



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS  
ÁNGELES DE CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y  
CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO  
RESTAURANTES DEL ASENTAMIENTO HUMANO LOS  
MÉDANOS DEL DISTRITO CASTILLA, PIURA, 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**COELLO CAMIZAN LADY**

**ORCID: 0000-0003-4571-6427**

**ASESOR**

**Mgtr. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA**

**ORCID: 0000-0001-9618-6177**

**PIURA – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Lady Coello Camizan

ORCID: 0000-0003-4571-6427

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

### **ASESOR**

Mgtr. Estrada Díaz Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-Facultad de Ciencias e  
ingenierías,  
Escuela Profesional de Administración, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Dr. Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgtr. Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

**Presidente**

Dr. Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

Dra. Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**Miembro**

Mag. Estrada Díaz Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco el apoyo de mis padres,  
mi esposo e hija que siempre son  
la motivación para seguir adelante

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme fortaleza  
y paciencia para que nunca  
abandone mi propósito.

A mi familia por su apoyo  
incondicional y confianza  
que me brindaron.

A mi asesora Mg. Estrada Díaz Elida  
Adelia por su dedicación, paciencia y  
por animarme en mi perseverancia.

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general: Determinar si la propuesta de mejora de Atención al cliente y clima Laboral permite un óptimo funcionamiento en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022. El diseño de la investigación fue no experimental-transversal-descriptivo de propuesta. Se utilizó una población de 24 trabajadores para la variable clima laboral y una población infinita para la variable atención al cliente. La muestra fue de 384 clientes y 24 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: el 95% de los clientes señalan que son atendidos personalmente por el mozo. El 85% menciona que se preocupan en cuidar los intereses de los clientes. El 83% de los trabajadores buscan integrarse con sus compañeros de trabajo. El 88% de los trabajadores se identifican y trabajan en equipo. La investigación concluyó que: Los dueños de los restaurantes de los Médanos se esmeran por que los clientes sean atendidos personalmente por el mozo, se preocupan por cuidar los intereses de los clientes, y que los trabajadores se integren con sus compañeros, se identifiquen entre ellos y trabajen en equipo.

**Palabras clave:** Clientes, integración y clima laboral

## **ABSTRACT**

The general objective of this study was to determine if the proposal to improve customer service and work environment allows optimal functioning in micro and small enterprises in the service sector, category Restaurants of the Human Settlement Los Médanos of the Castilla District, Piura, 2022. The research design was non-experimental-cross-sectional-descriptive proposal. A population of 24 workers was used for the variable work environment and an infinite population for the variable customer service. Obtaining the following results: 95% of customers indicate that they are personally attended by the waiter. 85% mention that they care about taking care of the interests of customers. 83% of workers seek to integrate with their co-workers. 88% of workers identify and work as a team. The investigation concluded that: The owners of the restaurants of los Médanos strive so that the clients are personally attended by the waiter, they care about taking care of the interests of the clients, and that the workers integrate with their colleagues, identify with each other and work as a team.

Keywords: customers, integration and work environment

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de trabajo.....	ii
3. Hoja de firma de jurado evaluador y asesor .....	iii
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria .....	iv
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido .....	viii
7. Índice de tablas y figuras.....	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	9
2.1 Antecedentes .....	9
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	33
III. Hipótesis .....	46
IV. Metodología.....	47
4.1 El Diseño de la investigación .....	47
4.2 Población y muestra .....	49
4.3 Definición y operacionalización de la variable .....	52
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
4.5 Plan de Análisis .....	56
4.6 Matriz de consistencia.....	58
4.7 Principios Éticos.....	60
V. Resultados.....	62
5.1. Resultados .....	62
5.2 Análisis de resultados.....	79
VI Conclusiones.....	93
Aspectos complementarios .....	97
Referencias bibliográficas.....	99
Anexos .....	108

