



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN
LAS MYPE RUBRO CEVICHERÍAS EN EL AA.HH.
BUENOS AIRES PIURA AÑO 2018**

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

AUTOR:

**ALAMEDA CASTRO, ROBERTO JOB
ORCID: 0000-0002-6018-074X**

ASESOR:

**PELAEZ CAMACHO, HECTOR YVAN
ORCID: 0000-0002-5394-1037**

PIURA - PERÚ

2020

TÍTULO DE LA TESIS

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO CEVÍCHERÍAS EN EL AA.HH. BUENOS
AIRES PIURA AÑO 2018.

EQUIPO DE TRABAJO

Caracterización De Gestión De Calidad y Atención Al Cliente En las MYPE

Rubro Cevicherías En El AA.HH. Buenos Aires Piura Año 2018

AUTOR

Alameda Castro, Roberto Job

ORCID: 0000-0001-6234-3381

ASESOR

Mg. Lic. Peláez Camacho, Héctor Yvan

ORCID: 0000-0002-5394-1037

JURADOS

PRESIDENTE

Mg. Lic. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

MIEMBRO

Mg. Lic. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

MIEMBRO

Mg. Lic. Maritza Zelideth
Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

PRESIDENTE

Mg. Lic. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

MIEMBRO

Mg. Lic. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

MIEMBRO

Mg. Lic. Maritza Zelideth
Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

ASESOR

Mg. Lic. Héctor Yvan Peláez Camacho

ORCID: 0000-0002-5394-1037

HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fuerza a seguir adelante y así
hacer realidad este proyecto y poder optar el grado
de bachiller.

Estoy agradecido con mi madre por estar
conmigo en todos estos momentos y darme
las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mis hermanos a mi sobrino por soportar
muchas veces mis cambios de ánimos,
para darme fuerzas y seguir hacia la meta.

A la Universidad, a los profesores y
compañeros de estudios por la compañía,
interacción y comprensión en los
momentos de estudios

DEDICATORIA

En primer lugar, está dedicado a DIOS, este trabajo de investigación, por haberme dado la vida y darme la fuerza y la sabiduría de haber llegado hasta estos momentos tan importantes en mi vida cotidiana y educativa.

Este recorrido no fue fácil, sentí el apoyo de mi madre, mis hermanos, cuñada, mi sobrino por las motivaciones y comprensión para poder realizar mi objetivo, también decirles que todo esfuerzo tiene su recompensa y llegar a decirles que no fue fácil pero con esfuerzo y dedicación se puede lograr el objetivo.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general Identificar las características que tiene la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro cevicherías en el Asentamiento Humano Buenos Aires de Piura, Año 2018. La metodología que se utilizó en la investigación es de nivel descriptivo de tipo cuantitativo y no experimental, corte transversal. En el trabajo de campo se utilizó un cuestionario sobre la gestión de calidad y atención al cliente y la población de estudio estuvo conformada por una muestra de 3 propietarios y 68 clientes en el Asentamiento Humano Buenos Aires de Piura cuanto a la encuesta realizada a los dueños se pudieron obtener los siguientes datos, un 100% respondió que sí orientan a sus trabajadores para que tengan retos y altos niveles de desempeño, el 100 % nos dijo que el precio del producto que ofrecen es adecuado, el 100% de los trabajadores si se visten apropiadamente para que las cevicherías puedan cumplir con las normas de limpieza e higiene, además el 100% considera que tienen una buena comunicación empresarial con sus trabajadores así mismo en la encuesta aplicada a los clientes nos respondieron los siguientes datos que el 50% considera que si está de acuerdo con los precios del producto, considera que el 100% si está de acuerdo con los diseños del producto en tener los productos organizados, el 62% considera que las MYPE se preocupan por tener seguridad, comodidad para crear clientes leales.

Palabras clave: Atención al cliente, Cevicherías, Gestión de Calidad.

ABSTRACT

This research has the general objective of identifying the characteristics of quality management and customer service in MYPE cevicherías in the Human Settlement Buenos Aires de Piura, Year 2018. The methodology used in the research is descriptive level of quantitative and non-experimental type, cross section. In the field work, a questionnaire on quality management and customer service was used and the study population consisted of a sample of 3 owners and 68 customers in the Human Settlement Buenos Aires de Piura regarding the survey carried out on the owners. The following data could be obtained, 100% answered that they do guide their workers to have challenges and high levels of performance, 100% told us that the price of the product they offer is adequate, 100% of the workers do they dress appropriately so that the cevicherías can comply with the cleaning and hygiene standards, in addition 100% consider that they have good business communication with their workers, and in the survey applied to customers, the following data were answered that 50% consider that if you agree with the product prices, consider 100% if you agree with the product designs in having the products org After analysis, 62% consider that MYPE care about having security, comfort to create loyal customers.

Key words: Customer service, Cevicherías, Quality Management.

CONTENIDO

<i>TÍTULO DE LA TESIS</i>	2
<i>EQUIPO DE TRABAJO</i>	3
<i>HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</i>	4
<i>HOJAS DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA</i>	5
<i>RESUMEN</i>	6
<i>ABSTRACT</i>	7
<i>CONTENIDO</i>	8
<i>INDICE DE GRAFICOS</i>	11
<i>I. INTRODUCCIÓN</i>	14
<i>II. REVISIÓN DE LITERATURA</i>	25
<i>2.1.1. VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD</i>	26
<i>2.1.2 VARIABLE 2: ATENCIÓN AL CLIENTE</i>	31
<i>2.2 BASES TEÓRICAS</i>	36
<i>2.1. VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD</i>	35
<i>2.2.2 VARIABLE 2: ATENCIÓN AL CLIENTE</i>	42
<i>III. HIPÓTESIS</i>	47
<i>IV. METODOLOGÍA</i>	48
<i>4.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</i>	48
<i>4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA</i>	49

4.3	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	51
	<i>Tabla 1 Operacionalización de las variables.....</i>	<i>51</i>
4.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	52
4.5	PLAN DE ANÁLISIS	52
4.6	MATRIZ DE CONSISTENCIA	53
	<i>Tabla 2 Matriz de consistencia.....</i>	<i>53</i>
4.7	PRINCIPIOS ÉTICOS	54
V.	RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	55
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
	ANEXOS	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>GRÁFICO 1. ¿UD. CREA HABILIDADES PARA QUE SUS TRABAJADORES PUEDAN INNOVAR SUS PLATOS A LA CARTA?</i>	<i>55</i>
<i>GRÁFICO 2. ¿UD. COMO DUEÑO DE LAS CEVOCHERÍAS ORIENTA A SUS TRABAJADORES PARA QUE TENGA RETOS Y ALTOS NIVELES DE DESEMPEÑO PARA SU CLIENTE?.....</i>	<i>56</i>
<i>GRÁFICO 3. ¿UD. CREE QUE EL PRECIO DEL PRODUCTO QUE OFRECE ES ADECUADO?</i>	<i>57</i>
<i>GRÁFICO 4. ¿EXISTE TIPOS DE ALMACENAMIENTO EN LAS CEVICHERÍAS DE ACUERDO A LOS TIPOS DE ALIMENTOS?</i>	<i>58</i>
<i>GRÁFICO 5. ¿SU CEVICHERÍA CUENTA CON INSTALACIONES MODERNAS O ELEMENTOS VISUALMENTE ATRACTIVOS?</i>	<i>59</i>
<i>GRÁFICO 6. ¿ES IMPORTANTE QUE LOS TRABAJADORES DE SU CEVICHERÍA SE VISTAN APROPIADAMENTE (UNIFORME)?.....</i>	<i>60</i>
<i>GRÁFICO 7. ¿CREE UD. QUE SU CEVICHERÍA GARANTIA SEGURIDAD, COMODIDAD Y ESTANCIA A LOS CLIENTES?.....</i>	<i>61</i>
<i>GRÁFICO 8. ¿CREE UD. QUE SU CEVICHERÍA CUENTA CON SERVICIOS HIGIÉNICOS COMO DE PAPEL Y JABÓN?.....</i>	<i>62</i>
<i>GRÁFICO 9. ¿UD. CREE QUE TIENEN UNA BUENA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL CON SUS TRABAJADORES?</i>	<i>63</i>
<i>GRÁFICO 10. ¿CREE UD. QUE SUS TRABAJADORES SE ENCUENTRA CAPACITADO PARA SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS QUE SE PUEDEN</i>	

ORIGINAR CON SUS CLIENTES?	64
GRÁFICO 11. ¿UD. COMO CLIENTE CREE QUE ES IMPORTANTE LA UBICACIÓN DE LA CEVICHERÍA?.....	65
GRÁFICO 12. ¿PARA UD. ES IMPORTANTE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS QUE BRINDAN LAS CEVICHERÍAS?.....	66
GRÁFICO 13. ¿UD. CREE QUE EL PRECIO DEL PRODUCTO ES ADECUADO A LO QUE RECIBISTES?.....	67
GRÁFICO 14. ¿ESTA DE ACUERDO CON LOS DISEÑOS DEL PRODUCTO QUE BRINDAN LAS CEVICHERÍAS?.....	68
GRÁFICO 15. ¿LAS CEVICHERÍAS QUE UD. SUELE VISITAR, CUENTAN CON INSTALACIONES MODERNAS O ELEMENTOS VISUALMENTE ATRACTIVOS?.....	69
GRÁFICO 16. ¿PARA UD. ES IMPORTANTE QUE LOS TRABAJADORES SE VISTAN APROPIADAMENTE (UNIFORME)?.....	70
GRÁFICO 17. ¿CONSIDERA UD. QUE LAS MYPE SE PREOCUPA POR TENER SEGURIDAD, COMODIDAD PARA CREAR CLIENTES LEALES?.....	71
GRÁFICO 18. ¿PARA UD. ES IMPORTANTE QUE EL PERSONAL TENGA UN ASPECTO LIMPIO Y ASIADO?	72
GRÁFICO 19. ¿UD. CREE QUE LOS TRABAJADORES TENGAN UNA BUENA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN QUE BRINDAN A LOS CLIENTES?.....	73
GRÁFICO 20. ¿UD. CREE QUE LOS TRABAJADORES RESUELVE DE	

FORMA EFICAZ CUALQUIER PROBLEMA QUE PUEDA TENER CON UN

CLIENTE? 74

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación será de importancia ya que las cevicherías se han convertido en los mayores crecimientos económicos en nuestro País, actualmente estamos en un mercado globalizado en donde a menudo las cevicherías compite entre ellas, por lo cual es importante brindar una capacitación al personal para poder aumentar la competitividad para así impulsar la rentabilidad del restaurante desde el punto de venta.

Diario Regional Piura (2018) nos informa que entre las provincias con mayor densidad se tiene a la de Piura con 799,321 habitantes y con una tasa de crecimiento del 1,8. Sullana tiene una población de 311,454 habitantes y una tasa de crecimiento del 0,8. Piura es la sexta provincia en el ranking nacional en población, en tanto que Sullana es la décima catorce en el mismo. Asimismo, Sullana distrito es el trigésimo distrito más poblado del ranking nacional con 169, 335 y una tasa de crecimiento del 0,8.

El diario de economía y negocios de Perú, Gestión a través del reportero Noreña en el 2019 dice que el INEI (2018) en el Perú existen 2 millones 332 mil 218 de empresas de las cuales más del 95% están en el régimen Mype. De acuerdo con el reporte anual Doing Business del Banco Mundial (2019), el Perú ocupó el puesto 51 de 190 economías en el pilar protección de los inversionistas minoritarios.

Aponte (2019) informa que el Perú creció 1,58%, registrando 114 meses de crecimiento continuo. Este resultado se sustentó en la evolución favorable de la mayoría de los sectores productivos con excepción de manufactura, minería y pesca; destacando comercio, telecomunicaciones, transporte, agropecuario, alojamiento y restaurantes, servicios prestados a empresas; que en conjunto explican el 72% del

resultado global.

El diario de economía y negocios de Perú, Gestión (2019) en el Perú existen alrededor de 220 mil establecimientos dedicados al expendio de alimentos y bebidas, cifra que ha sido impulsada por el éxito de la gastronomía peruana a nivel mundial, lo que ha originado que muchas personas y empresas en el país apuesten por el negocio de la cocina, afirmó la Cámara de Comercio de Lima (CCL).

Vilela (2019), del total de MYPES, el 45% son formales y el resto informales. Además, de las recién creadas o constituidas desaparece el 15% en menos de dos años, lo que agrava el desempleo en las zonas urbanas.

El Estado comprará solo a MYPES que apoyan la formalización, según el Decreto Supremo N° 007-2019-TR, el cual precisa entre los requisitos que deben contar con al menos dos trabajadores registrados en la planilla electrónica al momento de la contratación.

La norma precisa que las empresas tampoco deberán tener sanciones administrativas. En todo caso, la sanción debió ser impuesta en los dos años previos a la firma del contrato con el Estado y presenten una declaración jurada para la fiscalización.

El diario comercio (2020) informa que las cevicherías ante la crisis del coronavirus las actividades comerciales se han visto afectadas desde marzo del 2020 por la extensión de 15 días un aproximado de 51 días donde el estado permitió que las cevicherías (restaurantes) brinden un servicio de reparto domiciliario donde el presidente del sector gastronómico del gremio de turismo de la cámara de comercio en Lima que las cevicherías, restaurantes estaban perdiendo el doble de lo que venían

generando hace un mes. Donde se dice que por semana santa se tuvo una pérdida que podrían superar los S/120 millones.

Por otro lado Sangama (2020) en el diario gestión informa que el ministerio de salud detalla 5 pasos esenciales que deben llevar las cevicherías para que brinden el servicio de reparto domiciliario (delivery) los cuales son:

1. Los alimentos y la protección de trabajador en todo proceso productivo: adquisición recepción, preparación, envase, empaçado, reparto, entre otros.
2. El encargado de envasar y empaçado el alimento debe asegurarse que tanto el envase como el empaçado estén bien cerrados y entregarlo y repartidor en la zona de despacho o mostrador.
3. El repartidor limpiará y desinfectara el interior del contenedor, de preferencia con alcohol y dejara secar por un minuto.
4. El repartidor debe estar provisto de un desinfectante de manos que utilizará antes de retirar el alimento empaçado del contenedor. Durante la entrega del producto, mantendrá una distancia con el consumidor de por lo menos un metro.
5. El usuario final recibirá el alimento empaçado e inmediatamente desinfectará el empaçado con alcohol y dejará secar por un minuto, luego lo retirará y desechará. Finalmente, se lavará las manos con agua y jabón, antes de consumir sus alimentos.

El método pestel que agrupa la información del mercado de (política, económico, tecnológico, éticas y competitividad).

Factores políticos - legales las microempresas, en la ley 30056 los trabajadores y conductores pueden acordar por escrito, durante dicha prorroga, su acogimiento al régimen laboral regulado por D. legislativo N°1086.

Decreto Supremo N° 007-2008-T-R, vigente desde el 01 de octubre del 2008, que contiene modificaciones recopiladas del Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y pequeña Empresa y de acceso a empleo decente.

SUNAT (2019) los trabajadores independientes o dependientes podrán deducir los gastos efectuados en hoteles, restaurantes y otros lugares establecidos en el inciso d) del artículo 26-A del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta (modificado por D.S. N° 248-2018-EF).

Dicha deducción procederá por el 15% del gasto efectivamente pagado, con un tope máximo de 3 UIT (solo o junto a otros conceptos deducibles).

Lince (2018) Ante la propuesta de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa), el Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial N° 822- 2018/MINSA aprobó la Norma Técnica Sanitaria N°142-MINSA/2018/DIGESA, que establece los principios generales de higiene que deben cumplir los restaurantes y servicios afines, actualizando la normativa de los restaurantes.

En la actualización de esta norma sanitaria se hace referencia a que los restaurantes y servicios deben aplicar los Principios Generales de Higiene (PGH), sustentados en los programas de Buenas Practicas de Manipulación y los programas de Higiene y Saneamiento, lo que deberá evidenciarse en la certificación sanitaria de PGH emitida por la municipalidad de su jurisdicción.

Ministerio de salud (2019) aprobó la nueva “Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines” (N° 142-MINSA/2018/DIGESA) con la finalidad de contribuir a proteger la salud de la población, estableciendo condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos del rubro restaurantes y afines.

Mediante dicho dispositivo también se actualiza y deroga la regulación anterior: “Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines” vigente desde el 2005 (R.M. N° 363-2005/MINSA) y modificada en el 2014 (R.M. N° 965-2014/MINSA).

Para la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa), esto era una necesidad por lo que propuso al MINSA aprobar la nueva normativa, lo cual se hizo efectivo a través de la Resolución Ministerial N° 822-2018/MINSA, publicada el sábado último en el Diario Oficial El Peruano.

Aspecto económico Oliva (2018) señalaba que el Perú lideraría el crecimiento económico de la región con un 4,2 % por encima de países como Brasil, México o Chile. Ello se debe al impulso de la demanda interna y la inversión privada. Sin embargo, las perspectivas han cambiado.

Este año, el Banco Mundial bajó las estimaciones debido a diversos factores, como el crecimiento débil o negativo en economías principales como Argentina y Brasil o bien por el colapso de Venezuela. Por ello, la proyección económica para este 2019, de acuerdo con la entidad, bordea el 3,8 %. "La economía está desacelerándose", señala Luis Chávez-Bedoya, docente del PADE Internacional en Finanzas Corporativas de ESAN. "Además, en el corto o mediano plazo, la economía mundial puede tener ciertos riesgos importantes, lo que impacta directamente a la nuestra debido a la desaceleración de potencias como China".

BCR (2019). En la primera parte del año el PBI creció 1.7%, pero el Banco Central es más optimista con respecto a este segundo semestre.

Los indicadores que siguen a continuación se consideran datos adelantados de la actividad económica, es decir pronostican lo que podría pasar en el cuarto trimestre, explicó Rossini. “La cosa no está tan mala, nosotros proyectamos un crecimiento de la economía de 2.7% para este año y 3.8% para el próximo”, dijo durante su presentación en el VIII Foro de Política Económica y Mercado de Capitales, organizado por Procapitales.

Consensus Forecast LatinFocus (2019), informa que ha elaborado en julio último por FocusEconomics, prevén que el Producto Bruto Interno (PBI) del país se expandirá 3,6% en 2018, manteniendo su pronóstico de junio pasado, y predicen un crecimiento de 3,7% para el 2019, con una tasa de inflación de 2,5% debido principalmente a los mayores precios del petróleo. Por otro lado, pronostican que el tipo de cambio cerraría el 2018 en 3,25 por dólar y el 2019 terminaría en 3,26, sostenido por la exportación de metales y por los saludables flujos de la inversión extranjera directa (IED) al país.

En el aspecto socio – cultural Marqués (2016) en el punto que se quiere resaltar nuevamente que se ha dejado de lado la comida tradicional por la comida de alto nivel que es la gourmet y la comida rápida. En este sentido no hay muchas oportunidades de inclusión para jóvenes que quieren incursionar en el mundo de la cocina, ya que se requiere mucha experiencia, estudios y reconocimiento. Este plan apunta a apoyar a jóvenes que están cursando estudios de 17 cocina y egresados para contratarlos y así impulsar el sentido patriótico de nuestra cocina. Con esta idea se generara más empleo y se dará oportunidad a personas de bajos recursos, impulsando

el desarrollo de la cocina peruana, explotando insumos de la zona que son recursos propios.

En el aspecto social, las relaciones con la sociedad están enfocadas a generar capital social y pueden adoptar distintas formas, desde acciones de diálogo encaminadas a la resolución de conflictos puntuales, hasta la creación de vínculos duraderos en el tiempo con el objetivo de mejorar el desarrollo socioeconómico de la comunidad, y establecer redes y acuerdos de colaboración con diferentes organizaciones. En este sentido, el concepto de relaciones con la sociedad excluye la acción social pura, ya que esta es tratada en un punto separado, al considerarse un tipo muy específico de relación con la sociedad. Más allá de la propia actividad empresarial, la Acción Social, como tal, es un tema muy específico y complementario a las buenas prácticas de RSE.

En el aspecto tecnológico para optimizar la gestión del negocio, se implementará un software que permitirá controlar todos los aspectos desde la toma de pedido de los clientes hasta la facturación. Actualmente hay una gran oferta de programas que ayudan a la gestión de restaurantes, los más conocidos y accesibles son Hardsoft Perú y E-resto. Con el uso de estos programas se puede controlar los pedidos de las mesas, las ordenes generadas en cocina, la cobranza y hasta ofrecer descuentos. Atarama (2016).

En los factores tecnológicos nos dice que, a través del internet, los avances en tecnología y sistemas de información el desarrollo acelerado de las comunicaciones y energía; el equipamiento y maquinaria de tecnología de punta, favorecen el desarrollo del País y sus regiones. Con respecto a las tecnologías de las comunicaciones, existe el Skype, Whatsapp, Facebook y Twitter especialmente que permiten establecer una comunicación en tiempo real con una serie de clientes potenciales y/o proveedores y así

ampliar el mercado. Esta comunicación permite la integración de recursos materiales y humanos, por lo tanto, un aumento en rentabilidad para la empresa, porque se llega a más clientes a un menor costo.

Es una gran ventaja contar con estos avances, pues nos permiten ofrecer servicios de calidad a los clientes a través de la atomización, ya que dinamiza el cumplimiento de muchas funciones dentro de los procesos de cualquier tipo de negocio, posibilita la entrega de resultados en tiempos más cortos con ahorro de tiempo y dinero nos informa Kelly del Carmen en el año (2015).

Los factores tecnológicos descritos, favorecen plenamente el desarrollo del negocio pues cerca a los usuarios finales al uso de aplicaciones móviles. Piura es una región prometedora, su crecimiento será consistente si genera tecnología y conocimiento en beneficio de la sociedad piurana.

