

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y ECONÓMICAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA  
EMPRESA REPRESENTACIONES GENERALES RINGO'S.  
CHIMBOTE**

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

**AUTOR**

Br. Marco Antonio Agama Sánchez

**ASESOR**

Mg. Jesús Palacios Rodríguez

Orcid: 0000-0003-4243-6825

<https://orcid.org/0000-0003-4243-6825>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Desarrollo Organizacional y Talento Humano

**TRUJILLO – PERÚ**  
2023

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor (a) Decano (a) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Mg. Jesús Palacios Rodríguez con DNI N° 41639320, como asesor del trabajo de investigación “GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES GENERALES RINGO’S. CHIMBOTE” desarrollado por el bachiller Marco Antonio Agama Sánchez con DNI N° 10719263 del programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a 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 graduación 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 los jurados designados por la mencionada facultad.



---

**Mg. Jesús Palacios Rodríguez**

**Asesor**

## **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

**Dr. Luis Orlando Miranda Díaz**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo**

Vicerrectora Académica

**Dra. Ena Cecilia Obando Peralta**

Vicerrectora de Investigación

**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín**

Secretaria General

## **DEDICATORIA**

A Dios por orientar mi camino por el bien y ser mi protector que me mantiene con vida.

Dedico también este trabajo a mi hija y a mi madre, por ser mi motivo que me insta a seguir adelante a cada instante de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ayudarme a seguir avanzando profesionalmente y por darme la fortaleza y sabiduría necesarias para poder obtener el título profesional.

Agradezco a mi madre por apoyarme en toda mi vida, por enseñarme a perseguir mis sueños pese a las dificultades que tiene la vida. Agradezco también a mis seres queridos, personas que aprecian mi trabajo y confían en mí.

## ÍNDICE

<b>DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD.....</b>	<b>ii</b>
<b>AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Planteamiento del Problema .....</b>	<b>10</b>
<b>1.2 Formulación del problema .....</b>	<b>11</b>
<b>1.3. Justificación .....</b>	<b>12</b>
<b>1.4. Formulación de los Objetivos.....</b>	<b>12</b>
<b>1.4.1 Objetivo General .....</b>	<b>12</b>
<b>1.4.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>12</b>
<b>1.5 Antecedentes de la Investigación .....</b>	<b>13</b>
<b>1.6 Bases Teóricas Científicas.....</b>	<b>15</b>
<b>1.7 Términos básicos .....</b>	<b>19</b>
<b>II: METODOLOGÍA.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 Tipo de investigación.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.1 Diseño Metodológico .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.2 Población, muestra y muestreo .....</b>	<b>21</b>
<b>III: RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
<b>IV.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>40</b>
<b>V: CONCLUSIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>VI: RECOMENDACIONES .....</b>	<b>46</b>
<b>VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>53</b>

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: determinar la relación entre la Gestión de Calidad y la Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's SCRL, Chimbote. La metodología aplicada fue de tipo correlacional, de nivel cuantitativo y de diseño no experimental transversal. Tuvo una población de 11,650 clientes. Se aplicó un cuestionario de 55 preguntas mediante la técnica de la encuesta y se obtuvo los siguientes resultados: El 96.2 % tiene un nivel regular en cuanto a la Gestión de Calidad, el 59.8% también un nivel regular en cuanto a la atención al cliente. Se puede apreciar que los p-valores para las variables Gestión de Calidad, Atención al Cliente y sus dimensiones son inferiores al 5% por lo tanto se distribuyen de manera no normal o no paramétrica. Por otro lado, el valor Chi cuadrado es de 268,899 el cual arroja un p-valor inferior al 1% por lo tanto, existe evidencia altamente significativa de relación entre la Gestión de la Calidad y la Atención al Cliente. Esta investigación concluye que 4 dimensiones, estructura organizacional, planificación, procesos y nivel de satisfacción tienen un nivel bajo y regular, siendo necesaria analizarlas y proponer un plan de mejora. Para ello se recomendó la implementación de un reglamento interno, el MOF y el ROF, además de diseñar un plan estratégico para mejorar los procesos de Atención al Cliente.

Palabras clave: Gestión de Calidad, Atención al Cliente.

## **ABSTRACT**

The present investigation had as general objective: To determine the relationship between quality management and customer service of the Company Representaciones Generales Ring'os SCRL, Chimbote. The applied methodology was of a correlational type, of a quantitative level and of a non-specific design. cross-sectional experiment. It had a population of 11,650 customers. A questionnaire of 55 questions was applied through the survey technique and the following results were obtained: 96.2% have a regular level in terms of quality management, 59.8% also a regular level in terms of customer service. It can be seen that the p-values for the variables of quality management, customer service and their dimensions are less than 5%, therefore they are distributed in a non-normal or non-parametric manner. On the other hand, the Chi-square value is 268,899, which yields a p-value of less than 1%, therefore there is highly significant evidence of a relationship between quality management and customer service. This investigation concludes that 4 dimensions, organizational structure, planning, processes and level of satisfaction have a low and regular level, making it necessary to analyze them and propose an improvement plan. For this, the implementation of an internal regulation, the MOF and the ROF, in addition to designing a strategic plan to improve customer service processes, was recommended.

Keywords: Quality Management, Customer Service.



# **CAPÍTULO I:**

## **INTRODUCCIÓN**

## I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1 Planteamiento del Problema

Las micro y pequeñas Empresas constituyen más del 90% de las empresas en todo el mundo y se desarrollan en un ambiente cada vez más competitivo en donde cada vez se hace más importante y necesario la implementación de programas que ayuden al mejoramiento de los procesos de calidad en la Atención al Cliente (Espinoza & Parra, 2020). Así pues, vemos que, en España, la fundación para el análisis estratégico y desarrollo de la pequeña y media empresa – FAEDPYME, analizadas por Aragón, Calvo, García, Hernández, López, Madrid, Martínez y Somohano (2017), afirman que, “Los aspectos que las Pymes españolas mejor valoran en comparación con sus competidores más directos son, en este mismo orden, la mayor calidad de sus productos y servicios y la mayor satisfacción de sus clientes” (p. 75).

Por otra parte, en Latinoamérica, en el país de Ecuador, los autores Armijos y Angulo (2018) señalan que “hay un alto porcentaje del 48,6% de las Pymes consultadas que realmente no están interesadas en conocer sobre temas de calidad” (p.5). También en México, Gálvez (2018), indica que, “las empresas mexicanas no se preocupan por dar una atención de calidad al cliente, sino lo que más les interesa es vender, sin priorizar si ese cliente se fue satisfecho con su producto o con la atención brindada” (p,4). En ese sentido, vemos como en los países de Latinoamérica el proceso de Atención al Cliente no es de calidad y este se ha visto perjudicado debido a la poca atención y compromiso de sus propietarios por entregar una atención al cliente de calidad.

En el Perú, la situación no cambia mucho. Por ejemplo, Lizarzaburu (2015), señala que, “Perú es uno de los países con menor número de empresas certificadas en gestión de calidad” (p. 35). Evidenciando que, en Perú, las empresas aún tienen problemas para entregar artículos que garanticen la calidad de sus productos. Si bien es cierto, gracias a los tratados de libre comercio Perú ha logrado abrirse al mercado exterior, no ha mejorado sus procesos internos para poder entregar productos de calidad, siendo necesario recibir la certificación de calidad por las ISO y de esta manera superar esta dificultad.

En Chimbote, ciudad en donde está ubicada la empresa en estudio, se ve afectada la calidad en la atención al cliente debido a que los propietarios de los negocios no utilizan adecuadamente factores como la capacitación, la competitividad y el financiamiento (Reinerio, 2016). Así pues, la Empresa Representaciones Generales Ringo's quien fue objeto de estudio, viene presentando los mismos problemas, pues no da una atención al cliente de calidad, preocupándose solo en tener más ventas, sin tomar en cuenta si ese cliente se fue satisfecho con la atención ofrecida y debido a esto ha presentado la baja en sus ventas. En cuanto a los datos de la empresa, esta actualmente cuenta con 7 de trabajadores, se encuentra ubicada en el Jr. Manuel Villavicencio 287 – Casco Urbano – Chimbote y se dedica al cobro de recibos de servicios públicos de agua, luz, teléfono, cable, etc.,

Finalmente, con la realización de este estudio se elaborará una propuesta de mejora que lleve a mejorar la calidad de la atención al cliente dentro de la empresa Representaciones Generales Ringo's, dejando las bases para el inicio del cambio que necesita la organización. El tipo de investigación será de tipo correlacional, de nivel de investigación cuantitativo y de diseño no experimental – transversal.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre Gestión de Calidad y la Atención al Cliente en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿De qué manera se relacionará el nivel de las dimensiones: estructura organizacional, planeación, recursos, procesos y procedimientos de la gestión de calidad que afectan la atención al cliente en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote?
- b) ¿De qué manera se relacionará el nivel de los elementos: rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción, ¿en la atención al cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote?
- c) ¿De qué manera se relacionará las dimensiones: estructura organizacional, planeación, recursos, procesos y procedimientos de la gestión de calidad y los

elementos; rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción, en la atención al cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote?.

### **1.3. Justificación**

En esta investigación se abarcó 4 tipos de justificación: práctica, teórica, metodológica y social. La primera, Según Alvarez (2019), “esta justificación detalla de que forma el resultado de una investigación servirá para modificar los resultados de la misma” (p 2). Teórica porque, “comprende detallar que parte de los conocimientos que existen, pretende reducir” (p.1). En ese sentido, esta investigación tuvo una justificación práctica y teórica puesto que se entregó al propietario una propuesta en donde se mejore la calidad en la atención y se implementen mejores sus procesos, donde el trato amable y personalizado a la persona sea prioridad dentro del negocio.

Así mismo, Según Arias y Covinos (2021), la justificación metodológica, “permitirá al investigador establecer una nueva metodología que dé solución a los problemas suscitados” (p. 63). Por ello, esta investigación ha tenido una justificación metodológica, toda vez que se ha dado a conocer al dueño de la empresa, las técnicas que hay que seguir para dar una atención al cliente que marque la diferencia con la competencia. De la misma forma según señalan Arias, Holgado, Tafur y Vasquez (2022), señala que la justificación social “mejora la condición de la población” (p. 54). En ese sentido, este estudio ha dado conocer de qué manera la empresa puede tratar mejor a sus clientes, haciendo que ellos no realicen largas colas para ser atendidos, demostrándole en todo momento que el cliente es prioridad y que se preocupan por entregarle un servicio de calidad.

### **1.4. Formulación de los Objetivos**

#### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre Gestión de Calidad y la Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's SCRL, Chimbote.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- a) Identificar el nivel de las dimensiones: estructura organizacional, planeación, recursos, procesos y procedimientos de la gestión de calidad que afectan la atención al cliente en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote.

b) Identificar el nivel de los elementos: rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción, en la atención al cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote.

c) Determinar la relación significativa que existe entre cada una de las dimensiones: estructura organizacional, planeación, recursos, procesos y procedimientos de la gestión de calidad y los elementos; rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción, en la atención al cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote.

### **1.5 Antecedentes de la Investigación**

Salazar y Sevilla (2018), quien presenta una investigación de tipo correlacional sobre la Gestión de la Calidad del Servicio y cual fue su Impacto en la Competitividad de las Empresas telefónicas de la Provincia de Tungurahua, en el Ecuador; este ha tenido como resultados que, de los 30 trabajadores encuestado el 10% nunca toma de forma adecuada los reclamos y sugerencias de los clientes y tampoco utilizan adecuadamente las estrategias de calidad para el servicio. Asimismo, Álvarez (2020), quien tuvo una investigación correlacional sobre Gestión de la Calidad en la consulta externa en el hospital general guasmo sur, Ecuador; ha evidenciado que hay diferentes problemas en la atención al cliente, debido que, los tiempos de espera son prolongados y esto es porque hay descoordinación entre áreas.

De la misma forma Pozo (2018), en su trabajo académico correlacional sobre Estrategias de Atención al Cliente la cual tuvo incidencia en la Calidad del Servicio en la Cooperativa de Transporte de Taxis, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador, tuvo como resultados que la empresa no adopta ningún plan que le ayude a mejorar la atención que le da al cliente. Por otro lado, Cujano (2021), en su investigación correlacional sobre Gestión de calidad, de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; ha evidenciado que se han tenido resultados de una relación positiva alta entre la Gestión de Calidad en los sitios culturales, permitiendo asegurar la satisfacción del turista.

Asimismo, en su análisis, este autor consideró 4 dimensiones de la calidad, que estadísticamente mediante comunalidad y carga factorial señalan que la Gestión de Calidad es un proceso importante en un sistema de mejora continua. Asimismo, Solis

(2018), en su investigación correlacional-descriptiva sobre Adecuación de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001 en Universidades públicas de México, señaló que no se pudo implantar ningún elemento que de lugar a una adaptación favorable en los procedimientos que le ayuden a dar una información real y eficiente.

Asimismo, Charca y Flores (2021), en su tesis correlacional sobre Atención al Cliente y Fidelización en Entidades Microfinancieras en el Distrito de Miraflores – Arequipa, Perú; ha identificado que, después de concluir con la recopilación de datos a encontrado que, si existe relación entre las variables, atención al cliente y fidelización, debido que con las pruebas estadísticas de Rho de Spearman a comprobando que hay una relación positiva moderada. Del mismo modo, Astohuaman (2017), sobre su trabajo académico correlacional, de la Gestión de Calidad el cual tuvo un Enfoque en la Atención en las Clínicas del Distrito de Callería en la ciudad de Chimbote, concluye que el 70,6% de los encuestados no dan un buen servicio de atención y el 41,18% no demuestran una gestión de calidad positiva.

Del mismo modo, Távora (2018), en su trabajo correlacional sobre la Calidad del Servicio y la Atención al Cliente en el Banco de Crédito del Perú, de la ciudad de Lima, evidenció que la Gestión de calidad y la Atención al Cliente se encuentra en un nivel bajo con 37,5% y 37,24% respectivamente. Asimismo, nos indica que la Calidad de Servicio tiene una relación buena con la Atención al Cliente y con la Respuesta Inmediata, en donde el valor que se determina es: para  $p$ -valor = 0.000, con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de relación 0,415 en la prueba de hipótesis específica 4.

De igual forma León (2019), con su trabajo académico correlacional sobre la Calidad del Servicio y la Atención al Cliente en el Área de Gerencia Comercial de la Empresa Seda Huánuco, identificó que el 40,98% de los encuestados se encuentra satisfechos con la Atención al Cliente y que la Calidad del servicio se vincula satisfactoriamente con la Atención al Cliente. Asimismo, Del Águila (2019), en su estudio correlacional sobre la Gestión de Calidad y su Relación con la Satisfacción del Cliente del Restaurant Huapri, ciudad de Huánuco, a tenido como resultado que la gestión de calidad se encuentra en un 40%. Asimismo, la Atención y la Gestión de Calidad fueron consideradas como regulares, esto debido a la atención que brinda fue

calificada con 53% y la Gestión de Calidad según la dimension procesos con 53%, según la dimensión recursos con 40% y procedimientos con 47%.

Solórzano (2020), en su investigación correlacional sobre Gestión de Calidad y Atención al Usuario que fue realizada en la Dirección de Salud de la Red Pacífico Norte, de la ciudad de Chimbote, determinó que el 97,5% de las personas encuestadas está en un nivel regular en lo que a Gestión de Calidad se refiere. La Atención al Cliente, esta fue considerada con un 100%. Asimismo, Gestión de Calidad fue considerada como regular debido que las dimensiones planificación esta en un 87,5%, dirección en 97,5% y control con 100%.