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de la relación con los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.....	62
Tabla 2 Características del modelo SerQual en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022. ....	63
Tabla 3 Características de los factores en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castillo, Piura, 2022.....	64
Tabla 4 Características de los elementos en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022. ....	65
Tabla 5 Propuesta de mejora de atención al cliente y clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022. ....	66

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Siempre es atendido personalmente por el mozo .....	136
Figura 2 Le brindan atención preferencial en el restaurante.....	136
Figura 3 Tiene opción de verificar el producto.....	137
Figura 4 Importancia de haber sido atendido por el dueño.....	137
Figura 5 Los trabajadores atienden lo que realmente satisface al grupo .....	138
Figura 6 Importancia de presentar en la carta precios adecuados.....	138
Figura 7 Los trabajadores siempre responden con coherencia .....	139
Figura 8 El local y las instalaciones del restaurante le brindan comodidad .....	139
Figura 9 Siempre el personal ha mostrado preocupación por los clientes .....	140
Figura 10 La espera del pedido en el restaurante es el adecuado .....	140
Figura 11 Acciones que realizaría para que se sienta con capacidad de tomar decisiones.....	141
Figura 12 Técnica que tomaría para que los trabajadores tengan buenas relaciones	141
Figura 13 Alguna vez han reconocido su trabajo con un abrazo .....	142
Figura 14 Acciones que realizaría para integrarse entre compañeros.....	142
Figura 15 Importancia de aplicar acciones de promoción en el trabajo .....	143
Figura 16 Importancia de ser capacitado para mejorar capacidades y habilidades ..	143
Figura 17 Técnicas que aplica el propietario para propiciar un buen clima laboral en el personal.....	144
Figura 18 Dispuesto a respetar los procesos de la organización.....	144
Figura 19 Técnicas de los propietarios para actuar responsablemente con los trabajadores.....	145

Figura 20 El esfuerzo del trabajador impacta en su remuneración.....	145
Figura 21 Los trabajadores se identifican entre sí y trabajan en equipo.....	146
Figura 22 Coordinan con facilidad con su jefe.....	146
Figura 23 Los estándares definidos ayudan a mejorar el trabajo.....	147
Figura 24 El rol que desempeñan en el restaurante ayuda a que el cliente termine satisfecho .....	147

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el Perú las micro y pequeñas empresas son lideradas por emprendedores sin amplios conocimientos de la gestión empresarial, el 98% de ellas son generadoras del dinamismo económico, contribuyen en el crecimiento de la Población Económicamente Activa-PEA y fortalecen el Producto Bruto Interno-PBI, sin embargo, el estado en sus tres niveles de gobierno debe brindarles apoyo especialmente en herramientas de gestión, planificación, y en aspectos del desarrollo humano para el crecimiento de sus capacidades. (Luyo, 2019)

A pesar que las micro y pequeñas empresas son importantes la mayoría de ella tiene problemas relacionados con la atención al cliente y clima laboral, esto básicamente por la falta de interés de los dueños en adquirir conocimientos para un buen funcionamiento de su negocio, no tienen implementadas políticas y/o procedimientos de atención, a esto se suma la mala selección de personal, a su vez el día a día lleva a los colaboradores a un clima de estrés e insatisfacción por la presión y la nula motivación que existe dentro de la empresa.

Las micro y pequeña empresa del sector servicios rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, afrontan un gran problema en lo que a atención al cliente y clima laboral se refiere, lo que representa un gran desafío, el Perú no es el único país con este problema, también se ve a nivel internacional.

