



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DEL  
SERVICIO EN MYPE RUBRO: RESTAURANTE DE LA  
URBANIZACIÓN FEDERICO VILLARREAL DE LA  
CIUDAD DE CHICLAYO, LAMBAYEQUE AÑO 2020**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTOR

ESCUADERO CHIRINOS MARÍA EUGENIA

ORCID: 0000-0002-0366-0923

ASESOR

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2020

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Escudero Chirinos María Eugenia

ORCID: 0000-0002-0366-0923

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Palacios de Briceño Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Vilela Vargas Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741XA

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas  
Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro  
Miembro

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima  
Miembro

Dra. Mercedes René Palacios de Briceño  
Asesora

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

## **DEDICATORIA**

A la memoria de mis padres.

A mis hijas y esposo por ser mi apoyo, razón y fortaleza para superarme.

## RESUMEN

La presente investigación denominada “Gestión de calidad y evaluación del servicio en MYPE rubro: Restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020” como objetivo general fue “Determinar las características de la gestión de calidad y evaluación del servicio en MYPE rubro: Restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020”. Su metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, técnica de recojo de datos la encuesta y el instrumento el cuestionario, población finita para la variable gestión de calidad, siendo el tamaño muestral de 9 trabajadores; la población para evaluación del servicio fue infinita recurriendo al tamaño muestral, no probabilístico por conveniencia, con 15 clientes seleccionados por el dueño del restaurante. Como elemento de la variable Gestión de Calidad, se concluye que el 89% de los trabajadores consideran que su desempeño es evaluado; en relación a las ventajas el 89% cumple con la optimización de procesos y el fortalecimiento de la confianza con el desarrollo de su habilidades y actitudes. En cuanto al modelo SERVQUAL, el 80% están de acuerdo con los elementos tangibles, por la apariencia correcta y limpia de los trabajadores; y el 80 % de los clientes se encuentra totalmente de acuerdo en cuanto a la dimensión de seguridad; donde destaca la cortesía y amabilidad.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, Evaluación del servicio, Restaurante, MYPE

## **ABSTRACT**

The present research called "Quality management and evaluation of the service in MYPE rubro: Restaurant of the urbanization Federico Villarreal of the city of Chiclayo, Lambayeque year 2020" as general objective was "To determine the characteristics of quality management and evaluation of the service in MYPE rubro: Restaurant of the urbanization Federico Villarreal of the city of Chiclayo, Lambayeque year 2020". Its methodology was quantitative, descriptive level, non-experimental design and cross-section, data collection technique the survey and the instrument the questionnaire, finite population for the variable quality management, being the sample size of 9 workers; the population for evaluation of the service was infinite resorting to samplesize, not probabilistic for convenience, with 15 customers selected by the restaurant owner. In the light of the Quality Management variable, it is concluded that 89% of workers with sides that their performance is evaluated; in relation to the advantages 89% complies with the optimization of processes and the strengthening of trust with the development of their skills and attitudes. As for the SERVQUAL MODEL, 80% agree with the tangible elements, by the correct and clean appearance of the workers; and 80% of customers fully agree on the size of safety; where courtesy and kindness stand out.

**Keywords:** Quality Management, Service Assessment, Restaurant, MYPE

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE CUADROS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA .....	8
2.1 Antecedentes .....	8
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	23
2.2.1 Gestión de Calidad .....	23
2.2.1.1 Definiciones .....	23
2.2.1.2 Elementos de la gestión de calidad. ....	23
2.2.1.3 Ventajas de la Gestión de Calidad. ....	26
2.2.2 Evaluación del servicio. ....	27
2.2.2.1 Definiciones .....	27
2.2.2.2 Dimensiones del modelo SERVQUAL.....	28
III. HIPÓTESIS .....	30
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
4.1 Diseño de la investigación .....	31
4.2 Población y muestra .....	31
4.2.1 Población.....	32
4.2.2 Muestra.....	32
4.3 Definición y operacionalización de las variables. ....	34
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
4.5 Plan de análisis.....	37
4.6 Matriz de consistencia.....	38
4.7 Principios éticos .....	39
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS .....	40



5.1 Resultados .....	40
5.2 Análisis de resultados.....	65
VI. CONCLUSIONES .....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	75
BIBLIOGRAFÍA .....	75
ANEXOS .....	77
Constancia de validación por expertos .....	78
Cuestionario .....	87
Matriz indicador pregunta.....	94
Constancia de no adeudos.....	99
Turnitin informe de originalidad.....	100

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> ¿Considera que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos del restaurante para el logro de resultados exitosos?.....	40
<b>Tabla 2:</b> ¿Tiene usted bien planificadas las actividades que debe desarrollar en el restaurante? .....	41
<b>Tabla 3:</b> ¿Generalmente enfrentan los retos de las exigencias de los clientes para satisfacerles sus necesidades? .....	42
<b>Tabla 4:</b> ¿Considera que los clientes del restaurante, tienen capacidad para evaluar su actitud?.....	43
<b>Tabla 5:</b> ¿Alguna vez la gerencia les ha participado la aplicación de alguna técnica de mejora continua? .....	44
<b>Tabla 6:</b> ¿En el proceso de elaboración de los platos de comida, se cumplen las metas de la filosofía organizacional? .....	45
<b>Tabla 7:</b> ¿Cree usted que en el restaurante existe una excelente comunicación entre los trabajadores? .....	46
<b>Tabla 8:</b> ¿Considera que los trabajadores se adaptan rápido a los cambios que plantea la gerencia? .....	47
<b>Tabla 9:</b> ¿Durante el tiempo que trabaja en el restaurante, se ha integrado para trabajar en equipo? .....	48
<b>Tabla 10:</b> ¿Con el desarrollo de sus habilidades y actitudes, refuerzan la confianza de los clientes?.....	49
<b>Tabla 11:</b> ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" utiliza equipos de apariencia moderna?.....	50
<b>Tabla 12:</b> ¿Las instalaciones físicas de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" son a la vista atractivas?.....	51
<b>Tabla 13:</b> ¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tienen apariencia correcta y limpia? .....	52
<b>Tabla 14:</b> Cuando la MYPE restaurante "¿La Perla de las Flores" promete un servicio en un tiempo, lo hacen? .....	53
<b>Tabla 15:</b> ¿Cuándo el cliente tiene un problema la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" demuestra real interés en solucionarlo?.....	54
<b>Tabla 16:</b> ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" finaliza el servicio ofrecido en el tiempo anunciado?.....	55

<b>Tabla 17:</b> ¿'La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores informan a los clientes en el momento que finalizará la realización del servicio? .....	56
<b>Tabla 18:</b> ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores otorgan un servicio inmediato a sus clientes? .....	57
<b>Tabla 19:</b> ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores tienen la disposición de ayudar a los clientes? .....	58
<b>Tabla 20:</b> ¿El comportamiento de los trabajadores de la MYPE restaurante “La Perla de las Flores” infunden confianza? .....	59
<b>Tabla 21:</b> ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores son corteses y amables con usted?.....	60
<b>Tabla 22:</b> ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores están suficientemente capacitados para resolver las consultas que se les hace?... 61	
<b>Tabla 23:</b> ¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" entienden sus exigencias? .....	62
<b>Tabla 24:</b> ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" le ofrece diversidad de menús y otras alternativas a su gusto?.....	63
<b>Tabla 25:</b> ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tiene una aceptable presentación en los platos servidos? .....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Gráfico circular que representa la pregunta: ¿Considera que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos del restaurante para el logro de resultados exitosos? .....	40
<b>Figura 2:</b> Gráfico circular que representa la pregunta: ¿Tiene usted bien planificadas las actividades que debe desarrollar en el restaurante? .....	41
<b>Figura 3:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿Generalmente enfrentan los retos de las exigencias de los clientes para satisfacerles sus necesidades? .....	42
<b>Figura 4:</b> Gráfico que representa a la pregunta ¿Considera que los clientes del restaurante, tienen capacidad para evaluar su actitud? .....	43
<b>Figura 5:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿Alguna vez la gerencia les ha participado la aplicación de alguna técnica de mejora continua? .....	44
<b>Figura 6:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿En el proceso de elaboración de los platos de comida, se cumplen las metas de la filosofía organizacional? .....	45
<b>Figura 7:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cree usted que en el restaurante existe una excelente comunicación entre los trabajadores? .....	46
<b>Figura 8:</b> Gráfico que representa la pregunta ¿Considera que los trabajadores se adaptan rápido a los cambios que plantea la gerencia? .....	47
<b>Figura 9:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿Durante el tiempo que trabaja en el restaurante, se ha integrado para trabajar en equipo? .....	48
<b>Figura 10:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿Con el desarrollo de sus habilidades y actitudes, refuerzan la confianza de los clientes? .....	49
<b>Figura 11:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" utiliza equipos de apariencia moderna? .....	50
<b>Figura 12:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿Las instalaciones físicas de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" son a la vista atractivas? .....	51
<b>Figura 13:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tienen apariencia correcta y limpia? ..	52
<b>Figura 14:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cuándo la MYPE restaurante "¿La Perla de las Flores" promete un servicio en un tiempo, lo hacen? ...	53

<b>Figura 15:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cuándo el cliente tiene un problema la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" demuestra real interés en solucionarlo? .....	54
<b>Figura 16:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" finaliza el servicio ofrecido en el tiempo anunciado? .....	55
<b>Figura 17:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿'La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores informan a los clientes en el momento que finalizará la realización del servicio? .....	56
<b>Figura 18:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores otorgan un servicio inmediato a sus clientes? .....	57
<b>Figura 19:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores tienen la disposición de ayudar a los clientes? .....	58
<b>Figura 20:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿El comportamiento de los trabajadores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" infunden confianza? .....	59
<b>Figura 21:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores son corteses y amables con usted? 60	
<b>Figura 22:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores están suficientemente capacitados para resolver las consultas que se les hace? .....	61
<b>Figura 23:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" entienden sus exigencias? .....	62
<b>Figura 24:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" le ofrece diversidad de menús y otras alternativas a su gusto? .....	63
<b>Figura 25:</b> Gráfico circular que representa la pregunta ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tiene una aceptable presentación en los platos servidos? ...	64

## I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Gestión de calidad y evaluación del servicio en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020” en el marco de la línea de investigación de gestión de calidad, para la escuela de administración, con sus variables gestión de calidad y evaluación del servicio, con su enunciado: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y la evaluación del servicio en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020? Y su objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y la evaluación del servicio en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020.

Según Medina (2018) resalta mucha información relacionada a la población de las diferentes ciudades de Perú, destacando su investigación en la ciudad de Lima y Piura, consideraba que la segunda ciudad más poblada y comercial en Perú era la ciudad de Piura, la cual además sobresale por las diferentes formas de desarrollar su arte culinario, en aquella investigación no pudo dejar de comentar a la ciudad de Chiclayo tan reconocida por su plato muy peculiar, el arroz con pato.

Para el autor la ciudad de Chiclayo en su arte culinario, era muy reconocida y contribuía en el crecimiento del Producto Bruto Interno aportando el 7.6%, el pilar de este resultado recaía siempre en la calidad de servicio y atención que recibían los clientes. (Medina, 2018)

En la ciudad de Chiclayo Urb. Federico Villarreal se encuentra ubicada la MYPE restaurante, dedicada a la venta de comida típica de la región, la presente investigación

pretende determinar las características de la gestión de calidad y la evaluación del servicio.

El gobierno local de la ciudad de Chiclayo no ha podido combatir la informalidad de los diferentes negocios que aparecen en lo que a restaurantes se refiere, siempre se inició como un serio problema y continua, pese a los esfuerzos que puede realizar la comuna, puede más la cultura de los pequeños emprendedores que aparecen como un pequeño expendio de alimentos y rápidamente se transforma en un negocio. Sin embargo, la ley les asiste una serie de beneficios tributarios de impuesto a la renta, del régimen general de ventas y del impuesto general a las ventas. (Calíbrese, 2014)

Todas la micro empresas se desarrollan en el contexto de dos enfoques en su organización interna y el ambiente externo, conocidos como el micro ambiente y el macro ambiente al que se enfrenta la MYPE, esta realidad hace que los emprendedores tomen en consideración todas las acciones en que se desarrolla su organización y de las que día a día aprenden.

La caracterización de los factores internos en una MYPE son los que se manejan dentro del interior de la organización, se consideró la administración, los recursos humanos, el financiamiento, la organización. Respecto a la administración la MYPE de la Urbanización Federico Villareal de la Ciudad de Chiclayo generalmente no delega las competencias, los dueños tienen una cultura conservadora, lo que hace que los pocos procesos que desarrolla se mantengan por buen tiempo, no tienen confianza en involucrarse en los cambios, desarrollan estrategias que les ayuda a conservar a sus clientes, por lo general no invierten en captar clientes nuevos, se confían mucho en la referencia y la buena imagen. (Pino, 2015)

Con relación a las personas que integran los restaurantes, son personas con preparación académica y otros por su gran experiencia adquirida en el desarrollo de su trabajo, o bien en la condición de personal de atención o de apoyo en la cocina.

Con relación al financiamiento las MYPE, por parte de los gerentes no se pudo obtener mayor información, sin embargo, se considera que acuden al sistema financiero en casos de inversión, para generar cambios en la organización.

Respecto a la organización, se observó que cuentan en lo que respecta al espacio físico una buena distribución que les ayuda a disponer en orden las pocas áreas con que cuenta, como: caja, sala de atención, cocina, sección de lava platos.

Dentro del contexto externo se observó los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecosistemas y legales. El Perú viene favoreciendo al sector de la micro y pequeña empresa, las municipalidades buscan caminos que les permitan a las MYPE poder formalizarse en los tiempos más cortos, con la disminución de los procesos para la obtención del logro de la formalización. (PromPyme, 2016)

De otra parte, pese a la poca estabilidad política del gobierno, en estos momentos no ha generado paralización del crecimiento de los negocios, por esa parte si existe crecimiento de empleo, presencia de más mercados, mejora la calidad de vida de los trabajadores y de los clientes, genera disminución de pobreza, la comercialización de muchos de los productos que se utilizan en el restaurante se logra por el desarrollo de convenios.

Además, se tiene en lo referente al enfoque económico, esta actividad en el rubro de la presente investigación, en la ciudad de Chiclayo tiene un gran crecimiento, abarca el movimiento de sectores importantes como es la agricultura, la pesca, la marisquería, y muchos productos que se requieren en el expendio de los diferentes platos que se ofertan (Gutiérrez, 2019)



Por otra parte, la actividad económica de la ciudad de Chiclayo, se centra en una poca cantidad de centros comerciales debidamente formalizados, se desarrollan tres sectores con gran expectativa, el comercio, la manufactura y la construcción; seguidos de la pesca y el sector agropecuario. (Villarán, 2017)

De otra parte, Perú ha establecido un régimen tributario para que las diferentes empresas generadas por grandes emprendedores con espíritu innovador se acojan al Régimen Único Simplificado, y dispongan de los beneficios que el estado les garantiza y continúen siendo el motor del desarrollo económico del país. Los trabajadores son protegidos con su remuneración y CTS, en el marco de lo establecido por la ley.

Respecto a la parte sociocultural, se tiene que Chiclayo es como un refugio donde por razones comerciales llegan de diferentes ciudades para abastecerse de productos para su comercialización o consumo directo, creando mayor crecimiento de los restaurantes. Por otra parte, es claro reconocer que las personas de estos negocios tienen grandes expectativas, cambian su estilo de vida, tienen buen trato, son respetuosos, comprensibles, se anticipan a la problemática del cliente (Delgado, 2017)

Referente al factor tecnológico, es conocido por la mayoría que en los restaurantes el personal se encuentra capacitado para el uso de la tecnología a través de los sistemas de digitación, para la formulación de los pedidos de los clientes, transmisión por el mismo sistema a la red de la cocina y de ahí a los mozos que tienen que entregar el pedido, el proceso de atender al cliente se encuentra sistematizado a través de la aplicación de las TICS (Tecnologías de la información y comunicación).

Con respecto al factor de ecosistemas las MYPE cumplen con la prevención adecuada, los equipos para la preparación de los alimentos son modernos de forma que en la actualidad usan gas en grandes volúmenes, de manera que no general humo permanentemente, en todo caso es mínimo; garantizan la salubridad de los diferentes

alimentos, los equipos de refrigeración son acorde a la necesidad. Por otra parte, aplican la logística inversa, recuperan los desperdicios, envases plásticos y de vidrio los cuales son renegociados a los recicladores y/o acopiadores de estos productos, generando un ingreso adicional a las arcas del restaurante.

Con respecto al factor legal, el Perú protege a las MYPE, habiendo creado dispositivos legales como: Decreto Legislativo N°1269 en vigencia desde el 01 enero 2017, relacionado al régimen tributario MYPE; Decreto Supremo N°403-2016 sobre prórroga del pago del impuesto general. Ley N.º30056 -2013 “facilita la inversión e impulsa el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Busca que las MYPE sean competitivas y se encuentren en niveles que puedan competir en el mercado nacional e internacional en los campos de comercialización y producción. “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “TUO de la Ley de Promoción de la Competitividad. Decreto Supremo N.º 021-93-ITINCI, de fecha 15 de setiembre de 1993 aprobó el Reglamento de Restaurantes (Ramos, 2016).

Con relación a la gestión de calidad las MYPE tiene en primer orden garantizar la salubridad y excelente calidad de los insumos que utilizan para la preparación y expendio de los alimentos a la diversidad de clientes. Es exigible la aplicación de los diferentes elementos en los que se apoya en el control y uso de alimentos, por otra parte, son las ventajas que ofrece la gestión de calidad a la empresa. La vida turística que acompaña a la ciudad de Chiclayo les exige contar con los mejores estándares que aseguren una buena gestión para atender a los clientes posicionados y nuevos cliente. (NORMA ISO-22001)

Respecto a la evaluación del servicio, el objetivo fundamental de los trabajadores es detectar que necesita el cliente, atenderlo oportunamente con lo que pide y en el menor tiempo, el cliente es quien determina la valía de estos rangos de calidad de servicio.

Desde la perspectiva de Porter (1979) y sus cinco fuerzas, se tiene que existe la amenaza permanente de que puedan aparecer nuevos restaurantes, la regla de nuevos entrantes se puede decir si se cumple. A más negocios más invitan a los actuales a mejorar y permanecer alerta a los movimientos de sus competidores. Con relación al poder de negociación que puedan tener los proveedores, no existe, la gama del mercado permite ser selectivo con los proveedores de los insumos dado que el mercado ofrece una inmensa gama de proveedores de los productos de consumo diario que se da en un restaurante. Los clientes se pueden decir si tienen cierto poder, dado que, al no ser bien atendidos, estos tienen la facultad de no regresar y visitar otro restaurante. Los productos sustitutos en lo que a restaurante se refiere, es alto el nivel de innovación en todo caso no son los productos sustitutos sino la innovación y variedad de productos que se presentan para mantener la atención del cliente.