Del mismo modo Castillo y Ruiz (2020), en su trabajo sobre Gestión de Calidad la cual estuvo basada en la Mejora Continua y Satisfacción de los Estudiantes de la carrera de Administración de una Universidad en la ciudad Chimbote; han determinado que, al tener una prueba de Rho Spearman de 0.897, existe una relación que es positiva alta en la variable Gestión de Calidad. Asimismo, Moreno (2019), en su trabajo académico correlacional sobre Gestión de Calidad en el Financiamiento y Participación del Mercado en las Mypes del Sector imprentas, del Distrito de Nuevo Chimbote, ha tenido como resultado que la Gestión de Calidad, se relaciona muy bien con la participación del mercado.

Lindley (2022), en su investigación sobre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente Frente al Uso del Gas Natural en la Urb. Nicolas Garatea - Sector I – del Distrito de Nuevo Chimbote, en Perú, demostró que hubo una relación significativa con las dos variables en mención. Con un valor de 0.692 se está demostrando que la relación tiene una fuerte intensidad y es proporcional, es decir, a medida que aumente la calidad de servicio, la satisfacción aumentará en esa misma proporción. Asimismo, Rodríguez (2019), en su investigación correlacional sobre Gestión de Calidad y Satisfacción de los Clientes en Mypes del rubro venta de zapatos, del centro comercial los ferroles en el Distrito de Chimbote”, identificó que el 51,6% de los encuestados se sienten satisfechos con la atención brindada y que la Gestión de calidad, se relaciona con la satisfacción de los clientes.

## **1.6 Bases Teóricas Científicas**

### **1.6.1 Gestión de Calidad**

## Definiciones

Medio por el cual las empresas aseguran que un cliente resulte satisfecho y para que esto resulte, las empresas necesitan planificar, organizar y controlar adecuadamente sus procesos y logren cumplir las expectativas de los clientes (Novillo, Parra, Ramón y López, 2017). Asimismo, en la actualidad es una herramienta que sirve para generar la competitividad en la empresas, señalándolas como un grupo de procesos que tienen el objetivo de alcanzar satisfacer las necesidades de los clientes (Hernández, Barrios y Martínez, 2018).

De igual forma la Gestión de Calidad es una actividad la cual es planificada y controlada y se dan sobre un conjunto de elementos que permiten lograr la calidad de un bien o un servicio. Estos elementos son: Estructura organizacional, Planeación, Recursos, Procesos y Procedimientos. Asimismo, es el medio por el cual toda empresa garantiza la satisfacción de sus clientes y para conseguirlo necesita que sus actividades sean programadas y controladas. (Carreño y Camacho, 2016).

## Elementos

- a) **Estructura organizacional:** Es la forma como las empresas se organizan y ubican al personal de acuerdo a las funciones que tienen dentro de la empresa, ubicándolas en el lugar más adecuado para ellas (Carreño y Camacho, 2016).
- b) **Planeación:** Esta constituida por el grupo de actividades que permitan a las empresas cumplir con sus objetivos. Una buena planificación siempre permitiera el éxito de las organizaciones, pero para ello, tiene que saber que es lo que se quiere lograr, que cosa se van a necesitar, como lo van hacer y que cosas se van a necesitar para lograr cumplir con el objetivo (Carreño y Camacho, 2016).
- c) **Recursos:** Son todos los componentes que se necesitan para que una organización pueda alcanzar el logro deseado (personas, equipos, infraestructura, capital, etcétera), (Carreño y Camacho, 2016).
- d) **Procesos:** Son las tareas y actividades que cambian los componentes de entrada en productos o servicio. Los procesos tienen que identificarse para que puedan tener resultados y para ellos se necesita de recursos, procedimientos y de planificar las actividades (Carreño y Camacho, 2016).
- e) **Procedimientos:** Es el grupo de pasos que una organización tiene que seguir para transformar los elementos que son parte del proceso en productos o servicio. Los



procedimientos en algunos casos tienden a ser muy complejos, dependiendo de ellos las empresas pueden decidir si lo documentan o no (Carreño y Camacho, 2016).

### **Beneficios de un Sistema de Gestión de Calidad**

Carreño y Camacho (2016), manifiesta que la implementación de un SGC puede dar grandes beneficios a una organización. En primer lugar porque aumentará la satisfacción de sus clientes, reduciendo sus procesos, sus costes y de esta manera podrá dar una mayor rentabilidad a la empresa.

### **Ventajas derivadas de los Sistemas de Gestión de Calidad**

Para Carreño y Camacho (2016), la creación de un SG de Calidad da lugar a que se desarrolle una buena comunicación y cooperación entre las diferentes áreas de una empresa. Todas estas empresas que han implementado un SG de Calidad han demostrado que son más dinámicas, transparentes y cumplir con sus objetivos a corto y largo plazo.

#### **1.6.2 Atención al Cliente**

##### **Definiciones**

Esta tiene como objetivo tratar de relacionarse con sus clientes a fin de darles un servicio que satisfaga sus necesidades. Permite comunicarse con los clientes y de esta manera brindarle una atención adecuada (Arenal, 2019). Es el servicio que las empresas entregan a las personas con el fin de satisfacer sus necesidades (Loayza, 2018). Asimismo, la Atención al Cliente presta un servicio a las empresas con la finalidad de satisfacer sus necesidades. Del mismo modo, puede verse como una forma de trabajo por la cual se puedan realizar cosas que ayuden al crecimiento de la organización. Consta de tres elementos: Rendimiento Percibido, Expectativas y Niveles de Satisfacción (Mateos de Pablo Blanco, 2019).

##### **Elementos**

Según Mateos de Pablo Blanco (2019), los principales elementos son:

**El rendimiento percibido:** Se considera al valor que los clientes le dan cuando adquieren un producto o también de un servicio. Se caracteriza por que, son los clientes quienes determinan si el producto es bueno o malo, a la vez se basa en la buena impresión que

usuario obtiene al momento de adquirir el producto o servicio. También tiene mucho que ver con las opiniones que surgen de otras personas ya que estos influyen en su decisión.

**Las expectativas.** Son lo que las personas esperan recibir cuando compran un producto o un servicio. Se crean debido a las promesas de venta que las empresas ofrecen al momento de vender sus productos.

**Los niveles de satisfacción:** Es la conformidad o incoformidad que tiene un cliente al momento de realizar una compra. Ellos experimentan tres niveles: Satisfacción, Insatisfacción y Complacencia.- La satisfacción se refiere que la compra que realiza el cliente cumple con sus expectativas. La insatisfacción que lo percibido por el cliente al momento de comprar no cubre sus expectativas y la Complacencia que lo percibido por los clientes excede sus expectativas.

#### **Fases de la Atención al Cliente:**

**Presentación.-** Es la primera imagen que tiene el usuario con el personal de la empresa es allí donde se muestra la primera impresión del empleado.

**Acogida.-** Se da al momento que el cliente se acerca a la institución y es recibido por el trabajador. Para que se de una buena acogida el trabajador tiene que mantener una expresión agradable y amable con el cliente.

**Atención.-** En esta fase se escucha cuales son las necesidades de los clientes, y para conseguir esto se debe de escuchar, estar en silencio y prestar mucha atención a lo que el cliente necesita, no interrumpir, procurar no dar opiniones personales y si es necesario sugerir cosas o realizar preguntas para entender lo que el cliente realmente necesita. (Mateos de Pablo Blanco, 2019).

**Información.-** Consiste en dar una respuesta rápida a la necesidad del cliente, para ello es importante buscar toda la información necesaria que conlleve a atender eficientemente la necesidad de las personas.

**Cierre de la venta y despedida.-** Es la parte final donde se da el trato y cierre a la venta. Asimismo, el tipo de cierre se dará de acuerdo a como se haya realizado la venta.

## **1.7 Términos básicos**

**Satisfacción:** Consiste en la respuesta positiva que da el cliente al momento de recibir un bien o un servicio (Dos Santos, 2016).

**Expectativas:** Son el adelanto a un acontecimiento futuro, que puede ser en el entorno personal o social (Pérez, 2015).

## **1.8 Identificación de Dimensiones**

### **1.8.1 Gestión de Calidad**

- a) Estructura organizacional
- b) Planeación
- c) Recursos
- d) Procesos
- e) Procedimientos

### **1.8.2 Atención al cliente**

- a) El rendimiento percibido
- b) Las expectativas
- c) Niveles de satisfacción

## **1.9 Hipótesis**

Sí existe relación entre gestión de calidad y la atención al cliente en la Empresa Representaciones Generales Ringo's, Chimbote.

No existe relación entre gestión de calidad y la atención al cliente en la Empresa Representaciones Generales Ringo's, Chimbote.

# **CAPÍTULO II:**

## **METODOLOGÍA**

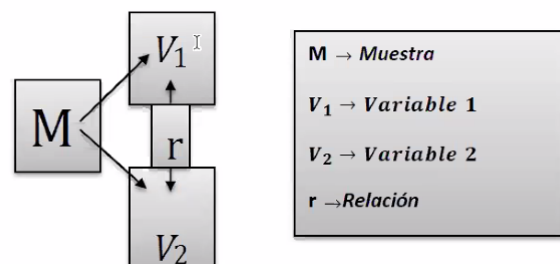
## II: METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de investigación

#### 2.1.1 Diseño Metodológico

Este trabajo académico fue de tipo correlacional debido que se buscó ver la relación que hay entre las variables. Según señala Sánchez, Reyes y Mejía (2018), “el diseño correlacional es la investigación que busca establecer cuál es la relación que hay entre dos variables en estudio” (p. 51). Asimismo, fue de nivel cuantitativo. Villacorta (2019) nos dice que “la investigación cuantitativa pretende determinar una hipótesis y para ello es necesario recolectar todos los datos que se puedan hacer a fin de establecer de manera sólida una hipótesis” (p. 5).

El diseño de este trabajo académico fue no experimental, transversal. Echevarría (2016) denomina no experimentales a “los estudios en donde se ha puesto a prueba hipótesis donde se demuestran las relaciones de causalidad entre variables, pero éstas solamente son observadas, sin que se las manipule como en los de corte experimental” (p. 89). Del mismo modo Rodríguez y Mendivelso (2018) señalan que, “este diseño de corte transversal es un estudio que solo puede ser observado, y que son descriptivo y analítico” (p. 142).



#### 2.1.2 Población, muestra y muestreo

López y Fachelly (2015) señalan que “población o muestra, hace referencia a los componentes que forman parte del entorno de interés sobre el cual se quiere llegar a tener el resultado de nuestro análisis” (p. 6). En ese sentido, se utilizó una población muestral de 11,650 clientes. Asimismo, Sánchez, Reyes y Mejía (2018) definen a la muestra como “el conjunto o grupo de personas que están formadas por una población que está formada por un sistema de muestreo probabilístico o no

probabilístico” (p. 93). Por lo consiguiente, la muestra fue de tipo probabilístico simple, toda vez que, en su análisis, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “todo el grupo de personas o población tiene la misma posibilidad de ser seleccionada para la muestra y esta se da determinando las cualidades que tiene una determinada población y también al tamaño de la muestra.” (p. 175).

### **Cálculo para la muestra**

$$\text{Fórmula: } n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

#### **En donde:**

P : Proporción Esperada : 0.5  
 q (1-p) : 0.5  
 e: Nivel de error aceptado: 6%  
 Z : Nivel de confianza (95%) : 1.96

$$n = \frac{(11,650. (1.96)^2. 0.5.0.06}{(0.06)^2(11,650 - 1) + (1.96)^2 0.5.0.5}$$

$$n = \frac{(11,650).3.8416).0.5.0.5}{0.0036.11,649 + 3.8416.0.5.0.5}$$

$$n = \frac{(44,754.64).0.5.0.5}{0.0036.11,649 + 3.8416.0.5.0.5}$$

$$n = \frac{11,188.66}{42.8968}$$

$$n = 260.82$$

**Total de la muestra:** 261 clientes

Asimismo, en relación a las técnicas e instrumentos de recojo de datos, Useche y Artigas (2020) señala que, “toda técnica de medición requiere de técnicas tales como las entrevistas, la observación, la revisión documental, la encuesta etc; así como también de instrumentos como el cuestionario, el test, etc” (p. 30). En ese sentido, la técnica que se ha utilizado para el recojo de la información ha sido la encuesta y el instrumento el cuestionario. Del mismo modo se utilizaron programas informáticos

para el procesamiento de datos: Microsoft Excel, Microsoft Word, PDF, Microsoft Power, El turnitin y el programa SPSS.

Asimismo, esta investigación, utilizó aspectos éticos tales como, protección a las personas, toda vez que, en este trabajo, donde se involucró a todo tipo de personas, se respetó siempre la dignidad humana. Asimismo, se protegió su identidad, su confidencialidad y su privacidad. Álvarez (2018) señala, “el respeto por las personas considera reconocer el derecho de las personas a poder tomar sus decisiones propias” (p. 6). Asimismo, se cuidó el medio ambiente y la biodiversidad, toda vez que, en este trabajo toda la materia excedente ha sido reciclado para darle un mejor uso. También se consideró la libre opinión de las personas y el derecho a estar informado, en donde al propietario del negocio tenga clara la idea, que la información entregada servirá para el desarrollo de esta investigación.

De la misma forma en la investigación se evitó en todo momento causar daño a las personas que participarán de la investigación, así como también se maximizó los beneficios. Asimismo, se trató de ser justo, imparcial, dar juicios razonables, no se puso en riesgo a ningún participante para el beneficio de la investigación. En ese sentido Álvarez (2018) señala que, “la selección de las personas que participan debe hacerse de manera imparcial” (p. 5) y Finalmente se protegió a los participantes a la hora de realizar el trabajo, evitando daño a la persona.

# **CAPÍTULO III:**

## **RESULTADOS**



### III: RESULTADOS

#### 3.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

**Tabla 1**

Alfa de cronbach de la investigación

Alfa de Cronbach	0.845
------------------	-------

Fuente: encuesta piloto realizada a los clientes.

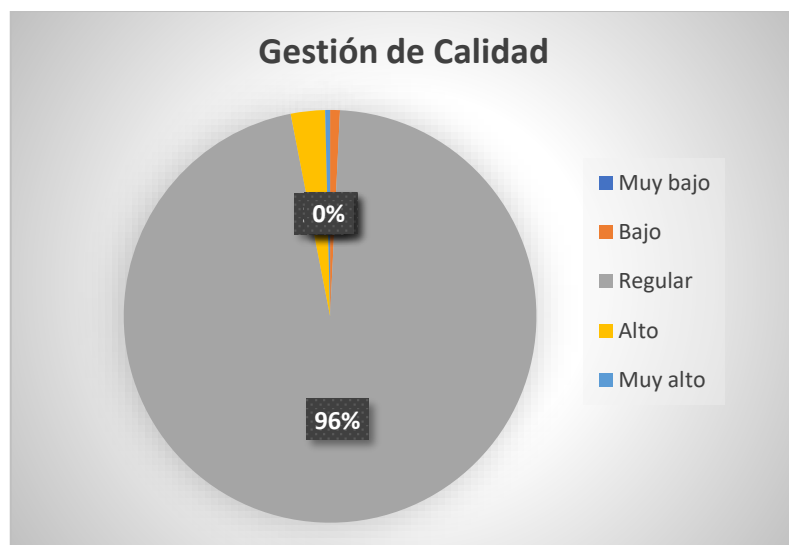
El Índice de alfa de cronbach fue 0.845 cuyo valor es superior al 0.8, por lo tanto se puede afirmar que los ítems del cuestionario tienen una buena consistencia interna y se encuentran correlacionados de manera aceptable.

