



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE EN ATENCIÓN AL CLIENTE
DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO
CEVICHERIAS EN EL DISTRITO DE YARINACocha AÑO
2017**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA
OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTOR

CASTILLO ARBILDO. MONICA MARIA

ASESORA

MGTR. MILAGROS SANTILLAN TUESTA

CHIMBOTE – PERÚ

2018

1. TÍTULO DE INVESTIGACIÓN

Gestión bajo el enfoque en atención al cliente de las MYPES del sector serviciosrubro Cevicherías en el distrito de Yarinacocha año 2017

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

CASTILLO ARBILDO. MONICA MARIA

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

ASESOR

MILAGROS SANTILLÁN TUESTA

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

JURADO

Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000 0002 5746 9374

Espinosa Otoya, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Lino Vásquez, Miguel
Presidente

Mgtr. Morillo Campos, Yuly Yolanda
Miembro

Lic. Espinosa Otoyá, Víctor Hugo
Miembro

Mgtr. Santillán Tuesta, Milagros
Asesora

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero dar gracias a Dios porque él es quien me fortalece a diario y me da sabiduría para hacer las cosas, agradezco a mis padres por la educación brindada hacia mi persona, a mi esposo que siempre está brindándome su apoyo incondicional, a mis docentes que día a día nos imparten sus conocimientos para ser mejores cada día.

3. RESUMEN Y ABSTRACT

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión bajo el enfoque en atención al cliente de las Mypes del sector servicios rubro Cevicherías en el distrito de Yarinacocha año 2017” se trata de un estudio a nivel descriptivo, de corte transversal, cuyo objetivo principal es determinar si las mypes que se gestionan bajo el enfoque de atención al cliente rubro cevicherías en el distrito de Yarinacocha año 2017 lograran mayor crecimiento.

El universo lo conforman 12 cevicherías del distrito de Yarinacocha, y en este caso en particular se trabajó con 8 de población por motivos que algunas personas no quisieron brindar ningún tipo de información. La técnica para la recolección de datos que fue dirigido hacia la muestra representativa de la población con el fin de poder recopilar la información necesaria, el mismo que fue procesado utilizando el programa informático Microsoft Excel, con el cual se pudo procesar toda la información recopilada de los cuestionarios, mediante este software se realizó las tabulaciones respectivas, se comprobó la hipótesis planteada que determino que la gestión de calidad influye de manera significativa en la satisfacción del cliente en las cevicherías del distrito de Yarinacocha.

La principal conclusión a que llega el estudio es aceptar la importancia de implementar un sistema de gestión de calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar en la organización una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, que en pocas palabras sean de calidad, lo cual ofrece mayores posibilidades de que obtengan mejores resultados en su rubro.

PALABRAS CLAVES: Gestion, Atencion al cliente.

ABSTRACT

This research entitled "Management under the focus on customer service of the Mypes of the sector services sector Cevicherias in the district of Yarinacocha year 2017" is a descriptive, cross-sectional study, whose main objective is to determine if the mypes that are managed under the focus of customer service item cevicherias in the district of Yarinacocha year 2017 achieved greater growth.

The universe is made up of 12 cevicherias from the district of Yarinacocha, and in this particular case we worked with 8 people for reasons that some people did not want to provide any information. The technique for data collection that was directed to the representative sample of the population in order to collect the necessary information, which was processed using the Microsoft Excel computer program, with which it was possible to process all the information collected from the questionnaires, through this software the respective tabulations were made, the hypothesis was verified that determined that quality management significantly influences customer satisfaction in the cevicherias of the district of Yarinacocha.

The main conclusion reached by the study is to accept the importance of implementing a quality management system, lies in the fact that it serves as a platform to develop in the organization a series of activities, processes and procedures, aimed at achieving the characteristics of the product or service comply with the requirements of the client, which in a few words are of quality, which offers greater possibilities of obtaining better results in their area.

KEY WORDS: Management, Customer service.

4. CONTENIDO

1. TITULO DE INVESTIGACIÓN	2
HOJA DE FIRMA DEL JURADO.....	3
AGRADECIMIENTO	4
3. RESUMEN Y ABSTRACT.....	5
4. CONTENIDO	7
5. INDICE DE GRAFICOS TABLAS Y CUADROS	9
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION	13
2.1. Planteamiento del Problema.....	13
2.2. Objetivos de la investigación.....	14
2.3. Justificación de la investigación	15
III. REVISIÓN DE LA LITERATURA	16
3.1. ANTECEDENTES.....	16
3.2. MARCO TEORICO.....	19
3.3 MARCO CONCEPTUAL.....	22
IV. HIPOTESIS	25
V. METODOLOGIA.....	26
5.1. Diseño de la investigación	26
5.2. Población y Muestra.....	26
5.3. Definición y Operacionalizacion de variables e indicadores	28
5.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	29
5.5 Plan de análisis.....	29
5.6 Matriz de consistencia.....	30
5.7 Principios éticos	32

VI.	RESULTADOS	34
6.1	Resultados	34
5.2.	Análisis De Resultados	50
VII.	CONCLUSION	51
	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	53
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54
	ANEXOS	56

5. INDICE DE GRAFICOS TABLAS Y CUADROS

Índice de Gráficos

Gráfico N° 01: Análisis de Consumo de Ceviche.....	23
Gráfico N° 02: Edad del Emprendedor	34
Gráfico N° 03: Sexo del Propietario	35
Gráfico N° 04: Grado de Instrucción	36
Gráfico N° 05: ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la MYPE?	37
Gráfico N° 06: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?....	38
Gráfico N° 07: ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	39
Gráfico N° 08: ¿Tiene conocimientos de gestión y técnicas de calidad?.....	40
Gráfico N° 09: ¿Tienes interés en implementar una gestión de calidad?.....	41
Gráfico N° 10: ¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?	42
Gráfico N° 11: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su empresa para mejorar la atención al cliente?.....	43
Gráfico N° 12: ¿Su empresa sigue un plan de negocios anual?	44
Gráfico N° 13: ¿Las instalaciones del negocio atraen el interés del cliente?	45
Gráfico N° 14: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.....	46
Gráfico N° 15: ¿Capacita al personal para mejorar su desempeño en atención al cliente?.....	47
Gráfico N° 16: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad en su empresa mejorara la atención al cliente?.....	48
Gráfico N° 17: ¿Qué objetivos ha logrado aplicando gestión de calidad?.....	49

Índice de Tablas

Tabla N° 01: Datos Estadísticos de Consumo de Pescado.....	24
Tabla N° 02: Definición y Operacionalización de variables e indicadores	28
Tabla N° 03: Matriz de consistencia.....	30
Tabla N° 04: Edad del Emprendedor	34
Tabla N° 05: Sexo del Propietario.....	35
Tabla N° 06: Grado de Instrucción	36
Tabla N° 07: ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la MYPE?.....	37
Tabla N° 08: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?.....	38
Tabla N° 09: ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?.....	39
Tabla N° 10: ¿Tiene conocimientos de gestión y técnicas de calidad?.....	40
Tabla N° 11: ¿Tienes interés en implementar una gestión de calidad?.....	41
Tabla N° 12: ¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?	42
Tabla N° 13: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su empresa para mejorar la atención al cliente?	43
Tabla N° 14: ¿Su empresa sigue un plan de negocios anual?	44
Tabla N° 15: ¿Las instalaciones del negocio atraen el interés del cliente?.....	45
Tabla N° 16: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?.....	46
Tabla N° 17: ¿Capacita al personal para mejorar su desempeño en atención al cliente?.....	47
Tabla N° 18: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad en su empresa mejorara la atención al cliente?.....	48
Tabla N° 19: ¿Qué objetivos ha logrado aplicando gestión de calidad?.....	49

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas son consideradas el motor de la economía de nuestro país porque aportan empleo, generan ingresos económicos contribuyendo al incremento del PBI. Es muy importante mencionar que la mayoría de ellas nace por necesidad de autoempleo, otra por oportunidades de negocio y algunas por la visión emprendedora de crear sus propias empresas. En otras palabras la creación de una micro y pequeña empresa ayuda a que las familiar peruanas tengan un sustento económico. Según el artículo las Mypes, Inclusión y desarrollo en el Perú, publicado en la página web el analista.com en el año 2013, menciona que el total de micro y pequeñas empresas en el país ascendía a 2.2 millones, generando un conjunto el 79% del empleo de los trabajadores y una contribución equivalente al 42% del PBI. **(Elanalista.com, 2013).**

Lamentablemente muchas de ellas no permanecen en el mercado, debido a diferentes factores, entre los cuales sobresale la mala administración, puesto que la mayoría de dueños de las empresas no tienen estudios universitarios ni técnicos, por consiguiente no están preparados para poder dirigir sus negocios, ya que no saben utilizar herramientas de Gestión tales como Atención al Cliente que le permita conocer a sus clientela, identificando las necesidades y prioridades de ellos, de tal forma mejorara la calidad de su servicio que esta brindando.