En el factor ecológico los principales aspectos ecológicos que pueden tener impacto son la emisión de gases y el manejo de desperdicios producto de las operaciones diarias. En el país y aún más en la ciudad de Arequipa recién se están tomando medidas para el manejo de residuos y control de gases que se emiten en las diferentes industrias. Para ello se quiere desarrollar un plan de control de gases durante el funcionamiento del restaurante. Así mismo se trabajará de la mano con la MPA para establecer un mayor control con los productos que se pueden reciclar para contribuir con un medio ambiente sostenible y también no perjudicar el lugar donde se encuentre ubicado el Restaurante Criollo. Paredes (2016).

Debido a lo mencionado anteriormente, la mayoría de las micro y pequeñas empresas han utilizado métodos los cuales ayuden a detectar problemas, para su

solución inmediata, uno de esos modelos son las 5M, modelo desarrollado por Toyota, para la búsqueda de la mejora continua, teniendo como eje brindar productos y servicios de calidad que garanticen la comodidad del consumidor es un sistema de análisis estructurado que se fija cinco pilares fundamentales alrededor de los cuales giran las posibles causas de un problema. Estas cinco «M» son las siguientes: (Herrero, 2018).

Máquina: Estas cevicherías la mayoría cuentan con cocinas industriales, refrigeradoras, congeladoras, internet, equipo de sonido, televisor, laptop.

Mobiliario: Mesa de cocina, mesa de madera, sillas plásticas, sillas de madera, etc.

Método: La mayoría de los restaurantes saben que deben tener una buena atención al cliente, para que así puedan estar satisfechos sus consumidores para que les vuelvan a comprar su producto.

Mano de obra: En este caso los mozos deben tener una buena atención al cliente para que puedan seguir llegando los consumidores teniendo, en cuenta que debe tener: respeto, honestidad, amabilidad, rapidez, higiene, etc.

También los cocineros deben tener buena sazón, rapidez para que los clientes no se puedan quejar, higiene, ropa adecuada para trabajar (gorra) para que no se le caiga los cabellos, (mandil) para que no se ensucie su uniforme, y creatividad en servir los platos, etc.

Medio ambiente: Los restaurantes están ubicados en un excelente lugar donde hay muchos sitios de entretenimiento donde se encuentran (Plaza del sol, Real plaza, saga Falabella, Ripley, iglesias, hospitales, Sunat, parquet, etc.).

Materia prima: Los ingredientes frescos son siempre mejores para la preparación de alimentos sano, en comparación con los ingredientes procesados. Estos tienen que ser consumidos en el mismo día. Los ingredientes de cocina incluyendo verduras, carnes, especias como la albahaca, el culantro, los tomates. El ajo, cebolla, pescados, etc.; también suelen conservar su valor nutritivo cuando se cocinan frescos.

La investigación denominada Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro cevicherías en el asentamiento humano Buenos Aires Piura año 2018, pretende desarrollar las variables de diversos aspectos contribuyendo a través de la línea de investigación. “De gestión de calidad” línea que es asignada por la Escuela de Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) Filial Piura.

El problema identificado es ¿Cuáles son las características tiene la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro cevicherías en el asentamiento humano Buenos Aires Piura año 2018?

Donde a la vez desarrollan como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro cevicherías en el asentamiento humano Buenos Aires Piura año 2018. Además tiene como objetivos específicos: (a) Determinar las normas ISO 9001 de la gestión de calidad en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018. (b) Identificar el nivel de calidad de servicio en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018. (c) Identificar la percepción de los clientes sobre el servicio de atención al cliente en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018. (d) Determinar la influencia de la comunicación

empresarial en la recuperación de los clientes en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH. Buenos Aires Piura año 2018.

Esta investigación es de suma importancia, ya que nos permitirá poder demostrar las dimensiones de las especialidades innatas de la gestión de calidad y atención al cliente, que tiene las MYPE que estudiara el sector del servicio, en el rubro de cevicherías, para así poder lograr una mejora de las cevicherías, al mismo tiempo poder consolidarse, de tal manera que les puedan brindar un beneficio que le compete en los trabajadores como mejorar en la atención y brindar productos de calidad.

La presente investigación justifica que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH) Según la SUNEDU a través de la ley universitaria N° 30056, artículo 45 inciso 45.2 para la obtención del título profesional, se requiere del grado de bachiller y la aprobación de una tesis de suficiencia profesional. Las universidades acreditadas pueden establecer modalidades adicionales a estas últimas. El título profesional solo se puede obtener en la universidad en la cual haiga obtenido el grado de bachiller.

La investigación se justifica debido que la mayor parte de las MYPE son experimentales no cuentan con mucha información, a través de esta investigación se busca ayudar y brindar información fundamental, respecto a las características de gestión de calidad y servicio al cliente. En las MYPE rubro restaurantes.

En la parte teórica es el éxito en unas de las estrategias de servicio, consiste que la comunicación es un papel importantísimo en los restaurantes, nos servirá de ella que para poder ampliar la clientela, es conseguir la lealtad, para así poder motivar a los empleados y darles a conocer las normas de calidad que se deben poner

en práctica. se realiza sobre la importancia de su valor nutricional, que es importante debido a que se deben reconocer como son sus ventajas para que la salud de sus consumidores que es en la población Piurana y así promover esta comida sana y natural a todos los ciudadanos. Facilitando su compra, y disfrutando de la gastronomía y mejorar la salud a la provincia de Piura. (Serrano, 2017).

Justificación teórica; porque permitirá generar un aporte en el conocimiento de los dueños en referencia a la gestión de calidad y atención al cliente de las MYPE rubro cevicherías, con la finalidad de puedan lograr su crecimiento de manera eficiente y eficaz, planteándose estrategias que les permita su mejora continua. Además en su justificación metodológica aplicará la metodología científica, se emplean fuentes primarias y secundarias para la obtención de los datos, además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información, que será valiosa para la formulación de la producción y comercialización de nuestro producto. Por lo que la investigación, va implicar que las MYPE del rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018; planteen nuevas estrategias teniendo en cuenta que la población es un aproximado de 263 clientes, 11 trabajadores, 3 cevicherías y 3 propietarios. La obtención de los resultados se dará a través de la aplicación del cuestionario, que permite el desarrollo de la investigación.

II. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1 VARIABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD

Peña (2018) en su tesis “Diagnóstico De La Calidad De Los Servicios Y Atención Al Cliente De La Cevichería Pepe 3”. En la universidad De Guayaquil

Facultad De Comunicación Social Carrera De Turismo Y Hotelería. Su objetivo fue la investigación se realizó en la Cevichería Pepe 3, este restaurante posee dos locales; el primero situado en la Cdra. Alborada (Av. Rodolfo Baquerizo Nazur y Crotos), y el segundo ubicado en la Cdla. Urdenor (Av. Juan Tanca Marengo y Av. Rodrigo Chávez) de la ciudad de Guayaquil. Se utilizó el tipo de investigación tipos de investigación descriptivo, bibliográfico y de campo.

Entre sus conclusiones, se menciona que el diseño de un Manual de Servicio y Atención al cliente, aportará con conocimientos para los empleados de la Cevichería Pepe 3 puesto que el personal de las Cevicherías debe estar capacitado para resolver todos las solicitudes que un cliente demanda, capacitando al personal el cliente obtendrá un mejor servicio, teniendo como resultado clientes satisfechos que serán fidelizados, con la posibilidad de captar nuevos clientes al tener buenas referencias sobre el servicio.

Burgos (2017) en su tesis Desarrollo Del Sistema De Gestión De Calidad En El Restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. Bajo Los Lineamentos De La Norma Iso 9001:2015 Y La Norma Técnica Colombiana Ntsusna 008. En la Universidad Libre de Colombia Facultad de Ingeniería Departamento de Ingeniería Industrial. Su objetivo fue Desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante- bar Ouzo Agave Azul S.A.S (Santa Marta, Magdalena) bajo los lineamentos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema. Se utilizó el tipo de investigación cualitativa – cuantitativa.

Entre sus conclusiones, de allí se encontró que la organización presentaba falencias graves en aspectos de planificación para el sistema de gestión de calidad como consecuencia del recién inicio en el desarrollo del mismo y de la falta de conocimiento tanto de directivas como de trabajadores, por otro lado en cuestiones de evaluación del desempeño de la prestación del servicio y liderazgo se evidenció poco progreso, en cuanto a que no se identificaron métodos específicos de evaluación ni los medios para obtenerla.

Villalba (2016) en su tesis “Análisis De Calidad Del Servicio Y Atención Al Cliente En Azuca Beach, Azuca Bistro Y Q Restaurant, Y Sugerencias De Mejora” para optar el título profesional Ingeniería En Gestión Hotelera en la Universidad Católica Del Ecuador Facultad De Ciencias Humanas. Su objetivo fue analizar la calidad de servicio y atención al cliente de los tres restaurantes tomados. Se utilizó el tipo de investigación explicativa, se tuvo como método inductivo y analítico.

Entre sus conclusiones, se menciona que Finalmente, en cuanto al uso del sistema de medición de calidad empleado, se pudo constatar que este se ajusta y es congruente con los resultados que se requería obtener, sin embargo, es necesario adicionar otras escalas de medición, como por ejemplo la medición del tiempo entre el cual el cliente acude al establecimiento y el tiempo de recibo de su orden solicitada, que repercute en la percepción del servicio otorgado.

Ojeda (2017) desarrollo la siguiente investigación “ Caracterización En La Gestión De Calidad Y Competitividad En Las Mypes Sector Servicio Rubro Restaurant En La Urbanización José Lishner Tudela, Tumbes 2017”. En la

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue determinar la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPES sector servicio rubro restaurant en la Urbanización José Lishner Tudela, Tumbes 2017. La metodología de la investigación fue no experimental– transversal-descriptiva.

Se concluye que la calidad de los productos que brindan las empresas de cevicherías es de buena calidad y tiene una entrega certificada ya que satisfacen de una manera adecuada las necesidades de los clientes pero sin embargo los medios publicitarios son malos porque no están informados y actualizadas en publicidad.

Vásquez (2016) desarrollo la siguiente investigación “Gestión De Calidad Y La Formalización De Las MYPES En El Sector Servicios, Restaurant Cevichería Del Distrito De Callería, Año 2016”. En la Universidad San Ignacio De Loyola. Su objetivo fue describir los beneficios que traería la gestión de calidad y formalización de las Mypes en el sector servicios Restaurant Cevichería, del distrito de Callería. La metodología de la investigación fue tipo descriptivo – transversal - no experimental.

Se concluye que no conocen los alcances de la gestión de calidad (69.20%). Algunas mypes, llevan la iniciativa (30.8%), al poner en práctica Manuales y Procedimientos u documentos de control. Sin embargo, no han definido su estructura orgánica, misión, visión y valores (69.20%). Si han definido un Plan de Negocios como directriz principal. Si capacitan a su personal. (84.6%). Se realiza en el propio local. El 84.6% está de acuerdo que aplicar gestión de calidad, facilitará a su empresa una proyección sostenible en el futuro. Aquellos que vienen aplicando gestión de calidad, alcanzaron: Mantener “Clientes Satisfechos”, (23.1%). Mejorado su rentabilidad, (15.4%). Mejorado el desempeño de sus trabajadores (23.1%).

Angulo (2015) desarrollo la siguiente investigación “Caracterización De La Gestión De Calidad En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicios Rubro- Restaurantes Campestres, Zona Agrícola Del Distrito De Chimbote, 2015”. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue determinar las características de gestión de calidad que aplican los representantes en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015. La metodología de la investigación fue no experimental– transversal-descriptiva.

Se concluye que el 75.0%, de los representantes aseguran administrar su empresa bajo el enfoque al cliente, indican haber establecido visión, políticas y objetivos en su empresa (58.3%), mientras el 100% han realizado cambios notables en la empresa durante el tiempo de permanencia, el 58.3%, consideran que el cliente no tiene la razón, el 75.0%, miden la satisfacción del cliente analizando sus ventas, el 100%, aseguran mantener un buen clima laboral y un 58.3%, aseguran que sus colaboradores no se muestran comprometidos cuando hay cambios en su trabajo.

López (2019) desarrollo la siguiente investigación “Gestión De Calidad Y Atención Al Cliente De La MYPE Rubro Restaurant Cevichería Karaoke Ingrid De La Ciudad De Sullana, Año 2019”. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. En su objetivo fue determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente de la Mype rubro Restaurant cevichería karaoke Ingrid del distrito de Sullana, año 2019. La metodología de la investigación fue no experimental– transversal-descriptiva.

Se concluyó que el servicio del restaurant cevichería karaoke Ingrid, utiliza recursos especializados para atender al cliente, aportando un alto valor añadido para éstos. Es por ende que es importante que el restaurant utilice recursos para su ejecución e información, control o gestión para que de una u otra manera el restaurant tenga una buena productividad.

Choquehuanca (2016) desarrollo la siguiente investigación “Caracterización De La Gestión De Calidad Y Satisfacción Del Cliente En La MYPE Rubro Restaurantes Urb El Bosque-Castilla, Piura 2016”. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue identificar las características que presenta la gestión de calidad y satisfacción al cliente en la MYPE rubro restaurantes Urb. El Bosque-Castilla, Piura año 2016. La metodología de la investigación fue no experimental– transversal-descriptiva.

Se concluye que la mayoría de las MYPE indica que los beneficios que brinda la gestión de calidad son: mayor participación de los empleados, mejorar la imagen y credibilidad ante terceros y lograr maximizar la satisfacción de los clientes. Se recomienda a las MYPE bajo estudio que deben contar con estrategias de gestión de calidad, ya que los beneficios que les brinda, hacen que cada vez sean mejores y poder mantener una buena relación entre trabajadores como con sus clientes.

Agurto (2015) desarrollo la siguiente investigación “Caracterización De La Competitividad Y Gestión De Calidad De Las MYPE Comerciales, Rubro Cevicherías Del Centro De La Ciudad De Piura, Año 2015”. En la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue conocer qué características tiene la Competitividad y Gestión de Calidad en las MYPE rubro cevicherías del centro de

la ciudad de Piura, año 2015. La metodología de la investigación fue nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal.

Se concluye que los factores de compromiso laboral para la gestión de calidad las MYPE cuentan en su mayoría con los recursos necesarios, se sienten satisfechos de trabajar en la empresa, motivados y les gusta el trabajo que desarrollan y por lo general tienen un alto grado de compromiso con la institución.

2.1.2 VARIABLE ATENCIÓN AL CLIENTE

López (2018) desarrollo la siguiente investigación “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”. En la Universidad Católica de Santiago Guayaquil. Su objetivo fue determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación fue cuantitativa- cualitativa.

Se concluye que el estudio realizado se permitió identificar los factores importantes en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. Y se permite demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal. Existen clientes insatisfechos en el restaurante Rachy’s se evidenció que el personal de servicio no brinda un trato personalizado, no se encuentran capacitados y el restaurante cuenta con pocos empleados y esto hace que el servicio no sea rápido. Se pudo comprobar que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente

Villalba (2016) desarrollo la siguiente investigación llamada “Análisis De Calidad Del Servicio Y Atención Al Cliente En Azuca Beach, Azuca Bistro Y Q Restaurant, Y Sugerencias De Mejora”. En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Su objetivo fue evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente de tres restaurantes: “Azuca Beach”, “Azuca Latín Bistro” y “Q restaurant”. La metodología de la investigación fue descriptiva.

En su conclusión nos da entender que con los resultados obtenidos de las encuestas, se ha elaborado una serie de propuestas o estrategias para mejorar el servicio y la calidad de atención al cliente, así como estrategias para renovar el ambiente laboral, y de esta manera poder brindar un valor adicional al cliente.

Monroy (2015) desarrollo la siguiente investigación “Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Restaurantes De La Paz, Baja California Sur”. En la Universidad Instituto de Estudios Universitarios. Su objetivo fue Desarrollar un mecanismo que permita identificar cuáles son los principales factores estructurales y coyunturales de la calidad en el servicio restaurantero y su grado de impacto (positivo o negativo) en la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente. La metodología de la investigación fue cuantitativa - cualitativa.

Se concluye que el estudio de la calidad en el servicio y de la satisfacción del cliente es un tema que dentro de un mercado local – La Paz, Baja California Sur – se considera inmerso en un concepto práctico como tan sólo ser amable y sonreír a los clientes durante el encuentro del servicio. Una cultura de calidad en el servicio extiende su campo de influencia no sólo a las áreas operativas de la empresa, sino también a las áreas gerenciales transformándola en un proceso de cultura organizacional. Durante el trabajo de investigación denominado “Evaluación de la

Calidad en el Servicio y Satisfacción del Cliente en el ámbito restaurantero” fue posible conocer a mayor detalle la manera en que es interpretada, evaluada y analizada por parte de las empresas involucradas en la industria restaurantera y del entorno en el que se encuentran involucrados.

Arrieta (2019) desarrollo la siguiente investigación “Propuesta De Gestión De La Atención Al Cliente En Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Rubro Cevicherías Del Barrio Maravillas, Distrito Ayacucho, 2019” En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue describir los factores relevantes para la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro Cevicherías del Barrio Maravillas, distrito Ayacucho, 2019. La metodología de la investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal.

En su conclusión nos informó que la calidad de servicio que brinda las micro y pequeña empresa del rubro cevicherías no satisface lo necesario con las expectativas del cliente, ya que eso pueda afectar a que la empresa no pueda llegar las metas de sus ventas establecidas, ya que daña la imagen al ser vista en el mercado local. La calidad de servicio debe ser un punto principal en las empresa ya sea de cualquier rubro y eso deben tener en cuenta los dueños de poner implementar en sus ideas de poder generar una buena calidad de servicio.

García (2015) desarrollo la siguiente investigación llamada “Caracterización De La Atención Al Cliente Y La Capacitación En Las Mype Del Rubro Restaurantes Del Distrito De Lalaquiz - Huancabamba, 2015”. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue establecer las características de la atención al cliente y la capacitación en las MYPE rubro

restaurantes en el distrito de Lalaquiz - Huancabamba, año 2015. La metodología de la investigación fue tipo no experimental de corte transversal.

En su conclusión nos informó que la atención al cliente de las MYPE del rubro restaurantes en el distrito de Lalaquiz - Huancabamba, es baja; y los clientes dan mayor relevancia a los aspectos intangibles en búsqueda de satisfacer sus necesidades; por otro lado se determina que existe necesidades de capacitación en la totalidad de trabajadores; y que generalmente no presentan capacitaciones por lo tanto no se evidencian medios de capacitación formales

López (2015) desarrollo la investigación llamada “Capacidad Del Personal Y Atención Al Cliente En El Restaurant Cevichería “AAA SU MARE FUSIÓN – MOYOBAMBA 2015”. En la Universidad César Vallejo. Su objetivo fue determinar la relación entre la capacidad del Personal y la Atención al Cliente en el Restaurant Cevichería “AAA SU MARE FUSIÓN – MOYOBAMBA 2015. La metodología de la investigación fue no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional.

En su conclusión nos informó que resultados obtenidos de calidad de atención que brinda el Restaurant Cevichería “AAA SU MARE FUSIÓN – MOYOBAMBA 2015”, en su dimensión de elementos tangibles, fiabilidad, se encuentra en un nivel regular, mientras que la dimensión de capacidad de respuesta, empatía.

López (2019) desarrollo la siguiente investigación “Gestión De Calidad Y Atención Al Cliente De La MYPE Rubro Restaurant Cevichería Karaoke Ingrid De La Ciudad De Sullana, Año 2019”. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue determinar las características de gestión de calidad y atención al cliente de la Mype rubro Restaurant cevichería karaoke Ingrid del distrito

de Sullana, año 2019. La metodología de la investigación fue no experimental-transversal- descriptivo-cuantitativo.

Se concluye que los clientes consideran que el restaurant cevichería karaoke Ingrid debe seguir innovando con nuevos platos turísticos y de otras regiones que se han agradables para que así de una u otra manera los clientes accedan al servicio y producto que brinda el restaurant, a la vez permitirá que tenga acogida y que los clientes recomienden el restaurant cevichería karaoke Ingrid.

Valdiviezo (2018) desarrollo la siguiente investigación “Caracterización De La Competitividad Y Calidad De Atención Al Cliente En Las MYPE Rubro Restaurantes De La Urb. Santa Ana - Piura Año 2018”. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue determinar qué características de la competitividad y calidad de atención al cliente en las MYPE existen en el rubro restaurantes de la Urb. Santa Ana – Piura, año 2018. La metodología de la investigación fue de tipo descriptivo, con un nivel cuantitativo, se utilizó un diseño no experimental, y de corte transversal.

Se concluye que con respecto a los beneficios de calidad de atención al cliente, en la participación de los clientes se determina el adecuado horario de atención, existencia del área de parqueo y la contribución con el medio ambiente, con relación al posicionamiento gracias al producto y servicio de calidad se satisface las necesidades del cliente y se obtiene un desempeño óptimo lo que ayuda a elevar los beneficios en esta variable.

Villalta (2017) desarrollo la siguiente investigación “Caracterización De La Atención Al Cliente Y Capacitación De Las MYPE Rubro Restaurantes De La Calle

Tacna Del Cercado De Piura, Año 2017''. En la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue Establecer las características de la atención al cliente y capacitación de las MYPE rubro restaurantes de la Calle Tacna del Cercado de Piura, año 2017. La metodología de la investigación fue nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal.

