



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**TÍTULO:**

**CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN  
LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO  
RESTAURANTES: “CASO PIZZA - LA” - EN EL  
DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019.**

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

**AUTOR:**

**Br. NEYRA CORNEJO FABIÁN ISRAEL**

**ORCID: 0000-0002-4668-495X**

**ASESOR:**

**Mgtr. Lic. Adm. JOSE FERNANDO ESCOBEDO GALVEZ.**

**ORCID: 0000-0002-6443-1497**

**TUMBES – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Neyra Cornejo Fabián Israel

**ORCID:** 0000-0002-4668-495X

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

### **ASESOR**

Escobedo Gálvez, José Fernando

**ORCID:** 0000-0002-6443-1497

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias  
contables financieras y Administración, Escuela Profesional de  
Administración, Tumbes, Perú.

### **JURADO**

Guerrero García, Galvani.

**ORCID:** 0000-0003-1038-1866

Aguilar Chuquizuta, Darwin Alexander.

**ORCID:** 0000-0001-6721-620X

Villarreyes Guerra, Domingo Miguel.

**ORCID:** 0000-0001-6769-1959

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO**



---

**Mgtr. Lic. Adm. GUERRERO GARCÍA, Galvani.**

**PRESIDENTE**



---

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

**MIEMBRO**



---

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

**MIEMBRO**



---

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

**ASESOR**

## AGRADECIMIENTO

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

A los representantes del **restaurante PIZZA - LA**, por permitir realizar mi investigación, y poder ejecutar la aplicación de las encuestas sin ningún inconveniente.

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

## DEDICATORIA

A **Dios**, por ser nuestro padre celestial y creador que vida.

A mis **padres** por darme la vida y fortalecerme para poder lograr mis metas y aspiraciones, mi **esposa** y mis **hijos**.

## RESUMEN

En la presente investigación denominada Caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro restaurantes: “Caso PIZZA - LA” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Tuvo como problema de investigación: ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro restaurantes: “Caso PIZZA - LA” – en el distrito de Tumbes, año 2019? Es por ello que se formuló el siguiente objetivo de investigación: Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro restaurantes: “Caso PIZZA - LA” – en el distrito de Tumbes, año 2019. Utilizando una metodología de investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal; con una población de una (01) MyPe y con una muestra de 68 clientes, aplicando la encuesta y cuestionario como instrumentos de recolección de datos se concluyó que los comensales consideran que la empresa los trabajadores entre ellos mozos y cocineros no cumple con lograr cumplir los objetivos de la empresa, que los productos alimentarios no están bien orientados a sus gustos y preferencias, es por ello que no se ofrecen productos de calidad que pueda influenciar en la decisión de compra de los comensales, pero cabe indicar que los comensales en promedio logran solucionar algún inconveniente que pueda acarrear en la degustación de los platos ofrecidos, pero en materia de atención existe un nivel promedio alto frente al personal de orientación..

***Palabras Claves: Calidad de Servicio y MYPES.***

## **ABSTRACT**

In the present investigation called Characterization of quality of service in the MyPes of the restaurant service sector: “Case PIZZA - LA” - in the district of Tumbes, year 2019. It had as research problem: How is the quality of service characterized in the MyPes of the restaurant service sector: “Case PIZZA - LA” - in the district of Tumbes, year 2019? That is why the following research objective was formulated: Determine the characterization of quality of service in the MyPes of the restaurant service sector: “Case PIZZA - LA” - in the district of Tumbes, year 2019. Using a research methodology of descriptive type, quantitative level and non-experimental cross-sectional design; With a population of one (01) MyPe and with a sample of 68 clients, applying the survey and questionnaire as data collection instruments, it was concluded that the guests consider that the company, the workers, among them young men and cooks, fails to comply with objectives of the company, that food products are not well oriented to their tastes and preferences, that is why they do not offer quality products that can influence the purchase decision of diners, but it should be noted that diners on average achieve to solve any inconvenience that may lead to the tasting of the dishes offered, but in terms of attention there is a high average level in front of the guidance staff.

***Keywords: Quality of Service and MYPES.***

# ÍNDICE

TÍTULO: .....	i
EQUIPO DE TRABAJO.....	ii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA:.....	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION .....	9
2.2. BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES .....	12
2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO .....	12
2.2.1.1. DEFINICIÓN .....	12
2.2.1.2. CARACTERÍSTICAS.....	13
2.2.2. MYPES.....	14
2.2.3. RESTAURANTES.....	15
III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION .....	18
IV. METODOLOGIA .....	19
4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	19
4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	19
4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	19
4.4. DEFINICIÓN DE VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN .....	19
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	21
4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	22
4.6.1. Técnicas:.....	22
4.6.2. Instrumentos: .....	22
4.7. PLAN DE ANALISIS .....	23
4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	23
4.9. PRINCIPIOS ETICOS .....	24
V. RESULTADOS .....	25
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	41



VIII. ANEXOS.....	45
ANEXOS 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD. ....	45
ANEXO 02: PRESUPUESTO FINANCIAMIENTO.....	46
ANEXO 03: ENCUESTA.....	47
ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD .....	49
ANEXO 05: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS.....	51
ANEXO 06: LIBRO DE CÓDIGOS.....	52
ANEXO 07: TURNITIN .....	54

## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES: “CASO PIZZA - LA” - EN EL DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019” La presente investigación proviene de las líneas que han sido asignado por la escuela profesional de administración y comprende el campo de disciplina. Promoción de las MYPE.

Las unidades económicas materia del trabajo son MYPE de la provincia de Tumbes dedicadas entre otras actividades al rubro de restaurantes: “CASO PIZZA - LA”, en Tumbes en la investigación se ha identificado una (01) MYPE dedicadas al rubro objeto de la investigación, es de mi interés de conocer como desarrollan y aplican la calidad de servicio en los restaurantes si son rentables si operan dentro de los parámetros de la legalidad en el rubro al cual se dedican.

PIZZA – LA es una empresa familiar formalizada por Dorothy Gherzi Cabrera, con RUC N° 20309425217, empresa individual de responsabilidad limitada; desde la increíble experiencia de su sabor hasta su delicioso aspecto y rico olor. Hemos venido haciendo pizza por más de 23 años y nuestra pasión es la base para todo lo que hacemos. Cuando empezamos, la pizza era realmente desconocido. El fundador, abre su primer local en una de las principales calles de la ciudad de tumbes, ofreciendo la clásica pizzas de crocantes y delgada masa. Un pequeño local que lucía adecuado, comprando una máquina de hacer pizzas de segunda mano y arrancando con el negocio. De entrada, establecieron algunas reglas: usar únicamente los más finos ingredientes y hornear cada pizza

en el momento que se le ordene. Estas reglas se mantienen hasta ahora en cada pizza. Y en cada pizza que servimos nuestros clientes pueden disfrutar de la calidad que solo ofrecen los verdaderos amantes de la pizza. Lo que nosotros sentimos por la pizza, bueno eso es lo que queremos que nuestros clientes sientan cuando prueban una de las muestras.

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

En el ámbito Político, Facilidades para la creación de negocios. *“Ventajas de ofrecer un producto o servicio de calidad”*. Según el artículo muestra que en el Perú existen muchas personas que tienen la iniciativa de crear nuevos negocios dependiendo del sector que ellos decidan que puede ser productos o servicios y del rubro. La gestión de calidad cumple un papel muy importante en todas las organizaciones ya sea las que inician o las que están establecidas, su papel que cumple la gestión es de contribuir en todos los procesos dentro la organización con la finalidad de lograr una mayor competitividad dentro del mercado laboral, no debemos de pensar que la calidad solo se basa en un atributo innecesario si no en la competencia de dichos productos y servicios y el margen de ganancias que obtendrán al transcurrir el tiempo. (*Diario Perú21, 2019*)

En el ámbito político, estabilidad económica. *“Indecopi: Perú tiene mil empresas con certificación de calidad”*. De acuerdo al diario RPP, comunicó que el Perú es uno de los tantos países que cuenta con organizaciones certificadas en temas de gestión de calidad. En mi punto de vista una empresa que cuenta con una certificación relacionada a gestión de calidad es aquella empresa que brinda la seguridad a sus clientes demostrándole que puede confiar

en ella y que el producto o servicio brindado es el mismo sin alterar su calidad. Además todos los países son cuantificados en términos de gestión de calidad. **(Radio Programas del Perú, 2012)**

En el ámbito económico, situación económica *“Facilitan acceso de MyPes a compras públicas”*. De acuerdo a la noticia el Gobierno concede al Ministerio de la Producción brindar las facilidades a las MyPes para la realización de las compras públicas, con la finalidad de poder aumentar los grados de utilidad, calidad y gestión.

