

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

BENEDICTO XVI

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN MYPES,
RUBRO TRANSPORTE DE CARGA AÉREA, CENTRO AÉREO
COMERCIAL DEL CALLAO 2018.**

***TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION***

AUTOR

Br. Ramón Yovanni Pinto Díaz

ASESOR

Mg. José Francisco Lázaro Velásquez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE CALIDAD: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

TRUJILLO, PERÚ

2021

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri

Gerente de Desarrollo Institucional

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

VISTO DEL JURADO



Dr. Ramírez García Jaime Roberto
Presidente



Mg. La Torre García Merly Jacquelyn
Secretario



Mg. Lázaro Velásquez José Francisco
Asesor-Vocal

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Mg. LÁZARO VELÁSQUEZ JOSÉ FRANCISCO, con DNI N° 42444867, como asesor del trabajo de investigación “GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN MYPES, RUBRO TRANSPORTE DE CARGA AÉREA, CENTRO AÉREO COMERCIAL DEL CALLAO 2018.” desarrollado por el estudiante PINTO DÍAZ RAMÓN YOVANNI con DNI N° 40153753, egresado del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



Mg. Lázaro Velásquez José Francisco
Asesor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ramón Yovanni Pinto Díaz con DNI 40153753 egresado del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN MYPES, RUBRO TRANSPORTE DE CARGA AÉREA, CENTRO AÉREO COMERCIAL DEL CALLAO 2018”, el cual consta de un total de 115 páginas, en las que se incluye 04 tablas y 26 figuras, más un total de 10 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 4 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

El autor



RAMON PINTO DIAZ

DNI 40153753

AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias a Dios, así como a todas las personas que hicieron posible que culminara la carrera de Administración.

Ramón Yovanni Pinto Díaz

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a las MYPES de transporte de carga aérea, con el fin de ampliar sus conocimientos en los procesos de gestión de calidad en forma eficiente y eficaz para la entrega de sus productos a sus clientes, empleando las herramientas tecnológicas del mundo globalizado; creando de esta manera una imagen empresarial competitiva a la vanguardia del siglo XXI.

Ramón Yovanni Pinto Díaz

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de calidad y atención al cliente en MYPES, rubro transporte de carga aérea, centro aéreo comercial del callao 2018; con un tipo de investigación aplicada de nivel descriptivo con diseño no experimental, se utilizaron una muestra de 5 microempresas del sector servicio, se usó la técnica de la encuesta e instrumento como cuestionario, llegando a la conclusión que el nivel de la gestión de la calidad en las micros y pequeñas empresas del sector servicios es en promedio un 80.00 % tienen entre 20 a 40 años, mientras que el nivel de educación es un 60.00% de nivel secundario, el 70.00% de las empresas tienen entre 4 a 6 trabajadores, 50.00% son trabajadores familiares y no familiares, el 100.00% son representantes de las empresas, el 100.00% son empresas formales, el 100.00% de las empresas están constituidas, El 60.00% de las empresas aplican procesos de gestión de calidad mientras que el 40.00% a veces lo aplican, sus trabajadores concuerdan que el 60.00% de las empresas consideren que es necesario aplicar procesos de calidad, mientras que el 40.00% no es necesario, el 100.00% consideran que importante la capacitación, el 40.00% consideran que la capacitación es una inversión, versus un 60.00% considera que es un gasto, por último la gestión de calidad tiene influencia en la atención al cliente, los datos fueron procesados a través del programa informático de Windows 10, empleando tablas y gráficos porcentuales, los cuales sirvieron como soporte para la obtención de los resultados y posterior análisis de lo obtenido. Se elaboro el plan de mejora en base a los resultados de la investigación con la finalidad de proponer las herramientas estratégicas que les permitan aplicar adecuadamente los procesos de gestión de la calidad como factor transcendental que influye en la satisfacción del cliente.