Se concluye que la mayoría de clientes se muestran satisfechos con la atención, y que los precios son accesibles; también evidencian esfuerzos por fidelizar a los clientes, se cuenta con diversidad de platos en la carta; por otro lado la mayoría señala que a veces las MYPE tienen conocimientos sobre las verdaderas necesidades de los clientes, y que evidencian promociones adecuadas

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. VARIABLE 1: GESTIÓN DE CALIDAD

2.2.1.1. DEFINICIÓN

Existen diferentes conceptos de la gestión de calidad como:

Riquelme (2017) nos informa que es un conjunto de acciones que una organización lleva a cabo con la misión de administrar un negocio o solucionar un asunto. En cuanto a calidad, es una propiedad positiva que implica superioridad respecto a sus similares. Estos dos conceptos se combinan en los procesos empresariales u organizacionales para denominar gestión de calidad a un aspecto fundamental de la actividad empresarial con el fin de satisfacer más que eficientemente a los clientes.

Por otro lado Pérez (2016) nos da entender que los sistemas de gestión de calidad son herramientas para la planificación, la ejecución y evaluación de

proyectos empresariales con la calidad como fin. Para cumplir con sus objetivos puede recurrir a distintas metodologías, técnicas y estrategias.

2.2.1.2. CARACTERÍSTICAS

Arias (2019) nos da entender que las características que debe demostrar un líder son las siguientes:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- b) Asegurarse de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de calidad.
- d) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

2.2.1.3. NORMAS ISO 9001

Vargas (2019) afirma que las normas ISO 9001 permiten a las organizaciones implementar un sistema de gestión de calidad, determinando indicadores para evaluar su desempeño y cumplimiento de objetivos. Así, reducen los costes de producción y aumentar la productividad.

Las normas ISO 9000 son fundamentales para que las empresas brinden productos de calidad a sus clientes. Abarcan un conjunto de directrices orientadas a la óptima gestión de una organización. Tienen como finalidad unificar criterios para reducir los costes de producción y aumentar la productividad.

2.2.1.4. ESTRUCTURA

ISO (2015) nos informa que la nueva norma se ve diferente: la estructura de cláusulas se ve diferente, pero al mismo tiempo tiene una estructura de cláusulas idéntica a la nueva ISO 14001, esto en un esfuerzo de armonización. En efecto, otro cambio importante ha sido que ISO ha optado por que los diferentes sistemas de gestión se “vean-toquen-sientan” igual. Esto permitirá a las organizaciones que opten por implementar diferentes Normas ISO que lo puedan hacer bajo un mismo sistema coherente.

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación

9. Evaluación del desempeño

10. Mejora

2.2.1.5. BENEFICIOS DE LA NORMA ISO 9001

Por otro lado López (2018) nos habla sobre la implementación de la norma ISO 9001 por parte de la empresa significa grandes beneficios:

- Potencia la participación de la alta dirección de la empresa.
- Se genera confianza hacia nuestros clientes.
- Reduce los residuos y aumenta la eficiencia.
- Ventaja competitiva para hacer crecer el negocio.
- Incremento de clientes y retención de los clientes actuales
- Mejora la comunicación interna y externa.
- Posibilidad de participar en licitaciones y muchos más.
- Mejora el rendimiento y productividad de la empresa.

2.2.1.6. OBJETIVOS DE CALIDAD EN LAS NORMAS ISO 9001

Betancourt (2020) nos da entender son el medio por el cual la organización enfila sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad, de ahí que a través de la medición de los objetivos y los indicadores que contienen se logre determinar el grado de cumplimiento de la política de calidad.

2.2.1.7. NIVELES DE LA CALIDAD

Cuevas (2017) nos informa que existen tres niveles de calidad las cuales son:

Producto: Contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, procesado dependiendo del elemento dominante.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

2.2.1.8. NIVELES DE DESEMPEÑO DE UN SISTEMA DE CALIDAD

Jiménez (2015) nos da entender que la implementación de un sistema de gestión de calidad formal, proporciona un marco para la planificación, ejecución, seguimiento y mejora del desempeño de las actividades a través de la adopción de una serie de requisitos que le dan institucionalidad al SGC.

2.2.1.9. TIPOS DE CALIDAD

Sánchez (2019) nos informa que hay tres tipos de calidad:

Calidad en el diseño y en el producto: Aquellas empresas que se dedican a la comercialización de productos deben conocer bien a su cliente potencial debido a que es la persona que realmente está interesada en adquirirlo.

Calidad en las compras: La calidad de los materiales que se adquieren para

la cadena de producción es de gran importancia debido a que se relaciona estrechamente con el resultado final que tendrán los productos.

Calidad en la producción: Una calidad excepcional de un producto final habla de la calidad aplicada durante el proceso de transformación. Por ello, una adecuada gestión de calidad en esta etapa trae consigo resultados positivos.

2.2.1.10. BENEFICIOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Wakeling (2018) nos da entender que los beneficios se mantendrán durante el tiempo que los procedimientos y procesos continúen.

Los procesos repetibles: Los sistemas de gestión de la calidad le proporcionarán a tu empresa una serie de procesos que se repiten constantemente para producir un producto o un servicio.

Personal capacitado: Dado que vas a contar con tantos procesos repetibles, el personal que lleve a cabo estas acciones tendrá una definición clara de sus funciones y responsabilidades.

El aumento del negocio: Muchos clientes buscan activamente una organización que tenga algún tipo de acreditación de calidad de gestión, ya sea de la ISO o de otro cuerpo.

Relaciones con los proveedores: Un sistema de gestión de calidad definirá un procedimiento mediante el cual todos los proveedores nuevos y existentes sean revisados de forma periódica para asegurar su competencia y calidad del servicio.

Satisfacción del cliente: Debido a que un sistema de gestión de calidad define los procesos y procedimientos que conducen a un producto o servicio de alta calidad, tus clientes estarán satisfechos con lo que estés ofreciendo.

2.2.2 VARIABLE 2: ATENCIÓN AL CLIENTE

2.2.2.1. DEFINICIÓN

Existen diferentes conceptos de la atención al cliente como:

Da Silva (2019) nos da entender que es la clave para el desarrollo de cualquier negocio. Es posible que cuando necesitas aumentar las ganancias de tu negocio decidas enfocar tus objetivos en realizar más ventas o buscar nuevos clientes. Sin embargo, debes comprender que lo más importante que debes hacer para tener una empresa próspera es ofrecer un buen servicio al cliente.

Por otro lado Peiró (2017) nos informa que es aquel que resuelve cualquier duda, o facilita información al cliente que lo requiere donde el cliente es indispensable en cualquier negocio que se precie. Hay que tener en cuenta que si una empresa vende productos, o servicios necesita incluir en su plantilla un departamento destinado a solventar cualquier incidencia que ocurra en relación a estos.

2.2.2.2. CARACTERÍSTICAS

Violante (2015) nos da entender que las características hay aspectos básicos para tener una excelente atención al cliente:

1. **Ser honesto:** A las personas les gusta saber qué ocurre con tu producto y saber exactamente lo que compran.

2. **Cumplir:** Va de la mano con el punto anterior y se refiere a que lo mínimo que tu producto o servicio debe hacer es cumplir con lo que has prometido.
3. **Ser transparente:** Nunca hay que tratar de “marear” al usuario. Cuanto más directos y abiertos sean los procesos y tu trato con él, más satisfecho quedará.
4. **Ser predecible:** Esto no quiere decir no ser innovador. Se refiere a que entregues la calidad de servicio o producto la forma que has acostumbrado.
5. **Honrar tu palabra:** Si tienes que hacer una devolución o cambiar un producto porque el primero que vendiste salió defectuoso, hazlo.
6. **Tener un producto de alta calidad:** La mejor manera de tener clientes fieles, es ofrecer un producto que se destaque por sí mismo por su calidad y que esté centrado en la satisfacción del cliente.

2.2.2.3. PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

Melara (2020) nos da entender que la percepción del cliente son valoraciones subjetivas que este se forma luego de experimentar los servicios o productos, de ahí que algunos la identifiquen también como experiencia percibida o servicio percibido dado que abarca cada experiencia directa o indirecta que el cliente haya tenido

Por otro lado Peralba (2016) nos informan que hay demasiados “productos”, esto es, productos físicos, servicios, empresas, asociaciones, instituciones, destinos

turísticos, países, grupos de países. Vivimos en una sociedad saturada y sobre comunicada, muy exigente y terriblemente competitiva. No se trata sólo de ofrecer el mejor “producto”, sino que se trata de lograr modificar la percepción del cliente sobre nuestro producto o marca.

2.2.2.1. PUNTOS DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

Peker (2017) nos habla sobre los detalles, en lo que hace y dice su gente, en sus productos, en su publicidad, en sus baños etc.

La gente: deben existir estándares respecto a la apariencia física, presentación, y vestimenta, cabello, uñas, olores personales, posturas y lenguaje corporal, cómo están parados, a qué distancia del cliente mantenerse, contacto visual, gestos y comportamientos permitidos.

El producto: asegúrese de que sus productos sean innovadores, a la vanguardia de los avances de la tecnología, que sirvan a sus clientes, como no podría hacerlo ningún otro producto.

2.2.2.1. PLAN DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Gómez (2015) nos informa que la estructuración de la Comunicación Empresarial debe ser responsabilidad de un equipo de trabajo (departamento o unidad de comunicación) que lleve a cabo la integración de los factores y técnicas necesarias para su aplicación, dotándola de los medios y recursos adecuados en toda la Empresa.

El éxito de la Comunicación Empresarial depende del correcto entendimiento entre las diferentes partes, generando una consecución de los objetivos definidos; por lo tanto la excelencia en la comunicación, debería ser la meta de toda la Empresa.

2.2.2.2. PLAN DE COMUNICACIÓN

Elaborar un plan de comunicación interno en una empresa es fundamental para priorizar las acciones a realizar y así cumplir con los objetivos establecidos. La comunicación interna de una determinada compañía es clave para que todos los miembros estén integrados e informados, favoreciendo así su motivación. Un plan bien elaborado también sirve para crear y fortalecer la identidad corporativa de la propia empresa.

No prestar la atención suficiente a la comunicación interna es un gran error que puede acabar con la reputación de una compañía. Es por ello que elaborar un plan estructurado resulta tan importante.

2.2.2.3. INFLUENCIA DE LA COMUNICACIÓN

Por otro lado, Vargas (2015) nos da entender que cuya finalidad es transmitir sus emociones, sentimientos e ideas, todo esto se dio gracias al proceso de comunicación. La adecuada forma de utilizar la comunicación siempre dio buenos resultados, que ayudan al crecimiento y cumplimiento con objetivos y metas trazadas por la empresa, las estrategias y herramientas de comunicación interna ayudan mucho a tener una base en la empresa, teniendo un fortalecimiento organizacional y la satisfacción laboral por parte de sus trabajadores.

Canllahua (2019) La comunicación es un elemento importante, en los diferentes ámbitos de la existencia humana como mecanismo para lograr un alto nivel de motivación en la empresa, los objetivos y alcanzar determinadas metas, ya que proporciona la posibilidad de incentivar a través de la retroalimentación entre los trabajadores y jefes de cada área. La falta de comunicación puede desestabilizar a la

organización por el tipo de retroalimentación.

2.2.2.4. COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Martínez (2019) Es el conjunto de procesos que lleva a cabo una empresa o parte de ella con el fin de hacer viajar la información, a nivel interno en los diferentes departamentos o puestos de la empresa, si hablamos de la comunicación de la empresa con el exterior, debemos de tener en cuenta que por norma general dicha comunicación no implica solo la capacidad de emitir la información, sino también incluiría el hecho de recibirla: esto es un intercambio de datos.

Una excelente comunicación empresarial beneficia a todos los miembros de la empresa que puedan permanecer motivados y sus acciones puedan ser conocidas, reduciendo la incertidumbre tanto de los trabajadores como los dirigentes. Facilita la interacción y mejora el clima laboral, además de mejorar la productividad y permitir reaccionar de forma más óptima ante cualquier imprevisto.

III. HIPÓTESIS

Dado a que la siguiente investigación es de tipo descriptiva, esta no presenta ninguna hipótesis a formular, ya que según el metodólogo Méndez (2015), indica que la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información. Así, el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

IV. METODOLOGÍA

4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Salas, (2019) nos informa que el tipo de la investigación es cuantitativa porque consiste en obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica.

4.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Sampieri, (2019) el nivel de la es descriptiva porque nos da entender que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

4.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Salas, (2019) en la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan su contexto natural, para después analizarlos.

Es de diseño no experimental porque se realizará sin manipular deliberadamente las

variables, se describen las características de cada variable en estudio tal como se encuentran dentro de su contexto y de corte transversal porque los datos serán recopilados en un solo momento, en un tiempo único Solís (2019).

UNIVERSO Y MUESTRA

El universo bajo estudio está conformado por 3 MYPE, 3 propietarios y 11 trabajadores, siendo estos que solicitan los servicios de las cevicherías del AA.HH. Buenos Aires, Piura 2018. La población se encuentra determinada por:

- MYPES centradas únicamente en el rubro cevicherías en el AA.HH. Buenos Aires, Piura 2018
- Clientes

N° RUC	N° DE TRABAJADORES
10459271797	3
10028871215	5
10327374317	3

Fuente: Elaboración Propia y consultada por la Sunat (2018)

Las MYPES y sus propietarios, clientes para la variable gestión de calidad y atención al cliente conforman la población infinita, debido que se conoce el número ilimitado de elementos. Mientras que los clientes para la variable Gestión de Calidad y atención al cliente contribuye la población infinita, debido que no se pueden contabilizar todos sus elementos, ya que, existen en número ilimitado. Así se calculara la muestra acorde dicha característica.

Según Fernández (2015) se tiene que aplicar la siguiente formula

Dónde:

P= Probabilidad = 50% = 0.50

Q= Nivel de significación= 50% = 0.50

Z= Nivel de confianza

=90%= 1.645

C= Error permitido 10%

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.645^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.10^2}$$

$$n = \frac{0.67650625 \times 0.50 \times 0.50}{0.10^2}$$

$$n = 67.650625$$

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

4.5 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensión	Definición operacional	Indicadores	Fuentes	Metodología
Gestión de Calidad	Pérez (2016) nos da entender que los sistemas de gestión de calidad son herramientas para la planificación, la ejecución y evaluación de proyectos empresariales con la calidad como fin. Para cumplir con sus objetivos puede recurrir a distintas metodologías, técnicas y estrategias.	Normas ISO	Vargas (2019) nos informa que las normas ISO 9000 permiten a las organizaciones implementar un sistema de gestión de calidad, determinando indicadores para evaluar su desempeño y cumplimiento de objetivos. Así, reducen los costes de producción y aumentar la productividad.	Estructura	Propietario y Clientes	Descriptiva Cuantitativa No Experimental De corte transversal.
				Beneficios		
				Objetivos		
		Nivel de Calidad	Jiménez (2015) nos da entender que la implementación de un sistema de gestión de calidad formal, proporciona un marco para la planificación, ejecución, seguimiento y mejora de desempeño de las actividades.	Niveles de desempeño		
				Tipos		
				Beneficios		
Atención al cliente	Da Silva (2019) nos da entender que es la clave para el desarrollo de cualquier negocio. Es posible que cuando necesitas aumentar la ganancias de tu negocio decida enfocar tus objetivos en realizar más ventas o buscar nuevos clientes.	Percepción de los clientes	Melara (2020) nos da entender que experimentar los servicios y productos, de ahí que algunos la identifiquen como experiencia directa o indirecta que el cliente haya tenido.	Productos	Propietarios y clientes	Descriptiva Cuantitativa No Experimental De corte transversal.
				Puntos		
		Influencia de la comunicación	Vargas (2015) nos da entender que cuya finalidad es transmitir sus emociones, sentimientos e ideas, todo esto se dio gracias al proceso de comunicación.	Plan de la comunicación		
				Influencia de la comunicación		
				Comunicación Empresarial		

Fuente elaboración propia

4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para poder desarrollar la presente investigación, se empleará como técnicas de recolección de datos: la encuesta cuyos datos se obtendrán a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa, con el fin de conocer las opiniones, características o hechos específicos. Junto con ello, instrumento a utilizar el cuestionario, el cual contiene un listado de preguntas escritas que se entregara a la población, a fin que le contesten igualmente por escrito.

4.7 PLAN DE ANÁLISIS

Los datos recolectados de la presente investigación se analizaron utilizando el método de análisis descriptivo, además se hizo uso del programa Microsoft Word 2010, para la tabulación y elaboración de gráficos se hizo uso del programa Microsoft Excel 2010.

4.8 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 2 matriz de consistencia

Título	Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018.	General	¿Cuáles son las Características de la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018?	Determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018.	Según Méndez (2015), indica que la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información. Así, el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.	TIPO DE INVESTIGACIÓN cuantitativa NIVEL DE INVESTIGACIÓN: descriptiva DISEÑO: No experimental, corte transversal POBLACIÓN: muestra 68 clientes, 11 trabajadores y 3 propietarios. Técnica: encuesta aplicada a propietarios y clientes. Instrumento: cuestionario
		Específicos	(a) Determinar las normas ISO de la gestión de calidad en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018;		
	(b) Identificar el nivel de calidad de servicio en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018;				
	(c) Identificar la percepción de los clientes sobre el servicio de atención al cliente en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018.				
	(d) Determinar la influencia de la comunicación empresarial en la recuperación de los clientes en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018.				

4.9 PRINCIPIOS ÉTICOS

Por otro lado Negrete (2019) nos informa que la investigación se debe elaborar con un estudio muy sincero y con total honestidad, citando cada párrafo que haiga una buena investigación que se sostenga de buenas fuentes. Además de los resultados obtenidos en la investigación se trabajó con total honestidad y transparencia. En otro punto la siguiente investigación se elaboró con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad y responsabilidad social al momento de realizar la investigación.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS

6.1 RESULTADOS

6.1.1 VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

- Cuestionario Elaborado para los Propietarios.

Objetivo Específico: Determinar las normas ISO de la gestión de calidad en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018.

TABLA 01

¿Ud. Crea habilidades para que sus trabajadores puedan innovar sus platos a la carta?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	02	67%
No	01	33%
Total	03	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Propietarios de las MYPE rubro cevicherías en el asentamiento humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

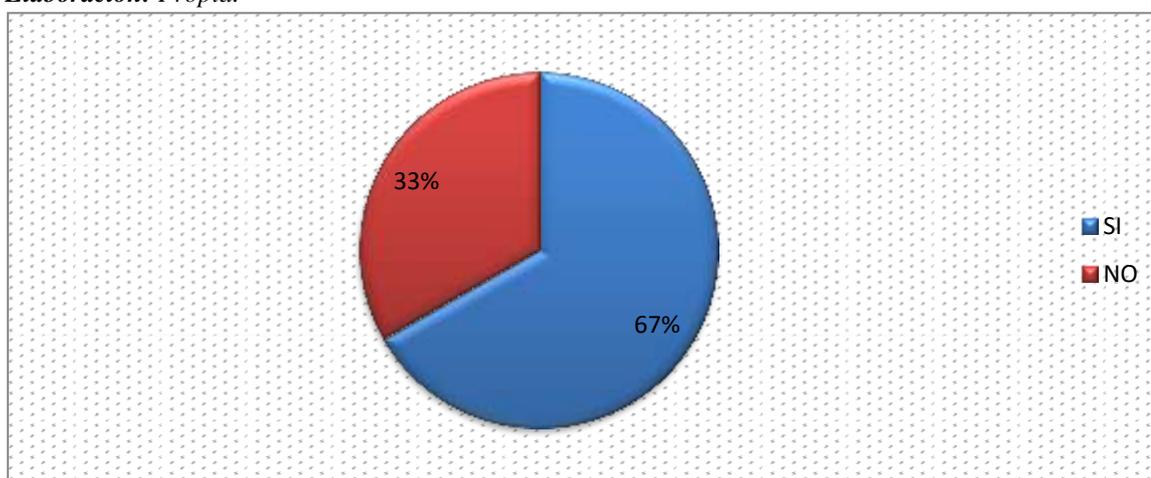


Figura 1:

Gráfico circular denomina que el 67% si cumple con habilidades para innovar los platos a la carta mientras el 33% no.

TABLA 02

¿U.D. Como dueño de las cevicherías orienta a sus trabajadores para que tenga reto y altos niveles de desempeño para su cliente?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	03	100%
No	00	00%
Total	03	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Propietarios de las MYPE rubro cevicherías en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

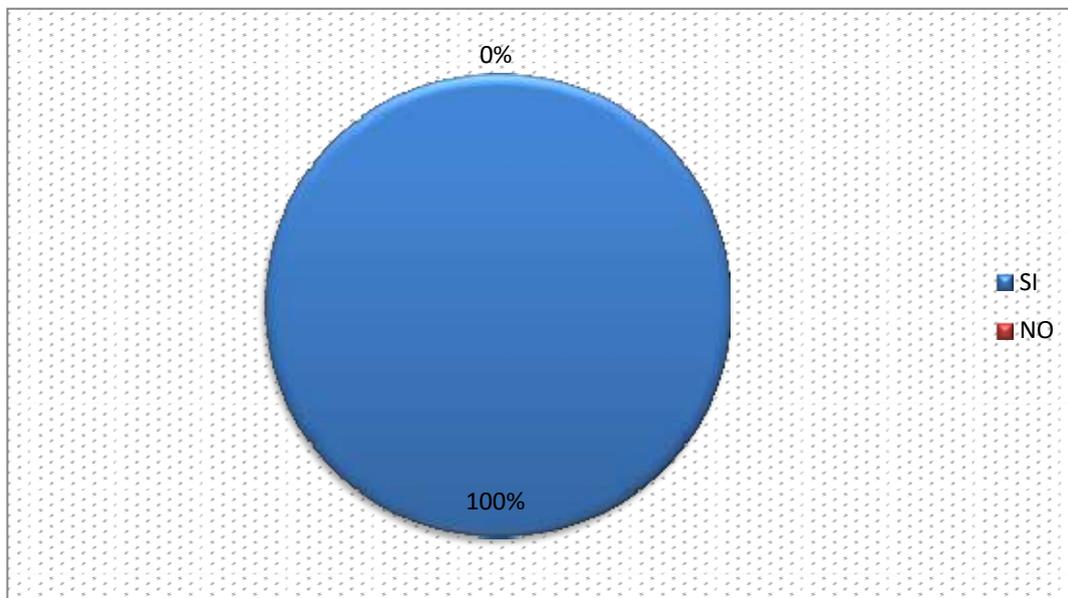


Figura 2

Gráfico circular denomina que el 100% si cumple con orientar a sus trabajadores para que tengan retos y altos niveles de desempeño

Objetivo Específico: Identificar el nivel de calidad de servicio en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.

