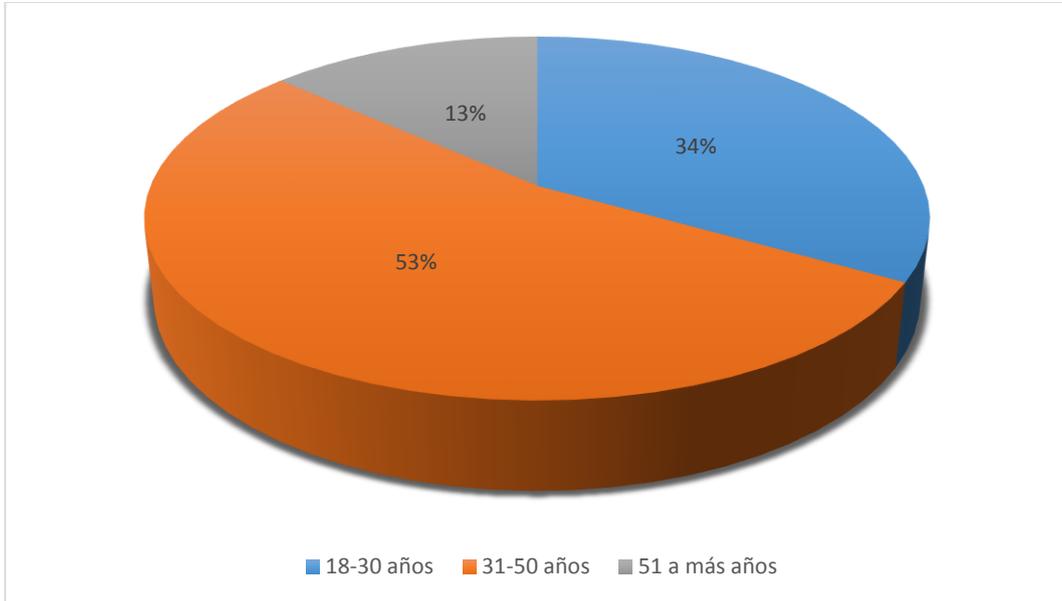


Figura 1. Edad
Fuente: Tabla 1

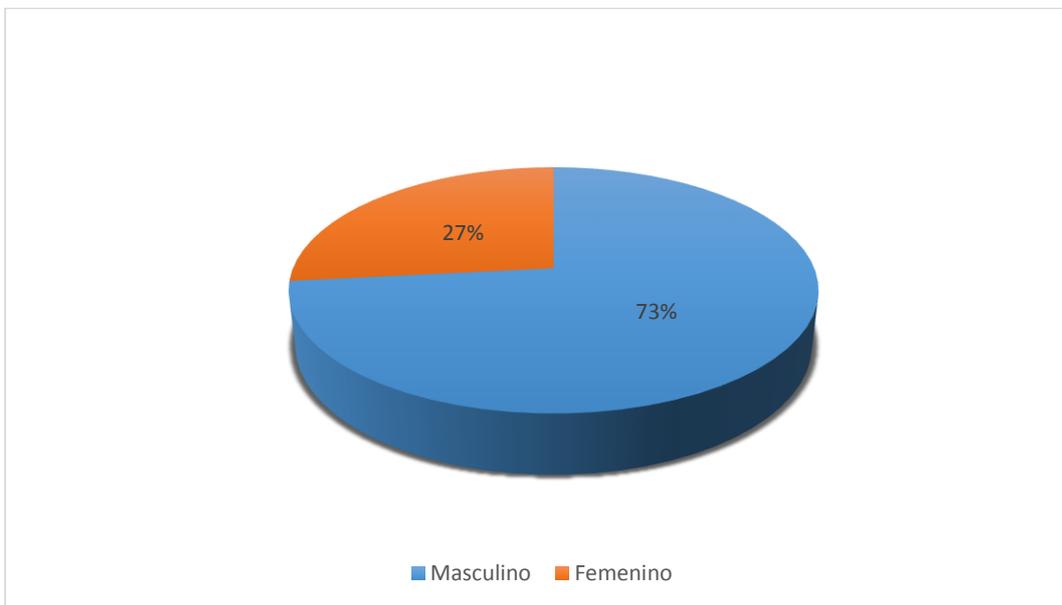


Figura 2. Género
Fuente: Tabla 1

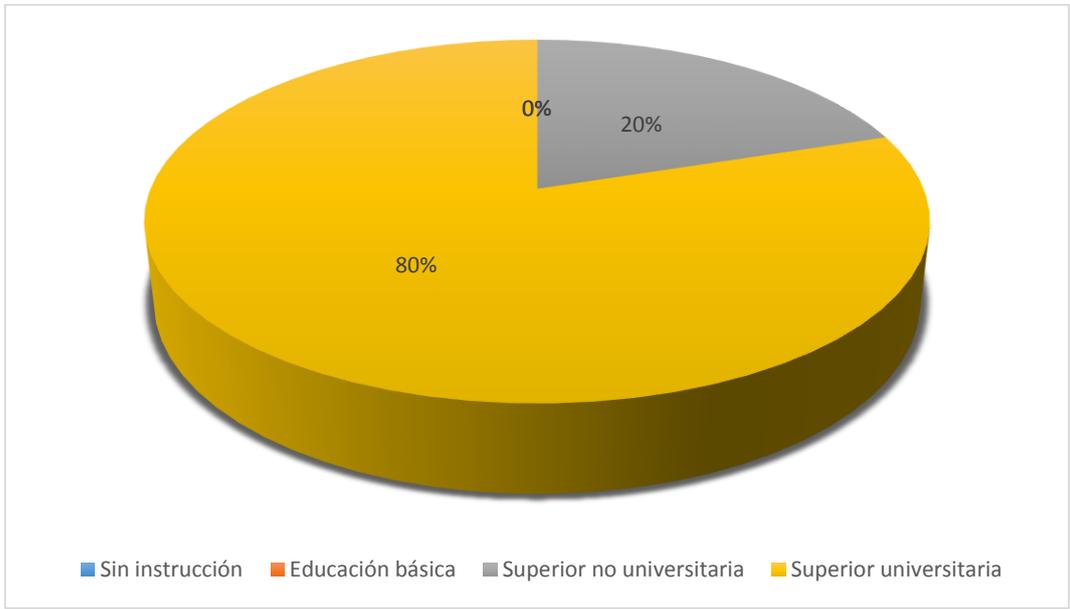


Figura 3. Grado de Instrucción
Fuente: Tabla 1