No se puede negar que un alto porcentaje de las MYPE en la actualidad se encuentran preparadas para con habilidad e inteligencia hacer frente a los diferentes retos que les exigen sus clientes, en este mundo globalizado, y aprovechan sus fortalezas para disminuir sus debilidades. Toda la problemática detallada, ha permitido formular el enunciado siguiente: ¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y evaluación del servicio en MYPE rubro: Restaurante de la Urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, ¿Lambayeque 2020? Problemática que se identifica en restaurantes de la Urbanización Federico Villareal de la Ciudad de Chiclayo, con la presente investigación de la escuela profesional de administración de la Uladech se busca conocer las características y proponer una alternativa de solución a la problemática. Por ello se ha formulado el objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y evaluación del servicio en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020. Y los objetivos específicos:

(a) Conocer los elementos de la gestión de calidad en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020, (b) Determinar las ventajas de la gestión de calidad en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020; (c) Conocer las dimensiones del modelo SERVQUAL en la evaluación del servicio en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020.

La presente investigación se justifica de manera práctica ya que tiene por finalidad identificar algunas características de la gestión de calidad y evaluación del servicio. Así como viabilizar la obtención del título profesional en licenciada en administración, acorde a lo reglamentado por SUNEDU.

De otro lado se justifica teóricamente por ser un instrumento del conocimiento, ayuda a los estudiantes como fuente de entendimiento a toda la clase estudiantil y los emprendedores a mejorar sus negocios.

Se justifica metodológicamente el presente trabajo de investigación por la aplicación de diferentes herramientas cuantitativas que ayudaron a la determinación de datos mediante fuentes primarias y secundarias, vinculadas a las variables en estudio.

Por otra parte, la investigación se delimita de manera temática por el estudio de las características de las variables: gestión de calidad y evaluación del servicio; desde la acepción geográfica Urbanización Federico Villareal de Chiclayo; desde la perspectiva Psicográfica por la MYPE, rubro restaurante “La Perla de las Flores” y la delimitación temporal: año 2020.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### **Variable: Gestión de Calidad**

López (2018) presenta su investigación “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, en la Universidad Católica Santiago de Guayaquil”. Actualmente han ido incrementando los restaurantes y esto lleva a un mercado que cada vez se pone más exigente, por esto las empresas tienen que siempre tener presente una evaluación de la calidad del servicio para poder tener clientes satisfechos. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo SERVQUAL y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy’s, encontrando que se concluyó: En el estudio realizado se permitió identificar los factores importantes en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. Y se permite demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal. Existen clientes insatisfechos en el restaurante Rachy’s, se evidenció que el personal de servicio no brinda un trato personalizado.

Sotomayor & Cedeño (2018) en su tesis “Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante “La Finquita””, tesis para optar el Título de Ingeniería en Gestión Empresarial Industrial, en la Universidad Católica de Santiago de **Guayaquil**. ECUADOR, objetivo general: Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante “La Finquita”, empleó la metodología de tipo de tipo descriptiva y correlacional, el enfoque de esta tesis es mixto, los principales

resultados y conclusiones el 62.6% de los encuestados calificaron el trato de los empleados como excelente, el 98.4% de los individuos encuestados señalaron que recomendarían el establecimiento a sus amigos y familiares, y concluyo que para poder realizar un modelo de gestión de calidad al cliente, el local debe pasar por un proceso de mejora continua llamado “Plan, Do, Check and Act” en base a la teoría estudiada por Edward Deming. Se establece que, para poder reducir el tiempo de espera de los comensales a la hora del almuerzo, se debe otorgar al personal que atiende las mesas un bloc de notas impreso para que el trabajador se ahorre el tiempo de memorizar todo, igualmente la creación de un mural para lograr el reconocimiento del restaurante por su nombre, logo y slogan.

Hernández (2017) tesis denominada “Diseño de investigación: sistema de gestión de la calidad utilizando el modelo SERVQUAL para mejorar el servicio al cliente en el despacho de pedidos a domicilio en un mercado de comida rápida”, tesis para optar para optar el Título de Ingeniero Industrial, en la Universidad de San Carlos de Guatemala, GUATEMALA, teniendo como objetivo general: Proponer un sistema de gestión de la calidad, mediante el uso del modelo SERVQUAL para mejorar el servicio al cliente en la entrega de pedidos a domicilio en un mercado de comida rápida, empleó de la metodología del enfoque de la investigación mixto por ser un proceso que recolecta, analiza y relaciona datos cuantitativos y cualitativos, diseño de investigación es no experimental, el alcance metodológico es descriptivo y transversal, los principales resultados y conclusiones fueron que un alto porcentaje consideró que el servicio de atención que recibió fue bueno el mismo que corresponde al 50%, el 75% manifestaron que si afecta esta situación al desarrollo turístico de la localidad, el 42% manifestaron que a los prestadores de servicio turístico les hace falta reforzar el servicio y atención al cliente, el 46% de las personas encuestadas consideró que el tipo de menú de preferencia

son los platos típicos, y concluyo que la aplicación del sistema EFQM basado en la aplicación de una autoevaluación, en los restaurantes y comedores de Montañita es viable, con lo que se incrementa notablemente la mejora de la calidad en el servicio, la satisfacción para los visitantes y un mejor desarrollo operacional para los servidores de los establecimientos de restauración de la localidad. El sistema de gestión de la calidad, permitirá de manera acertada y oportuna actualizar a propietarios y colaboradores de los establecimientos en temas importantes como atención al cliente, la calidad total del servicio, cumpliendo con los intereses y expectativas de los visitantes.

Calla (2019) en su trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad en servicio al cliente en las MYPE del rubro pollerías del distrito de Quillabamba la convención departamento de Cusco - 2019”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de CUSCO, objetivo general: Describir la calidad del servicio al cliente en las pollerías del distrito de Quillabamba la Convención departamento de Cusco - 2019. La metodología que empleó de tipo descriptiva, nivel descriptivo, el diseño es no experimental, la muestra fue de 200 clientes que acuden a las pollerías del distrito de Quillabamba, se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento el cuestionario SERVPERf el cual contiene 22 preguntas, los principales resultados y conclusiones fueron que la dimensión fiabilidad de servicio al cliente en las pollerías, sin embargo podemos mencionar que un 38% de cliente estuvieron muy insatisfechos con la gestión de calidad en la capacidad de respuesta de servicio al cliente en las pollerías de Quillabamba, también existe un 32.50% de clientes estuvieron muy insatisfechos en la gestión de calidad en la dimensión seguridad de servicio al cliente en las pollerías, así mismo 32% de clientes estuvieron muy insatisfechos de acuerdo a la empatía, y concluyo que la gestión de calidad de servicio al cliente es 26.50% de insatisfechos en las pollerías del distrito de Quillabamba la

convención departamento de cusco - 2019. Se concluye que el 38.50% de clientes estuvieron insatisfechos con la gestión de calidad en la dimensión aspectos tangibles de servicio al cliente en las pollerías de Quillabamba la convención departamento de cusco - 2019. Se concluye que el 28.50% de clientes respondieron que fueron indiferente con la gestión de calidad en la dimensión fiabilidad de servicio al cliente en las pollerías del distrito de Quillabamba la convención departamento de cusco - 2019. Se concluye que 38% de cliente estuvieron muy insatisfechos con la gestión de calidad en la dimensión capacidad de respuesta de servicio al cliente en las pollerías de Quillabamba la convención departamento de cusco - 2019. Se concluye que 32.50% de clientes estuvieron muy insatisfecho en la gestión de calidad en la dimensión seguridad de servicio al cliente en las pollerías de Quillabamba la convención departamento de Cusco. Se concluye que 32% de clientes estuvieron muy insatisfechos en la gestión de calidad en la dimensión empatía de servicio al cliente en las pollerías de Quillabamba la convención departamento de Cusco.

Samanez (2019) realizo un trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad en atención al cliente y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Sayán, provincia de Huaura, año 2019”. Dicha investigación se realizó para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Chimbote - Perú, se empleó una metodología descriptiva de diseño no experimental y corte trasversal, teniendo como objetivo general “Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en Atención al Cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes del Distrito de Sayán, Provincia de Huaura, año 2019”, Concluyendo que el 53% de las MYPE tienen como prioridad los precios bajos debido a que el cliente siempre se ve atraído por un mejor precio, lo cual indica que para ellos es más importante el precio de oferta que otros indicadores que



también son importantes como la atención al cliente y la calidad del producto, asimismo se menciona que en relación a la prioridad ante los clientes se obtuvo que el 37% de las micro y pequeñas empresas tienen como prioridad ante sus clientes los potajes de calidad, que destaca ante los demás, lo cual demuestra que la gran parte de los empresarios prefieren más a enfocarse en brindar una buena calidad en sus potajes innovando con nuevos platos y que sean sofisticados y de esta manera llamar la atención de la clientela.

Sernaqué (2018) su tesis “Gestión basada en el enfoque de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de la Esperanza, año 2017 y propuestas de mejora”. Dicha investigación fue realizada para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Trujillo – Perú, empleó una metodología tipo descriptiva, diseño no experimental, teniendo como objetivo general “Describir cómo es la gestión basada en el enfoque de atención al cliente de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de La Esperanza, año 2017 y propuesta de mejora”, llegando a la conclusión de que la mayoría de los encuestados indicaron que por la ubicación y muy pocos dijeron que por los platos típicos que ofrecen, por otro lado la mayoría de los encuestados indican haber brindado charlas a sus trabajadores en atención al cliente, sin embargo, al ser solo una charla, no existe el compromiso de los trabajadores de mejorar en la atención al cliente.

Medina (2018) realizó una investigación denominada “Caracterización de competitividad y gestión de calidad de las MYPE sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina, Talara, año 2018”. Dicha investigación fue realizada para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Piura – Perú, para ello se empleó una metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, teniendo como objetivo general “Determinar cuáles son las características de competitividad y Gestión de calidad de las MYPE sector servicio gastronómico, rubro restaurantes comida

marina, Talara, año 2018”, pudo concluir que en los restaurantes de la AV.B de Talara la mayor parte de los encuestados considera que están atentos a las exigencias de los consumidores para innovar cada cierto tiempo y lograr mantener contento al cliente. Señaló que los restaurantes tienen muy poca competencia lo que hace que estos aún se mantengan en el mercado sin ser desplazados, un punto fuerte es que cuentan con tecnología digital actualizada para la optimización de los pedidos.

Rumiche (2019) realizó una investigación denominada “Caracterización de la calidad del servicio y atención al cliente del restaurant cevichería “Los 7 Mares” del distrito de El Alto, año 2018”. Presentada a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Sullana - Perú, metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, su objetivo general “Determinar las características de la calidad del servicio y atención al cliente del restaurant cevichería “Los 7 Mares” del distrito de El Alto”, concluyendo de que existe seguridad expresada en la inspiración de confianza, seguridad en las transacciones, los trabajadores son amables y tienen el suficiente conocimiento; con los elementos tangibles, cuenta con equipos con apariencia moderna, el personal tiene apariencia pulcra, las instalaciones físicas son visualmente atractivas y se brinda material como folletos, piqueos y otros; además el personal muestra empatía, brindan atención personalizada, cumplen horarios flexibles para el cliente, brindan atención individualizada en función de las necesidades específicas del cliente y se preocupa por sus intereses.

Piñas (2019) en su trabajo de investigación titulada “Características de la gestión de calidad y marketing del restaurant – pollería “las canastas” en el distrito de Piura año 2019”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, quien tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y marketing del

restaurant - pollería “Las canastas” en el distrito de Piura, año 2019, empleó la metodología de investigación de tipo cuantitativa – descriptiva – No experimental. Para la recopilación de la información se escogió una muestra de 68 clientes para la variable gestión de calidad y marketing; en las cuales se aplicó un cuestionario de 22 preguntas ordinales, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario, los principales resultados y conclusiones fueron que el 88,2% de clientes encuestados considera que la empresa siempre cuenta con un personal capacitado, además el 79,4% considera que el servicio ofrecido casi siempre es rápido, así mismo, 88,2% considera que la publicidad emitida por el restaurant pollería siempre es la indicada, y concluyo que el restaurant-pollería cuenta cumple con 5 elementos del sistema de gestión de calidad: Posee recursos, al tener un buen equipo de colaboradores, efectua los procesos adecuados, realiza sus procedimientos eficientemente, además posee y cumple con la elaboración de un plan estructurado, mantiene una eficiente estructura organizacional que satisface las expectativas de los clientes para ofrecer un servicio de calidad. Se pueden describir tres requisitos de calidad que aplica la mype, los cuales son: Capacidad de respuesta, al ofrecer el producto que buscaban los clientes y ofrecer un servicio rápido; así mismo otro requisito es el de mostrar cortesía, al ofrecer un trato y una actitud adecuada; y finalmente muestra credibilidad, al mostrar actitud positiva, satisfaciendo las necesidades de sus clientes y manteniendo una apariencia pulcra.

**Variable: Evaluación del servicio.**

Villalba (2016) “Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en azuca beach, azuca bistro y q restaurant, y sugerencias de mejora” disertación previa a la obtención del título de ingeniería en gestión hotelera; presentada en la Escuela de Hotelería y

Turismo; Facultad de Ciencias Humanas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. **Objetivo general:** Analizar la calidad de servicio y atención al cliente de los tres restaurantes tomados como objeto de estudio para la posible implementación de mejoras en los mismos. Metodología de la investigación de tipo descriptiva, tomando como línea de base la investigación descriptiva, se elaboraron encuestas. Con la finalidad de conocer la situación actual externa de los restaurantes, se relacionó las expectativas de los clientes internos y externos. Con el cliente externo se midió la satisfacción y comodidad al momento de recibir el servicio, y con el cliente interno se tomó en cuenta la satisfacción entorno al clima laboral. Las encuestas dirigidas al cliente externo e interno han sido elaboradas en base a las dimensiones del modelo SERVQUAL, que permite medir la calidad del servicio, llegando a concluir: El sistema de evaluación escogido ha reflejado de manera exitosa la situación actual del establecimiento, con respecto a la satisfacción del cliente tanto interno como externo. Permitiendo así, establecer las posibles soluciones a los problemas encontrados. La mayor fortaleza de los tres establecimientos es el ambiente y la limpieza del lugar; la decoración y el tipo de música de cada uno de los restaurantes influyen en el ambiente. Mientras que las debilidades detectadas fueron: la amabilidad del personal, la presentación y elaboración de bebidas y la rapidez del servicio, las cuales deben ser mejoradas una vez puesta en marcha la propuesta, ya que estos son puntos fundamentales para una buena calidad en atención al cliente. En cuanto al ambiente laboral, se pudo constatar que los colaboradores tienen claras sus funciones y responsabilidades, sin embargo, se sienten desmotivados por la falta de entrenamiento y capacitaciones, lo cual es considerado como un impedimento para crecer profesionalmente dentro de la organización.

Sánchez (2017) "Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa." 2017; Universidad Rafael Landívar - Guatemala Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Licenciatura en Administración de Empresas. Objetivo general: Evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán. Metodología Esta investigación es de tipo descriptivo. Para su ejecución se planteó la metodología de SERVQUAL de Zeithmal V., Parasuraman A. y Berry L. (1993) siendo sus conclusiones: Según la evaluación realizada, el Índice de Calidad del Servicio -ICS- en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán es de -0.18, lo que indica que existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. Se determinó que la brecha de insatisfacción promedio es de -0.17. En la cual la dimensión o variable con mayor insatisfacción corresponde a elementos tangibles (-0.22), seguida por capacidad de respuesta (-0.21), empatía (-0.16), fiabilidad (-0.14) y confiabilidad (-0.13). Estos valores indican que en ninguna de las cinco variables o dimensiones se superan las expectativas de los clientes.

Obando (2016) realizó una investigación titulada "Caracterización de la Capacitación de personal en Atención al Cliente en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio-Rubro Restaurante de un Tenedor en el Distrito de San Luis- Lima, 2015", Presentada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Lima. La investigación es de tipo descriptiva, diseño no experimental transaccional, la población estuvo conformada por 6210 clientes (13 establecimientos) la técnica empleada fue la encuesta, mediante cuestionario. Se concluyó que los resultados se obtuvieron con respecto a la atención al cliente que el 30,1% de los encuestados manifestaron que es muy aceptable la apariencia de los empleados ya que tienen una apariencia impecable, el 41 % manifestaron que pocas veces el personal del restaurante orienta al cliente adecuadamente de acuerdo su necesidad, el 48 % indicaron que los conocimientos de los empleados son escasos para

contestar las preguntas a sus clientes y el 35 % opinaron que regularmente se establece una relación de empatía con el personal en el momento del pedido.

Mondragón & Silva (2016) realizó una investigación titulada “Calidad del servicio, como estrategia de marketing en el restaurante campestre “El Huerto del Sabor” de la localidad de San Juan de la Virgen – Tumbes- 2016”, tesis presentada en la Universidad Nacional de Tumbes, tuvo como objetivo general mejorar la calidad de servicio como estrategia de marketing; empleo la metodología nivel descriptiva, diseño no experimental - transversal. Llegó a concluir que el 80 % encuestados se muestran de acuerdo con el precio ofrecido al público debido a que argumentan que el sabor de la comida es único y además el precio es cómodo, sin embargo el 58 % muestra de acuerdo en recomendar el servicio de restaurante de “El Huerto del Sabor”; debido a la calidad de su comida y lo acogedor del lugar y un 65% y dentro de los componentes de la calidad del servicio en el restaurante campestre” El Huerto del Sabor” se han podido identificar los principales que se aplican, como seguridad; referida al conocimiento del servicio y cortesía empleada; la empatía; que se refiere a brindar a los clientes una atención individualizada y cuidadosa; y la satisfacción del cliente; se pudo observar el grado de aceptación que tiene la calidad de la comida regional que se vende, dado 60% de encuestados regresaría por la excelente calidad de la comida.