TABLA 3

¿UD. Cree que el precio del producto que ofrece es adecuado?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	03	100%
No	00	00%
Total	03	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Propietarios de las MYPE rubro cevicherías del Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

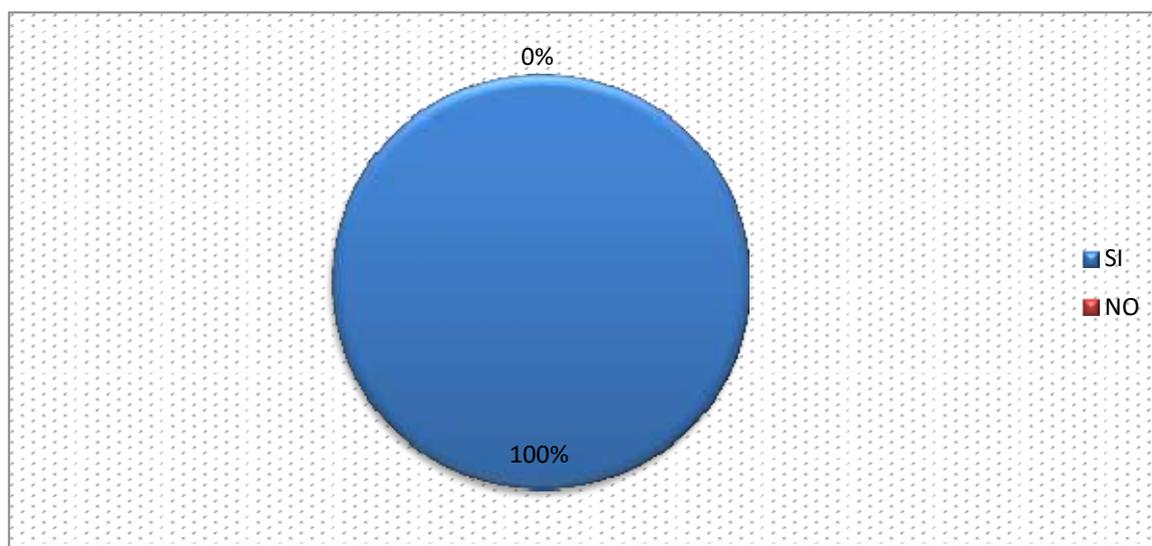


Figura 3

Gráfico circular denota que el 100% de las cevicherías si está de acuerdo con el precio del producto que ofrece.

TABLA 4

¿Existe tipos de almacenamiento en la cevichería de acuerdo a los tipos de alimentos?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	02	67%
No	01	33%
Total	03	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Propietarios de las MYPE rubro restaurantes en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

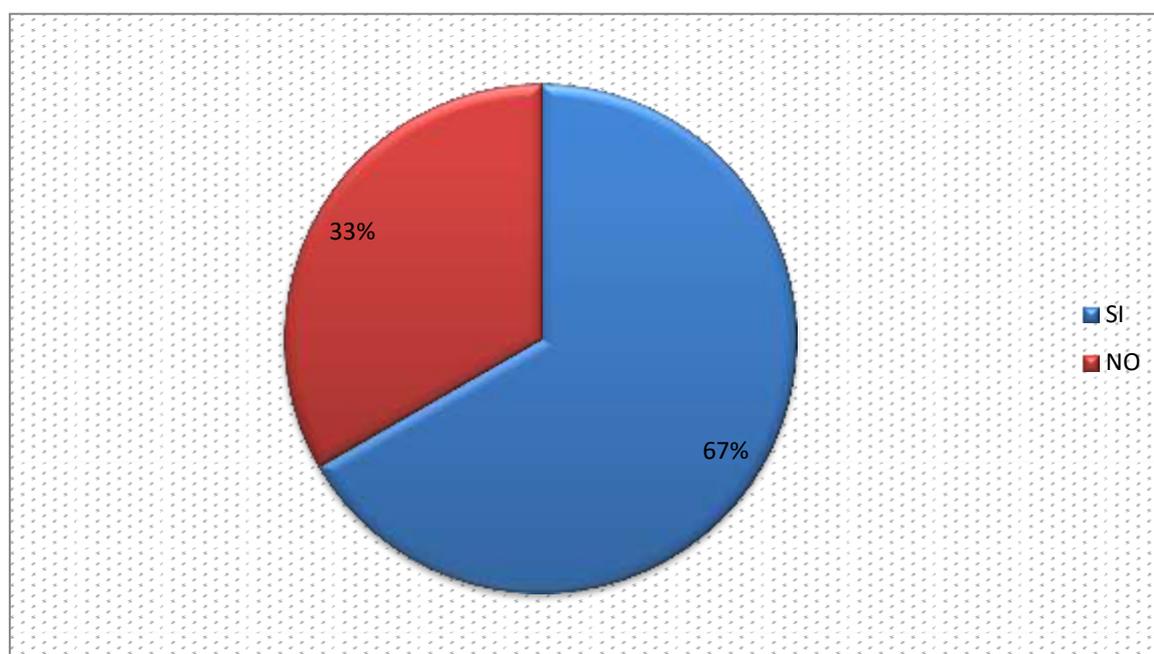


Figura 4

Gráfico circular denomina que el 67% de las cevicherías si cumple con los tipos de almacenamiento mientras el 33% no cumple.

TABLA 5

¿Su cevichería cuenta con instalaciones modernas o elementos visualmente atractivos?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	00	00%
No	03	100%
Total	03	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Propietarios de las MYPE rubro cevicherías en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

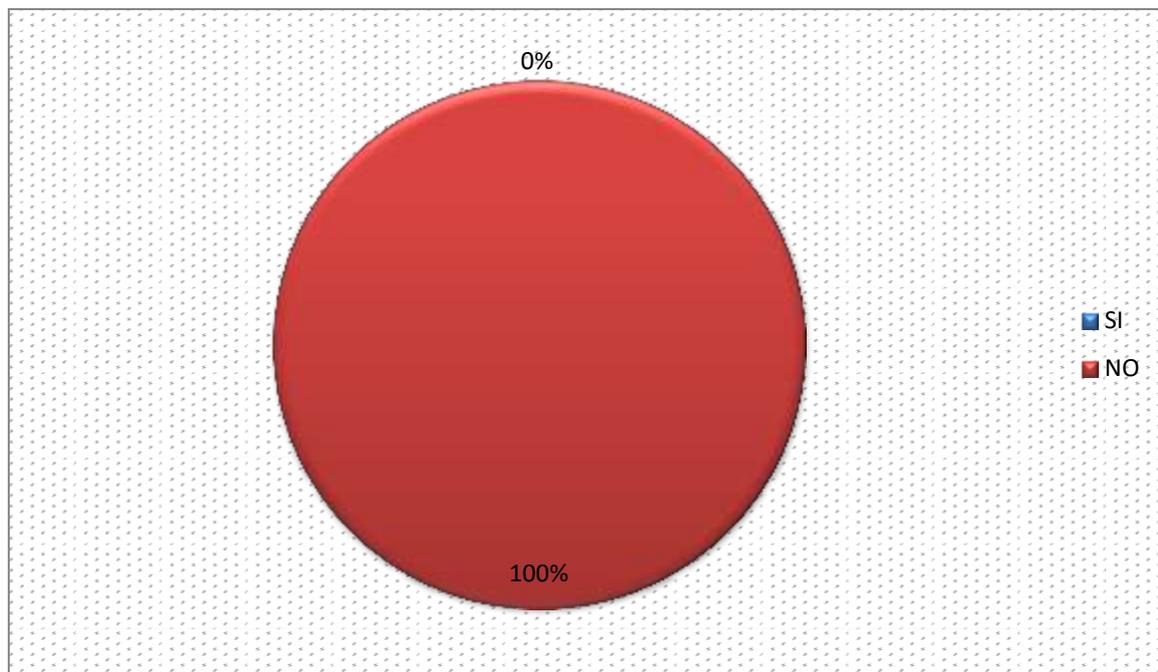


Figura 5

Gráfico circular denota que el 100% no cuenta con instalaciones modernas.

6.1.2 VARIABLE ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo Específico: Identificar la percepción de los clientes sobre el servicio de atención al cliente en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.

TABLA 6

¿Es importante que los trabajadores de su cevichería se vistan apropiadamente (uniforme)?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	03	100%
No	00	00%
Total	03	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Propietarios de las MYPE rubro cevicherías en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

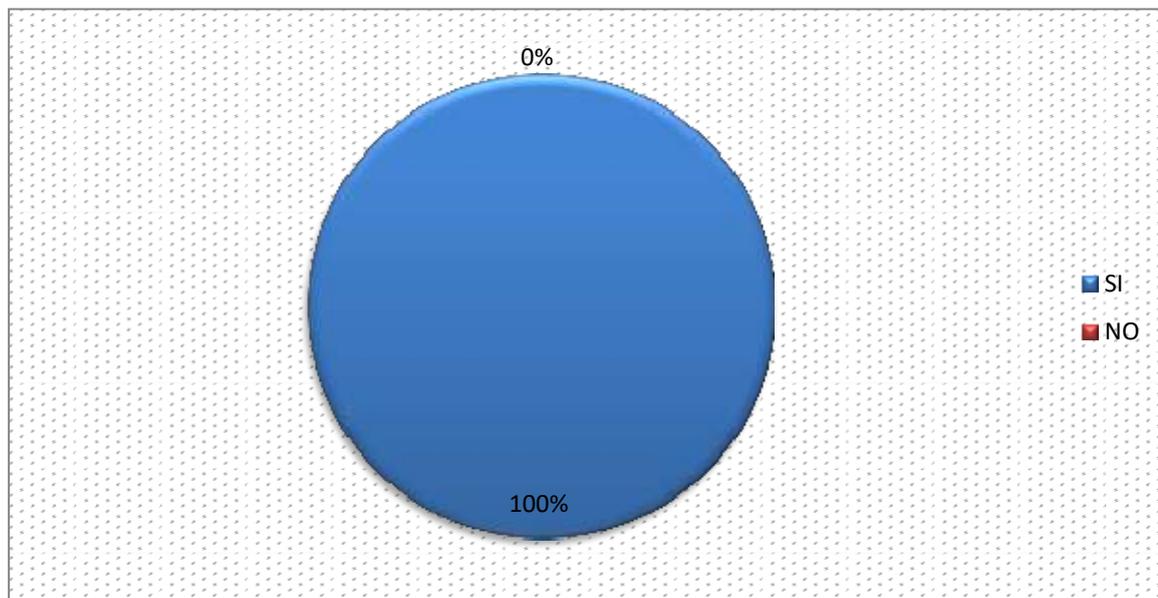


Figura 6

Gráfico circular denomina que el 100% de sus trabajadores si se visten apropiadamente.

TABLA 7

¿Cree UD. Que su cevichería garantiza seguridad, comodidad y estancia a los clientes?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	03	100%
No	00	00%
Total	03	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Propietarios de las MYPE rubro cevicherías en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

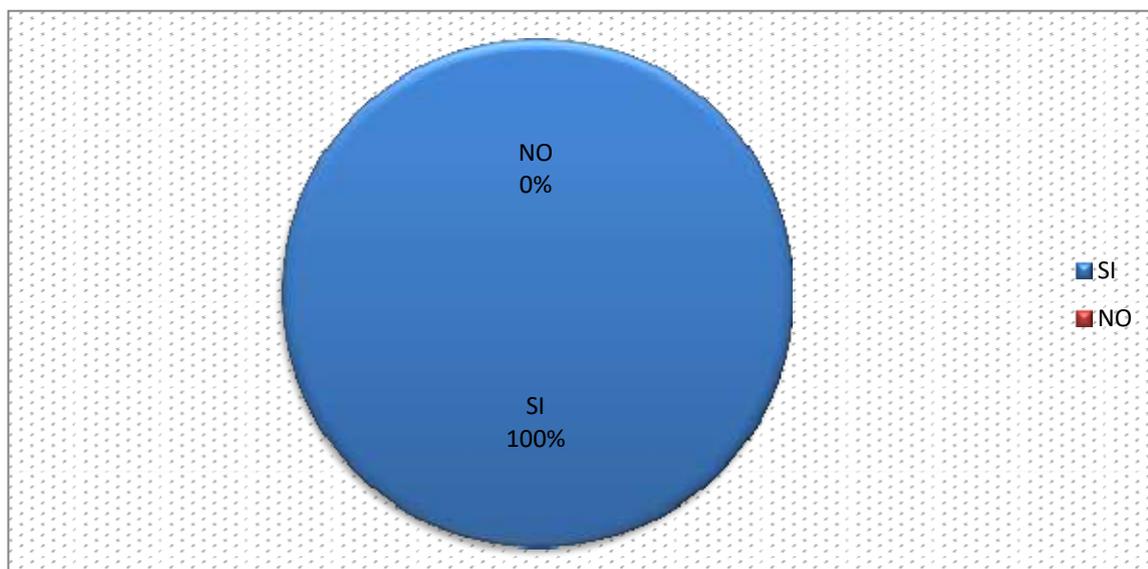


Figura 7

Gráfico circular denota que el 100% de las cevicherías si garantiza seguridad, comodidad y estancia a los clientes

TABLA 8

¿UD. En su cevichería cuenta con servicios higiénicos como de papel y jabón?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	03	100%
No	00	00%
Total	03	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Propietarios de las MYPE rubro cevicherías en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

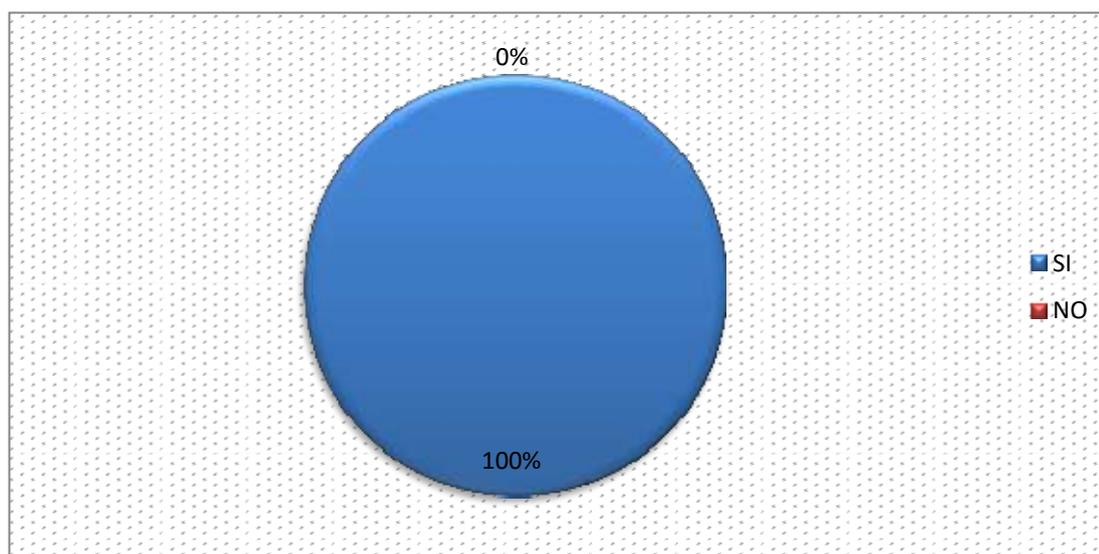


Figura 8

Gráfico circular denomina que el 100% de las cevicherías si cuenta con servicios higiénicos como de papel y jabón.

Objetivo Específico: Determinar la influencia de la comunicación empresarial en la recuperación de los clientes en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.

TABLA 9

¿UD Cree que tiene una buena comunicación empresarial con sus trabajadores?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	03	100%
No	00	00%
Total	03	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Propietarios de las MYPE rubro cevicherías en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

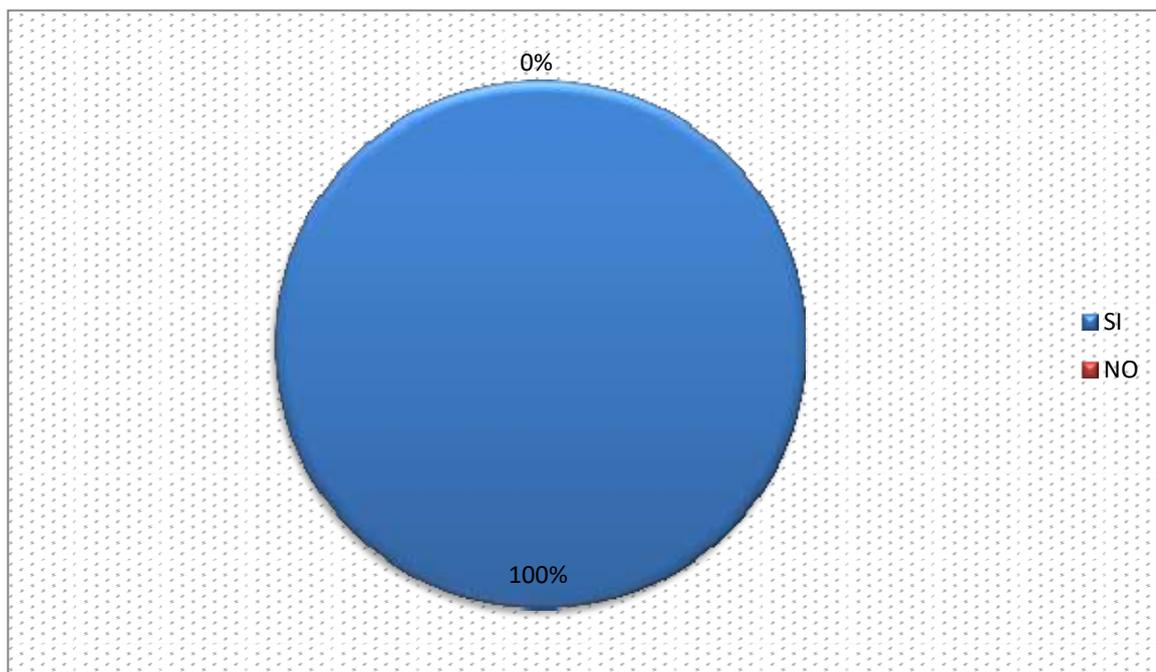


Figura 9

Gráfico circular representa que el 100% de la cevicherías si tiene una buena comunicación empresarial con sus trabajadores.

TABLA 10

¿Cree UD. Que sus trabajadores se encuentran capacitado para solucionar los conflictos que se puedan originar con sus clientes?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	02	67%
No	01	33%
Total	03	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Propietarios de las MYPE rubro cevicherías en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

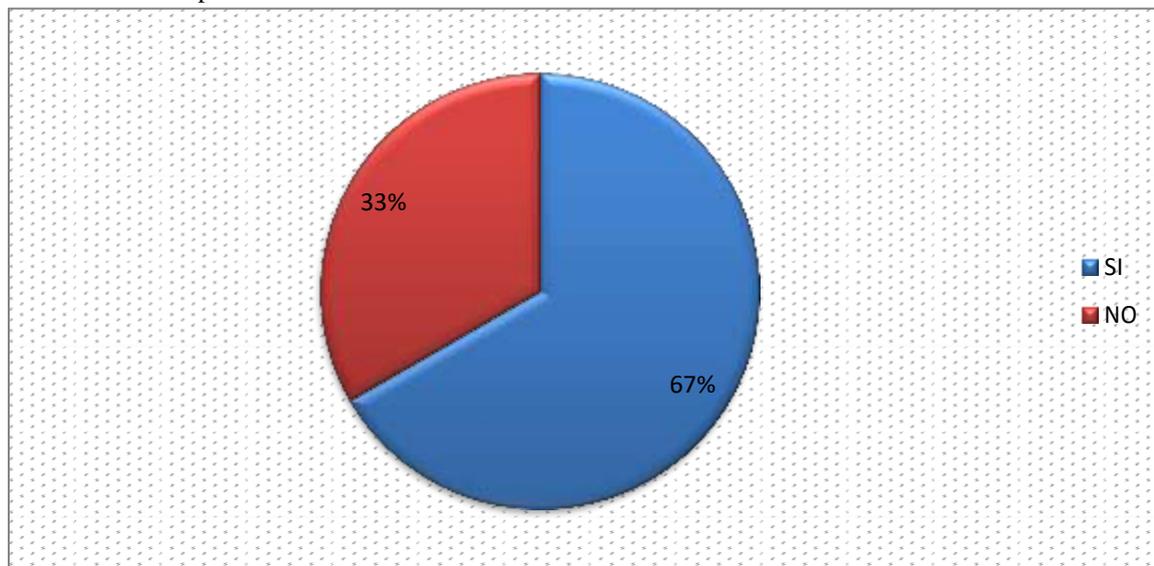


Figura 10

Gráfico circular denomina que el 67% de su personal si se encuentra capacitado para solucionar conflictos con los clientes mientras 33% no.

6.2.1 VARIABLE ATENCIÓN AL CLIENTE

Cuestionario Elaborado para los clientes

Objetivo Específico: Determinar las normas ISO 9001 de la gestión de calidad en la MYPE rubro restaurantes en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018.