El trabajo de investigación se llevó a cabo en el distrito de Yarinacocha de la ciudad de Pucallpa, bajo el enfoque de atención al cliente de las Mypes del sector servicios rubro cevicherías, donde comenzamos con un estudio de

empresas de porque el poco desarrollo de algunos de estos negocios, encontrando que algunas cevicherías desde su constitución hasta la actualidad tienen poca información y conocimiento basado en atención al cliente, permitiéndonos observar las perspectivas de los clientes con el objetivo de investigar la calidad y seguridad que brindan hacia sus consumidores.

Posteriormente se brindó propuestas óptimas para brindar una mejor atención al cliente, y el servicio de comida “ceviche”, con la finalidad de conocer la necesidad y expectativa del cliente. Asimismo, se tomó en cuenta la formalización de las Mypes, saneamiento, licencia de funcionamiento, entre otros.

Para lograr los siguientes resultados se realizó la metodología descriptiva, esto permitió una recolección de datos de la problemática de la investigación, para lo cual se aplicó un cuestionario estructurado, aplicado a una población en su totalidad de 11 restaurantes del sector atención al cliente rubro cevicherías en el distrito de Yarinacocha a lo 2017 .

El estudio de este proyecto sirve como modelo para futuras investigaciones, ya que lo que resalto más fue la falta de información y capacitación que ellos tienen como dueños o administradores de su negocio, esa es una parte principal por la que no se satisface la expectativa del cliente al 100%.

II. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

2.1. Planteamiento del Problema

a) Caracterización del Problema

En nuestro país los restaurantes de comida típica como el ceviche tienen mayor importancia a nivel nacional e internacional, el cual cumple con las expectativas de satisfacer a sus clientes, por ello también se ha visto que han surgido pequeños establecimientos denominados Mypes.

El desarrollo de estos en el Perú, ha impulsado el interés de los diferentes turistas, es así que en las estadísticas realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas de la Información (INEI) año 2006, se ha demostrado más interés por las comidas típicas ya que garantizan la buena coyuntura productiva del consumidor.

Es importante conocer el funcionamiento de estas pequeñas empresas (restaurantes), con la finalidad de acreditar la seguridad y confianza del cliente, a través de su interés en permanecer dentro el mercado competitivo, ya que nos encontramos en un proceso de desarrollo y grandes oportunidades laborales.

Cabe indicar, que al realizar el análisis de esta Mypes podremos certificar quienes se encuentran aptos para continuar dentro el desarrollo y satisfacción del consumidor.

b) Enunciado del Problema

¿Las mypes del sector servicios rubro Cevicherias en el distrito de Yarinacocha año 2017, lograrán un crecimiento si gestionan bajo el enfoque de atención al cliente?

2.2. Objetivos de la investigación

a) Objetivo general

- Determinar si las mypes que se gestionan bajo el enfoque de atención al cliente rubro cevicherias en el distrito de Yarinacocha lograrán mayor crecimiento.

b) Objetivo específico

- Determinar si las mypes del sector servicio rubro cevicherias en el distrito de Yarinacocha lograrán un crecimiento si sus clientes están satisfechos con el precio.
- Determinar si las mypes del sector servicio rubro cevicherias en el distrito de Yarinacocha lograrán un crecimiento si sus clientes están satisfechos con el servicio.

- Determinar si las mypes del sector servicio rubro cevicherías en el distrito de Yarinacocha lograrán un crecimiento si sus clientes están satisfechos con el producto.

2.3. Justificación de la investigación.

El presente proyecto se justifica desde que los comerciantes brindan el servicio de alimentación a sus clientes. Para ello se debe tener en cuenta que en el mercado de restaurantes cevicherías debe cumplir con las exigencias de formalización, permisos municipales, certificado de salubridad, garantizando de esta manera el consumo apto de sus productos alimenticios, asimismo debe presentar un perfil de atención eficiente y segura hacia sus clientes, ya que es un plato tradicionalista del cual trae mucho dentro las competencias del consumidor.

Por otra parte, los restaurantes son beneficiosos si cumplen con los requisitos previstos ya que se estaría garantizando el empleo formal y la expansión dentro la sociedad al brindar su servicio de calidad, para ello debemos realizar un análisis del mercado específico a través de sus productos, clientes y las competencias.

III. REVISIÓN DE LA LITERATURA

3.1. ANTECEDENTES

- **Antecedentes Internacionales:**

Chamorro, (2012). En su trabajo de investigación: Diseño de un programa de mejoramiento de calidad de atención y servicio al cliente para aplicar en la empresa computron. Ciudad de Quito, Ecuador. Llego a los siguientes resultados: El 69% de los clientes se sienten satisfechos con la predisposición de los empleados en la ayuda. El 69% de los clientes se sienten satisfechos con la confianza generada. El 55% de los clientes se sienten satisfecho por la comprensión de sus necesidades. El 55% de los clientes no están satisfechos con la imagen visual teniendo comentarios del calor dentro del mismo, mala exhibición de la mercadería dentro del local. El 82% de los clientes ven con agrado el horario de atención, un número muy aceptable. Los empleados tienen el mismo comportamiento o desenvolvimiento con los clientes reflejado en un 51% de calificación global de excelencia. El 90% de los empleados conocen los procesos internos, pero manifestando que son lineamentos básicos. Las conclusiones que se tuvieron con la investigación: La mayoría de clientes manifiesta que parte de los empleados no muestran interés en resolverse los problemas que tienen después de realizar las compras. Una mayoría de clientes que visita Computron manifiesta que las instalaciones no son visualmente atractivas, pero afirman que los horarios de atención son los adecuados para poder acceder a las instalaciones. Un 55% de clientes manifiestan no recibir un trato cordial y eficiente por parte del personal para atender sus necesidades por

lo cual no se cubren las expectativas de atención esperada. El conocimiento de las labores y tareas de los nuevos y antiguos colaboradores de Computron no es lo suficientemente adecuada para tener un mejor desempeño en cada una de sus áreas ya que no existir un proceso de inducción y capacitación adecuada.

Celada, (2014). En su trabajo de investigación: “Servicio al cliente como ventaja competitiva en empresas comercializadoras de abarrotos en el municipio de retalhuleu”. Ciudad de Quetzaltenango, Guatemala. Llego a las siguientes conclusiones: Las empresas en el medio, no se preocupan por la satisfacción total del cliente, ni lo ven como un valor agregado, el cual podría convertirse en una ventaja competitiva, solamente se ve como una herramienta poco necesaria y muy costosa, por eso solamente se enfocan en vender por medio de otras promociones y ofertas, principalmente por precio, lo cual no es un factor decisivo para fidelizar a los clientes de la empresa. Se determinó que las empresas Comicen S.A., no cuenta con ninguna ventaja competitiva sobre sus competidores directos, ya que el factor mejor calificado por los clientes en distintas empresas fueron los precios bajos, pero este factor lo posee más de una empresa en el medio, por lo que no es una ventaja competitiva porque es fácil de imitar, y no se logra retener clientes con esta estrategia. Se comprobó la hipótesis alternativa, ya que el servicio al cliente si puede ser un elemento que pueden utilizar las empresas comercializadoras de abarrotos para alcanzar una ventaja competitiva, siempre y cuando cada empresa ofrezca un servicio único y difícil de imitar por los competidores, lo que lleva a diferenciarse de los demás y ganarse la preferencia de los clientes, y debe integrarlo dentro de

la cultura organizacional de la empresa y se cree una cultura de servicio y satisfacción al cliente.

- **Antecedentes Nacionales**

Guabloche (2007). La gestión escolar a través de la historia profesional de una directora de escuela pública en Lima Metropolitana. Tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Lima: Pontificia 2 Universidad Católica del Perú. Guabloche, concluye que la percepción y práctica de la directora de escuela está condicionada por lo que se hemos llama fuerzas en tensión que marcan los límites a su gestión y le hizo revisar la idea que tuvo de la dirección al momento de aspirar a ella, pues implica una complejidad mayor a la esperada; así como recurrir al bagaje de experiencias de su historia profesional y a las otras esferas de relaciones de su vida misma.

Díaz S. (2017), en su tesis, “Calidad De La Gestión Educativa En El Marco Del Proceso De La Acreditación, En Las Instituciones Educativas Estatales Nivel Secundaria, Zona Urbana Distrito De Iquitos 2016”, para optar el grado de magister en educación con mención en gestión educativa, Iquitos, Perú; tuvo como objetivo general conocer el nivel de calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016. El estudio se realizó bajo la metodología de investigación de nivel descriptivo y diseño no experimental; la población de estudio fue de 17 instituciones educativas. Entre las conclusiones destacan: el 76,5 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto a la dirección

institucional es regular; el 76,5 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al desempeño docente es regular; el 52,9 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al trabajo conjunto con las 11 familias y la comunidad es regular; el 47,1 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto al uso de la información es regular; el 58,8 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; en cuanto a la infraestructura y recursos para el aprendizaje es regular.