Dentro de este ámbito se encuentran los núcleos ejecutores de compras que tienen en su custodia la importación de bienes de los sectores, así mismo estos núcleos se encuentran plasmados en las diversas labores económicas divididas por departamentos como: departamentos de textil, departamentos de muebles y el departamento de metalmecánica, sus actividades en función son: La selección, La contratación, y Adquisición de materiales manufacturados especializados por las Compañías. **(Diario La República, 2018)**

En el ámbito económico, el Perú se encuentra afectado por la mala conservación de productos y el mal servicio ofrecido. *“El 22,8% de MyPes afirma el rechazo de sus productos”*. En la noticia se logra conocer que las MyPes sufren al rebote de sus bienes por falla de la medición al momento de la producción. Su propósito de las organizaciones es que sus bienes puedan incorporarse a los mercados internacionales, generando mayor capital, para que se pueda realizar dicho proceso, el producto debe ser de una excelente calidad, caso contrario existe un alto riesgo de que su inversión genere más costo. **(Diario La República, 2018)**

En el ámbito socio-cultural, Distribución de los ingresos “*El 88% de trabajadores de MyPes son informales*”. De acuerdo a lo anunciado se logra entender que en el PERÚ existe el no formalismo contando con colaboradores dentro de dicha organización que no tienen beneficios laborales, esto se debe que muchas empresas prefieren evadir ciertos beneficios del personal, beneficios que están estipulados en la ley laboral. Por ello sugiero que todas las organizaciones cumplan en registrar a sus trabajadores en planillas y de esta manera puedan contar con todos sus beneficios, promoviendo una forma de estímulo para el colaborador. (*Diario El Correo, 2018*)

En el ámbito socio-cultural, calidad de vida “*Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad*”. En esta publicación se puede apreciar que la Política Nacional tiene ciertos objetivos como cooperar en la competitividad del rendimiento y comercialización del capital y/o servicios ayudando de esta manera mejorar la calidad de vida de las personas y el desarrollo sostenible, a través de las normas vinculadas al crecimiento, promoción y demostración de la calidad. Las empresas hoy en día cuentan con sistemas de certificación permitiendo de esta manera ser más competitivas en el mercado nacional y a la vez lograr la exportación de productos o servicios. (*Radio Programas del Perú, 2012*)

En el ámbito tecnológico, nuevos productos y desarrollo. “*Primera encuesta nacional de calidad a MyPes*”. Según la información dada por este medio se llegó a conocer la primera encuesta Nacional sobre las MyPes en producción realizadas en el año 2017, por ende tiene por finalidad conocer las mercancías y servicios establecidos por las MyPes, a través de esta encuesta

realizada logramos conocer cuáles son los procesos de elaboración, o la fabricación de estas nuevas mercancías, conllevando a generar el interés por parte del consumidor final para el consumo respectivo y de esta manera poder llegar a satisfacer las necesidades dadas por la población, permitiendo que las MyPes puedan aumentar su rentabilidad económica. (*Diario La Andina, 2017*)

En el ámbito tecnológico, uso de las tecnologías del consumidor. “*MyPes podrían reducir sus costos si usaran más tecnologías de información y comunicación*”. De acuerdo a la publicación se conoce que el Perú cuenta con una pequeña parte de Mypes que llevan a cabo la práctica del uso de las TIC. Muchas empresas por falta de conocimiento y liquidez no optan por utilizar esta gran herramienta que es de vital importancia porque permite reducir costos y promocionar productos o servicios de acuerdo al rubro que la empresa se dedica generando grandes ingresos lucrativos y a la vez ser competitivos en el ámbito laboral. (*Diario La Gestión, 2013*)

En el ámbito ecológico, Leyes de protección medioambiental. “*Día del consumo responsable para cuidar el medio ambiente*”. Hoy en día tratar de estos temas relacionados al medio ambiente es muy particular por parte de las empresas, el consumo adecuado del medio ambiente nos ayudara en la calidad de servicio o productos que se utilizan dentro de la sociedad. Todos deseamos contar con un ambiente agradable, limpio y fuera de contaminación es por ello que se creó una fecha especial para poder recordar el CONSUMO RESPONSABLE, por parte de los consumidores. Hay muchas actividades que la sociedad realiza sin tener en cuenta que dañamos al medio ambiente y nos contaminamos generando de esta manera una mala salud, es por ello que es

tiempo de tomar consciencia acerca del problema que nos aqueja que es la contaminación ambiental, si nosotros como consumidores finales hacemos en conjunto una buena labor en cuidar el medio ambiente ayudaremos que las generaciones puedan contar con un ambiente fuera de contaminación. (*Diario El Correo, 2019*)

En el ámbito ecológico, Legislación sobre salud y seguridad laboral “*Las industrias alimentarias y el medio ambiente*”. En la publicación dada en esta noticia se logra apreciar como los consumidores tiene la necesidad de conocer información relacionada a la salud y al medio ambiente, que permite que las empresas busquen el equilibrio, actividad, exigencias sociales y calidad.

Las MyPes se sienten en la obligación de brindar un producto o servicio de calidad que no perjudique en la salud del consumidor final ni mucho que la empresas puedan generar desequilibrio económico. Esta situación conlleva a que las empresas puedan crear entre si la sostenibilidad medioambiental y el departamento alimentario, teniendo como propósito mejorar la calidad de vida presente y del porvenir de los habitantes a través de su nutrición. (*Diario El Correo, 2015*)

La Licencias son necesarias para desarrollar la actividad. “*Decretos legislativos impulsarán productividad de las MyPes*”. De acuerdo a lo analizado se pudo deducir que el Perú cuenta con cuatro Decretos Legislativos con la finalidad de incitar el desarrollo y la productividad de las MyPes de nuestro País. El primer decreto tiene referencia que los Ministerios y Gobiernos puedan utilizar los productos o servicios sin ningún problema. El segundo Decreto manifiesta en promocionar el desarrollo productivo de las MyPes para su alto

efecto en la economía. El tercer Decreto hace de conocimiento fomentar la formalización de actividades de las personas naturales, y por ultimo está el Decreto que hace referencia minimizar ciertos costos del seguro sobre bienes muebles con el propósito de subir el acceso al financiamiento de las organizaciones. (*Diario La Andina, 2018*)

En el ámbito Legal “*La confianza de las MyPes alcanzó su nivel más alto desde el 2006*”. Según la publicación dada. Las entidades financieras brindaron la mejor calidad de servicio a través de sus productos a los miembros que conforman las MyPes, con el propósito de que estas pequeñas y medianas empresas puedan generar un alto crecimiento económico laboral. Según las estadísticas, las entidades financieras tuvieron un incremento favorable de sus ingresos a través de la ayuda que generaron con las MyPes, de esta manera tanto las MyPes como las entidades financieras obtuvieron grandes beneficios. Podemos deducir que las microempresas y las pequeñas empresas, cumplen un papel importante para el crecimiento y rentabilidad para la economía del Perú. (*Diario El Comercio, 2012*)

Se formuló la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro restaurantes: “CASO PIZZA - LA”, en el distrito de Tumbes, año 2019? Por lo tanto, se elaboraron objetivos de investigación para dar solución al enunciado del problema. Objetivo General: Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro restaurantes: “CASO PIZZA - LA”, en el distrito de Tumbes, año 2019. Y objetivos específicos: Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector



servicio rubro restaurantes: “CASO PIZZA - LA”, en el distrito de Tumbes, año 2019. Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes: “CASO PIZZA - LA”, en el distrito de Tumbes, año 2019.

En el campo de la justificación de la presente investigación se justifica en lo práctico, porque utiliza mecanismos que permite conocer y encaminar los aspectos de calidad de servicio.