TABLA 11

¿UD. como cliente cree que es importante la ubicación de la cevichería?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	26	38%
No	42	62%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Clientes de las MYPE rubro restaurantes en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

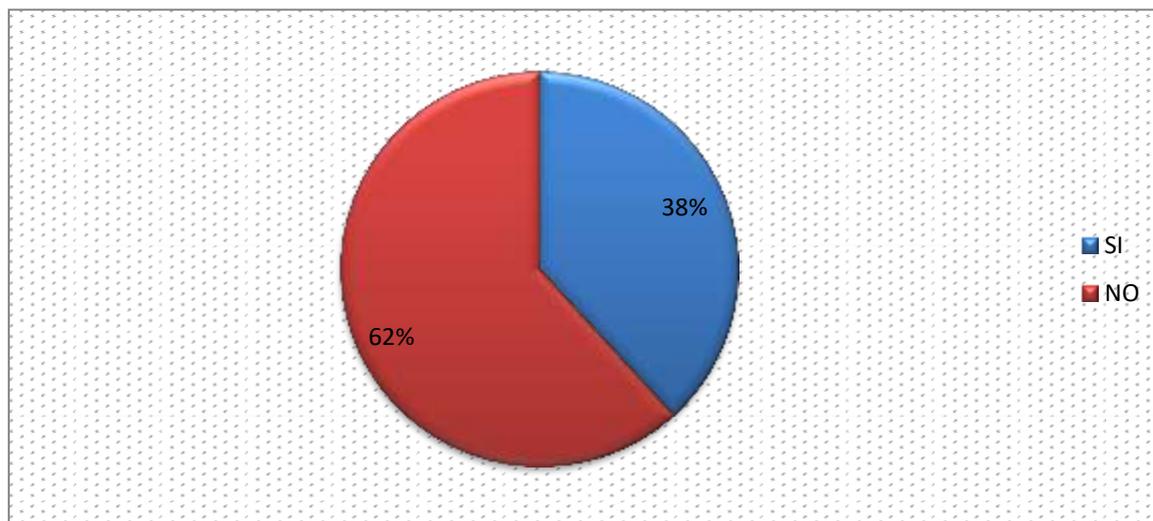


Figura 11
Gráfico circular denomina que el 62% no está de acuerdo con la ubicación de las cevicherías mientras el 38% si está de acuerdo.

TABLA 12

¿Para UD. es importante la calidad de los productos que brindan las cevicherías?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	43	63%
No	25	37%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Clientes de las MYPE rubro restaurantes en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

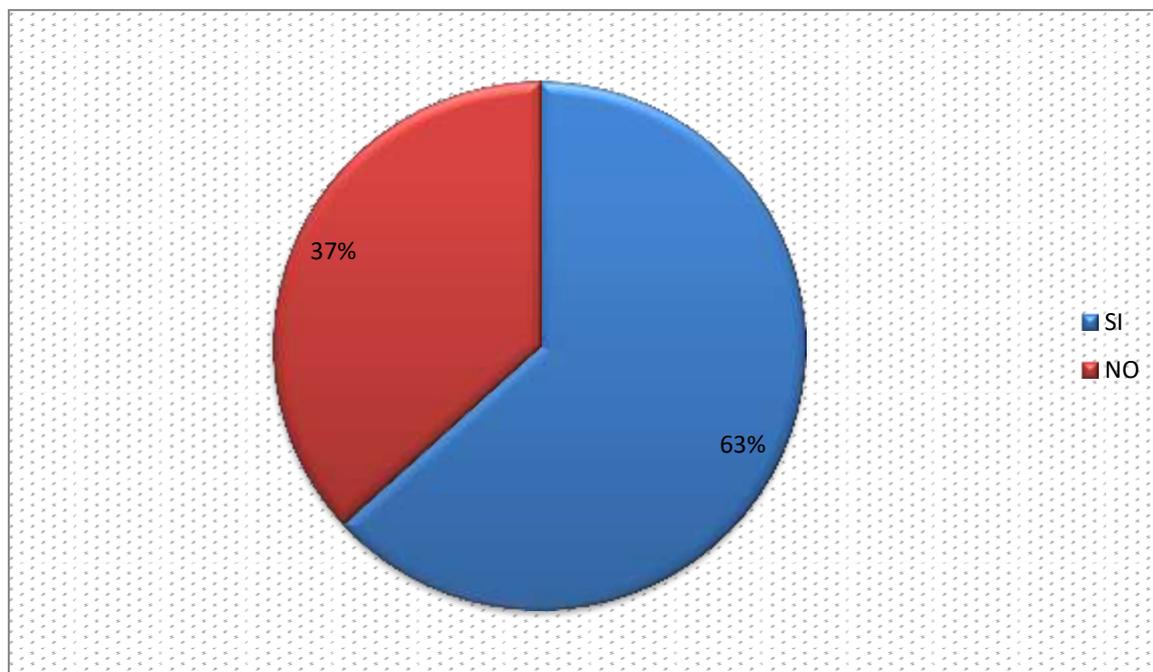


Figura 12

Gráfico circular denomina que el 63% si le importa la calidad de los productos que brindan las cevicherías mientras el 37% no.

Objetivo Específico: Identificar el nivel de calidad de servicio en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.

TABLA 13

¿UD. Cree que el precio del producto es adecuado a lo que recibiste?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	34	50%
No	34	50%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Clientes de las MYPE rubro restaurantes en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

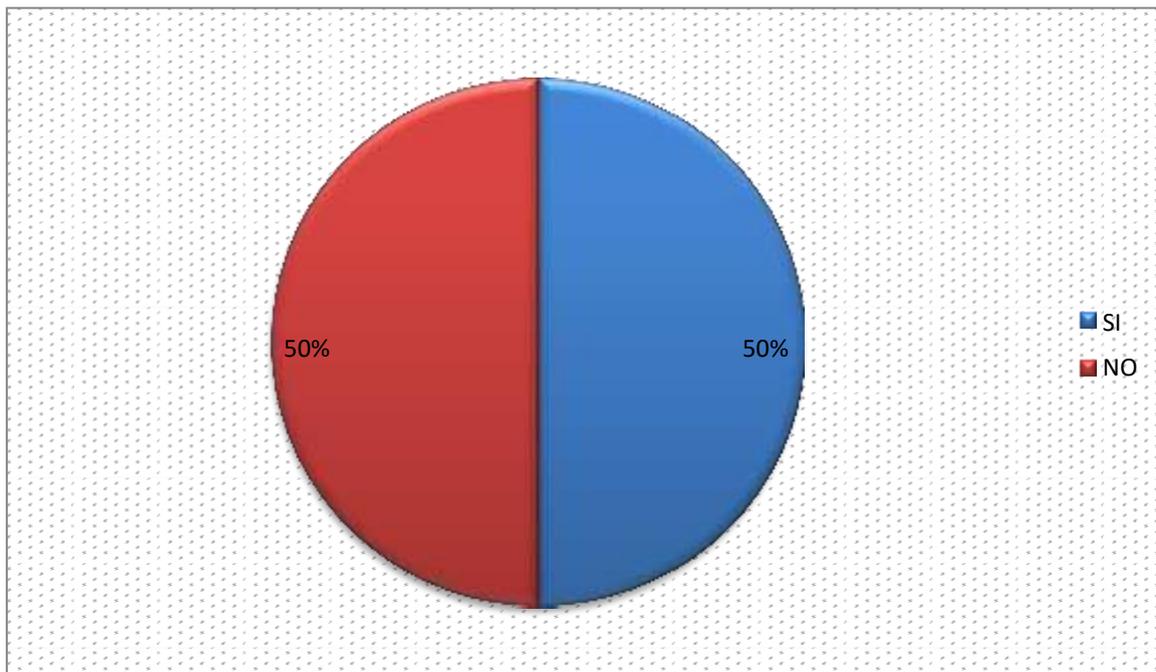


Figura 13
Gráfico circular denomina que el 50% si está de acuerdo al precio del producto mientras el otro 50% no.

TABLA 14

¿Está de acuerdo con los diseños del producto que brindan las cevicherías?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	68	100%
No	00	00%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Clientes de las MYPE rubro restaurantes en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia.

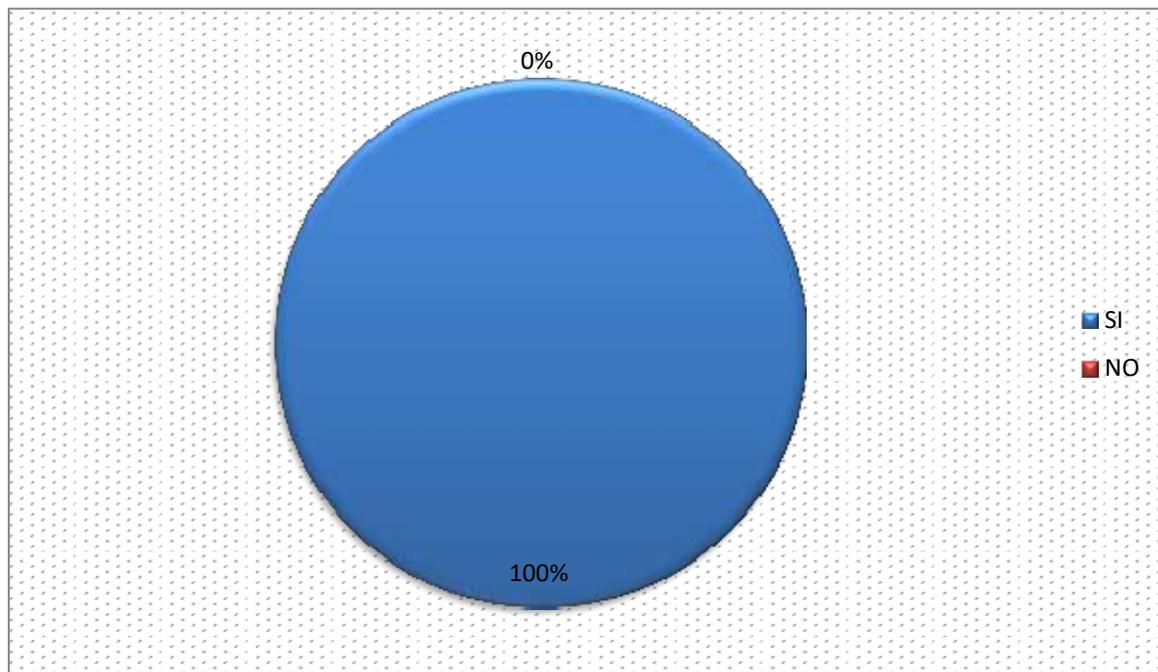


Figura 14

Gráfico circular denomina que el 100% si está de acuerdo con los diseños del producto.

TABLA 15

¿Las cevicherías que UD. suele visitar, cuentan con instalaciones modernas o elementos visualmente atractivos?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	60	88%
No	08	12%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Clientes *de las MYPE rubro restaurantes en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.*

Elaboración Propia.

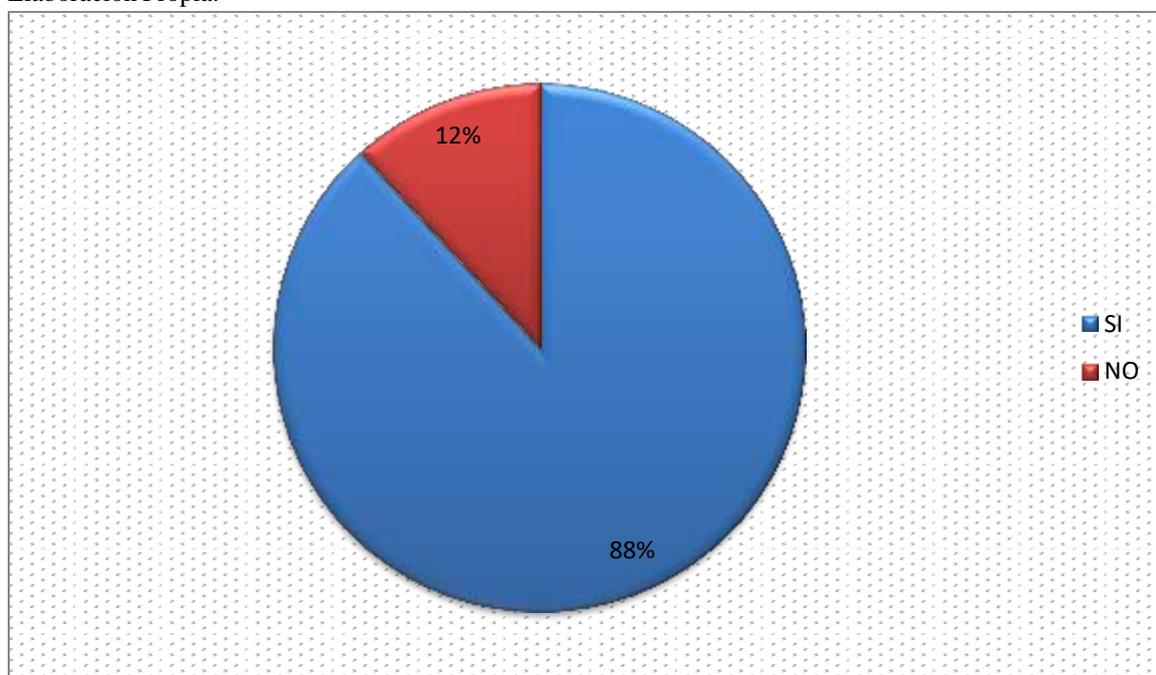


Figura 15
Gráfico circular denomina que el 88% si cuentan con instalaciones modernas mientras el 12% no.

6.2.2 VARIABLE ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo Específico: Identificar la percepción de los clientes sobre el servicio de atención al cliente en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.

TABLA 16

¿Para UD. es importante que los trabajadores se vistan apropiadamente (uniforme)?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	07	10%
No	61	90%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Clientes de las MYPE rubro restaurantes en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración Propia.

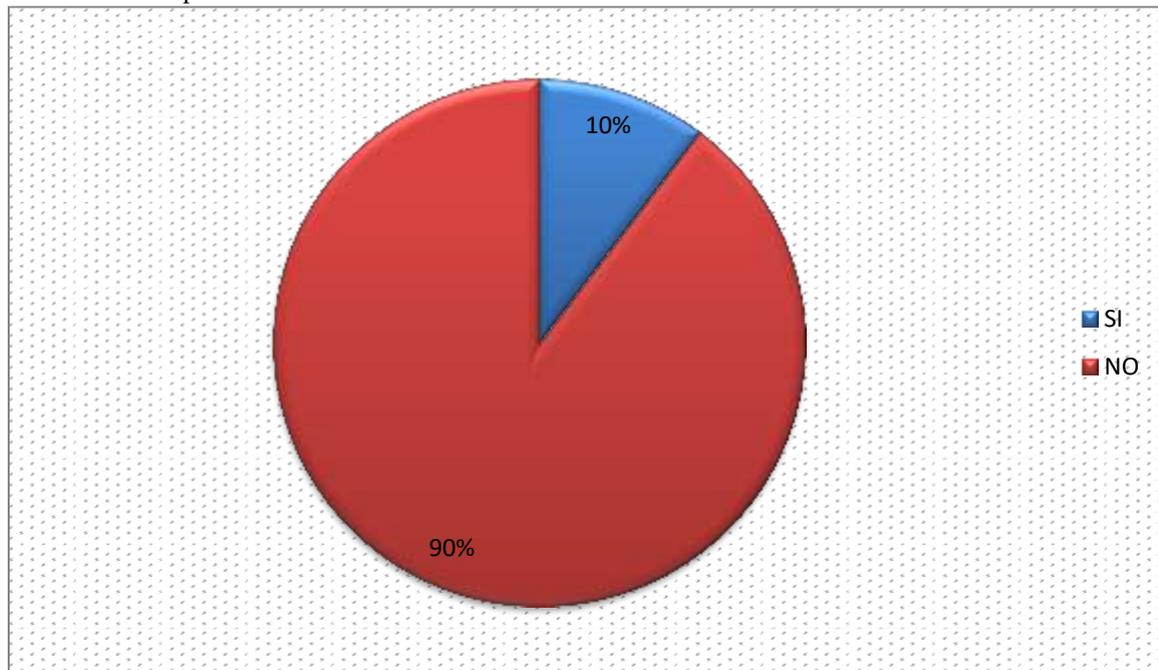


Figura 16

Gráfico circular denota que el 90% no está de acuerdo que los trabajadores se vistan apropiadamente (Uniforme) mientras el 10% si está de acuerdo.

TABLA 17

¿Considera UD. que las mype se preocupa por tener seguridad, comodidad para crear clientes leales?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	26	38%
No	42	62%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Clientes *de las MYPE rubro restaurantes en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.*

Elaboración Propia.

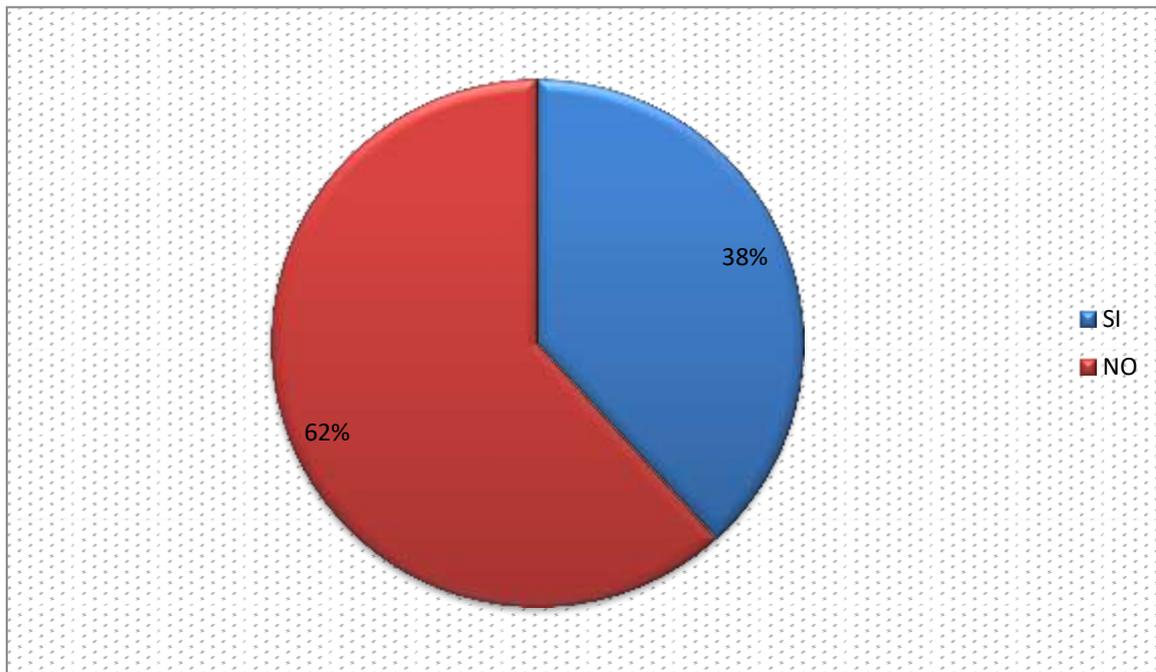


Figura 17

Gráfico circular denomina que el 62% no se preocupa por tener seguridad y comodidad de los clientes mientras el 38% si está de acuerdo.

TABLA 18

¿Para UD. Es importante que el personal tenga un aspecto limpio y aseado?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	68	100%
No	00	00%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Clientes *de las MYPE rubro restaurantes en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.*

Elaboración: Propia.

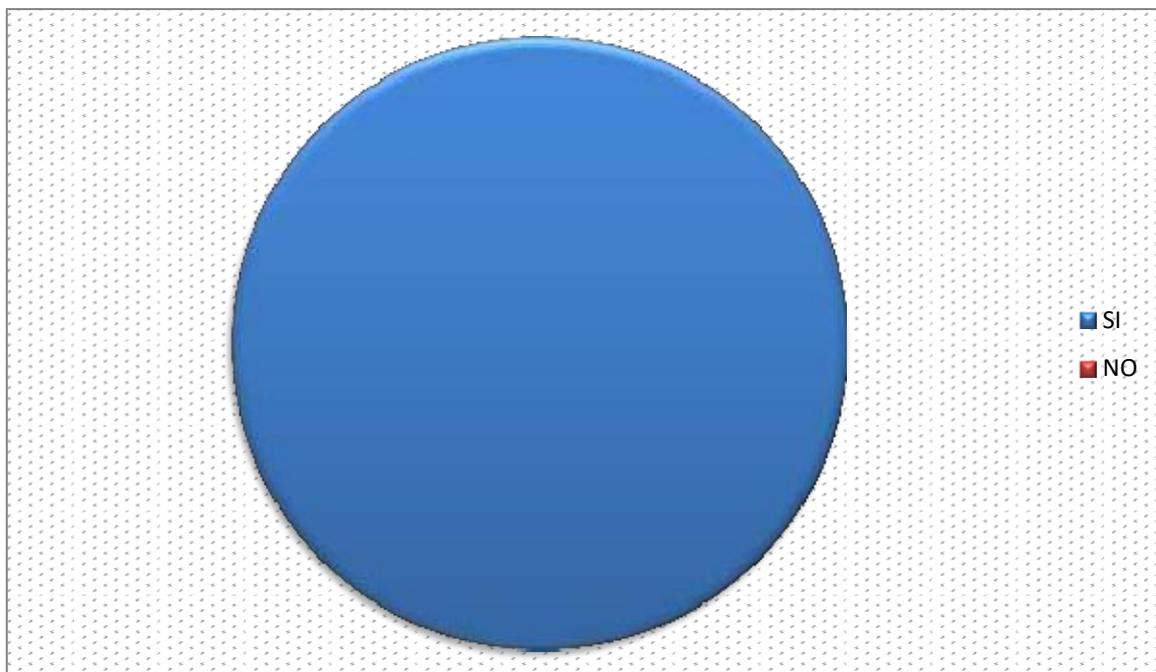


Figura 18
Gráfico circular denomina que el 100% si está de acuerdo que el personal tenga un aspecto limpio y aseado.

