



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LAS MYPES Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: RUBRO
RESTAURANTES - YARINACocha, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

**REATEGUI TORRES, ESTHEFANI ALEXANDRA
ORCID: 0000-0002-2459-1365**

**ASESOR
REBAZA ALFARO, CARLOS ENALDO
ORCID: 0000-0002-5066-5794**

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Reátegui Torres, Esthefani Alexandra

ORCID: 0000-0002-2459-1365

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

ASESOR

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo

ORCID: 0000-0002-5066-5794

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

JURADO

Morillo Campos, Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5774-9374

Limo Vásquez, Miguel Angel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre, Julio Cesar

ORCID: 0000-0002-5471-4549

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Morillo Campos, Yuly Yolanda
ORCID: 0000-0002-5774-9374

Presidente

Limo Vásquez, Miguel Angel
ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Cerna Izaguirre, Julio Cesar
ORCID: 0000-0002-5471-4549

Miembro

Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo
ORCID: 0000-0002-5471-4549

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, la salud, y por darme las fuerzas y guiarme por el buen camino para llegar hacer exitosa en la vida.

A agradecer a mis padres, abuelos, hermanos y novio por el apoyo incondicional, a mi docente en especial a mi Docente Rebaza Alfaro, Carlos Enaldo por el apoyo y conocimiento brindado durante este periodo del curso.

DEDICATORIA

A mis padres, abuelos y novio sobre todas las cosas,
porque gracias a ellos soy lo que soy, y a mis padres
por el amor incondicional y apoyo que me dan para
seguir logrando mis éxitos en la vida

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación ha sido Determinar si la gestión bajo el enfoque de atención al cliente influye en la fidelización del cliente en las mypes del rubro restaurantes, Distrito de Yarinacocha del año 2018. El problema en general es ¿Cómo influye la atención al cliente en la fidelización de los clientes en las mypes del rubro restaurantes Distrito de Yarinacocha del año 2018?; donde la metodología de la investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptiva. Utilizando la técnica de encuestas y un cuestionario estructurado de 25 preguntas se entrevistó a los microempresarios del rubro restaurantes, Distrito de Yarinacocha obteniendo como resultados que los microempresarios de 10 empresas: edad del microempresario, en su mayoría (60.00%) se encuentran de “40 a 49 años”; en su igualdad de (50.00%) “si y no” han definido su misión, visión y valores de la empresa; en su mayoría el (90.00%) “si” tiene un personal idóneo para la atención al cliente; donde en su mayoría el (70.00%) “si” tiene diseñada una estructura organizacional dentro de su empresa; en su mayoría el (70.00%) “si” su empresa se basa en una gestión administrativa. La investigación concluye que las mypes del rubro restaurantes los empresarios consideran que brindar un buen servicio al cliente podrá fidelizarlos, de esta manera llevaran un control mejorable dentro de sus empresas, por cual tendrán que tomar una buena a atención al cliente para que tengas una gestión dentro de sus empresas.

Palabras claves: cliente, Gestión de calidad, mypes.

ABSTRACT

The objective of this research has been to determine whether management under the focus of customer service influences customer loyalty in mypes restaurants in the area, Yarinacocha District of the year 2018. The general problem is how does customer service influence customer in customer loyalty in the mypes of the category restaurants Yarinacocha District of the year 2018?; where the research methodology was quantitative, descriptive level, non-experimental, transversal, descriptive design. Using the survey technique and a structured questionnaire of 25 questions, the microentrepreneurs of the restaurant sector, Yarinacocha District, were interviewed, obtaining as a result that the microentrepreneurs of 10 companies: age of the microentrepreneur, mostly (60.00%) is "40 to 49 years "; in their equality of (50.00%) " yes and no "they have defined their mission, vision and values of the company; the majority (90.00%) " yes "have a suitable staff for customer service ; where the majority (70.00%) "if" have an organizational structure within their company, the majority (70.00%) "if" their company is based on administrative management. The research concludes that the mypes of the item Restaurants entrepreneurs who have good customer service will be able to retain their loyalty, in this way it can be improved within their companies, which requires that they take good customer service so that you have management within their companies.

Key words: client, Quality management, mypes.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
III. HIPÓTESIS	17
IV. METODOLOGÍA.....	18
4.1.Diseño de investigación.....	18
4.2.Población y muestra	18
4.3 Definición operacional de variables e indicadores	19
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
4.5 Plan de análisis	26
4.6 Matriz de consistencia	27
4.7 Principios éticos	30
V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
5.1 Resultados.....	31
5.2 Análisis de resultados	37
VI. CONCLUSIONES	43
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	45
ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Características Caracterización de la gestión bajo el Enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018. .55	
Tabla 2. Caracterización de la gestión bajo el Enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.56	
Tabla 3. Características de la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.58	

Figuras (Anexos)

<i>Figura 1.</i> Edad del emprendedor de la empresa	60
<i>Figura 2.</i> Sexo del microempresario.....	60
<i>Figura 3.</i> Grado de instrucción del microempresario	61
<i>Figura 4.</i> Qué cargo desempeña en la empresa	61
<i>Figura 5.</i> Su empresa. Cuántos años tiene en el mercado.....	62
<i>Figura 6.</i> Cuántos colaboradores tienen su empresa	62
<i>Figura 7.</i> Utiliza productos de marcas reconocidas.....	63
<i>Figura 8.</i> Cada cuánto tiempo hace sus compras	63
<i>Figura 9.</i> Generalmente donde adquiere sus productos	64
<i>Figura 10.</i> Cuál es el manejo que da a sus desperdicios	64
<i>Figura 11.</i> Cuantas personas atienden diariamente	64
<i>Figura 12.</i> Sus precios se asemejan con la competencia.....	65
<i>Figura 13.</i> Cuenta su empresa con instalaciones de servicio	65
<i>Figura 14.</i> Que desea mejorar de su empresa.....	66
<i>Figura 15.</i> Ha definido su misión, visión y valores de la empresa	66
<i>Figura 16.</i> Su empresa se basa en una gestión administrativa	67
<i>Figura 17.</i> Su empresa tiene diseñada una estructura organizacional	67
<i>Figura 18.</i> Usted ha estandarizado lo procesos de sus productos.....	68
<i>Figura 19.</i> Evalúa el nivel de satisfacción del cliente.....	68
<i>Figura 20.</i> Tiene un personal idóneo para la atención al cliente.....	69
<i>Figura 21.</i> Se tiene establecido protocolos para una buena atención al cliente.....	69
<i>Figura 22.</i> Usted capacita a sus trabajadores para que brinden una buena atención al cliente	70
<i>Figura 23.</i> Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento	70
<i>Figura 24.</i> Atienden reclamos del cliente	71
<i>Figura 25.</i> Tiene a la disposición del cliente el libro de reclamaciones	71

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación es un tema de vital importancia para las Mypes dedicadas al rubro restaurantes, que se gestiona bajo procedimientos de atención al cliente.

Las Mypes son aquellas empresas que sin importar la actividad económica o forma jurídica que tenga, viene a dinamizar el mercado y si cuenta con el personal idóneo para poder desarrollar las actividades de una forma conjunta logran los objetivos y metas de la organización.

Las mypes del rubro restaurantes, deben considerar en sus operaciones un alto nivel calidad en la atención al cliente y en la satisfacción. Donde el objetivo de nuestra investigación es determinar si la gestión bajo el enfoque de atención al cliente influye en la fidelización del cliente en las mypes del rubro restaurantes, Distrito de Yarinacocha del año 2018.

Las Mypes de rubro restaurantes, Distrito de Yarinacocha muestran una tendencia favorable, con respeto a la calidad y a los precios accesibles hacia los comensales, por otra parte, tienen la desventaja de no contar un personal idóneo para la atención al cliente por lo que no llegue a fidelizarlo. Este rubro restaurantes, Distrito de Yarinacocha, lo que busca es satisfacer las necesidades del consumidor y atender con rapidez, para poder obtener la fidelización del consumidor.

Donde se observa que este rubro restaurantes, Distrito de Yarinacocha, no utilizan una gestión de calidad adecuados para el funcionamiento de su empresa, lo que se busca es capacitar a los trabajadores, para poder satisfacer las necesidades del consumidor y dar una atención rápida a los consumidores.

Donde las entidades sean capaces de definir, medir y alcanzar la calidad que exigen los clientes podrán obtener y mantener una ventaja competitiva frente al resto de otras entidades de este rubro u otros. Las Mypes del rubro restaurantes, Distrito de Yarinacocha son empresas que brindan productos similares, la ventaja competitiva que puede diferenciarlos será entonces el servicio hacia el cliente.

Sin embargo, no todas las empresas de este rubro se gestionan bajo el enfoque de la satisfacción del cliente, por ello es necesario que los emprendedores lleguen a aplicar estrategias claves para poder sobresalir en los mercados, creando mejoras que les permitan posicionarse frente a la competencia.

Lo mismo ocurre en las mypes del rubro de Yarinacocha, específicamente en las que son objeto de estudio de esta investigación donde se pudo observar que las mypes del rubro restaurantes son empresas que brindan un servicio ya que se enfocan en presentar una buena atención a sus clientes y así poder fidelizarse en el mercado. Donde el problema a plantear en esta investigación es ¿Cómo influye la atención al cliente en la fidelización de los clientes en las mypes del rubro restaurantes Distrito de Yarinacocha del año 2018?, donde se determinó un objetivo general. Determinar las características de la gestión de bajo el enfoque de atención al cliente de las micros y pequeñas empresas de sector servicio rubro restaurantes – Yarinacocha, 2018. Por lo que se planteó los objetivos específicos:

Determinar las características de las micros y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes – Yarinacocha, 2018.

Identificar las características de las micros y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes – Yarinacocha, 2018.

Identificar las características de la gestión bajo el enfoque de atención al cliente de las micros y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes – Yarinacocha, 2018.

La investigación se justifica que el presente proyecto de investigación: “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en Mypes de rubro restaurantes distrito de Yarinacocha del año 2018”, se justifica porque es necesario que las Mypes se enfoquen en la atención al cliente a fin de conseguir que estos se fidelicen, lo cual aportara en el incremento de ventas. Por otro lado, este estudio será un aporte que hará posible proporcionar que las microempresas se den cuenta de la importancia en la atención al cliente para lograr obtener la fidelización de estos.

Conocimiento y práctica sobre el manejo estratégico de una atención al cliente; esta la razón primordial por la cual la investigación tendrá un impacto importante en la comunidad empresarial en el distrito de Yarinacocha. Por último, el presente proyecto de investigación llegara a servir a futuros estudiantes y graduados que deseen iniciar una investigación sobre temas relacionados a la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes.

La investigación fue de diseño no experimental, transversal – descriptivo. Fue no experimental porque es aquella que realiza sin manipular deliberadamente la variable, es una investigación donde no hace variar intencionalmente las variables independientes. Fue transversal porque la investigación: Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado. Teniendo un inicio y un específicamente el año 2018. Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de gestión bajo el enfoque de atención al

cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018, para el recojo de información se utilizó una población de 10 micro empresas, a quienes solo se aplicó el cuestionario de 25 preguntas.

Obteniendo los siguientes resultados: el 60% (6) en su mayoría de los microempresarios de la edad de “40 a 49 años”, y un 30% de los microempresarios de la edad de “más de 50 años”, donde el total de las encuestas realizadas a los microempresarios, el 60% (6) no utiliza productos de marcas reconocidas, pero él hay un porcentaje de microempresarios con el 40% (4) que si utiliza productos de marcas reconocidas. Se llegó a la conclusión que en la mayoría del 60% si utiliza productos de marcas reconocidas. Donde el total de las encuestas, el 50% (5) “si” ha definido su misión, visión, y valores de la empresa, donde 50% (5) “no” ha definido su misión, visión, y valores de la empresa. Donde se llegó a la conclusión que las empresas si definen su misión, visión y valores dentro de sus empresas.

Como conclusion la mayoría de los microempresarios con el (80%) evalúa el nivel de satisfacción del cliente ya que esto llevara a acoger mas clientes y así poder fidelizarlos, el (90%) busca brindar un buen servicio al cliente teniendo cuenta en poder satisfacer las necesidades de los consumidores.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Salas, R. (2015), en su tesis titulada. *“Sistema de gestión de calidad para la Empresa purificadora y embotelladora de agua Hernández Vicenteño”*. Tesis para optar el título de Maestro en Gestión de Calidad en la Universidad de Veracruz, país de Veracruz, lo cual Salas tuvo como objetivo general. Diseñara y desarrollar un sistema de gestión de calidad para la Empresa purificadora y embotelladora de Agua Hernández Vicenteño de Xalapa, que le permita mejora y mantener sus procesos de purificación y envasado para demostrar de manera continua su capacidad para proporcionar un producto que satisfaga los requisitos del cliente, la investigación se realizó en la ciudad de Xalapa-México, la población de la investigación fueron los 140 clientes que tiene la empresa purificadora y embotelladora de agua Hernández Vicenteño, la muestra fueron la población en estudio 140 clientes, lo cual es una investigación de tipo descriptivo lo cual el diseño fue experimental y el instrumento para la recolección de información fue el cuestionario para tal sentido el investigador llego a las siguientes conclusiones que la calidad del agua no es el factor que determina que los clientes consideran que el agua purificada polight sea señalada como de mala calidad. Por otra parte, la administración de la organización es realizada de forma empírica, con una visión subjetiva por parte de la dirección si aplicar conocimientos administrativos.

Olivo. S; Triviño. J. (2015), en su tesis titulada. *Ecuador – Quito; “Análisis del sistema de gestión de calidad del servicio en la atención del cliente de la agencia banco pichincha sucursal milagro”*. Tesis ingenieras comercial en universidad estatal de milagro, la presente investigación tiene como objetivo

Analizar la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes del Banco Pichincha, Agencia Milagro, para conocer el impacto que se genera en el mercado, se utilizó una metodología de investigación del tipo descriptivo, se aplicó un cuestionario, se obtuvieron las conclusiones de acuerdo a la investigación de analizar la situación en la atención al cliente que se les brinda en el Banco Pichincha Agencia Milagro se conoce que si influye el tipo de atención que se les brinda en la satisfacción que ellos se llevan y esto causa un impacto fuerte en ellos y en el mercado generándose más captación de clientes. Para dar una mejor atención al cliente generando satisfacción y fidelidad de ellos.

Arias, M. N. (2018), en su tesis titulada *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (boutique) del distrito de Huaraz, 2016*, para optar el título profesional de licenciada en administración, universidad católica los ángeles Chimbote, tiene como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro venta minorista de productos textiles (boutique) del distrito de Huaraz, 2016, el tipo de investigación es descriptivo, porque se narraron las características de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal, tiene como conclusión que los gerentes muestran poco interés con respecto a la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal, porque en la mayoría relativa de las MYPES no realizan todos los procesos de selección del personal, lo cual es inadecuado para el buen desenvolvimiento del personal, donde en la mayoría relativamente nunca

aplican pruebas psicológicas del personal seleccionado donde a veces se desenvuelve bien en el puesto asignado.