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

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

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

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

## **II. REVISION DE LA LITERATURA:**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION**

Ortiz (2017) en su averiguación “*Caracterización de la atención al cliente y su satisfacción de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes del centro de Tumbes periodo 2017*”, su objetivo de esta investigación es captar el mejoramiento de la atención al cliente y su satisfacción elaborando técnicas para mejorar el posicionamiento, se cuenta con una metodología de tipo descriptiva y su principal conclusión es la descripción de las características de la operatividad de la gestión de calidad que contribuyen en las MYPES operando en el centro de la ciudad realizando una buena gestión de calidad en el sector servicios rubro restaurantes.

Rosales (2017) en su averiguación “*Caracterización de la atención al cliente y competitividad de las MYPES, sector servicio, rubro ventas de teléfonos móviles en el cercado de Tumbes, 2017*”, su objetivo es diseñar un plan de servicio para mejorar la gestión de competitividad en las empresas de telefonía móvil, la metodología aplicada en este tipo de investigación es descriptivo, su nivel es cuantitativo y el diseño es no experimental de corte transversal. Se concluyó que las características de atención al cliente están enfocadas a las MYPES permitiendo un adecuado espacio físico, además existe cierta empatía entre trabajadores y clientes ofreciendo todos los beneficios de los productos, existe una buena comunicación entre los clientes y trabajadores, logrando satisfacer sus necesidades donde los trabajadores presentan iniciativa, cabe indicar que es necesario atender las quejas y reclamos lo cual genera una buena atención a los clientes.

Mondragón & Astenia (2016) en su estudio “*Calidad de servicio y su satisfacción en el restaurante campestre El Huerto del Sabor de la localidad de San Juan de la Virgen- Tumbes 2016*”, su objetivo es establecer una propuesta de gestión sobre la atención al cliente que le permitirá influenciar en la calidad de servicio, la metodología que se utilizó fue de tipo descriptivo con un diseño no experimental de corte transversal, se consideró una población y muestra de 80 restaurantes campestres, utilizando para tal la técnica de la encuesta que le permitió recolectar la información, teniendo como conclusión el grado de asentimiento que ofrece la calidad de atención es la principal maniobra que toda empresa debe usar para asegurar la calidad de servicio, sin descuidar la empatía y la cortesía empleada, de tal forma que se pueda brindar al cliente una atención cuidadosa y personalizada, a fin que se sienta satisfecho por los servicios prestados.

Coronel (2016) En su análisis “*Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial mega plaza en la ciudad de Lima periodo (2016)*”. Su objetivo es determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los clientes a través de sus platos que ofrecen al público permitiendo así satisfacer sus necesidades, utilizando una metodología de tipo descriptiva – correlacional. Su principal conclusión es ofrecer productos de calidad generando más ganancias para las empresas logrando su máxima satisfacción y de esta manera permite alcanzar un mayor grado de clientes.

Por ende, Ramírez (2015). En su investigación “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del Distrito de Andahuaylas,*

*provincia Andahuaylas región Apurímac periodo (2015)*”. Su objetivo es aumentar la calidad de servicios y atención al cliente, realizando estrategias para perfeccionar el posicionamiento, aumentando la demanda y brindando un excelente servicio al cliente, utilizando una metodología de tipo descriptiva. Se concluyó que la calidad de servicio dentro de las organizaciones es brindar los mejores productos y servicios para el usuario, generando una gran satisfacción por parte de los clientes y de esta manera brindar una mejor atención y sobre todo sentirse satisfechos por el servicio prestado.

Rivera (2013) en su estudio *“Análisis del servicio al cliente en el restaurante la Rivera y su impacto en la calidad del servicio e imagen del establecimiento”*, de la ciudad de Guayaquil tiene como objetivo conseguir la satisfacción idónea a través del mejoramiento del mismo y la preparación adecuada en el perfil de los meseros. Se concluyó que el cumplimiento de las expectativas de los clientes es muy importante para su entera satisfacción, tomando en cuenta que un mal servicio por parte de los meseros, será para los clientes una forma de exponer ante sus amistades su mala experiencia, creando una mala imagen del establecimiento.

Chacom (2012), en su investigación. *“Servicios al cliente en los restaurantes del municipio de San Pedro La Laguna, de la ciudad de Guatemala, periodo (2012)”* desarrollada en la Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela de Administración de Empresas, tiene como objetivo Conocer la opinión del cliente concerniente a los servicios que se brindan dentro de la empresa, realizando estudios sobre

las técnicas para mejorar el posicionamiento, utilizando una metodología de investigación de tipo descriptiva. Se concluyó que el servicio al cliente en los restaurantes del municipio de San Pedro La Laguna, Guatemala, es el adecuado, a excepción de las pésimas condiciones higiénicas que se encuentran los servicios sanitarios, trayendo consigo grandes enfermedades, siendo aspectos negativos que perjudica la satisfacción del cliente en los establecimientos.

Por consiguiente, Moreno (2012) En su indagación “*Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la Cabaña de Don Parce en la ciudad de Piura periodo (2012)*”. Su objetivo es plantear medidas que permita aumentar la satisfacción de los clientes, aumentar la clientela y lograr su fidelidad, con una metodología de tipo descriptivo Se concluyó que los clientes están satisfechos con el servicio brindado y esto se evidencia en el promedio de las dimensiones de la calidad y la satisfacción general.

## **2.2. BASES TEORICAS Y CONCEPTUALES**

### **2.2.1. CALIDAD DE SERVICIO**

#### **2.2.1.1.DEFINICIÓN**

Según *Zeithaml y Berry (1998)* consideran que la cantidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.

Por otro lado, *Ruiz (2001)* describe la calidad de servicio como una forma de actitud. Relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente

compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.

Para *Kotler (1997)* ha considerado que la calidad de servicio es un beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

### **2.2.1.2.CARACTERÍSTICAS**

Según *Aniorte (2013)*, algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseñó
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

Así mismo, existen otras características más específicas mencionadas por *Paz (citado en Verdú, 2013)*, las cuales estarán a cargo del personal que labora en las entidades, ya que son habilidades necesarias, sobre todo para aquellos que están en contacto directo con los clientes, estas pueden ser:

- Formalidad: honestidad en la forma de actuar, la capacidad para comprometerse en los asuntos con seriedad e integridad
- Iniciativa: ser activo y dinámico, con tendencia a actuar en las diferentes situaciones y dar respuesta rápida a los problemas.
- Ambición: tener deseos inagotables por mejorar y crecer; es decir, tener afán

de superación.

- Autodominio: tener capacidad de mantener el control de emociones y del resto de aspectos de la vida.
- Disposición de servicio: es una disposición natural, no forzada, a atender, ayudar, servir al cliente de forma entregada y con dignidad.
- Don de gentes: tener capacidad para establecer relaciones calidad y afectuosas con los demás, y además, disfrutarlo.
- Colaboración: ser una persona que gusta de trabar en equipo, le agrada trabajar con otros para la consecución de un objetivo en común.
- Enfoque positivo: es la capacidad para ver el lado bueno de las cosas con optimismo.
- Observación: es la habilidad para captar o fijarse en pequeños detalles no siempre evidentes a todo el mundo.

### **2.2.2. MYPES**

La ley N° 30056 de las MyPes, ley que modifica la antigua Ley N° 28015. Es una norma dada por el estado peruano con el único objetivo de impulsar la competitividad y promocionar el desarrollo de las micro y pequeñas empresas, como también lograr la formalización de estas, por eso, esta modificación cuenta con beneficios laborales y tributarios para apoyar el crecimiento y generación de nuevas fuentes de empleo, aportando así al PBI del país. La ley 28015 en su artículo 2° define a las MyPes como una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica. La actual ley se dio bajo el Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE, mediante esta ley se aprobó

el TUO de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben estar entre las categorías empresariales: Microempresas deben tener ventas anuales de 150 UIT (S/.592,500); Pequeña empresa deben tener ventas anuales por arriba de los 150 UIT (S/.592,500) y como máximo 1700 UIT (S/.6`715,000); y la Mediana Empresa deben tener ventas anuales superiores a 1700 UIT (S/.6`715,000) y como máximo 2300 UIT (S/.9`085,000). La ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como uno de los factores de calificación de las MyPes.