Adrianzén (2017) realizó una investigación titulada “caracterización de la competitividad y atención al cliente en las Mype del rubro Pollerías en la urbanización Ignacio Merino- Piura, año 2017, tesis presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general determinar las características que tiene la competitividad y atención al cliente en las MYPE del rubro pollería en la urb. Ignacio Merino I y II etapa- Piura año 2017, empleo la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal siendo una muestra en la cual

obtuvo 385 personas. Se llegó a concluir al referirse a las necesidades de los clientes, que la gran mayoría de clientes satisfacen sus necesidades; asimismo se determina que la gran mayoría de las MYPE no cuentan con libros de reclamaciones, además consideran que los precios están acorde con la calidad de servicio recibido, no existe una evaluación sobre 133 la satisfacción de los clientes en la mayoría de las MYPE, por otro lado en relación a la frecuencia de visita la mayoría asiste semanalmente y quincenalmente; la mayoría de los clientes manifiesta que si volverían a la pollería; y que recomendarían la pollería. En cuanto al nivel de satisfacción; la mayoría de clientes manifiestan que el servicio cumple sus expectativas; por otro lado se identifica que no existe una atención personalizada en la mayoría de las MYPE; en cuanto al nivel de satisfacción la mayoría de clientes se muestra satisfecho; asimismo los clientes no se consideran clientes frecuentes de las pollerías; y además consideran que la mitad de las MYPE del sector no cuentan con los recursos adecuados de atención; además se identificó que los clientes consideran que el tiempo de espera promedio es 10 minutos.

Ipanaque (2015) Realizo una investigación titulada “Calidad del Servicio al cliente en el restaurante la Lomita-Tambogrande- 2015”, Tesis presentada en la Universidad Nacional de Piura, tuvo como objetivo general determinar la calidad del servicio al cliente del restaurante la lomita del distrito de Tambogrande- 2015; empleo la metodología de tipo descriptiva, diseño no experimental siendo la población y muestra utilizada para los clientes del restaurante, tomando una muestra de 171. Se llegó a concluir que la calidad del servicio que brinda el restaurante “La Lomita” es buena, según lo confirma la mayoría de encuestados, obteniendo 35 %, así mismo han tenido mejor porcentaje en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con 35%, 37%,39% y 36% respectivamente. La dimensión a la fiabilidad hace referencia al interés que tiene la empresa por solucionar los problemas, realizar bien el servicio a la primera vez, aunque débil en las preguntas

sobre la rapidez del servicio. La segunda hace mención que los mozos son muy atentos, siempre están dispuestos atenderlos. La tercera seguridad del servicio, la percepción es bastante favorable, ya que los empleados del restaurante generan confianza, los clientes se sienten seguros cuando realizan sus transacciones, el personal es siempre amable con los clientes, y tienen suficiente conocimientos para responder a sus respuestas y por último los aspectos relacionados a la empatía, se tiene que los horarios son los más convenientes, que el restaurante se preocupa por sus intereses y que los empleados comprenden sus necesidades específicas.

Coronel (2016) en su tesis denominada “Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial mega plaza Lima; 2016” para optar el título profesional de licenciado en administración, Escuela Profesional de Administración en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Chiclayo – Pimentel, PERU – 2016. Objetivo general: Determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut del centro comercial Mega plaza-Lima 2016. Marco metodológico tipo de investigación correlacional, diseño no experimental transversal, En el Restaurant Pizza Hut- Lima; concluyendo que de un total de 356 comensales encuestados 255 estuvieron de acuerdo con el nivel de calidad del servicio en el restaurante; sin embargo, 101 de ellos manifestaron su desacuerdo con este proceso. Es importante destacar que en promedio 157, manifestaron que los productos que vende dicho restaurante son de buena calidad, sin embargo, 199 de ellos afirman su desacuerdo con respecto a los productos ofrecidos por este restaurante. En el Restaurant Pizza Hut- Lima; de un total de 356 encuestados, se concluye que 181 comensales se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por el restaurante; sin embargo, 175 de ellos manifiestan claramente su insatisfacción. Asimismo, un elemento clave de la satisfacción es el tiempo de espera para ser atendido; con respecto a esto 214 comensales



están de acuerdo con el tiempo de espera; sin embargo 153 manifiestan su insatisfacción en este parámetro.

Cruz (2016) en su tesis denominada: “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante La Huerta- Puno, periodo 2015” presentada en la Carrera Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano- Puno – Perú. El objetivo general, es analizar el nivel de satisfacción del cliente en base a la evaluación de la calidad de servicio utilizando el modelo SERVQUAL, determinando los niveles de expectativas y percepciones de los clientes frente al servicio para luego dar propuestas de mejora de calidad de servicio. Se emplearon los métodos: Descriptivo- correlacional, de diseño no experimental, cuantitativo, deductivo: como técnicas de recolección de datos se utilizaron la observación, la revisión de documentación y cuestionario empleando la herramienta del modelo SERVQUAL; luego se procedió a la organización de los datos con la tabulación y el procesamiento estadístico basándonos en los parámetros establecidos por el cuestionario SERVQUAL, constituida por preguntas medidas a través de la escala de Likert, codificada de 1 a 5; que reflejan el nivel de calidad de servicio y por ende la satisfacción de los clientes. Luego de haber alcanzado los resultados se procedió a su análisis y discusión, enfocándonos en los aspectos más importantes se llegó, a las siguientes conclusiones: Se reveló que el restaurante “La huerta”, ofrece un servicio regular con respecto a calidad, atendiendo moderadamente las necesidades de sus clientes también se determinó que existe importantes implicaciones en su mayoría para los empleados ya que según el resultado las percepciones (3,022) de la calidad se encuentran por debajo de las expectativas (4,022) de los clientes. Finalmente se elaboró una propuesta de lineamientos, que servirán para mejorar el nivel de calidad del servicio del restaurante “La huerta”.

Cajo Bonilla & Li Ramos , (2016) en su trabajo de investigación denominado como “Calidad en el servicio al cliente e incidencia en las ventas de la Asociación de Comerciantes Unificados de las Galerías Comerciales Plataforma Balta del Mercado Modelo de Chiclayo en el periodo 2013-2014”, tesis para optar el título profesional de Ingeniero Comercial, en la Universidad Privada Juan Mejía Baca, en la ciudad de CHICLAYO; quien tuvo como objetivo general: Analizar la calidad en el servicio al cliente e incidencia en las ventas. La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, no experimental; tiene 346 asociados, por lo cual se aplicó la fórmula para hallar la muestra, la cual obtuvo 71 asociados como muestra y para ello se usaron los siguientes instrumentos, los cuales fueron la observación que nos permitirá observar la realidad de la Asociación, la encuesta que es la técnica que permitirá obtener información de aspectos relevantes que se aplicará a los comerciantes, colaboradores, clientes con el fin de poder conocer la atención y servicio al cliente e incidencia en las ventas, la ficha de Inspección que es un instrumento que nos permitió obtener mayor información acerca de nuestro tema de investigación . Ya aplicado los instrumentos para la recolección de los datos se procedió a la revisión, se codificaron en software SPSS para su análisis. Los principales resultados de acuerdo a la encuesta dirigida a los comerciantes asociados fueron que, los asociados encuestados ofrecen el servicio complementario de tarjeta de presentación para que los clientes cuando necesiten generar nuevas compras acudan nuevamente a su local comercial (34 %). Ahora, los resultados de las encuestas dirigidas a los clientes fueron que, los clientes califican el servicio de los comerciantes como regular (44%), los clientes consideran que deben de ser recibido con amabilidad (34%), los clientes consideran que a los comerciantes de las galerías comerciales Plataforma Balta Mercado Modelo de Chiclayo les falta comodidad en sus establecimientos (35%). Se concluyó con que las ventas disminuyeron en el 2014 en

comparación al 2013, según el tipo de producto que venden, los clientes manifiestan que el servicio al cliente es regular, pero ellos regresan a pesar de todo a comprar por los precios bajos que encuentran, la gran mayoría de colaboradores no se encuentran capacitados. De acuerdo con los datos obtenidos se concluye que existe un porcentaje considerable de clientes que manifiestan que el servicio es regular, que ofrece en la Asociación de Comerciantes Unificados de las Galerías Comerciales Plataforma Balta del Mercado Modelo de Chiclayo en el periodo 2013-2014”.

DAVILA TORRES & FLORES DIAZ (2017) en su tesis para optar el título de: licenciado en administración de empresas, denominada Evaluación de la Calidad del Servicio En El Restaurante Turístico El Cántaro E.I.R.L. de Lambayeque; tuvo como objetivo general Evaluar la calidad de servicio del Restaurante Turístico El Cántaro – Lambayeque. El tipo de investigación es observacional (no hubo manipulación del objeto de estudio) y prospectivo (toma de datos primarios a partir de cuestionarios), además la investigación es descriptiva, pues se ajusta al método que se aplicó para la elaboración del cuestionario sobre la calidad del servicio, que pretende especificar las características de los fenómenos en condiciones naturales. Por último, la tesis llegó a las siguientes conclusiones, que los clientes se sienten conformes el servicio brindando por los colaboradores y la calidad de sus platos gastronómicos, aquellos que experimentan la combinación de los ingredientes más tradicionales de la comida Lambayecana, llegando a satisfacer sus necesidades procurando así que el servicio sea viable.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Gestión de Calidad**

#### **2.2.1.1 Definiciones**

Pizzo (2017) precisó que la gestión de la calidad expresada en lo que ha servicio corresponde es el hábito debidamente desarrollado y muy bien practicado en el interior de una organización, cuya misión principal es detectar las necesidades de sus clientes, estar siempre alerta a la satisfacción de sus expectativas.

Mendoza (2018) en el marco de su investigación dijo cuándo se habla de calidad de servicio es interactuar sobre lo que significa el alto desempeño de clientes altamente satisfechos y que representan una gran visión que supere las necesidades de los clientes.

Tovar (2018) señala que la gestión de calidad en lo que ha servicio respecta es perseverar con optimismo y pasión, entregado con pasión por lo que se hace por la organización. Se tiene presente que al cliente externo no le interesa los procesos y procedimientos el sólo busca seguridad, calidad, calidez y empatia para resolver sus problemas.

#### **2.2.1.2 Elementos de la gestión de calidad.**

Monroy (2019) los clientes de los productos y/o servicios que produces en tu organización, siempre estan a la expectativa de lo mejor que puedas darles para satisfacer sus necesidades, sea tu cliente interno o tu cliente externo. Ellos esperan la mejor calidad. Pensar en satisfacer de manera excelente es tener la capacidad de dar calidad a través de un buen sistema de gestión de calidad pensando en la razón del cliente.

Monroy (2019) precisó que dar una excelente gestión de calidad es contar los principales elementos que se deben poner en práctica como una mejora continua, por ello menciona los elementos como: Liderazgo, planificación, apoyo y operación, evaluación del desempeño y mejora continua.

- **Elemento 1- LIDERAZGO.-** no se puede liderar sino se tiene claro y bien definido el camino a seguir, por ello el liderazgo es un elemento primordial, es necesario guiar a las personas para que desarrollen bien sus actividades, pero que las desarrollen bien a la primera, evitando así la generación de desperdicios. Se tiene claro el propósito a seguir en la organización, el cual sirve de horizonte y marca el camino que se debe seguir y desarrollar. Inspirar a los colaboradores es un trabajo de sabios y experimentados, liderar una organización es la capacidad de saber guiar a las personas al objetivo supremo, con calidad y corazón es el impulsor de saber hacer las cosas bien. (Monroy, 2019)
- **Elemento 2- La Planificación.-** Es clave en el contexto de un sistema de gestión de calidad, sin la planificación y sin metas es caminar a la deriva, la planificación ayuda a determinar las actividades que se desarrollarán en un tiempo determinado, permite responder preguntas como ¿Cuánto? ¿Dónde?, ¿Con quienes? ¿Para quién? ¿Cuándo? , por ello es importante que se trabaje en equipo, para el logro de los objetivos trazados, y la inserción en el cambio. (Monroy, 2019)
- **Elemento 3 Apoyo y operación.-** viene a ser el mecanismo que utilizan las empresas para poder hacer frente a los retos de producción de bienes y servicios, para toda organización los clientes deben ser la razón de su existencia, por todo ello se debe saber escuchar al cliente, ello le hace tener valor al saber que es escuchado. En este elemento se combinan dos complementos el apoyo y la operación, sin embargo los dos tienen el mismo nivel de importancia para la

organización. Por ello es que en el apoyo se debe cumplir la fase de logística de aprovisionamiento de los insumos de calidad que se constituyen en la materia prima, y en la operación es la transformación de los insumos en un nuevo producto. En esta fase las personas que integran la organización tienen la capacidad de tener bien definidas las tareas que realizan en el día a día. (Monroy, 2019)

- **Elemento 4- Evaluación del desempeño.-** por lo general la palabra evaluación crea descontento en los trabajadores de una organización, sin embargo es necesario conocer como se esta trabajando, si realmente se vienen haciendo bien las cosas o se tienen que realizar retroalimentacion de los procesos, además la evaluación es un elemento que motiva al colaborador a autocapacitarse y superarse para mejorar día a día en el desarrollo de sus actividades. Es importante que se haga un pare para conocer como se estan haciendo las cosas, por que si hay que corregir se hace a tiempo y no al termino de todo el proceso. Es importante que la organización implemente controles que le aseguren verificar en cualquier momento por ello son fundamentales las guías a cada trabajador para lograr un resultado con el minimo de errores. (Monroy, 2019)
- **Elemento 5- Mejora Continua.-** Existen diversas herramientas que contribuyen en fortalecer la mejora continua, todo sistema de gestión de calidad no termina, es una constante de ideas para mejorar, pensando en el cliente a quien se le debe ofrecer lo mejor de los productos que se producen. Ellos son y seran siempre nuestros evaluadores en la inserción al cambio permanente. Entre uno de las herramientas se tiene el Balanced Score Card – (BSC) que desde sus cuatro perspectivas: procesos, capacidades, clientes y financiamiento, evidencia como estratégicamente se puede producir más con lo mismo. (Monroy, 2019)

### **2.2.1.3 Ventajas de la Gestión de Calidad.**

Según Saenz (2016) preciso que las organizaciones deben estar en permanente y constante cambio e innovación, frente a este mercado tan competitivo y globalizado, se hace imperativo que las organizaciones MYPE esten a la vanguardia de mejorar siempre sus procesos de apoyo y operativos, hoy por hoy las personas que conforman una organización no les debe bastar producir un producto deben estar vigilantes en que momento se debe cambiar dada la exigencia del cliente. Las ventajas que puede tener una organización se observan de dos formas desde la organización y en los clientes, para el presente estudio se vera desde la propia organización, siendo estas ventajas las siguientes:

- **Confirmación de procesos.-** Corresponde a la definición clara y precisa de los objetivos, las fases que se cumplan estan entrelazadas en un proceso productivo y conducidas al cumplimiento de actividades y metas como parte de la filosofia organizacional. (Saenz, 2016)
- **Mejora de la organización interna.-** Relacionada a la comunicación interna de las personas, la interrelación de las personas de diferentes áreas, los grupos de personas deben centrarse en fortalecer día a día la comunicación, vista como el eje principal del buen desarrollo organizacional a nivel interno. (Saenz, 2016)
- **Flexibilidad al cambio.-** La historia de los procesos productivos ha quedado de lado, este nos decia que se podia intervenir un proceso sólo al final, sin embargo la realidad dice que los procesos no son rigidos y se pueden identificar errores y proceder a mejorar en una de sus fases, permitiendo la incorporación de mejoras, variaciones en el proceso mismo, cuyo objetivo fundamental es obtener un producto acorde a la exigencia del cliente. (Saenz, 2016)

- **Generación de trabajo en equipo.-** Cada día los sistemas de gestión de calidad son más complejos, no se pueden intervenir sin la participación del recurso humano, por ello la necesidad del trabajo en equipo, en el cual el trabajador hace conciencia de la necesidad de interactuar en equipo por el éxito de un proceso. (Saenz, 2016)
- **Fortalecimiento de la confianza.-** las empresas invierten en cada uno de los procesos, esta en manos de los propios trabajadores el fortalecer la confianza que debe tener el cliente en la marca, pero la confianza no se compra se gana, desde esta perspectiva los trabajadores que participan directamente en el proceso deben estar bien motivados para lograr el mejor resultado. (Saenz, 2016)

## **2.2.2 Evaluación del servicio.**

### **2.2.2.1 Definiciones**

Dávila & Flores (2017) considera la evaluación del servicio en los restaurantes como el rubro gastronómico donde los clientes externos cada día amplían su conocimiento y exigencia al requerir el servicio de gastronomía, con un producto o servicio; las empresas del rubro, a su vez, ponen mayor énfasis en la implementación de técnicas, estrategias que les permita identificar mejor a sus clientes.

#### **Definición de cliente:**

Los clientes vienen a ser las personas que hacen uso del servicio de gastronomía, en función de la calidad que cada uno percibe y el nivel de satisfacción que pudo lograr en relación a la expectativa en general. (Dávila & Flores, 2017)



### **Definición de Calidad.**

Dávila & Flores (2017) consideran la calidad como la presentación de la marca del negocio vista en la excelencia del producto o servicio que desarrolla, para ello es necesario contar con personal especializado en los procesos, que se traduzcan en la satisfacción de lo que el cliente requiere.

### **Definición del servicio**

Dávila & Flores (2017) consideran el servicio como la acción que el ofertante da al demandante, es intangible y no requiere de almacenamiento o custodia.

#### **2.2.2.2 Dimensiones del modelo SERVQUAL.**

Para Fisher y Navarro, 1994, Colunga, 1995, Kotler, 1997, Zeithaml y Bitner, 2005, todas como citados en Duque (2005, p. 1), después de analizar diferentes definiciones en torno al servicio concluye diciendo que este “es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción del consumidor”. Refieren en los escritos de las diferentes literaturas publicadas, las teorías se centran en la evaluación de la calidad del servicio, basándose exclusivamente en lo que opina el consumidor, destacando dimensiones y atributos.

El modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry de 1998 manifestó su investigación en la calidad del servicio que se entrega al cliente, quien es fundamentalmente el que evalúa lo que tiene a la vista, y opina sobre ello.

La metodología SERVQUAL simplifica el sistema de evaluación en cinco acepciones conocidas también como dimensiones:

- **Elementos Tangibles:** considera la apariencia de las diferentes instalaciones equipos según el tipo del negocio, a los trabajadores y los diferentes medios para concretizar la adecuada comunicación.
- **Fiabilidad:** capacidad o habilidad que tienen las personas para prestar el servicio que el cliente espera, tal y como se ha prometido.
- **Capacidad de Respuesta:** Viene a ser la disposición que tienen los trabajadores para ayudar a resolver algún problema del cliente que se le presente en el restaurante, y poder llenar de satisfacción al ser atendidas sus necesidades. Presta el servicio de forma ágil.
- **Seguridad:** referido al saber de los trabajadores, el dominio del desarrollo de sus actividades y tareas, habilidad para desarrollar e inspirar confianza a los clientes, generadores de respeto, buena atención y cortesía de los empleados.
- **Empatía:** capacidad del trabajador para mostrar la atención de manera individualizada, es la conexión sólida entre dos personas que garantizan las empresas entre sus trabajadores y sus clientes.