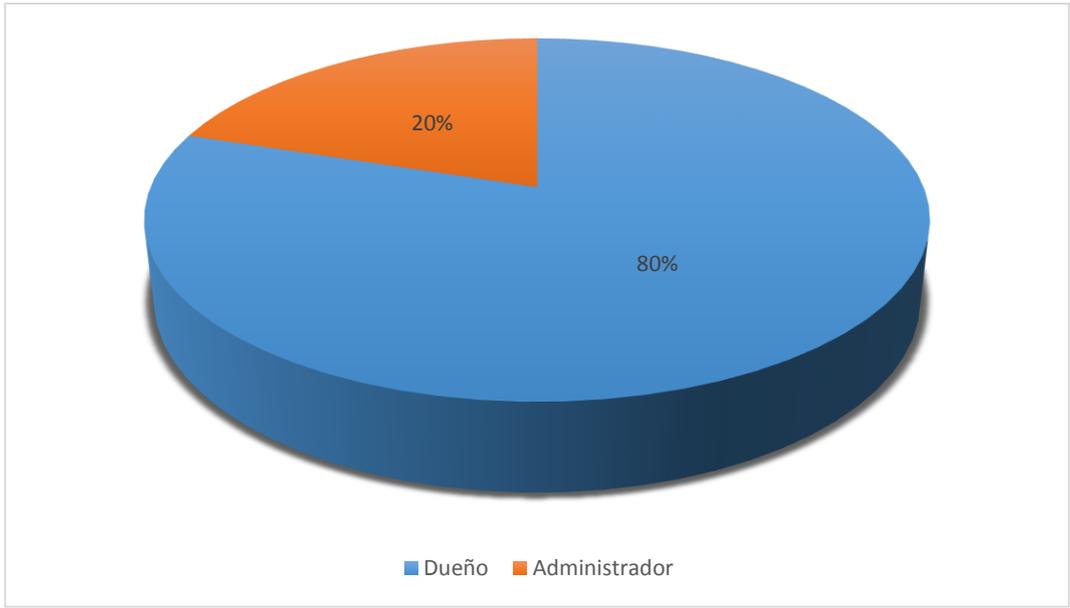


Figura 4. Cargo que desempeña
Fuente: Tabla 1

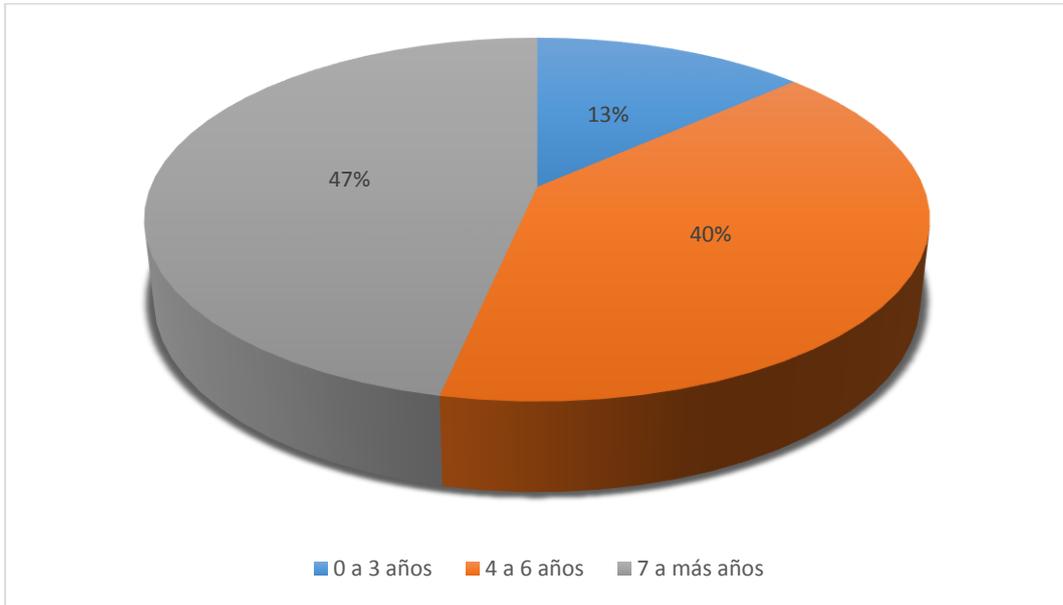


Figura 5. Tiempo que desempeña el cargo
 Fuente: Tabla 1

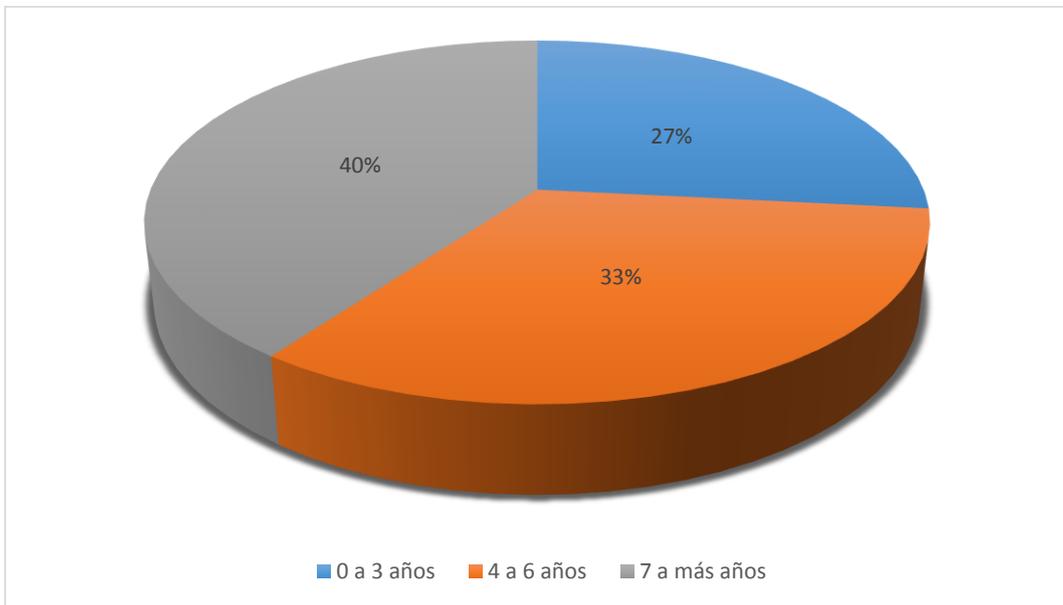