### **2.2.3. RESTAURANTES**

Según el web-site *ecured.cu* (s.f.) define que los restaurantes son *“significa restaurativo, refiriéndose a la comida que se ofrecía en el siglo XVIII un caldo de carne. Otra versión del origen de la palabra restaurante para denominar las casas de comidas, la encontramos también en Francia”* Cabe indicar que el portal considera que los restaurantes son *“establecimientos comerciales en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local o para llevar. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina”*

El web-site clasifica a los restaurantes basada en varios conceptos: Instalaciones, Servicios, Menú, etc., siendo el servicio de los camareros en las mesas uno de los criterios más valorados. Muchos países no cuentan con reglamentos ni estándares de clasificación para los restaurantes, a continuación señaló el web-site un resumen de los requisitos básicos tomados como parámetros para clasificar los restaurantes a nivel internacional:



- a. Restaurantes de Lujo (Cinco tenedores)
  - Adornos de maderas muy fina, las mesas y las sillas deben estar acordes a la decoración.
  - El personal de servicio además de estar capacitado para cada función debe ser entrenado periódicamente para garantizar un servicio eficiente y elegante.
  - Los alimentos y las bebidas tienen obligatoriamente que ser de la más alta calidad, la higiene debe reinar en todas las áreas: frente, salón, cocina, baños y, por último, el personal debe estar debidamente uniformado.
- b. Restaurantes de Primera (Cuatro tenedores)
  - Entrada para los clientes independiente de la del personal.
  - Sala de espera.
  - Guardarropa.
  - Aire acondicionado, calefacción y refrigeración.
- c. Restaurantes de Segunda (Tres tenedores)
  - Cocina con cámara frigorífica, despensa, almacén fregaderos.
  - Mobiliario de calidad.
  - Cubierta de acero inoxidable.
  - Guardarropa.
- d. Restaurantes de Tercera (Dos tenedores)
  - Teléfono inalámbrico.
  - Carta sencilla.

- Servicios sanitarios.
  - Personal de servicio uniformado al menos con chaqueta blanca.
- e. Restaurantes de Cuarta (Un tenedor)
- Comedor independiente.
  - Servicios sanitarios decorosos.
  - Personal perfectamente aseado.
  - Carta sencilla.

### **III. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION**

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

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

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

### **4.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

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

### **4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

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

Donde:

**M:** muestra conformada por los “Clientes dl restaurante PIZZA - LA”

**O:** Observación de la variable: “Calidad de Servicio”

**M**      **→**      **O**

### **4.4. DEFINICIÓN DE VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN**

**Cuadro 01.** Operacionalización de las variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTA)	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	Ruiz (2001) describe la calidad de servicio como una forma de actitud. Relacionada pero no equivalente a la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción.	Se pretenderá determinar, describir las características de la localidad de servicio de las MYPES materia de investigación mediante la aplicación de una serie de interrogantes indicadores formuladores de preguntas.	CARACTERÍSTICAS GENERALES	Cumplimiento de objetivos.	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	NOMINAL
				Servir para lo que se diseñó.	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	NOMINAL
				Adecuado para el uso.	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	NOMINAL
				Solucionar necesidades.	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	NOMINAL
				Proporciona resultados.	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	NOMINAL
			CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS	Formalidad.	¿Consdiera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	NOMINAL
				Iniciativa.	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	NOMINAL
				Disposición de servicio.	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	NOMINAL
				Colaboración.	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	NOMINAL
				Enfoque positivo.	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	NOMINAL

**FUENTE:** Elaboración propia.

#### 4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

*Cuadro 02.* Población de Investigación.

RAZON SOCIAL	PROPIETARIO
PIZZA – LA	1

FUENTE: Elaboración propia.

##### **Población**

**P1:** La población para la variable de calidad de servicio se considera infinita, la misma que está conformada por los clientes del restaurante PIZZA - LA.

##### **Muestra:**

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

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

##### **Dónde:**

n = a ser estudiada

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

p = Probabilidad 0.5%

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

e = Error permitido (10%)

Entonces la muestra se determinó de la siguiente manera:

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

$$n = \frac{(2.706025)(0.25)}{(0.01)}$$

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

$$n = 67.65$$

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

La muestra asciende a 68 clientes del restaurante PIZZA - LA en el distrito de Tumbes, 2019.

## **4.6. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

### **4.6.1. Técnicas:**

Para *Alelus López, & Rodríguez (s.f)* se empleó la técnica de la encuesta que consta de 10 interrogantes de investigación que se aplica a los clientes del restaurante PIZZA – LA en el distrito de Tumbes, 2019.

### **4.6.2. Instrumentos:**

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

#### 4.7. PLAN DE ANALISIS

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

#### 4.8. MATRIZ DE CONSISTENCIA

*Cuadro 03.* Matriz de Consistencia.

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	HIPOTESIS	METODOLOGIA
¿Cómo se caracteriza la calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro restaurantes: "CASO PIZZA - LA" - distrito de Tumbes, año 2019?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> • Determinar la caracterización de calidad de servicio en las MyPes del sector servicio rubro tiendas de restaurantes: "CASO PIZZA - LA" - distrito de Tumbes, año	Dicho por Fidas (2012) no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.	<b>TIPO:</b> DESCRIPTIVO. <b>NIVEL:</b> CUANTITATIVO. <b>DISEÑO:</b> NO EXPERIMENTAL. <b>POBLACIÓN:</b> INFINITA. <b>MUESTRA:</b> 68 CLIENTES DEL RESTAURANTE.
	<b>OBJETIVO ESPECIFICO:</b>  Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes: "CASO PIZZA - LA" - distrito de Tumbes., año 2019. Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes: "CASO PIZZA - LA" - distrito de Tumbes., año 2019.		

**FUENTE:** Elaboración propia.



#### **4.9. PRINCIPIOS ETICOS**

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

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

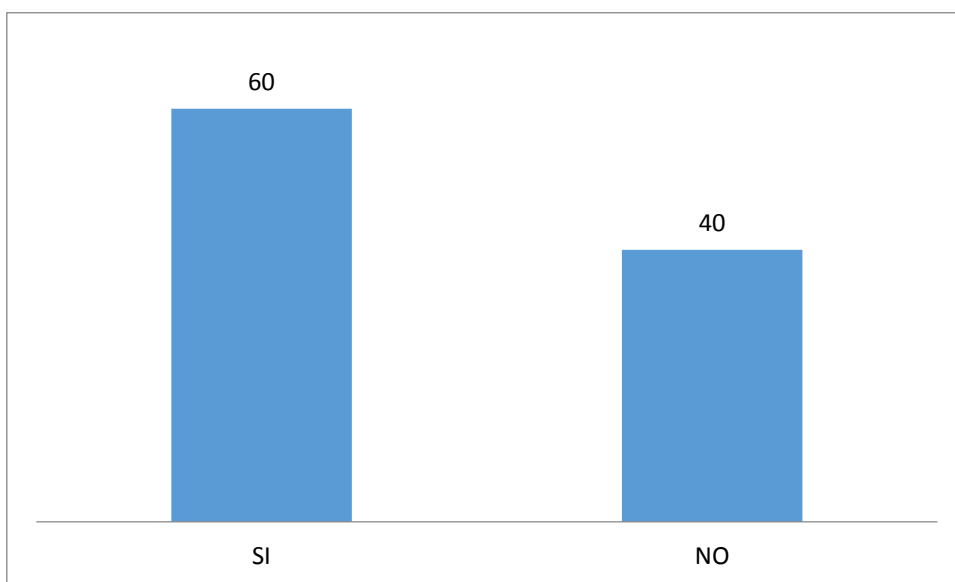
## V. RESULTADOS

### 5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

*Tabla 01 y gráfico 01.* ¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	41	60
NO	27	40
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