Díaz (2008), manifestó que el método SERVQUAL con el método SERVPEF, han proporcionado evidencias que afirman la calidad del servicio no siempre estará sujeta a las dimensiones propuestas por Parasuraman, Zeithmal y Berry (1998), ya que estas varían de acuerdo a cada país, cultura y valoración que le da el cliente a la calidad de servicio de acuerdo a la entidad prestadora de servicio.

Mocarro (2012), manifiesta que los factores esenciales que todos los restaurantes deben tener en cuenta para mejorar la calidad de servicios son: accesibilidad, ambiente, higiene, personal idóneo, la motivación intrínseca y extrínseca.

### **III. HIPÓTESIS**

Según Fernández, Hernández & Sampieri (2016) las investigaciones descriptivas sólo describen las características de cada una de las variables en estudio, no las modifican en lo absoluto, se toman tal cual se encuentran, por ello no requieren de la formulación de hipótesis.

La presente investigación es descriptiva por lo tanto no se ha formulado hipótesis.

## **IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El tipo de investigación fue cuantitativo, debido que se realizará procedimientos numéricos estadísticos cuantificables.

Según Sánchez & Reyes (2015) explicaron que el enfoque cuantitativo admite procedimientos de la recopilación de los datos además emplea estadística (p.51)

El presente proyecto de tesis, según los objetivos de la investigación es del tipo descriptivo. El investigador puede tener diferentes objetivos al diseñar una investigación, ya que puede ser descriptiva -busca describir la situación o fenómeno que le motiva a investigar-, explicativa –busca describir el fenómeno y explicar por qué paso lo que paso (Adams, 2007, p.20).

La investigación fue del tipo no experimental debido a que la variable en estudio no será manipulada. Según Hernández et al., (2014) explico que la investigación no experimental no hay manipulación de las variables, debido a que toma en cuenta la observación de los fenómenos reales y luego los analiza (p.152) y de corte transversal debido a que se recopilara los datos en un único y solo momento, referente a los instrumentos establecidos en el estudio. Según Hernández et al., (2014) detallo que la investigación transversal es aquella en la que el instrumento se aplica en un solo y único momento a la muestra.

### **4.2 Población y muestra**

La MYPE en estudio es el restaurante “La Perla de las Flores” de la Urbanización Federico Villareal de la ciudad de Chiclayo.

### **4.2.1 Población**

La población para la variable Gestión de calidad es finita siendo la fuente de información los trabajadores en número de 09 trabajadores. Hernández Fernández y Baptista, (2016) precisaron que la población finita corresponde cuando se tiene plenamente identificada a las personas que interviene en la investigación. Así mismo afirmaron que cuando es menor de 50 personas no se requiere de aplicación de fórmula estadística.

Para el caso de la variable evaluación del servicio, se ha considerado la población infinita, ya que se refiere a los clientes y no se conoce característica alguna de los consumidores. Hernández Fernández & Baptista (2016) precisaron que cuando una población es infinita se debe trabajar con el promedio de la probabilidad de ocurra o que no ocurra.

### **4.2.2 Muestra.**

**Para la variable gestión de calidad**, el tamaño muestral es finita y no requiere de aplicación de fórmula, según Hernández, Fernández y Baptista (2016). Por tanto,  $N=n$ , donde  $n= 9$  trabajadores.

**Para la variable evaluación del servicio**, se ha elegido el tamaño muestral No Probabilístico por conveniencia, dado que existen razones vinculadas con la investigación, además conocida como la muestra dirigida, la investigación requiere de una celosa y exclusiva selección de los elementos y no una abultada cantidad de elementos. En el muestreo no probabilístico el investigador tiene la capacidad de realizar la técnica de muestreo basada en un juicio subjetivo que es más confiable antes de recurrir a una selección al azar y no poder obtener información confiable.

En la presente investigación el muestreo es no probabilístico por conveniencia en consideración al tiempo, costo- efectividad, velocidad y facilidad de obtener la muestra los elementos a encuestar están disponibles, para ello se contó con la participación y apoyo del gerente quien supo indicar los clientes que realmente podían ayudar en la investigación, habiendo seleccionado un total de 15 clientes bien definidos y con voluntad de poder desarrollar el cuestionario.

Según Roberto Hernández – Sampieri & Christina Paulina Mendoza Torres (2019) hablan de la muestra no probabilística la que se usa en las investigaciones cuantitativas y cualitativas, se eligen los elementos sin que sea a través de medios estadísticos.

Finalmente, la muestra de la variable evaluación del servicio es de 15 clientes

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables.

Matriz de definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Dimensión	INDICADOR	Operacionalización e la dimensión	Escala
Gestión de Calidad	Monroy (2019) los clientes de los productos y/o servicios que produces en tu organización, siempre están a la expectativa de lo mejor que puedas darles para satisfacer sus necesidades, sea tu cliente interno o tu cliente externo.	Elementos	Liderazgo	La dimensión de elementos se operacionaliza se medirá con sus indicadores: liderazgo, planificación, apoyo y operación, evaluación del desempeño y mejora continua. Con la técnica de encuesta e instrumento del cuestionario	Nominal
			Planificación		Nominal
			Apoyo y operación		Nominal
			Evaluación del desempeño		Nominal
			Mejora continua		Nominal
		Ventajas	Optimización de proceso	La dimensión "ventajas" se medirá con sus indicadores: optimización de procesos, organización interna, flexibilidad de cambio, trabajo en equipo y Confianza. Con la técnica la encuesta e instrumento el cuestionario	Nominal
			Organización interna		Nominal
			Flexibilidad al cambio		Nominal
			Trabajo en equipo		Nominal
			Refuerza su confianza		Nominal

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Operacionalización de la dimensión	Escala
Evaluación del servicio	Sáenz (2016) preciso que las organizaciones deben estar en permanente y constante cambio e innovación, frente a este mercado tan competitivo y globalizado, se hace imperativo que las organizaciones MYPE estén a la vanguardia de mejorar siempre sus procesos de apoyo y operativos. Basta producir un producto para estar vigilantes en qué momento se debe cambiar dada la exigencia del cliente.	Dimensión modelo SERVQUAL	Elementos tangibles	La dimensión del modelo SERVQUAL se operacionaliza con sus indicadores: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía. Con la aplicación de la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario.	Likert
			Fiabilidad		Likert
			Capacidad de respuesta		Likert
			Seguridad		Likert
			Empatía		Likert



## **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica.**

Se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de datos, mediante el proceso de cuestionario y entrevista; a través de la formulación de preguntas por parte del investigador y de la emisión de respuestas por parte de las personas que participan en la investigación o que conforman la muestra, la elaboración del cuestionario teniendo como base la matriz de operacionalización de variables.

Las preguntas formuladas se pusieron a consideración de tres expertos de juicio, para la validación respectiva por parte de cada uno de ellos. Luego de la validación se procedió a la construcción definitiva del cuestionario.

### **Instrumento.**

Las preguntas se soportan en la conceptualización de los diferentes indicadores de cada dimensión, es así que se han construido 25 preguntas en total. Para la variable gestión de calidad se formularon 10 preguntas dirigidas a los trabajadores. Para la variable evaluación del servicio se formularon 15 preguntas dirigidas a los clientes que fueron seleccionados con la participación activa del gerente.

Guillermo Gomero Camones y José Moreno Maguiña (1997: 220) indican: «La entrevista es un medio de recopilación de información mediante preguntas, a las que debe responder el interrogado» Cuestionarios. Neil J. Salking en Métodos de Investigación (1998:149) sostiene que los cuestionarios: «Son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel».

## **4.5 Plan de análisis**

Una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleará estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleará el programa Excel y el SPSS versión 24. Luego se realiza el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado con el método juicio del experto.

## 4.6 Matriz de consistencia

Matriz de consistencia

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<b>General</b>	¿Cuáles son las características de la gestión de calidad y evaluación del servicio en MYPE rubro: ¿Restaurante de la Urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque 2020?	Determinar las características de la gestión de calidad y evaluación del servicio en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020	Según Fernández, Hernández & Sampieri (2016) las investigaciones descriptivas sólo describen las características de cada una de las variables en estudio, no las modifican en lo absoluto, se toman tal cual se encuentran, por ello no requieren de la formulación de hipótesis.	Tipo de investigación: Cuantitativa
<b>Específicos</b>		a) Conocer los elementos de la gestión de calidad en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020.	La presente investigación es descriptiva por lo tanto no se ha formulado hipótesis.	Nivel de investigación descriptiva
		b) Determinar las ventajas de la gestión de calidad en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020.		Diseño no experimental de corte transversal
		c) Conocer las dimensiones del modelo SERVQUAL en la evaluación del servicio en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020.		Población: gestión de calidad finita y evaluación del servicio infinita
				Muestra: gestión de calidad 9 trabajadores. Y Evaluación del servicio 15 clientes
				Técnica encuesta, instrumento el cuestionario.

## **4.7 Principios éticos**

En la investigación se considera la veracidad de resultados por sobre todas las cosas, en cualquier espacio, circunstancia, así se acudió y acudirá al mayor número posible de fuentes, para un mejor conocimiento de los hechos. Se respeta y valora a la persona que forma parte en la investigación directa e indirectamente. Se respeta la propiedad intelectual, la privacidad, protegiéndose la identidad de los individuos que participan en el estudio. Por otro lado, la investigación se realiza con independencia de criterio, honestidad, intelectual, imparcialidad, pluralismo y responsabilidad social. (Uladech, 2016- versión 01)

## V. RESULTADOS Y ANÁLISIS

### 5.1 Resultados

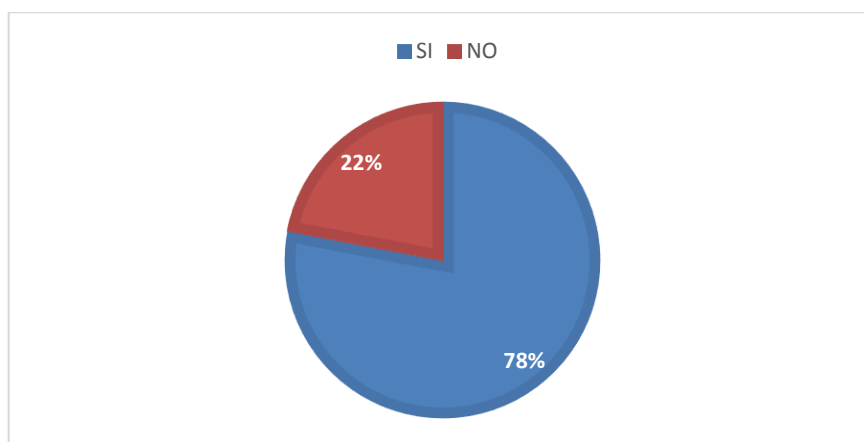
**Primer objetivo específico: Conocer los elementos de la gestión de calidad en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020.**

**Tabla 1:** ¿Considera que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos del restaurante para el logro de resultados exitosos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	78%
NO	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: investigadora



**Figura 1:** Gráfico circular que representa la pregunta: ¿Considera que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos del restaurante para el logro de resultados exitosos?

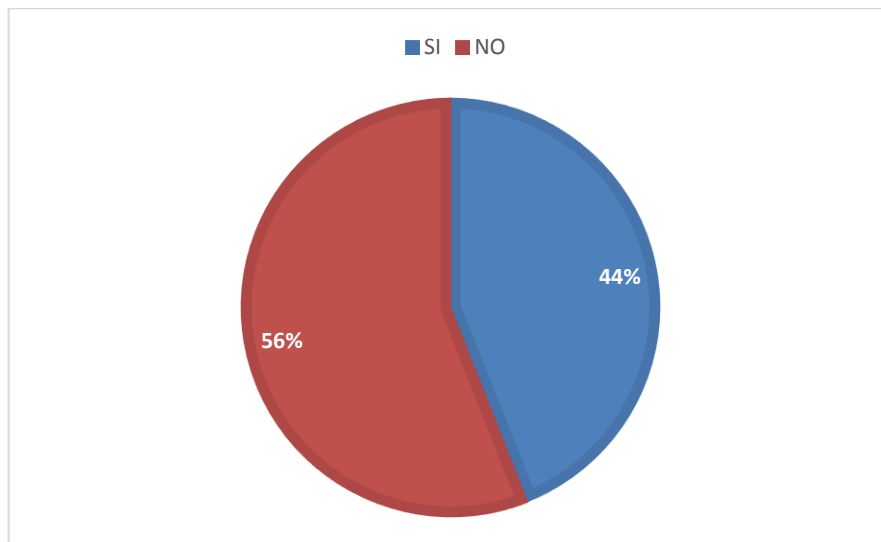
En la Tabla 1 Y Figura 1 denominadas: ¿Considera que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos del restaurante para el logro de resultados exitosos? Se observa que el 78% consideran que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos. Un 22% no lo hacen.

**Tabla 2:** ¿Tiene usted bien planificadas las actividades que debe desarrollar en el restaurante?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	44%
NO	5	56%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: investigadora



**Figura 2:** Gráfico circular que representa la pregunta: ¿Tiene usted bien planificadas las actividades que debe desarrollar en el restaurante?

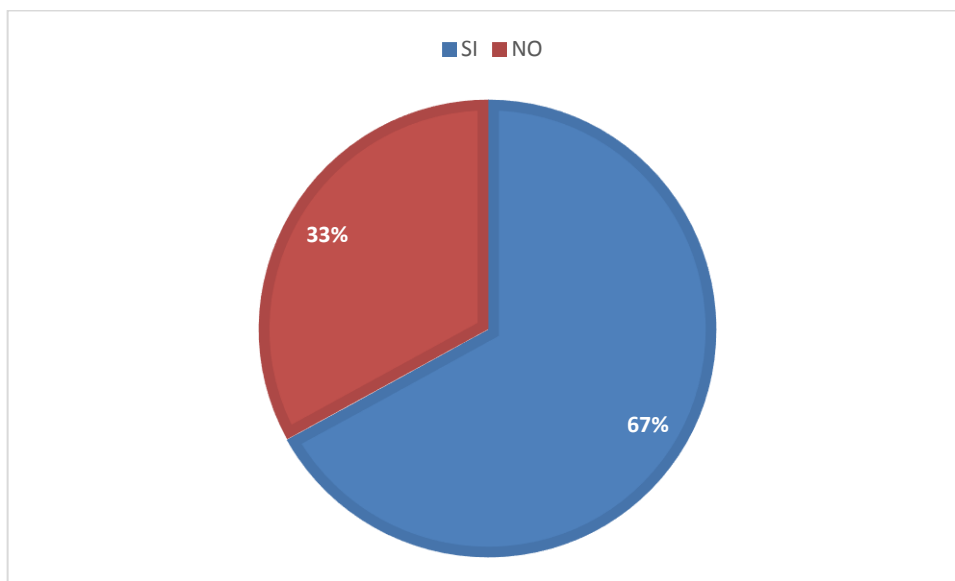
Tabla 2 y Figura 2 denominadas: Tiene usted bien planificadas las actividades que debe desarrollar en el restaurante, el 56% de los trabajadores dicen no tener planificadas las actividades a desarrollar. Un 44% dijeron que si la tienen.

**Tabla 3:** ¿Generalmente enfrentan los retos de las exigencias de los clientes para satisfacerles sus necesidades?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	<b>6</b>	<b>67%</b>
<b>NO</b>	<b>3</b>	<b>33%</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: investigadora



**Figura 3:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿Generalmente enfrentan los retos de las exigencias de los clientes para satisfacerles sus necesidades?

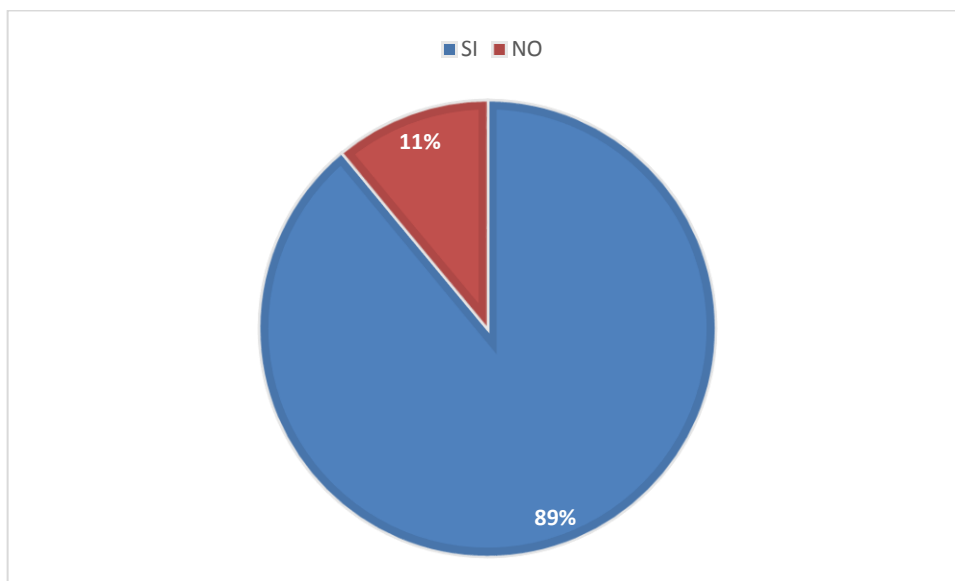
Tabla 3 y Figura 3 denominadas: Generalmente enfrentan los retos de las exigencias de los clientes para satisfacerles sus necesidades, se observa que un 67% de los trabajadores enfrentan los retos de los clientes. Un 33% no lo hacen.

**Tabla 4:** ¿Considera que los clientes del restaurante, tienen capacidad para evaluar su actitud?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	89%
NO	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: investigadora



**Figura 4:** Gráfico que representa a la pregunta ¿Considera que los clientes del restaurante, tienen capacidad para evaluar su actitud?

Tabla 4 y Figura 4 denominan: Considera que los clientes del restaurante, tienen capacidad para evaluar su actitud. Se observa que el 89% de los trabajadores consideran que los clientes evalúan su actitud. Un 11% dicen que no.