Figura 6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro
 Fuente: Tabla 2

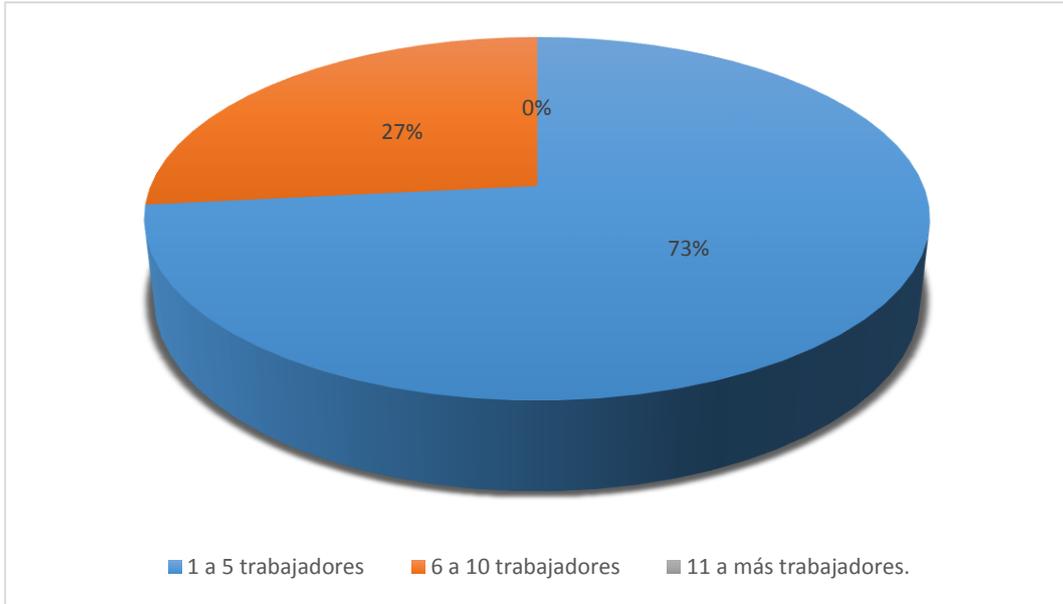


Figura 7. Número de Trabajadores
Fuente: Tabla 2

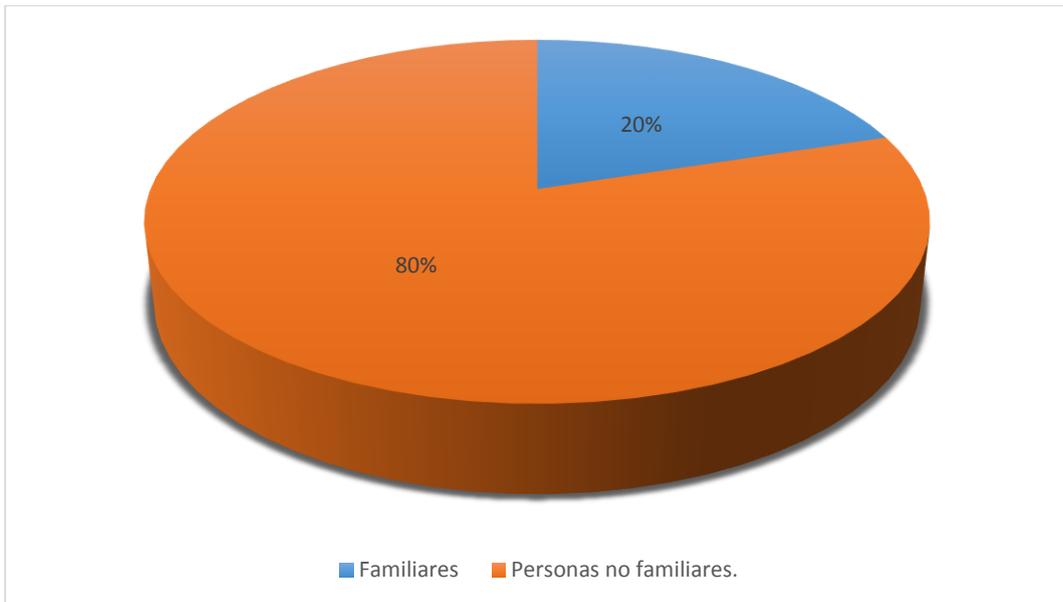


Figura 8. Personas que trabajan en la empresa