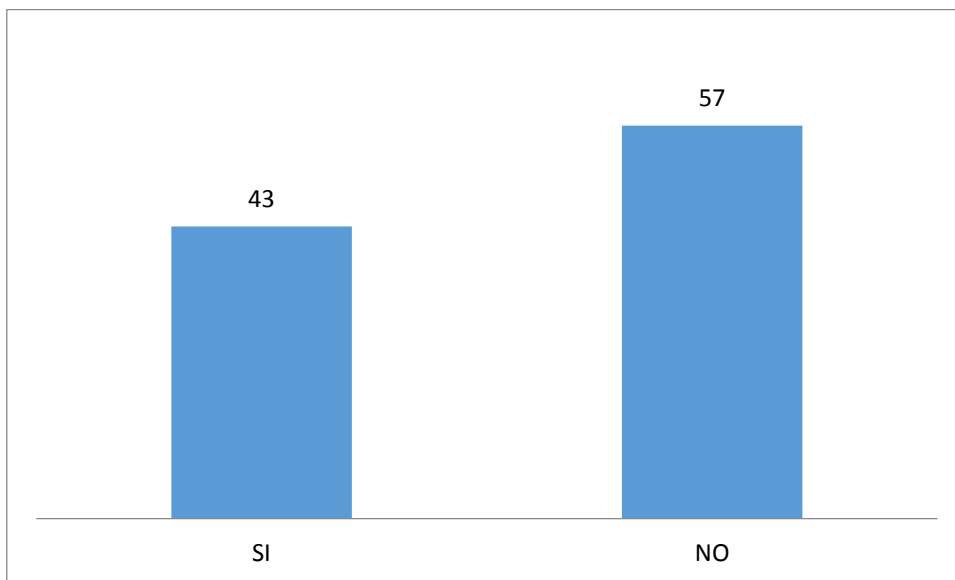


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 02 y gráfico 02.** ¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	29	43
NO	39	57
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

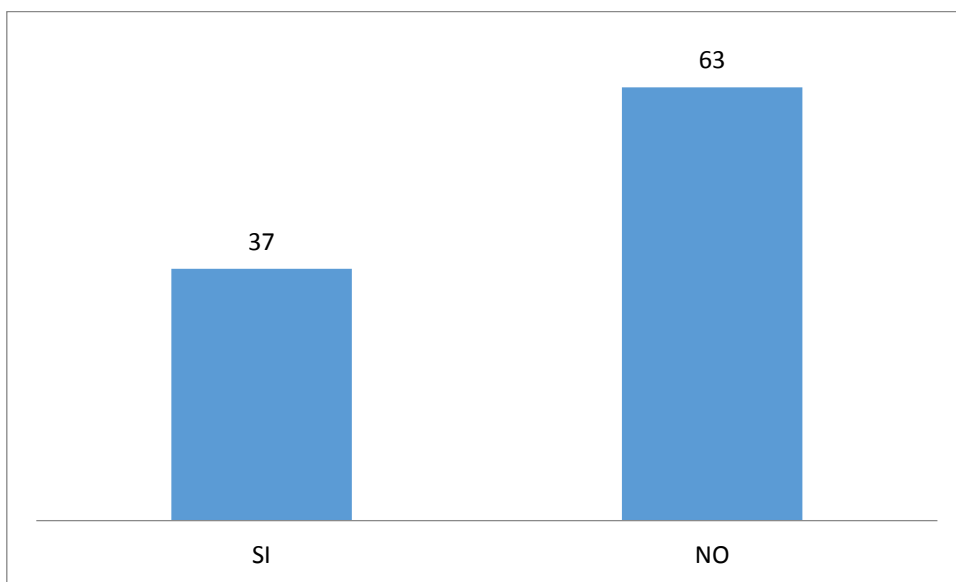


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 03 y gráfico 03.** ¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	25	37
NO	43	63
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

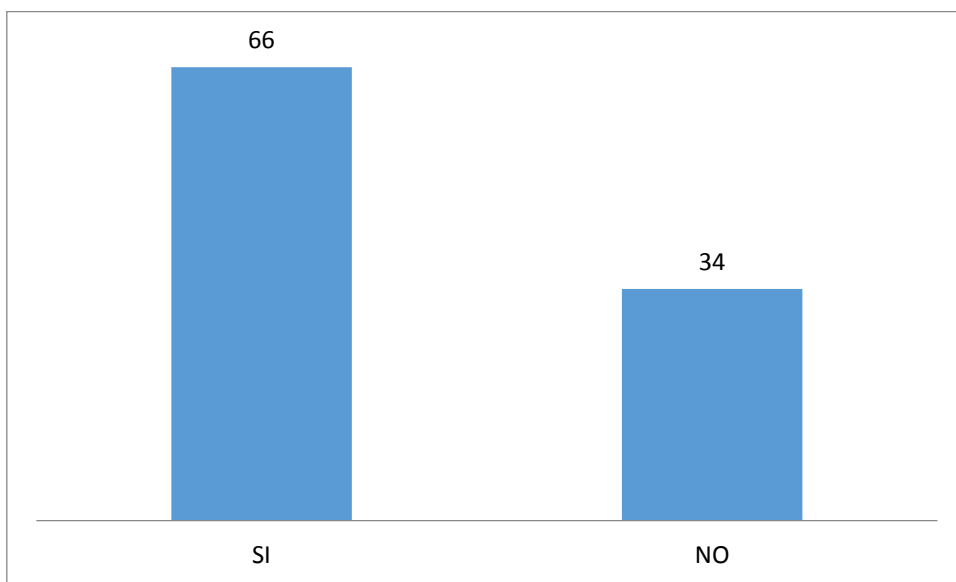


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 04 y gráfico 04.** ¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	45	66
NO	23	34
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

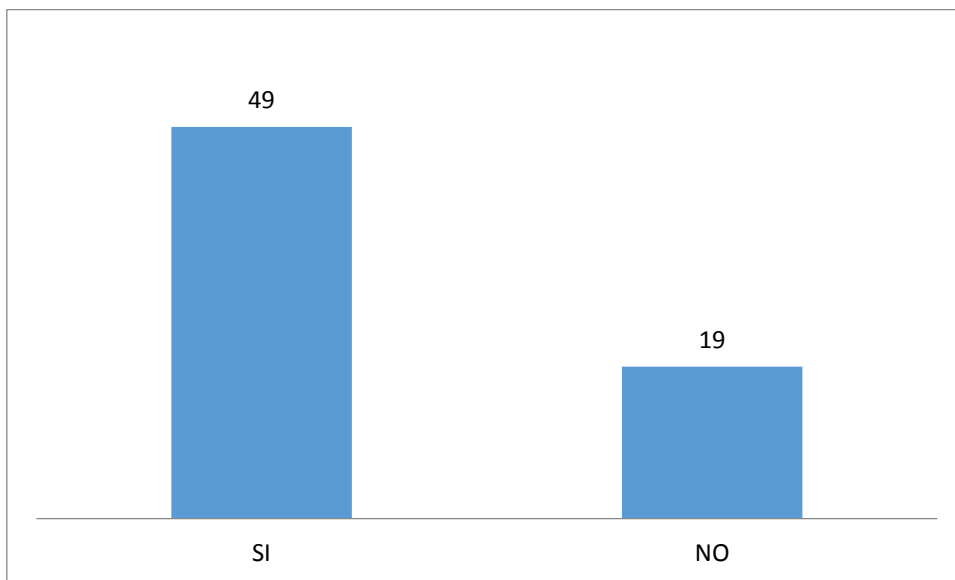


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 05 y gráfico 05.** ¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	49	49
NO	19	19
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

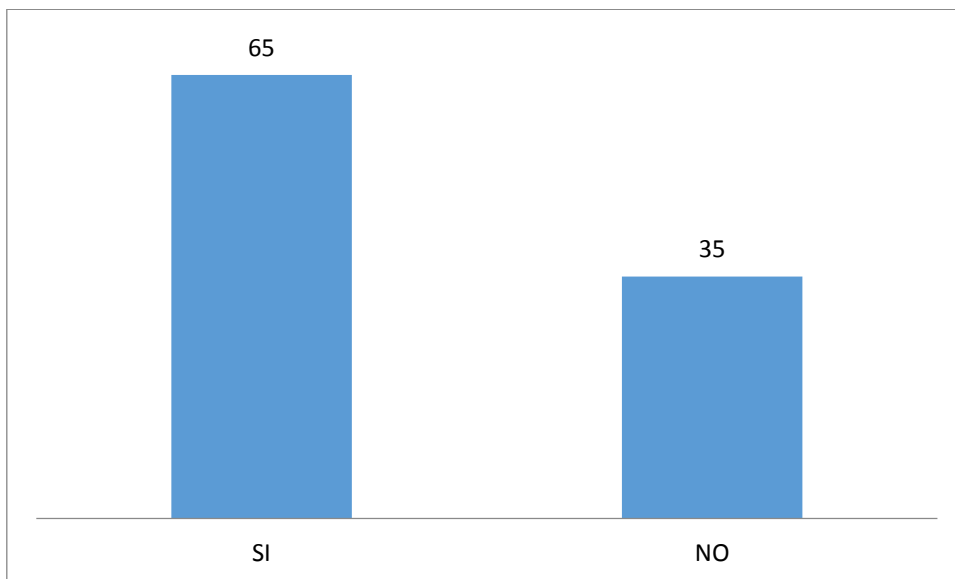


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 06 y gráfico 06.** ¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	44	65
NO	24	35
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