Objetivo Específico: Determinar la influencia de la comunicación empresarial en la recuperación de los clientes en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.

TABLA 19

¿UD. Cree que los trabajadores tengan una buena comunicación en la atención que brindan a los clientes?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	50	74%
No	18	26%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Clientes de las MYPE rubro restaurantes en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración: Propia

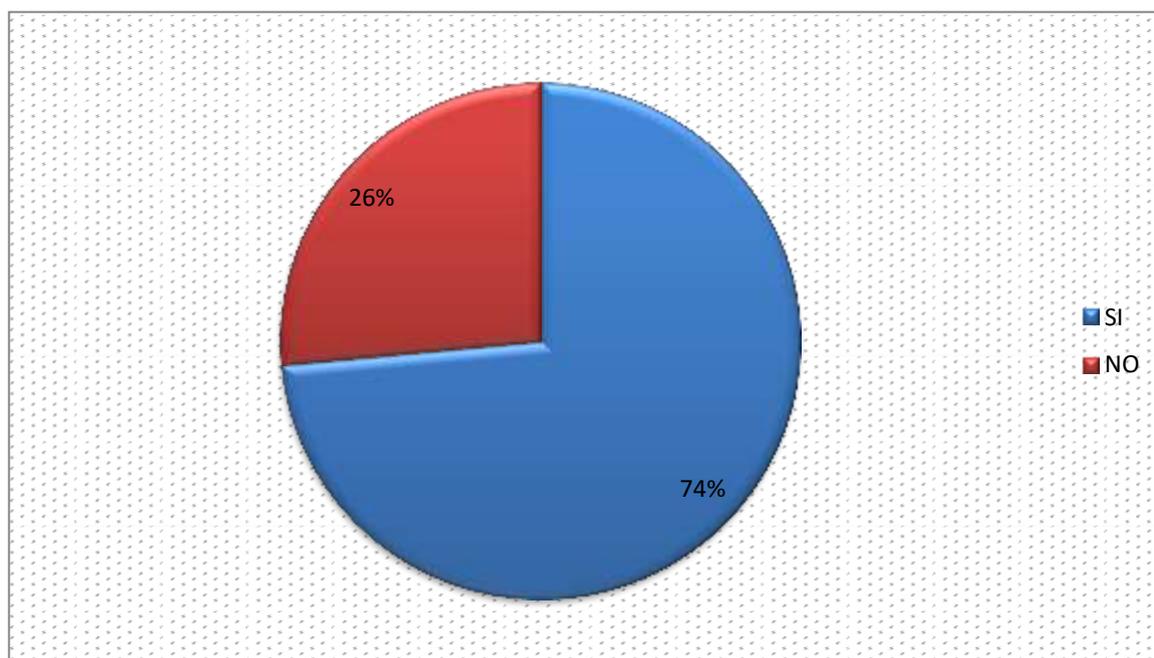


Figura 19

Gráfico circular denomina que el 74% si está de acuerdo que los trabajadores tengan una buena comunicación en la atención mientras el 26% no.

TABLA 20

¿UD. ¿Cree que los trabajadores resuelven de forma eficaz cualquier problema que pueda tener con un cliente?

Categoría	Frecuencias	Porcentaje
Si	42	62%
No	26	38%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario Aplicado a los Clientes de las MYPE rubro restaurantes en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura.

Elaboración Propia.

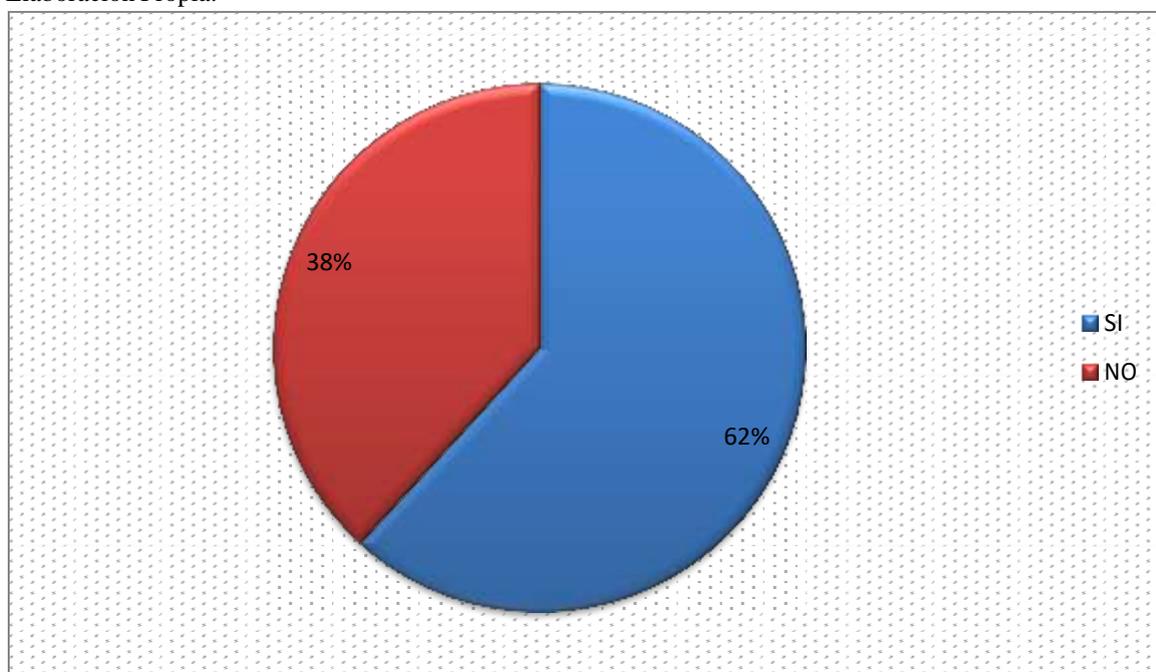


Figura 20

Gráfico circular denota que el 62% si está de acuerdo que los trabajadores resuelvan de forma eficaz los problemas que pueda tener con los clientes mientras el 38% no.

6.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.3.1 VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Con respecto al primer cuestionario elaborado para los propietarios, de la variable gestión de calidad, en la tabla 1 denominada Ud. Crea habilidades para que sus trabajadores puedan innovar sus platos a la carta, se observa que el que el 67% si cumple con habilidades para innovar los platos a la carta mientras el 33% no. Resultado que coincide con Agurto (2015) quien en su investigación concluyó que los factores de compromiso laboral para la gestión de calidad las MYPE cuentan en su mayoría con los recursos necesarios, se sienten satisfechos de trabajar en la empresa, motivados y les gusta el trabajo que desarrollan y por lo general tienen un alto grado de compromiso con la institución, asimismo López (2018) nos habla sobre la implementación de la norma ISO 9001 por parte de la empresa significa grandes beneficios: Potencia la participación de la alta dirección de la empresa, Se genera confianza hacia nuestros clientes, Reduce los residuos y aumenta la eficiencia, Ventaja competitiva para hacer crecer el negocio, Incremento de clientes y retención de los clientes actuales, Mejora la comunicación interna y externa, Posibilidad de participar en licitaciones y muchos más, Mejora el rendimiento y productividad de la empresa.

En la tabla 2 denominada Brinda Orientaciones A Sus Trabajadores Para Que Tenga Retos Y Altos Niveles de desempeño, se observa que el 100% si cumple con orientar a sus trabajadores para que tengan retos y altos niveles de desempeño. Resultado que coincide con Choquehuanca (2016) quien en su investigación concluyó diciendo que la mayoría de las MYPE indica que los beneficios que brinda la gestión de calidad son: mayor participación de los empleados, mejorar la imagen y credibilidad ante terceros y lograr maximizar la satisfacción de los clientes. Se recomienda a las MYPE bajo estudio que deben contar con estrategias de gestión de calidad, ya que los beneficios que les brinda, hacen que cada vez

sean mejores y poder mantener una buena relación entre trabajadores como con sus clientes, por otra parte Vargas (2019) afirma que las normas ISO 9001 permiten a las organizaciones implementar un sistema de gestión de calidad, determinando indicadores para evaluar su desempeño y cumplimiento de objetivos. Así, reducen los costes de producción y aumentar la productividad.

En la tabla 3 denominada UD. Cree que el precio del producto es adecuado, se observa que el 100% de las cevicherías si está de acuerdo con el precio del producto que ofrece. Resultado que coincide con Ojeda (2017) quien en su investigación concluyó que la calidad de los productos que brindan las empresas de cevicherías es de buena calidad y tiene una entrega certificada ya que satisfacen de una manera adecuada las necesidades de los clientes pero sin embargo los medios publicitarios son malos porque no están informados y actualizadas en publicidad. Cuevas (2017) nos informa que existen tres niveles de calidad las cuales son Producto: Contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, procesado dependiendo del elemento dominante.

En la tabla 4 denominada existen tipos de almacenamiento en la cevichería de acuerdo a los tipos de alimentos, se observa que el 67% de las cevicherías si cumple con los tipos de almacenamiento mientras el 33% no cumple. Resultado que coincide con Villalba (2016) quien en su investigación concluyó que Finalmente, en cuanto al uso del sistema de medición de calidad empleado, se pudo constatar que este se ajusta y es congruente con los resultados que se requería obtener, sin embargo, es necesario adicionar otras escalas de medición, como por ejemplo la medición del tiempo entre el cual el cliente acude al establecimiento y el tiempo de recibo de su orden solicitada, que repercute en la percepción del servicio otorgado. Así mismo Sánchez, (2019) nos habla del sistema de Calidad en la

producción: Una calidad excepcional de un producto final habla de la calidad aplicada durante el proceso de transformación. Por ello, una adecuada gestión de calidad en esta etapa trae consigo resultados positivos.

En la tabla 5 denominada su cevicherías cuenta con instalaciones modernas o elementos visualmente atractivos, se observa que el 100% no cuenta con instalaciones modernas. Resultado que coincide con Vásquez (2016) quien en su investigación, concluyo diciendo que la que no conocen los alcances de la gestión de calidad (69.20%). Algunas mypes, llevan la iniciativa (30.8%), al poner en práctica Manuales y Procedimientos u documentos de control. Sin embargo, no han definido su estructura orgánica, misión, visión y valores (69.20%). Si han definido un Plan de Negocios como directriz principal. Si capacitan a su personal. (84.6%). Se realiza en el propio local. El 84.6% está de acuerdo que aplicar gestión de calidad, facilitará a su empresa una proyección sostenible en el futuro. Aquellos que vienen aplicando gestión de calidad, alcanzaron: Mantener “Clientes Satisfechos”, (23.1%). Mejorado su rentabilidad, (15.4%). Mejorado el desempeño de sus trabajadores (23.1%). Por otra parte Sánchez, (2019) menciona que la Calidad en la producción: Una calidad excepcional de un producto final habla de la calidad aplicada durante el proceso de transformación. Por ello, una adecuada gestión de calidad en esta etapa trae consigo resultados positivos.

6.3.2 VARIABLE ATENCIÓN AL CLIENTE

Con respecto al primer cuestionario elaborado para los propietarios, de la variable atención al cliente, En la tabla 6 denominada es importante que los trabajadores de su cevichería se vistieran apropiadamente (Uniforme), se observa que el 100% si vistieron apropiadamente sus trabajadores Resultado que coincide con Valdivieso (2018) quien concluyó diciendo que con respecto a los beneficios de calidad de atención al cliente, en la

participación de los clientes se determina el adecuado horario de atención, existencia del área de parqueo y la contribución con el medio ambiente, con relación al posicionamiento gracias al producto y servicio de calidad se satisface las necesidades del cliente y se obtiene un desempeño óptimo lo que ayuda a elevar los beneficios en esta variable. Por otra parte Peker (2016) dice que la gente: deben existir estándares respecto a la apariencia física, presentación, y vestimenta, cabello, uñas, olores personales, posturas y lenguaje corporal, cómo están parados, a qué distancia del cliente mantenerse, contacto visual, gestos y comportamientos permitidos.

En la tabla 7 denominada cree usted que su cevichería garantiza seguridad, comodidad y estancia a los clientes, se observa que el 100% de las cevicherías si garantiza seguridad, comodidad y estancia a los clientes. Resultado que coincide con López (2018) quien en su informe concluye el estudio realizado se permitió identificar los factores importantes en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. Y se permite demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal. Existen clientes insatisfechos en el restaurante Rachy's se evidenció que el personal de servicio no brinda un trato personalizado, no se encuentran capacitados y el restaurante cuenta con pocos empleados y esto hace que el servicio no sea rápido. Se pudo comprobar que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente. Por otra parte Violante (2015) dice que Cumplir: Va de la mano con el punto anterior y se refiere a que lo mínimo que tu producto o servicio debe hacer es cumplir con lo que has prometido.

En la tabla 8 Denominada cree usted que su cevichería cuenta con servicios higiénicos como de papel y jabón, se observa que el 100% de las cevicherías si cuenta con servicios higiénicos como de papel y jabón. Resultado que coincide con Villalba (2016) quien en su informe concluye con los resultados obtenidos de las encuestas, se ha elaborado una serie de propuestas o estrategias para mejorar el servicio y la calidad de atención al cliente, así como estrategias para renovar el ambiente laboral, y de esta manera poder brindar un valor adicional al cliente. Por otro lado Violante (2015) nos dice que Honrar tu palabra: Si tienes que hacer una devolución o cambiar un producto porque el primero que vendiste salió defectuoso, hazlo.

En la tabla 9 denominada usted cree que tiene una buena comunicación empresarial con sus trabajadores, se observa que el 100% de la cevicherías si tiene una buena comunicación empresarial con sus trabajadores. Resultado que coincide con Arrieta, (2019) quien concluye diciendo que calidad de servicio que brinda las micro y pequeña empresa del rubro cevicherías no satisface lo necesario con las expectativas del cliente, ya que eso pueda afectar a que la empresa no pueda llegar las metas de sus ventas establecidas, ya que daña la imagen al ser vista en el mercado local. La calidad de servicio debe ser un punto principal en las empresa ya sea de cualquier rubro y eso deben tener en cuenta los dueños de poner implementar en sus ideas de poder generar una buena calidad de servicio. Por otro lado Gómez (2015) nos dice que la estructuración de la Comunicación Empresarial debe ser responsabilidad de un equipo de trabajo (departamento o unidad de comunicación) que lleve a cabo la integración de los factores y técnicas necesarias para su aplicación, dotándola de los medios y recursos adecuados en toda la Empresa.

En la tabla 10 denominada cree usted que sus trabajadores se encuentran capacitados para solucionar los conflictos que se puedan originar con sus clientes, se observa que el 67%

de su personal si se encuentra capacitado para solucionar conflictos con los clientes mientras 33% no. Resultado que coincide con Monroy. (2015) Quien en su informe concluye estudio de la calidad en el servicio y de la satisfacción del cliente es un tema que dentro de un mercado local – La Paz, Baja California Sur – se considera inmerso en un concepto práctico como tan sólo ser amable y sonreír a los clientes durante el encuentro del servicio. Una cultura de calidad en el servicio extiende su campo de influencia no sólo a las áreas operativas de la empresa, sino también a las áreas gerenciales transformándola en un proceso de cultura organizacional. Durante el trabajo de investigación denominado “Evaluación de la Calidad en el Servicio y Satisfacción del Cliente en el ámbito restaurantero” fue posible conocer a mayor detalle la manera en que es interpretada, evaluada y analizada por parte de las empresas involucradas en la industria restaurantera y del entorno en el que se encuentran involucrados. Por otro lado Vargas (2015) cuya finalidad es transmitir sus emociones, sentimientos e ideas, todo esto se dio gracias al proceso de comunicación. La adecuada forma de utilizar la comunicación siempre dio buenos resultados, que ayudan al crecimiento y cumplimiento con objetivos y metas trazadas por la empresa, las estrategias y herramientas de comunicación interna ayudan mucho a tener una base en la empresa, teniendo un fortalecimiento organizacional y la satisfacción laboral por parte de sus trabajadores.

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

Con respecto al segundo cuestionario elaborado para los clientes, de la variable gestión de calidad, En la tabla 11 denominada usted como cliente cree que es importante la ubicación de la cevichería, se observa que el 62% no está de acuerdo con la ubicación de las cevicherías mientras el 38% si está de acuerdo. Villalba (2016) quien en su investigación concluyó diciendo que Finalmente, en cuanto al uso del sistema de medición de calidad empleado, se pudo constatar que este se ajusta y es congruente con los resultados que se

requería obtener, sin embargo, es necesario adicionar otras escalas de medición, como por ejemplo la medición del tiempo entre el cual el cliente acude al establecimiento y el tiempo de recibo de su orden solicitada, que repercute en la percepción del servicio otorgado, asimismo Arias, (2019) nos dice que Asegurarse de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.

En la tabla 12 denominada para usted es importante la calidad de los productos que brindan las cevicherías, se observa que el 63% si le importa la calidad de los productos que brindan las cevicherías mientras el 37% no. Resultado que coincide con Ojeda (2017) quien en su investigación concluyó diciendo que la calidad de los productos que brindan las empresas de cevicherías es de buena calidad y tiene una entrega certificada ya que satisfacen de una manera adecuada las necesidades de los clientes pero sin embargo los medios publicitarios son malos porque no están informados y actualizadas en publicidad. , por otra parte Betancourt (2020) nos da entender son el medio por el cual la organización enfila sus esfuerzos para cumplir con la política de calidad, de ahí que a través de la medición de los objetivos y los indicadores que contienen se logre determinar el grado de cumplimiento de la política de calidad.

En la tabla 13 denominada usted cree que el precio del producto es adecuado a lo que recibiste, se observa que el 50% si está de acuerdo al precio del producto mientras el otro 50% no. Resultado que coincide con Ojeda (2017) quien en su investigación concluyó que la calidad de los productos que brindan las empresas de cevicherías es de buena calidad y tiene una entrega certificada ya que satisfacen de una manera adecuada las necesidades de los clientes pero sin embargo los medios publicitarios son malos porque no están informados y actualizadas en publicidad. Cuevas (2017) nos informa que existen tres niveles de calidad las

cuales son Producto: Contienen elementos que pertenecen a diferentes categorías genéricas de producto. La denominación del producto en cada caso como servicio, procesado dependiendo del elemento dominante.

En la tabla 14 denominada está de acuerdo con los diseños del producto que brindan las cevicherías, se observa que el 100% si está de acuerdo con los diseños del producto. Resultado que coincide con Peña (2018) quien en su investigación concluyó menciona que el diseño de un Manual de Servicio y Atención al cliente, aportará con conocimientos para los empleados de la Cevichería Pepe 3 puesto que el personal de las Cevicherías debe estar capacitado para resolver todas las solicitudes que un cliente demanda, capacitando al personal el cliente obtendrá un mejor servicio, teniendo como resultado clientes satisfechos que serán fidelizados, con la posibilidad de captar nuevos clientes al tener buenas referencias sobre el servicio. . Así mismo Sánchez (2019) nos informa que hay tres tipos de calidad en el diseño y en el producto: Aquellas empresas que se dedican a la comercialización de productos deben conocer bien a su cliente potencial debido a que es la persona que realmente está interesada en adquirirlo.

En la tabla 15 denominada las cevicherías que usted suele visitar, cuentan con instalaciones modernas o elementos visualmente atractivos, se observa que el 88% si cuentan con instalaciones modernas mientras el 12% no. Resultado que coincide con Vásquez (2016) quien en su investigación, concluyo diciendo que la que no conocen los alcances de la gestión de calidad (69.20%). Algunas mypes, llevan la iniciativa (30.8%), al poner en práctica Manuales y Procedimientos u documentos de control. Sin embargo, no han definido su estructura orgánica, misión, visión y valores (69.20%). Si han definido un Plan de Negocios como directriz principal. Si capacitan a su personal. (84.6%). Se realiza en el propio local. El 84.6% está de acuerdo que aplicar gestión de calidad, facilitará a su empresa una proyección

sostenible en el futuro. Aquellos que vienen aplicando gestión de calidad, alcanzaron: Mantener “Clientes Satisfechos”, (23.1%). Mejorado su rentabilidad, (15.4%). Mejorado el desempeño de sus trabajadores (23.1%). Por otra parte Sánchez, (2019) menciona que la Calidad en la producción: Una calidad excepcional de un producto final habla de la calidad aplicada durante el proceso de transformación. Por ello, una adecuada gestión de calidad en esta etapa trae consigo resultados positivos.

VARIABLE ATENCIÓN AL CLIENTE

Con respecto al segundo cuestionario elaborado para los clientes, de la variable atención al cliente, En la tabla 16 denominada para usted es importante que los trabajadores se vistan apropiadamente (uniforme), se observa que 90% no está de acuerdo que los trabajadores se vistan apropiadamente (Uniforme) mientras el 10% si está de acuerdo. Resultado que coincide con Valdivieso (2018) quien concluyó diciendo que con respecto a los beneficios de calidad de atención al cliente, en la participación de los clientes se determina el adecuado horario de atención, existencia del área de parqueo y la contribución con el medio ambiente, con relación al posicionamiento gracias al producto y servicio de calidad se satisface las necesidades del cliente y se obtiene un desempeño óptimo lo que ayuda a elevar los beneficios en esta variable. Por otra parte Peker (2016) dice que la La gente: deben existir estándares respecto a la apariencia física, presentación, y vestimenta, cabello, uñas, olores personales, posturas y lenguaje corporal, cómo están parados, a qué distancia del cliente mantenerse, contacto visual, gestos y comportamientos permitidos.