Fuente: Tabla 2

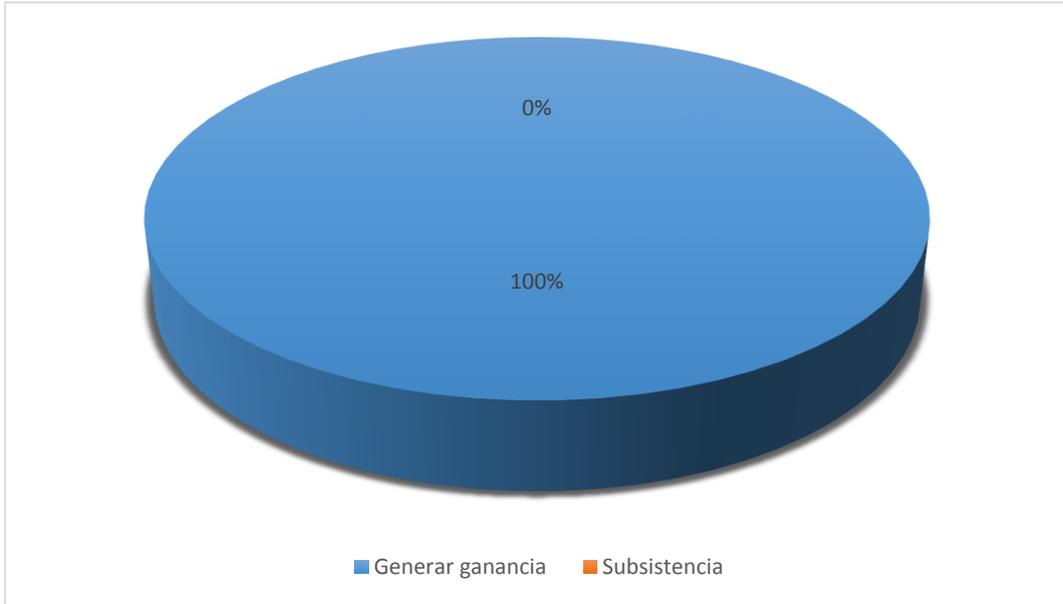


Figura 9. Objetivo de creación de la empresa
Fuente: Tabla 2

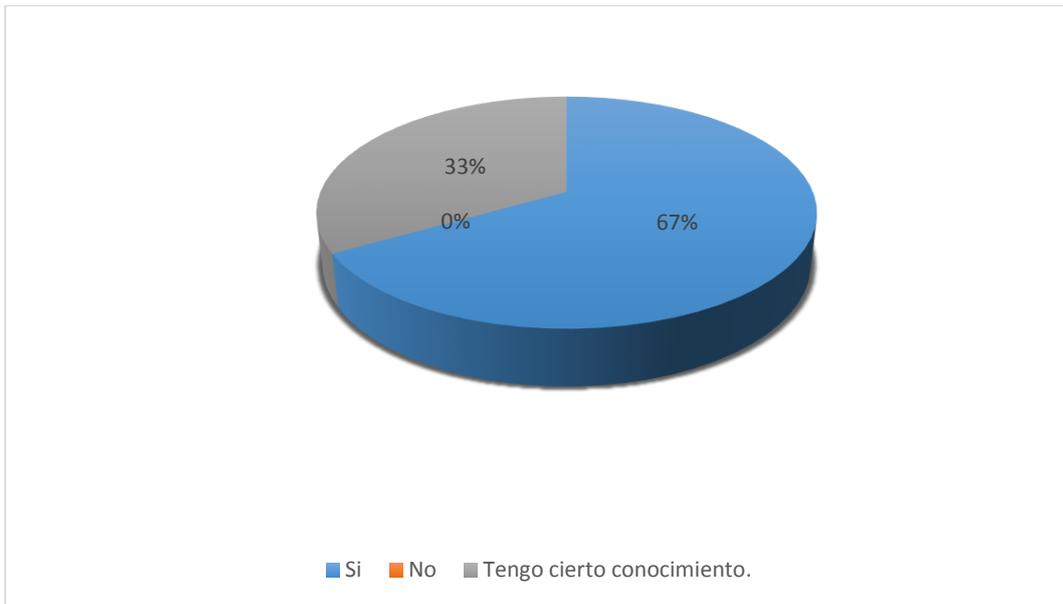


Figura 10. Conocimiento el término gestión de calidad
Fuente: Tabla 3