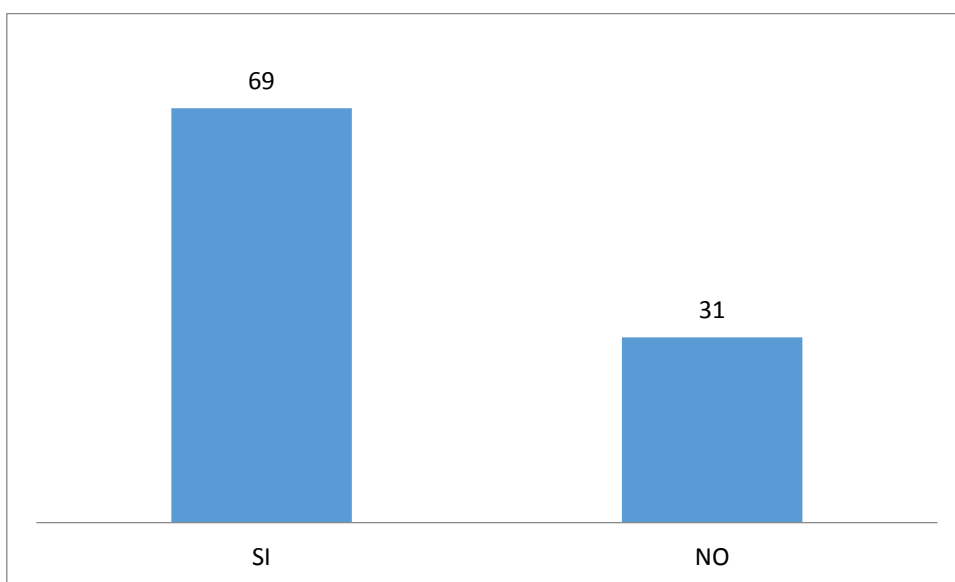


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 07 y gráfico 07.** ¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	47	69
NO	21	31
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.



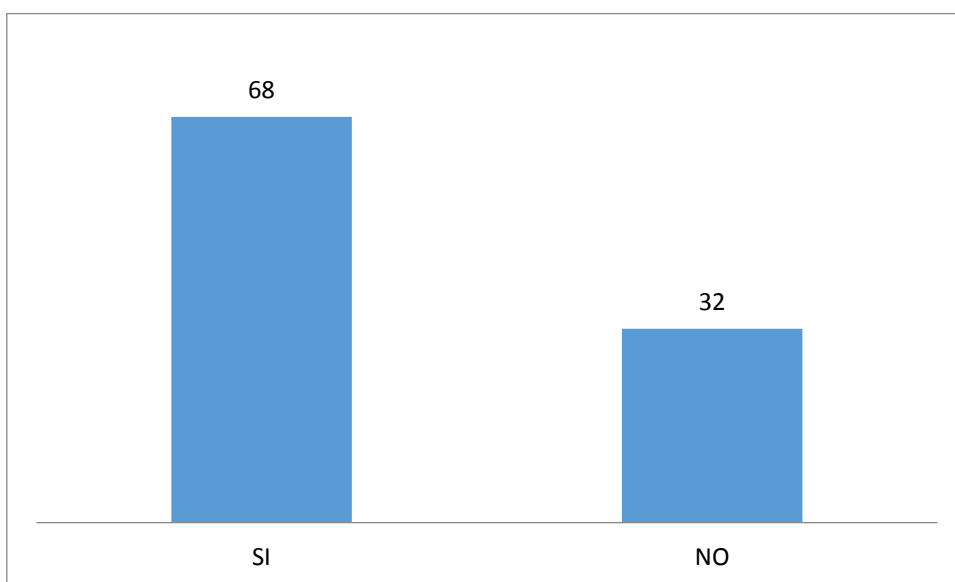
**FUENTE:** Elaboración propia.



**Tabla 08 y gráfico 08.** ¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	46	68
NO	22	32
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

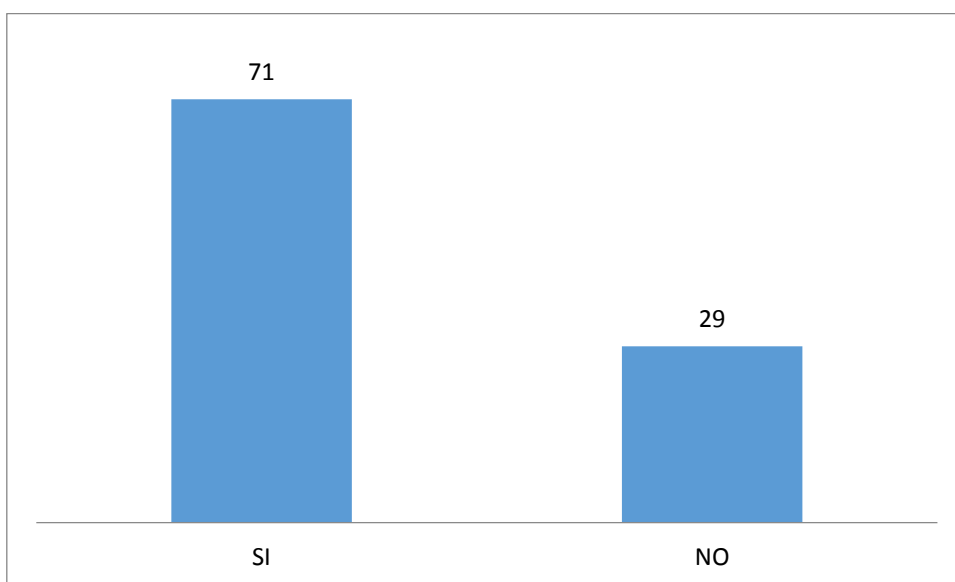


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 09 y gráfico 09.** ¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	48	71
NO	20	29
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.

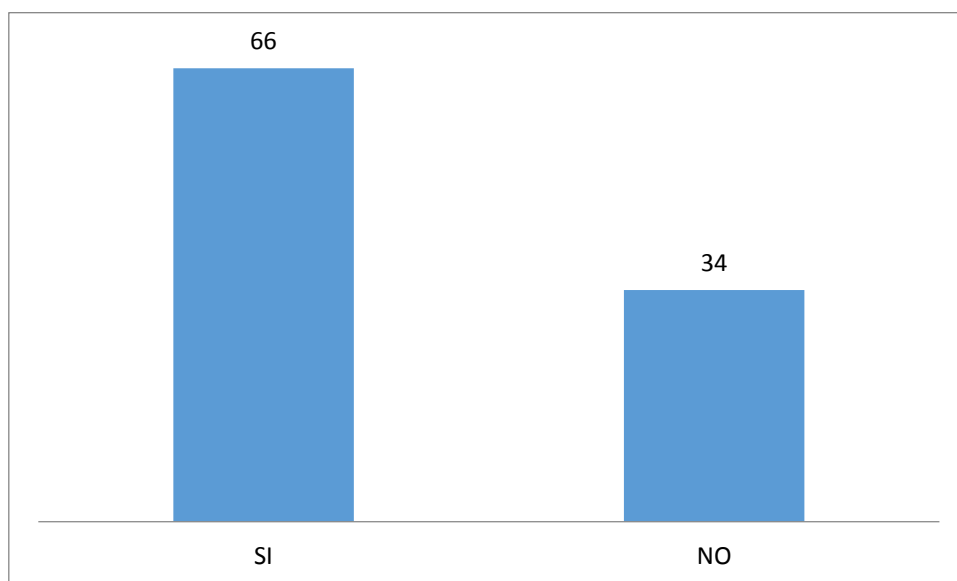


**FUENTE:** Elaboración propia.

**Tabla 10 y gráfico 10.** ¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?

<b>OPCIÓN</b>	<b>fi</b>	<b>Hi (%)</b>
SI	45	66
NO	23	34
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

**FUENTE:** Encuesta aplicada a los clientes del Hospedaje Versilia, 2019.



**FUENTE:** Elaboración propia.

## **5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **5.2.1. Respecto a la dimensión Características Generales de Calidad de Servicio:**

En la tabla y gráfico 01, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 60% (41) clientes que visitan el restaurante PIZZA - LA considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa y el 40% (27) considera que no.