3.2. MARCO TEORICO

3.2.1. Gestión de Calidad

Según J.M. Juran, fundador y presidente emérito del Juran Institute de Wilton, Connecticut-USA y promotor del movimiento internacional de la calidad, afirma que solo 50 de las 500 empresas de la revista Fortune han logrado Calidad en todo su rigor.

En el proceso de implementación de un Sistema de Calidad, indica que unas han empezado, otras están en diversas etapas, otras han vuelto a empezar y muchas aún no han empezado. Señala que este contexto representa una profunda crisis en lo que, respecto a la práctica de la excelencia en calidad, el camino es arduo pero los beneficios son grandes.

La conclusión de su artículo es que los directivos que triunfan en calidad son aquellos que utilizan cada vez más el siguiente esquema de gestión:

1. Establecimiento de la visión y las políticas
2. La formación del personal
3. Establecimiento de los objetivos que se deben alcanzar
4. Planificación para alcanzar los objetivos
5. Planificación de acciones y recursos necesarios
6. La medición de alcance de la calidad.

3.2.2. Calidad Total

Es la estrategia empresarial que busca satisfacer las necesidades de clientes, empleados y la sociedad en general. La calidad total es alcanzar la excelencia del servicio/producto que una empresa ofrece, tanto en el entorno interno de la organización (ambiente laboral, liderazgo, dirección, satisfacción), como en el entorno externo de la misma (proveedores, clientes, espectadores). La calidad total está sustentada en las siguientes aportaciones que todo administrador o gerente debe aplicar:

Ciclo de Deming (PHVA)

Planificar – Hacer – Verificar – Actuar, es una estrategia en ciclo de mejora continua de la calidad; un ciclo simplificado de procesos para asegurar fácilmente que todo proyecto, producto o servicio se desempeñe de acuerdo a lo planeado y su estructura es la siguiente:

- Planificar, es establecer las actividades del proceso que se va a realizar para obtener un resultado esperado. Para eso es necesario la recopilación de datos, y poner en práctica herramientas de planificación

como la lluvia de ideas, diagrama de Gantt, análisis modal de fallos y efectos, entre otros.

- Hacer, es básicamente poner en marcha lo planeado.
- Verificar, comprende analizar los datos recopilados en el desarrollo del plan, analizar y constatar que se realizó las actividades tal cual los requisitos del planeamiento. Para la verificación de las actividades se utilizan herramientas como, Check list, cuadro de mando, diagrama de correlación, entre otros.
- Actuar, es el paso en la que el término mejora continua se hace notar puesto que con todo lo aprendido se procede a tomar medidas para aplicar cambios en los procesos para mejorar los resultados esperados. Se aplican herramientas como el Kaisen, Ciclo PDHA, etc.

3.2.3. Principios de la gestión de la calidad

- **Enfoque al cliente:** Las empresas y organizaciones que ofrecen productos y servicios dependen del cliente para su permanencia en el tiempo; los gustos y preferencias son decisivos para concretar una conversión a favor de la empresa. ISO 9001, considera al cliente en primer lugar por ser el objetivo principal para poder formar una empresa de productos o servicios; satisfacer las necesidades de un cliente es lo que determinará su fidelidad, sin embargo hay dos tipos de clientes e identificar sus necesidades y exigencias es un constante trabajo. (ISO 9001: 2015)

- **Cliente Interno:** son los empleados y colaboradores de una organización e institución, y básicamente sus necesidades son económicas, clima laboral, constante aprendizaje.

- **Cliente Externo:** Son los individuos, instituciones, organizaciones que compran tu producto, con infinitas necesidades y exigencias. Finalmente conocer a los clientes y cumplir con sus expectativas generan beneficios tales como: productividad al esfuerzo, fidelidad de clientes, mayor afluencia de clientes y mejor posicionamiento en el mercado.

- **Liderazgo:** El principio de liderazgo se enfoca al ambiente interno de la empresa, los empleados.

El liderazgo es responsabilidad de los gerentes o administradores de una organización, son quienes van a establecer un propósito en los empleados y estos a su vez deben generar esfuerzos para poder cumplirlo; el liderazgo genera un ambiente propicio para el desempeño de las funciones de los trabajadores.

3.3 MARCO CONCEPTUAL

EL AUGE DEL CEVICHE

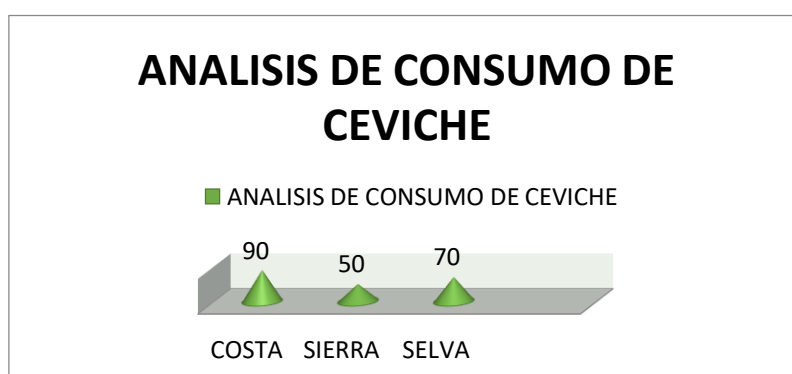
De acuerdo al registro del Instituto Nacional de Estadística Informática, durante el año 2006 las actividades de los restaurantes en el país incremento al 5,14%, el cual la expansión se debió a los locales pequeños ósea las pequeñas empresas, toda vez que empezaron a crear ferias gastronómicas con la finalidad de dar a conocer a la población sobre los manjares del país, es por ello el

ceviche a renombrado en estas ferias y que hasta la fecha se viene consumiendo.

Asimismo, el ceviche fue favorecido con un margen del 28.19% mostrando una buena promoción tanto en las ferias y los hogares, siendo importante y tradicionalista. Tal es así que el 40% de los restaurantes promocionan el consumo del ceviche, al igual que en el Distrito de Yarinacocha de la ciudad de Pucallpa es una de las ciudades que mayormente ofrece el servicio de la calidad y atención al cliente en la preferencia de este plato tradicional “ceviche”.

Como también vemos que existen lugares donde comer al paso el ceviche se ha hecho una manera informal lo que se desea es contribuir a la formalidad y consejería de cómo pueden implementarse como una Mype, para ello podemos tener en cuenta la formalización de estas mypes dentro el rubro del ceviche.

Grafico N° 01: Análisis de Consumo de Ceviche



Como podemos apreciar la atención y exclusividad lo encontramos en nuestra región, por lo que hoy en día en el distrito de yarinacocha se viene realizando el consumo adecuado, logrando incentivar el turismo y motivando al personal

para satisfacer al cliente y atrayendo de forma turística dentro del mercado competitivo.

Tabla N° 01: Datos Estadísticos de Consumo de Pescado

CONSUMO DE PESCADO	
ESPECIE DE PESCADO FRESCO	NUMERO DE PERSONAS QUE CONSUMEN PESCADO
CORVINA	70 (68,01)
DORADO	68 (26,2)
PARGO	20 (19,4)
BOLILLO	19 (18,4)
TRUCHA	3 (2,9)

Estos pescados son utilizados para realizar el uso más consumido por los comensales y entre lo resaltante de acuerdo a sus porcentajes del 70 % y 68%, son los que son empleados para su consumo y venta del ceviche.

3.3.1. MYPE

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Las MYPE deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

-Micro Empresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.

-Pequeña Empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

Beneficios:

- Pueden constituirse como personas jurídicas (empresas), vía internet a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas.
- Pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales.
- Gozan de facilidades del Estado para participar eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales.
- Cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT.
- Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado.

3.2.5. Servicio

Un servicio es una actividad o una serie de actividades generadoras de satisfacción por los consumidores, que se producen como resultado de la interacción entre los clientes y una persona o una máquina. (Lehtinen, 1983). Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera; además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. (Horovitz, 1991).

IV. HIPOTESIS**Hipótesis General**

La presente investigación titulada Gestion bajo el enfoque en atención al cliente de las mypes del sector servicio rubro cevicherias en el distrito de Yarinacocha, año 2017 es de tipo descriptiva. Según Sampieri (2014) las investigaciones de

tipo descriptivas enumeran situaciones que se van observando en un contexto determinado por ende no es necesario establecer una hipótesis para la investigación ya que solo consiste en señalar las características de la situación problemática.