**Tabla 2**

Distribución de los clientes de la Empresa Representaciones Generales Ringo's. Chimbote, según Gestión de Calidad.

Gestión de calidad	N	%
Muy bajo	0	0.0%
Bajo	2	0.8%
Regular	251	96.2%
Alto	7	2.7%
Muy alto	1	0.4%
Total	261	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes.



En esta primera tabla se puede visualizar que la mayoría de los clientes de la agencia de cobro, en cuanto a la Gestión de Calidad, se encuentra en un nivel regular con un 96.2%.

**Tabla 3**

Distribución de los clientes de de la Empresa Representaciones Generales Ringo's. Chimbote, según Atención al Cliente.

Atención al Cliente	N	%
Muy bajo	2	0.8%
Bajo	0	0.0%
Regular	156	59.8%
Alto	103	39.5%
Muy alto	0	0.0%
Total	261	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes.



En la tabla se aprecia que la mayoría de los clientes de las agencia de cobro se ubica en un nivel regular (59.8%) en cuanto a la percepción de atención al cliente.

**Tabla 4**

Correlación entre la gestión de calidad y la atención al cliente en la Empresa Representaciones Generales Ringo's. Chimbote.

Variables		r	Sig (p)	
Gestión de Calidad	Atención al Cliente	,143*	,021	*

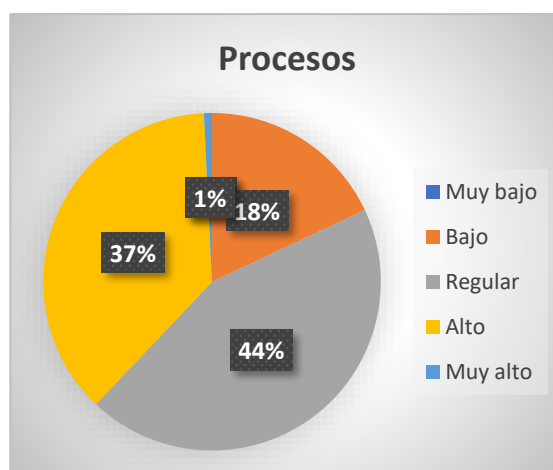
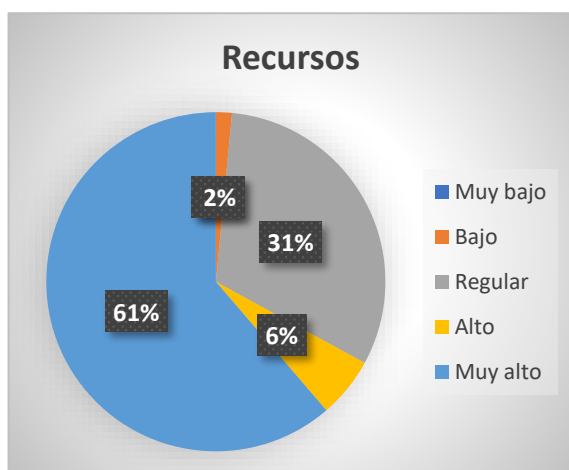
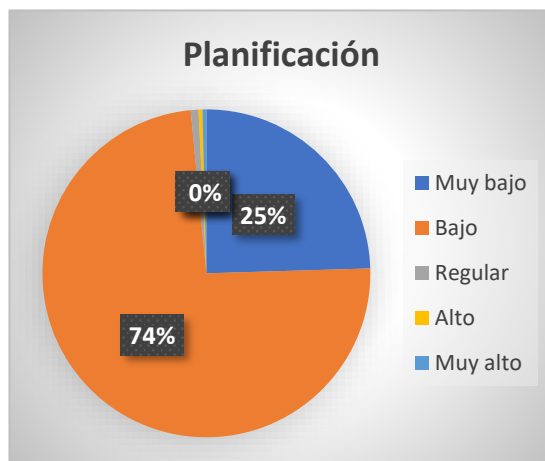
Nota: \*p<,05.

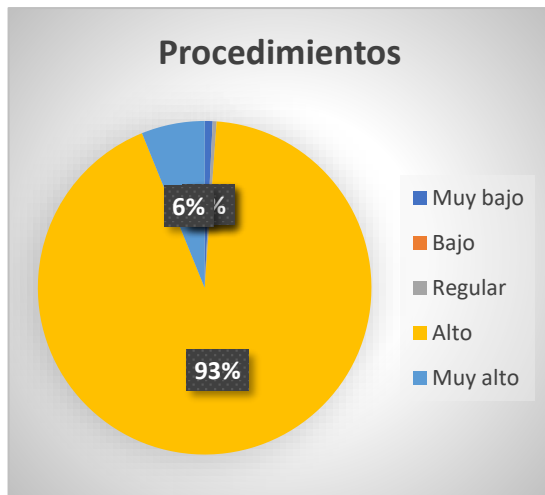
Se puede evidenciar una correlación directa y positiva significativa (p<,05)

**Tabla 5**

Distribución de los clientes de la Empresa Representaciones Generales Ringo's. Chimbote, según dimensiones de la Gestión de Calidad.

Nivel	Estructura Organizacional		Planificación		Recursos		Procesos		Procedimientos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy bajo	0	0.0%	64	24.5%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.8%
Bajo	19	7.3%	193	73.9%	4	1.5%	47	18.0%	0	0.0%
Regular	240	92.0%	2	0.8%	82	31.4%	115	44.1%	1	0.4%
Alto	2	0.8%	1	0.4%	15	5.7%	97	37.2%	242	92.7%
Muy alto	0	0.0%	1	0.4%	160	61.3%	2	0.8%	16	6.1%





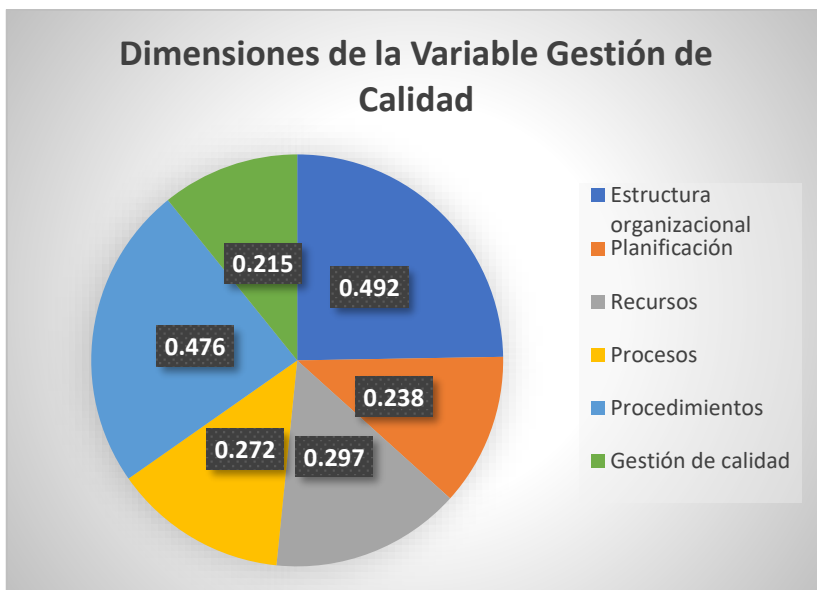
En la tabla 5 se puede apreciar que los clientes de la Empresa Representaciones Generales Ringo's., manifiestan que Gestión de Calidad, se encuentra en un nivel regular según la dimension estructura organica con 92%, Recursos con 31.4% y Procesos con 44.1%, no obstante la dimensión planificación se encuentra con 73.9% y la dimensión Procedimientos en un nivel alto con 92.7%.

**Tabla 6**

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de la Gestión de Calidad y sus dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Estructura organizacional	0.492	261	0.000
Planificación	0.238	261	0.000
Recursos	0.297	261	0.000
Procesos	0.272	261	0.000
Procedimientos	0.476	261	0.000
Gestión de calidad	0.215	261	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

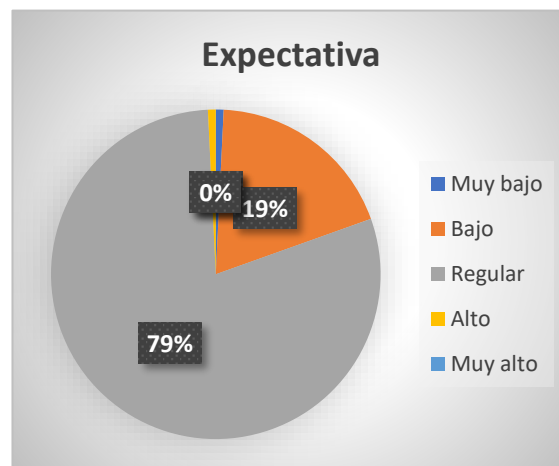
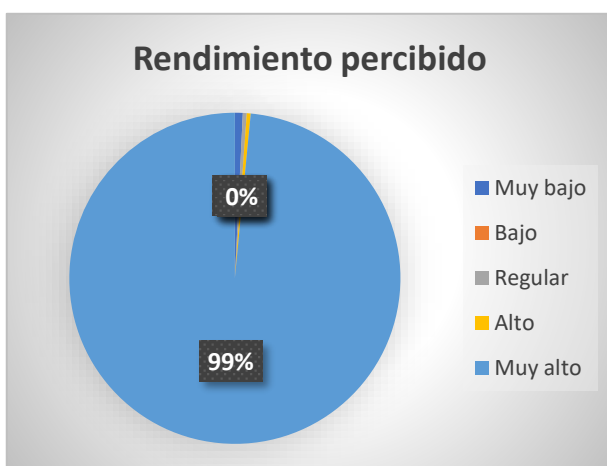


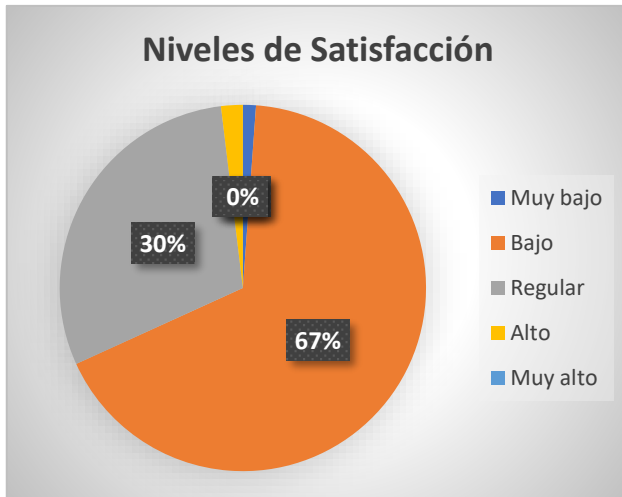
Se aprecia que en la tabla los p-valores para la variable Gestión de Calidad así como sus dimensiones son inferiores al 5% por lo tanto se distribuyen de manera no normal o no paramétrica.

**Tabla 7**

Distribución de los clientes de la Empresa Representaciones Generales Ringo's. Chimbote, según dimensiones de la atención al cliente.

Nivel	Rendimiento percibido		Expectativa		Niveles de Satisfacción	
	N	%	N	%	N	%
Muy bajo	2	0.8%	2	0.8%	3	1.1%
Bajo	0	0.0%	49	18.8%	175	67.0%
Regular	1	0.4%	208	79.7%	78	29.9%
Alto	1	0.4%	2	0.8%	5	1.9%
Muy alto	257	98.5%	0	0.0%	0	0.0%





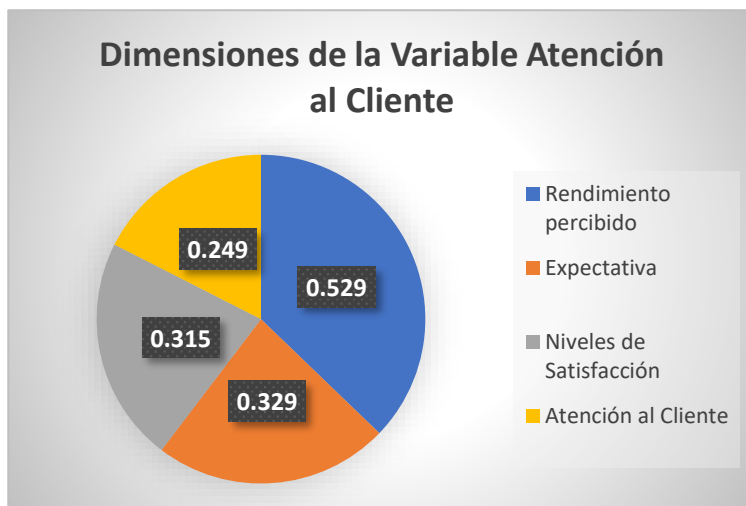
En la tablas se aprecia que los clientes de la Empresa Representaciones Generales Ringo's., manifiestan que la atención al cliente esta en una posición regular. Debido que la dimensión Expectativa esta con 79.7% y satisfacción bajo con 67.0%. Del mismo modo, la dimensión rendimiento percibido se encuentra en un nivel muy alto con 98.5%.

**Tabla 8**

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de la Atención al Cliente y sus dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Rendimiento percibido	0.529	261	0.000
Expectativa	0.329	261	0.000
Niveles de Satisfacción	0.315	261	0.000
Atención al Cliente	0.249	261	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors



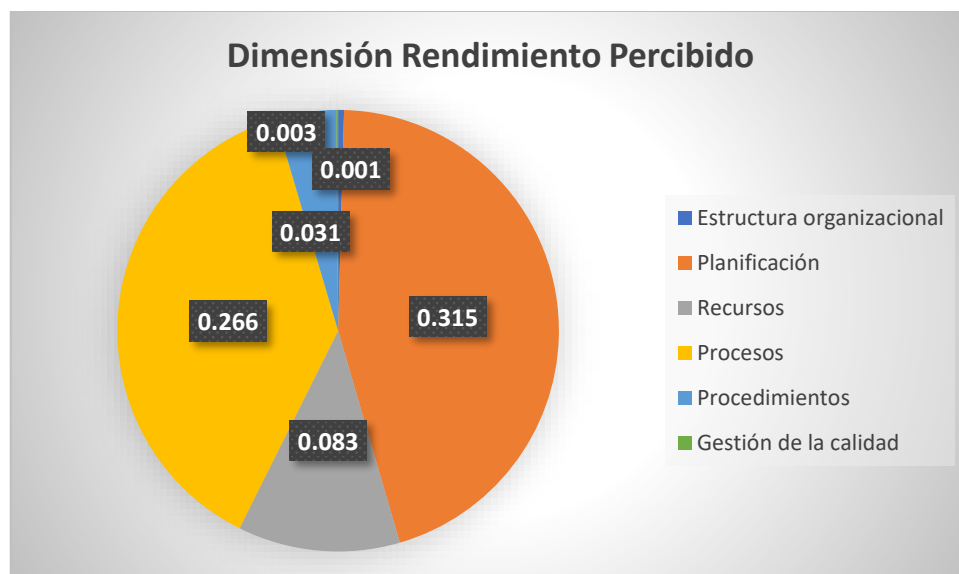
Se puede apreciar en la tabla que los p-valores para la variable atención al cliente así como sus dimensiones son inferiores al 5% por lo tanto se distribuyen de manera no normal o no paramétrica.

**Tabla 9**

Correlación de la dimensión Rendimiento Percibido de la atención al cliente y las dimensiones de la Gestión de Calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's. Chimbote.