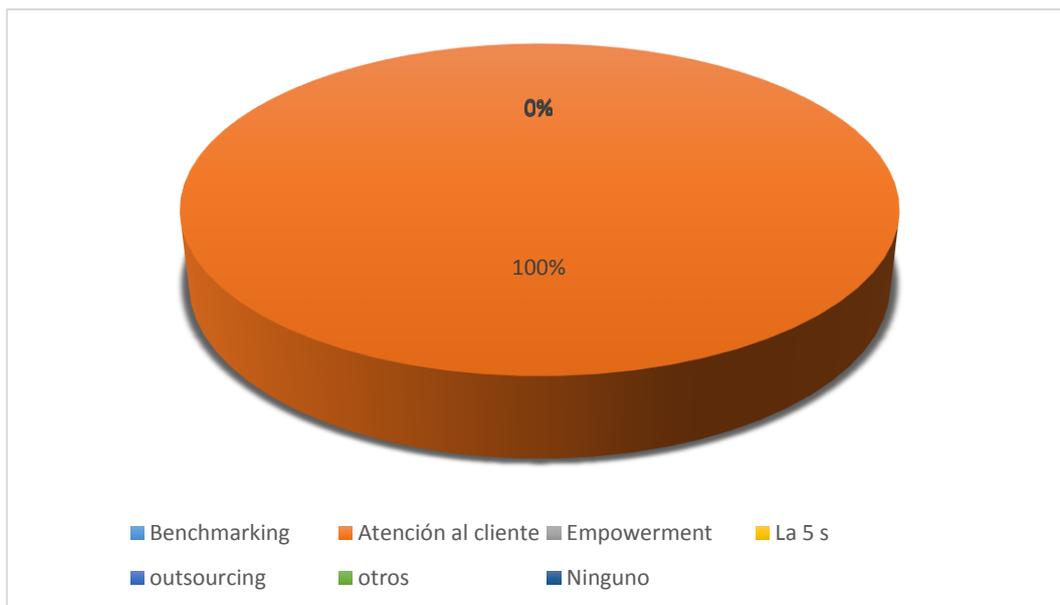


Figura 11. Conoce el termino gestión de calidad
Fuente: Tabla 3

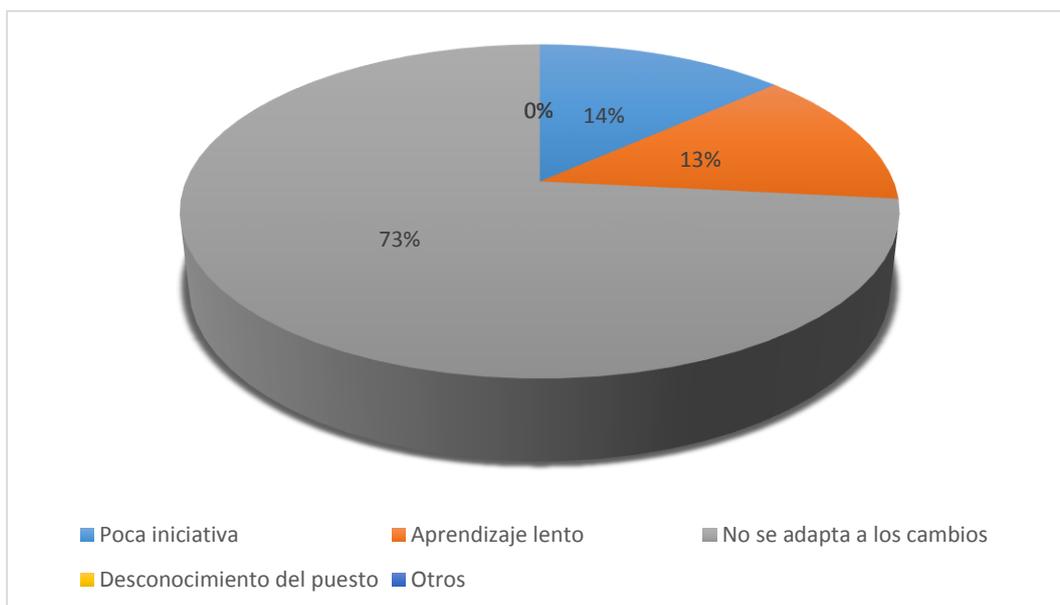


Figura 12. Dificultad de los trabajadores en la implementación de gestión de calidad
Fuente: Tabla 3