V. METODOLOGIA

5.1. Diseño de la investigación

El diseño es NO EXPERIMENTAL, llevo el proceso a una investigación del entorno del consumo en base a la formación de los restaurantes que hoy en día se presenta el ceviche como uno de los pedidos por la clientela, el cual estaríamos contribuyendo a difundirlo y dar a conocer a nivel mundial y a atraer más personas para su deleite.

Asimismo, se conoció, a fondo la realidad y los datos explicados del crecimiento de este plato tradicional, como la Gestión bajo el Enfoque de Atención al cliente de las Mypes del Sector Servicios rubro Cevicherías en el distrito de Yarinacocha, año 2017.

5.2. Población y Muestra

Población

La población de la investigación está conformada por todas las Mypes del distrito de Yarinacocha, que deben contar con todos los requisitos de una empresa para poder brindar los servicios a los clientes.

Para saber la población total de cuantos restaurantes hay en la localidad del distrito de Yarinacocha, el estudiante recopiló información de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha en el cual se encontraron 12 cevicherías en el distrito respectivamente formalizados hasta la fecha.

Muestra

Se aplicó el muestreo por criterio del investigador:

ITEM	RAZON SOCIAL O NOMBRE COMERCIAL
1	CEVICHERIA RESTAURANT ESTRELLLLITA
2	CEVICHERIA RESTAURANT LA MOJADITA
3	RESTAURANT CEVICHERIA SELVA Y MAR
4	CEVICHERIA CHOGUITAS
5	RESTAURANT CEVICHERIA EL RICON DE CUCHO
6	LAS CONCHAS DE SUS MARES
7	CEVICHERIA DE RAUL'S
8	CEVICHERIA BRANDOS
9	RESTAURANT CEVICHERIA EL EMBARCADERO 33
10	CEVICHERIA Y RESTAURANT PRIMER PUERTO
11	CEVICHERIA LA CHIMBOTANA

5.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Tabla N° 02: Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición Conceptual	Indicadores Dimensionales	Definición y Operacionalidad	Indicadores	Escala de Medición
Gestión bajo el enfoque de atención al cliente	Conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.	Que cosa espera el cliente con respecto al enfoque de atención al cliente: <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción en el precio - Satisfacción en el Servicio. - Satisfacción en el Producto 	- Se realizó un cuestionario con 16 items, de las cuales 4 preguntas se van dirigida a los datos generales del dueño o gerente de la empresa, 2 van dirigidas a la empresa, y 10 a la gestión de atención al cliente.	- Grado de satisfacción <ul style="list-style-type: none"> • Bueno • Regular • Malo 	Ordinal

5.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Para el presente proyecto de investigación se utilizó la encuesta como una técnica de recolección de datos, que fue dirigido hacia la muestra representativa de la población con el fin de poder recopilar la información necesaria.

El instrumento que se utilizó en el proyecto de investigación es el cuestionario, el cual fue dirigido a las mypes del sector servicio, rubro cevicherías del distrito de Yarinacocha, con un total de 16 preguntas que está dividido en tres partes, datos generales, formalización y gestión en atención al cliente.

5.5 Plan de análisis

Para el procesamiento de la información se utilizó el programa informático Microsoft Excel, con el cual se pudo procesar toda la información recopilada de los cuestionarios, mediante este software se realizó las tabulaciones respectivas.

Asimismo, se evaluó la capacitación al personal idóneo con el propósito de brindar el servicio de calidad y brindar la eficiencia y eficacia del consumo del ceviche, para lograr buenos resultados, dándonos la oportunidad de competir en el mercado global y formar más fuente de trabajo para nuestro país, gracias a la aceptación de las personas foráneas.

Logrando distribuir y asegurar la participación dentro nuestro ámbito comercial, a pesar de las competencias del mercadeo como sabemos es la herramienta entre las altas demandas del negocio de productos alimenticios.

5.6 Matriz de consistencia

Tabla N° 03: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Determinar si las mypes del sector servicios rubro Cevicherías en el distrito de Yarinacocha año 2017, logran un crecimiento si gestionan bajo el enfoque de atención al cliente?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO P1. ¿Las mypes del sector servicio rubro cevicherías en el distrito de Yarinacocha logran un crecimiento si sus clientes están satisfechos con el precio? P2. ¿Las mypes del sector servicio rubro cevicherías en el distrito de Yarinacocha logran un crecimiento si sus</p>	<p>Objetivo General Determinar si las mypes que se gestionan bajo el enfoque de atención al cliente rubro cevicherías en el distrito de Yarinacocha logran mayor crecimiento.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar si las mypes del sector servicio rubro cevicherías en el distrito de Yarinacocha logran un crecimiento si sus clientes están satisfechos con el precio. • Determinar si las mypes del sector servicio rubro cevicherías en el distrito de Yarinacocha logran un crecimiento si sus clientes están satisfechos con el servicio. • Determinar si las mypes del sector servicio rubro cevicherías en el distrito de Yarinacocha logran un 	<p>Está representada por “Gestión de calidad en Atención al cliente”</p>	<p>Tipo de investigación. El tipo de la investigación es Descriptivo.</p> <p>Nivel de la investigación. El nivel de la investigación es cuantitativo.</p> <p>Población y muestra.</p> <p>Población: La población es la totalidad de restaurantes, que son 11 restaurantes en el distrito de Yarinacocha.</p> <p>Muestra: Se aplicó el muestreo por criterio del investigador</p>

<p>clientes están satisfechos con el servicio?</p> <p>P3. ¿Las mypes del sector servicio rubro cevicherias en el distrito de Yarinacocha lograran un crecimiento si sus clientes están satisfechos con el producto?</p>	<p>crecimiento si sus clientes están satisfechos con el producto.</p>		
---	---	--	--

5.7 Principios éticos

Principios que rigen la actividad investigadora:

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinara de acuerdo al riesgo en que incurren y la probabilidad de que obtenga un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe responder la dignidad humana la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicara que las personas que son sujetos de investigación participan voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus rasgos y las limitaciones de sus capacidades y conocimientos, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes

participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que pueden afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

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

VI. RESULTADOS

6.1 Resultados

El proyecto de investigación tiene un total de 16 preguntas, el cual se dará a conocer los resultados a través de cuadros, gráficos e interpretaciones de cada pregunta que se formuló a las cevicherías del distrito de Yarinacocha, respecto a la gestión en atención al cliente.

Preguntas:

A. DATOS GENERALES

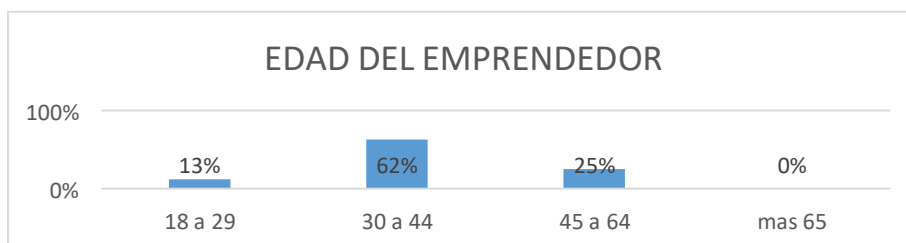
1. Edad del emprendedor de la empresa:

18 a 29 años () De 30 a 44 años () De 45 a 64 años () Más de 65 años ()

Tabla N° 04: Edad del Emprendedor

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	18 a 29	1	1	13%
2	30 a 44	5	5	62%
3	45 a 64	2	2	25%
4	mas 65	0	0	0%
			8	100%

Gráfico N° 02: Edad del Emprendedor



Interpretación:

Según los resultados obtenidos de las encuestas, los propietarios en su mayoría se encuentran en el rango de 30 a 44 años, el 25% de los propietarios tienen entre 45 a 64 años de edad, y un 13% de 18 a 29 años de edad.

2. Sexo del propietario:

- a) Masculino
- b) Femenino

Tabla N° 05: Sexo del Propietario

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	MASCULINO	3	3	38%
2	FEMENINO	5	5	62%
			8	100%

Gráfico N° 03: Sexo del Propietario



Interpretación:

Según los resultados de la investigación, 62% de los dueños o administradores de las cevicherías son de sexo femenino, mientras que un 38% son de sexo masculino.