Arrascuse. D. & Cardozo, S. (2016), en su tesis titulada. *Chiclayo – Perú; En su tesis “Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica la fertilidad del norte CLINIFER”*. Tesis para optar el grado de licenciamiento en administración de empresas en universidad señor de Sipan, la presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte, se utilizó una metodología de investigación del tipo descriptivo – transversal, aplicándose un cuestionario cervical modificado. Se llegó a la conclusión de buscar estrategias para mejorar la calidad en la atención al cliente y satisfacer sus necesidades, para brindar mayor seguridad hospitalaria.

Silva, M. D. (2016), en su tesis titulada *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016”*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración, universidad católica los ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú, para optar el título profesional de licenciada en administración, universidad católica los ángeles Chimbote, tiene como objetivo describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016, es del tipo de investigación descriptiva, porque se buscó

relatar las características respecto a la gestión de calidad, tiene como conclusión que se manifiestan deficiente interés en la recepción de candidatos, en un gran porcentaje no realizan la preselección, bajan el interés de los gerentes de los boutiques sobre las pruebas de entrada de los empleados, poco interés respecto a las entrevistas, baja valoración y documentación en la elección de los candidatos, carencia respecto a la contratación del personal, se identificó que el estudio, de los resultados nos muestran una deficiencia en la recepción de los curriculums vitae, entrevistas y la contratación del personal para la organización.

Ramírez K. (2018), en su tesis denominada *“Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas, distrito de Yarinacocha, año 2018”*. Tesis de licenciada en administración, universidad católica los ángeles de Chimbote, escuela profesional de administración, Pucallpa. Donde el autor define que, la realización de esta tesis fue para determinar la gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las MYPES del sector comercial, Venta de Repuestos para Motocicletas, distrito de Yarinacocha, año 2018. La metodología de investigación se caracterizó por ser del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. En el trabajo de campo se realizó una encuesta donde se aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas obteniendo los siguientes resultados: del microempresario en su mayoría representa el rango “de 29 a 39 años” 57,1%; gerencia dos por emprendedores de sexo masculino 71,4%; la mayoría también sin estudios concluidos 57,1%. De la empresa: las MYPES de venta de repuestos para motocicletas, tiene presencia en el mercado de “4 a 6 años” (57,1%) y cuentan de 1 a 4 colaboradores; el 71,4% no

conoce la práctica de gestión de calidad; asimismo carece de visión, misión y valores y no hace uso de las herramientas para monitorear la gestión; tampoco se interesa por conocer las necesidades futuras de sus clientes. Respecto a Atención del Cliente: las MYPES no realizaron inversión alguna para mejorar el servicio (57,1%) pero su gerencia si se involucra en la mejora de atención al cliente; por la naturaleza del negocio si existe un servicio de post venta. Las MYPES del rubro reconocen que una buena atención, representa nuevos clientes (85,7%). Finalmente, los microempresarios del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas no realizan de medición para satisfacción del cliente (71,4%).

Peña. G. (2017), *en su tesis titulada, Pucallpa – Perú; “gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos, distrito de Callería, año 2017”*. Tesis para optar el licenciado en administración universidad de católica los ángeles de Chimbote. La investigación se llevó a cabo con el objetivo principal de determinar la Gestión de la calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos, distrito de Callería, año 2017. Documento académico que se elaboró desarrollando una metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, correlacional. Se aplicó un cuestionario estructurado de 23 preguntas a través de la técnica encuesta. Los resultados son: Respecto a edad del emprendedor, en su mayoría se ubican en el rango de 40 a 49 años (42,9%); 64,3% de género Masculino y 35.7% género Femenino; el 42,9% son de profesión odontólogo; Respecto a Formalización: 35.7% aún tiene trámites pendientes; 28,6% están constituidos como personas naturales; las mypes en estudio emplean de 5 a 8 trabajadores (50,0%); de 1 a 4 trabajadores (28,6%); el 64,3% no tienen registrados

a sus trabajadores en planilla. De la Gestión y Atención al Cliente: el 57,1% tiene interés en elaborar su plan de negocios; el 78,6% no definió la misión visión y valores; el 85.7% cuenta con instalaciones propias; 64.3% tiene acondicionada sus instalaciones. 42.9% capacita a su personal; el 92,9% no cuenta con Call Center para reservaciones; 78,6% no tiene diseñado un protocolo de atención al cliente; el 92,9% no recoge sugerencias ni reclamos; en opinión de los encuestados el 64,3% los clientes si valoran el servicio, pero no genera fidelización; finalmente, indican que los clientes valoran el atributo de disponibilidad del profesional (50.0%).

Espinoza (2017), en su tesis titulada *“Caracterización de la gestión de calidad y Formalización en las mypes rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016”* Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración estableció como objetivo determinar características de la Gestión de Calidad y Formalización de las MYPE rubro calzado de Chulucanas-Piura (2016). Se empleó la metodología de tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal, siendo los resultados agrupados de acuerdo a las variables: gestión de calidad y formalización. Así se determinó que el 80,25% afirman que es necesario contar con un sistema de gestión de calidad para garantizar la calidad del producto; el 67.90% afirma que no es necesario un sistema de gestión de calidad para garantizar el servicio; con respecto a las características de formalización el 100% cuenta con los permisos de funcionamiento y están afiliados a un régimen tributario. El 50% de los clientes están satisfechos con los productos y la atención brindada por las Zapaterías de Chulucanas, mejorar la calidad del producto permitiría la satisfacción total de los clientes. El liderazgo empleado no logra que el personal se involucre en los objetivos del negocio, se debe mejorar el liderazgo

con la finalidad de mantener motivado al personal lo que lograría una mejor productividad. Concluyendo que: La situación de las MYPE con respecto a las características de la gestión de calidad y formalización mostró que los resultados obtenidos son: el 80.25% afirman que es necesario contar con un sistema de gestión de calidad para garantizar la calidad del producto; el 67.90% afirma que no es necesario un sistema de gestión de calidad para garantizar el servicio.

2.2. Bases teóricas de la investigación

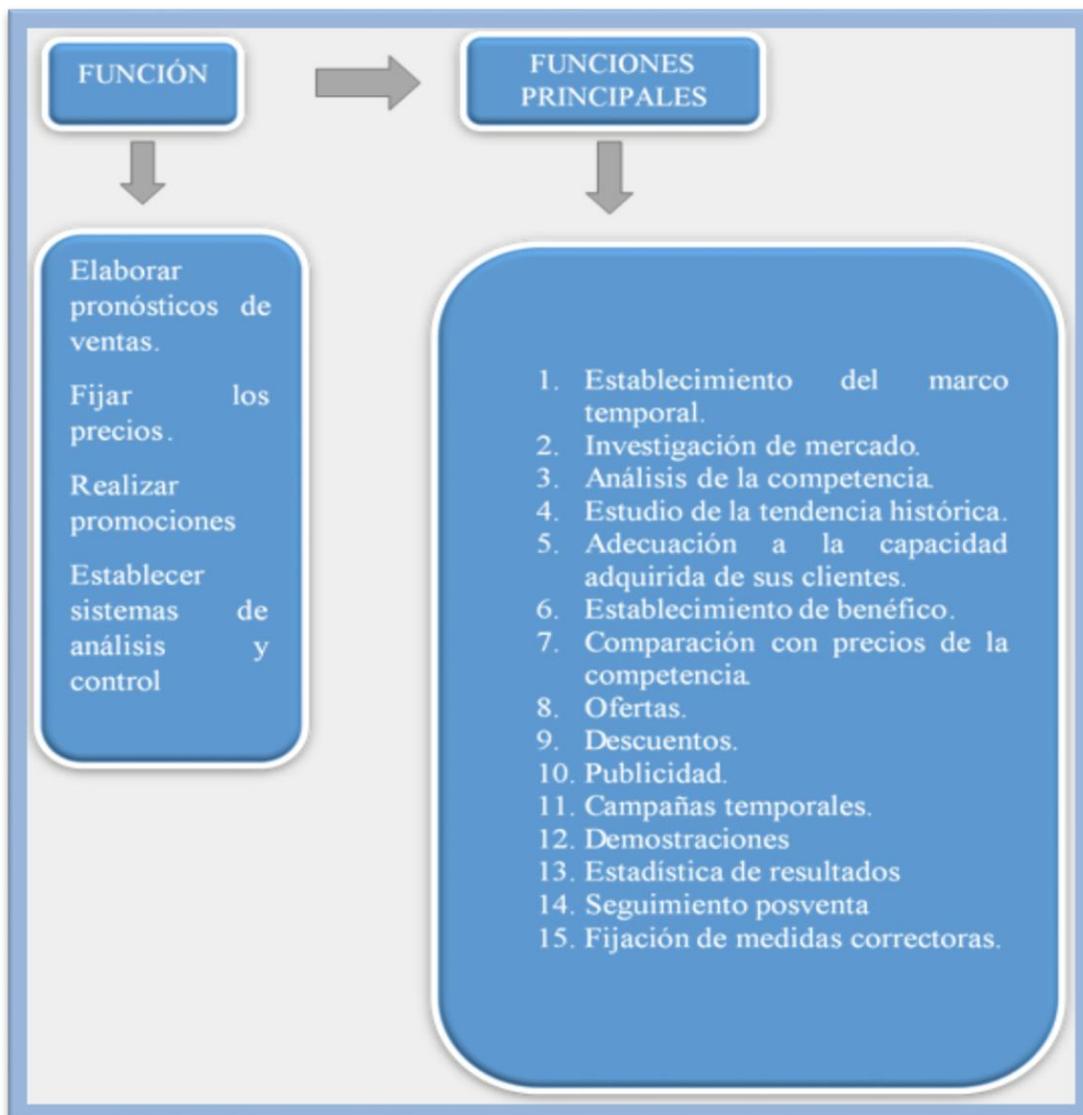
Atención al cliente

Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identifica sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas llegando el momento oportuno (Martínez, L. 2007, p. 26).

Atención al cliente en las operaciones de compraventa

Funciones básicas

En su libro titulado. “Atención al cliente en el proceso comercial”. Carrasco, S. (2012), afirma que es el conjunto de actividades necesarias para poner a la venta los productos de la empresa, por el motivo el departamento comercial también puede ser dominado departamento de ventas, donde el objetivo principal que se persigue departamento comercial o de ventas es el de hacer llegar a los clientes los bienes y servicios producidos por la empresa.



Fuente: Carrasco, S. (2012). En su libro titulado. “Atención al cliente en el proceso comercial”.

- **Identificación de necesidades y gustos del cliente**

Una venta es un proceso de intercambio mediante el que se satisfacen las necesidades del cliente a cambio de unos ingresos para el vendedor que persiguen el beneficio de la empresa. Las necesidades humanas, según Maslow, son las siguientes.

- **Necesidades fisiológicas:** Dormir, beber, comer.
- **Necesidades de seguridad:** Vivienda, salud, trabajo.
- **Necesidades sociales:** Comunicación, amistad, relaciones, amor.
- **Necesidades de estima:** Autoevaluación, reputación, creatividad. –

- **Clasificación del cliente**

Las necesidades de los clientes difieren sustancialmente de unos a otros, ya que no todas las personas son iguales y, por tanto, sus comportamientos de compra también serán distintos. Para resolver el problema planteado por la heterogeneidad de los clientes, lógicamente los criterios vendrán determinados por las características del sector en el que se incluye la empresa.

Calidad

Gutiérrez, M. (2004). En su libro titulado. “Administrar para la calidad”, conceptos administrativos del control total de calidad. La calidad es el conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permite emitir un juicio de valor acerca de él, la calidad se aplica cada vez con mayor frecuencia a los productos que son el resultado de la actividad de manufactura, debido sobre todo a la importancia que se le da a esta actividad comenzó a tener desde la industria y sobre todo de la actualidad.

- **Sistema de gestión de la calidad**

Es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo. Otra manera de definir un sistema de

gestión de la calidad es descomponiendo cada una de sus palabras y definir las por separado:

- **Sistema:** Conjunto de elementos relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos. Y estar bajo un conjunto de técnicas en favor de la organización y satisfacción de los clientes.
- **Gestión:** Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera.

De estas dos definiciones podemos concluir que un sistema de gestión de la calidad son actividades planificadas, empresariales y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad. Así llevando al éxito a las organizaciones empresariales de distintos sectores.

Gestión de calidad

En su libro titulado. “Gestión integral de la calidad, implantación, control y certificación”. Cuatrecasas, L. & Gonzáles, J. (2017), afirma que es el conjunto de características que posee un producto o servicio, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario, la calidad supone que es el producto o servicio que deberá cumplir con las funciones y especificaciones para los que han sido diseñados y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del mismo.

Según la norma DIN, establece que la calidad en el mercado significa el conjunto de todas las propiedades y características de un producto, que son apropiados para satisfacer las exigencias existentes en el mercado al cual va destinado.

Según la norma ISO 8402, la calidad es la totalidad de características de un ente que le confiaron la aptitud de satisfacer necesidades implícitas o explícitas. (p. 12 – 16)

- **Características de la calidad en los servicios**

Según las normas ISO, varias son las razones para prestar una especial atención a la calidad del servicio, entre las que se cuentan:

- Mejorar la prestación del servicio y la satisfacción del cliente.
- Mejorar la productividad, la eficacia y reducir costes.
- Mejorar el mercado.

Norma NTC – ISO - 9000

Libro titulado. “Sistema de gestión de calidad, teoría y práctica bajo la norma ISO”. Gonzáles, O. & Arciniegas, J. (2016), afirma que la normatividad utilizada para la administración de la calidad y aseguramiento de la calidad, lineamientos para su elección y uso, cuyo propósito fundamental es el normalizar los términos y conceptos que se utilizan y aplican al campo de la administración de la calidad.

- **Objetivos de la norma ISO -9000**

La norma ISO – 9000 y sus correspondientes subdivisiones, especifican los requisitos del sistema de calidad aplicables con el propósito de aseguramiento de la calidad. En el caso que no ocupa, es decir, la norma ISO 9901 y sus correspondientes asociadas, se utilizan específicamente en los casos en que se necesite demostrar la capacidad de una empresa. (p. 24).

2.3. Marco conceptual

Gestión : La Gestión de Procesos de Negocio es un enfoque disciplinario para identificar, diseñar, ejecutar, documentar, medir, monitorear, controlar y mejorar los procesos de negocio, automatizados o no, para lograr resultados consistentes y alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

Mypes : Es el desarrollo constitucional de la micro y pequeña empresa la MYPE son las unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

III. HIPÓTESIS

En el presente estudio de investigación titulado: Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2018, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental, transversal – descriptivo.

Fue no experimental porque es aquella que realiza sin manipular deliberadamente la variable, es una investigación donde no hace variar intencionalmente las variables independientes.

Fue transversal porque la investigación: Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018, se desarrolló en un espacio de tiempo determinado. Teniendo un inicio y un específicamente el año 2018.

Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

4.2. Población y muestra

Población

Se utilizó una población de 144 micros y pequeñas empresa del sector comercio gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2018. La información se obtuvo de la técnica del sondeo. (Ver anexo3)

Muestra

Se utilizó muestra de 10 micro y pequeñas empresas del sector comercio, Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018. (Ver anexo3).