Calidad de atención	Gestión de la calidad	R	Sig (p)	
Rendimiento percibido	Estructura organizacional	,182**	0.003	**
Rendimiento percibido	Planificación	0.062	0.315	
Rendimiento percibido	Recursos	0.108	0.083	
Rendimiento percibido	Procesos	0.069	0.266	
Rendimiento percibido	Procedimientos	,134*	0.031	*
Rendimiento percibido	Gestión de la calidad	,198**	0.001	**

Nota: \*\*p<,.01 y \*p<,05



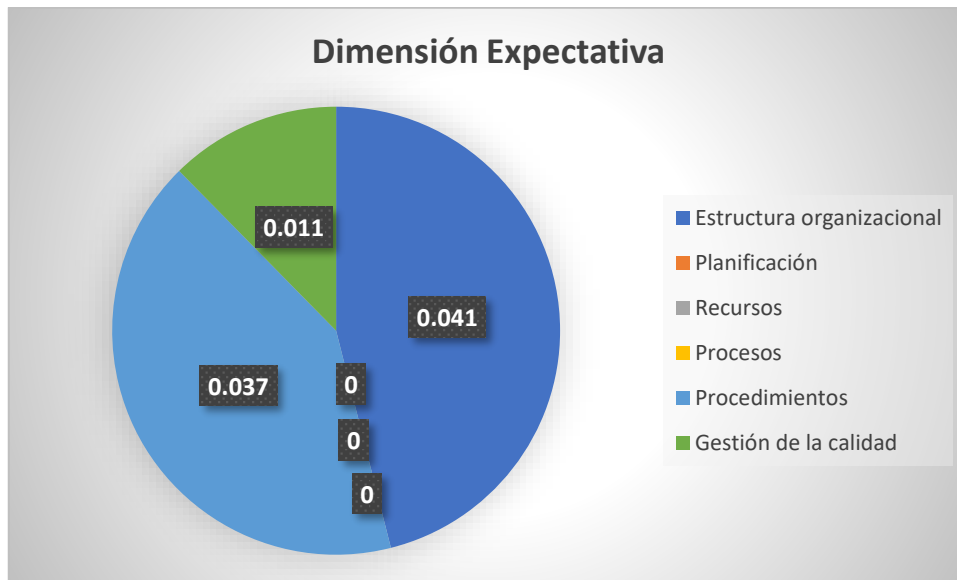
Se puede apreciar una relación directa y altamente significativa ( $p < ,01$ ) entre la dimensión rendimiento percibido y la dimensión estructura organizacional y la Gestión de Calidad; así mismo, se correlacionan de manera directa y significativa ( $p < ,05$ ) entre rendimiento percibido y los procedimientos.

**Tabla 10**

Correlación de la dimensión expectativa de la Atención al Cliente y las dimensiones de la Gestión de Calidad de la Empresa Representaciones Generales Ringo's. Chimbote.

Calidad de atención	Gestión de la calidad	r	sig (p)	
Expectativa	Estructura organizacional	,127*	0.041	*
Expectativa	Planificación	-,345**	0.000	**
Expectativa	Recursos	-,438**	0.000	**
Expectativa	Procesos	,622**	0.000	**
Expectativa	Procedimientos	,129*	0.037	*
Expectativa	Gestión de la calidad	-,158*	0.011	*

Nota: \*\*p<,.01 y \*p<,05



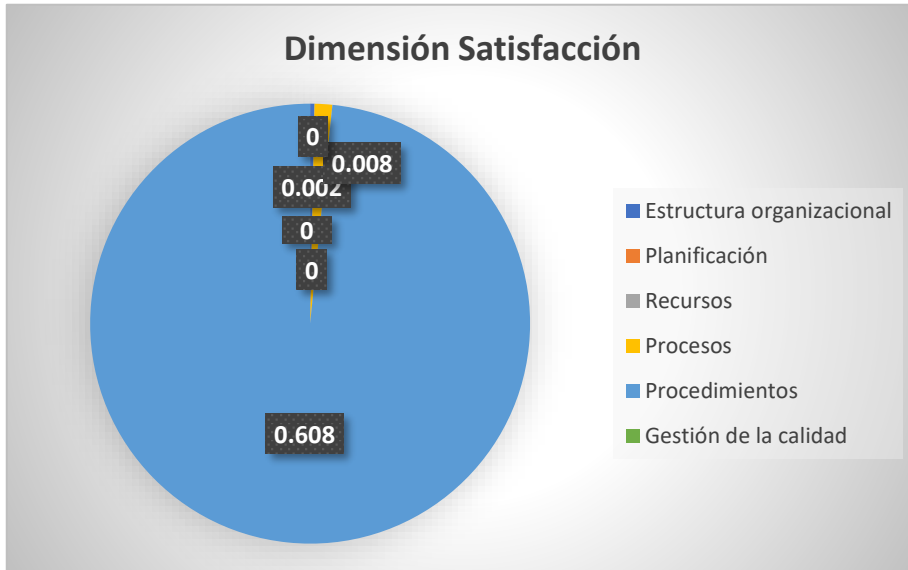
Se puede apreciar una correlación directa y altamente significativa ( $p < ,01$ ) entre la dimensión expectativa percibido y la dimensión procesos; una correlación directa y significativa ( $p < ,0.5$ ) con la estructura organizacional; no obstante se evidencia una relación inversa y altamente significativa ( $p < ,01$ ) entre la expectativa frente a los recursos y la planificación; asimismo se muestra una correlación inversa y significativa ( $p < ,0.5$ ) entre la expectativa y la gestión de la calidad.



**Tabla 11**

Correlación de la dimensión niveles de satisfacción de la Atención al Cliente y las dimensiones de la Gestión de Calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's. Chimbote.

Calidad de atención	Gestión de la calidad	r	sig (p)	
Niveles de Satisfacción	Estructura organizacional	,190**	0.002	**
Niveles de Satisfacción	Planificación	,255**	0.000	**
Niveles de Satisfacción	Recursos	,296**	0.000	**
Niveles de Satisfacción	Procesos	,164**	0.008	**
Niveles de Satisfacción	Procedimientos	0.032	0.608	
Niveles de Satisfacción	Gestión de la calidad	,365**	0.000	**



Se puede apreciar una correlación directa y altamente significativa ( $p < ,01$ ) entre la dimensión niveles de satisfacción y la dimensión estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y la calidad de gestión .

### 3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Tabla 12**

Prueba chi cuadrado para la relación entre la gestión de la calidad de los clientes y atención al cliente en la Empresa Representaciones Generales Ringo's. Chimbote.

		Atención al Cliente			Total	
		Muy bajo	Regular	Alto		
Gestión de calidad	Bajo	N	2	0	0	2
		%	0,8%	0,0%	0,0%	0,8%
	Regular	N	0	155	96	251
		%	0,0%	59,4%	36,8%	96,2%
	Alto	N	0	1	6	7
		%	0,0%	0,4%	2,3%	2,7%
	Muy alto	N	0	0	1	1
		%	0,0%	0,0%	0,4%	0,4%
Total		N	2	156	103	261
		%	0,8%	59,8%	39,5%	100,0%

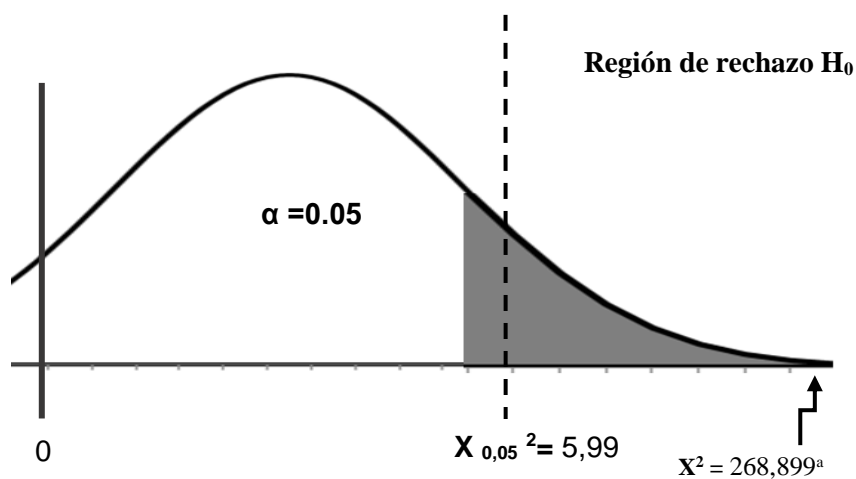
**Tabla 13**

Prueba chi cuadrado

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	268,899	2	,000
N de casos válidos	261		

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

**Región de aceptación  $H_0$**



**Figura 1:** Prueba Chi Cuadrado para la relación entre la gestión de la calidad y atención al cliente en la Empresa Representaciones Generales Ringo's. Chimbote.

La tabla 13 y figura 1, nos muestra que el valor Chi cuadrado es de 268,899 el cual arroja un p-valor inferior al 1% y se concluye que hay una evidencia altamente significativa de relación entre la gestión de la calidad y atención al cliente en la Empresa Representaciones Generales Ringo's. Chimbote.

### **3.3. APORTE CIENTÍFICO**

#### **TÍTULO: GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES GENERALES RINGO'S. CHIMBOTE.**

##### **3.3.1. Presentación de la Empresa**

La Empresa Representaciones Generales Ringo's quien fue objeto de estudio, es una empresa de servicio, gerenciada por el contador público colegiado CPC Ringo Tapia Quiroz, Actualmente propietario de la misma, con Nro. de RUC 20445315266.

Fue fundada y acreditada por REMIPE el 03 de diciembre del 2010, cuenta con 7 de trabajadores, se encuentra ubicada en el Jr. Elías Aguirre Nro. 385 – Casco Urbano – Chimbote y se dedica al cobro de recibos de servicios públicos de agua, luz, teléfono, cable y otros servicios.

##### **3.3.2. Fundamentación de la Propuesta.**

La siguiente propuesta ha sido elaborada con la finalidad de desarrollar estrategias que permitan mejorar la estructura organizacional con la finalidad de mejorar la atención al cliente.

##### **3.3.3. Objetivo de la Propuesta**

Mejorar la Atención del cliente en la empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote.

##### **3.3.4. Objetivos Específicos de la Propuesta:**

- a) Determinar la relación de la Estructura Organizacional de la empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote con la atención del cliente.
- b) Determinar la relación de la Planificación de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote con la finalidad de obtener una visión gerencial con la atención del cliente.
- c) Determinar la relación de los procesos de la empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote a fin de mejorar la atención a los clientes.

### 3.3.5. Desarrollo del PLAN

#### Dimensión Estructura organizacional

Objetivo Específico	Metas	Estrategias	Actividad	Responsable	Presupuesto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organizar al personal de acuerdo a sus funciones y responsabilidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la estructura organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir responsabilidades para cada trabajador</li> <li>Mejorar la comunicación interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de cargos y funciones</li> <li>Implementación de Reglamento Interno, MOF, ROF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> </ul>	S/ 1,500.00
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir las áreas y funciones en la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la atención a los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer la descripción de cargos y funciones</li> <li>Capacitación en atención al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratar a un especialista Lic. en Administración para la capacitación en atención al cliente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisor</li> </ul>	S/ 800.00

#### Dimensión Planificación

Objetivo Específico	Metas	Estrategias	Actividad	Responsable	Presupuesto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer un Plan Estratégico a mediano plazo para la planificación de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar la planificación empresarial</li> <li>Establecer las estrategias empresariales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración del Plan Estratégico a medio plazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratar a un especialista Licenciado en Administración para el desarrollo de un diagnóstico empresarial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> </ul>	S/ 1,500.00

#### Dimensión Procesos

Objetivo Específico	Metas	Estrategias	Actividad	Responsable	Presupuesto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar los procesos de atención al cliente, definidos en tiempos de servicio para mejorar los niveles de seguridad y confianza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer los tiempos de atención y gestión de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incentivar a los empleados a través de programas de Fidelización “El Mejor Empleado”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medir las atenciones en número de operaciones y calidad de servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> </ul>	S/ 1,200

### Dimensión Niveles de Satisfacción

Objetivo Específico	Metas	Estrategias	Actividad	Responsable	Presupuesto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar el nivel de satisfacción al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar los tiempos de atención y gestión de calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivar a los clientes a través de plataformas de pago rápida, (implementación de POS y depósitos virtuales)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medir la satisfacción del cliente a través de encuestas de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente</li> </ul>	S/ 800

PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA	
Actividad	Presupuesto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de cargos y funciones</li> </ul>	S/ 1,200
<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación en atención al cliente</li> </ul>	S/ 800
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de un diagnóstico empresarial</li> </ul>	S/ 1,500
<ul style="list-style-type: none"> <li>Medir las atenciones en número de operaciones y calidad de servicio</li> </ul>	S/ 1,200
<ul style="list-style-type: none"> <li>Medir la satisfacción del cliente a través de encuestas de satisfacción</li> </ul>	S/ 800
<b>Total</b>	<b>S/ 5,500</b>

### 3.3.6 Diagrama de Gantt

Actividad	Inicio	Fin	Duración	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Descripción de cargos y funciones	01/08/23	30/08/23	30 días					
Implementación de Reglamento Interno, MOF, ROF	01/09/23	30/09/23	30 días					
Capacitación en atención al cliente	01/09/23	15/09/23	15 días					
Desarrollo de un diagnóstico empresarial	16/09/23	30/09/23	15 días					
Medir las atenciones en número de operaciones y calidad de servicio	01/08/23	31/12/23	5 meses					
Medir la satisfacción del cliente a través de encuestas de satisfacción	01/08/23	31/12/23	5 meses					

# **CAPÍTULO IV:**

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### IV.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS

**Gestión de Calidad:** En la tabla se aprecia que esta variable, se encuentra en un nivel regular con un 96.2%, hecho que coincide con Astohuaman (2017) quien indica que, el 41,18% no evidencia una Gestión de Calidad. Asimismo concuerda con Tavera (2018) manifestando que el 37,5% muestra una posición baja en cuanto a la Gestión de Calidad. Por otro lado, sus resultados concuerdan también con los del Águila (2019) que nos señala que la Gestión de Calidad es regular con 40% también los resultados coinciden con los de Solorzano (2020) quien señala que el 97,5% es regular en lo que se refiere a Gestión de Calidad, pero difieren con lo obtenido por Moreno (2019), quien manifiesta que la Gestión de Calidad cuenta con un nivel alto con un 61.9%. En ese sentido y teniendo estos resultados se puede determinar que los trabajadores de la agencia de cobros no aplican la Gestión de Calidad en la atención que da a los usuarios, corriendo el riesgo de bajar la productividad y ganancias económicas de la empresa.

**Atención al cliente:** Se puede ver que la mayoría de los clientes de la agencia de cobro se ubica en un nivel regular en cuanto a la percepción de atención al cliente (59.8%). Sus resultados concuerdan con Astohuaman (2017), quien señala que el 70,6% de los encuestados no se les brindan una buena atención, asimismo se muestran iguales a los logrados por Tavera (2018) dando a conocer que el 37,24% de las personas encuestadas se encuentran en un nivel bajo en cuanto a la atención al cliente, por otro lado, coincide con Del Águila (2019), señalando que el 53% de las personas califican de regular el servicio que se brinda en el restaurant. Del mismo modo coincide con los resultados dados por Solorzano (2020) donde menciona que del 100% de los encuestados estos se ubican en un nivel regular en cuanto a la atención al cliente, también coinciden por lo detallado por Leon (2019) quien manifiesta que el 40,98% de los encuestados se encuentran conformes con la atención que se les brinda como clientes, finalmente contrasta con Rodríguez (2019) quien señala que el 51,6% de las personas encuestadas se sienten conformes y contentos con la servicio que se les da. Mediante estos resultados se puede apreciar que los trabajadores no están dando una adecuada atención al cliente, por lo que se les recomienda capacitarse para que puedan mejorar este aspecto y los clientes cambien su percepción en cuanto a la forma de como se les atiende.