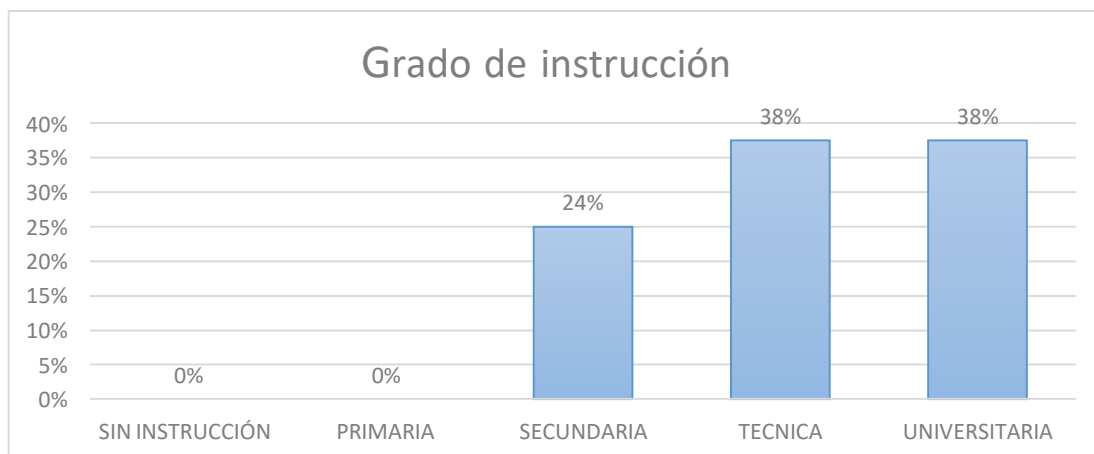
3. Grado de instrucción:

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Técnica
- e) Universitaria

Tabla N° 06: Grado de Instrucción

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	SIN INSTRUCCIÓN	0	0	0%
2	PRIMARIA	0	0	0%
3	SECUNDARIA	2	2	24%
4	TECNICA	3	3	38%
5	UNIVERSITARIA	3	3	38%
			8	100%

Gráfico N° 04: Grado de Instrucción



Interpretación:

Del total de cevicherías encuestadas el 38% de los encargados respondió que tiene el grado de instrucción universitaria, el otro 38% de los encargados tiene el grado de instrucción técnica, el 24% de los encargados tiene el grado de instrucción secundaria.

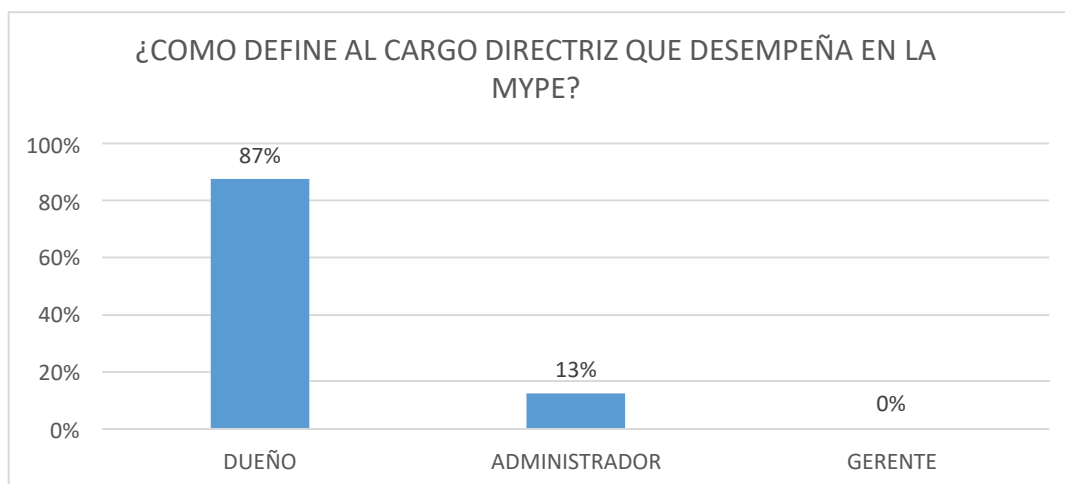
4. ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la mype?

Dueño () Administrador () Gerente ()

Tabla N° 07: ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la MYPE?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	DUEÑO	7	7	87%
2	ADMINISTRADOR	1	1	13%
3	GERENTE	0	0	0%
			8	100%

Gráfico N° 05: ¿Cómo define al cargo directriz que desempeña en la MYPE?



Interpretación:

De todas las personas encuestadas el 87% son dueños de sus negocios, y un 13% respondió que son los administradores de su negocio.

B. DE LA EMPRESA

5. ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?

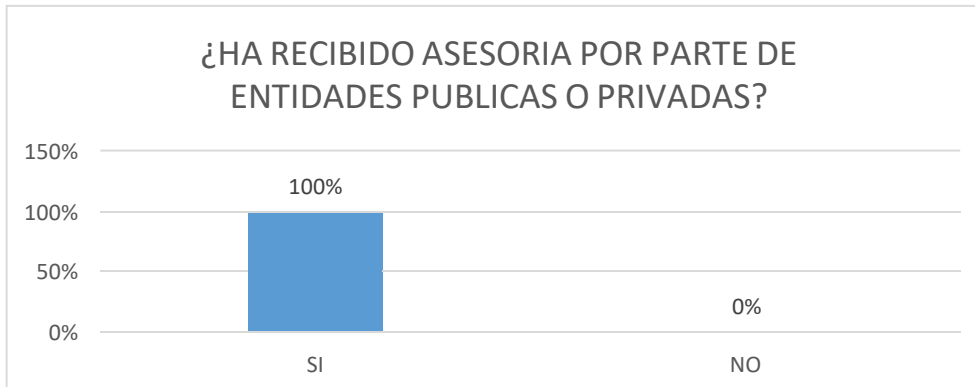
Si ()

No ()

Tabla N° 08: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	SI	8	8	100%
2	NO	0	0	0%
			8	100%

Gráfico N° 06: ¿Ha recibido asesoría por parte de entidades públicas o privadas?



Interpretación:

Del total de personas encuestadas el 100% menciono que si ha recibido asesoría por parte de entidades públicas y privadas.

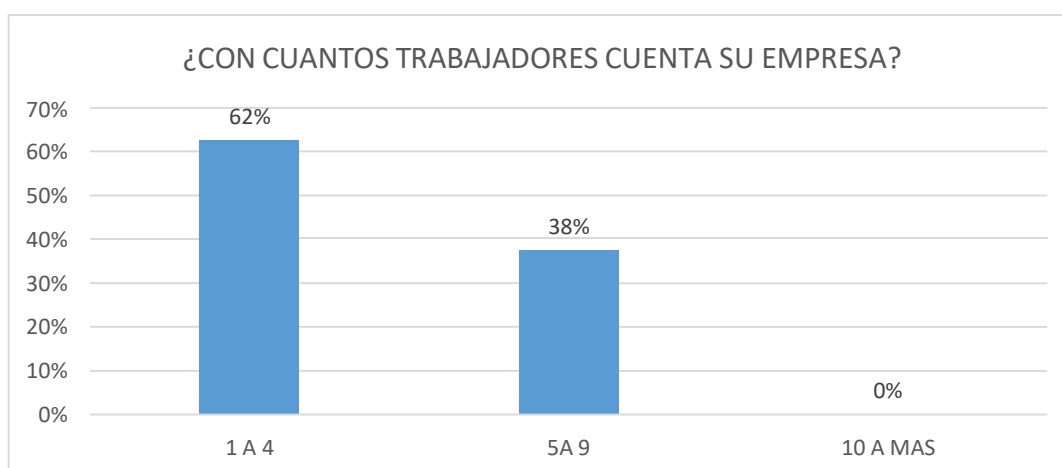
6. ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?

De 1 a 4 () De 5 a 9 () De 10 a más ()

Tabla N° 09: ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	1 A 4	5	5	62%
2	5A 9	3	3	38%
3	10 A MAS	0	0	0%
			8	100%

Gráfico N° 07: ¿Con cuántos trabajadores cuenta su empresa?



Interpretación

De acuerdo a la investigación a las mypes en estudio, el 62% tienen entre 1 a 4 trabajadores, y el 38% cuenta entre 5 a 9 trabajadores. Estos negocios cumplen con brindar empleo a la comunidad.