Por otra parte, en la Unión Europea, las micro y pequeñas empresas, los integrantes muestran cierto grado de identificación y compromiso con la empresa, buscan darle valor a la presencia de su clientela mostrándole sus productos, así como pueden utilizar las bonificaciones en productos que les ofertan; los emprendedores trabajan

permanentemente a fin de identificar las acciones orientadas a aplicar las tácticas y procedimientos orientados a mejorar sus productos en favor de sus consumidores. (Carbajal, 2018)

Asimismo, existen gerentes o quienes hacen sus veces en ciertas micro y pequeñas empresas que no valoran a su personal ni generan un buen clima laboral, no se centran en dotar conocimientos a sus trabajadores y no reconocen los esfuerzos que realizan. Por otro lado, la mayoría de las empresas del rubro de restaurantes en la Unión Europea apuestan por los cambios en todos los campos que deben insertar las empresas para brindar la mejor atención al cliente y que este sienta que sobrepasan su expectativa. (Carbajal, 2018)

Las empresas pueden tener buena imagen ante el mercado, el factor preponderante es el clima laboral que existe en ella, que los trabajadores perciban que el comportamiento de los integrantes logre alcanzar un fin común, por ello es importante que las micro y pequeñas empresas establezcan políticas, métodos y prácticas que ayude a los trabajadores mejorar la productividad desde el cargo más alto al más pequeño dentro de la organización. Existen empresas que por lo general tienen ciertos inconvenientes a falta de conocer las reales necesidades del personal, en ciertos casos se inicia con el poco monto de la remuneración, ausencia de comunicación entre los integrantes de la organización, no tienen información adecuada de las políticas y cultura de la institucionalidad. (Pilligua & Arteaga, 2019).

En el caso de España los propietarios o gerentes de las micro y pequeñas empresas se preocupan por la parte técnica y operativa de la empresa, los trabajadores responden al perfil del puesto de trabajo, participan en el mercado laboral y comercial reducen

los niveles de pobreza. Ofertan la mejor calidad de productos y servicios, establecen estrategias para que sus productos mantengan rotación. El tiempo y la experiencia son la base de las soluciones a sus problemas innovando permanentemente sus procesos en beneficio y bienestar de sus trabajadores y compradores. (Adrianzén, 2018)

En México las micro y pequeñas y medianas empresas, se encuentran en franco crecimiento y desarrollo, tiene capacidad para generar todo tipo de empresa tienen diversidad de programas que brindan soporte a las Mypes en el despliegue de su movimiento emprendedor, se preocupan por el clima laboral, es base piramidal en el logro de estrategias y mecanismos, hacen uso de todos los canales y medios de comunicación que las hace productivas. (López, 2018)

En América Latina las micro, pequeñas y medianas empresas constituyen más del 85% son el reflejo del movimiento económico e impulsan el crecimiento y desarrollo empresarial y crecimiento social desde el contexto de las costumbres de cada departamento. Sin embargo, la mayoría de ellas tienen corta vida, este problema se genera por factores como: Ausencia de conocimiento de los dueños de como generar y desarrollar gestión, por la falta de requerimiento de apoyo en el tema, falta de adecuados planes de actividades ordenadas y secuenciales, falta de indicadores y metas, además se complica por la existencia de pocos mecanismos que fortalezcan el manejo del clima laboral desde todos su contexto, así como otros aspectos, todo ello son el principal motivo porque las Mypes se orientan al fracaso. (Dini & Stumpo, 2020)

En el Perú los emprendedores dedicados a la gastronomía, crean sus propios restaurantes, consideran que al interior de la organización el elemento primordial es el

cliente, los integrantes de las Mypes trabajan para identificar las necesidades, expectativas y brindar la mejor atención al cliente y tenga una grata experiencia en el interior del local y regrese a consumir. (Martínez, 2018)

Las Mypes en el Perú, constituyen una fuente primordial de trabajo, desarrollan diferentes actividades entre ellas, la de extracción, comercialización, productivas y de transformación, enfrentan diversas dificultades, pese a ello no desmayan y toman los riesgos con responsabilidad y criterio de crecimiento, las personas emprendedoras no ponen en duda la constitución de una empresa sin temor al fracaso, pero con expectativa triunfadora y de éxito. (Palacios, 2018)

Por otra parte, la Región Piura, conocida por su diversidad en naturaleza y cultura en el espacio gastronómico por sus ciudadanos y las personas que la visitan, su gente es dueña de tradiciones y costumbres como pilar de sostenibilidad en la cocina. La acción de comer no se presenta en el gusto que tiene su gente para cocinar, sino en su pasión, que le da esa sazón que degusta el paladar, quedando encantados de la forma artística con que presenta el plato de comida, pero esta fama de buena cocina, no siempre va de la mano con una buena atención al cliente y clima laboral, los Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos en Castilla, presentan algunas deficiencias y problemas puestos de manifiesto tanto a clientes como a colaboradores en el día a día, situación que perjudica a las Micro y pequeñas empresas del rubro Restaurantes.