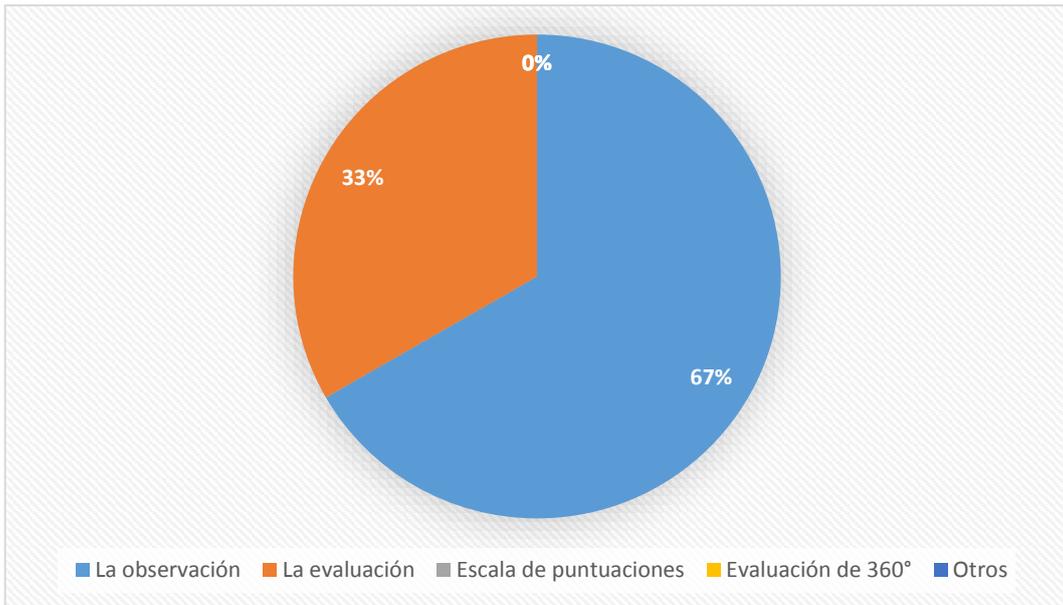


Figura 13. Técnica para medir el rendimiento del personal
Fuente: Tabla 3

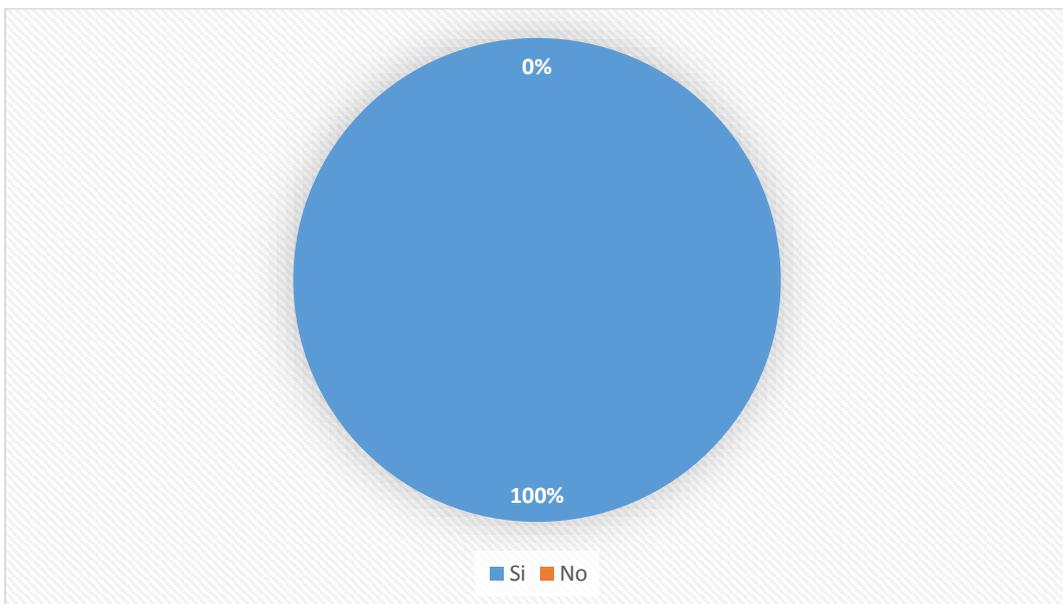


Figura 14. La gestión de la calidad ayuda al mejorar el rendimiento del negocio
Fuente: Tabla 3

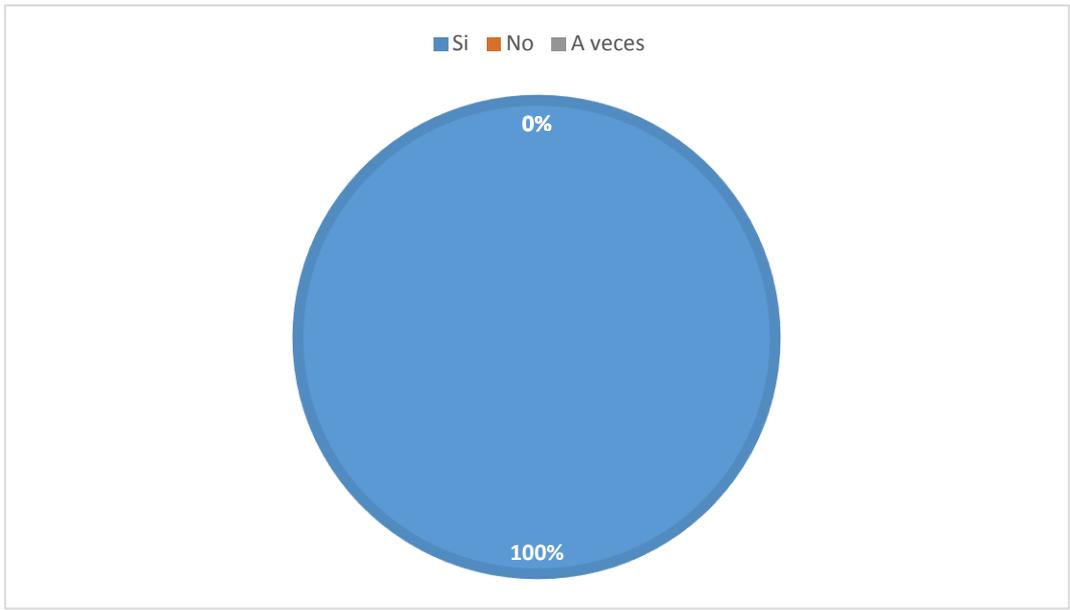


Figura 15. La gestión de la calidad ayuda a alcanzar los objetivos trazados
Fuente: Tabla 3