C.- DE LA GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

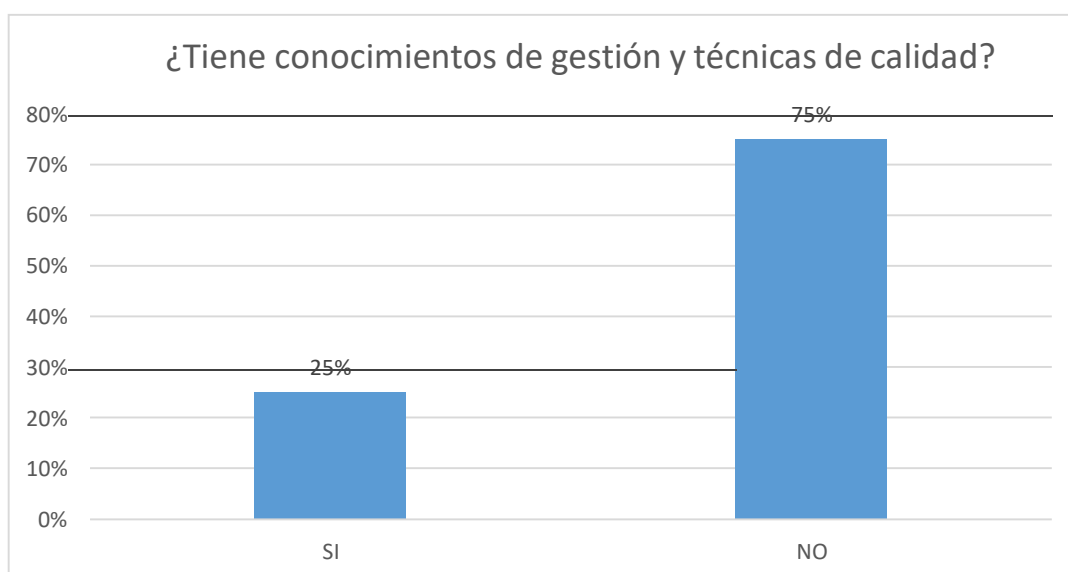
7. ¿Tiene conocimientos de gestión y técnicas de calidad?

Si () No ()

Tabla N° 10: ¿Tiene conocimientos de gestión y técnicas de calidad?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	SI	2	2	25%
2	NO	6	6	75%
			8	100%

Gráfico N° 08: ¿Tiene conocimientos de gestión y técnicas de calidad?



Interpretación:

Los resultados obtenidos de la investigación 25% indican que los propietarios si tienen conocimiento de conducir sus negocios con una gestión de calidad, llegando a la conclusión que hay un porcentaje mínimo que conoce los alcances de una buena y verdadera gestión en atención al cliente para mejora de su negocio.

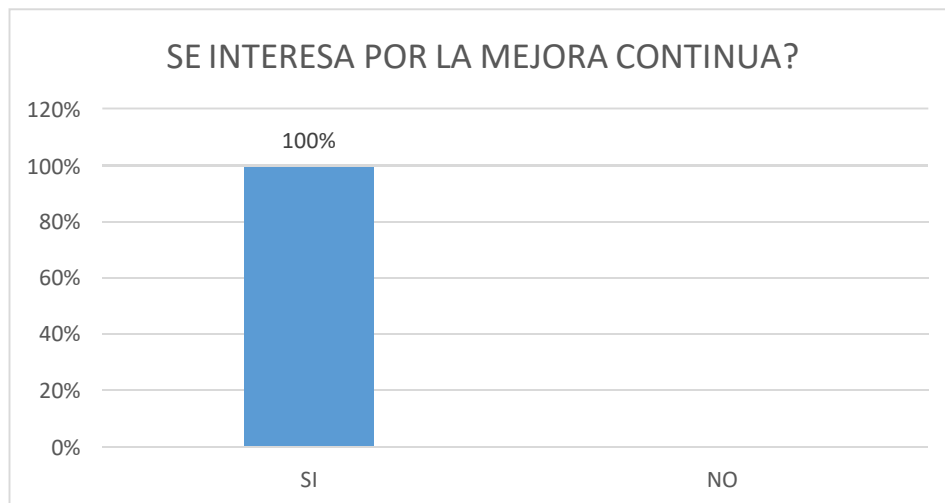
8. ¿Tienes interés en implementar una gestión de calidad?

Si (), No ()

Tabla N° 11: ¿Tienes interés en implementar una gestión de calidad?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	SI	8	8	100%
2	NO	0	0	0%
			8	100%

Gráfico N° 09: ¿Tienes interés en implementar una gestión de calidad?



Interpretación:

En la investigación, los microempresarios que estarían interesados en gestionar mejor sus negocios es el 100%.

9. ¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?

Si (), No ()

Tabla N° 12: ¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	SI	6	6	75%
2	NO	2	2	25%
			8	100%

Gráfico N° 10: ¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?



Interpretación:

Del total de personas encuestadas el 75% ha definido y exhibe la misión y la visión de su empresa, mientras que el 25% de las personas encuestadas no ha definido ni exhibe la misión y visión de su empresa.

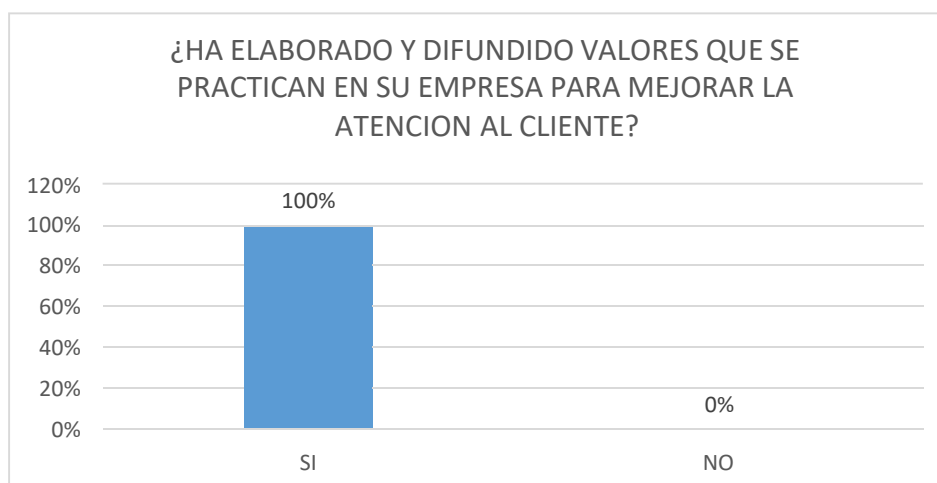
10. ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su empresa para mejorar la atención al cliente?

Si (), No ()

Tabla N° 13: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su empresa para mejorar la atención al cliente?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	SI	8	8	100%
2	NO	0	0	0%
			8	100%

Gráfico N° 11: ¿Ha elaborado y difundido valores que se practican en su empresa para mejorar la atención al cliente?



Interpretación:

Del total de personas encuestadas el 100% respondió que en su empresa si han difundido valores que se practican para mejorar la atención al cliente.

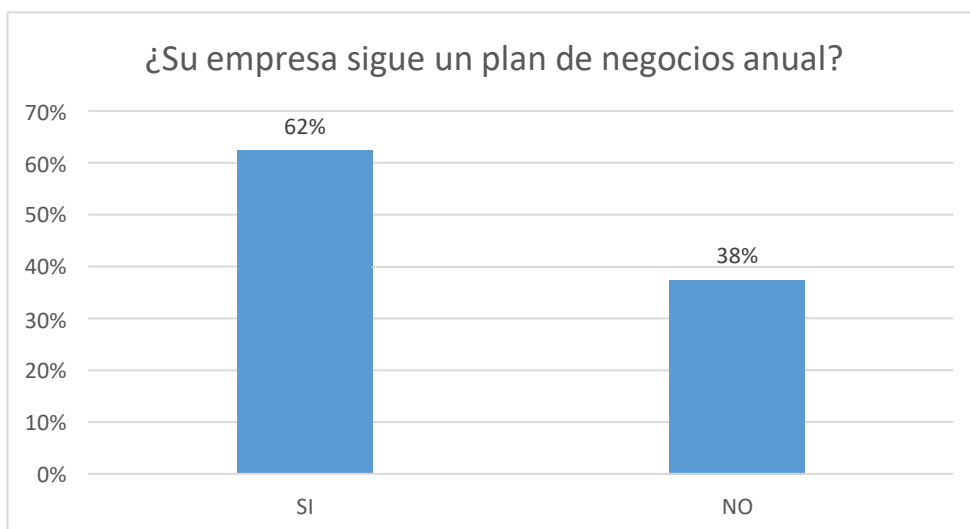
11. ¿Su empresa sigue un plan de negocios anual?

Si (), No ()

Tabla N° 14: ¿Su empresa sigue un plan de negocios anual?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	SI	5	5	62%
2	NO	3	3	38%
			8	100%

Gráfico N° 12: ¿Su empresa sigue un plan de negocios anual?



Interpretación:

En la entrevista a los propietarios de las mypes 62% indicaron que si siguen un plan de negocio anual, mientras que el 38% no lo considera necesario.