La gran mayoría de las organizaciones se enmarcan en el régimen de micro y pequeña empresa del sector servicios rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, no muestran interés en lograr mayores capacidades que les ayuden a conocer herramientas de gestión para llevar con éxito su

negocio, en relación al servicio de atención al cliente, que les permitan fortalecer su cartera de consumidores y lograr nuevos clientes, las micro y pequeñas empresas carecen de guías y manuales, que les ayude a mejorar la relación con sus clientes mediante una mejor interacción con la agilidad, precisión, y amabilidad, con que deben interactuar sus colaboradores que evidencie un buen servicio de atención al cliente, por lo general estas se preocupan por vender y asegurar la ganancia del día.

Los problemas en las micro y pequeñas empresas no dejan de estar presentes, los colaboradores de los restaurantes dedicados a la gastronomía del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito de Castilla - Piura, se encontraron bajo presión constante por parte de quienes dirigen los restaurantes, los cuales muchas veces culpan a estos cuando se retira un cliente de una mesa o se queja de una mala atención recibida, a pesar que ellos no han inculcado una política o procedimientos de cada una de las actividades que realiza cada colaborador, y por su parte los clientes también ejercen presión por factores como demora en la atención de los pedidos o confusión de estos, por su parte los colaboradores se consideran con capacidad para tomar decisiones y poder resolver problemas dando soluciones acordes a sus habilidades y criterios, que muchas veces no son bien recibidas, todo lo que se ha señalado trae consigo que se fomente discordia entre el empleador y los colaboradores, y por otra parte existe el desinterés en mantener las buenas relaciones interpersonales al interior de los restaurantes lo que afecta en definitiva el llamado clima laboral.

Los problemas en las micro y pequeña empresa del sector servicios rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura generaron en los clientes perdida del interés en volver a concurrir donde no reciben un buen servicio de

atención al cliente, y por otro lado la falta de un buen clima laboral afecta directamente el desempeño del colaborador lo que se ha reflejado en la mayoría de las veces en la atención al cliente.

La pandemia del COVID19 en sus inicios por las normas emitidas por el gobierno freno las actividades de los restaurantes, ahora en estos últimos meses dispuso la reactivación, el sector de la gastronomía en restaurantes la mayoría de los emprendedores han demostrado que tienen capacidad para manejar su empresa, pero no evidencian éxito definitivo, todavía tienen que desarrollar y mejorar en varios campos como clima laboral, atención al cliente, ello contribuirá a mejorar a corto y mediano plazo. Por lo tanto, las empresas deben trabajar por mejorar en la atención al cliente y el clima laboral, sólo con ello se logrará que los trabajadores se sientan plenamente comprometidos con la misión de la organización siendo los pilares de la micro y pequeña empresa.

Por lo expuesto se presenta la siguiente pregunta de investigación. ¿La propuesta de mejora de Atención al cliente y clima Laboral permite un óptimo funcionamiento en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022?

Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general. Determinar si la propuesta de mejora de Atención al cliente y clima Laboral permite un óptimo funcionamiento en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura,2022.

Para lograr el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos: Con respecto a la Variable 1: Atención al cliente: Determinar las características de la relación con los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura,2022. Determinar las características del modelo ServQual en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano. Los Médanos del Distrito Castilla, Piura,2022. Para la Variable 2. Clima laboral: Describir las características de los Factores del Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano. Los Médanos del Distrito Castilla, Piura,2022. Definir las características de los elementos del Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura,2022. Elaborar una propuesta de mejora de la atención al cliente y clima laboral. las características de los elementos del Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura,2022.