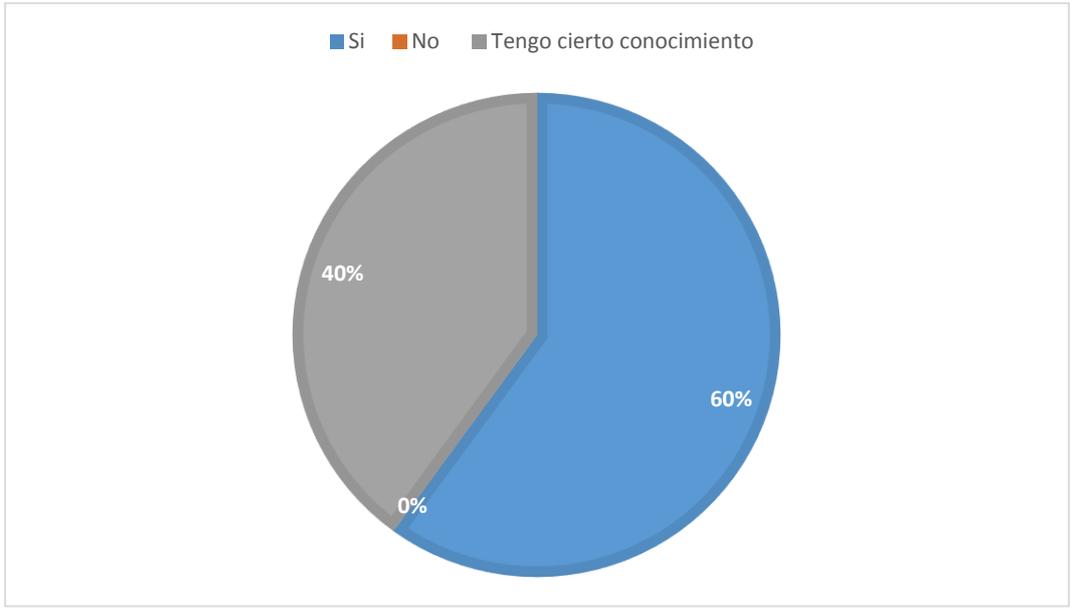


Figura 16. Conocimiento del termino atención al cliente
Fuente: Tabla 3

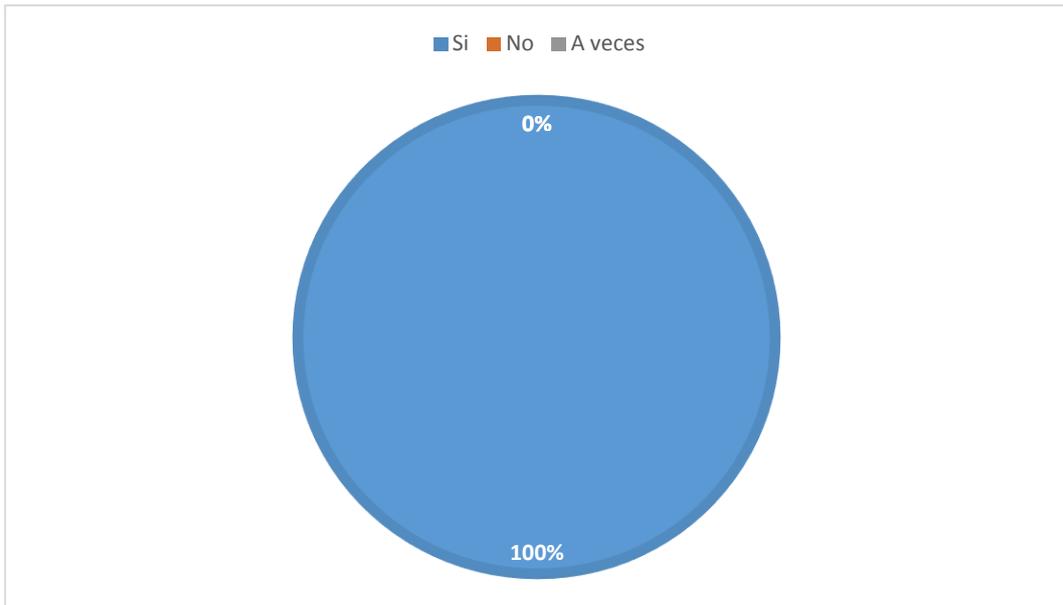


Figura 17. Aplicación de la gestión de calidad en el servicio que brinda al cliente
Fuente: Tabla 3

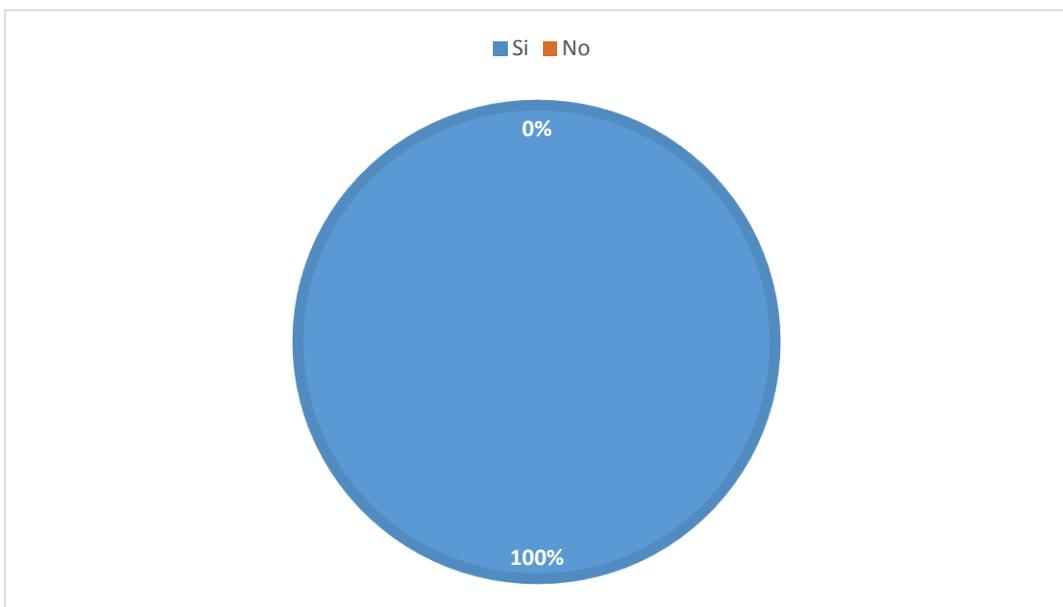


Figura 18. La atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento
Fuente: Tabla 3