4.3 Definición operacional de variables e indicadores

Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Representantes de las micro y pequeñas empresas	Son las personas o encargados y los que dirigen las micro y pequeñas empresas.	Los representantes de las micro y pequeñas empresas son personas de diferentes edades, como de género, con diferentes grado de	Edad	18 a 28 años 29 a 39 años 40 a 49 años Más de 50 años	Rango
			Genero	Masculino Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	Secundario Técnico Universitario Otros	Ordinal

		instrucción, que asumen un determinado cargo en un tiempo específico.	Cargo de desempeñan en las empresas	Dueños Administradores Gerente	Nominal
--	--	---	--	--------------------------------------	---------

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Características de las micros y pequeñas empresas.	Son unidades constituidas por una natural o jurídica, con el único objetivo de benéfico o lucro.	Una microempresa tendrá un tiempo de permanencia en el mercado, asimismo una cantidad de personal que pueden ser familia o no y con el objetivo de ganar dinero.	Cuantos años tiene la empresa en el mercado	De 1 a 3 De 3 a 5 De 6 a más	Razón
			Cuantos colaboradores tiene en su empresa	De 5 De 6 De 8 De 9 a más	Razón
			Utiliza las empresas productos de marcas reconocidas	Si No	Nominal
			Cada cuanto tiempo hace sus compras	Diario Semanal Quincenal Mensual	Nominal
			Lugar de realización de compra	Mercado tres Mercado bellavista Mercado minorista	Nominal

				Otros	
			Cuál es el manejo que da a sus desperdicios	La recicla Los bota a la basura Otros	Nominal
			Métodos para ganar clientes generan buenos ingresos	10 personas 20 personas 30 personas 40 personas	Razón
			Análisis de ingresos económicos de los consumidores	Si No	Nominal
			Cuenta la empresa con instalaciones de servicio	Si No	Nominal
			Amabilidad en el servicio	Los servicios higiénicos El personal La atención al cliente Todos	Nominal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente	Es el conjunto de acciones estratégicas que permiten obtener estándares de calidad de los productos que ofrece la organización	Es realizar acciones para todas las personas de la empresa conozcan el desarrollo de sus funciones con el objetivo de alcanzar los objetivos y metas planificados en cuantos los estándares de la calidad del productos y por ende la satisfacción y confianza de los clientes	Ha definido su misión, visión y valores dentro de las empresas	Si No	Nominal
			La empresa se basa en una gestión administrativa	Si No	Nominal
			La empresa tiene diseñada una estructura organizacional	Si No	Nominal
			La empresa ha estandarizado	Si No	Nominal

		fidelizándolos y posicionar su comida de la empresa en los mercados y por ende a los mente de los consumidores.	procesos en sus productos		
			Satisfecho con el producto brindado	Si No	Nominal
			Amabilidad en el servicio	Si No	Nominal
			La empresa tiene protocolos para una buena atención al cliente	Si No	Nominal
			Asesoramiento a su personal de trabajo para la atención	Si No	Nominal

		La empresa establece buenos procedimientos para la atención de los clientes	Si No	Nominal
		La empresa atiende reclamos de los clientes	Si No	Nominal
		La empresa tiene a la disposición los libros de reclamaciones	Si No	
				Nominal

Fuente: Alexandra Reátegui

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario con 25 preguntas: las 4 primeras dirigidas a las características de los representantes de las micro y pequeña empresas, las 5 siguientes dirigidas a las características dirigidas a las micro y pequeñas empresas y las 7 últimas dirigidas a las características de un gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente. (Ver anexo 4)

4.5 Plan de análisis

Después de la aplicación del cuestionario a través de la técnica de la encuesta, se utilizó el programa informativo Microsoft Excel para el procesamiento de la información y elaboración de las tablas y figura, asimismo se utilizó el programa Microsoft para la redacción del trabajo de investigación, además se utilizó el programa portable document format (PDF) para la presentación final de la investigación y se utilizó el programa Microsoft PowerPoint para la elaboración de la ponencia de la investigación. Finalmente se utilizó el programa antiplagio Turnitin para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios de investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Matriz de consistencia de la investigación

Enunciado	Objetivos	variable	Población y muestra	Metodología	Plan de análisis	Técnica e instrumento
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cómo influye la atención al cliente en la fidelización de los clientes en MYPES del rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2018?</p>	Objetivo general	<p>La gestión con el enfoque de atención al cliente</p>	<p>Se utilizó una población de 144 micros y pequeñas empresas.</p> <p>La información se obtuvo a través de la técnica del sondeo.</p> <p>Se utilizó una muestra de 10 micros y pequeñas empresas.</p>	<p>Fue de diseño no experimental, transversal y descriptivo.</p> <p>Fue transversal porque la investigación: Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018, se desarrolló</p>	<p>Después de la aplicación del cuestionario a través de la técnica de la encuesta, se utilizó el programa informativo Microsoft Excel para el procesamiento de la información y elaboración de las tablas y figura, asimismo se utilizó el programa</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento cuestionario</p>
	<p>Determinar las características de las micros y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes – Yarinacocha, 2018.</p>					
	Objetivos específicos					

	<p>OE1. Determinar las características de las micros y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes – Yarinacocha, 2018.</p> <p>OE2. Identificar las características de las micros y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes – Yarinacocha, 2018.</p> <p>OE3. Identificar las características de la gestión bajo el enfoque de</p>			<p>en un espacio de tiempo determinado. Teniendo un inicio y un específicamente el año 2018. Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018</p>	<p>Microsoft para la redacción del trabajo de investigación, además se utilizó el programa portable document format (PDF) para la presentación final de la investigación y se utilizó el programa Microsoft PowerPoint para la elaboración de la ponencia de la investigación. Finalmente se utilizó el programa antiplagio Turnitin</p>	
--	---	--	--	--	--	--

	atención al cliente de las micros y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes – Yarinacocha, 2018.				para medir el porcentaje de similitud del trabajo de investigación con otros estudios de investigación.	
--	--	--	--	--	---	--

Fuente. Alexandra Reátegui

4.7 Principios éticos

La presente investigación fue orientada en la búsqueda de la verdad desde la recolección, presentación e interpretación de datos hasta divulgarse de los resultados, los cuales se efectuaron con transparencia.

El aspecto ético de la investigación presente en el desarrollo de cada una de las actividades de todas las etapas del proceso de investigación.

Protección de los clientes. - fundamentados en la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

Beneficencia y no maleficencia. - fundamentado en la integridad y minimizar los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. - fundamentado en la equidad y justicia de participar a todas las personas que participan de la investigación el derecho a acceder a sus resultados.

Integridad científica. - fundamentos de hacer extensiva la investigación propagando el conocimiento.

Consentimiento informado y expreso. - fundamentado en la voluntad, de las personas de ser sujetos de la investigación.

Protección a las personas: Este principal principio ético, implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, donde se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

Tabla 1

Características de los representantes de las mypes del sector comercio – rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

Datos generales	n	%
Edad		
18-28 años	1	10.00
29-39 años	0	0.00
40-49años	6	60.00
Más de 50 años	3	30.00
Total	10	100.00
Género		
Masculino	5	50.00
Femenino	5	50.00
Total	10	100.00
Grado de instrucción		
Secundaria	2	20.00
Técnico	8	80.00
Universitario	0	0.00
Otros	0	0.00
Total	10	100.00
Cargo que desempeña		
Dueño	2	40.00
Administrador	2	40.00
Gerente	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

Tabla 2

Características de los representantes de las mypes del sector comercio – rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

De las micro y pequeñas empresas	n	%
Cuantos años tiene en el mercado		
1-3 años	2	40.00
3-5 años	1	20.00
6 a más	2	40.00
Total	5	100.00
Cuantos colaboradores tiene su empresa		
De 5 colaboradores	4	40.00
De 6 colaboradores	5	50.00
De 8 colaboradores	1	10.00
De 9 a más	0	0.00
Total	10	100.00
Utiliza productos de marcas reconocidas		
Si	4	40.00
No	6	60.00
Total	10	100.00
Cada cuanto tiempo hace su compra		
Diario	9	90.00
Semanal	1	10.00
Mensual	0	0.00
Quincenal	0	0.00
Total	10	100.00
De las micro y pequeñas empresas	n	%
Generalmente donde adquiere sus productos		
Mercado tres	0	0.00
Mercado bellavista	2	20.00
Mercado minorista	8	80.00
Otros	0	0.00
Total	10	100.00

Cuál es el manejo que da a sus desperdicios		
La recicla	0	0.00
Los bota a la basura	3	30.00
Otros	7	70.00
Total	10	100.00
Cuántas personas atienden diariamente		
10 personas	1	10.00
20 personas	3	30.00
30 personas	3	30.00
40 a más personas	3	30.00
Total	10	100.00
Sus precios se asemejan con la competencia		
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100.00
De las micro y pequeñas empresas		
	n	%
Cuenta su empresa con instalaciones de servicio		
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00
Que desea mejorar de su empresa		
Los servicios higiénicos	0	0.00
El personal	1	10.00
La atención al cliente	0	0.00
Todos	9	90.00
Total	10	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

Tabla 3

Características de la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente	n	%
Ha definido su misión, visión y valores de la empresa		
Si	5	50.00
No	5	50.00
Total	10	100.00
Su empresa se basa en una gestión administrativa		
Si	7	70.00
No	3	30.00
Total	10	100.00
Su empresa tiene diseñada una estructura organizacional		
Si	7	70.00
No	3	30.00
Total	10	100.00
Usted ha estandarizado los procesos de sus productos		
Si	2	30.00
No	7	70.00
Total	9	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características de la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente	n	%
Evalúa el nivel de satisfacción del cliente		
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100.00
Tiene un personal idóneo para la atención al cliente		
Si	9	90.00
No	1	10.00
Total	10	100.00
Se tiene establecido protocolos para una buena atención al cliente		
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100.00
Usted capacita a sus trabajadores para que brinden una buena atención al cliente		
Si	100%	100.00
No	0%	0.00
Total	100%	100.00

Continúa...

Tabla 3

Características gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente	n	%
Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento		
Si	5	100.00
No	0	0.00
Total	5	100.00
Atienden reclamos del cliente		
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100.00
Tiene a la disposición del cliente el libro de reclamaciones		
Si	4	80.00
No	1	20.00
Total	5	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado a los representantes de las micro y pequeñas empresas rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

5.2 Análisis de resultados

Tabla 1 características de los representantes de las mypes del sector comercio – rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

Edad: Como se observa en la tabla 1, se muestra que en su mayoría el 60% (6) de los microempresarios se encuentran entre la edad de “40 a 49 años”, y un 30% (3) de los microempresarios de la edad de “más de 50 años”. Coincide con Peña. G. (2017), que obtuvo respecto a edad del emprendedor, en su mayoría se ubican en el rango de 40 a 49 años (42,9%); 64,3% de género Masculino y 35.7% género Femenino, asimismo contrasta con Ramírez K (2018) quien afirma que en su mayoría representa el rango “de 29 a 39 años” 57,1%; gerencia dos por emprendedores de sexo masculino 71,4%. Dando a conocer que estos negocios están siendo administrados por personas adultas emprendedores, El total de las encuestas realizadas de los microempresarios, obteniendo los mismos resultados 50% (5) del sexo Femenino; y el 50% (5) del sexo Masculino. Coincide con Ramírez K (2018), que obtuvo respecto emprendedor de sexo masculino 71,4%. Asimismo Peña G (2017), el 64,3% de género Masculino y 35.7% género Femenino Da a conocer que ya sea del sexo femenino y del masculino se dedican en administrar estos tipos de negocios, donde el grado de instrucción en su mayoría de las encuestas realizadas, el 80% (8) respondió que el grado de instrucción es técnico, y el 20% (2) respondió que el grado de instrucción es secundaria. Coincide Ramírez K (2018), obtuvo que la mayoría también sin estudios concluidos 57,1%. Asimismo Peña G (2017), el 42,9% son de profesión odontólogo. Se puede decir que las personas encuestadas en su mayoría tienen estudios profesionales como

técnicos, donde el 40% respondió que es el dueño, con el 40% respondió que el cargo que desempeñan en la mype es de administrador y con el 20% respondió que el cargo que desempeñan es de gerente. Se puede concluir que la gran mayoría de encuestados se define con el cargo de dueño y administrador de las mypes.

Tabla 2 características de los representantes de las mypes del sector comercio – rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

Cuantos años tiene el mercado el 40.00% respondió que su empresa tiene de 1 a 3 años en el rubro con el 40% respondió que su empresa tiene de 6 años a más en el rubro y con el 20% respondió que su empresa tiene de 3 a 5 años en el rubro. Coinciden con Ramírez K (2018), las MYPES de venta de repuestos para motocicletas, tiene presencia en el mercado de “4 a 6 años” (57,1%). Se puede concluir que la gran mayoría de encuestados tienen sus empresas de 3 a 5 años en el rubro y de 6 a más, donde la mitad del 50% (5) tiene más colaboradores dentro de su empresa, pero el 40% (4) tienen una minoría de trabajadores dentro de su empresa. Coinciden con Ramírez K (2018), cuentan de 1 a 4 colaboradores. Asimismo Peña G (2017), las mypes en estudio emplean de 5 a 8 trabajadores (50.00%); de 1 a 4 trabajadores (28,6%). Se llegó a conclusión que el 50% tienen más trabajadores dentro de sus empresas., donde el 60.00% (6) no utiliza productos de marcas reconocidas, pero él hay un porcentaje de microempresarios con el 40% (4) que si utiliza productos de marcas reconocidas. Se llegó a la conclusión que en la mayoría del 60% si utiliza productos de marcas reconocidas. Estos resultados coinciden Gutiérrez, M (2004), en su libro titulado administrar para la calidad, que dice es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al

cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo, en su mayoría el 90% (9) realiza sus compras diariamente, pero el 10% (1) solo lo realiza semanalmente sus compras. Donde se llegó a la conclusión que la mayoría de 90% realiza sus compras diariamente para sus empresas, donde el 80.00% (8) de entrevistados manifestó realizar sus compras en el Mercado minorista, solo un 20% (2) manifestaron hacerlo en el mercado Bellavista, lo que puede deberse a la variedad de productos y precios que se obtienen en dicho centro de abastos, el 70.00% (7) de los microempresarios hace el manejo de sus desperdicios otras cosas, pero el 30.00% (3) los bota a la basura. Se llegó a la conclusión de las empresas utilizan de otras formas sus desperdicios.