En la tabla y gráfico 02, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 43% (29) clientes que visitan el restaurante PIZZA - LA consideran que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente y el 57% (39) considera que no.

En la tabla y gráfico 03, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 37% (25) clientes que visitan el restaurante PIZZA - LA consideran usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente y el 63% (43) considera que no.

En la tabla y gráfico 04, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 66% (45) clientes

que visitan el restaurante PIZZA - LA consideran que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes y el 34% (23) considera que no.

En la tabla y gráfico 05, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características generales al 100% (68) de clientes encuestados, el 72% (49) clientes que visitan el restaurante PIZZA - LA consideran que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa y el 28% (19) considera que no.

### **5.2.2. Respecto a la dimensión Características Específicas de Calidad de Servicio:**

En la tabla y gráfico 06, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 65% (44) clientes que visitan el restaurante PIZZA - LA consideran que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa y el 35% (24) considera que no.

En la tabla y gráfico 07, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 69% (47) clientes que visitan el restaurante PIZZA - LA consideran que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente y el 31% (21) considera que no.

En la tabla y gráfico 08, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 68% (46) clientes que visitan el restaurante PIZZA - LA consideran que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes y el 32% (22) considera que no.

En la tabla y gráfico 09, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 71% (48) clientes que visitan el restaurante PIZZA - LA consideran que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa y el 29% (20) considera que no.

En la tabla y gráfico 10, respecto a la calidad de servicio y su dimensión características específicas al 100% (68) de clientes encuestados, el 66% (45) clientes que visitan el restaurante PIZZA - LA consideran usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal y el 34% (23) considera que no.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Respecto a la dimensión Características Generales de Calidad de Servicio:**

- Se identificó que las características generales que los comensales consideran que la empresa los trabajadores entre ellos mozos y cocineros no cumple con lograr cumplir los objetivos de la empresa, que los productos alimentarios no están bien orientados a sus gustos y preferencias, es por ello que no se ofrecen productos de calidad que pueda influenciar en la decisión de compra de los comensales, pero cabe indicar que los comensales en promedio logran solucionar algún inconveniente que pueda acarrear en la degustación de los platos ofrecidos, pero en materia de atención existe un nivel promedio alto frente al personal de orientación.

### **6.2. Respecto a la dimensión Características Específicas de Calidad de Servicio:**

- Se identificó que las características específicas que los comensales manifestaron que existe limitado compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa respecto a la característica de formalidad empresarial, como se indicó en la conclusión anterior existe personal activo y dinámico en la atención a nivel promedio, ofreciendo disposición natural al momento de la atención sin necesidad de realizar sus funciones de manera obligatoria, más bien se torna en materia de iniciativa propia de los mozos, por lo tanto se concluye que existe optimismo para asumir realizar la calidad de servicio y generar participación activa del personal en la atención al comensal, creando



un ambiente positivo en donde se pretende generar equipo de trabajo, esta percepción definida por los comensales, permite a la empresa considerar aspectos importantes al momento de realizar un diagnóstico que motive a adaptar nuevos cambios en mejora de le empresa.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Andina (2017) "*Primera encuesta nacional de calidad a Mypes*" Recuperado de:  
<https://andina.pe/agencia/noticia-resultados-primera-encuesta-nacional-calidad-a-mypes-manufactureras-721119.aspx>.

Antonio Blanco Prieto (2007), "*La Satisfacción del cliente logra gran rentabilidad en las Mypes*" (3ª ed.) en papel, N° de páginas: 232 pág., encuadernación: Tapa blanda,  
Editorial: Pirámide. Recuperado de:  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Arboleda Patricia (Ecuador- 2015) en su investigación *la promoción turística y la revalorización el pensamiento montalvino en la casa y mausoleo de Juan Montalvo de la ciudad de Ambato- Ecuador.*

Armada Eduardo (Murcia 2015) en su investigación satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución (Pág. 231) Universidad de Murcia.

Barrientos Sánchez Carmen (Lima – 2014) en su investigación Plan de mejora organizacional como factor determinante de la calidad de servicio del Hotel Perú Pacífico en Jesús María (Pág. 115) Universidad Privada Norbert Wiener.

Carrión Casas Nancy (Andahuaylas – 2015) en su investigación Redes Sociales Y La Promoción De Hoteles En El Distrito De Andahuaylas (Pág. 132) Universidad Nacional José María Arguedas

Comercio, D. (2006). "*La confianza de las mypes alcanzó su nivel más alto desde el 2006*". Obtenido de El comercio: <http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/confianza-mypes-alcanzo-su-nivel-mas-alto-desde-2006-noticia-1495919>.

Coronel Arce carolina (Lima-2016). En su investigación calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant pizza Hut en el centro comercial mega plaza lima (Pág. 130) Universidad Señor de Sipán.

Delgado, J. (2019). *“Ventajas de ofrecer un producto o servicio de calidad”*. Obtenido el 04 de junio de 2019. De Perú21: <https://peru21.pe/especial/labuenavecindad/noticias/servicio-calidad-deber-todo-emprendedor-noticia-1994207>.

Droguett Francisco (Chile 2012) en su investigación *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes* (Pág. 82) Universidad de Chile.

Duque, O. (2005). *"la calidad del servicio en los clientes logísticos"*. Obtenido de eumed.net:<http://www.eumed.net/librosgratis/2014/1372/clienteslogisticos.html>

García Orietta – Silva Cindy (Iquitos – 2016) en su investigación *Promoción turística y desarrollo del turismo en la comunidad de padre cocha* (Pág. 135) Universidad Científica del Perú.

Garrido, J. (2019). *“Día del Consumo Responsable: 5 consejos para cuidar el medio ambiente”*. Obtenido de Diario Comercio: <https://elcomercio.pe/casa-y-mas/dia-consumo-responsable-5-consejos-cuidar-nuestro-medio-ambiente-noticia-nndc-618167>

Grupo Rpp. (2016). *Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad*. Obtenido de RPP Noticias: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>.

Humberto, S. (2011). *Satisfacción del cliente en las Mypes*. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>.

Kotler, P. (2012). *Philip Kotler: "la mejor publicidad es la que hacen los clientes satisfechos"*. Obtenido de Buenos negocios: <https://www.buenosnegocios.com/philip-kotler-la-mejor-publicidad-es-la-que-hacen-los-clientes-satisfechos-n115>

La República (2018) *“El 22,8% de Mypes afirma el rechazo de sus productos”*. Recuperado de: <https://larepublica.pe/economia/1299764-228-mypes-afirma-rechazo->

productos.

La República, (2018) “Facilitan acceso de Mypes a compras públicas”, Página. 62.

Andina (2018). *Presentarán primera encuesta nacional de calidad a Mypes*. Obtenido de MypesAndinas: <https://andina.pe/agencia/noticia-resultados-primera-encuesta-nacional-calidad-a-mypes-manufactureras-721119.aspx>.

Noriega , F. (2012). *La confianza de las mypes alcanzó su nivel más alto desde el 2006*. Obtenido de: Diario El Comercio: recuperado el 10 de junio del 2019 <http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/confianza-mypes-alcanzo-su-nivel-mas-alto-desde-2006-noticia-1495919>

Palacios (2015) en su investigación evaluación de la calidad de servicio del hotel Rizo de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas en el año 2014 (Pág. 131) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Pérez Ríos (Chiclayo - 2014) en su investigación calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre S.A.C. (Pág. 5) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Pilco, P. (2018). *El 88% de trabajadores de Mypes son informales*. Recuperado de: Diario el Correo: <https://diariocorreo.pe/edicion/cusco/el-88-de-trabajadores-de-mypes-son-informales-816445/>

Quiróa Dorys (Quetzaltenango 2014) en su investigación servicio al cliente en hoteles de la ciudad de san marco (Pág. 64) universidad Rafael Landívar – Quetzaltenango.