El presente estudio se justifica de manera teórica por qué contribuirá facilitando información a los dueños, gerentes con conceptos, definiciones, aportes de investigadores sobre la atención al cliente y el Clima laboral. Por otra parte, se justifica de forma práctica, por que ayudará a conocer problemas y plantear alternativas o propuestas para que se mejore la atención al cliente y clima laboral. Así también se justifica metodológicamente, porque se aplicarán métodos estadísticos, que ayudan a determinar el tamaño muestral desde la temática probabilística o no probabilística, identificando quienes serán los elementos que intervendrán en la investigación en la

recolección de datos sobre atención al cliente y clima laboral. También es de utilidad a estudiantes y profesionales sobre atención al cliente y clima laboral en las micro y pequeñas empresas de servicio, rubros Restaurantes ubicados en el Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.

Con todo ello finalmente los estudiantes tendrán la oportunidad de acceder a información que puedan buscar referida a la estructura de la investigación, por otra parte, tienen la oportunidad de identificar diferentes autores, así también conocer los resultados que se logren sobre la atención al cliente y lo referido a clima laboral en las micro y pequeñas empresas del servicio de restaurantes en el Asentamiento Humano Los Médanos del Castilla, Piura, 2022.

La presente investigación fue de diseño no experimental-transversal-descriptivo de propuesta en la recolección de información se utilizó una población de 24 trabajadores para la variable clima laboral y una población infinita para la variable atención al cliente. La muestra fue de 384 clientes y 24 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario de 24 preguntas a través de la técnica de la encuesta.

Se obtuvo los siguientes resultados: el 95% de los clientes señalan que son atendidos personalmente por el mozo. El 85% menciona que se preocupan en cuidar los intereses de los clientes. El 83% de los trabajadores buscan integrarse con sus compañeros de trabajo. El 88% de los trabajadores se identifican y trabajan en equipo. La investigación concluyó que: Los dueños de los restaurantes de los Médanos se esmeran por que los clientes sean atendidos personalmente por el mozo, se preocupan por cuidar los intereses de los clientes, y que los trabajadores se integren con sus compañeros, se identifiquen entre ellos y trabajen en equipo.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### Antecedentes Internacionales

##### Variable 1: Atención al cliente

Yasser (2018) en su tesis titulada *Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurante Pizza Burger Dinner, ubicado en la cabecera del departamento Zacapa, Guatemala*, donde tuvo como objetivo general: Determinar la calidad del servicio y satisfacción de los clientes en el restaurante de comida rápida Pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del Departamento de Zacapa. La metodología de esta investigación es de tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo de un diseño no experimental -transversal. La Población y muestra Según datos proporcionados por el gerente del restaurante, son aproximadamente 6000 clientes al mes, entre los que más destacan: familias, empresarios, catedráticos universitarios, compañeros de trabajo, estudiantes y personas de diferentes partes del departamento de Zacapa. El tamaño muestral fue de 361 cliente, con 24 preguntas. El siguiente resultado demuestra que el 64% de los comensales están satisfechos con los servicios prestados por el restaurante, lo que se traduce en que cada 10 personas que ingresan, 4 de ellos perciben insatisfacción por encontrar incidentes o deficiencias, mientras que el 11% muestra inconformidades con la capacidad de respuesta al momento de presentarse algún inconveniente con el cliente. El estudio concluye que los clientes perciben la calidad de los servicios como satisfactorio o correcto, estando satisfechos con la mayoría excepto con la temperatura del ambiente, área de juegos, servicio débanos, la disposición y condiciones del parqueo, siendo calificados de regular y malo.