Cuántas personas atienden diariamente: Ante la pregunta realizada en su mayoría el 30.00% (3) atienden diariamente de “40 a más personas, pero el 30.00% (3) atienden a “30 personas diariamente; donde hay una minoría de 10.00% (1) atienden a 10 personas diarias. Donde se llegó a la conclusión que en su mayoría el 30% atienden más de 40 personas diarias, en su totalidad el 100.00% (10) si se asemejan sus precios con la competencia, pero el 10.00% (1) no se asemejan sus precios con la competencia. Donde estas empresas buscan mejor la calidad y la atención al cliente mediante la variación de sus precios., donde el 90.00% (9) si cuentan con instalaciones de servicio dentro de sus empresas, pero el 10.00% (1) no cuentan con instalaciones de servicio dentro de sus empresas. Coinciden con Peña G (2017), el 85.7% cuenta con instalaciones propias; 64.3% tiene acondicionada sus instalaciones. 42.9%. Donde estas empresas buscan mejor la calidad y las instalaciones de servicio para la mejor atención, donde el 90.00% (9)

desea mejorar sus empresas en todas las alternativas, pero el 10.00% (1) en el personal. Donde se concluyó que la mayoría desea mejorar sus empresas en todas las alternativas para que sus empresas sean las mejores en el mercado.

Tabla 3 Características de la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

Ha definido su misión, visión y valores de la empresa: Del total de las encuestas, el 50%, “si” ha definido su misión, visión, y valores de la empresa, donde 50.00%, “no” ha definido su misión, visión, y valores de la empresa. Coinciden con Peña G (2017), el 57,1% tiene interés en elaborar su plan de negocios; el 78,6% no definió la misión visión y valores, asimismo Ramírez K (2018), carece de visión, misión y valores. Donde se llegó a la conclusión que las empresas si definen su misión, visión y valores dentro de sus empresas, el 70.00%, si se basa en una gestión administrativa, pero el 30.00%, no se basa en una gestión administrativa. Donde se llegó a la conclusión que en su mayoría el 70.00% si se basa en una gestión administrativa dentro de sus empresas. Estos resultados coinciden en Gonzales, O & Arciniegas, J (2016), en su libro titulado, Sistema de gestión de calidad, teoría y práctica bajo la norma ISO, que viene hacer la normatividad utilizada para la administración de la calidad y aseguramiento de la calidad, lineamientos para su elección y uso, cuyo propósito fundamental es el normalizar los términos y conceptos que se utilizan y aplican al campo de la administración de la calidad. Su empresa tiene diseñada una estructura organizacional, el 70.00% (7) si tienen diseñada una estructura organizacional dentro de sus empresas, pero el 30.00% (3) no tienen diseñado una estructura organizacional. Donde se llegó a la conclusión

que en su mayoría el 70.00% si tienen diseñada una estructura organizacional. Usted ha estandarizado lo procesos de sus productos: Del total de encuestados el 30% (3) si ha estandarizado el proceso de sus productos, mientras que el 70.00% (7) de emprendedores no lo ha realizado hasta el momento, el 80% respondió que SI evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes y el 20.00% respondió que NO evalúa el nivel de satisfacción de sus clientes. Se puede concluir que la gran mayoría de encuestados SI evalúan la satisfacción de sus clientes. Estos resultados coinciden que Carrasco, S (2012), en su libro titulado, Atención al cliente en el proceso comercial, que habla sobre la identificación y gustos del clientes, que una venta es un proceso de intercambio mediante el que se satisfacen las necesidades del cliente a cambio de unos ingresos para el vendedor que persiguen el beneficio de la empresa. Tiene un personal idóneo para la atención al cliente, el 90.00% (9) si tienen un personal idóneo para atención al cliente, pero el 10.00% (1) no tienen un personal idóneo para atención al cliente. Donde se concluyó que la mayoría de 90% si tienen un personal idóneo para atención al cliente, el 100.00% respondió que SI tienen establecidos protocolos para una buena atención al cliente. Coinciden con Peña G (2017), el 78,6% no tiene diseñado un protocolo de atención al cliente. Se puede concluir que la gran mayoría de encuestados SI tienen establecidos protocolos para una buena atención, el 100.00% respondió que SI capacita a su personal para que brinden una buena atención al cliente. Coinciden con Peña G (2018), el 92,9% capacita a su personal. Se puede concluir que la gran mayoría de encuestados SI capacita a su personal para que brinden una buena atención al cliente, en total del 100.00% respondió que SI cree que la atención al cliente es fundamental para que sus clientes regresen a sus establecimientos. Se puede

concluir que la gran mayoría de encuestados SI cree que la atención al cliente es fundamental para que sus clientes regresen a sus establecimientos. Coinciden con Ramírez K (2018), el (57,1%) pero su gerencia si se involucra en la mejora de atención al cliente donde Las MYPES del rubro reconocen que una buena atención, representa nuevos clientes (85,7%). Estos resultados coinciden que Martínez, L (2007), que la atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a satisfacer las necesidades de los clientes e identifica sus expectativas actuales, que con una alta probabilidad serán sus necesidades futuras, a fin de poder satisfacerlas llegando el momento oportuno Atienden reclamos del cliente: Del total de los encuestados, el 80% respondió que SI atienden reclamos de los clientes y el 20% respondió que no atiende los reclamos de los clientes. Coinciden con Peña G (2017), el 92,9% no recoge sugerencias ni reclamos. Puede concluir que la gran mayoría de encuestados SI atienden reclamos del cliente. el 80.00% respondió que SI tienen a la disposición del cliente el libro de reclamaciones y el 20.00% respondió que no tienen a la disposición del cliente el libro de reclamaciones. Se puede concluir que la gran mayoría de encuestados SI tienen a la disposición del cliente el libro de reclamos.

VI. CONCLUSIONES

Finalize la investigación se llega a las siguientes conclusiones

En su igualdad de los representes encuestados son del sexo femenino (50.00%), como del sexo masculino (50.00%), la edad de los microempresarios son de 40 a 49 años (60.00%) según la encuesta dada, con la minoría de grado de instrucción secundaria, obteniendo el (80.00%) como grado de instrucción técnica, esto destaca que los microempresarios de acuerdo al rubro de restaurantes los lideran del sexo femenino como masculino de la edad de 40 a 49 años, y no todos cuentan con conocimientos adecuados para tomar métodos de mejoras dentro de la organización.

La mayoría de los microempresarios con el (80.00%) evalúa el nivel de satisfacción del cliente ya que esto llevara a acoger mas clientes y así poder fidelizarlos, el (90.00%) busca brindar un buen servicio al cliente teniendo en cuenta en poder satisfacer las necesidades de los consumidores, por lo tanto son las empresas que tienen que llevar un control de los métodos planteados que puedan ayudar al beneficio de las empresas, donde la mayoría de este rubro el (70.00%) han estandarizado procesos en sus productos, para satisfacer las necesidades del consumidor.

Las principales características de gestión de calidad con el enfoque de atención al cliente, la mayoría del (70.00%) se basa en una gestión administrativa, por otro lado el (90.00%) tiene un personal idóneo para la atención al cliente, asimismo se cuenta en su totalidad el (100.00%) de estas empresas capacita a sus trabajadores para que brinden una buena atención a los clientes.

El beneficio al cliente es tener lealtad de los consumidores, como los clientes y usuarios, incrementando las ventas y rentabilidad, como la alta calidad permite competencia entre otras mypes y mejorando la satisfacción de los clientes cumpliendo sus necesidades.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Implementar un plan de mejora, como soporte a nuevas estrategias de crecimiento dentro de la empresa poniendo compromisos para poder definir sus características y cumplir con los objetivos para la empresa como (misión y visión, para que el personal de las mypes estén en una misma dirección).

Implementar capacitaciones sobre la atención al cliente, para obtener información precisa de las empresas de esta manera poner estrategias que ayuden a la organización alcanzar sus objetivos y poder incrementar ingresos económicos que se a favorables para que las empresas de este rubro puedan posicionarse en el Mercado.

Incrementar asesoría al personal de trabajo, para que ellos puedan brindar un buen servicio y satisfacer las necesidades de los consumidores, ya que ofreciéndoles una buena atención obtendremos la fidelización de estos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Arias, M. N. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el proceso de selección del personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos textiles (boutiques) del distrito de Huaraz, 2016*. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú.

Arrascuse. D. & Cardozo, S. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica la fertilidad del norte CLINIFER*. (Tesis Licenciada en administración de empresas en universidad Señor de Sipán).

Carrasco, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial*. España – Madrid. Editorial Paraninfo S.A.

Código de ética para la investigación, universidad católica los ángeles de Chimbote.

Cuatrecasas, L. & Gonzáles, J. (2017). *Gestión integral de la calidad, implantación, control y certificación*, pp. 12 – 16, España: editorial PROFIT

Espinoza Parrales, R. M. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y formalización en las mype rubro calzado de Chulucanas (Piura), año 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote).

- González, O. & Arciniegas, J. (2016). Sistema de gestión de calidad, teoría y práctica bajo la norma ISO, pp. 24, Bogotá: editorial ECOE
- Gutiérrez, M. (2004). Administrar para la calidad, conceptos administrativos del control total de calidad. México: editorial Limusa.
- Peña. G. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros odontológicos, distrito de Callería, año 2017*. (Tesis Licenciado en Administración universidad de católica los ángeles de Chimbote).
- Salas, R. (2015). *Sistema de gestión de la calidad para la empresa purificadora de agua Hernández Vicenteño*. (Tesis de maestro en gestión de la calidad, universidad veracruzana, Veracruz).
- Silva, M. D. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de selección de personal en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta al por menor de productos textiles y prendas de vestir (boutique) del distrito de Huaraz, año 2016*. Tesis titulada para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú.
- Olivo. S; Triviño. J. (2015). *Análisis del sistema de gestión de calidad del servicio en la atención del cliente de la agencia banco pichincha sucursal*. (Tesis Ingenieras comerciales en universidad estatal de milagro). Ramírez, K.L (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector comercial, venta de repuestos para motocicletas, distrito de yarinacocha, año 2018*. (Tesis Licenciada en administración, universidad

católica los ángeles de Chimbote, escuela profesional de administración,
Pucallpa – Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2018								Año 2019							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X	X		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Anexo 2: Esquema de presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
<input type="checkbox"/> Impresiones	30.00	150	30.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	15.00	15	15.00
<input type="checkbox"/> Empastado	10.00	1	10.00
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	1	12.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	5.00	3	5.00
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			172.00
Gastos de viaje			
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	30.00	6	30.00
Sub total			
Total de presupuesto desembolsable			302
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			954

Anexo 3: Cuadro de sondeo

N°	NOMBRE Y APELLIDO DEL GERENTE	EMPRESAS O RUC	DIRECCIÓN
1	PERÉZ RAMOS CARLOS ALBERTO	LA CABAÑA RUC: 1004338282	AV. YARINA
2	PAMELA RUÍZ	SAYURI / RESTAURANTE / CHIFA	AV. YARINA
3	PINCHE CACHIQUE OMAR	DOS DE MAYO / RESTAURANTE	JR: 2 DE MAYO
4	PERÉZ RENGIFO JERRY	CECILIA CHIKEN / RESTAURANTE / POLLERIA RUC: 20393519194	JR: 2 DE MAYO
5	OCMIN V. NANCY SOLEDAD	LAS CONCHA DE VALE / RESTAURANTE / CEVICHE	AV. UNIVERSITARIA
6	RENGIFO ROMAINA ROSARIO	PAICHE 73 / RESTAURANTE / CEVICHERIA	AV. ALFONSO UGARTE
7	CARRANZA PINEDO JIMENA	RINCOSITO HUANUQUEÑO / RESTAURANTE	AV. UNIÓN
8	JIMENEZ FLORES JORGE	SU EXCELENCIA / RESTAURANTE / POLLERIA	AV. ARBORIZACIÓN
9	VALERIA GUTIERREZ	EL TUTUYO / RESTAURANTE	JR: AGUAYTIA C/ JR. 28 DE JULIO
10	LUCAS GONZALES VELA	BRANDO´S / RESTAURANTE	JR: LOBO CAÑO

Anexo 4: Cuestionario



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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2018. Para optar el grado académico de Bachiller en ciencias Administrativas. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

Encuestado:

(a)..... Fecha...../...../.....

A. Datos del microempresario

1. ¿Datos del microempresario?

- a) 18 a 28 años
- b) 29 a 39 años
- c) 40 a 49 años
- d) 50 a mas

2. ¿Sexo del microempresario?

- a) Hombre

b) Mujer

3. ¿Grado de instrucción del microempresario'?

a) Secundarios

b) Técnico

c) Universitarios

d) Otros

4. ¿Qué cargo desempeña en la empresa?

a) Dueño

b) Administrador

c) Gerente

B. De la microempresa

5. Su empresa ¿Cuántos años tiene en el mercado?

a) De 1 a 3

b) De 3 a 5

c) De 6 a más

6. ¿Cuántos colaboradores tiene su empresa?

a) 5

b) 6

c) 8

d) 9 a más

7. ¿Utiliza productos de marcas reconocidas?

a) Si

b) No

8. ¿Cada cuánto tiempo hace sus compras?

a) Diario

b) Semanal

c) Quincenal

d) Mensual

9. ¿Generalmente donde adquiere sus productos?

- a) Mercado Tres
- b) Mercado Bellavista
- c) Mercado Minorista
- d) Otros

10. ¿Cuál es el manejo que da a sus desperdicios?

- a) Los recicla
- b) Los bota a la basura
- c) Otros

11. ¿Cuántas personas atienden diariamente?

- a) 10 personas
- b) 20 personas
- c) 30 personas
- d) 40 a más personas

12. ¿Sus precios se asemejan con la competencia?

- a) Si
- b) No

13. ¿Cuenta su empresa con instalaciones de servicio?

- a) Si
- b) No

14. ¿Qué desea mejorar de su empresa?

- a) Los servicios higiénicos
- b) El personal
- c) La atención al cliente
- d) Todos

C. GESTIÓN DE CALIDAD

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

- a) Si
- b) No

16. ¿Su empresa se basa en una gestión administrativa?

- a) Si
- b) No

17. ¿Su empresa tiene diseñada una estructura organizacional?

- a) Si
- b) No

18. ¿Usted ha estandarizado lo procesos de sus productos?

- a) Si
- b) No

D. ATENCION AL CLIENTE

19. ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?

- a) Si
- b) No

20. ¿Tiene un personal idóneo para la atención al cliente?

- a) Si
- b) No

21. ¿Se tiene establecido protocolos para una buena atención al cliente?

- a) Si
- b) No

22. ¿Usted capacita a sus trabajadores para que brinden una buena atención al cliente?

- a) Si
- b) No

23. ¿Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento?

- a) Si
- b) No

24. ¿Atienden reclamos del cliente?

- a) Si
- b) No

25. ¿Tiene a la disposición del cliente el libro de reclamaciones?