Ramírez Saavedra Verónica (Yurimaguas – 2016) en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas (Pág. 11) Universidad César Vallejo.

Ramírez, W. (2016). *Solo el 1% de empresas en Perú cuenta con sistemas de gestión de calidad*. Recuperado de RPP Noticias: <https://rpp.pe/campanas/branded-content/solo-el-1-de-empresas-en-peru-cuenta-con-sistemas-de-gestion-de-calidad-noticia-977089>

- Ramos, E. (2018). *Produce: Decretos legislativos impulsarán productividad de las Mypes*. Recuperado de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-decretos-legislativos-impulsaran-productividad-las-mypes-726516.aspx>
- Rodríguez Rosa (tumbes 2015) en su investigación evaluación de calidad del servicio del hotel B'liam de la ciudad de Tumbes utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014 (Pág. 151) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Solorzano, G. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. Obregón - México Pág. 11: Editorial María Elvira López Parra. Recuperado de: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.
- Uría, R. (2012). *Indecopi: Perú solo tiene mil empresas con certificación de calidad*. Obtenido de RPP Noticias: <https://rpp.pe/economia/economia/indecopi-peru-solo-tiene-mil-empresas-con-certificacion-de-calidad-noticia-532152>
- Valverde Sánchez Rosa (Chiclayo – 2016) en su investigación Plan de Promoción Turística Para El Incremento De La Afluencia De Turistas En El Refugio De Vida Silvestre Laquipampa (Pág. 6) Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Vásquez Pérez María (Chiclayo- 2014) en su investigación calidad de los servicios brindados por un hotel tres estrellas. Desde la perspectiva del cliente. (Pág. 125) Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Wald, A (2007), en su investigación “*Principio de la Calidad de Servicio*”. Universidad, 1ra. Ed. de Latina 2008, Perú. Pág. 6. Recuperado de: <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>.

## VIII. ANEXOS

### ANEXOS 01: CRONOGRAMA DE ACTIVIDAD.

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

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

**ANEXO 02: PRESUPUESTO FINANCIAMIENTO**

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

## **ANEXO 03: ENCUESTA**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

La información obtenida en el presente cuestionario tiene como objetivo ser utilizada en la realización de la investigación sobre **CARACTERIZACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES: “CASO PIZZA - LA” – EN EL DISTRITO DE TUMBES, AÑO 2019**, la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y conservados con absoluta confidencialidad, por lo que se agradece su valiosa colaboración.



CALIDAD DE SERVICIO ITEMS (PREGUNTA)	OPC.	
	SI	NO
¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?		
¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?		
¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?		
¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?		
¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?		
¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?		
¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?		
¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?		
¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?		
¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?		

**FUENTE:** Elaboración propia.

## ANEXO 04: CONSTANCIA DE VALIDAD Y CONFIABILIDAD



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos encuesta, elaborado y validado por los DTT's de la Escuela Profesional de Administración Filial Tumbes: **Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez y Mgtr. Lic. Adm. Ghenkis Amilcar Ezeurra Zavaleta**, referente a la calidad de servicio para efecto de la aplicación de los Tesistas para sus investigaciones referente a su población a encuestar, se elaboró interrogantes las cuales mediante revisión correspondiente se recomienda al Tesista tomar en cuenta el instrumento validado con la finalidad de optimizar los resultados.

Tumbes, Mayo del 2019.

  
ADM. Lic. José F. Escobedo Gálvez  
CLAD N° 03720  
Sello y Firma.

  
Sello y Firma.

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO									
AUTORES: Mgtr. Lic. Adm. José Fernando Escobedo Gálvez y Mgtr. Lic. Adm. Ghenkis Amilcar Ezcurrea Zavaleta									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Ex tendencioso ajuiscente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
10E	Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.								
1	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	/		/		/		/	
2	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	/		/		/		/	
3	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	/		/		/		/	
4	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	/		/		/		/	
5	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	/		/		/		/	
30E	Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.								
6	¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	/		/		/		/	
7	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	/		/		/		/	
8	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	/		/		/		/	
9	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	/		/		/		/	
10	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	/		/		/		/	

  
 /Dra. Mgtr. Lic. F. Escobedo Gálvez  
 C.I. N° 03720



## ANEXO 05: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

ESCALA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS														
CALIDAD DE SERVICIO														
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												
		¿Es pertinente con el concepto?			¿Necesita mejorar la redacción?			¿Es tendencioso asquiescente?			¿Se necesita más ítems para medir el concepto?			
		Expert o 1	Expert o 2	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	TOTAL	Expert o 1	Expert o 2	TOTAL	
		SI	NO		SI	NO		SI	NO		SI	NO	SI	NO
<b>OE01</b>	<b>Identificar las características generales de la calidad de servicio de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.</b>													
1	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	1	1				1	1				1	1	8
2	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	1	1				1	1				1	1	8
3	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	1	1				1	1				1	1	8
4	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	1	1				1	1				1	1	8
5	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	1	1				1	1				1	1	8
<b>OE02</b>	<b>Conocer las características específicas de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes, en el distrito Zorritos, 2019.</b>													
6	¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	1	1				1	1				1	1	8
7	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	1	1				1	1				1	1	8
8	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	1	1				1	1				1	1	8
9	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	1	1				1	1				1	1	8
10	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	1	1				1	1				1	1	8
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>	<b>10</b>				<b>10</b>	<b>10</b>				<b>10</b>	<b>10</b>	<b>80</b>
<b>Escala evaluativa</b>														
<b>Escala evaluativa EXCELENTE</b>		<b>4</b>												
<b>Escala evaluativa BUENO</b>		<b>3</b>												
<b>Escala evaluativa REGULAR</b>		<b>2</b>												
<b>Escala evaluativa DEFICIENTE</b>		<b>1</b>												
<b>Nivel</b>														
¿Es pertinente con el concepto?		4	Excelente	80/20 = 4			<b>Escala evaluativa 16/4 = 4</b>							
¿Necesita mejorar la redacción?		4	Excelente	80/20 = 4										
¿Es tendencioso asquiescente?		4	Excelente	80/20 = 4										
¿Se necesita más ítems para medir el concepto?		4	Excelente	80/20 = 4										



RESUMEN LIBRO DE CÓDIGOS							
N°	ITEM'S		1-12	Total	TOTAL	%	TOTAL%
1	¿Considera que el personal busca cumplir con los objetivos de la empresa?	SI	41	41	68	60	100
		NO	27	27		40	
2	¿Considera que los servicios y/o productos que ofrece la empresa son diseñados de acuerdo a las necesidades del cliente?	SI	29	29	68	43	100
		NO	39	39		57	
3	¿Considera usted que los productos y/o servicios están a un alto nivel para el uso correspondiente?	SI	25	25	68	37	100
		NO	43	43		63	
4	¿Considera que el personal soluciona alguna controversia o problema que presentan los clientes?	SI	45	45	68	66	100
		NO	23	23		34	
5	¿Considera que la participación, trato y orientación del personal proporciona resultados positivos para la empresa?	SI	49	49	68	72	100
		NO	19	19		28	
6	¿Considera que existe capacidad de compromiso, seriedad e integridad dentro de la empresa?	SI	44	44	68	65	100
		NO	24	24		35	
7	¿Cree usted que el personal es activo y dinámico en la atención al cliente?	SI	47	47	68	69	100
		NO	21	21		31	
8	¿Considera que existe una disposición natural, no forzada, a atender a los clientes?	SI	46	46	68	68	100
		NO	22	22		32	
9	¿Considera que existe trabajo en equipo, participación e involucramiento por parte de todos los trabajadores de la empresa?	SI	48	48	68	71	100
		NO	20	20		29	
10	¿Considera usted que existe optimismo y capacidad de ver el lado bueno de las cosas por parte de la empresa y el personal?	SI	45	45	68	66	100
		NO	23	23		34	

## ANEXO 07: TURNITIN

### TURNITIN - FINC

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	pt.scribd.com	7%
Fuente de Internet		
2	repositorio.uladech.edu.pe	4%
Fuente de Internet		

Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias      < 4%  
Excluir bibliografía      Activo