**Dimensiones de la gestión de calidad:** En la tabla 5 se aprecia que los clientes de la empresa Representaciones Generales Ringo's, manifiestan que la gestión de calidad es regular, debido que la dimensión estructura organizacional esta con un 92.0% y la dimensión Procesos está con 44.1%. Asimismo, la dimensión planificación tuvo un grado bajo con 73.9%, la dimensión recursos en un nivel muy alto con 61.3% y finalmnete la dimensión Procedimiento en nivel alto con 92.7%. Estos resultados coinciden con los Del Águila (2019), quien indica que los encuestados manifiestan que gestión de calidad está en un nivel regular puesto que la dimensión procesos esta con 53%, recursos 40% y procedimientos con 47%. Asimismo estos resultados coinciden a los de Solorzano (2020) quien señala que los encuestados expresan que gestión de calidad esta en una posición regular toda vez que la dimensión planificación esta con 87,5%, dirección 97,5% y control 100%.

**Correlación de la dimensión Rendimiento de la Atención al Cliente y las dimensiones de la Gestión de Calidad:** Se puede apreciar una relación directa y significativamente alta ( $p < .01$ ) entre la dimensión rendimiento percibido y la dimensión estructura organizacional y la Gestión de Calidad; así mismo, se correlacionan de forma directa y significativa ( $p < .05$ ) entre rendimiento percibido y los procedimientos, por lo que, se da como aceptada la hipótesis de trabajo (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>). El trabajo realizado por Távora (2018) nos indica que Calidad de Servicio se relaciona satisfactoriamente con la Atención al Cliente del Banco de Crédito del Perú. Asimismo el trabajo Del Águila (2019) nos señala que, toda vez que, el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.600, este se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, en el restaurant Huapri la Gestión de Calidad se viene relacionando positivamente con la satisfacción del cliente Asimismo, del trabajo realizado por Solórzano (2019) se puede apreciar que no existe relación en la dimensión planificación de la variable Gestión de Calidad ( $p > 0.05$ ) con la variable atención al usuario. En la dimensión dirección de la variable Gestión de Calidad existe una relación muy significativa ( $p < .01$ ) y en grado moderado ( $r = 0.393$ ) con la variable atención al usuario, en la dimensión control de la variable gestión de calidad existe una relación muy significativa ( $p < .01$ ) y en grado moderado ( $r = 0.520$ ) con la variable atención al usuario.

**Correlación de la dimensión niveles de satisfacción de la Atención al Cliente y las dimensiones de la Gestión de Calidad:** Se puede apreciar una correlaciónn directa y altamente significativa ( $p < ,01$ ) entre la dimensión niveles de satisfacción y la dimensión Estructura orgánica, planificación, recursos, procesos y la calidad de gestión. Del trabajo realizado por Távara (2018) se apreciar que la sig = 0.000 < 0.05, entonces se va a rechazar la hipótesis nula; por lo que se considera que la distribución de las variables en estudio no tiene distribución normal.

# **CAPÍTULO V:**

## **CONCLUSIONES**

### **V: CONCLUSIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Referente al objetivo N°1 se pudo concluir que, la dimensión estructura organizacional se encuentra en un nivel regular con 92.0% y procesos con 44.1%. No

obstante, la dimensión planificación con un nivel bajo (73.9%) y la dimensión recursos en un nivel muy alto (61,3) y finalmente la dimensión procedimientos en nivel alto con 92.7%. Asimismo, referente al objetivo N° 2 se pudo concluir que los clientes de la Empresa Representaciones Generales Ringo's manifiestan que la Atención al Cliente está en un nivel regular toda vez que la dimensión Expectativa tiene un 79.7%, nivel de satisfacción en nivel bajo con un 67.0% y la dimensión rendimiento percibido con un nivel muy alto (98.5%).

Del mismo modo en cuanto al objetivo N° 3, entre las dimensiones y el elemento rendimiento percibido se pudo concluir que hay una correlación directa y altamente significativa ( $p < ,01$ ) entre la dimensión rendimiento percibido y la dimensión estructura organizacional y la Gestión de Calidad; así mismo, se correlacionan de manera directa y significativa ( $p < ,05$ ) entre rendimiento percibido y los procedimientos. Referente a las dimensiones y el elemento expectativa se pudo concluir que, hay una correlación directa y altamente significativa ( $p < ,01$ ) entre la dimensión expectativa percibido y la dimensión procesos; una correlación directa y significativa ( $p < ,0.5$ ) con la estructura orgánica; no obstante se evidencia una relación inversa y altamente significativa ( $p < ,01$ ) entre la expectativa frente a los recursos y la planificación; asimismo se presenta una correlación inversa y significativa ( $p < ,0.5$ ) entre la expectativa y la gestión de la calidad.

Referente a las dimensiones y el elemento niveles de satisfacción se pudo concluir que, hay correlación directa y altamente significativa ( $p < ,01$ ) entre la dimensión niveles de satisfacción y la dimensión Estructura orgánica, planificación, recursos, procesos y la calidad de gestión.

# **CAPÍTULO VI:**

## **RECOMENDACIONES**

## **VI: RECOMENDACIONES**

### **6.1 RECOMENDACIONES**

- A fin de organizar al personal de acuerdo a sus funciones y responsabilidades que realiza dentro de la empresa, se recomienda la creación e implementación de un Reglamento Interno, un Manual de Organización y Funciones (MOF) y un Reglamento de Organización y funciones (ROF).
- Asimismo, se recomienda definir las áreas y las funciones en la organización, para ello se sugiere contratar a un especialista Licenciado en administración para la capacitación en la atención al cliente.
- Del mismo modo, se recomienda proponer un Plan Estratégico a mediano plazo y para ello es necesario contratar a un especialista Licenciado en Administración de empresas para el desarrollo de un diagnóstico empresarial.
- También se recomienda, que la atención al cliente se defina en tiempos de servicio para mejorar los niveles de seguridad y confianza, para ello se sugiere mediar las acciones en número de operaciones y calidad de servicio.

## VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A. (2019). *Justificación de la investigación*. Recuperado de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%c3%a9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%c3%b3n%20de%20la%20Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Álvarez, P. (2018). *Cartilla ética e investigación*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Álvarez, L. (2020). *Gestión de la Calidad en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario externo en el hospital general guasmo sur*. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15018/1/T-UCSG-POS-MGSS-249.pdf>
- Aragón, A. & Calvo, A. & García, D. & Hernández, G. & López, J. & Madrid, A. & Martínez, A. Martínez, G. & Moreal, J. Somohano, F. (2016). *Análisis estratégico para el desarrollo de la Pyme en España – FAEDPYME*. Recuperado de: <http://www.faedpyme.upct.es/sites/default/files/article/60/informepyme2016es p.pdf>
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J. & Holgado, J. & Tafur, T. & Vásquez, M. (2022). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia de la investigacion El metodo %20ARIAS.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia de la investigacion El metodo %20ARIAS.pdf)
- Armijos, M. & Angulo, E. (2018). *Principios de calidad en las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas*. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n48/a18v39n48p22.pdf>
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. UF0036. Editorial Tutor Formación. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/122303?page=8>

- Astohuaman, A. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes sector servicios, clínicas, distrito de callería, año 2017* Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2373/FORMALIZACION\\_GESTION\\_ASTOHUAMAN\\_HUARANGA\\_ALEX\\_DAVIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2373/FORMALIZACION_GESTION_ASTOHUAMAN_HUARANGA_ALEX_DAVIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bausate, J. (2016). *Guía para la elaboración del Proyecto de tesis y del Informe final* Recuperado de:  
[http://www.bausate.edu.pe/investigacion/images/docpdf/GUIA\\_PARA\\_ELABORACION\\_DEL\\_PROYECTO\\_E\\_INFORME\\_MARZO\\_2017.pdf](http://www.bausate.edu.pe/investigacion/images/docpdf/GUIA_PARA_ELABORACION_DEL_PROYECTO_E_INFORME_MARZO_2017.pdf)
- Cancino, M. & Gascón, A. & Marique de Lara, A. & Medina, M. (2019). *Comités de ética y biótica.* Recuperado de:  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/13/6008/3.pdf>
- Carrasco, R. (2017). *La aportación de las pequeñas y medianas empresas (pymes) en la economía Ecuatoriana.* Recuperado de:  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/14CA201702.pdf>
- Carreño y Camacho, Á. (2016). *Gestión de la calidad en la industria alimentaria.* Grupo Editorial Éxodo.  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/128553?page=133>.
- Castillo, M. y Ruiz, A. (2020). *Gestión de calidad basada en la mejora continua y satisfacción de los estudiantes de administración en una Universidad, Chimbote 2020.* Recuperado de:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76638>.
- Chacra, F. y Flores J. (2021). *Atención al cliente y fidelización en entidades microfinancieras en el distrito de Miraflores – Arequipa, 2021.* Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74772/Charca\\_HFCH-Flores\\_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74772/Charca_HFCH-Flores_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cujano, G. (2021). *Gestión de calidad en los destinos turísticos culturales de visita* Recuperado de:



<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33078/1/1805057641%20GEOVANNY%20JAVIER%20CUJANO%20GUACHI.pdf>

Del Águila, M. (2019). Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del cliente en el restaurant Huarapri de la ciudad de Huánuco, 2018. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14294/GESTION\\_SATISFACCI%c3%93N\\_CALIDAD\\_DEL%20AGUILA\\_SHUPINGAHU\\_A\\_MARIELA\\_MARISSET\\_empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14294/GESTION_SATISFACCI%c3%93N_CALIDAD_DEL%20AGUILA_SHUPINGAHU_A_MARIELA_MARISSET_empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dos santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén .Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

Echevarría, H. (2016). *Los diseños de investigación cuantitativa en psicología y educación*. Recuperado de:

<https://www.unrc.edu.ar/unrc/comunicacion/editorial/repositorio/978-987-688-166-1.pdf>

Espinoza, J. & Parra, C. (2020). *Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda.* Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7554392.pdf>

Gálvez, E. (2018). *El impacto del servicio al cliente de las empresas mexicanas en función de la atención al cliente*. Recuperado de:

<https://www.camjol.info/index.php/EyA/article/view/6657/6395>

Hernández, H. & Barrios, I. & Martínez, D. (2018). *Gestión de calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Recuperado de:

<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>

Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra*. Recuperado de:

[http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R. & Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la*

Investigación. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

León, F. (2019). *La calidad del servicio y la atención al cliente en el área de gerencia comercial de la Empresa Seda Huánuco Distrito de Huánuco*, 2019. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2415/LE%c3%93N%20ARROYO%2c%20Fiorela%20Eufracia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lindley, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente frente al uso del gas natural Garatea, Sector I - Nuevo Chimbote*, 2022. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105006/Lindley\\_GMK%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105006/Lindley_GMK%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lizarzaburu, E. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

Loayza, J. (2018). “Concepto y Características de La Función de Atención Al Cliente. Recuperado de: [https://editorial.tutorformacion.es/es/index.php?controller=attachment&id\\_attachment=70](https://editorial.tutorformacion.es/es/index.php?controller=attachment&id_attachment=70)

López, P. & Fachelly, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Recuperado de: [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)

Mateos de Pablo Blanco, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. COMM002PO. IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/124251?page=126>

Moreno, F. (2019). *Gestión de calidad en el financiamiento y participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, nuevo Chimbote*, 2018. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11796/CALIDAD\\_EMPRESAS\\_MORENO\\_GIL\\_FORTUNATO\\_VALDEMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11796/CALIDAD_EMPRESAS_MORENO_GIL_FORTUNATO_VALDEMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Novillo, E. & Parra, E. & Ramón, D & López, M. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque practico*. Recuperado de: <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/93/1/LIBRO%20GESTION%20libro.pdf>
- Pérez, J. (2015). *Expectativas, satisfacción y rendimiento académico en alumnado universitario*. Recuperado de: <https://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/115.pdf>
- Pozo, S. (2018). *Estrategias de atención al cliente y su incidencia en la calidad del servicio en la cooperativa de transporte en taxis 11 de diciembre, del cantón la libertad, provincia de santa elena, año 2017*. Recuperado de: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4495/UPSE-TAE-2018-0013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reinerio, C. (2016). *La formalización, financiamiento, capacitación, competitividad y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas, Chimbote, 2010-2013*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5610281.pdf>
- Rodríguez, M. & Mendivelso, M. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*. Recuperado de: [https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%201-3\\_MRodriguez\\_et\\_al.pdf](https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%201-3_MRodriguez_et_al.pdf)
- Rodríguez, M. (2019). *Gestión de calidad y satisfacción de los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de zapatos, centro comercial los ferroles, distrito de chimbote, año 2018*. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13114/CALIDAD%20CLIENTE\\_ROGRIGUEZ%20LINAN\\_MANUEL\\_CAMILO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13114/CALIDAD%20CLIENTE_ROGRIGUEZ%20LINAN_MANUEL_CAMILO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar, G. y Sevilla, S. (2018). *La gestión de la calidad del servicio y su impacto en la competitividad en las empresas de telefonía celular en la provincia de Tungurahua*. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28427/1/502%20O.E..pdf>

- Sánchez, H. & Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica , tecnológica y humanista*. Recuperado de: <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solórzano, S. (2020). *Gestión de calidad y atención al usuario en la dirección de salud de la red Pacífico Norte, 2019*. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47008/Solorzano\\_MSK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47008/Solorzano_MSK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Solis, J. (2018). *Adecuación de los sistemas de gestión de calidad iso 9001 para la entrega eficiente de la información a los organismos evaluadores de la calidad educativa en universidades públicas de México*. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/16365/1/1080291947.pdf>
- Sladogma, M. (2017). *Productividad- definiciones y perspectivas para la negociación colectiva*. Recuperado de: <http://www.relat.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>
- Távora, C. (2018). *Calidad de servicio y la atención al cliente del Banco de Crédito del Perú, Oficina Principal, Cercado de Lima, 2017*. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31897/Tavara\\_VC\\_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31897/Tavara_VC_B.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Useche, M. & Artigas, W. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/344256464\\_Tecnicas\\_e\\_instrumentos\\_de\\_recoleccion\\_de\\_datos\\_Cuali-Cuantitativos](https://www.researchgate.net/publication/344256464_Tecnicas_e_instrumentos_de_recoleccion_de_datos_Cuali-Cuantitativos)
- Villacorta, A. (2019). *Metodos Cuantitativos*. Recuperado de: [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6316/Alexis\\_Info\\_rme\\_T%c3%adtulo\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6316/Alexis_Info_rme_T%c3%adtulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE

##### Estimado colaborador:

La presente encuesta pretende recoger tu opinión sobre la Gestión de Calidad y la Atención al Cliente. Por favor, contesta las siguientes preguntas y aseveraciones.

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Sexo: Femenino  Masculino

Ocupación: Auxiliar Administrativo  Técnico Administrativo  Profesional Especialista  Funcionario

Grado de estudio: Secundaria  Superior Técnica  Superior Universitaria  Post. Grado

Instrucciones: De acuerdo a las valoraciones marque con una "X" la opción que crea usted más conveniente en cada una de las preguntas.