- a) Si
- b) No

Anexo 5: Hoja de tabulación

Tabla 1. Características *Caracterización de la gestión bajo el Enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	a) 18 a 28 años	I	1	10.00
	b) 29 a 39 años		0	0.00
	c) 40 a 49 años	IIII I	6	60.00
	d) Más de 50 años	III	3	30.00
	Total	I IIIII I III	10	100.00
Genero	a) Masculino	IIII	5	50.00
	b) Femenino	IIII	5	50.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00
Grado de instrucción	a) Secundaria	II	2	20.00
	b) Técnico	IIII III	8	80.00
	c) Universitario		0	0.00
	d) Otros		0	0.00
	Total	II IIIII III	10	100.00
Qué cargo desempeña en la empresa	a) Dueños	II	2	40.00
	b) Administrador	II	2	20.00
	c) Gerente	I	1	20.00
	Total	II III I	5	100.00

Tabla 2. *Caracterización de la gestión bajo el Enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.*

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Su empres ¿Cuántos años tiene en el mercado?	a) De 1 a 3	II	2	40.00
	b) De 3 a 5	I	1	80.00
	c) De 6 más	II	2	40.00
	Total	II I II	5	100.00
Cuantos colaboradores tiene su empresa	a) 5	III	4	40.00
	b) 6	IIII	5	50.00
	c) 8	I	1	10.00
	d) 9 a más		0	0.00
	Total	III III I	10	100.00
Utiliza productos de marcas reconocidas	a) Si	III	4	40.00
	b) No	IIII I	6	60.00
	Total	III III I	10	100.00
Cada cuanto tiempo hace sus compras	a) Diario	IIII III	9	90.00
	b) Semanal	I	1	10.00
	c) Quincenal		0	0.00
	d) Mensual		0	0.00
	Total	IIII III I	10	100.00
	a) Mercado tres		0	0.00
	b) Mercado bellavista	II	2	20.00

Generalmente donde adquiere sus productos	c) Mercado minorista	IIII III	8	80.00
	d) Otros		0	0.00
	Total	II IIII III	10	100.00
Cuál es el manejo que da a sus desperdicio	a) La recicla		0	0.00
	b) Los bota a la basura	III	3	30.00
	c) Otros	IIII II	7	70.00
	Total	III IIII I	10	100.00
Cuántas personas atienden diariamente	a) 10 personas	I	1	10.00
	b) 20 personas	III	3	30.00
	c) 30 personas	III	3	30.00
	d) 40 a más personas	III	3	30.00
	Total	I III III III	10	100.00
Sus precios se asemejan con la competencia	a) Si	IIII	5	100.00
	b) No		0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Cuenta su empresa con instalaciones de servicio	a) si	IIII III	9	90.00
	b) No	I	1	10.00
	Total	IIII IIII I	10	100.00
Que desea mejorar de su empresa	a) Los servicios H		0	0.00
	b) El personal	I	1	10.00
	c) La atención C.		0	0.00
	d) Todos	IIII III	9	90.00

	Total	I IIIII IIII	10	100.00
--	-------	--------------	----	--------

Tabla 3. *Características de la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.*

Preguntas	Respuestas	tabulación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Ha definido su misión, visión y valores de la empresa	a) Si	IIII	5	50.00
	b) No	IIII	5	50.00
	Total	IIII IIIII	10	100.00
Su empresa se basa en una gestión administrativa	a) Si	IIII II	7	70.00
	b) No	III	3	30.00
	Total	IIII II III	10	100.00
Su empresa tiene diseñada una estructura organizacional	a) Si	IIII II	7	70.00
	b) No	III	3	30.00
	Total	IIII II III	10	100.00
Usted ha estandarizado los procesos de sus productos	a) Si	II	2	30.00
	b) No	IIII II	7	70.00
	Total	II IIIII II	9	100.00
Evalúa el nivel de satisfacción del cliente	a) Si	III	4	80.00
	b) No	I	1	20.00
	Total	IIII I	5	100.00
	a) Si	IIII IIII	9	90.00

Tiene un personal idóneo para la atención al cliente	b) No	I	1	10.00
	Total	IIII III I	10	100.00
Se tiene establecido protocolos para buena atención al cliente	a) Si	IIII	5	100.00
	b) No		0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Usted capacita a sus trabajadores para que brinden una buena atención al cliente	a) Si	IIII	5	100.00
	b) No		0	0.00
	Total	IIII	5	100.00
Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento	a) Si	IIII	5	100.00
	b) No		0	0.00
	Total	IIII		100.00
Atiende reclamos del cliente	a) Si	IIII	4	80.00
	b) No	I	1	20.00
	Total	IIII I	5	100.00
Tiene a la disposición del cliente el libro de reclamaciones	a) Si	IIII	4	80.00
	b) No	I	1	20.00
	Total	IIII I	5	100.00

Anexo 6: Figuras

Características de la gestión bajo el Enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

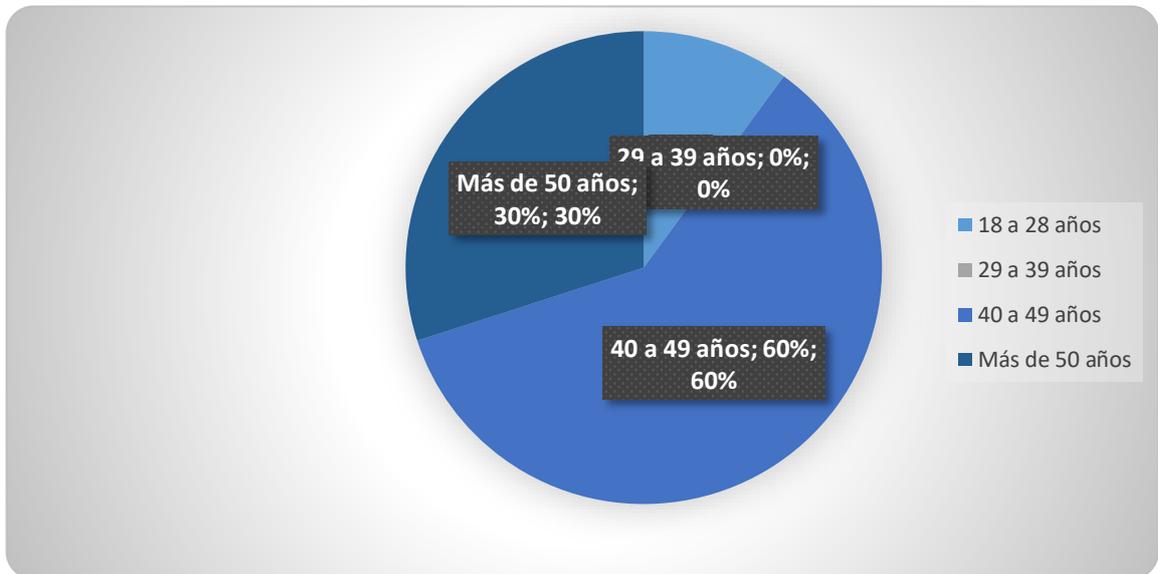


Figura 1. Edad del emprendedor de la empresa

Fuente. Tabla 1

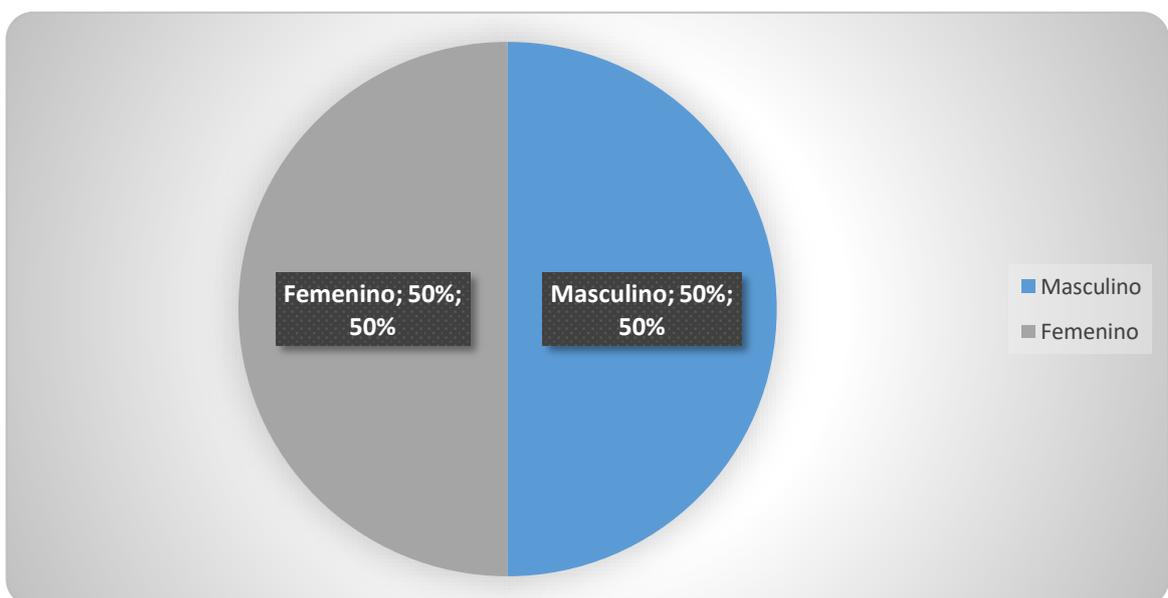


Figura 2. Sexo del microempresario

Fuente. Tabla 1

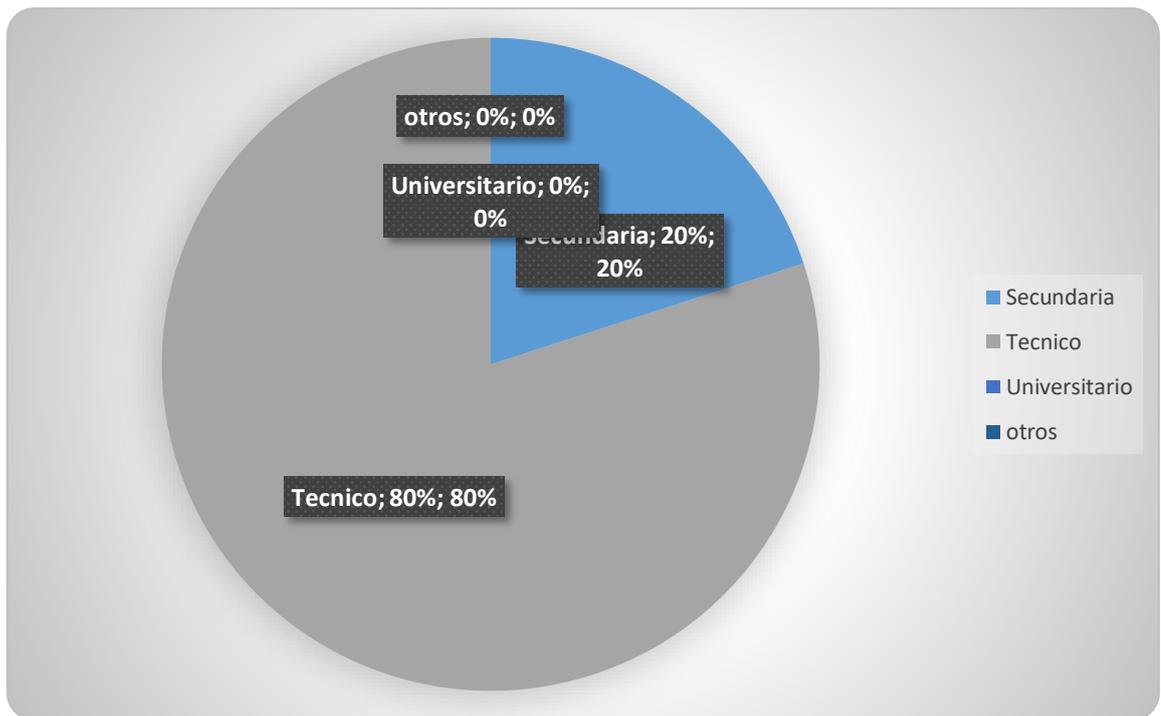


Figura 3. Grado de instrucción del microempresario

Fuente. Tabla 1

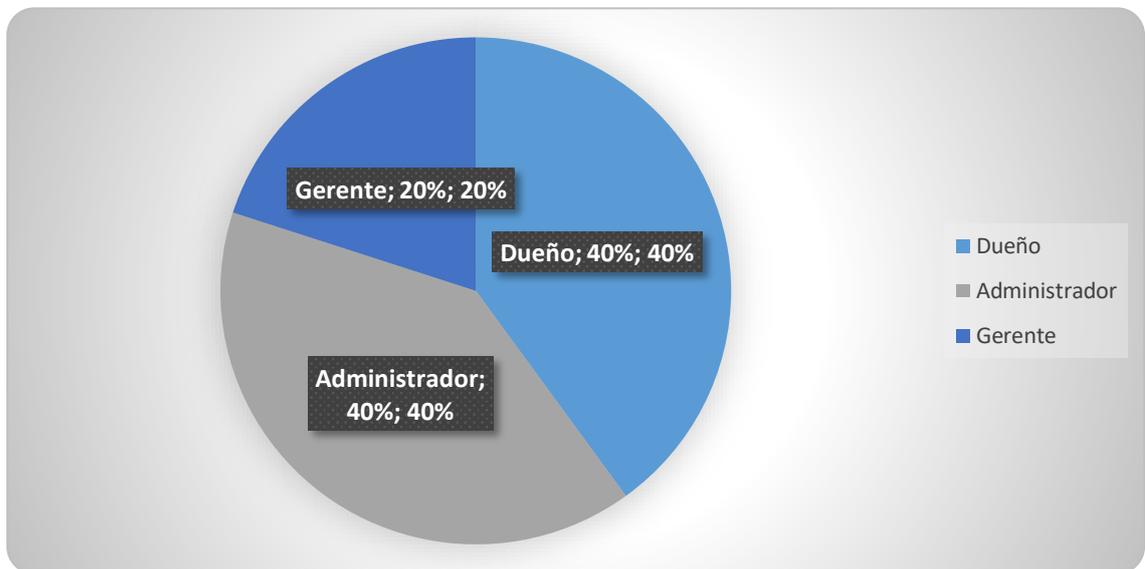


Figura 4. Qué cargo desempeña en la empresa

Fuente. Tabla 1

Características de la gestión bajo el Enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