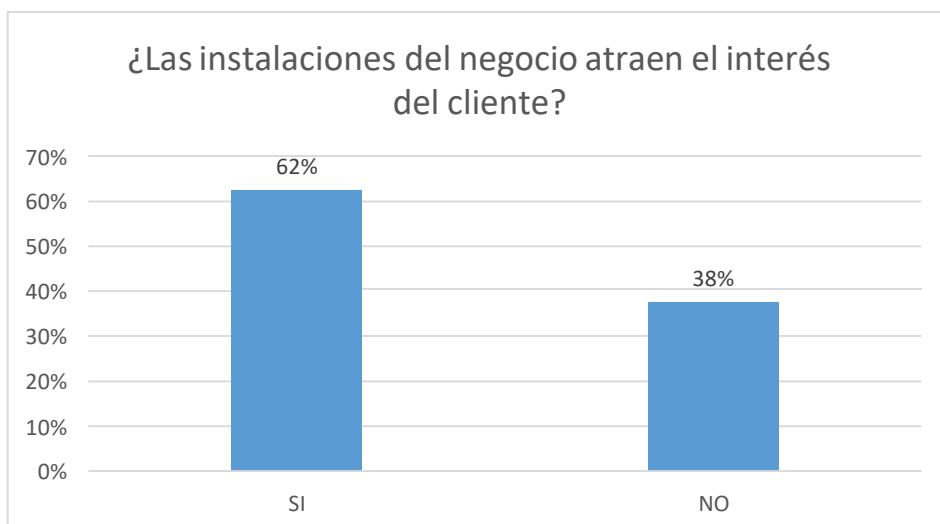
12. ¿Las instalaciones del negocio atraen el interés del cliente?

Si () No ()

Tabla N° 15: ¿Las instalaciones del negocio atraen el interés del cliente?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	SI	5	5	62%
2	NO	3	3	38%
			8	100%

Gráfico N° 13: ¿Las instalaciones del negocio atraen el interés del cliente?



Interpretación:

Del acuerdo a los datos obtenidos en la investigación, se recoge que el 62% de los propietarios, indican que las instalaciones del negocio están acondicionados para atraer el interés del cliente.

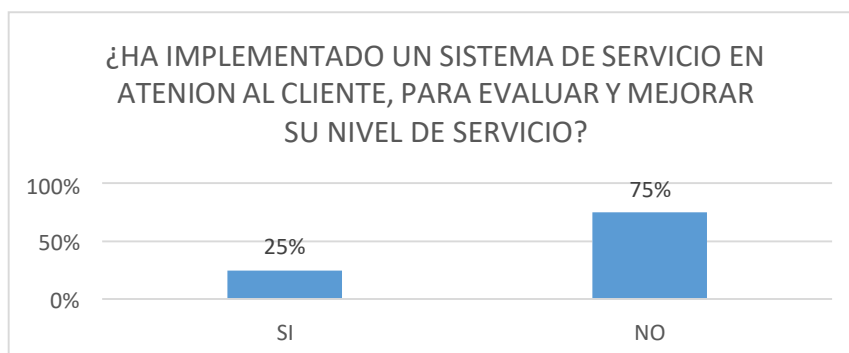
13. ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?

Si () No ()

Tabla N° 16: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	SI	2	2	25%
2	NO	6	6	75%
			8	100%

Gráfico N° 14: ¿Ha implementado un sistema de servicio de atención al cliente, para evaluar y mejorar su nivel de servicio?



Interpretación:

Del total de personas encuestadas el 75% respondió que NO ha implementado un sistema de servicio en atención al cliente para evaluar y mejorar su nivel de servicio, mientras que el 25% de personas encuestadas respondió que SI implemento un sistema de servicio en atención al cliente para evaluar y mejorar su nivel de servicio, eso quiere dar a conocer que hay muy poco porcentaje de personas que no aplico un sistema de servicio para mejorar su nivel d servicio.

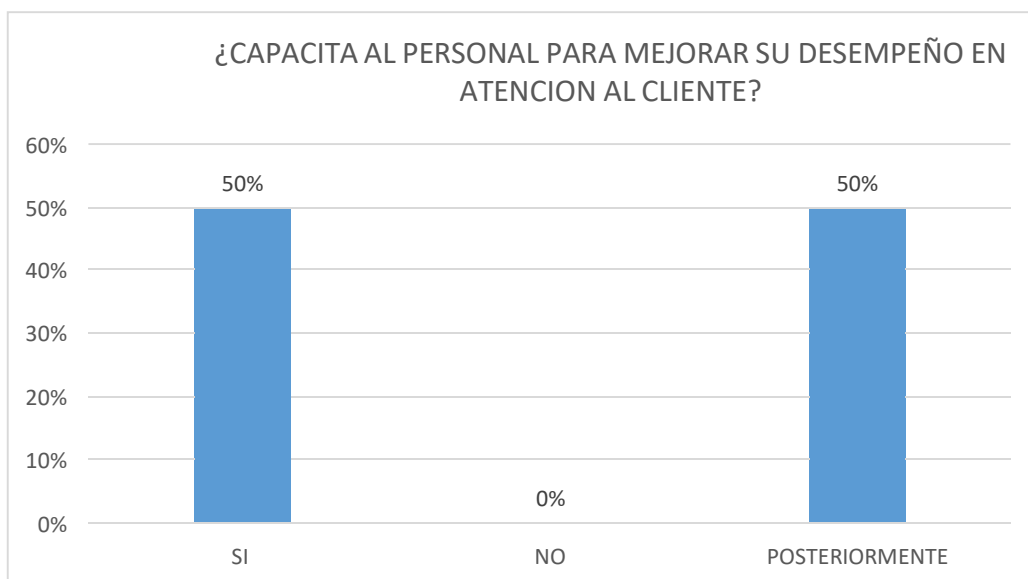
14. ¿Capacita al personal para mejorar su desempeño en atención al cliente?

Si () No () Posteriormente ()

Tabla N° 17: ¿Capacita al personal para mejorar su desempeño en atención al cliente?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	SI	4	4	50%
3	NO	0	0	0%
2	POSTERIORMENTE	4	4	50%
			8	100%

Gráfico N° 15: ¿Capacita al personal para mejorar su desempeño en atención al cliente?



Interpretación:

Según la investigación el 50% de las mypes si ha planificado capacitaciones para brindar un buen servicio, ya que estas actividades conllevan a mejorar el rendimiento y conocimiento de sus trabajadores.

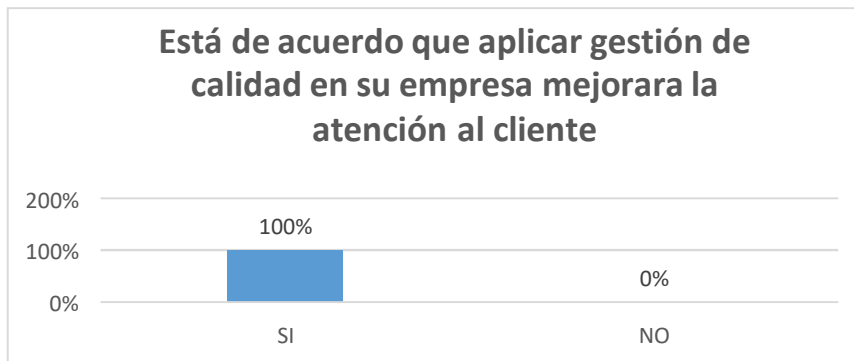
15. ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad en su empresa mejorara la atención al cliente?

Si () No ()

Tabla N° 18: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad en su empresa mejorara la atención al cliente?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	SI	8	8	100%
2	NO	0	0	0%
			8	100%

Gráfico N° 16: ¿Está de acuerdo que aplicar gestión de calidad en su empresa mejorara la atención al cliente?



Interpretación:

Del total de personas encuestadas el 100% respondió que está de acuerdo que aplicar gestión de calidad en su empresa mejorara la atención al cliente.

16. ¿Qué objetivos ha logrado aplicando gestión de calidad?

Mejor desempeño de trabajadores ()

Clientes Satisfechos ()

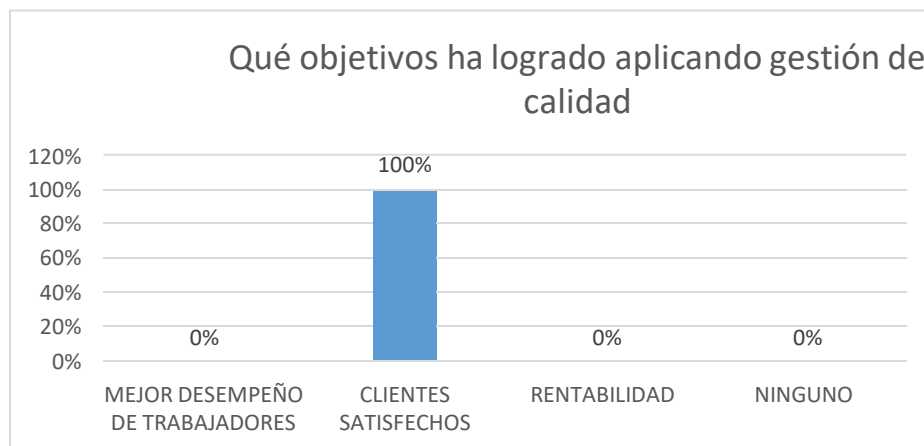
Rentabilidad ()

Ninguno ()

Tabla N° 19: ¿Qué objetivos ha logrado aplicando gestión de calidad?