##### Variable Gestión de Calidad

N°	ITEMS	VALORACION				
		5	4	3	2	1
<b>D1: Estructura Organizativa</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
01	¿La manera como atienden los trabajadores, le permiten deducir que la empresa está bien organizada?					
02	¿Cuándo usted busca una atención siempre existe un jefe superior al que le atiende?					
03	¿Cuándo usted va a la empresa siempre hay un responsable a cargo de la oficina?					
04	¿Usted cree que de la forma como atienden el personal a sus clientes, la empresa logrará cumplir sus objetivos?					
05	¿Percibe usted que personal de la empresa escucha a los clientes y soluciona sus inquietudes o problemas?					
06	¿Percibe usted que la empresa tiene secciones o unidades bien identificadas y organizadas?					
07	¿Cree usted que el personal que le atiende cuenta con toda la información, equipos y materiales para atenderle?					
08	¿El personal de la empresa brinda la información, producto o servicio requerido por el cliente, en el tiempo prometido o esperado?					
<b>D2: Planificación</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
09	¿Conoce si la empresa tiene visión o misión?					
10	¿Sabe si la empresa planifica sus actividades?					
11	¿Sabe si la empresa suele programar campañas o medidas destinadas a satisfacer a sus clientes?					
12	¿Ha percibido usted que el personal de la empresa, brindan una atención personalizada a sus clientes con discapacidad y adulto mayor?					

13	¿El personal de la empresa cuenta con disposición para resolver los problemas que se presentan, mostrando un sincero interés por ayudar al cliente y lograrlo en la brevedad posible?					
14	¿Cree que la empresa programa sus actividades a futuro?					
15	¿La empresa, cuando establece un tiempo de llamada para la solución de un problema o queja, cumple con el tiempo que ofrece y lo resuelve rápidamente?					
16	¿Cree usted que la empresa prevé que el personal cuente con los recursos necesarios para cumplir sus actividades?					
<b>D3: Recursos</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
17	¿Percibe usted que la empresa cuenta con equipos modernos y suficientes para su atención?					
18	¿Cree usted que la empresa deba actualizar continuamente sus equipos informáticos para dar una mejor atención?					
19	¿Considera usted que es suficiente el número de personas con el que cuenta la empresa para la atención?					
20	¿Considera usted que la empresa deba de invertir en remodelar o modernizar sus ambientes para la atención?					
21	¿Las instalaciones de la entidad disponen de espacio suficiente para su atención?					
22	¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas y de calidad?					
<b>D4: Procesos</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
23	¿Al momento de la atención el personal de la empresa lo trata con amabilidad y cortesía?					
24	¿El personal de la empresa da un seguimiento efectivo a situaciones y/o problemas presentados, manifestando calidad en el servicio que ofrecen?					
25	¿Personal de la empresa le muestran amabilidad y agradecen por su preferencia al finalizar la atención?					
26	¿Siente usted que el personal de ventanilla le brinda una atención de calidad?					
27	¿Personal de dirección de la empresa muestra preocupación en la atención que le brinda la empresa?					
28	¿Se siente seguro de realizar sus transacciones económicas en las instalaciones de la empresa?					
29	¿Al ser atendido por la a empresa, esta le genera confianza para seguir acudiendo a sus instalaciones?					
<b>D5: Procedimientos</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
30	¿Usted ve que la empresa brinda una atención personalizada a sus clientes?					
31	¿La empresa se preocupa en ordenar las colas para una mejor atención?					
32	¿Considera usted que los horarios de atención son convenientes?					
33	¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?					

### Variable Atención al Cliente

N°	ITEMS	VALORACION				
		5	4	3	2	1
<b>D1: Rendimiento percibido</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
34	¿Percibe usted que los trabajadores demuestran conocer su trabajo a la hora de atenderlo?					
35	¿Recomendarías a un familiar, amigo o conocido los servicios de la empresa?					
36	¿Cree usted que el comportamiento de los colaboradores de la entidad inspirará confianza para que otras personas requieran los servicios de la empresa?					
37	¿Considera usted que el servicio prestado por la empresa será útil para otras personas?					
<b>D2: Expectativas</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
38	¿Considera usted que la Empresa cubre sus necesidades?					
39	¿La entidad cumple con un horario flexible que permite una atención adecuada?					
40	¿Cree usted que el servicio brindado por la empresa cumple con satisfacer sus necesidades?					
41	¿Considera usted que la atención del servicio que brinda la empresa es rápida?					
42	¿La empresa promueve alguna promoción por preferir su servicio?					
43	¿La empresa premia a sus clientes por preferirla?					
44	¿Considera usted que la atención brindada por la empresa le ha dejado satisfecho?					
45	¿Volvería a solicitar los servicios de la Empresa?					
<b>D3: Niveles de Satisfacción</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
46	¿Considera usted que esperó demasiado tiempo para ser atendido?					
47	¿Considera usted que la empresa tiene interés por solucionar sus problemas? ¿Considera usted que personal de ventanilla de la empresa es demasiado lento en la atención que brinda?					
48	¿Siente que personal de la empresa no se preocupa por satisfacer sus necesidades?					
49	¿En general, luego de haber sido atendido usted se siente? ¿Considera usted que la empresa tiene interés por solucionar sus problemas?					
50	¿Se siente usted conforme y satisfecho con la atención recibida?					
51	¿Las instalaciones de la oficina en la que le atendieron lucen, limpias y ordenadas?					
52	¿Considera usted que el servicio prestado por la empresa es más aceptable que el de otra empresa?					
53	¿El servicio brindado por la empresa supero sus expectativas en cuanto a la atención de personal de ventanilla?					
54	¿Personal de la empresa le agradece por su preferencia al término de la atención?					
55	¿El personal de la oficina muestra respeto al escuchar sus quejas y/o sugerencias?					

Gracias por su colaboración



## ANEXO 2: FICHA TÉCNICA

<b>Nombre original del instrumento</b>	<b>ENCUESTA REALIZADA A LOS 261 CLIENTES DE LA EMPRESA REPRESENTACIONES GENERALES RINGO'S</b>
	<b>Original: ORIGINAL</b>
	<b>Adaptación:</b>
<b>Objetivos del instrumento</b>	Analizar el nivel de los elementos de la Gestión de Calidad: Estructura Organizacional, Planeación, Recursos, Procesos, Procedimientos y los elementos de la Atención al Cliente: Rendimiento Percibido, Expectativas y Niveles de Satisfacción.
<b>Usuarios:</b>	Al administrador y trabajadores de la empresa
<b>Forma administración o modo de aplicación:</b>	Encuesta aplicada a 261 clientes de la empresa
<b><u>Validea.</u></b> <b>(Presentar constancia de validación de expertos)</b>	Anexo 3
<b><u>Cofiabilidad:</u></b> <b>(Presentar los resultados estadísticos)</b>	

## ANEXO 3: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

#### **Estimado Validador:**

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de solicitar su colaboración para validar el instrumento que adjunto denominado: Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote, diseñado por el Bachiller Marco Antonio Agama Sánchez, cuyo propósito es medir la relación entre variables Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, el cual será aplicado a 261 clientes de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

#### **Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

#### **Administrador de Empresas**

A efectos de realizar la validación se le recomienda leer cada una de las preguntas y las opciones de respuesta, en donde podrá seleccionar una o más opciones de acuerdo a su juicio personal. Se le pide tenga en cuenta lo relacionado a la redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que usted considere importante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA  
DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Por favor según su criterio marque con una X si cumple o no cumple la relación que hay entre las dimensiones e indicadores de las variables en estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Gestión de Calidad	Estructura Organizacional	Nivel de percepción de una organización jerarquizada	1,2,3,4,5,6,7,8	X	
		Logro de objetivos		X	
		Nivel de conocimiento de sus funciones y responsabilidades de acuerdo a su cargo		X	
		Organización de personal de acuerdo a sus funciones		X	
	Planeación	Proyección de objetivos y metas de la empresa	9,10,11,12,13,14,15,16	X	
		Determinación de estrategias de la empresa		X	
		Cantidad de recursos disponibles con que cuenta la empresa		X	
	Recursos	Nivel de equipos y tecnología de la empresa	17.18.19.20,21,22	X	
		Cantidad de personas con que cuenta la empresa para su atención		X	
		Calidad y nivel de la infraestructura en la organización		X	
	Procesos	Nivel en el proceso de atención al cliente de la empresa	23,24,25,26,27,28,29	X	
		Nivel del proceso de calidad del servicio que brinda la empresa		X	
		Nivel de Seguridad y Confianza que brinda la organización		X	
			Evaluación de una		X

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Según su criterio ponga en la casilla correspondiente la letra o letras que usted crea conveniente. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Por favor considerar la Redacción, el contenido, la congruencia y la coherencia en relación a la variable de estudio. Puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿La manera como atienden los trabajadores, le permiten deducir que la empresa está bien organizada?	X					
2	¿Cuándo usted busca una atención siempre existe un jefe superior al que le atiende?	X					
3	¿Cuándo usted va a la empresa siempre hay un responsable a cargo de la oficina?	X					
4	¿Usted cree que de la forma como atienden el personal a sus clientes, la empresa logrará cumplir sus objetivos?	X					
5	¿Percibe usted que personal de la empresa escucha a los clientes y soluciona sus inquietudes o problemas?	X					
6	¿Percibe usted que la empresa tiene secciones o unidades bien identificadas y organizadas?	X					
7	¿Cree usted que el personal que le atiende cuenta con toda la información, equipos y materiales para atenderle?	X					
8	¿El personal de la empresa brinda la información, producto o servicio requerido por el cliente, en el tiempo prometido o esperado?	X					
9	¿Conoce si la empresa tiene visión o misión?	X					
10	¿Sabe si la empresa planifica sus actividades?	X					
11	¿Sabe si la empresa suele programar campañas o medidas destinadas a satisfacer a sus clientes?	X					
12	¿Ha percibido usted que el personal de la empresa, brindan una atención personalizada a sus clientes con discapacidad y adulto mayor?	X					

13	¿El personal de la empresa cuenta con disposición para resolver los problemas que se presentan, mostrando un sincero interés por ayudar al cliente y lograrlo en la brevedad posible?	X					
14	¿Cree que la empresa programa sus actividades a futuro?	X					
15	¿La empresa, cuando establece un tiempo de llamada para la solución de un problema o queja, cumple con el tiempo que ofrece y lo resuelve rápidamente?	X					
16	¿Cree usted que la empresa prevé que el personal cuente con los recursos necesarios para cumplir sus actividades?	X					
17	¿Percibe usted que la empresa cuenta con equipos modernos y suficientes para su atención?	X					
18	¿Cree usted que la empresa deba actualizar continuamente sus equipos informáticos para dar una mejor atención?	X					
19	¿Considera usted que es suficiente el número de personas con el que cuenta la empresa para la atención?	X					
20	¿Considera usted que la empresa deba de invertir en remodelar o modernizar sus ambientes para la atención?	X					
21	¿Las instalaciones de la entidad disponen de espacio suficiente para su atención?	X					
22	¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas y de calidad?	X					
23	¿Al momento de la atención el personal de la empresa lo trata con amabilidad y cortesía?	X					
24	¿El personal de la empresa da un seguimiento efectivo a situaciones y/o problemas presentados, manifestando calidad en el servicio que ofrecen?	X					
25	¿Personal de la empresa le muestran amabilidad y agradecen por su preferencia al finalizar la atención?	X					
26	¿Siente usted que el personal de ventanilla le brinda una atención de calidad?	X					
27	¿Personal de dirección de la empresa muestra preocupación en la atención que le brinda la empresa?	X					
28	¿Se siente seguro de realizar sus transacciones económicas en las instalaciones de la empresa?	X					

29	¿Al ser atendido por la a empresa, esta le genera confianza para seguir acudiendo a sus instalaciones?	X					
30	¿Usted ve que la empresa brinda una atención personalizada a sus clientes?	X					
31	¿La empresa se preocupa en ordenar las colas para una mejor atención?	X					
32	¿Considera usted que los horarios de atención son convenientes?	X					
33	¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?	X					

**Evaluado por:** ~~Mgtr.~~ Miguel Ángel Limo Vásquez

**D.N.I.:** 18215927

**Fecha:** 23/05/2023

**Firma:**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Miguel Ángel Limo Vásquez, con DNI N° 18215927, de profesión Lic. en Administración de Empresas, grado académico Magister, con código de colegiatura 04926. Actualmente me desempeño como docente en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Por medio del presente constato que he revisado el instrumento de validación denominado Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringu's, cuyo fin es medir la relación entre Gestión de Calidad y la Atención al Cliente de la Empresa.

Luego de revisar los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	X			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

Apreciación total: (12) puntos

No aporta: 0

Trujillo, a los 23 días del mes de mayo del 2023

Apellidos y Nombres: Lic. Miguel Ángel Limo Vásquez

D.N.I.: 18215927

Firma:



## **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

### **Estimado Validador:**

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de solicitar su colaboración para validar el instrumento que adjunto denominado: Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote, diseñado por el Bachiller Marco Antonio Agama Sánchez, cuyo propósito es medir la relación entre variables Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, el cual será aplicado a 261 clientes de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

### **Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

### **Administrador de Empresas**

A efectos de realizar la validación se le recomienda leer cada una de las preguntas y las opciones de respuesta, en donde podrá seleccionar una o más opciones de acuerdo a su juicio personal. Se le pide tenga en cuenta lo relacionado a la redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que usted considere importante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte



**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA  
DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Por favor según su criterio marque con una X si cumple o no cumple la relación que hay entre las dimensiones e indicadores de las variables en estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Gestión de Calidad	Estructura Organizacional	Nivel de percepción de una organización jerarquizada	1,2,3,4,5,6,7,8	X	
		Logro de objetivos		X	
		Nivel de conocimiento de sus funciones y responsabilidades de acuerdo a su cargo		X	
		Organización de personal de acuerdo a sus funciones		X	
	Planeación	Proyección de objetivos y metas de la empresa	9,10,11,12,13,14,15,16	X	
		Determinación de estrategias de la empresa		X	
		Cantidad de recursos disponibles con que cuenta la empresa		X	
	Recursos	Nivel de equipos y tecnología de la empresa	17.18.19.20,21,22	X	
		Cantidad de personas con que cuenta la empresa para su atención		X	
		Calidad y nivel de la infraestructura en la organización		X	
	Procesos	Nivel en el proceso de atención al cliente de la empresa	23,24,25,26,27,28,29	X	
		Nivel del proceso de calidad del servicio que brinda la empresa		X	
		Nivel de Seguridad y Confianza que brinda la organización		X	
	Procedimientos	Evaluación de una atención personalizada		X	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Según su criterio ponga en la casilla correspondiente la letra o letras que usted crea conveniente. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Por favor considerar la Redacción, el contenido, la congruencia y la coherencia en relación a la variable de estudio. Puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿La manera como atienden los trabajadores, le permiten deducir que la empresa está bien organizada?	X					
2	¿Cuándo usted busca una atención siempre existe un jefe superior al que le atiende?	X					
3	¿Cuándo usted va a la empresa siempre hay un responsable a cargo de la oficina?	X					
4	¿Usted cree que de la forma como atienden el personal a sus clientes, la empresa logrará cumplir sus objetivos?	X					
5	¿Percibe usted que personal de la empresa escucha a los clientes y soluciona sus inquietudes o problemas?	X					
6	¿Percibe usted que la empresa tiene secciones o unidades bien identificadas y organizadas?	X					
7	¿Cree usted que el personal que le atiende cuenta con toda la información, equipos y materiales para atenderle?	X					
8	¿El personal de la empresa brinda la información, producto o servicio requerido por el cliente, en el tiempo prometido o esperado?	X					
9	¿Conoce si la empresa tiene visión o misión?	X					
10	¿Sabe si la empresa planifica sus actividades?	X					
11	¿Sabe si la empresa suele programa campañas o medidas destinadas a satisfacer a sus clientes?	X					
12	¿Ha percibido usted que el personal de la empresa, brindan una atención personalizada a sus clientes con discapacidad y adulto mayor?	X					