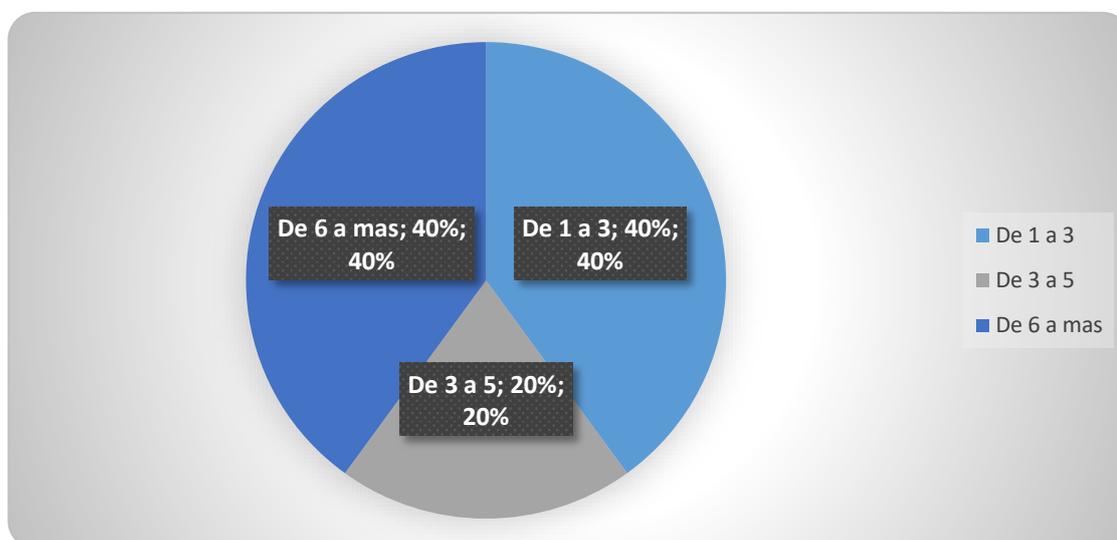


Figura 5. Su empresa. Cuántos años tiene en el mercado

Fuente. Tabla 2

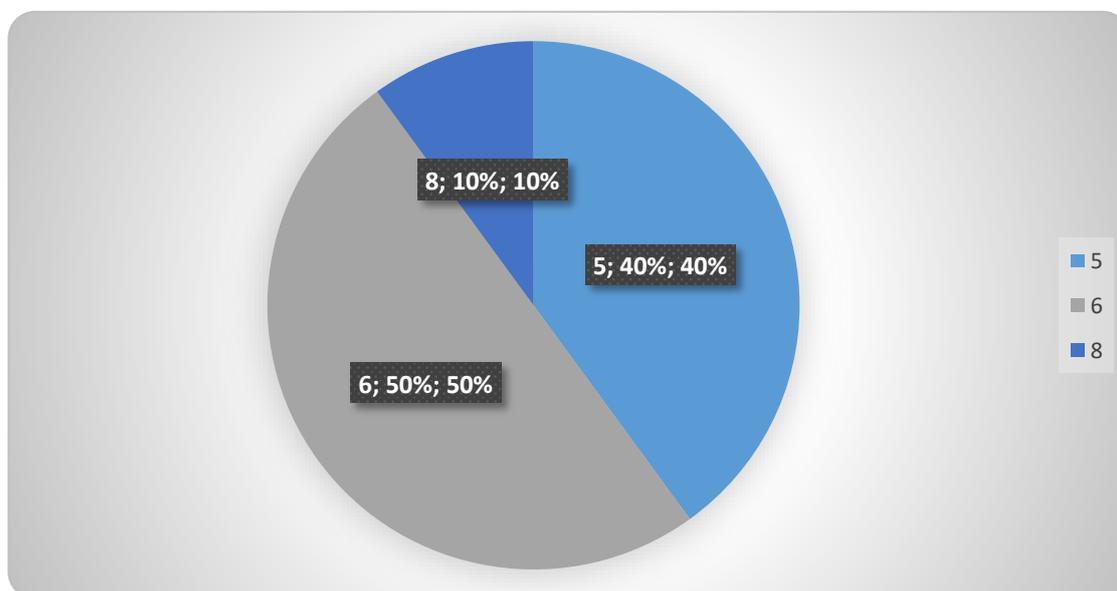


Figura 6. Cuántos colaboradores tienen su empresa

Fuente. Tabla 2

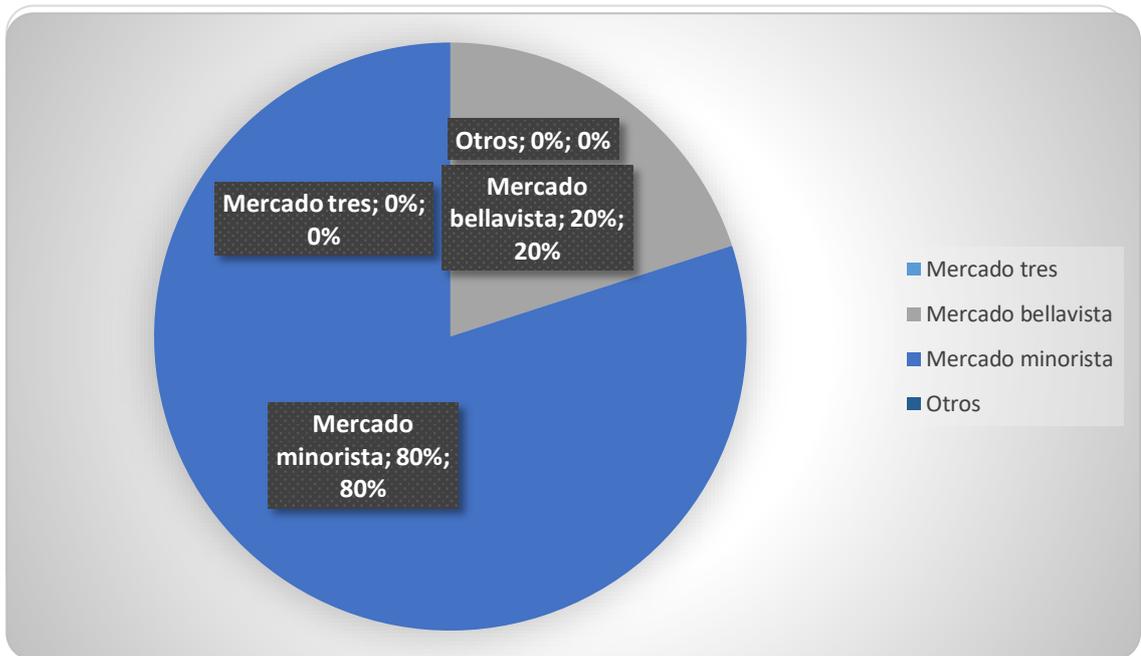


Figura 7. Utiliza productos de marcas reconocidas

Fuete. Tabla 2

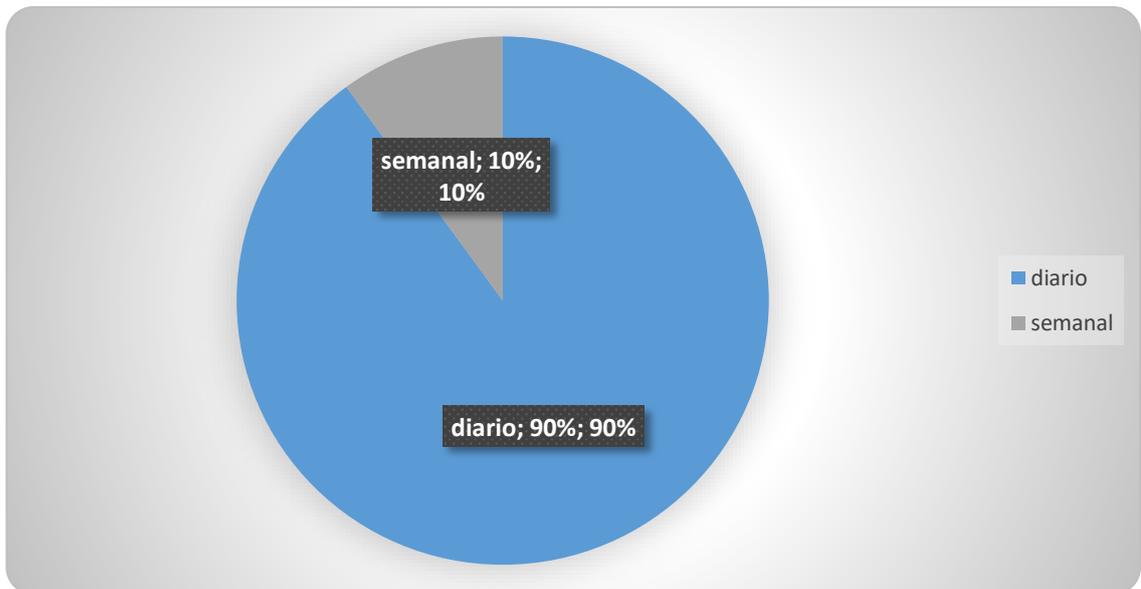


Figura 8. Cada cuánto tiempo hace sus compras

Fuente. Tabla 2

Figura 9. Generalmente donde adquiere sus productos

Fuente. Tabla 2

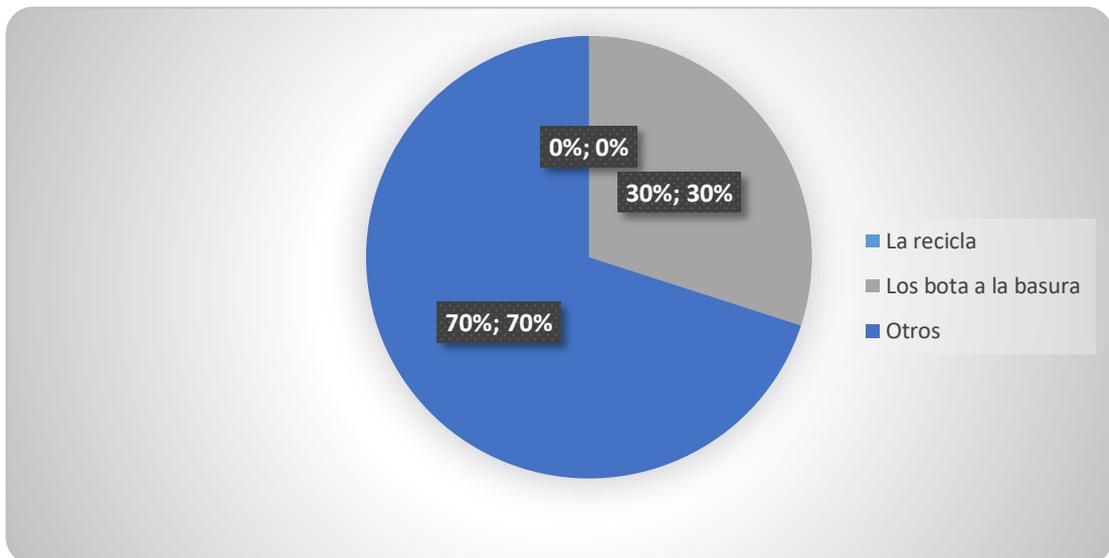


Figura 10. Cuál es el manejo que da a sus desperdicios

Fuente. Tabla 2

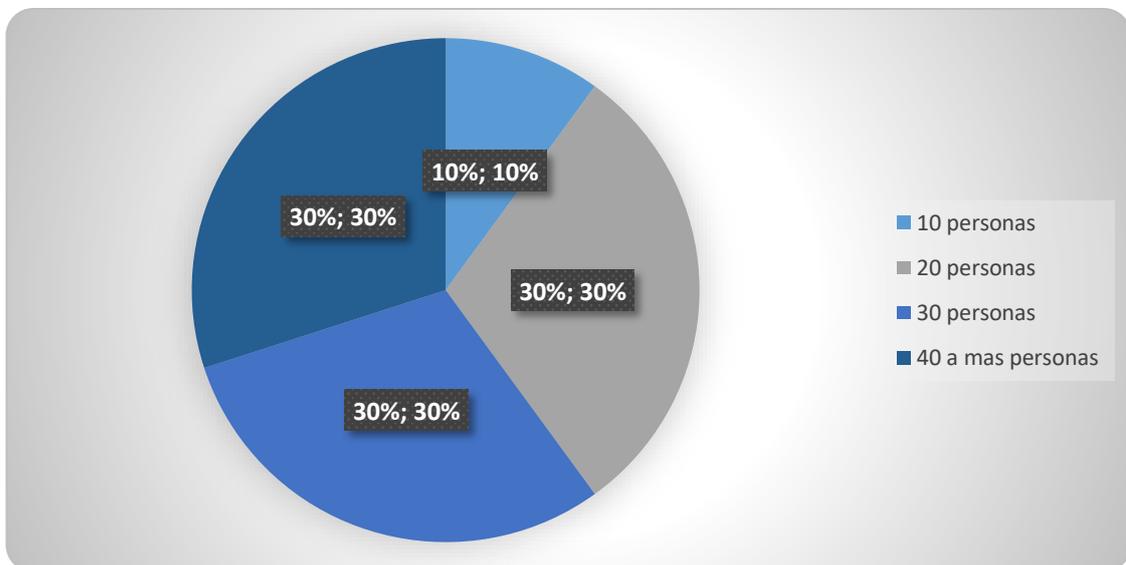


Figura 11. Cuantas personas atienden diariamente

Fuente. Tabla 2

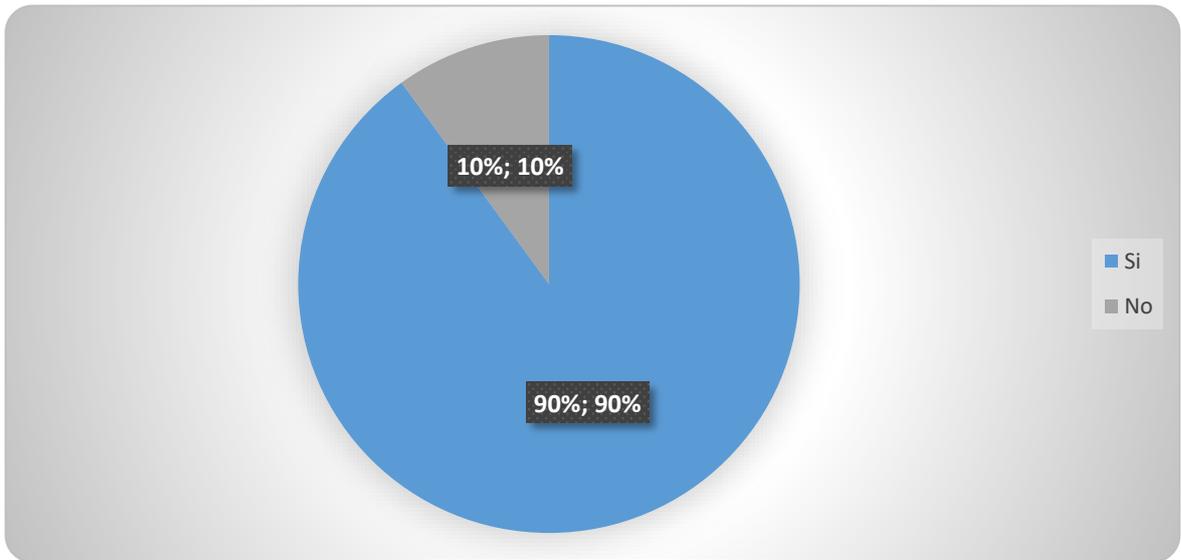


Figura 12. Sus precios se asemejan con la competencia

Fuente. Tabla 2

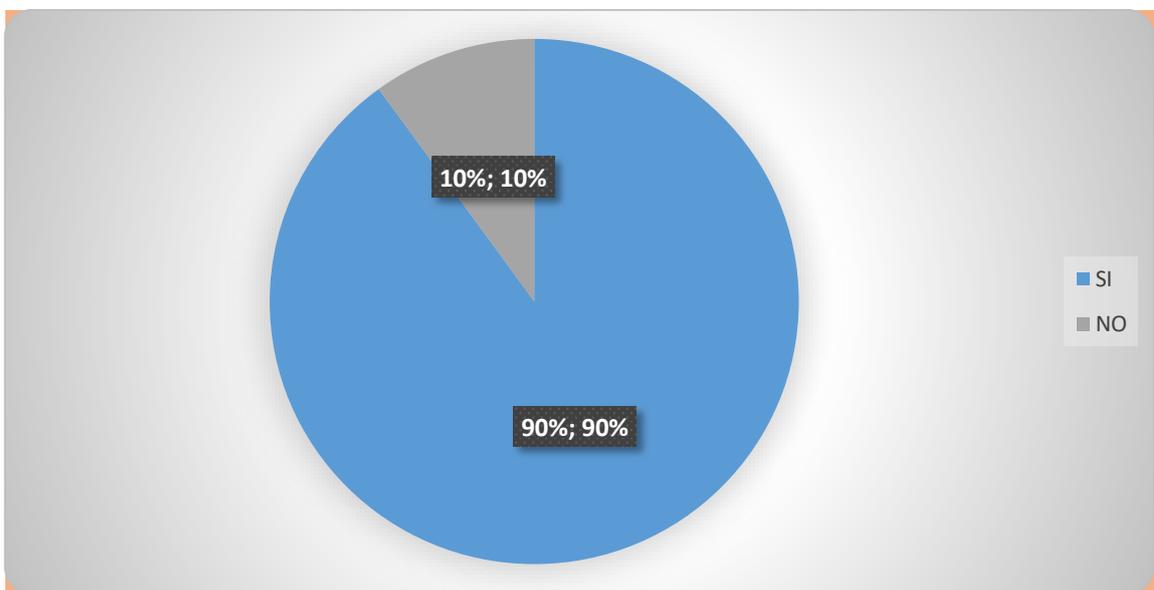


Figura 13. Cuenta su empresa con instalaciones de servicio

Fuente. Tabla 2

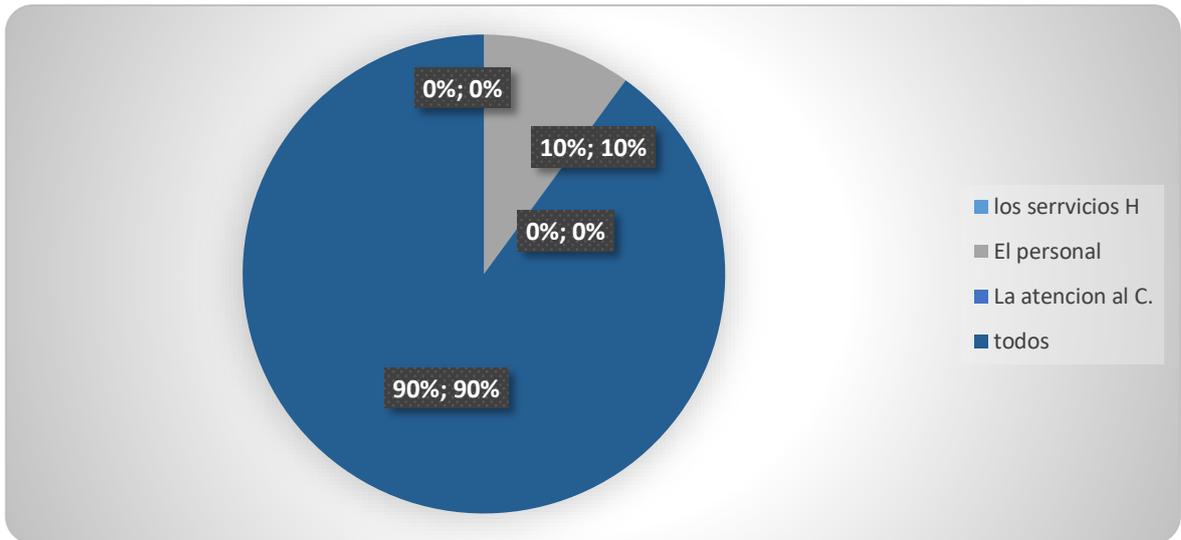


Figura 14. Que desea mejorar de su empresa

Fuente. Tabla 2

Gestión bajo el Enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurante del distrito de Yarinacocha, año 2018.