Palabras clave: Atención al cliente, calidad, cliente, gestión, Mypes.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the influence of quality management and customer service in MYPES, air cargo transport, commercial air center of Callao 2018; with a type of applied research of descriptive level with non-experimental design, a sample of 5 micro- enterprises in the service sector was used, the survey technique and instrument such as, concluding that the level of quality in micro and small enterprises in the service sector is 80% have in 20 to 40 years , while the level of education is 60.00% secondary level, 70% of companies have between 4 and 6 workers, 50.00% are family and non- family workers, 100.00% are representatives of companies, 100.00% are formal companies, 100.00% of companies are incorporated, 60.00% of companies apply quality management processes while 40.00% sometimes apply it , their jobs getting 60.00% of companies to consider that it is necessary that 40.00% is not necessary, 100.00% who consider training, 40.00% consider training to be an investment, compared to 60.00% consider it to be an expense, finally quality management has influence on customer service, data before being processed through the Windows 10 software , using tables and graphs, those obtained as support for obtaining the results and subsequent analysis of it. The improvement plan was developed based on the results of the research with the aim of the tools that allow the application of quality management processes as a momentous factor that influences customer satisfaction.

Keywords: customer service, quality, customer, management, Mypes.

CONTENIDO

	Pág.
TÍTULO DE LA TESIS.....	i
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	ii
VISTO DEL JURADO.....	iii
APROBACIÓN DEL ASESOR.....	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	v
DECLARACION JURADA DE VERACIDAD DE INFORMACION DE SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN.....	vi
HOJA DEL TURNITIN.....	vii
ACTA DE PRESENTACIÓN, SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS PARA OBTENER LA TITULACIÓN PROFESIONAL.....	viii
FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	ix
AGRADECIMIENTO.....	x
DEDICATORIA.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CONTENIDO.....	xiv
INDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2 Bases teóricas.....	14
III. HIPOTESIS.....	27
IV. METODOLOGIA.....	28

4.1. Diseño de la investigación.....	28
4.2. Población y muestra.....	29
4.3. Definición y operacionalización de variables y los indicadores	30
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
4.5. Plan de análisis	32
4.6. Matriz de consistencia	33
4.7. Principios Éticos	34
V. RESULTADOS	35
5.1. Resultados.....	35
5.2. Análisis de resultados	41
5.3 Plan de mejora	46
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
6.1. Conclusiones.....	57
6.2. Recomendaciones	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	62
ANEXO 1. Cronograma de actividades	63
ANEXO 2. Presupuesto	64
ANEXO 3. Cuadro de exploración.....	65
ANEXO 4. Ética.....	66
ANEXO 5. Encuesta.....	67
ANEXO 6. Figuras	69
ANEXO 7. Plano de ubicación.....	93
ANEXO 8. Fotografía.....	94
ANEXO 9. Imagen Turnitin	95

ANEXO 10. Marco conceptual	96
----------------------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Pág.
Tabla 1. Identificar las características de los representantes en MYPES, rubro transporte de carga aérea, Centro Aéreo Comercial del Callao, 2018	35
Tabla 2. Establecer las características en MYPES, rubro transporte de carga Aérea, Centro Aéreo Comercial del Callao, 2018	36
Tabla 3. Describir las características Gestión de calidad y atención al Cliente en MYPES, rubro transporte de carga aérea, Centro Aéreo Comercial del Callao 2018.	37
Tabla 4. Confeccionar un Plan de mejoras en MYPES, rubro transporte de carga aérea, Centro Aéreo Comercial del Callao 2018.....	39

ANEXO 6: Figuras

Figura 1. Edad de los representantes	69
Figura 2. Sexo de los representantes	70
Figura 3. Nivel de educación.....	71
Figura 4. Gerente de la empresa	72
Figura 5. Número de trabajadores	73
Figura 6. Grado de parentesco.....	74
Figura 7. Formalización de la empresa.....	75
Figura 8. Constitución de la empresa	76
Figura 9. Procesos de Gestión de Calidad	77
Figura 10. Los procesos de gestión de calidad	78
Figura 11. Aplica Procesos de gestión de calidad	79
Figura 12. Los procesos de gestión de calidad lo benefician	80
Figura 13. Bases para una buena administración	81
Figura 14. Procesos de aceptación de carga aérea.....	82
Figura 15. Capacitación en Gestión de calidad	83
Figura 16. El Estado capacita a las empresas	84
Figura 17. Capacitación a su personal en calidad.....	85
Figura 18. Instruye a su personal.....	86
Figura 19. Los clientes retornaran a su empresa.....	87
Figura20. Las herramientas de gestión de calidad mejorarán su servicio	88
Figura 21. Utiliza proceso de gestión de calidad.....	89
Figura 22. El personal y la gestión de calidad	90

Figura 23. Capacitación inversión o gasto	91
Figura 24. Servicio de calidad y cliente.....	92