13	¿El personal de la empresa cuenta con disposición para resolver los problemas que se presentan, mostrando un sincero interés por ayudar al cliente y lograrlo en la brevedad posible?	X					
14	¿Cree que la empresa programa sus actividades a futuro?	X					
15	¿La empresa, cuando establece un tiempo de llamada para la solución de un problema o queja, cumple con el tiempo que ofrece y lo resuelve rápidamente?	X					
16	¿Cree usted que la empresa prevé que el personal cuente con los recursos necesarios para cumplir sus actividades?	X					
17	¿Percibe usted que la empresa cuenta con equipos modernos y suficientes para su atención?	X					
18	¿Cree usted que la empresa deba actualizar continuamente sus equipos informáticos para dar una mejor atención?	X					
19	¿Considera usted que es suficiente el número de personas con el que cuenta la empresa para la atención?	X					
20	¿Considera usted que la empresa deba de invertir en remodelar o modernizar sus ambientes para la atención?	X					
21	¿Las instalaciones de la entidad disponen de espacio suficiente para su atención?	X					
22	¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas y de calidad?	X					
23	¿Al momento de la atención el personal de la empresa lo trata con amabilidad y cortesía?	X					
24	¿El personal de la empresa da un seguimiento efectivo a situaciones y/o problemas presentados, manifestando calidad en el servicio que ofrecen?	X					
25	¿Personal de la empresa le muestran amabilidad y agradecen por su preferencia al finalizar la atención?	X					
26	¿Siente usted que el personal de ventanilla le brinda una atención de calidad?	X					
27	¿Personal de dirección de la empresa muestra preocupación en la atención que le brinda la empresa?	X					
28	¿Se siente seguro de realizar sus transacciones económicas en las instalaciones de la empresa?	X					

26	¿Siente usted que el personal de ventanilla le brinda una atención de calidad?	X					
27	¿Personal de dirección de la empresa muestra preocupación en la atención que le brinda la empresa?	X					
28	¿Se siente seguro de realizar sus transacciones económicas en las instalaciones de la empresa?	X					
29	¿Al ser atendido por la a empresa, esta le genera confianza para seguir acudiendo a sus instalaciones?	X					
30	¿Usted ve que la empresa brinda una atención personalizada a sus clientes?	X					
31	¿La empresa se preocupa en ordenar las colas para una mejor atención?	X					
32	¿Considera usted que los horarios de atención son convenientes?	X					
33	¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?	X					

**Valuado por:** Lic. Yuly Yolanda Morillo Campos

**D.N.I.:** 33263862    **Fecha:** 23/05/2023

**Firma:**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Yuly Yolanda Morillo Campos, con DNI N° 33263862, de profesión Lic. Administración de Empresas, grado académico Magister, con código de colegiatura 01359, Actualmente me desempeño como docente en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Por medio del presente constato que he revisado el instrumento de validación denominado Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, cuyo fin es medir la relación entre Gestión de Calidad y la Atención al Cliente de la Empresa.

Luego de revisar los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	X			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

**Apreciación total:** (12) puntos      **No aporta:** ( 0 )

Trujillo, a los 23 días del mes de mayo del 2023

**Apellidos y Nombres:** Lic. Yuly Yolanda Morillo Campos

**D.N.I.:** 33263862

**Firma:**



## **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

### **Estimado Validador:**

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de solicitar su colaboración para validar el instrumento que adjunto denominado: Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote, diseñado por el Bachiller Marco Antonio Agama Sánchez, cuyo propósito es medir la relación entre variables Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, el cual será aplicado a 261 clientes de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

### **Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

### **Administrador de Empresas**

A efectos de realizar la validación se le recomienda leer cada una de las preguntas y las opciones de respuesta, en donde podrá seleccionar una o más opciones de acuerdo a su juicio personal. Se le pide tenga en cuenta lo relacionado a la redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que usted considere importante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA  
DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Por favor según su criterio marque con una X si cumple o no cumple la relación que hay entre las dimensiones e indicadores de las variables en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Gestión de Calidad	Estructura Organizacional	Nivel de percepción de una organización jerarquizada	1,2,3,4,5,6,7,8	X	
		Logro de objetivos		X	
		Nivel de conocimiento de sus funciones y responsabilidades de acuerdo a su cargo		X	
		Organización de personal de acuerdo a sus funciones		X	
	Planeación	Proyección de objetivos y metas de la empresa	9,10,11,12,13,14,15,16	X	
		Determinación de estrategias de la empresa		X	
		Cantidad de recursos disponibles con que cuenta la empresa		X	
	Recursos	Nivel de equipos y tecnología de la empresa	17.18.19.20,21,22	X	
		Cantidad de personas con que cuenta la empresa para su atención		X	
		Calidad y nivel de la infraestructura en la organización		X	
	Procesos	Nivel en el proceso de atención al cliente de la empresa	23,24,25,26,27,28,29	X	
		Nivel del proceso de calidad del servicio que brinda la empresa		X	
		Nivel de Seguridad y Confianza que brinda la organización		X	
	Procedimientos	Evaluación de una		X	



**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Según su criterio ponga en la casilla correspondiente la letra o letras que usted crea conveniente. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Por favor considerar la Redacción, el contenido, la congruencia y la coherencia en relación a la variable de estudio. Puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿La manera como atienden los trabajadores, le permiten deducir que la empresa está bien organizada?	X					
2	¿Cuándo usted busca una atención siempre existe un jefe superior al que le atiende?	X					
3	¿Cuándo usted va a la empresa siempre hay un responsable a cargo de la oficina?	X					
4	¿Usted cree que de la forma como atienden el personal a sus clientes, la empresa logrará cumplir sus objetivos?	X					
5	¿Percibe usted que personal de la empresa escucha a los clientes y soluciona sus inquietudes o problemas?	X					
6	¿Percibe usted que la empresa tiene secciones o unidades bien identificadas y organizadas?	X					
7	¿Cree usted que el personal que le atiende cuenta con toda la información, equipos y materiales para atenderle?	X					
8	¿El personal de la empresa brinda la información, producto o servicio requerido por el cliente, en el tiempo prometido o esperado?	X					
9	¿Conoce si la empresa tiene visión o misión?	X					
10	¿Sabe si la empresa planifica sus actividades?	X					
11	¿Sabe si la empresa suele programa campañas o medidas destinadas a satisfacer a sus clientes?	X					
12	¿Ha percibido usted que el personal de la empresa, brindan una atención personalizada a sus clientes con discapacidad y adulto mayor?	X					



13	¿El personal de la empresa cuenta con disposición para resolver los problemas que se presentan, mostrando un sincero interés por ayudar al cliente y lograrlo en la brevedad posible?	X					
14	¿Cree que la empresa programa sus actividades a futuro?	X					
15	¿La empresa, cuando establece un tiempo de llamada para la solución de un problema o queja, cumple con el tiempo que ofrece y lo resuelve rápidamente?	X					
16	¿Cree usted que la empresa prevé el personal cuente con los recursos necesarios para cumplir sus actividades?	X					
17	¿Percibe usted que la empresa cuenta con equipos modernos y suficientes para su atención?	X					
18	¿Cree usted que la empresa deba actualizar continuamente sus equipos informáticos para dar una mejor atención?	X					
19	¿Considera usted que es suficiente el número de personas con el que cuenta la empresa para la atención?	X					
20	¿Considera usted que la empresa deba de invertir en remodelar o modernizar sus ambientes para la atención?	X					
21	¿Las instalaciones de la entidad disponen de espacio suficiente para su atención?	X					
22	¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas y de calidad?	X					
23	¿Al momento de la atención el personal de la empresa lo trata con amabilidad y cortesía?	X					
24	¿El personal de la empresa da un seguimiento efectivo a situaciones y/o problemas presentados, manifestando calidad en el servicio que ofrecen?	X					
25	¿Personal de la empresa le muestran amabilidad y agradecen por su preferencia al finalizar la atención?	X					
26	¿Siente usted que el personal de ventanilla le brinda una atención de calidad?	X					
27	¿Personal de dirección de la empresa muestra preocupación en la atención que le brinda la empresa?	X					
28	¿Se siente seguro de realizar sus transacciones económicas en las instalaciones de la empresa?	X					

26	¿Siente usted que el personal de ventanilla le brinda una atención de calidad?	X					
27	¿Personal de dirección de la empresa muestra preocupación en la atención que le brinda la empresa?	X					
28	¿Se siente seguro de realizar sus transacciones económicas en las instalaciones de la empresa?	X					
29	¿Al ser atendido por la a empresa, esta le genera confianza para seguir acudiendo a sus instalaciones?	X					
30	¿Usted ve que la empresa brinda una atención personalizada a sus clientes?	X					
31	¿La empresa se preocupa en ordenar las colas para una mejor atención?	X					
32	¿Considera usted que los horarios de atención son convenientes?	X					
33	¿Cree usted que el tiempo de espera para ser atendido es el adecuado?	X					

**Valuado por:** Mg. Robert Rubio Castillo

**D.N.I.:** 32888279      **Fecha:** 23/05/2023

**Firma:**



**Mg. ROBERT RUBIO CASTILLO**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**  
**CLAD N° 01358**

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Robert Rubio Castillo, con DNI N° 32888279, de profesión Lic. Administración, de Empresas, grado académico Magister, con código de colegiatura 01358, actualmente trabajo como Especialista administrativo en Essalud.

Por medio del presente constato que he revisado el instrumento de validación denominado Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, cuyo fin es medir la relación entre Gestión de Calidad y la Atención al Cliente de la Empresa.

Luego de revisar los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	X			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

**Apreciación total:** (12) puntos      **No aporta:** ( 0 )

Trujillo, a los 23 días del mes de mayo del 2023

**Apellidos y Nombres:** Mg. Robert Rubio Castillo

**D.N.I.:** 32888279

**Firma:**

MG. ROBERT RUBIO CASTILLO  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 01358

## **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

### **Estimado Validador:**

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de solicitar su colaboración para validar el instrumento que adjunto denominado: Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote, diseñado por el Bachiller Marco Antonio Agama Sánchez, cuyo propósito es medir la relación entre variables Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, el cual será aplicado a 261 clientes de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

### **Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

### **Administrador de Empresas**

A efectos de realizar la validación se le recomienda leer cada una de las preguntas y las opciones de respuesta, en donde podrá seleccionar una o más opciones de acuerdo a su juicio personal. Se le pide tenga en cuenta lo relacionado a la redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que usted considere importante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA  
DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Por favor según su criterio marque con una X si cumple o no cumple la relación que hay entre las dimensiones e indicadores de las variables en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Atención al Cliente	Rendimiento percibido	Nivel percibido por el cliente del servicio que brinda personal de la empresa	1,2,3,4	X	
		Nivel de percepción de otras personas al servicio brindado por la empresa		X	
	Expectativas	Resultado del servicio prestado por la empresa	5,6,7,8,9,10,11	X	
		Beneficios que brinda la empresa a sus clientes		X	
		Experiencia de los clientes por el servicio prestado por la empresa		X	
	Niveles de satisfacción	Nivel de insatisfacción de los clientes	12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22	X	
		Nivel de Satisfacción del cliente		X	
		Nivel de complacencia		X	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Según su criterio ponga en la casilla correspondiente la letra o letras que usted crea conveniente. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Por favor considerar la Redacción, el contenido, la congruencia y la coherencia en relación a la variable de estudio. Puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Percibe usted que los trabajadores demuestran conocer su trabajo a la hora de atenderlo?	X					
2	¿Recomendarías a un familiar, amigo o conocido los servicios de la empresa?	X					
3	¿Cree usted que el comportamiento de los colaboradores de la entidad inspirara confianza para que otras personas requieran los servicios de la empresa?	X					
4	¿Considera usted que el servicio prestado por la empresa será útil para otras personas?	X					
5	¿Considera usted que la Empresa cubre sus necesidades?	X					
6	¿La entidad cumple con un horario flexible que permite una atención adecuada?	X					
7	¿Cree usted que el servicio brindado por la empresa cumple con satisfacer sus necesidades?	X					
8	¿Considera usted que la atención del servicio que brinda la empresa es rápida?	X					
9	¿La empresa promueve alguna promoción por preferir su servicio?	X					
10	¿La empresa premia a sus clientes por preferirla?	X					
11	¿Considera usted que la atención brindada por la empresa le ha dejado satisfecho?	X					
12	¿Volvería a solicitar los servicios de la Empresa?	X					
13	¿Considera usted que espero demasiado tiempo para ser atendido?	X					
14	¿Considera usted que la empresa tiene interés por solucionar sus problemas? ¿Considera usted que personal de ventanilla de la empresa es demasiado lento en la atención que brinda?	X					

15	¿Siente que personal de la empresa no se preocupa por satisfacer sus necesidades?	X					
16	¿En general, luego de haber sido atendido usted se siente? ¿Considera usted que la empresa tiene interés por solucionar sus problemas?	X					
17	¿Se siente usted conforme y satisfecho con la atención recibida?						
18	¿Las instalaciones de la oficina en la que le atendieron lucen, limpias y ordenadas?	X					
19	¿Considera usted que el servicio prestado por la empresa es más aceptable que el de otra empresa?	X					
20	¿El servicio brindado por la empresa supero sus expectativas en cuanto a la atención de personal de ventanilla?	X					
21	¿Personal de la empresa le agradece por su preferencia al término de la atención?	X					
22	¿El personal de la oficina muestra respeto al escuchar sus quejas y/o sugerencias?	X					

valuado por: Lic Miguel Ángel Limo Vásquez

D.N.I.: 18215927

Fecha: 23/05/2023

Firma:



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Miguel Ángel Limo Vásquez, con DNI N° 18215927, de profesión Lic. en Administración de Empresas, grado académico Magister, con código de colegiatura 04926. Actualmente me desempeño como docente en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Por medio del presente constato que he revisado el instrumento de validación denominado Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, cuyo fin es medir la relación entre Gestión de Calidad y la Atención al Cliente de la Empresa.