En la tabla 17 denominada considera usted que las MYPE se preocupan por tener seguridad, comodidad para crear clientes leales, se observa que el 62% no se preocupa por tener seguridad y comodidad de los clientes mientras el 38% si está de acuerdo. Resultado que coincide con López (2018) quien en su informe concluye el estudio realizado se permitió

identificar los factores importantes en la calidad del servicio como son: respuesta inmediata, trato personalizado, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. Y se permite demostrar que existen clientes satisfechos con las instalaciones, la comida, los equipos y la confiabilidad de parte del personal. Existen clientes insatisfechos en el restaurante Rachy's se evidenció que el personal de servicio no brinda un trato personalizado, no se encuentran capacitados y el restaurante cuenta con pocos empleados y esto hace que el servicio no sea rápido. Se pudo comprobar que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente. Por otra parte Violante (2015) dice que Cumplir: Va de la mano con el punto anterior y se refiere a que lo mínimo que tu producto o servicio debe hacer es cumplir con lo que has prometido.

En la tabla 18 denominada para usted es importante que el personal tenga un aspecto limpio y aseado, se observa que el 100% si está de acuerdo que el personal tenga un aspecto limpio y aseado. Resultado que coincide con Villalba (2016) quien en su informe concluye con los resultados obtenidos de las encuestas, se ha elaborado una serie de propuestas o estrategias para mejorar el servicio y la calidad de atención al cliente, así como estrategias para renovar el ambiente laboral, y de esta manera poder brindar un valor adicional al cliente. Por otro lado Violante (2015) nos dice que Honrar tu palabra: Si tienes que hacer una devolución o cambiar un producto porque el primero que vendiste salió defectuoso, hazlo.

En la tabla 19 denominada usted cree que los trabajadores tengan una buena comunicación en la atención que brindan a los clientes, se observa que el 74% si está de acuerdo que los trabajadores tengan una buena comunicación en la atención mientras el 26% no. Resultado que coincide con Arrieta, (2019) quien concluye diciendo que calidad de servicio que brinda las micro y pequeña empresa del rubro cevicherías no satisface lo necesario con las expectativas del cliente, ya que eso pueda afectar a que la empresa no

pueda llegar las metas de sus ventas establecidas, ya que daña la imagen al ser vista en el mercado local. La calidad de servicio debe ser un punto principal en las empresa ya sea de cualquier rubro y eso deben tener en cuenta los dueños de poner implementar en sus ideas de poder generar una buena calidad de servicio. Por otro lado Gómez (2015) nos dice que la estructuración de la Comunicación Empresarial debe ser responsabilidad de un equipo de trabajo (departamento o unidad de comunicación) que lleve a cabo la integración de los factores y técnicas necesarias para su aplicación, dotándola de los medios y recursos adecuados en toda la Empresa.

En la tabla 20 denominada usted cree que los trabajadores resuelven de forma eficaz cualquier problema que pueda tener con un cliente, se observa que el 62% si está de acuerdo que los trabajadores resuelvan de forma eficaz los problemas que pueda tener con los clientes mientras el 38% no. Resultado que coincide con Monroy. (2015) Quien en su informe concluye estudio de la calidad en el servicio y de la satisfacción del cliente es un tema que dentro de un mercado local – La Paz, Baja California Sur – se considera inmerso en un concepto práctico como tan sólo ser amable y sonreír a los clientes durante el encuentro del servicio. Una cultura de calidad en el servicio extiende su campo de influencia no sólo a las áreas operativas de la empresa, sino también a las áreas gerenciales transformándola en un proceso de cultura organizacional. Durante el trabajo de investigación denominado “Evaluación de la Calidad en el Servicio y Satisfacción del Cliente en el ámbito restaurantero”. Por otro lado Vargas (2015) cuya finalidad es transmitir sus emociones, sentimientos e ideas, todo esto se dio gracias al proceso de comunicación. La adecuada forma de utilizar la comunicación siempre dio buenos resultados, que ayudan al crecimiento y cumplimiento con objetivos y metas trazadas por la empresa, las estrategias y herramientas de comunicación interna ayudan mucho a tener una base en la empresa, teniendo un fortalecimiento organizacional y la satisfacción laboral por parte de sus trabajadores.

CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de los resultados que se han descrito en las variables estudiadas en las líneas de investigación de gestión de calidad y atención al cliente de las cevicherías del asentamiento humano Buenos Aires Piura, se puede concluir que:

En cuanto características de la gestión de calidad y atención al clientes en las MYPE rubro cevicherías en el asentamiento humano Buenos Aires Piura año 2018. Se determinó que las características son muy importantes en las MYPES cevicherías, ya que los trabajadores tiene habilidades adecuadas para brindar productos de calidad, como tener una buena atención y desarrollando una buena satisfacción al cliente. Donde se le recomiendan que los propietarios deban darles la seguridad a sus trabajadores para que ellos puedan trabajar con responsabilidad y puedan rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad teniendo en cuentas los objetivos de la cevichería. Por otro lado los trabajadores deberían ser honestos al momento de espera porque a los clientes les gusta saber que ocurre con su producto y porque está demorando también siendo transparente porque a los clientes no les gusta esperar mucho como en que cinco minutos salen su producto y demora más.

Para determinar las normas ISO 9001 de la gestión de calidad , que los colaboradores tiene el habito de innovar sus platos a la carta; orienta a sus trabajadores para que puedan tener retos; donde las cevicherías si debería tener un fácil identificación de productos para la facilidad de saber dónde se encuentra cada producto en los momentos de apuros sepan que estén haciendo y así poder satisfacer mejor el producto ya que se puede tener en cuenta como en la hora de almuerzo para los consumen ya que las mayorías de los consumidores de estas cevicherías son trabajadores de farmacia, del hospital Reátegui, Sunat, etc.; Productos que ofrecen las cevicherías son de buena calidad productos frescos. Donde se les recomiendan que las cevicherías deban implementar un sistema de gestión de calidad, donde puedan determinar el desempeño de cada trabajador para que puedan cumplir sus objetivos de mejoramiento.

Con respecto a identificar el nivel de calidad de servicio que con una clasificación de cosas identificarían si el precio del producto que ofrece es adecuado donde las cevicherías si está de acuerdo con los productos que ofrecen; diversidad de acuerdos a los tipos de alimentos, el uso de tecnologías, capacitación al personal; los colaboradores si consideran que con una limpieza ayudaría identificar y eliminar la suciedad en la que se podrá dar un buen producto; que si hubiera disciplina ayuda a los colaboradores que sean leales y respetuosos. Donde se les recomienda dar una mejora al desempeño de las actividades a los trabajadores para que así ellos puedan trabajar emocionadamente donde se puedan sentir satisfechos de trabajar en sus cevicherías y así puedan transformar la seguridad, emoción a los clientes y puedan regresar.

Con respecto a identificar la percepción del cliente sobre el servicio atención al cliente, que los colaboradores no se toman el tiempo de conocer a los clientes de lo que realmente necesita el cliente; donde los trabajadores se vistan apropiadamente para que los clientes tengan la seguridad del lugar donde comen; sus productos si cuentan con el higiene y seguridad que puedan comer con tranquilidad donde no estén pendientes que si encuentran algún cabello o algo antigénico consideran que los colaboradores si actúan con seguridad y confianza al cliente. Donde se les recomiendan que los trabajadores de las cevicherías deben tener un comportamiento único para que puedan identificar la experiencia directa o indirecta que el cliente haya tenido teniendo en cuenta la limpieza, su cabello corto, uñas cortas, seguridad al hablar, vestimenta adecuada y sobre todo el comportamiento que debe tener con el cliente teniendo en cuenta los valores.

Según la influencia de la comunicación empresarial y recuperación de los clientes que si se debe considerar que la buena comunicación con los trabajadores es muy importante en la parte interna para que puedan sentirse en confianza para que puedan trabajar con ganas, confianza donde si un trabajador cometa un error el otro trabajador lo pueda ayudar donde se vea un trabajo en equipo y en la parte externa donde los trabajadores deben sentir a gusto al cliente para que

ellos puedan regresar. Donde se les recomiendan que los propietarios debieran estar al pendiente de la emoción de sus trabajadores para que ellos puedan dar lo máximo en su cevichería y así puedan ver que están pendientes de ellos y que son muy necesarios para la cevichería para que puedan transmitir sus emociones al proceso de comunicarse con los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (2015). *¿Qué es ISO 9001?* https://www.normas9000.com/content/que-es-iso.aspx?fbclid=IwAR3jpJt09d31hqWr01P4ITGLMUNYIMSDWhimI8dKKjB4cZeFzZmmU6Oz9_A.
- Alva, M. (25 de Octubre de 2019). BCR: Ocho señales de que se está revirtiendo la desaceleración de la economía. *Gestión*.
- Angulo Corzo, Y. O. (2015). *Caracterización de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro-restaurantes campestres, zona agrícola del distrito de Chimbote, 2015*. Chimbote: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3766>.
- Aponte, F. C. (2019). *Producción Nacional*. Lima: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-n03_produccion-nacional-ene2019.pdf.
- Arias, N. S. (2019). *Características Que Debe Tener El Líder de Un Sistema de Gestión*. <https://es.scribd.com/document/424207712/3-Characteristics-Que-Debe-Tener-El-Líder-de-Un-Sistema-de-Gestión>.
- Arrieta Chipana, A. P. (2019). *Propuesta de gestión de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del rubro cevicherías del barrio Maravillas, distrito Ayacucho, 2019*. Ayacucho: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14409>.
- Cansino, M. (2019). *Definición de certificación ISO*. <https://www.cuidatudinero.com/13098517/definicion-de-certificacion-iso>.

- Castro Choquehuanca, F. M. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la Mype rubro restaurantes Urb El Bosque - Castilla, Piura 2016*. Castilla, Piura: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11629>.
- Cerda, L. R. (2017). *Los 3 Niveles de La Calidad*. https://es.scribd.com/document/341190875/Los-3-Niveles-de-La-Calidad?fbclid=IwAR01PP3AM4cF536JVHEr1ocO_c2M90WGOUmQjv1WHUjQcSe070xPIZ5IsHc.
- Ceseña, M. M. (2015). *Calidad en servicios y satisfacción del cliente en restaurantes de la paz, baja california sur*. https://www.academia.edu/27538632/CALIDAD_EN_EL_SERVICIO_EN_RESTAURANTES_DE_LA_PAZ.pdf?auto=download.
- Dedios López, M. A. (2019). *Gestión de calidad y atención al cliente de la MYPE rubro restaurant cevichería karaoke Ingrid de la ciudad de Sullana, año 2019*. SULLANA: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11471>.
- Dedios López, M. A. (2019). *GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA MYPE RUBRO RESTAURANT CEVICHERIA KARAOKE INGRID DE LA CIUDAD DE SULLANA, AÑO 2019*. SULLANA: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11471>.
- Espejo, A. (2016). *Plan de negocios para la puesta en marcha de un*. Arequipa: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621296/Atarama_%20aredes_Eduardo.pdf?sequence=9&fbclid=IwAR3Oa4CdcwxfbbsEnE_D9Z4ofnXLzt dUUN9M1nl5nD3EhP-3OiYmG8Xtg_o.

- Fortuny., R. P. (2016). *La percepción del cliente y un buen posicionamiento de mercado, claves para la venta.* https://www.foromarketing.com/las-percepciones-del-cliente/?fbclid=IwAR2BKk8gvqZR91-VyXYEfyhYpaSi_Mqv4b0AKyJIVp6skdlAMozXenNyboM.
- García Cruz, F. E. (2015). *Caracterización de la atención al cliente y la capacitación en las MYPE del rubro restaurantes del distrito de Lalaquiz - Huancabamba, 2015.* Huancabamba: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2423>.
- Gardey, A. (2016). *sistema de gestión de calidad.* <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>.
- Gómez, D. (2015). *Aspectos sociales en Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial.* https://www.eoi.es/wiki/index.php/Aspectos_sociales_en_Responsabilidad_Social_y_Sostenibilidad_Empresarial.
- Gómez, J. Ñ. (2015). *Plan de Comunicación Empresarial.* https://www.ibm.com/developerworks/ssa/library/govSOA/plandecom/index.html?fbclid=IwAR1iM88ymhN4OxLBTktUjw4UtmTA4UWHWDqmSwQCS5_1uU6jWnUmz52_97o.
- GONZÁLEZ, D. J. (2017). *DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL RESTAURANTE-BAR OUZO AGAVE AZUL S.A.S. BAJO LOS LINEAMENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2015 Y LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTSUSNA 008.* <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/DOCUMENTO%20FINAL.pdf?sequence=1>.

- Hidalgo, E. R. (2016). *Ley Mype 28015 30056*. <https://es.slideshare.net/ErikaRoxy980/la-ley-mype-28015-30056-62678461>.
- Jiménez, D. (2015). *Niveles desempeño de un sistema de gestión de calidad* .
<https://www.Pymesycalidad20.com/niveles-de-desempeno-de-un-sistema-de-calidad.html?fbclid=IwAR2tTeErnPVvUM7v0KjbKTWh-kzIGJjUGC490eJrgk6XaZow28DGFwJ75U0>.
- Lavado, E. (2019). *Minsa aprueba norma sanitaria para restaurantes y servicios afines*.
<https://portaldeturismo.pe/noticia/minsa-aprueba-norma-sanitaria-para-restaurantes-y-servicios-afines/>.
- López, S. (2018). *¿Qué es ISO?* <https://www.certificadoiso9001.com/que-es-iso/>.
- Mercado, L. C. (2019). *Balance económico 2019: perspectivas del crecimiento económico en el Perú*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/06/balance-economico-2019-perspectivas-del-crecimiento-economico-en-el-peru/>.
- Montes. (2018). *APRUEBAN NORMA SANITARIA PARA RESTAURANTES Y SERVICIOS AFINES*. <http://www.digesa.minsa.gob.pe/noticias/Setiembre2018/nota53.asp>.
- Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante*.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>.
- Narváez, A. (2019). *Le economía peruana en el 2019–2022*.
<https://upg.administracion.unmsm.edu.pe/noticias/publicaciones/192-le-economia-peruana-en-el-2019-2022>.

(2015). *NB/ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC)*.
<https://www.ibnorca.org/es/certificaciones/nbis0-9001-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-sgc>.

NOREÑA, D. (08 de Enero de 2019). El futuro de las MYPES. *Gestión*.

Ocampo, D. S. (2019). *Los diseños de investigaciones con enfoque cualitativo*.
<https://investigaliacr.com/investigacion/los-disenos-de-investigacion-con-enfoque-cualitativo/>.

Ojeda Huamán, J. E. (2017). *CARACTERIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD EN LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANT EN LA URBANIZACIÓN JOSE LISHNER TUDELA, TUMBES 2017*. TUMBES:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3853>.

PALACIOS, B. R. (2017). *Caracterización de la atención al cliente y capacitación de las MYPE rubro restaurantes de la calle Tacna del cercado de Piura, año 2017*. Piura:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10465>.

Peiró, R. (2016). *Servicio de atención al cliente*.
<https://economipedia.com/definiciones/servicio-de-atencion-al-cliente.html>.

Peker, P. (2017). *Conozca cómo influir sobre las percepciones del cliente*.
https://www.salesup.com/crm-online/cc-percepcion-del-cliente-servicio.shtml?fbclid=IwAR2I-EXQBBwRmkgUUDMP_gMUIOWene87mO3VnVOSx6JI18OecWVgn5rNicA.

Peña Fajardo, T. J. (2018). *DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA CEVICHERIA PEPE 3.*

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27603>.

Peruanos son 31 millones 237 mil 385 habitantes y Piura el segundo departamento más poblado. (25 de Junio de 2018). *El Regional Piura*.

Piura entre las regiones con más Mypes lideradas por mujeres. (10 de Junio de 2019). *Tiempo*

Riquelme, M. (2017). *¿Qué Es La Gestión De Calidad?* <https://www.webyempresas.com/que-es-la-gestión-de-calidad/>.

ROBLEDO, K. A. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA COMPETITIVIDAD Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DE LA URB. SANTA ANA - PIURA AÑO 2018.*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5833>.

Rojas López, M. (2015). *“Capacidad del personal y atención al cliente en el restaurant cevichería “Aaa Su Mare Fusión – Moyobamba 2015”*. Moyobamba: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14594?show=full>.

Sampieri, H. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. https://www.academia.edu/41246668/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_Cient%C3%ADfica_Hern%C3%ADndez_Sampieri_.

Sánchez. (2015). *Tipos de calidad. Un factor bien valorado*. <https://visualmexico.com.mx/tipos-de-calidad/>.

- Sánchez, L. M. (2019). *Producción Nacional*.
http://m.inei.gob.pe/media/principales_indicadores/informe_tecnico_produccion_nacional.pdf.
- Sanjinez Agurto, G. (2015). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE comerciales, rubro Cevicherías del centro de la ciudad de Piura, año 2015*. Piura: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10192>.
- Solís, L. D. (2019). *Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental*. <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>.
- Sólo 800 de 220 mil restaurantes de Lima tienen certificación de saludables. (Junio de 2019). *Gestión*.
- SUNAT. (2019). *Deducción de Gastos en Restaurantes y Hoteles*.
<http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/personas-menu/impuesto-a-la-renta-personas-ultimo/deducccion-adicional-de-3-uit/7184-08-deducccion-de-gastos-en-restaurantes-y-hoteles>.
- Vargas Aguilar, M. H. (2015). *La influencia de comunicación interna en el fortalecimiento organizacional de la empresa ichi Perú Sur sac en el año 2015- primer semestre*.
http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2171?fbclid=IwAR32BTJ0jzyNoeEp8ZrEKB_QxBT0i08-mHY3i9-juDKqmOG6pQEeB1KMwO4.
- Vargas, F. A. (2019). *Normas ISO 9000: conoce el sistema de gestión de calidad*.
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/normas-iso-9000-conoce-el-sistema-de-gestion-de-calidad/>.

Vásquez Muller, J. E. (2016). *Gestión de calidad y la formalización de las MYPES en el sector servicios, restaurant cevichería del distrito de Callería, año 2016*. Callería: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2215>.

VILLALBA, S. (2016). “ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN AZUCA. <https://docplayer.es/82309578-Pontificia-universidad-catolica-del-ecuador-facultad-de-ciencias-humanas-escuela-de-hoteleria-y-turismo.html>.

VILLALBA, S. (2016). “ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN AZUCA. Quito: <https://docplayer.es/82309578-Pontificia-universidad-catolica-del-ecuador-facultad-de-ciencias-humanas-escuela-de-hoteleria-y-turismo.html>.

Villanueva, P. (2020). *¿Problemas? Cómo encontrar su causa raíz con el método de las „5 M”*. <https://www.sage.com/es-es/blog/las-5-m-como-metodo-para-localizar-la-causa-raíz-de-un-problema/>.

Violante, E. (2015). *5 características del buen servicio al cliente*. <https://www.entrepreneur.com/article/268543>.

Zanabria, J. G. (2019). *Encuesta mensual del sector servicios*. Lima: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_servicios_nov2019.pdf.

Restaurantes en incertidumbre ante la crisis: ¿Cuántas pérdidas generan durante la cuarentena? (2 de Abril de 2020). Comercio.

Sangama, F. (7 de Mayo de 2020). Delivery de restaurantes: Cinco pasos para prevenir el contagio de Covid-19. Gestión.

- Maribel. (2019). *Influencia de la comunicación interna en la motivación laboral de los trabajadores de la empresa Servicios Polux S.A.C. Arequipa 2019*. Arequipa: http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9232?fbclid=IwAR3B-WaFjR_bO6hkG8-slDZV9g2uaXEvY6elv-ljwLgDq9wlrUw7eMT_-GY.
- Martinez, A. (2019). *Comunicación empresarial: tipos características y errores comunes*. <https://talent-investment.com/blog/comunicacion-empresarial-tipos-caracteristicas-y-errores-comunes/?fbclid=IwAR2qGpZCGrXGTB9FOscctBA2nA2xnISlGNSRcBaVHjpYV-D6L17tfwcm1mQ>.
- Melara, M. (2020). *¿Qué es la percepción del cliente?* <https://marlonmelara.com/que-es-la-percepcion-del-cliente/?fbclid=IwAR1wKYM3Ap2nMJrNghAbJke0ZaCpa4bRkA5M-iu923fPwG9YLYy1-3Rmluw>.
- Negocios., T. (2019). *Plan de comunicación de una empresa: factores a tener en cuenta*. <https://ticnegocios.camaravalencia.com/servicios/tendencias/plan-de-comunicacion-de-una-empresa-factores-a-tener-en-cuenta/?fbclid=IwAR2gK4vM7hdyUfOvl3m3UCkE-qbbaQt-mLQJyWyoZ7gMlAB1go-shty5RTg>.
- Negrete, M. M. (2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA CHIMBOTE*: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf?fbclid=IwAR39M4NDRb5cBeZPsggEFtXmJkduZiZcD-zJRX9IJBt1ML3Sto8EhuvmhA>.

ANEXOS



CUESTIONARIO DIRIGIDO: PROPIETARIOS

Soy estudiante de Administración en la Universidad Uladech - Católica y me encuentro realizando una encuesta de investigación titulada “Gestión de Calidad y Atención al cliente en las MYPE rubro cevicherías en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura año 2018”.

Por ello acudo a su persona con el fin de recopilar información. Sírvase a marcar con una “x”, su respuesta será evaluada con fines netamente académicos.