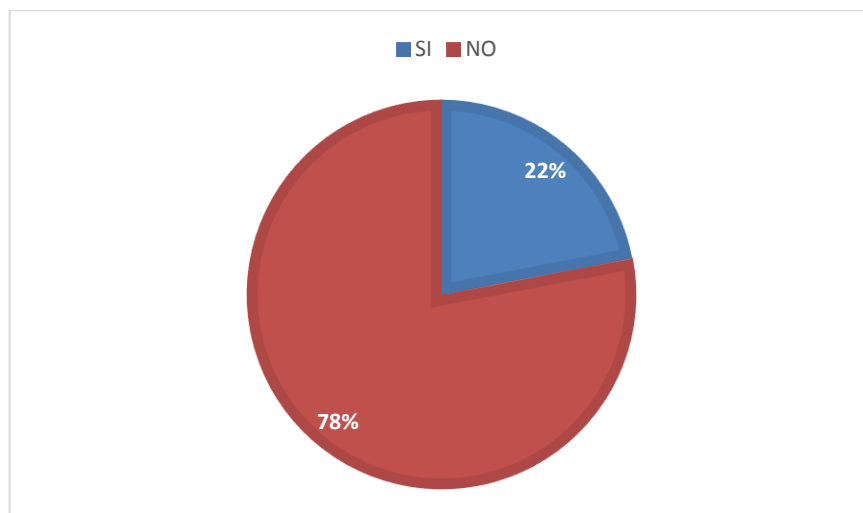


**Tabla 5:** ¿Alguna vez la gerencia les ha participado la aplicación de alguna técnica de mejora continua?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	22%
NO	7	78%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: investigadora



**Figura 5:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿Alguna vez la gerencia les ha participado la aplicación de alguna técnica de mejora continua?

Tabla 5 y Figura 5 denominadas: Alguna vez la gerencia les ha participado la aplicación de alguna técnica de mejora continua, se observa que el 78% de los trabajadores no les han participado técnicas de mejora continua. Un 22% dicen que sí.

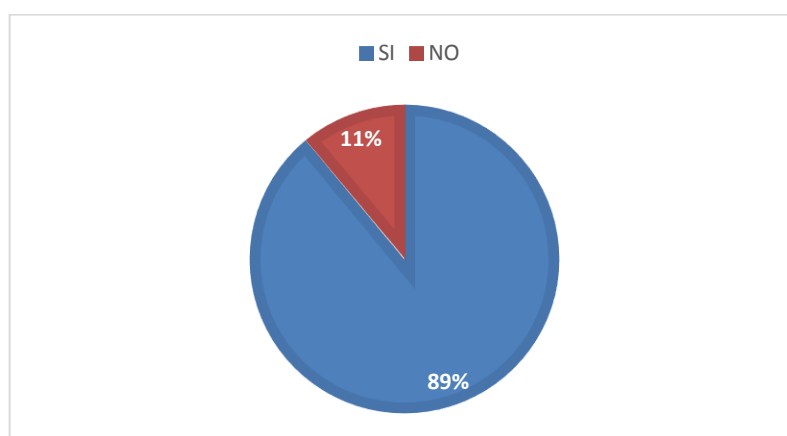
**Segundo objetivo específico: Determinar las ventajas de la gestión de calidad en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020.**

**Tabla 6:** ¿En el proceso de elaboración de los platos de comida, se cumplen las metas de la filosofía organizacional?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	<b>8</b>	<b>89%</b>
<b>NO</b>	<b>1</b>	<b>11%</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: investigadora



**Figura 6:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿En el proceso de elaboración de los platos de comida, se cumplen las metas de la filosofía organizacional?

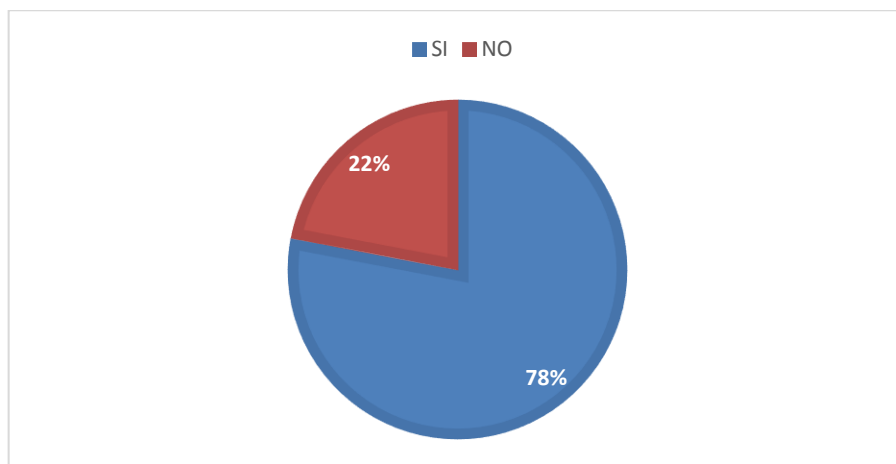
Tabla 6 y Figura 6 denominadas: En el proceso de elaboración de los platos de comida, se cumplen las metas de la filosofía organizacional, se observa que el 89% de los trabajadores dicen que sí cumplen las metas de la filosofía organizacional. El 11% no lo hace.

**Tabla 7:** ¿Cree usted que en el restaurante existe una excelente comunicación entre los trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	78%
NO	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a las trabajadoras

Elaboración: investigadora



**Figura 7:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cree usted que en el restaurante existe una excelente comunicación entre los trabajadores?

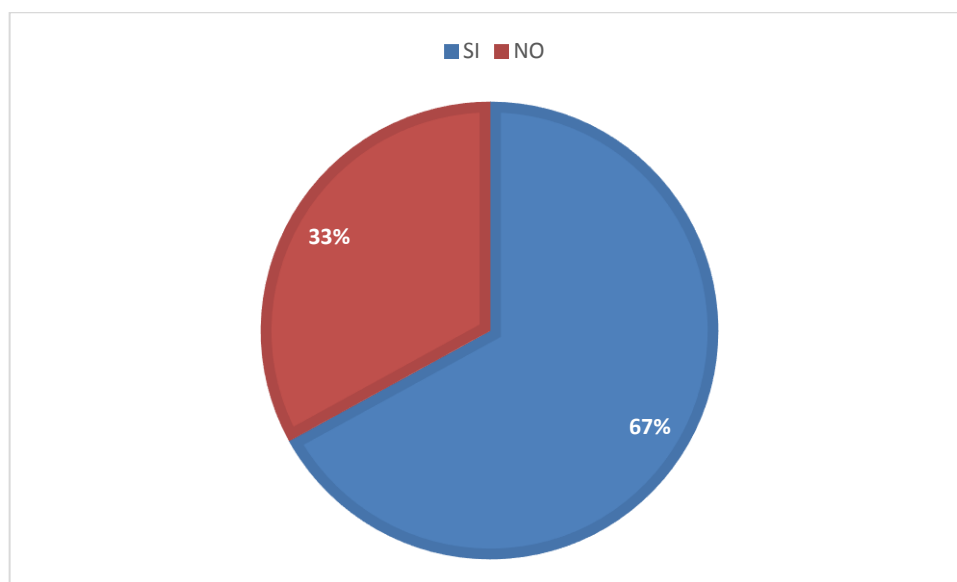
Tabla 7 y Figura 7 denominadas: Cree usted que en el restaurante existe una excelente comunicación entre los trabajadores, se observa que el 78% de los trabajadores expresan que existe una excelente comunicación entre ellos. Un 22% dijeron lo contrario.

**Tabla 8:** ¿Considera que los trabajadores se adaptan rápido a los cambios que plantea la gerencia?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	67%
NO	3	33%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: investigadora



**Figura 8:** Gráfico que representa la pregunta ¿Considera que los trabajadores se adaptan rápido a los cambios que plantea la gerencia?

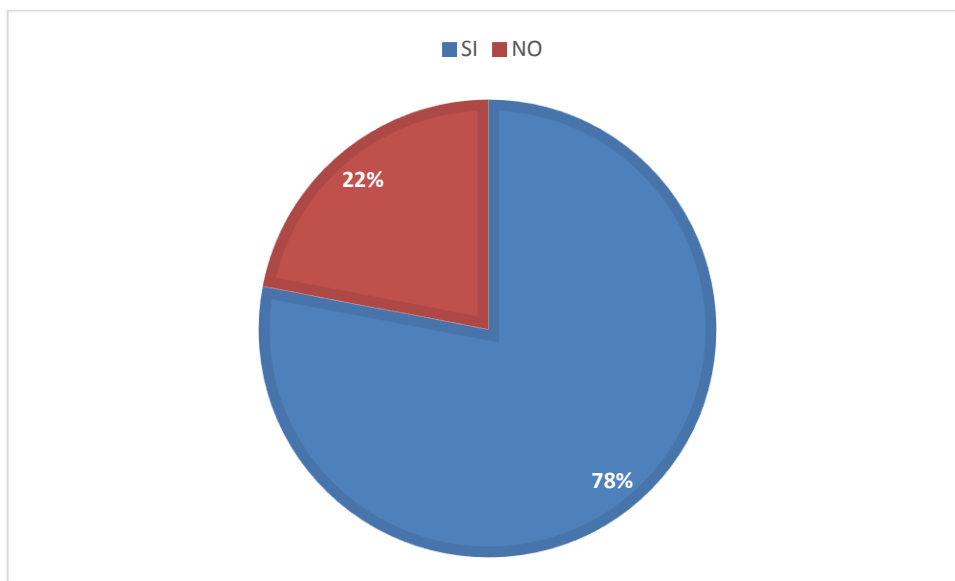
Tabla 8 y Figura 8 denominadas: Considera que los trabajadores se adaptan rápido a los cambios que plantea la gerencia, se observa que un 67% de trabajadores se adaptan a los cambios de la gerencia. El 33% no.

**Tabla 9:** ¿Durante el tiempo que trabaja en el restaurante, se ha integrado para trabajar en equipo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	78%
NO	2	22%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: investigadora



**Figura 9:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿Durante el tiempo que trabaja en el restaurante, se ha integrado para trabajar en equipo?

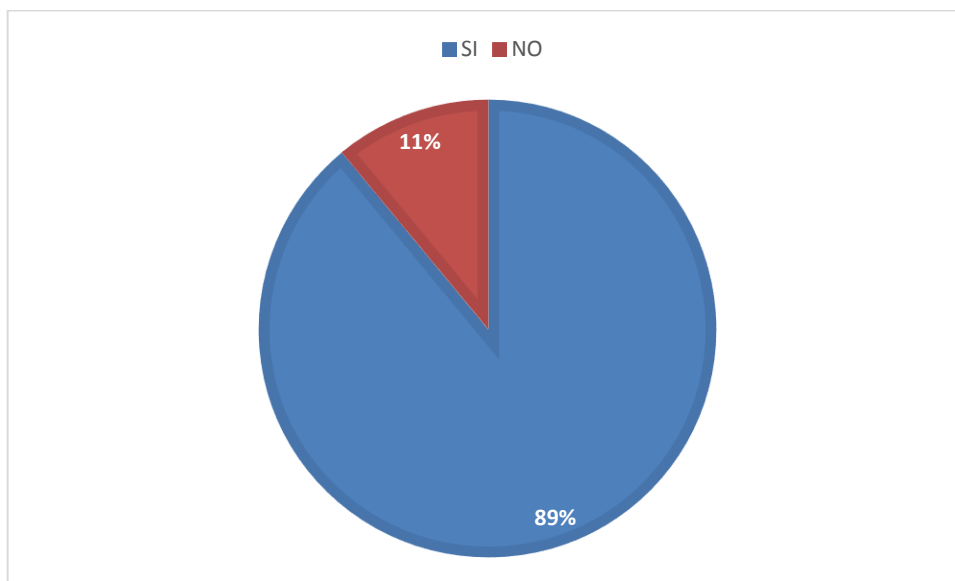
Tabla 9 y Figura 9 denominada: Durante el tiempo que trabaja en el restaurante, se ha integrado para trabajar en equipo, se observa que 78% de los trabajadores se integra al trabajo en equipo. Un 22% no lo hace.

**Tabla 10:** ¿Con el desarrollo de sus habilidades y actitudes, refuerzan la confianza de los clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	89%
NO	1	11%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los trabajadores

Elaboración: investigadora



**Figura 10:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿Con el desarrollo de sus habilidades y actitudes, refuerzan la confianza de los clientes?

Tabla 10 y Figura 10 denominadas: Con el desarrollo de sus habilidades y actitudes, refuerzan la confianza de los clientes, se observa que el 89% de los trabajadores dijeron que con sus actitudes y habilidades si refuerzan la confianza a los clientes. U11% expresaron que no.

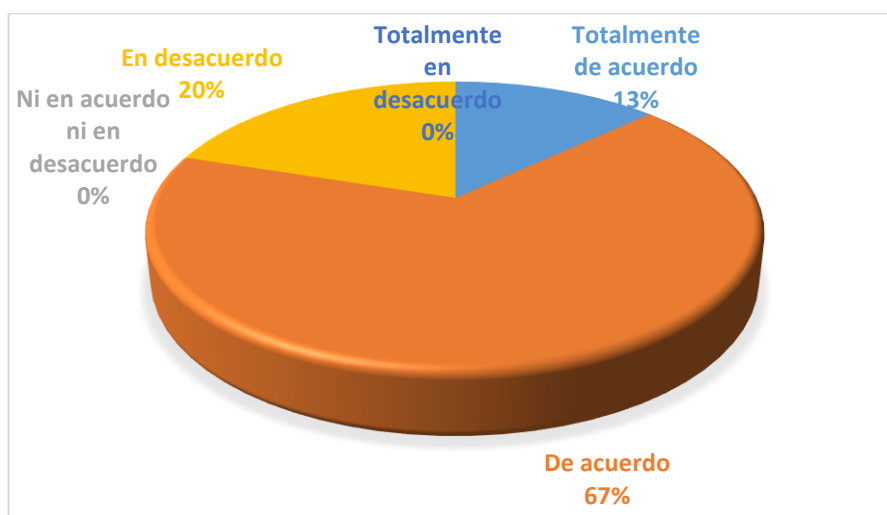
**Tercer objetivo específico: Conocer las dimensiones del modelo SERVQUAL en la evaluación del servicio en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020.**

**Tabla 11:** ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" utiliza equipos de apariencia moderna?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	13%
De acuerdo	10	67%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	3	20%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 11:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" utiliza equipos de apariencia moderna?

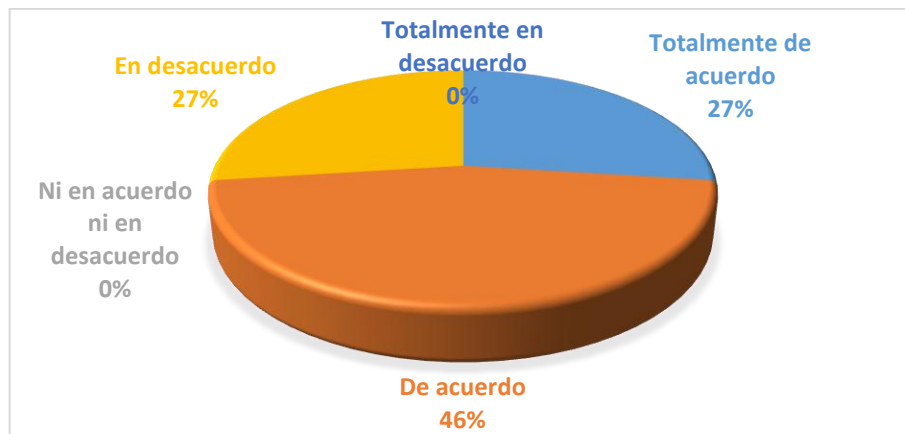
Tabla 11 y Figura 11 denominadas: La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" utiliza equipos de apariencia moderna, se observa que el 67% de clientes están de acuerdo con los equipos

**Tabla 12:** ¿Las instalaciones físicas de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" son a la vista atractivas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>4</b>	27%
<b>De acuerdo</b>	<b>7</b>	46%
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	0%
<b>En desacuerdo</b>	<b>4</b>	27%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	27%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 12:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿Las instalaciones físicas de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" son a la vista atractivas?

Tabla 12 y Figura 12 denominadas: Las instalaciones físicas de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" son a la vista atractivas, se observó que el 46% están de acuerdo con las instalaciones.

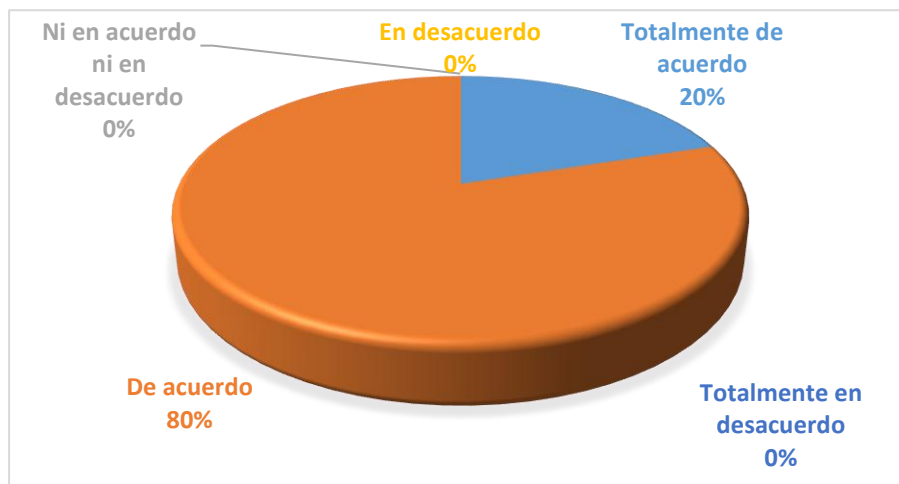


**Tabla 13:** ¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tienen apariencia correcta y limpia?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>3</b>	<b>20%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>12</b>	<b>80%</b>
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 13:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tienen apariencia correcta y limpia?