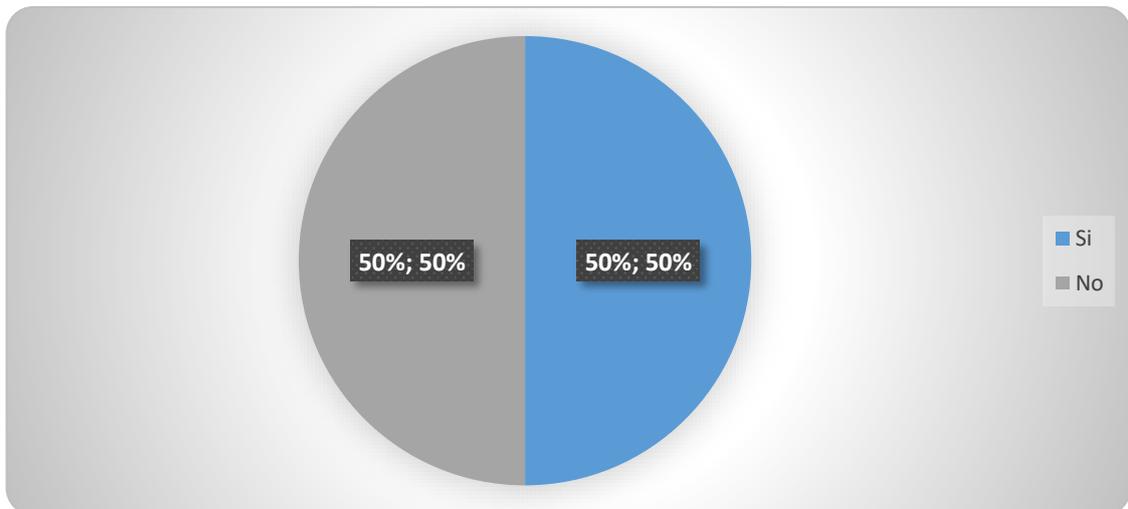


Figura 15. Ha definido su misión, visión y valores de la empresa

Fuente. Tabla 3

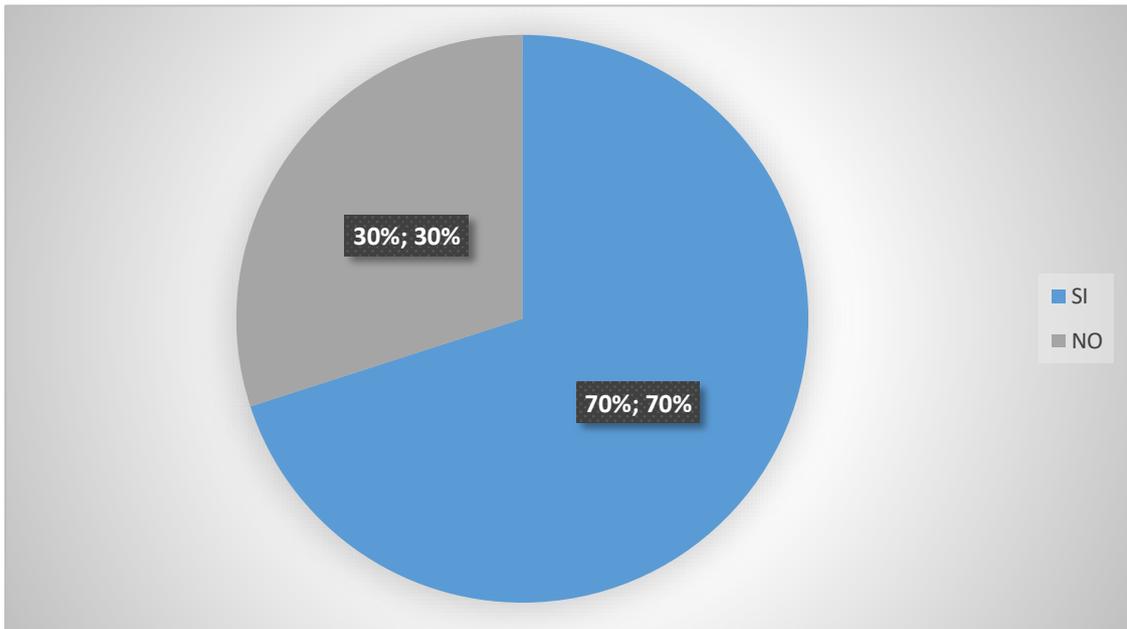


Figura 16. Su empresa se basa en una gestión administrativa

Fuente. Tabla 3

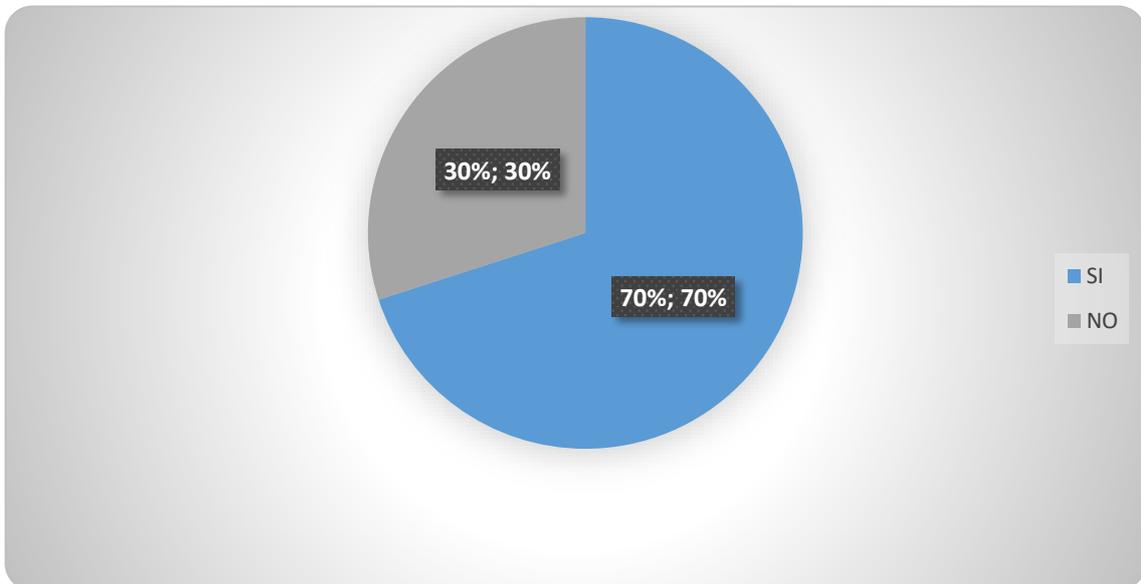


Figura 17. Su empresa tiene diseñada una estructura organizacional

Fuente. Tabla 3

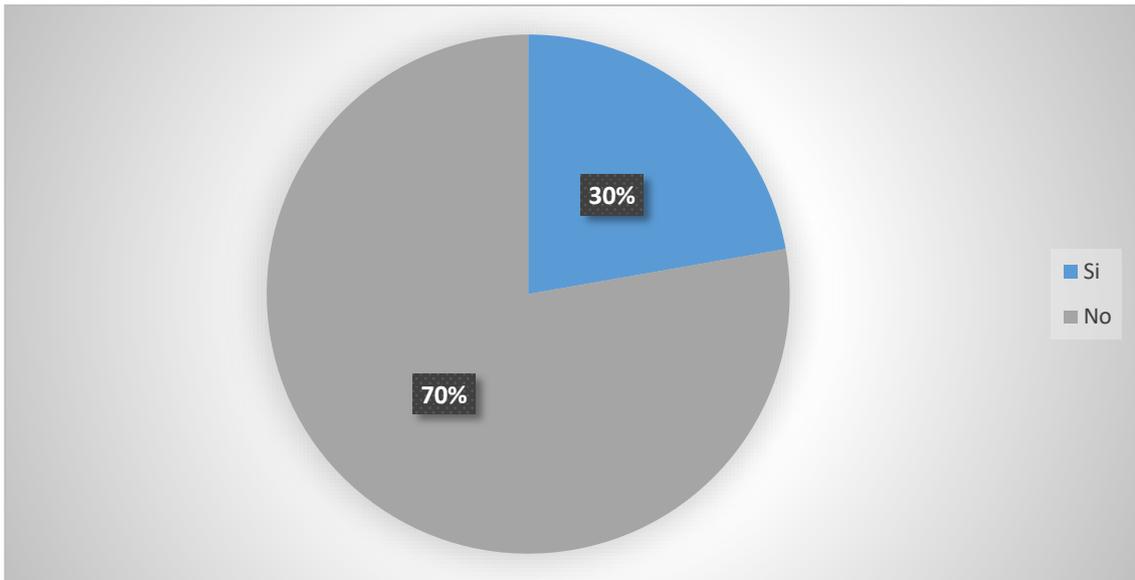


Figura 18. Usted ha estandarizado los procesos de sus productos

Fuente. Tabla 3

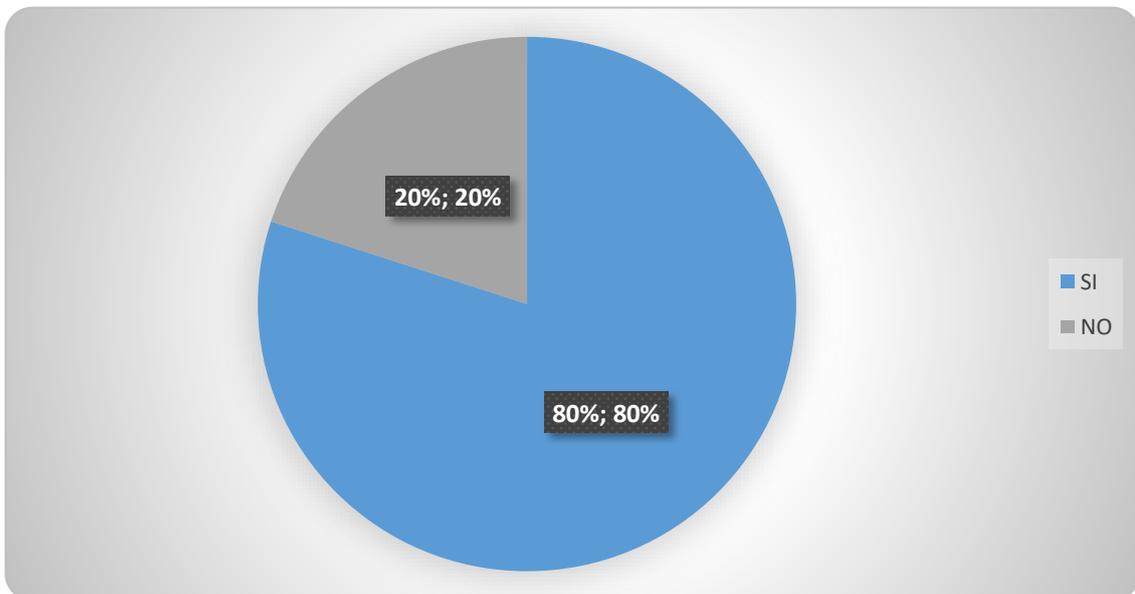


Figura 19. Evalúa el nivel de satisfacción del cliente

Fuente. Tabla 3

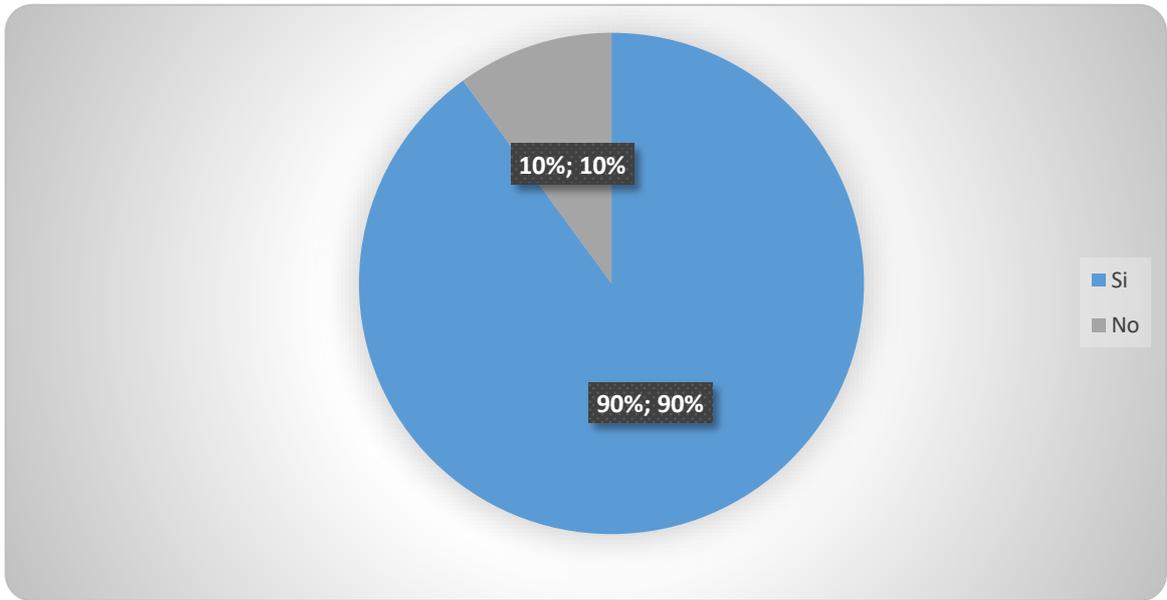


Figura 20. Tiene un personal idóneo para la atención al cliente

Fuente. Tabla 3

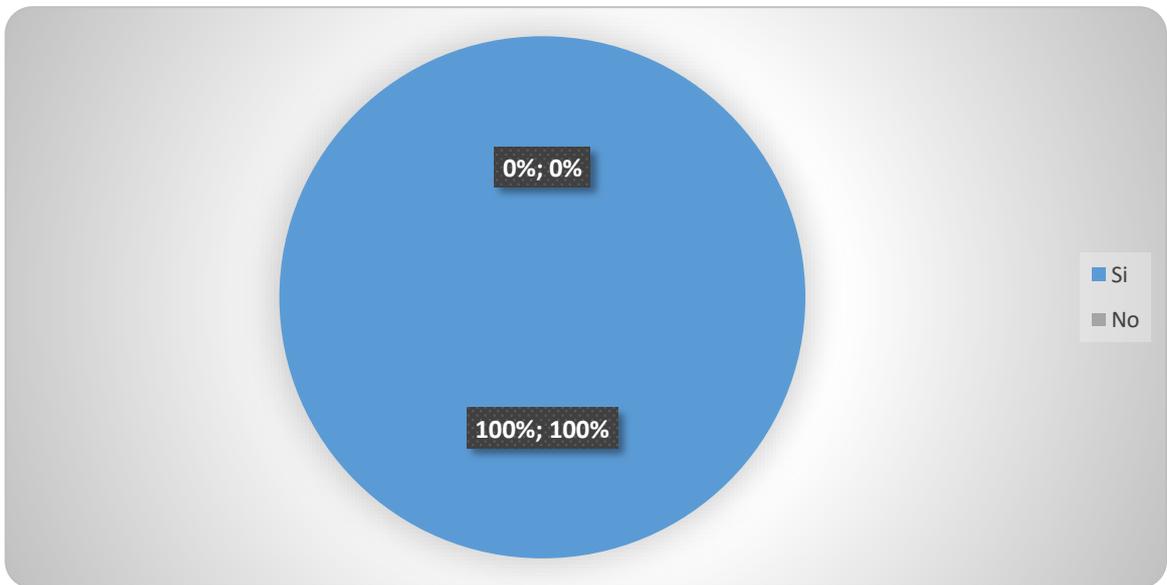


Figura 21. Se tiene establecido protocolos para una buena atención al cliente

Fuente. Tabla 3

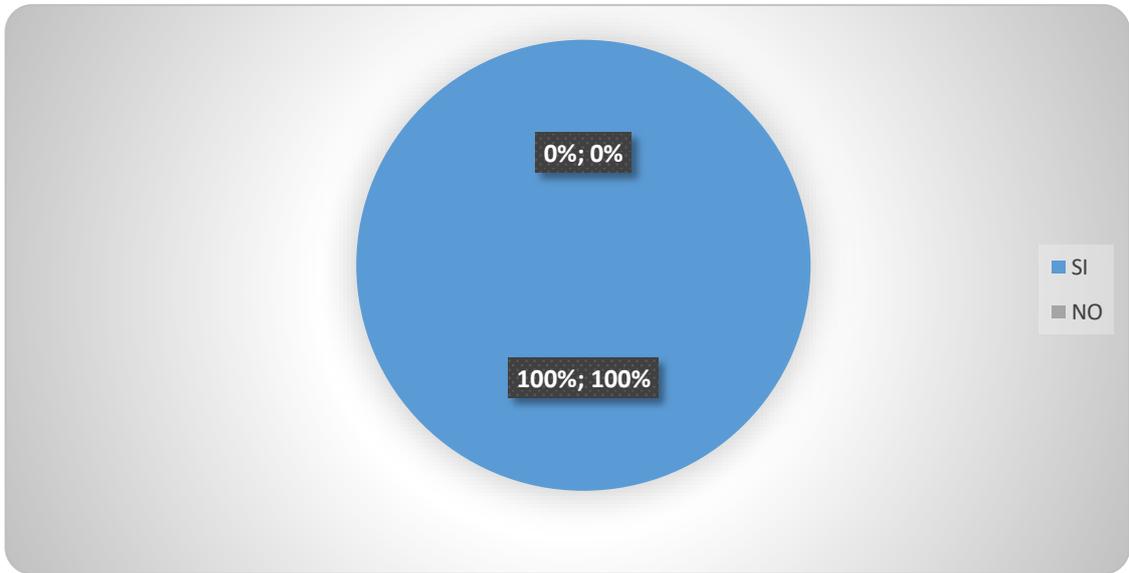


Figura 22. Usted capacita a sus trabajadores para que brinden una buena atención al cliente

Fuente. Tabla 3

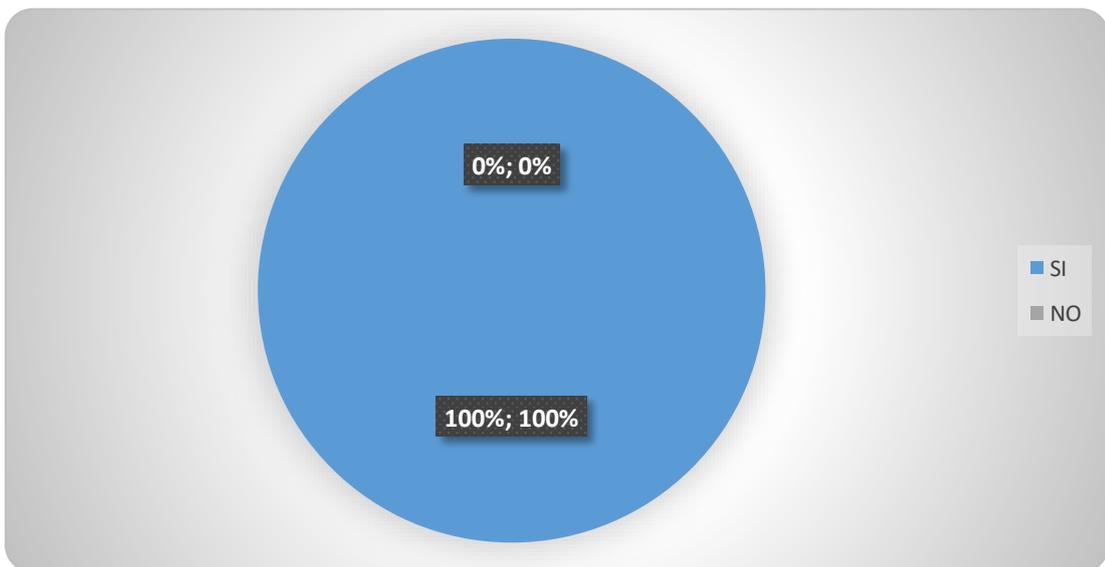


Figura 23. Cree que la atención al cliente es fundamental para que este regrese al establecimiento

Fuente. Tabla 3

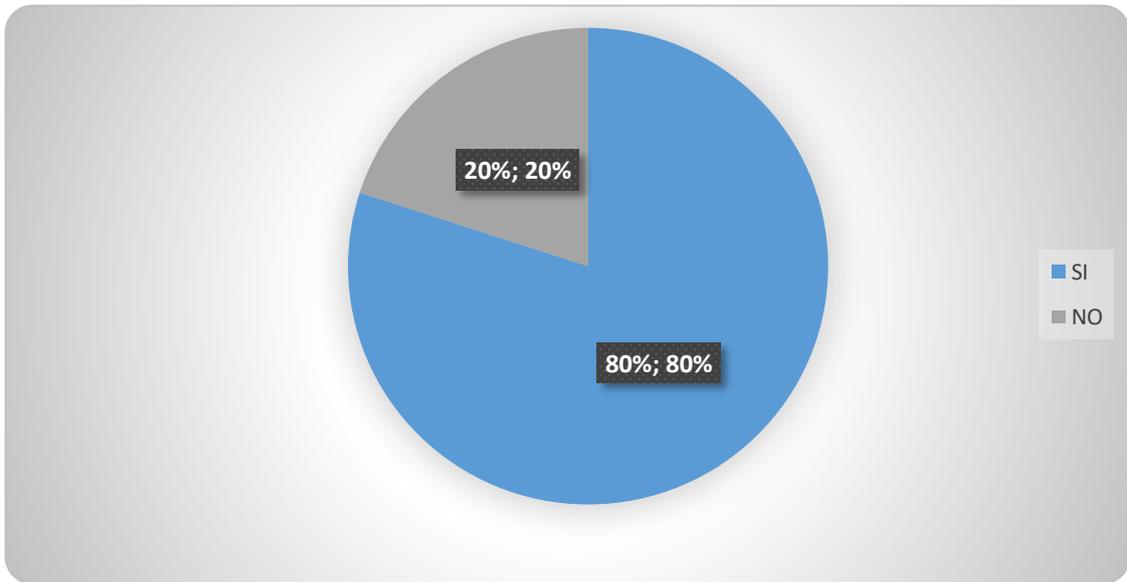
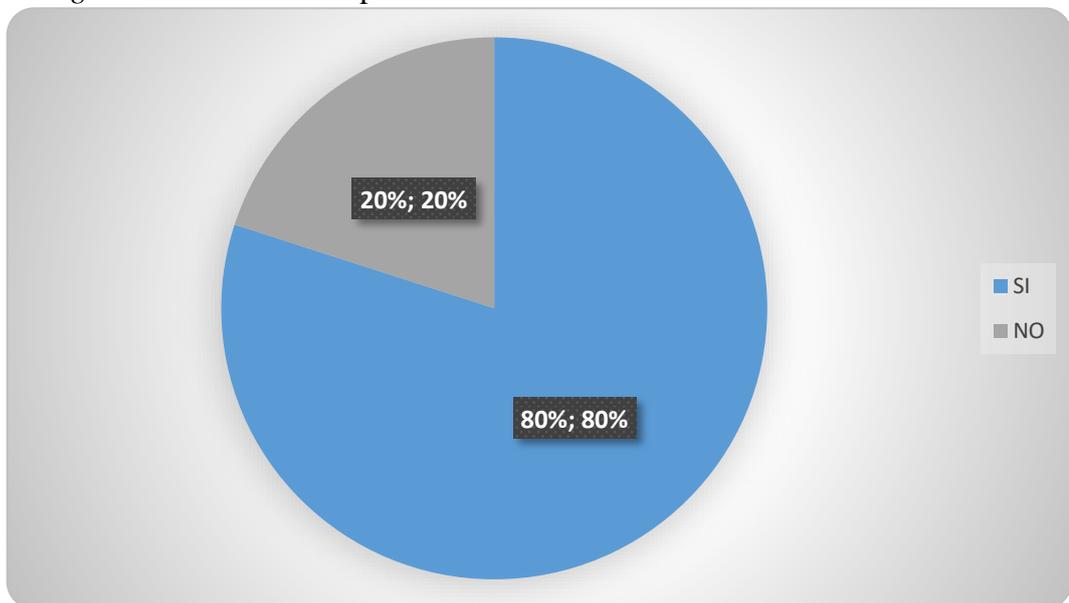


Figura 24. Atienden reclamos del cliente

Fuente. Tabla 3

Figura 25. Tiene a la disposición del cliente el libro de reclamaciones



Fuente. Tabla 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado señor (a)

Pérez Ramos Carlos Alberto (La Cabaña)