ITEM	DETALLE	FRECUENCIA	SUB TOTAL	%
1	MEJOR DESEMPEÑO DE TRABAJADORES	0	0	0%
2	CLIENTES SATISFECHOS	8	8	100%
3	RENTABILIDAD	0	0	0%
4	NINGUNO	0	0	0%
			8	100%

Gráfico N° 17: ¿Qué objetivos ha logrado aplicando gestión de calidad?



Interpretación:

Del total de personas encuestadas el 100% respondió que el objetivo que lograron aplicando gestión de calidad es que lograron clientes satisfechos.

5.2. Análisis De Resultados

Para realizar el análisis de resultados en relación a las Gestión Bajo el enfoque de Atención al Cliente en las Mypes, rubro cevicherías del distrito de Yarinacocha año 2017, podemos detallar lo siguiente:

- Se debe dar más énfasis e importancia en la manera en la cual se transmite información a las mypes, buscando optimizar el enfoque en atención al cliente direccionado a un desarrollo globalizado con miras a contribuir y mejorar en forma organizada la gestión de la empresa dentro del rubro cevichería.
- En el sector cevicherías del distrito de Yarinacocha se observa un resultado positivo generada por la competencia entre los mismos, buscando fortalecer la gestión de calidad que debe cumplir las Mypes y por ende su proceso de control y aceptación dentro del mercado competitivo.
- De las pocas empresas que aplican gestión de calidad demuestran que el resultado en el cliente es favorable y satisfactorio.

VII. CONCLUSION

- La realización del presente trabajo de investigación muestra la importancia de implementar un sistema de Gestión de Calidad, la cual radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar en la organización una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto, precio o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, que en pocas palabras sean de calidad, lo cual ofrece mayores posibilidades de que obtengan mejores resultados en su rubro.
- De acuerdo con el trabajo de campo se determinó que la aplicación de un precio justo, mejorará el crecimiento en el servicio que brindan.
- Las mypes que vienen aplicando una gestión de calidad en el servicio brindado, están teniendo un crecimiento y se ha logrado resultados satisfactorios en los clientes.

RECOMENDACIÓN

- Se requiere poner más énfasis en los servicios del cliente, utilizando estrategias claves y precisas para que cada día siga creciendo y aumentando sus carteras de clientes.
 - Se recomienda implementar una encuesta de satisfacción mensual, semestral o anual para mantener el nivel de satisfacción favorable.
 - Es primordial que todo el personal debe estar capacitado en brindar una buena atención al cliente para mejorar la calidad de servicio, porque esto repercute a la satisfacción del cliente.
 - Implementar la estrategia de la propuesta de calidad de servicio, permitiendo elevar los niveles de las variables expuestas.
 - Es importante tomar en cuenta también la puntualidad, cuanto más rápido es la atención, mejor es la satisfacción, lo que permite generar fidelidad de los clientes.
- No tomando poca importancia el ambiente físico, ya que eso mejorar la apariencia física para una mejor comodidad.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Durante este proceso se debe analizar la innovación y el crecimiento, aplicando a las estrategias de atención al cliente con la finalidad de la mejora continua del negocio, para lograr las expectativas del cliente y las necesidades que ellos requieran.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Mypes, Inclusión y desarrollo en el Perú. (2013)
<http://www.elanalista.com/?q=node/195>
- Chamorro, J. (2012) Diseño de un programa de mejoramiento de calidad de atención y servicio al cliente para aplicar en la empresa computron. Ciudad de Quito, Ecuador.
- Celada, J. (2014). “Servicio al cliente como ventaja competitiva en empresas comercializadoras de abarrotes en el municipio de retalhuleu”. Ciudad de Quetzaltenango, Guatemala.
- Guabloche, R. (2007). La gestión escolar a través de la historia profesional de una directora de escuela pública en Lima Metropolitana. Lima, Peru.
- Díaz, S. (2017) “Calidad De La Gestión Educativa En El Marco Del Proceso De La Acreditación, En Las Instituciones Educativas Estatales Nivel Secundaria, Zona Urbana Distrito De Iquitos 2016”. Iquitos, Perú.
- Juran, J. (1990). Planificación de la calidad
<https://www.gestiopolis.com/joseph-m-juran-y-la-planificacion-de-la-calidad/>
- John Ivancevich, Peter Lorenzi y Steven Skinner, Gestion, Calidad y Competitividad (1996), Colombia.
- Lindo, D. El éxito tiene el sabor del ceviche (2013)
<http://peru21.pe/emprendedores/exito-tiene-sabor-ceviche-2159989>
- Porter Michael, Estrategia Competitiva: Análisis de los sectores industriales y de la Competencia (1998), Mexico.

- Lic. Adm. Jorge Eliecer Prieto Herrera, Investigación de Mercados (2009), Colombia.
- Econ. Enrique Hernández Pavón, Economía y Empleo en la Cultura (2010), Mexico.
- Antonio Blanco Prieto, (2007), Atención al cliente, España.
- Cristóbal Mario Casassus Vargas, Manual para el Buen Emprendedor: pasos y procedimientos para la creación de una Mype (2010), Chile.
- Gaston Acurio, Ceviche Power (2016), Perú.
- Malhotra, Naresh, Investigación de mercado: Un Enfoque Aplicado, 4ta Edición (2004), Mexico.
- Orozco Arturo, Investigación de Mercado Concepto y Practica (1999), Bogotá.
- Disponible en la web:
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/Tesis255.pdf>
- Robins Steven P., Comportamiento organizacional (2004), México
- Bernal Cesar A., Metodología de la Investigación para administración y economía (2000), Colombia.
- Rosillo, Jorge, Modelos para direccionamiento estratégico y política de empresas (2006), Bogotá.

ANEXOS

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

CARGO

SOLICITO: Información sobre cuantas microempresas del Sector Comercial rubro Cevicherías que se encuentran registrados formalmente en el distrito de Yarinacocha - Prov. Coronel Portillo – Ucayali.


Señor. Sub- Gerente de Comercialización de Municipalidad Distrital de Yarinacocha

Yo, MONICA MARIA CASTILLO, identificada con DNI N°61006322 con domicilio legal en este distrito, en el Jr. Ruperto Perez N° 470, actual estudiante del VI Ciclo de la Facultad de Administración de la Universidad católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH, recorro a su despacho para manifestarle lo siguiente:

Actualmente estoy realizando un pre-proyecto de Investigación, en la cual la estructura pide información y sustento pro balística de cuantas microempresas del sector comercial del rubro de cevicherías existen formalmente registrados dentro de la jurisdicción del Distrito de Yarinacocha.

Esperando su comprensión y sabiendo de su gran espíritu de colaboración a futuros profesionales de nuestra Región de Ucayali, me suscribo de usted sin antes darles las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,


MONICA MARIA CASTILLO ARBILDO
DNI N° 61006322

Municipalidad Distrital de Yarinacocha
MESES DE PARTES
12 OCT 2017
 Exp. N° 17670
 Págs. 02

Nº	Razón Social o Nombre Comercial	Giro de Negocio	Observación (Vigente/Baja de Licencia)
1	CEVICHERIA RESTAURANT "ESTRELLA" ✓	CEVICHERIA RESTAURANT	VIGENTE
2	CEVICHERIA-RESTAURANT LA MOJADITA ✓	CEVICHERIA-RESTAURANT	VIGENTE
3	RESTAURANT CEVICHERIA SELVA Y MAR ✓	VTA. MIN. DE ALIMENTOS, BEBIDAS Y OTROS	VIGENTE
4	CEVICHERIA CHOGUITAS ✓	CEVICHERIA-RESTAURANT	VIGENTE
5	RESTAURANT CEVICHERIA EL RINCON DE CUCHO ✓	RESTAURANT - CEVICHERIA	VIGENTE
6	LAS CONCHAS DE SUS MARES ✓	CEVICHERIA-RESTAURANT	VIGENTE
7	CEVICHERIA D'RAUL'S ✓	ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS (CEVICHERIA)	VIGENTE
9	CEVICHERIA " LAS CONCHAS DE SUS MARES" X	VENTA DE CEBICHES Y COMIDA EN GENERAL	VIGENTE
10	RESTAURANT CEBICHERIA " LA MOJADITA" X	RESTAURANT Y CEBICHERIA	VIGENTE
11	CEVICHERIA " BRANDOS" ✓	CEVICHERIA	VIGENTE
12	RESTAURANT CEVICHERIA EL EMBARCADERO 33 ✓	ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS	VIGENTE
13	CEVICHERIA Y RESTAURANT PRIMER PUERTO ✓	RESTAURANTES Y DE SERVICIO MÓVIL DE COMIDAS	VIGENTE
14	CEVICHERIA LA CHIMBOTANA ✓	RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	VIGENTE