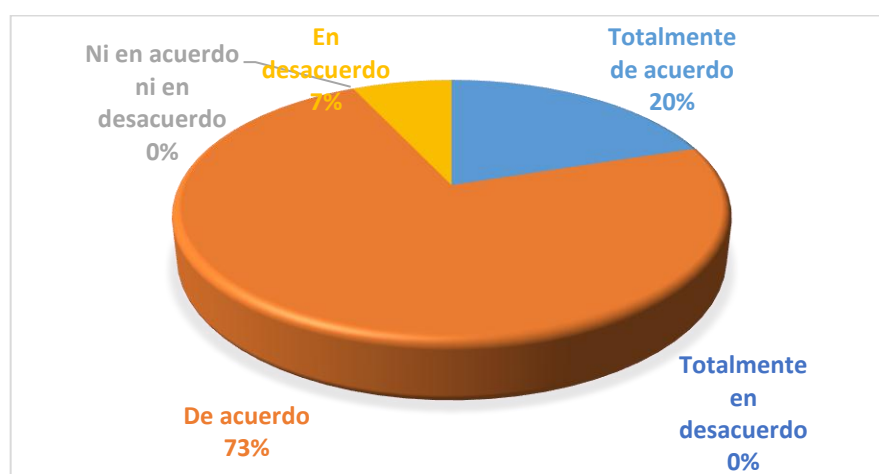
Tabla 13 y Figura 13 denominadas: Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tienen apariencia correcta y limpia, se observó que el 80% de los clientes están de acuerdo con la apariencia de los colaboradores.

**Tabla 14:** Cuándo la MYPE restaurante "¿La Perla de las Flores" promete un servicio en un tiempo, lo hacen?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>3</b>	20%
<b>De acuerdo</b>	<b>11</b>	73%
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	0%
<b>En desacuerdo</b>	<b>1</b>	7%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 14:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cuándo la MYPE restaurante "¿La Perla de las Flores" promete un servicio en un tiempo, lo hacen?

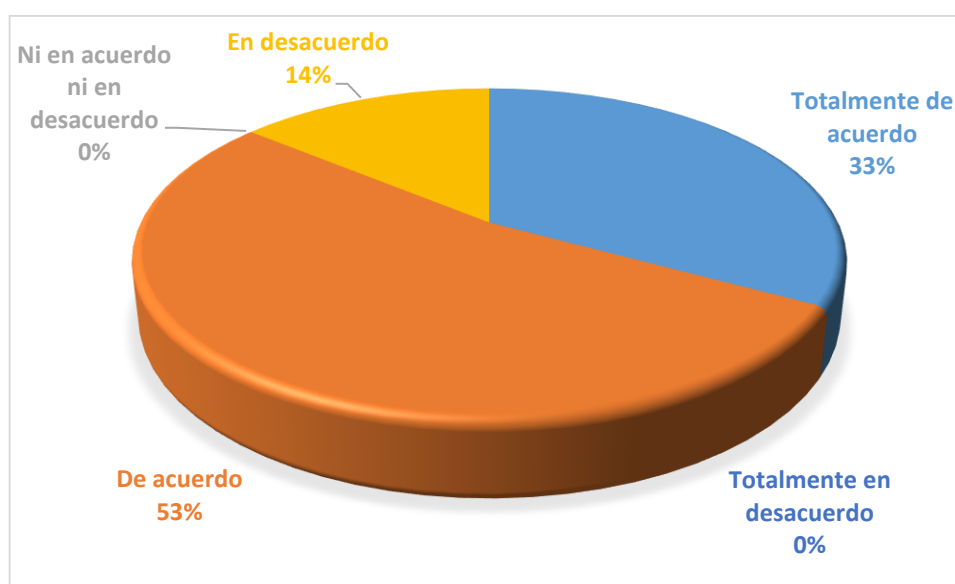
Tabla 14 y Figura 14 denominadas: Cuándo la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" promete un servicio en un tiempo, lo hacen, se observó que el 73% de clientes están de acuerdo con el tiempo del servicio.

**Tabla 15:** ¿Cuándo el cliente tiene un problema la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" demuestra real interés en solucionarlo?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>5</b>	<b>33%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>8</b>	<b>53%</b>
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>2</b>	<b>14%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 15:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿Cuándo el cliente tiene un problema la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" demuestra real interés en solucionarlo?

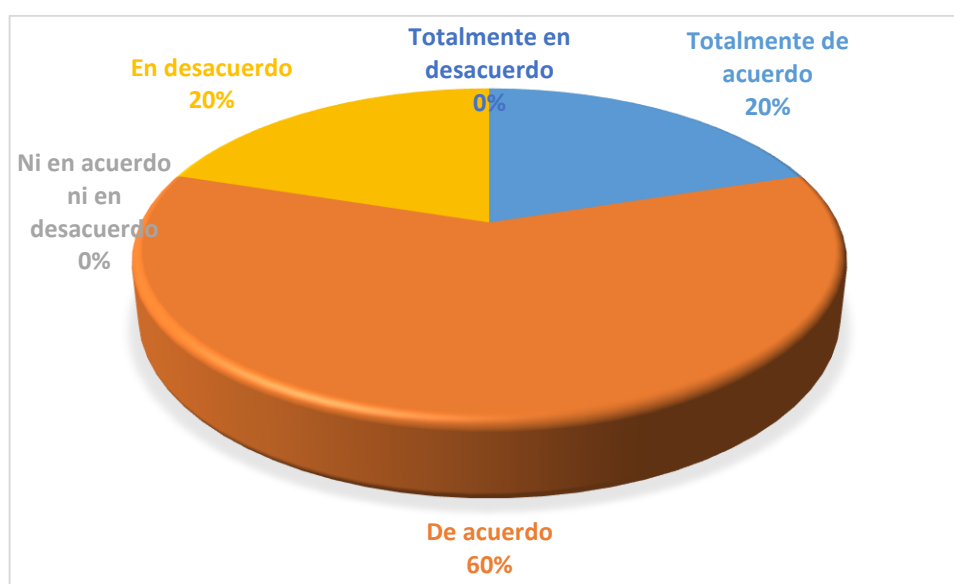
Tabla 15 y Figura 15 denominadas: Cuándo el cliente tiene un problema la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" demuestra real interés en solucionarlo, se observó que el 53% los clientes están totalmente de acuerdo.

**Tabla 16:** ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" finaliza el servicio ofrecido en el tiempo anunciado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>3</b>	20%
<b>De acuerdo</b>	<b>9</b>	60%
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	0%
<b>En desacuerdo</b>	<b>3</b>	20%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 16:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" finaliza el servicio ofrecido en el tiempo anunciado?

Tabla 16 y Figura 16 denominadas: La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" finaliza el servicio ofrecido en el tiempo anunciado, se observó que el 60% de clientes están de acuerdo con el tiempo anunciado.

**Tabla 17:** ¿'La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores informan a los clientes en el momento que finalizará la realización del servicio?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>7</b>	<b>46%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>6</b>	<b>40%</b>
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>2</b>	<b>14%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 17:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿'La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores informan a los clientes en el momento que finalizará la realización del servicio?

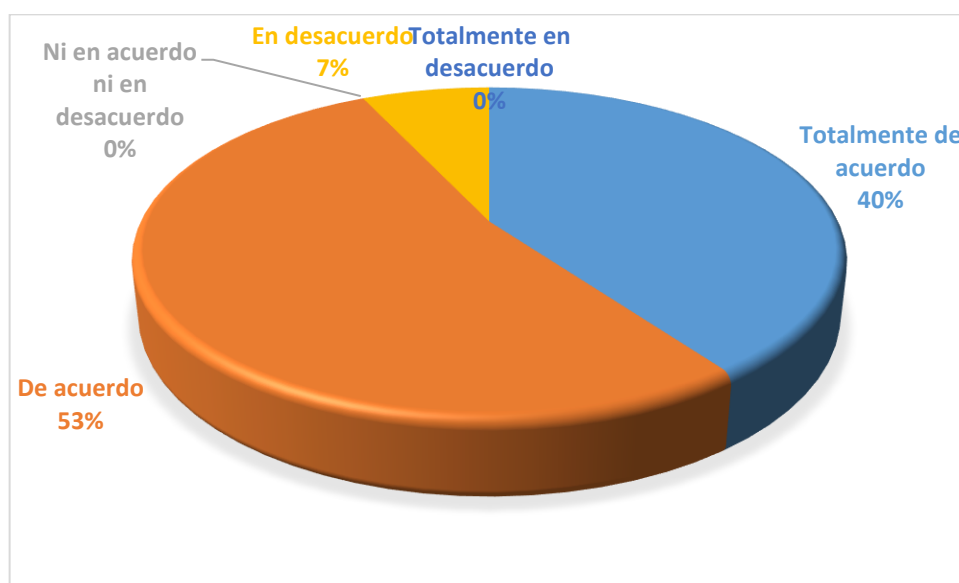
Tabla 17 y Figura 17 denominadas: La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores informan a los clientes en el momento que finalizará la realización del servicio, se observó que el 46% de clientes están totalmente de acuerdo.

**Tabla 18:** ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores otorgan un servicio inmediato a sus clientes?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>6</b>	<b>40%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>8</b>	<b>53%</b>
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>1</b>	<b>7%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 18:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores otorgan un servicio inmediato a sus clientes?

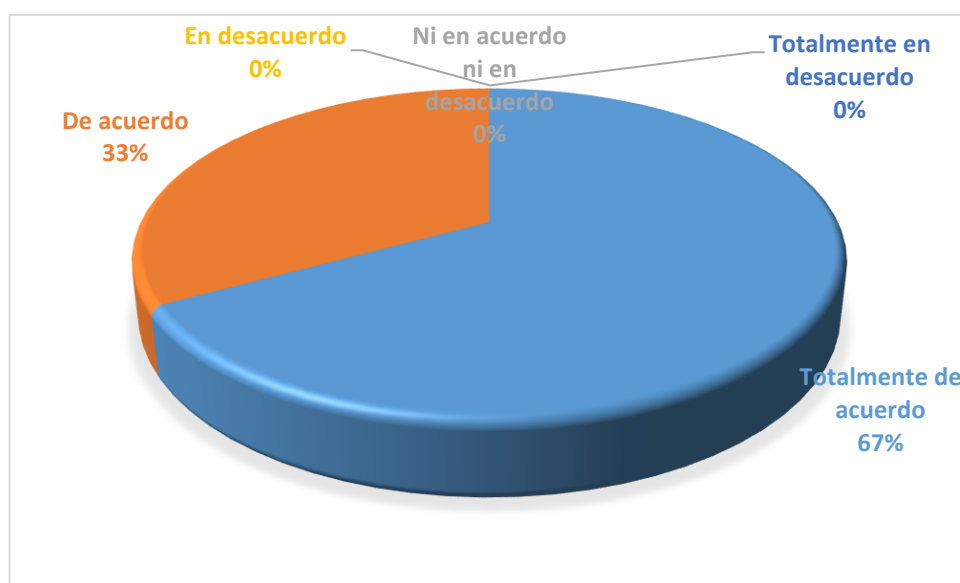
Tabla 18 y Figura 18 denominadas: En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores otorgan un servicio inmediato a sus clientes, se observó que el 53% de clientes están de acuerdo con el servicio.

**Tabla 19:** ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores tienen la disposición de ayudar a los clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>10</b>	67%
<b>De acuerdo</b>	<b>5</b>	33%
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	0%
<b>En desacuerdo</b>	<b>0</b>	0%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 19:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores tienen la disposición de ayudar a los clientes?

Tabla 19 y Figura 19 denominadas: En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores tienen la disposición de ayudar a los clientes, se observó que el 67% de clientes están totalmente de acuerdo que hay disposición de ayudar a los clientes.

**Tabla 20:** ¿El comportamiento de los trabajadores de la MYPE restaurante “La Perla de las Flores” infunden confianza?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>7</b>	<b>46%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>8</b>	<b>54%</b>
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 20:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿El comportamiento de los trabajadores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" infunden confianza?

Tabla 20 y Figura 20 denominadas: El comportamiento de los trabajadores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" infunden confianza, se observó que el 54% de clientes están de acuerdo con el comportamiento de los trabajadores.

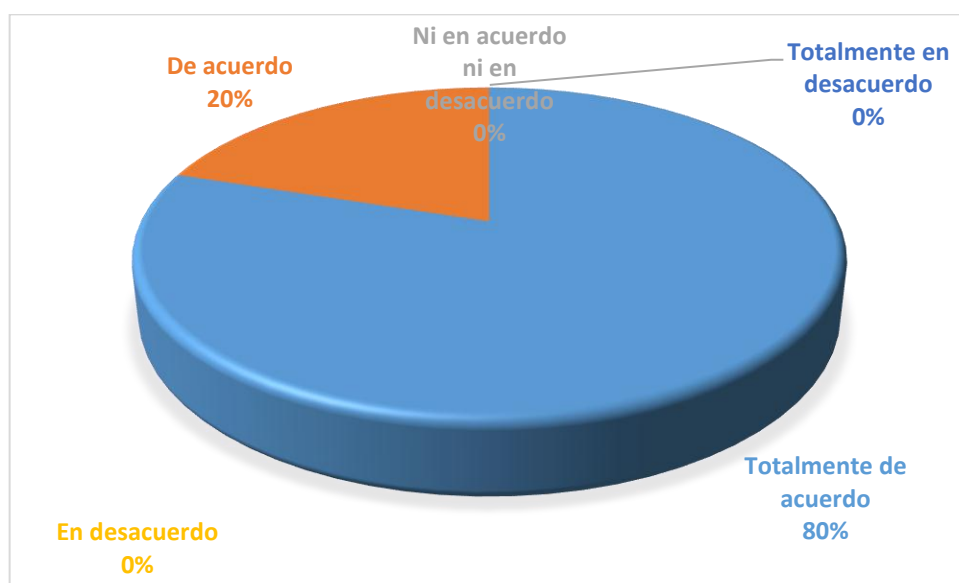


**Tabla 21:** ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores son corteses y amables con usted?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>12</b>	<b>80%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>3</b>	<b>20%</b>
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 21:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores son corteses y amables con usted?

Tabla 21 y Figura 21 denominadas: En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores son corteses y amables con usted, se observó que el 80% de los clientes están totalmente de acuerdo con la amabilidad del trabajador.

**Tabla 22:** ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores están suficientemente capacitados para resolver las consultas que se les hace?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>7</b>	<b>46%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>6</b>	<b>40%</b>
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>2</b>	<b>14%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 22:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores están suficientemente capacitados para resolver las consultas que se les hace?

Tabla 22 y Figura 22 denominadas: En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores están suficientemente capacitados para resolver las consultas que se les hace, se observó que el 46% de los clientes están totalmente de acuerdo que los trabajadores les resuelvan problemas.

**Tabla 23:** ¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" entienden sus exigencias?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>7</b>	<b>46%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>6</b>	<b>40%</b>
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>2</b>	<b>14%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes  
 Elaboración: investigadora



**Figura 23:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" entienden sus exigencias?

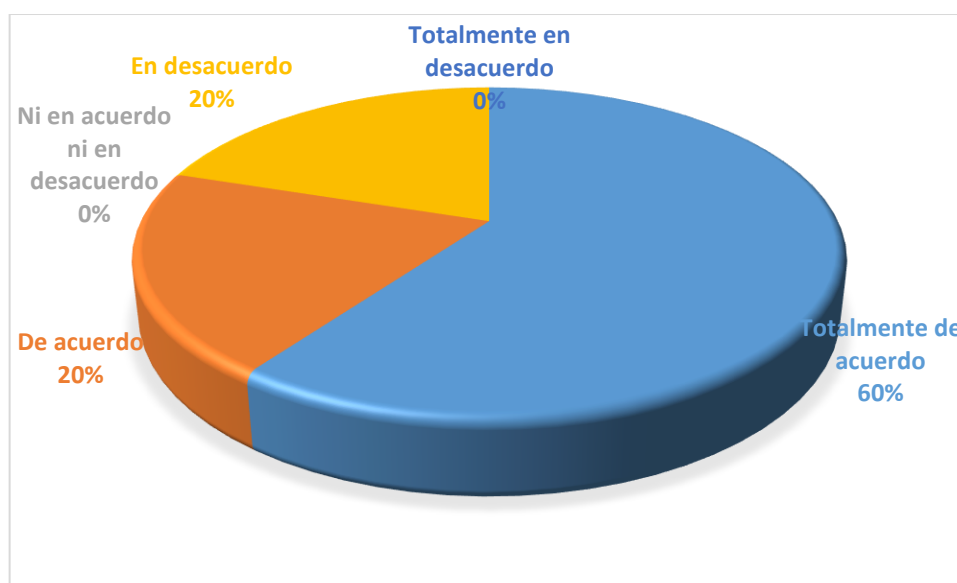
Tabla 23 y Figura 23 denominadas: Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" entienden sus exigencias, se observó que los clientes están totalmente de acuerdo que entiendan sus exigencias.

**Tabla 24:** ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" le ofrece diversidad de menús y otras alternativas a su gusto?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>9</b>	<b>60%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>3</b>	<b>20%</b>
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>3</b>	<b>20%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 24:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" le ofrece diversidad de menús y otras alternativas a su gusto?

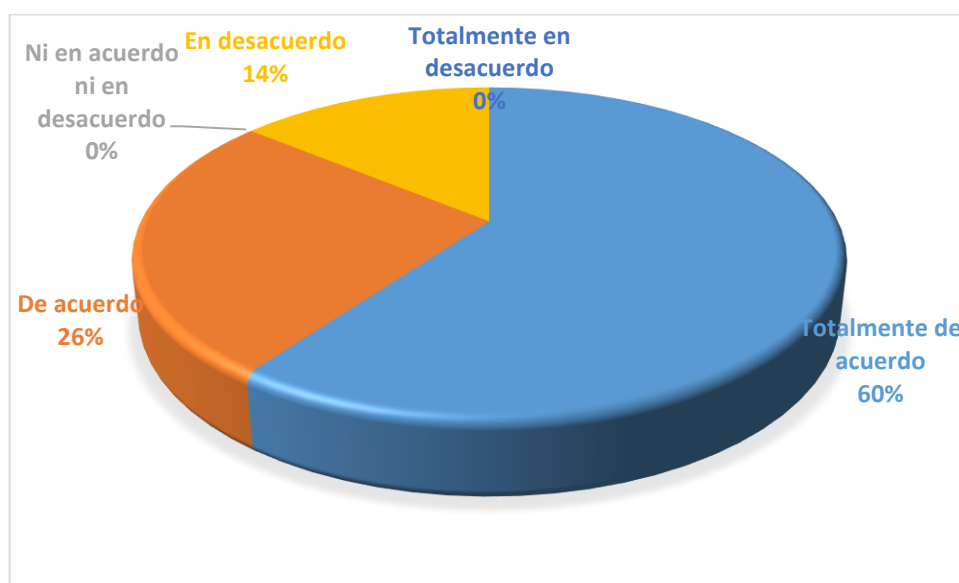
Tabla 24 y Figura 24 denominadas: La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" le ofrece diversidad de menús y otras alternativas a su gusto, se observó que el 60% de los clientes están totalmente de acuerdo con la variedad de menús.