1) ¿UD. CREA HABILIDADES PARA QUE SUS TRABAJADORES PUEDAN INNOVAR SUS PLATOS A LA CARTA?

a. Si b) No

2) ¿UD. COMO DUEÑO ORIENTA A SUS TRABAJADORES PARA QUE TENGA RETOS Y ALTOS NIVELES DE DESEMPEÑO PARA SU CLIENTE?

a. Si b) No

3) ¿LAS CEVICHERÍAS ESTA ADECUADA PARA RECIBIR PERSONAS CON DISCAPACIDAD?

a. Si b) No

4) ¿EXISTE TIPOS DE ALMACENAMIENTO EN LA CEVICHERÍA DE ACUERDO A LOS TIPOS DE ALIMENTOS?

a. Si b) No

5) ¿SU CEVICHERÍA CUENTA CON INSTALACIONES MODERNAS O ELEMENTOS VISUALMENTE ATRACTIVOS?

a. Si b) No

6) ¿ES IMPORTANTE QUE LOS TRABAJADORES DE SU CEVICHERÍA SE VISTAN APROPIADAMENTE (UNIFORME)?

a. Si b) No

7) ¿SE ENCUENTRA CONFORME CON LOS INGRESOS QUE OBTIENE MENSUALMENTE?

a. Si b) No

8) ¿CREE USTED QUE SU CEVICHERÍA GARANTIZA SEGURIDAD, COMODIDAD Y ESTANCIA A LOS CLIENTES?

a. Si b) No

9) ¿USTED EN SU CEVICHERÍA CUENTA CON SERVICIOS HIGIÉNICOS DISPONEN DE PAPEL Y JABÓN?

a. Si b) No

10) ¿CREE USTED QUE SUS TRABAJADORES SE ENCUENTRA CAPACITADO PARA SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS QUE SE PUEDEN ORIGINAR CON SUS CLIENTES?

a) Si

b) No



CUESTIONARIO DIRIGIDO: CLIENTES

Soy estudiante de Administración en la Universidad Uladech - Católica y me encuentro realizando una encuesta de investigación titulada “Gestión de Calidad y Atención al cliente en las MYPE rubro cevicherías en el Asentamiento Humano Buenos Aires Piura año 2018”.

Por ello acudo a su persona con el fin de recopilar información. Sírvese a marcar con una “x”, su respuesta será evaluada con fines netamente académicos.

1) ¿USTED COMO CLIENTE CREE QUE ES IMPORTANTE LA UBICACIÓN DE LA CEVICHERÍA?

a) Si b) No

2) ¿PARA USTED ES IMPORTANTE LA LIMPIEZA DE LA CEVICHERÍA?

a) Si b) No

3) ¿CONSIDERA USTED QUE LOS COLABORADORES ACTÚAN CON SEGURIDAD Y CONTAGIAN SU CONFIANZA AL CLIENTE?

a) Si b) No

4) ¿ESTA DE ACUERDO CON EL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO?

a) Si b) No

5) ¿LAS CEVICHERÍAS QUE USTED SUELE VISITAR, CUENTAN CON INSTALACIONES MODERNAS O ELEMENTOS VISUALMENTE ATRACTIVOS?

a) Si b) No

6) ¿ES IMPORTANTE QUE LOS TRABAJADORES SE VISTAN APROPIADAMENTE (UNIFORME)?

a) Si b) No

7) ¿UD. CREE QUE LOS TRABAJADORES RESUELVE DE FORMA EFICAZ CUALQUIER PROBLEMA QUE PUEDA TENER CON UN CLIENTE?

a) Si b) No

8) ¿CONSIDERA USTED QUE LA MYPE SE PREOCUPA POR CREAR CLIENTES LEALES?

a) Si b) No

9) EL PERSONAL TENÍA UN ASPECTO LIMPIO, ASIADO Y EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DISPONEN DE PAPEL Y JABÓN.

a) Si b) No

10) ¿LA ATENCIÓN DEL PERSONAL HA SIDO CORDIAL Y AGRADABLE?

a) Si b) No

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo _____ identificado con el número de DNI _____ MAGISTER en _____ . Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos _____ elaborado por _____ a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación "**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO CEVICHERÍAS EN EL AA.HH BUENOS AIRES PIURA AÑO 2018**" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura _____ 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE JUCIO POR EXPERTOS									
Orden	PREGUNTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD								
	PREGUNTAS PARA PROPIETARIOS								
1er OE	Determinar las normas ISO 9001 de la gestión de calidad en la MYPE rubro restaurantes en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018.								
1	¿UD. CREA HABILIDADES PARA QUE SUS TRABAJADORES PUEDAN INNOVAR SUS PLATOS A LA CARTA?								
2	¿UD. COMO DUEÑO DE LAS CEVICHERÍAS ORIENTA A SUS TRABAJADORES PARA QUE TENGA RESTOS Y ALTOS NIVELES DE DESEMPEÑO PARA SU CLIENTE?								
2do OE	Identificar el nivel de calidad de servicio en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.								
3	¿UD. CREE QUE EL PRECIO DEL PRODUCTO QUE OFRECE ES ADECUADO?								
4	¿EXISTE TIPOS DE ALMACENAMIENTO EN LA CEVIHCERÍA DE ACUERDO A LOS TIPOS DE ALIMENTOS?								

5	¿SU CEVICHERÍA CUENTA CON INSTALACIONES MODERNAS O ELEMENTOS VISUALMENTE ATRACTIVOS?								
3er OE	Identificar la percepción de los clientes sobre el servicio de atención al cliente en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.								
6	¿ES IMPORTANTE QUE LOS TRABAJADORES DE SU CEVICHERÍA SE VISTAN APROPIADAMENTE (UNIFORME)?								
7	¿CREE UD. QUE SU CEVICHERÍA GARANTIZA SEGURIDAD, COMODIDAD Y ESTANCIA A LOS CLIENTE?								
8	¿UD. EN SU CEVICHERÍA CUENTA CON SERVICIOS HIGIÉNICOS COMO DE PAPEL Y JABÓN?								
4to OE	Determinar la influencia de la comunicación empresarial en la recuperación de los clientes en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.								
9	¿UD. CREE QUE TIENEN UNA BUENA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL CON SUS TRABAJADORES?								

10	¿CREE UD. QUE SUS TRABAJADORES SE ENCUENTRA CAPACITADO PARA SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS QUE SE PUEDAN ORIGINAR CON SUS CLIENTES?								
PREGUNTAS PARA CLIENTES									
1er OE	Determinar las normas ISO 9001 de la gestión de calidad en la MYPE rubro restaurantes en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018.								
1	¿UD. COMO CLIENTE CREE QUE ES IMPORTANTE LA UBICACIÓN DE LA CEVICHERÍA?								
2	¿PARA UD. ES IMPORTANTE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS QUE BRINDAN LAS CEVICHERÍAS?								
2do OE	Identificar el nivel de calidad de servicio en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.								
3	¿UD. CREE QUE EL PRECIO DEL PRODUCTO ES ADECUADO A LO QUE RECIBISTES?								
4	¿ESTA DE ACUERDO CON LOS DISEÑOS DEL PRODUCTO QUE BRINDAN LAS CEVICHERÍAS?								
5	¿LAS CEVICHERÍAS QUE UD. SUELE VISITAR, CUENTAN CON INSTALACIONES MODERNAS O ELEMENTOS VISULAMENTE ATRACTIVOS?								

3er OE	Identificar la percepción de los clientes sobre el servicio de atención al cliente en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.								
6	¿PARA UD. ES IMPORTANTE QUE LOS TRABAJADORES SE VISTAN APROPIADAMENTE (UNIFORME)?								
7	¿CONSIDERA UD. QUE LAS MYPE SE PREOCUPA POR TENER SEGURIDAD, COMODIDAD PARA CREAR CLIENTES LEALES?								
8	¿EL PERSONAL TIENE UN ASPECTO LIMPIO, ASIADO Y EN LAS MYPE LOS SEVICIOS HIGIÉNICOS DISPONEN DE PAPEL Y JABÓN?								
4to OE	Determinar la influencia de la comunicación empresarial en la recuperación de los clientes en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.								
9	¿UD. CREE QUE LOS TRABAJADORES TENGAN UNA BUENA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN QUE BRINDAN A LOS CLIENTES?								
10	¿UD. CREE QUE LOS TRABAJADORES RESUELVE DE FORMA EFICAZ CUALQUIER PROBLEMA QUE PUEDA TENER CON UN CLIENTE?								

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N° orden	Actividades	SEMANA															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Título de investigación																
2	Planteamiento del problema																
3	Acopio bibliografía																
4	Selección bibliográfica																
5	Metodología de investigación																
6	Técnicas e instrumentos																
7	Técnicas para procesamiento																
8	Elaboración de matriz de consistencia																
9	Redacción anteproyecto																
10	Elaboración de instrumentos de Recolección.																
11	Revisión y aprobación del proyecto de investigación por jurado																
12	Encuesta																
13	Codificación																
14	Tabulación																

PRESUPUESTO

<i>Presupuesto</i>				
<i>(Expresado en soles)</i>				
RUBROS	CANTIDAD	UNIDAD	PRECIO UNIT.	SUBTOTAL
I BIENES DE CONSUMO				
LAPICEROS	5		2.00	10.00
TINTA COMPUTADORA	2		30.00	60.00
USB	1		35.00	35.00
CUADERNILLOS	10		2.00	20.00
EMPASTADO	1		50.00	50.00
HOJAS DIN A4	3	MILLAR	20.00	60.00
LAPIZ	10		1.00	10.00
II SERVICIOS				
ANILLADO		3	15.00	45.00
PASAJES			300.00	300.00
INTERNET	380	HORAS	1.00	380.00
MOVILIDAD			300.00	300.00
IMPRESIONES	120	UNID	0.50	60.00
FOTOCOPIAS			100.00	100.00
LIBROS DE INVESTIGACIÓN	02	UNID.	250.00	500.00
LIBROS	02	UNID	250.00	500.00
VARIOS			100.00	100.00
ASESORÍA PERSONALIZADA	64	HORAS	28.00	1 792.00
TOTAL				4322.00

Fuente elaborada en el año 2018

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Héctor Orlando Arica Clavijo identificado con el número de DNI 02786302 MAGISTER en DOCENCIA UNIVERSITARIA. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos CUESTIONARIO elaborado por Alameda Castro Roberto José a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación "GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO CEVICHERÍAS EN EL AA.HH BUENOS AIRES PIURA AÑO 2018" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura 13 de Mayo 2020


Mg. Arica Clavijo Héctor Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

MATRIZ DE VALIDACION DE JUCIO POR EXPERTOS									
Orden	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesitan más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD								
	PREGUNTAS PARA PROPIETARIOS								
1er OE	Determinar las normas ISO 9001 de la gestión de calidad en la MYPE rubro restaurantes en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018.								
1	¿UD. CREA HABILIDADES PARA QUE SUS TRABAJADORES PUEDAN INNOVAR SUS PLATOS A LA CARTA?	✓			✓		✓		✓
2	¿UD. COMO DUEÑO DE LAS CEVICHERÍAS ORIENTA A SUS TRABAJADORES PARA QUE TENGA RETOS Y ALTOS NIVELES DE DESEMPEÑO PARA SU CLIENTE?	✓			✓		✓		✓


Mg. Arica Clavijo Hecot Oriando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

2do OE	Identificar el nivel de calidad de servicio en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.							
3	¿UD. CREE QUE EL PRECIO DEL PRODUCTO QUE OFRECE ES ADECUADO?	✓			✓		✓	✓
4	¿EXISTE TIPOS DE ALMACENAMIENTO EN LA CEVICHERÍA DE ACUERDO A LOS TIPOS DE ALIMENTOS?	✓			✓		✓	✓
5	¿SU CEVICHERÍA CUENTA CON INSTALACIONES MODERNAS O ELEMENTOS VISUALMENTE ATRACTIVOS?	✓			✓		✓	✓
3er OE	Identificar la percepción de los clientes sobre el servicio de atención al cliente en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.							
6	¿ES IMPORTANTE QUE LOS TRABAJADORES DE SU CEVICHERÍA SE VISTAN APROPIADAMENTE (UNIFORME)?	✓			✓		✓	✓
7	¿CREE UD. QUE SU CEVICHERÍA GARANTIZA SEGURIDAD, COMODIDAD Y ESTANCIA A LOS CLIENTES?	✓			✓		✓	✓


 Mg. Azica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

8	¿UD. EN SU CEVICHERÍA CUENTA CON SERVICIOS HIGIÉNICOS COMO DE PAPEL Y JABÓN?	✓			✓		✓		✓	
4to OE	Determinar la influencia de la comunicación empresarial en la recuperación de los clientes en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.									
9	¿UD. CREE QUE TIENEN UNA BUENA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL CON SUS TRABAJADORES?	✓			✓		✓		✓	
10	¿CREE UD. QUE SUS TRABAJADORES SE ENCUENTRA CAPACITADO PARA SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS QUE SE PUEDAN ORIGINAR CON SUS CLIENTES?	✓			✓		✓		✓	
PREGUNTAS PARA CLIENTES										
1er OE	Determinar las normas ISO 9001 de la gestión de calidad en la MYPE rubro restaurantes en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018.									
1	¿UD. COMO CLIENTE CREE QUE ES IMPORTANTE LA UBICACIÓN DE LA CEVICHERÍA?	✓			✓		✓		✓	


Mr. Arica Carvajal Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

2	¿PARA UD. ES IMPORTANTE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS QUE BRINDAN LAS CEVICHERÍAS?	✓			✓		✓		✓
2do OE	Identificar el nivel de calidad de servicio en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.								
3	¿UD. CREE QUE EL PRECIO DEL PRODUCTO ES ADECUADO A LO QUE RECIBISTES?	✓			✓		✓		✓
4	¿ESTA DE ACUERDO CON LOS DISEÑOS DEL PRODUCTO QUE BRINDAN LAS CEVICHERÍAS?	✓			✓		✓		✓
5	¿LAS CEVICHERÍAS QUE UD. SUELE VISITAR, CUENTAN CON INSTALACIONES MODERNAS O ELEMENTOS VISUALMENTE ATRACTIVOS?	✓			✓		✓		✓
3er OE	Identificar la percepción de los clientes sobre el servicio de atención al cliente en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.								
6	¿PARA UD. ES IMPORTANTE QUE LOS TRABAJADORES SE VISTAN APROPIADAMENTE (UNIFORME)?	✓			✓		✓		✓


 Mg. Anica Clavijo Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

7	¿CONSIDERA UD. QUE LAS MYPE SE PREOCUPA POR TENER SEGURIDAD, COMODIDAD PARA CREAR CLIENTES LEALES?	✓			✓		✓		✓
8	¿PARA UD. ES IMPORTANTE QUE EL PERSONAL TENGA UN ASPECTO LIMPIO Y ASIADO?	✓			✓		✓		✓
4to OE	Determinar la influencia de la comunicación empresarial en la recuperación de los clientes en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.								
9	¿UD. CREE QUE LOS TRABAJADORES TENGAN UNA BUENA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN QUE BRINDAN A LOS CLIENTES?	✓			✓		✓		✓
10	¿UD. CREE QUE LOS TRABAJADORES RESUELVE DE FORMA EFICAZ CUALQUIER PROBLEMA QUE PUEDA TENER CON UN CLIENTE?	✓			✓		✓		✓


 Sr. Arica Cervero Hector Orlando
 DNI. 02786302
 CLAD 06246

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo Francisco Espinosa Cerezo identificado con el número de DNI 02638937 MAGISTER en

Gerencia Empresarial Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario elaborado por ALONEDACASTRO, ROBERTO JOSE a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación "GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO CEVICHERÍAS EN EL AA.HH BUENOS AIRES PIURA AÑO 2018" que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura 13 Mayo 2020


Mg. Lic. Adm. Antonia García Arizumi
CLAQ. 03141

MATRIZ DE VALIDACION DE JUICIO POR EXPERTOS											
Orden	PREGUNTAS			CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	VARIABLE CALIDAD	GESTIÓN DE									
	PREGUNTAS PROPIETARIOS	PARA	X			X		X			X
1er OE	Determinar las normas ISO 9001 de la gestión de calidad en la MYPE rubro restaurantes en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018.			X			X		X		X
1	¿UD. CREA HABILIDADES PARA QUE SUS TRABAJADORES PUEDAN INNOVAR SUS PLATOS A LA CARTA?			X			X		X		X
2	¿UD. COMO DUEÑO DE LAS CEVICHERÍAS ORIENTA A SUS TRABAJADORES PARA QUE TENGA RETOS Y ALTOS NIVELES DE DESEMPEÑO PARA SU CLIENTE?			X			X		X		X

Mg. Lic. Adm. Gerencia
CLAD

2do OE	Identificar el nivel de calidad de servicio en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.	X			X	X	X
3	¿UD. CREE QUE EL PRECIO DEL PRODUCTO QUE OFRECE ES ADECUADO?	X			X	X	X
4	¿EXISTE TIPOS DE ALMACENAMIENTO EN LA CEVICHERÍA DE ACUERDO A LOS TIPOS DE ALIMENTOS?	X			X	X	X
5	¿SU CEVICHERÍA CUENTA CON INSTALACIONES MODERNAS O ELEMENTOS VISUALMENTE ATRACTIVOS?	X			X	X	X
3er OE	Identificar la percepción de los clientes sobre el servicio de atención al cliente en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.	X			X	X	X
6	¿ES IMPORTANTE QUE LOS TRABAJADORES DE SU CEVICHERÍA SE VISTAN APROPIADAMENTE (UNIFORME)?	X			X	X	X
7	¿CREE UD. QUE SU CEVICHERÍA GARANTIZA SEGURIDAD, COMODIDAD Y ESTANCIA A LOS CLIENTES?	X			X	X	X


 Mg. Lic. Ana Artemisa García / J. J. J. J.
 CLAD. 03141

8	¿UD. EN SU CEVICHERIA CUENTA CON SERVICIOS HIGIENICOS COMO DE PAPEL Y JABÓN?	X			X		X		X
4to OE	Determinar la influencia de la comunicación empresarial en la recuperación de los clientes en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.	X			X		X		X
9	¿UD. CREE QUE TIENEN UNA BUENA COMUNICACIÓN EMPRESARIAL CON SUS TRABAJADORES?	X			X		X		X
10	¿CREE UD. QUE SUS TRABAJADORES SE ENCUENTRA CAPACITADO PARA SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS QUE SE PUEDAN ORIGINAR CON SUS CLIENTES?	X			X		X		X
PREGUNTAS PARA CLIENTES									
1er OE	Determinar las normas ISO 9001 de la gestión de calidad en la MYPE rubro restaurantes en el AA.HH Buenos Aires Piura año 2018.	X			X		X		X
1	¿UD. COMO CLIENTE CREE QUE ES IMPORTANTE LA UBICACIÓN DE LA CEVICHERÍA?	X			X		X		X


 Mg. Lic. Adm. Antonia García-Arancibia
 CLAD. 03441

2	¿PARA UD. ES IMPORTANTE LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS QUE BRINDAN LAS CEVICHERÍAS?	X			X		X		X
2do DE	Identificar el nivel de calidad de servicio en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.	X			X		X		X
3	¿UD. CREE QUE EL PRECIO DEL PRODUCTO ES ADECUADO A LO QUE RECIBISTES?	X			X		X		X
4	¿ESTA DE ACUERDO CON LOS DISEÑOS DEL PRODUCTO QUE BRINDAN LAS CEVICHERÍAS?	X			X		X		X
5	¿LAS CEVICHERÍAS QUE UD. SUELE VISITAR, CUENTAN CON INSTALACIONES MODERNAS O ELEMENTOS VISUALMENTE ATRACTIVOS?	X			X		X		X
3er DE	Identificar la percepción de los clientes sobre el servicio de atención al cliente en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.								
6	¿PARA UD. ES IMPORTANTE QUE LOS TRABAJADORES SE VISTAN APROPIADAMENTE (UNIFORME)?	X			X		X		X


 Mg. Lic. Adm. Antonio García Arizaca
 CLAB. 03141

7	¿CONSIDERA UD. QUE LAS MYPE SE PREOCUPA POR TENER SEGURIDAD, COMODIDAD PARA CREAR CLIENTES LEALES?	X			X	X	X
8	¿PARA UD. ES IMPORTANTE QUE EL PERSONAL TENGA UN ASPECTO LIMPIO Y ASIADO?	X			X	X	X
4to OE	Determinar la influencia de la comunicación empresarial en la recuperación de los clientes en la MYPE rubro cevicherías en el AA.HH Buenos Aires Piura Año 2018.	X			X	X	X
9	¿UD. CREE QUE LOS TRABAJADORES TENGAN UNA BUENA COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN QUE BRINDAN A LOS CLIENTES?	X			X	X	X
10	¿UD. CREE QUE LOS TRABAJADORES RESUELVE DE FORMA EFICAZ CUALQUIER PROBLEMA QUE PUEDA TENER CON UN CLIENTE?	X			X	X	X


 Mg. Lic. Adm. Adriana García Arispe
 CLAD. 03141

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO identificado con el número de DNI 02860873 MAGISTER en ADMINISTRACIÓN. Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos CUESTIONARIO elaborado por ALAMEDA CASTRO ROBERTO a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación **"GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO CEVICHERÍAS EN EL AA.HH BUENOS AIRES PIURA AÑO 2018"** que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, 14 DE MAYO DE 2020

EVIDENCIA DEL ÚLTIMO ENVÍO DEL TURNING

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
 Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	12 may 2020 - 19:00	19 may 2020 - 23:59	13 may 2020 - 00:00

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá

Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases teóricas, resultados, análisis de resultados y conclusiones; el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

 Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
 Ver recibo digital	Informe Final	1327822502	19/05/2020 11:28	5% <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #0056b3; display: inline-block;"></div>	Entregar Trabajo  