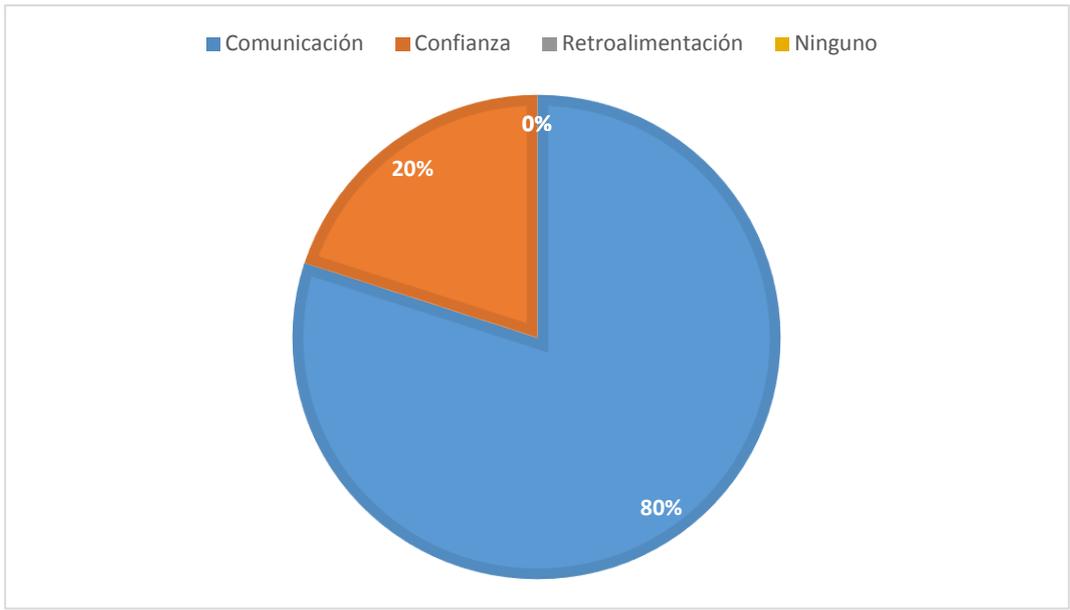


Figura 19. Herramientas que utiliza para un servicio de calidad
Fuente: Tabla 3

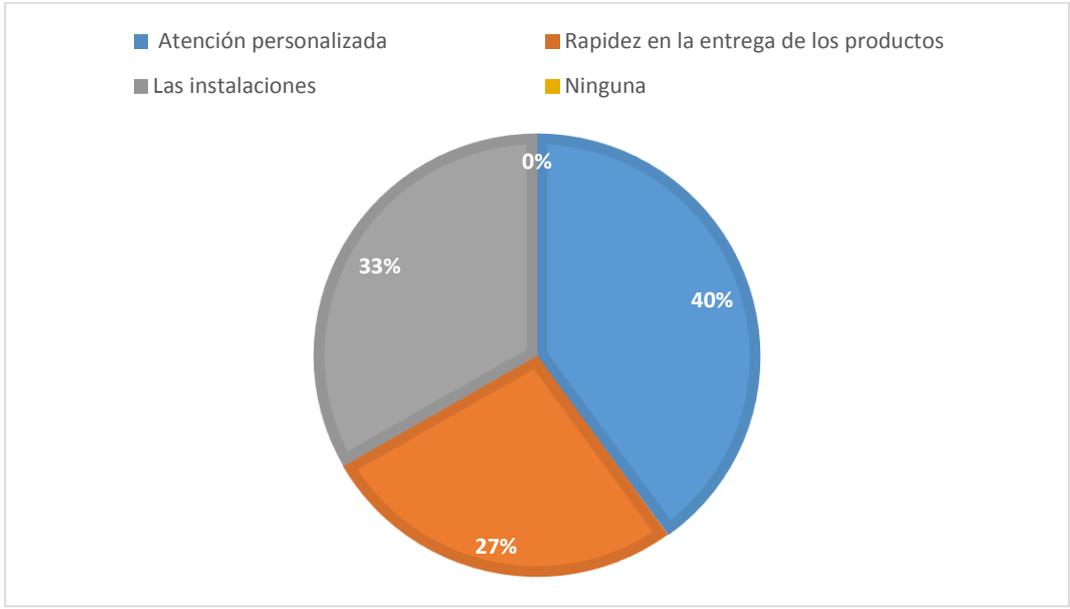


Figura 20. Principales factores de la calidad en el servicio que brinda
Fuente: Tabla 3



Figura 21. Principales factores de la calidad en el servicio que brinda
 Fuente: Tabla 3



Figura 22. Resultado que ha logrado brindando una buena atención al cliente
 Fuente: Tabla 3

ANEXO 4: Cronogramas de actividades

Actividades	Semanas														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Elaboración del proyecto de investigación	X	X	X	X											
Revisión y aprobación del proyecto de la investigación					X										
Información preliminar del informe de tesis y introducción						X									
Revisión de literatura							X	X							
Metodología, resultados y conclusiones de la investigación									X	X					
Presentación y evaluación del informe final de tesis											X	X	X		
Elaboración de artículo científico														X	X
Sustentación															X

Anexo 5: Presupuesto y financiamiento.

Detalle	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Pasajes	-	-	80
Impresiones	50	0.50	25.00
Copias de encuestas	450	0.10	45.00
USB	01	45.00	45.00
Anillado	03	15.00	45.00
Útiles de oficina	-	-	30.00
Luz eléctrica	-	-	20.00
Curso de titulación	-	-	3100
		Total	3360.00