Luego de revisar los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	X			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

**Apreciación total:** (12) puntos      **No aporta:** (    )

Trujillo, a los 23 días del mes de mayo del 2023

**Apellidos y Nombres:** \_ Lic Miguel Ángel Limo Vásquez

**D.N.I.:** 18215927

**Firma:**





## **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

### **Estimado Validador:**

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de solicitar su colaboración para validar el instrumento que adjunto denominado: Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote, diseñado por el Bachiller Marco Antonio Agama Sánchez, cuyo propósito es medir la relación entre variables Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, el cual será aplicado a 261 clientes de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

### **Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

### **Administrador de Empresas**

A efectos de realizar la validación se le recomienda leer cada una de las preguntas y las opciones de respuesta, en donde podrá seleccionar una o más opciones de acuerdo a su juicio personal. Se le pide tenga en cuenta lo relacionado a la redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que usted considere importante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA  
DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Por favor según su criterio marque con una X si cumple o no cumple la relación que hay entre las dimensiones e indicadores de las variables en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Atención al Cliente	Rendimiento percibido	Nivel percibido por el cliente del servicio que brinda personal de la empresa	1,2,3,4	X	
		Nivel de percepción de otras personas al servicio brindado por la empresa		X	
	Expectativas	Resultado del servicio prestado por la empresa	5,6,7,8,9,10,11	X	
		Beneficios que brinda la empresa a sus clientes		X	
		Experiencia de los clientes por el servicio prestado por la empresa		X	
	Niveles de satisfacción	Nivel de insatisfacción de los clientes	12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22	X	
		Nivel de Satisfacción del cliente		X	
		Nivel de complacencia		X	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Según su criterio ponga en la casilla correspondiente la letra o letras que usted crea conveniente. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Por favor considerar la Redacción, el contenido, la congruencia y la coherencia en relación a la variable de estudio. Puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Percibe usted que los trabajadores demuestran conocer su trabajo a la hora de atenderlo?	X					
2	¿Recomendarías a un familiar, amigo o conocido los servicios de la empresa?	X					
3	¿Cree usted que el comportamiento de los colaboradores de la entidad inspirara confianza para que otras personas requieran los servicios de la empresa?	X					
4	¿Considera usted que el servicio prestado por la empresa será útil para otras personas?	X					
5	¿Considera usted que la Empresa cubre sus necesidades?	X					
6	¿La entidad cumple con un horario flexible que permite una atención adecuada?	X					
7	¿Cree usted que el servicio brindado por la empresa cumple con satisfacer sus necesidades?	X					
8	¿Considera usted que la atención del servicio que brinda la empresa es rápida?	X					
9	¿La empresa promueve alguna promoción por preferir su servicio?	X					
10	¿La empresa premia a sus clientes por preferirla?	X					
11	¿Considera usted que la atención brindada por la empresa le ha dejado satisfecho?	X					
12	¿Volvería a solicitar los servicios de la Empresa?	X					
13	¿Considera usted que espero demasiado tiempo para ser atendido?	X					
14	¿Considera usted que la empresa tiene interés por solucionar sus problemas? ¿Considera usted que personal de ventanilla de la empresa es demasiado lento en la atención que brinda?	X					
15	¿Siente que personal de la empresa no se preocupa por satisfacer sus necesidades?	X					

16	¿En general, luego de haber sido atendido usted se siente? ¿Considera usted que la empresa tiene interés por solucionar sus problemas?	X					
17	¿Se siente usted conforme y satisfecho con la atención recibida?						
18	¿Las instalaciones de la oficina en la que le atendieron lucen, limpias y ordenadas?	X					
19	¿Considera usted que el servicio prestado por la empresa es más aceptable que el de otra empresa?	X					
20	¿El servicio brindado por la empresa supero sus expectativas en cuanto a la atención de personal de ventanilla?	X					
21	¿Personal de la empresa le agradece por su preferencia al término de la atención?	X					
22	¿El personal de la oficina muestra respeto al escuchar sus quejas y/o sugerencias?	X					

**Valuado por:** Lic. Yuly Yolanda Morillo Campos

**D.N.I.:** 33263862

**Fecha:** 23/05/2023

**Firma:**



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Yuly Yolanda Morillo Campos, DNI N° 33263862, de profesión Lic. Administración, grado académico Magister, con código de colegiatura 01359. Actualmente me desempeño como docente en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Por medio del presente constato que he revisado el instrumento de validación denominado Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, cuyo fin es medir la relación entre Gestión de Calidad y la Atención al Cliente de la Empresa.

Luego de revisar los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	X			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

**Apreciación total:** (12) puntos      **No aporta:** (    )

Trujillo, a los 23 días del mes de mayo del 2023

**Apellidos y Nombres:** Lic. Yuly Yolanda Morillo Campos

**D.N.I.:** 33263862

**Firma:**

## **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

### **Estimado Validador:**

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de solicitar su colaboración para validar el instrumento que adjunto denominado: Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote, diseñado por el Bachiller Marco Antonio Agama Sánchez, cuyo propósito es medir la relación entre variables Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, el cual será aplicado a 261 clientes de la Empresa Representaciones Generales Ringo's, por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

### **Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

### **Administrador de Empresas**

A efectos de realizar la validación se le recomienda leer cada una de las preguntas y las opciones de respuesta, en donde podrá seleccionar una o más opciones de acuerdo a su juicio personal. Se le pide tenga en cuenta lo relacionado a la redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que usted considere importante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA  
DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Por favor según su criterio marque con una X si cumple o no cumple la relación que hay entre las dimensiones e indicadores de las variables en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Atención al Cliente	Rendimiento percibido	Nivel percibido por el cliente del servicio que brinda personal de la empresa	1,2,3,4	X	
		Nivel de percepción de otras personas al servicio brindado por la empresa		X	
	Expectativas	Resultado del servicio prestado por la empresa	5,6,7,8,9,10,11	X	
		Beneficios que brinda la empresa a sus clientes		X	
		Experiencia de los clientes por el servicio prestado por la empresa		X	
	Niveles de satisfacción	Nivel de insatisfacción de los clientes	12,13,14,15,16,17,18,19, 20,21,22	X	
		Nivel de Satisfacción del cliente		X	
		Nivel de complacencia		X	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Según su criterio ponga en la casilla correspondiente la letra o letras que usted crea conveniente. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Por favor considerar la Redacción, el contenido, la congruencia y la coherencia en relación a la variable de estudio. Puede sugerir mejoras.



Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	¿Percibe usted que los trabajadores demuestran conocer su trabajo a la hora de atenderlo?	X					
2	¿Recomendarías a un familiar, amigo o conocido los servicios de la empresa?	X					
3	¿Cree usted que el comportamiento de los colaboradores de la entidad inspirara confianza para que otras personas que requieran los servicios de la empresa?	X					
4	¿Considera usted que el servicio prestado por la empresa será útil para otras personas?	X					
5	¿Considera usted que la Empresa cubre sus necesidades?	X					
6	¿La entidad cumple con un horario flexible que permite una atención adecuada?	X					
7	¿Cree usted que el servicio brindado por la empresa cumple con satisfacer sus necesidades?	X					
8	¿Considera usted que la atención del servicio que brinda la empresa es rápida?	X					
9	¿La empresa promueve alguna promoción por preferir su servicio?	X					
10	¿La empresa premia a sus clientes por preferirla?	X					
11	¿Considera usted que la atención brindada por la empresa le ha dejado satisfecho?	X					
12	¿Volvería a solicitar los servicios de la Empresa?	X					
13	¿Considera usted que espero demasiado tiempo para ser atendido?	X					
14	¿Considera usted que la empresa tiene interés por solucionar sus problemas? ¿Considera usted que personal de ventanilla de la empresa es demasiado lento en la atención que brinda?	X					



15	¿Siente que personal de la empresa no se preocupa por satisfacer sus necesidades?	X					
16	¿En general, luego de haber sido atendido usted se siente? ¿Considera usted que la empresa tiene interés por solucionar sus problemas?	X					
17	¿Se siente usted conforme y satisfecho con la atención recibida?	X					
18	¿Las instalaciones de la oficina en la que le atendieron lucen, limpias y ordenadas?	X					
19	¿Considera usted que el servicio prestado por la empresa es más aceptable que el de otra empresa?	X					
20	¿El servicio brindado por la empresa supero sus expectativas en cuanto a la atención de personal de ventanilla?	X					
21	¿Personal de la empresa le agradece por su preferencia al término de la atención?	X					
22	¿El personal de la oficina muestra respeto al escuchar sus quejas y/o sugerencias?	X					

**Valuado por:** Mg. Robert Rubio Castillo.

**D.N.I.:** 32888279    **Fecha:** 23 de Mayo del 2023    **Firma**

**Mg. ROBERT RUBIO CASTILLO**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**  
**CLAD N° 01358**

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Robert Rubio Castillo, con DNI N° 32888279, de profesión Lic. Administración, grado académico Magister, con código de colegiatura 01358. Actualmente trabajo como profesional administrativo en ~~Essalud~~

Por medio del presente constato que he revisado el instrumento de validación denominado Gestión de Calidad y Atención al Cliente de la Empresa Representaciones Generales ~~Ringo's~~, cuyo fin es medir la relación entre Gestión de Calidad y la Atención al Cliente de la Empresa.

Luego de revisar los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:	X			No aporta	
Puntaje total: (máximo 12 puntos)	12				

**Apreciación total:** (12) puntos

**No aporta:** (    )

Trujillo, a los 23 días del mes de mayo del 2023

**Apellidos y Nombres:** Mg. Robert Rubio Castillo

**D.N.I.:** 32888279

**Firma:**

**Mg. ROBERT RUBIO CASTILLO**  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
CLAD N° 01358

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y la atención al cliente en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote 2021?	Determinar la relación entre gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de cobros caso: Representaciones Generales Ringo's SCRL, Chimbote, 2021	La Atención al Cliente tiene una relación significativa con la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro agencias de cobros caso: Representaciones Generales Ringo's Chimbote, 2023	Para demostrar y comprobar la Hipótesis anteriormente formulada, la operacionalizamos, determinando las variables e indicadores que a continuación se menciona:	<p><b>Tipo:</b> Correlacional será correlacional, porque se pretenderá determinar la relación de las variables y dimensiones.</p> <p><b>Nivel:</b> Cuantitativo Será cuantitativo, porque se utilizará instrumentos de medición y evaluación.</p> <p><b>Diseño:</b> El diseño de la investigación será no experimental – transversal.</p>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variables</b>	<p style="text-align: center;">O1 r O2</p> <p>M</p> <p><b>Donde:</b> M= muestra O1= Variable 1 O2= Variables2 r= relación de las variables de estudio.</p> <p><b>Población y Muestra:</b> Se utilizará una población muestral de 300 clientes de la micro y pequeña empresa del rubro agencias de cobros caso: Representaciones Generales Ringo's, Chimbote, 2023.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos:</b></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p>
¿De qué manera se relacionó el servicio y la gestión de calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote 2023?	Determinar de qué manera se relacionó el servicio y la gestión de calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote 2023.	El servicio se relacionó significativamente con la Gestión de Calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote 2023.	<p><b>Variable 1.</b> Atención al cliente</p> <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Resultado</li> <li>(2) Éxito</li> <li>(3) Percepción emocional</li> <li>(4) Calidad</li> <li>(5) Expectativas</li> <li>(6) Motivación</li> <li>(7) Satisfacción</li> <li>(8) Necesidad</li> <li>(9) Deseos</li> </ol>	
¿De qué manera se relacionó la satisfacción y la gestión de calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote 2023?	Identificar de qué manera se relacionó la satisfacción y la gestión de calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote 2021.	La satisfacción se relacionó significativamente con la Gestión de Calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote 2023.	<p><b>Variable 2.</b> Gestión de calidad</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Procesos</li> <li>(2) Productividad</li> <li>(3) Calidad</li> <li>(4) Satisfacción</li> <li>(5) Costos</li> <li>(6) Objetivos</li> <li>(7) Plazos</li> </ol>	
¿De qué manera se relacionó la necesidad y la gestión de calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote 2023?	Determinar de qué manera se relacionó la necesidad y la gestión de calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote 2023.	La necesidad se relacionó significativamente con la Gestión de Calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote 2021.		
¿De qué manera se relacionó el producto y la gestión de calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote 2023?	Determinar de qué manera se relacionó el producto y la gestión de calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote 2023.	El producto se relacionó significativamente con la Gestión de Calidad en la Empresa Representaciones Generales Ringo's Chimbote 2023.		

#### ANEXO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA



VARIABLE	DEFINICIÓN DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1: GESTION DE CALIDAD</b> (Carreño y Camacho, 2016).	<p>La Gestión de Calidad es una actividad la cual es planificada y controlada y se dan sobre un conjunto de elementos que permiten lograr la calidad de un bien o un servicio. Estos elementos son: Estructura organizacional, Planeación, Recursos, Procesos y Procedimientos. Asimismo, es el medio por el cual toda empresa garantiza la satisfacción de sus clientes y para conseguirlo necesita que sus actividades sean programadas y controladas. (Carreño y Camacho, 2016).</p>	<p>Es una actividad que las organizaciones desarrollan con el fin de ofrecer calidad a los producto y servicios que una empresa comercializa.</p>	<b>Estructura organizacional</b>	Nivel de percepción de una organización jerarquizada	1,2,3,4,5,6,7,8	<p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario de preguntas cerradas.</p>	<p>Ordinal</p> <p>Escala de Likert</p> <p>1.- Muy bajo 2.- Bajo 3.- Regular 4.- Alto 5.- Muy alto</p>
				Logro de objetivos			
				Nivel de conocimiento de sus funciones y responsabilidades de acuerdo a su cargo			
				Organización de personal de acuerdo a sus funciones			
			<b>Planificación</b>	Proyección de objetivos y metas de la empresa	9,10,11,12,13,14,15,16		
				Determinación de estrategias de la empresa			
				Cantidad de recursos disponibles con que cuenta la empresa			
			<b>Recursos</b>	Nivel de equipos y tecnología de la empresa	17,18,19,20,21,22		
				Cantidad de personas con que cuenta la empresa para su atención			
				Calidad y nivel de la infraestructura en la organización			
			<b>Procesos</b>	Nivel en el proceso de atención al cliente de la empresa	23,24,25,26,27,28,29		
				Nivel del proceso de calidad del servicio que brinda la empresa			
Nivel de Seguridad y Confianza que brinda la organización							
<b>Procedimientos</b>	Evaluación de una atención personalizada a los clientes de la empresa	30,31,32,33					
	Nivel en el tiempo de atención al cliente de la empresa						

## ANEXO 5: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLE	DEFINICIÓN DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 2: ATENCIÓN AL CLIENTE</b> (Mateos de Pablo Blanco, 2019).	la Atención al Cliente presta un servicio a las empresas con la finalidad de satisfacer sus necesidades. Del mismo modo, puede verse como una forma de trabajo por la cual se puedan realizar cosas que ayuden al crecimiento de la organización . (Mateos de Pablo Blanco, 2019).	Se refiere al nivel de satisfacción que tienen los clientes al momento de ofrecerles un producto o servicio percepción que tiene los clientes	<b>Rendimiento percibido</b>	Nivel percibido por el cliente del servicio que brinda personal de la empresa	34,35,36,37	Técnica: encuesta  Instrumento: cuestionario de preguntas cerradas.	Ordinal  Escala de <del>Liker</del>  1.- Muy bajo 2.- Bajo 3.- Regular 4.- Alto 5.- Muy alto
				Nivel de percepción de otras personas al servicio brindado por la empresa			
			<b>Expectativas</b>	Resultado del servicio prestado por la empresa	38,39,40,41,42,43,44,45		
				Beneficios que brinda la empresa a sus clientes			
				Experiencia de los clientes por el servicio prestado por la empresa			
			<b>Niveles de satisfacción</b>	Nivel de insatisfacción de los clientes	46,47,48,49,50,51,52,53,54,55		
Nivel de Satisfacción del cliente							
Nivel de complacencia							

## ANEXO 6: CARTA DE AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Yo Alain Ringo Tapia Quiroz, identificado con DNI N° 32907818, enmi calidad de Gerente General de la empresa Representaciones Generales Ringo's SCRL. con RUC N° 20445315266 ubicada en el Jr. Manuel Villavicencio 287 de la Ciudad de Chimbote, Provincia del Santa, Ancash, Perú.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN

Al Sr. Marco Antonio Agama Sánchez, identificado con DNI N° 10719263, bachiller del programa de estudios de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Católica de Trujillo, para que utilice la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada **Gestión de Calidad y Atención al Cliente en las Mypes del Rubro Agencias de Cobros Caso: Representaciones Generales Ringo's. Chimbote**, y de esta manera pueda obtener el Título Profesional.

Adjunto a esta carta la siguiente documentación:  
(X) Ficha RUC

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 32907818

El bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y Tesis. En caso de comprobarse la falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y así mismo asumirá la responsabilidad antes posible acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.

Firma del Bachiller

DNI: 10719263



**ANEXO 7: FOTOS**





## ANEXO 8: Reporte de similitud – Turnitin

### INFORME TURNITIN - MARCO AGAMA SANCHEZ

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
2	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%
3	<a href="https://repositorio.uct.edu.pe">repositorio.uct.edu.pe</a> Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Mountain Lakes High School Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to Aliat Universidades Trabajo del estudiante	<1%