Estamos llevando a cabo un estudio de investigación optar el título de Licenciada Administrativas denominada: **Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes rubro restaurantes del distrito de Yarinacocha, año 2018.**

Su participación es voluntaria e incluirá solamente a aquellos representantes de las Mypes que deseen participar. Una vez aceptada su participación, el estudiante investigador le alcanzará una encuesta en donde usted responderá las interrogantes relacionadas a la gestión de calidad en Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de su empresa, la encuesta se realizó en agosto del año 2019.

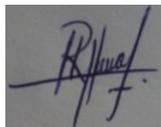
Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial y solo con fines pedagógicos y por un periodo de 5 años, posteriormente los formularios serán eliminados.

Si tiene dudas sobre el estudio, puede comunicarse con mi persona al teléfono N° 918245831 correo reateguitorrese@gmail.com, o con el Docente Tutor Investigador de la Escuela de Administración de la ULADECH de la ciudad de Chimbote, Perú: Carlos Enaldo Rebaza Alfaro con celular N° 931116791 y a los Correos: carlosenaldorebazaalfaro@gmail.com y crebazaa@uladech.edu.pe

Declaración del participante

He leído y he entendido la información escrita en estas hojas y firmo este documento autorizando mi participación en el estudio, con mis derechos como ciudadano. Mi firma indica también que he recibido una copia de este consentimiento informado.

Esthefani A. Reategui
Torres



Agosto
2019

Nombre del investigador

Firma del investigador

Fecha

Hora

Carlos E. Rebaza Alfaro



Abril 2020

Nombre del docente tutor

Firma del docente tutor

Fecha

Hora

Fotografía 1