**Tabla 25:** ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tiene una aceptable presentación en los platos servidos?

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>9</b>	<b>60%</b>
<b>De acuerdo</b>	<b>4</b>	<b>26%</b>
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>En desacuerdo</b>	<b>2</b>	<b>14%</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Fuente: resultados de encuesta aplicada a los clientes

Elaboración: investigadora



**Figura 25:** Gráfico circular que representa la pregunta ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tiene una aceptable presentación en los platos servidos?

Tabla 25 y Figura 25 denominadas: La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tiene una aceptable presentación en los platos servidos, se observó que el 60% de los clientes están totalmente de acuerdo con la presentación de los platos.

## **5.2 Análisis de resultados**

### **Variable: Gestión de la Calidad**

**Primer objetivo específico: Conocer los elementos de la gestión de calidad en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020.**

En la Tabla 1 denominadas: ¿Considera que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos del restaurante para el logro de resultados exitosos? Se observa que el 78% consideran que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos. Un 22% no lo hacen. Resultado cercano con Sotomayor & Cedano (2018) quien concluyo que al personal se le debe ayudar con información que le permita al cliente seleccionar su pedido. Por otra parte, Monroy (2019) habla del liderazgo como una guía para los colaboradores y soporte ante cualquier dificultad.

Tabla 2 denominadas: Tiene usted bien planificadas las actividades que debe desarrollar en el restaurante, el 56% de los trabajadores dicen no tener planificadas las actividades a desarrollar. Un 44% dijeron que si la tienen. Contrasta con Hernández (2017) a los clientes les brindan lo mejor atención buscando satisfacer al cliente. Por otra parte, Monroy (2019) habla del elemento de la planificación con un ordenamiento para lograr los objetivos.

Tabla 3 denominadas: Generalmente enfrentan los retos de las exigencias de los clientes para satisfacerles sus necesidades, se observa que un 67% de los trabajadores enfrentan los retos de los clientes. Un 33% no lo hacen. Cercano con Hernández (2017) a los clientes les brindan lo mejor atención buscando satisfacer al cliente. Por otra parte, Monroy (2019) comenta de las diferentes actividades de apoyo y de operación para el cumplimiento de las metas institucionales.

Tabla 4 denominadas: Considera que los clientes del restaurante, tienen capacidad para evaluar su actitud. Se observa que el 89% de los trabajadores consideran que los clientes evalúan su actitud. Un 11% dicen que no. Datos que discrepan con Calla (2019) quien en su investigación detecto que los clientes mostraron su insatisfacción. Por otra parte Monroy (2019) quien considera que la evaluación es clave para motivar al colaborador a ser mejor cada día.

Tabla 5 denominadas: Alguna vez la gerencia les ha participado la aplicación de alguna técnica de mejora continua, se observa que el 78% de los trabajadores no les han participado técnicas de mejora continua. Un 22% dicen que sí. Información que discrepa con Samanez (2019) quien concluyo que lo más importante es asegurar la mejor atención al cliente. Por otra parte, Monroy (2019) dice las organizaciones tienen personal comprometido con sus clientes internos.

**Segundo objetivo específico: Determinar las ventajas de la gestión de calidad en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020.**

Tabla 6 denominadas: En el proceso de elaboración de los platos de comida, se cumplen las metas de la filosofía organizacional, se observa que el 89% de los trabajadores dicen que sí cumplen las metas de la filosofía organizacional. El 11% no lo hace. Resultado coincidente con Medina (2018) al concluir que el personal está atento a satisfacer al cliente. Por otra parte, se tiene a Saenz (2016) quien manifestó que las organizaciones deben tener bien definidos los procesos.

Tabla 7 denominadas: Cree usted que en el restaurante existe una excelente comunicación entre los trabajadores, se observa que el 78% de los trabajadores expresan que existe una excelente comunicación entre ellos. Un 22% dijeron lo contrario. Los resultados obtenidos por Rumiche (2019) se acercan al manifestar que a los clientes se les brinda lo mejor principalmente de parte de los trabajadores basados en la comunicación. Por otra parte, se tiene a Saenz (2016) manifestó que la comunicación es pieza fundamental y clave para la mejora.

Tabla 8 denominadas: Considera que los trabajadores se adaptan rápido a los cambios que plantea la gerencia, se observa que un 67% de trabajadores se adaptan a los cambios de la gerencia. El 33% no. Resultado cercano a Piñas (2019) dijo que los diferentes sistemas de calidad llevan al trabajador al cambio. Por otra parte, se tiene a Saenz (2016) quien habla del compromiso de los colaboradores de flexibilizar su actitud ante los cambios.

Tabla 9 denominadas: Durante el tiempo que trabaja en el restaurante, se ha integrado para trabajar en equipo, se observa que 78% de los trabajadores se integra al trabajo en



equipo. Un 22% no lo hace. Resultado cercano con Piñas (2019) dijo que los diferentes sistemas de calidad lo que involucra en el trabajo en equipo. Por otra parte, se tiene a Sáenz (2016) dijo que los recursos humanos son elemento esencial en la organización de ahí lo importante que siempre trabajen en equipo.

Tabla 10 denominadas: Con el desarrollo de sus habilidades y actitudes, refuerzan la confianza de los clientes, se observa que el 89% de los trabajadores dijeron que con sus actitudes y habilidades si refuerzan la confianza a los clientes. Un 11% expresaron que no. Resultado cercano a Piñas (2019) dijo que los diferentes sistemas de calidad llevan al trabajador a brindar atención con rapidez, amabilidad, cortesía. Por otra parte, se tiene a Sáenz (2016) manifestó que la confianza no es lo que se encuentra sino lo que se gana, con las actitudes, respeto, y la seguridad en la atención al cliente.

## **Variable: Evaluación del servicio**

**Tercer objetivo específico: Conocer las dimensiones del modelo SERVQUAL en la evaluación del servicio en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020.**

Tabla 11 denominadas: La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" utiliza equipos de apariencia moderna, se observa que el 67% de clientes están de acuerdo con los equipos. Resultados coincidentes con Villalba (2016) quien concluye en su investigación que prevalece a la presencia de equipos adecuados, la amabilidad. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos, refiriéndose al primero de elementos tangibles sobre la infraestructura.

Tabla 12 denominadas: Las instalaciones físicas de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" son a la vista atractivas, se observó que el 46% están de acuerdo con las instalaciones y limpias. Resultados coincidentes con Villalba (2016) quien concluye en su investigación que prevalece la presencia de infraestructura adecuada. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos, refiriéndose a las vistas si estas son atractivas al cliente.

Tabla 13 denominadas: Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tienen apariencia correcta y limpia, se observó que el 80% de los clientes están de acuerdo con la apariencia de los colaboradores. Resultado cercano con Sánchez (2017) resaltando en su conclusión la calidad del servicio. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos, refiriéndose a la apariencia impecable del trabajador.

Tabla 14 denominadas: Cuándo la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" promete un servicio en un tiempo, lo hacen, se observó que el 73% de clientes están de acuerdo con el tiempo del servicio. Resultado cercano con Sánchez (2017) quien concluyo que los restaurantes buscar no generar insatisfacción al cliente. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos, habla de la fiabilidad sobre el tiempo prometido en la atención.

Tabla 15 denominadas: Cuándo el cliente tiene un problema la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" demuestra real interés en solucionarlo, se observó que el 53% los clientes están totalmente de acuerdo. Resultado cercano con Sánchez (2017) quien concluye que ante dificultades de los clientes buscan como ayudarlo. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos, sobre la fiabilidad generando soluciones al cliente.

Tabla 16 denominadas: La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" finaliza el servicio ofrecido en el tiempo anunciado, se observó que el 60% de clientes están de acuerdo con el tiempo anunciado. Resultado cercano con Obando (2016) quien concluyo que el personal da una buena atención al cliente. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos. Referido a la fiabilidad en el aspecto del tiempo anunciado para atender.

Tabla 17 denominadas: La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores informan a los clientes en el momento que finalizará la realización del servicio, se observó que el 46% de clientes están totalmente de acuerdo. Resultado diferente con Obando (2016) quien concluyo que el personal independientemente de dar

una buena atención al cliente, no se aprecia que comunique la finalización del servicio. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos. Habla de la capacidad de respuesta informando al cliente.

Tabla 18 denominadas: En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores otorgan un servicio inmediato a sus clientes, se observó que el 53% de clientes están de acuerdo con el servicio. Resultado cercano con Ipanaque (2015) quien concluyo que en el restaurante les generan mucha confianza a los clientes, la generación de un buen servicio.

Tabla 19 denominadas: En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores tienen la disposición de ayudar a los clientes, se observó que el 67% de clientes están totalmente de acuerdo que hay disposición de ayudar a los clientes. Resultado cercano con Ipanaque (2015) quien concluyo que en el restaurante les generan mucha confianza a los clientes. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos. La capacidad de respuesta involucra actitudes positivas de los trabajadores.

Tabla 20 denominadas: El comportamiento de los trabajadores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" infunden confianza, se observó que el 54% de clientes están de acuerdo con el comportamiento de los trabajadores. Resultado cercano con Ipanaque (2015) quien concluyo que en el restaurante les generan mucha confianza a los clientes. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos. En este caso habla de la seguridad basada en la confianza.

Tabla 21 denominadas: En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores son corteses y amables con usted, se observó que el 80% de los clientes están totalmente de acuerdo con la amabilidad del trabajador. Resultado discrepante con Cruz (2016) quien determinó que la atención a los clientes no cubre la expectativa. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos. La seguridad basada en la cortesía y amabilidad de los colaboradores.

Tabla 22 denominadas: En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores están suficientemente capacitados para resolver las consultas que se les hace, se observó que el 46% de los clientes están totalmente de acuerdo que los trabajadores les resuelvan problemas. Resultado discrepante con Cruz (2016) quien determinó que la atención a los clientes no cubre la expectativa. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos. La seguridad basada en la actitud positiva de los trabajadores al resolver consultas de los clientes.

Tabla 23 denominadas: Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" entienden sus exigencias, se observó que el 46% de los clientes están totalmente de acuerdo que entiendan sus exigencias. Resultado coincidente con Mondragón & Silva (2016) quien concluyó que en el restaurante El Huerto del Sabor si se identifican con las necesidades de los clientes. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos. Centrado en la empatía al atender las exigencias de los clientes.

Tabla 24 denominadas: La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" le ofrece diversidad de menús y otras alternativas a su gusto, se observó que el 60% de los clientes están totalmente de acuerdo con la variedad de menús. Resultado coincidente con Mondragón & Silva (2016) quien concluyó que en el restaurante El Huerto del Sabor si se identifican con las necesidades de los clientes. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos. La empatía al generar una diversidad de platos de comida para atender.

Tabla 25 denominadas: La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tiene una aceptable presentación en los platos servidos, se observó que el 60% de los clientes están totalmente de acuerdo con la presentación de los platos. Resultado coincidente con Mondragón & Silva (2016) quien concluyó que en el restaurante El Huerto del Sabor si se identifican con las necesidades de los clientes. De otra parte, se tiene a Silva (2015) que comenta a Parasuraman, Zeithaml & Berry (1998) sobre el modelo SERVQUAL luego de las variaciones que ha sufrido quedando con cinco elementos. La empatía al presentar los platos de comida con un alto nivel de aceptabilidad.

## VI. CONCLUSIONES

Respecto a los elementos de la gestión de la calidad en el restaurante “La Perla de las Flores” se identificó la **evaluación del desempeño**, al tener capacidad los clientes para evaluar la actitud de los trabajadores; **el liderazgo** como base para la guía del desarrollo de las acciones; **apoyo y operación** como ejes de organización y producción.

En relación a las ventajas de la gestión de la calidad en el restaurante “La Perla de las Flores” se identificaron la **confirmación de procesos, el fortalecimiento de la confianza** dado que los objetivos trazados cumplen sus procesos, generando confianza en el cliente por lo que consume, **la organización interna y el trabajo en equipo**, dada la interrelación de las personas en base a la comunicación y la voluntad de querer hacer las cosas bien con el trabajo en equipo.

En relación al modelo SERVQUAL se ha identificado que están totalmente de acuerdo con la **seguridad** se les brinda a los clientes a través del trato, la cortesía la amabilidad. **La empatía** por la variedad de platos y sus presentaciones. Así además se identificó que están de acuerdo con los **elementos tangibles** ya que el personal siempre se presenta con una apariencia limpia e impecable.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calfbrese, C. María. (2014) La función del Marketing en la empresa y en la economía.
- Cajo Bonilla & Li Ramos , (2016) “Calidad en el servicio al cliente e incidencia en las ventas de la Asociación de Comerciantes Unificados de las Galerías Comerciales Plataforma Balta del Mercado Modelo de Chiclayo en el periodo 2013-2014”, “tesis para optar el título profesional de Ingeniero Comercial, en la Universidad Privada Juan Mejía Bacca, en la ciudad de CHICLAYO;
- Denton K. (1999). Calidad en el Servicio a los Clientes. Madrid: Editorial Díaz de Santos S.A.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición. Revista INNovar, 25 (ene-jun).
- Dávila, T. K.G. & Flores, D. M. (2017) Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante Turístico El Cántaro E.I.R.L. de Lambayeque. Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperada de: <https://core.ac.uk/download/pdf/94867610.pdf>
- Gutiérrez, C. B. (2019) CCL. Cinco regiones concentran 45% del PBI. Andina.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014) metodología de la Investigación (cuarta edición). México: McGraw-Hill.
- Mora, c. 82011) La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor.
- Medina, CH. (2018) Caracterización de la gestión de la calidad y atención al cliente en las Mype rubro pollerías del Distrito de Vice – Sechura año 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperada de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5932>.
- Monroy, T. (2019) Los cinco elementos importantes de un sistema de Gestión de Calidad. Recuperado de:



[https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad)

Norma ISO-22001. Sistema de gestión. Recuperado de:

<file:///D:/Downloads/FICHA%20ISO%2022000->

<2005%20SEGURIDAD%20ALIMENTARIA%201.0.pdf>

Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual model of Service

Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49

Peel, M. (1991). *El servicio al cliente: guía para mejorar la atención y la asistencia.*

España: ediciones Deusto.

Pino, M. G. (2015) *Calidad de sistemas de información.* R-MA Editorial.

*Revista Brasileira de Marketing.*

Sánchez, H.C., & Reyes, C.M. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*(5ed.) Lima: Business Support Aneth SRL.

Villalba, S. (2016) “Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en azuca beach, azuca bistro y q restaurant, y sugerencias de mejora” disertación previa a la obtención del título de ingeniería en gestión hotelera; presentada en la Escuela de Hotelería y Turismo; Facultad de Ciencias Humanas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

# **ANEXOS**

## Constancia de validación por expertos



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Yo, Héctor Orlando Arica Clavijo

identificado con DNI 02786302, con CLAD N° 06246.....Por


medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. Br. ESCUDERO CHIRINOS MARÍA EUGENIA para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: "GESTIÓN DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN MYPE RUBRO: RESTAURANTE DE LA URBANIZACIÓN FEDERICO VILLAREAL DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, LAMBAYEQUE AÑO 2020 que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Piura, Enero de 2020

  
Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Items relacionados con las variables Gestión de Calidad y Evaluación del servicio  Nombre del experto:	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es adecuada la redacción?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos del restaurante para el logro de resultados exitosos?	✓			✓		✓		✓
2	¿Tiene usted bien planificadas las actividades que debe desarrollar en el restaurante?	✓			✓		✓		✓
3	¿Generalmente enfrentan los retos de las exigencias de los clientes para satisfacer sus necesidades?	✓			✓		✓		✓
4	¿Considera que los clientes del restaurante, tienen capacidad para evaluar su actitud?	✓			✓		✓		✓
5	¿Alguna vez la gerencia les ha participado la aplicación de alguna técnica de mejora continua?	✓			✓		✓		✓
6	¿En el proceso de elaboración de los platos de comida, se cumplen las metas de la filosofía organizacional?	✓			✓		✓		✓
7	¿Cree usted que en el restaurante existe una excelente comunicación entre los trabajadores?	✓			✓		✓		✓
8	¿Considera que los trabajadores se adaptan rápido a los cambios que plantea la gerencia?	✓			✓		✓		✓
9	¿Durante el tiempo que trabaja en el restaurante, se ha integrado para trabajar en equipo?	✓			✓		✓		✓
10	¿Con el desarrollo de sus habilidades y actitudes, refuerzan la confianza de los clientes?	✓			✓		✓		✓
11	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" utiliza equipos de apariencia moderna?	✓			✓		✓		✓
12	¿Las instalaciones físicas de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" son a la vista atractivas?	✓			✓		✓		✓
13	¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tienen apariencia correcta y limpia?	✓			✓		✓		✓
14	¿Cuándo la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" promete un servicio en un tiempo, lo hacen?	✓			✓		✓		✓
15	¿Cuándo el cliente tiene un problema la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" demuestra real interés en solucionarlo?	✓			✓		✓		✓
16	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" finaliza el servicio ofrecido en el tiempo anunciado?	✓			✓		✓		✓
17	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores informan a los clientes en el momento que finalizará la realización del servicio?	✓			✓		✓		✓

  
**Mg. Arica Clavijo Hector Orlando**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246

18	¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores otorgan un servicio inmediato a sus clientes?	✓		✓	✓	✓
19	¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores tienen la disposición de ayudar a los clientes?	✓		✓	✓	✓
20	¿El comportamiento de los trabajadores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" infunden confianza?	✓		✓	✓	✓
21	¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores son corteses y amables con usted?	✓		✓	✓	✓
22	¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores están suficientemente capacitados para resolver las consultas que se les hace?	✓		✓	✓	✓
23	¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" entienden sus exigencias?	✓		✓	✓	✓
24	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" le ofrece diversidad de menús y otras alternativas a su gusto?	✓		✓	✓	✓
25	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tiene una aceptable presentación en los platos servidos?	✓		✓	✓	✓

  
**Mr. Arica Clavijo Hector Ordoñez**  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Yo, Fernando Suárez Carrasco

identificado con DNI 02616283, con CLAD N° 05461 Por

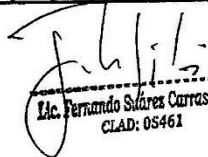
medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. Br. ESCUDERO CHIRINOS MARÍA EUGENIA para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: "GESTIÓN DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN MYPE RUBRO: RESTAURANTE DE LA URBANIZACIÓN FEDERICO VILLAREAL DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, LAMBAYEQUE AÑO 2020 que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Piura, Enero de 2020

  
Fdo. Fernando Suárez Carrasco Jr.  
CLAD: 05461

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Items relacionados con las variables Gestión de Calidad y Evaluación del servicio  Nombre del experto:	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿El paciente ve el concepto?		¿Necesita mejorar la relación?		¿La tecnología equisita?		¿Se necesita más items para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos del restaurante para el logro de resultados exitosos?	X		X		X		X	
2	¿Tiene usted bien planificadas las actividades que debe desarrollar en el restaurante?	X		X		X		X	
3	¿Generalmente enfrentan los retos de las exigencias de los clientes para satisfacer sus necesidades?	X		X		X		X	
4	¿Considera que los clientes del restaurante, tienen capacidad para evaluar su actitud?	X		X		X		X	
5	¿Alguna vez la gerencia les ha participado la aplicación de alguna técnica de mejora continua?	X		X		X		X	
6	¿En el proceso de elaboración de los platos de comida, se cumplen las metas de la filosofía organizacional?	X		X		X		X	
7	¿Cree usted que en el restaurante existe una excelente comunicación entre los trabajadores?	X		X		X		X	
8	¿Considera que los trabajadores se adaptan rápido a los cambios que plantea la gerencia?	X		X		X		X	
9	¿Durante el tiempo que trabaja en el restaurante, se ha integrado para trabajar en equipo?	X		X		X		X	
10	¿Con el desarrollo de sus habilidades y actitudes, refuerzan la confianza de los clientes?	X		X		X		X	
11	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" utiliza equipos de apariencia moderna?	X		X		X		X	
12	¿Las instalaciones físicas de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" son a la vista atractivas?	X		X		X		X	
13	¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tienen apariencia correcta y limpia?	X		X		X		X	
14	¿Cuándo la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" promete un servicio en un tiempo, lo hacen?	X		X		X		X	
15	¿Cuándo el cliente tiene un problema la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" demuestra real interes en solucionarlo?	X		X		X		X	
16	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" finaliza el servicio ofrecido en el tiempo anunciado?	X		X		X		X	
17	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores informan a los clientes en el momento que finalizará la realización del servicio?	X		X		X		X	

  
 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.  
 CLAD: 05461

18	¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores otorgan un servicio inmediato a sus clientes?	X		X	X	X
19	¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores tienen la disposición de ayudar a los clientes?	X		X	X	X
20	¿El comportamiento de los trabajadores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" infunden confianza?	X		X	X	X
21	¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores son corteses y amables con usted?	X		X	X	X
22	¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores están suficientemente capacitados para resolver las consultas que se les hace?	X		X	X	X
23	¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" entienden sus exigencias?	X		X	X	X
24	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" le ofrece diversidad de menús y otras alternativas a su gusto?	X		X	X	X
25	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tiene una aceptable presentación en los platos servidos?	X		X	X	X

  
 Lta. Fernando Sotomayor Carrasco Sr.  
 CIAD: 05461





FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

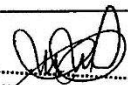
Yo, David Noriega Saavedra,  
identificado con DNI 028845104, con CLAD N° 00909. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. Br. ESCUDERO CHIRINOS MARÍA EUGENIA para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: "GESTIÓN DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO EN MYPE RUBRO: RESTAURANTE DE LA URBANIZACIÓN FEDERICO VILLAREAL DE LA CIUDAD DE CHICLAYO, LAMBAYEQUE AÑO 2020 que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

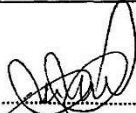
Piura, Enero de 2020

  
  
Lic. Adm. David Noriega Saavedra  
REG. UNIC. DE COLEG. N° 909

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Items relacionados con las variables Gestión de Calidad y Evaluación del servicio  Nombre del experto:	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿El entendimiento es claro?		¿Se acepta más ítem para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	¿Considera que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos del restaurante para el logro de resultados exitosos?	X			X		X		X
2	¿Tiene usted bien planificadas las actividades que debe desarrollar en el restaurante?	X			X		X		X
3	¿Generalmente enfrentan los retos de las exigencias de los clientes para satisfacer sus necesidades?	X			X		X		X
4	¿Considera que los clientes del restaurante, tienen capacidad para evaluar su actitud?	X			X		X		X
5	¿Alguna vez la gerencia les ha participado la aplicación de alguna técnica de mejora continua?	X			X		X		X
6	¿En el proceso de elaboración de los platos de comida, se cumplen las metas de la filosofía organizacional?	X			X		X		X
7	¿Cree usted que en el restaurante existe una excelente comunicación entre los trabajadores?	X			X		X		X
8	¿Considera que los trabajadores se adaptan rápido a los cambios que plantea la gerencia?	X			X		X		X
9	¿Durante el tiempo que trabaja en el restaurante, se ha integrado para trabajar en equipo?	X			X		X		X
10	¿Con el desarrollo de sus habilidades y actitudes, refuerzan la confianza de los clientes?	X			X		X		X
11	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" utiliza equipos de apariencia moderna?	X			X		X		X
12	¿Las instalaciones físicas de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" son a la vista atractivas?	X			X		X		X
13	¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tienen apariencia correcta y limpia?	X			X		X		X
14	¿Cuándo la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" promete un servicio en un tiempo, lo hacen?	X			X		X		X
15	¿Cuándo el cliente tiene un problema la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" demuestra real interés en solucionarlo?	X			X		X		X
16	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" finaliza el servicio ofrecido en el tiempo anunciado?	X			X		X		X
17	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores informan a los clientes en el momento que finalizará la realización del servicio?	X			X		X		X

  
 Lic. Adm. David Noriega Saavedra  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 909

18	¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores otorgan un servicio inmediato a sus clientes?	✓			✗		✗		✗
19	¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores tienen la disposición de ayudar a los clientes?	✓			✗		✗		✓
20	¿El comportamiento de los trabajadores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" infunden confianza?	✓			✗		✗		✗
21	¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores son corteses y amables con usted?	✓			✗		✗		✗
22	¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores están suficientemente capacitados para resolver las consultas que se les hace?	✗			✗		✗		✗
23	¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" entienden sus exigencias?	✗			✗		✗		✗
24	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" le ofrece diversidad de menús y otras alternativas a su gusto?	✗			✗		✗		✗
25	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tiene una aceptable presentación en los platos servidos?	✓			✗		✗		✗

  
 Lic. Adm. David Noriega Saavedra  
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 900  
CONSEJO PUNTA

## Cuestionario



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

### CUESTIONARIO

Estimado Señor, estoy realizando un trabajo de investigación, para lo cual solicito su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. Su participación es totalmente anónima. El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las características de la gestión de calidad y evaluación del servicio en MYPE rubro: restaurante de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020. A continuación encontrará preguntas las cuales agradezco de antemano responda de manera honesta y responsable, marcando con una (X) en la opción que usted verdaderamente considera que es la respuesta correcta.

#### **Orden            DESCRICCIÓN**

1.- ¿Considera que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos del restaurante para el logro de resultados exitosos?

SI		NO	
----	--	----	--

2.- ¿Tiene usted bien planificadas las actividades que debe desarrollar en el restaurante?

SI		NO	
----	--	----	--

3.- ¿Generalmente enfrentan los retos de las exigencias de los clientes para satisfacerles sus necesidades?

SI		NO	
----	--	----	--

4.- ¿Considera que los clientes del restaurante, tienen capacidad para evaluar su actitud?

SI		NO	
----	--	----	--

5.- ¿Alguna vez la gerencia les ha participado la aplicación de alguna técnica de mejora continua?

SI		NO	
----	--	----	--

6.- ¿En el proceso de elaboración de los platos de comida, se cumplen las metas de la filosofía organizacional?

SI		NO	
----	--	----	--

7.- ¿Cree usted que en el restaurante existe una excelente comunicación entre los trabajadores?

SI		NO	
----	--	----	--

8.- ¿Considera que los trabajadores se adaptan rápido a los cambios que plantea la gerencia?

SI		NO	
----	--	----	--

9.- ¿Durante el tiempo que trabaja en el restaurante, se ha integrado para trabajar en equipo?

SI		NO	
----	--	----	--

10.- ¿Con el desarrollo de sus habilidades y actitudes, refuerzan la confianza de los clientes?

SI		NO	
----	--	----	--

11.- ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" utiliza equipos de apariencia moderna?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

12.- ¿Las instalaciones físicas de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" son a la vista atractivas?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

13.- ¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tienen apariencia correcta y limpia?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

14.- ¿Cuándo la MYPE restaurante "¿La Perla de las Flores" promete un servicio en un tiempo, lo hacen?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

15.- ¿Cuándo el cliente tiene un problema la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" demuestra real interés en solucionarlo?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

16.- ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" finaliza el servicio ofrecido en el tiempo anunciado?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

17.- ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores informan a los clientes en el momento que finalizará la realización del servicio?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

18.- ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores otorgan un servicio inmediato a sus clientes?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

19.- ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores tienen la disposición de ayudar a los clientes?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	



20.- ¿El comportamiento de los trabajadores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" infunden confianza?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

21.- ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores son corteses y amables con usted?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

22.- ¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores están suficientemente capacitados para resolver las consultas que se les hace?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

23.- ¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" entienden sus exigencias?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

24.- ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" le ofrece diversidad de menús y otras alternativas a su gusto?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

25.- ¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tiene una aceptable presentación en los platos servidos?

<b>Totalmente de acuerdo</b>	
<b>De acuerdo</b>	
<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	
<b>En desacuerdo</b>	
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	

### Matriz indicador pregunta

Matriz indicador pregunta					
Variable	Dimensión	INDICADOR		Escala	Fuente
Gestión de Calidad	Elementos	Liderazgo	¿Considera que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos del restaurante para el logro de resultados exitosos?	Nominal	Trabajador
		Planificación	¿Tiene usted bien planificadas las actividades que debe desarrollar en el restaurante?	Nominal	Trabajador
		Apoyo y operación	¿Generalmente enfrentan los retos de las exigencias de los clientes para satisfacerles sus necesidades?	Nominal	Trabajador
		Evaluación del desempeño	¿Considera que los clientes del restaurante, tienen capacidad para evaluar su actitud?	Nominal	Trabajador
		Mejora continua	¿Alguna vez la gerencia les ha participado la aplicación de alguna técnica de mejora continua?	Nominal	Trabajador
	Ventajas	Optimización de procesos	¿En el proceso de elaboración de los platos de comida, se cumplen las metas de la filosofía organizacional?	Nominal	Trabajador
		Organización interna	¿Cree usted que en el restaurante existe una excelente comunicación entre los trabajadores?	Nominal	Trabajador
		Flexibilidad al cambio	¿Considera que los trabajadores se adaptan rápido a los cambios que plantea la gerencia?	Nominal	Trabajador
		Trabajo en equipo	¿Durante el tiempo que trabaja en el restaurante, se ha integrado para trabajar en equipo?	Nominal	Trabajador
		Refuerza su confianza	¿Con el desarrollo de sus habilidades y actitudes, refuerzan la confianza de los clientes?	Nominal	Trabajador

<b>Matriz indicador pregunta</b>					
<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>	<b>Escala</b>	<b>Fuente</b>
<b>Evaluación del servicio</b>	<b>Dimensión modelo servqual</b>	<b>Elementos tangibles</b>	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" utiliza equipos de apariencia moderna?	<b>Lickert</b>	Cliente
			¿Las instalaciones físicas de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" son a la vista atractivas?		Cliente
			¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tienen apariencia correcta y limpia?		Cliente
		<b>Fiabilidad</b>	¿Cuándo la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" promete un servicio en un tiempo, lo hacen?	<b>Lickert</b>	Cliente
			¿Cuándo el cliente tiene un problema la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" demuestra real interés en solucionarlo?		Cliente
			¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" finaliza el servicio ofrecido en el tiempo anunciado?		Cliente
		<b>Capacidad de respuesta</b>	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores informan a los clientes en el momento que finalizará la realización del servicio?	<b>Lickert</b>	Cliente
			¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores otorgan un servicio inmediato a sus clientes?		Cliente
			¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores tienen la disposición de ayudar a los clientes?		Cliente
		<b>Seguridad</b>	¿El comportamiento de los trabajadores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" infunden confianza?	<b>Lickert</b>	Cliente
			¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores son corteses y amables con usted?		Cliente
			¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores están suficientemente capacitados para resolver las consultas que se les hace?		Cliente
		<b>Empatía</b>	¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" entienden sus exigencias?	<b>Lickert</b>	Cliente
			¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" le ofrece diversidad de menús y otras alternativas a su gusto?		Cliente
			¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tiene una aceptable presentación en los platos servidos?		Cliente

### Libro de Código

Libro de código										
Tabla	Variable	Dimensión	INDICADOR	PREGUNTA	FRECUENCIA		TOTAL	PORCENTAJE		TOTAL
					SI	NO		SI	NO	
1	Gestión de Calidad	Elementos	Liderazgo	¿Considera que el gerente lidera el cumplimiento de los objetivos del restaurante para el logro de resultados exitosos?	7	2	9	78%	22%	100%
2			Planificación	¿Tiene usted bien planificadas las actividades que debe desarrollar en el restaurante?	4	5	9	44%	56%	100%
3			Apoyo y operación	¿Generalmente enfrentan los retos de las exigencias de los clientes para satisfacerles sus necesidades?	6	3	9	67%	33%	100%
4			Evaluación del desempeño	¿Considera que los clientes del restaurante, tienen capacidad para evaluar su actitud?	8	1	9	89%	11%	100%
5			Mejora continua	¿Alguna vez la gerencia les ha participado la aplicación de alguna técnica de mejora continua?	2	7	9	22%	78%	100%
6		Ventajas	Optimización de procesos	¿En el proceso de elaboración de los platos de comida, se cumplen las metas de la filosofía organizacional?	8	1	9	89%	11%	100%
7			Organización interna	¿Cree usted que en el restaurante existe una excelente comunicación entre los trabajadores?	7	2	9	78%	22%	100%
8			Flexibilidad al cambio	¿Considera que los trabajadores se adaptan rápido a los cambios que plantea la gerencia?	6	3	9	67%	33%	100%
9			Trabajo en equipo	¿Durante el tiempo que trabaja en el restaurante, se ha integrado para trabajar en equipo?	7	2	9	78%	22%	100%
10			Refuerza su confianza	¿Con el desarrollo de sus habilidades y actitudes, refuerzan la confianza de los clientes?	8	1	9	89%	11%	100%

Libro de código																
Tabla	Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	Frecuencia					Total Frecuencia	RESULTADOS %					Total %
					1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
11	Evaluación del servicio	Dimensión modelo servqual	Elementos tangibles	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" utiliza equipos de apariencia moderna?	2	10	0	3	0	15	13%	67%	0%	20%	0%	100%
12				¿Las instalaciones físicas de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" son a la vista atractivas?	4	7	0	4	0	15	27%	46%	0%	27%	0%	100%
13				¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tienen apariencia correcta y limpia?	3	12	0	0	0	15	20%	80%	0%	0%	0%	100%
14			Fiabilidad	¿Cuándo la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" promete un servicio en un tiempo, lo hacen?	3	11	0	1	0	15	20%	73%	0%	7%	0%	100%
15				¿Cuándo el cliente tiene un problema la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" demuestra real interés en solucionarlo?	5	8	0	2	0	15	33%	53%	0%	14%	0%	100%
16				¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" finaliza el servicio ofrecido en el tiempo anunciado?	3	9	0	3	0	15	20%	60%	0%	20%	0%	100%
17				Capacidad de	¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores informan a los clientes en el momento que finalizará la realización del servicio?	7	6	0	2	0	15	46%	40%	0%	14%	0%

18			¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores otorgan un servicio inmediato a sus clientes?	6	8	0	1	0	15	40%	53%	0%	7%	0%	100%
19			¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores tienen la disposición de ayudar a los clientes?	10	5	0	0	0	15	67%	33%	0%	0%	0%	100%
20		Seguridad	¿El comportamiento de los trabajadores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" infunden confianza?	7	8	0	0	0	15	46%	54%	0%	0%	0%	100%
21			¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores son corteses y amables con usted?	12	3	0	0	0	15	80%	20%	0%	0%	0%	100%
22			¿En la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" los colaboradores están suficientemente capacitados para resolver las consultas que se les hace?	7	6	0	2	0	15	46%	40%	0%	14%	0%	100%
23		Empatía	¿Los colaboradores de la MYPE restaurante "La Perla de las Flores" entienden sus exigencias?	7	6	0	2	0	15	46%	40%	0%	14%	0%	100%
24			¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" le ofrece diversidad de menús y otras alternativas a su gusto?	9	3	0	3	0	15	60%	20%	0%	20%	0%	100%
25			¿La MYPE restaurante "La Perla de las Flores" tiene una aceptable presentación en los platos servidos?	9	4	0	2	0	15	60%	26%	0%	14%	0%	100%
			Denominación del código												
			<b>Totalmente de acuerdo</b>	1											
			<b>De acuerdo</b>	2											
			<b>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</b>	3											
			<b>En desacuerdo</b>	4											
			<b>Totalmente en desacuerdo</b>	5											

# Constancia de no adeudos

Vista Previa Constancia de No Adeudo

<https://erp.uladech.edu.pe/siia/cobranzas/reportes/constancianoadeu>

✈ - ✈ ✈

USER: 45757402


Nro: 082020-00007930  
Fecha: 13-02-2020 12:53

## CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) ESCUDERO CHIRINOS MARIA EUGENIA , con código de matrícula 0511052036, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 13 DE FEBRERO DEL 2020.

  
UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES - CHIMBOTE  
UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE FILIAL PIURA  
Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara  
ESPECIALISTA C.I.R.  
Miliana Elizabeth Moscol Cerbaja  
UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE FILIAL PIURA  
V°B° CAJA  
V°B° BIBLIOTECA (\*)  
V°B° LABORATORIO/ CLINICA (\*)

(\*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.



# Turnitin informe de originalidad

The screenshot shows a web browser window with the Turnitin logo in the top left. The main heading is "Turnitin Informe de Originalidad". Below this, there is a "Visualizador de documentos" section. The document information includes:  
Procesado el: 11-Feb-2020 20:47:05  
Manuscrito: 1259828729  
Número de palabras: 6726  
Entregado: 1  
Informe final por: Maria Escudero Chirinos

On the right side, there are two summary boxes:  
1. "Índice de similitud" showing a percentage symbol (%).  
2. "Similitud según fuente" with a table of similarity percentages by source.

Similitud según fuente	
Internet Sources	0%
Databases	0%
Weblogs del autor/a	0%