López (2018) en su estudio denominado *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*, de la universidad católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador, para optar el grado de maestría, donde 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 se basó en un enfoque mixto en lo cuantitativo. La población elegida para el presente trabajo fueron los clientes. El tamaño de la muestra: se pudo conocer que, en promedio asisten aproximadamente 7280 clientes por los tres últimos meses en el restaurante Rachy's. se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy's formularon 25 preguntas. Encontrando los siguientes resultados: El 70% de los clientes encuestados están de acuerdo que la comida brindada en el restaurante luce apetitosa. El 68% de los clientes encuestados no están ni en acuerdo ni en desacuerdo que los utensilios bandejas y cubiertos con los que se ingiere la comida son prestados con adecuado estado de limpieza. El 67% de los clientes encuestados están de acuerdo que el restaurante Rachy's cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva Concluyo en una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocido los hallazgos principales, se propone programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa.

Torres (2018) en su tesis *El nivel de satisfacción del cliente en el restaurante el Kioskito, Tejupilco, México 2016*; tuvo como objetivo general, determinar el nivel de satisfacción con los servicios y productos que se ofrece. En su metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo, fue un estudio de tipo mixto cuantitativo – cualitativo, su población fue de 100 comensales y considero una muestra probabilística de 79 comensales, se aplicó encuestas, el instrumento fue el cuestionario con 29 preguntas. Los resultados encontrados fueron los siguientes: el 67 % está satisfecho con la porción que sirven, el 63 % está satisfecho con la variedad de entradas, el 66 % está satisfecho con la diversidad de platillo, el 54 % está satisfecho con multiplicidad de postres, el 67 % está satisfecho con la diferencia de bebidas, el 65 % está satisfecho con la presentación de los platillos, el 54 % está satisfecho con la calidad de los insumos utilizados, el 58 % está satisfecho con la atención recibida del personal , el 41 % está satisfecho con el tiempo de espera, el 60 % está satisfecho con el servicio de los meseros, 49 % está satisfecho con la ubicación del negocio, 49 % está satisfecho con el diseño de las instalaciones, 59 % está satisfecho con el estacionamiento, 75 % está satisfecho con el ambiente del negocio, 67 % está satisfecho con la higiene y limpieza del lugar, 79 % está satisfecho con el horario de atención, 48 % está satisfecho con los precios, el 60 % esta insatisfecho con la publicidad, el 70 % está insatisfecho con promoción que da el negocio y el 100 % recomendaría el negocio. Se concluye que el negocio comercial tiene una alta satisfacción entre su clientela, la cual está compuesta por clientes en su mayoría de educación superior que llegan con sus familias, pero que a nivel de promoción y publicidad no está siendo atractiva para los clientes, pese a lo cual la totalidad recomendaría el negocio.

## **Variable 2: Clima laboral**

Forero, Correa & Pazmiño (2019) con su tesis denominada *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el sabor Paisita de la ciudad de armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019*. El objetivo principal es Analizar el clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante. El Sabor Paisita de la ciudad de Armenia durante el periodo enero – febrero del año 2019. La metodología fue mixta, ya que se hará uso de los enfoques cuantitativos y cualitativos para el estudio de las variables de interés. Universo o población es el grupo de trabajadores que laboran directamente con Restaurante típico El Sabor Paisita de todos los niveles Administrativo y operativo, siendo un total de 24 preguntas. La muestra estuvo conformada por el 87 % del universo. El 13% restante se encontraba en periodo de vacaciones al momento de la aplicación del instrumento. Resultados El 48% valora el nivel de productividad de forma regular. El 90% tienen una posición optimista de sí mismos y se valoran como unas personas productivas para el restaurante. El 81% de las personas encuestadas creen que los niveles de productividad se pueden mejorar en el restaurante. El 86% de los empleados encuestados manifiestan que cuentan con los materiales. Conclusiones el clima laboral y la productividad, se considera que si bien es cierto existen elementos del clima laboral que son favorables como son los recursos disponibles para la operación y la productividad, los financieros e insumos con un sentido de disponibilidad y no de escasas, un gran recurso humano comprometido con la empresa y en un rango amplio de edades, pero que a su vez esta segmentado por áreas de la organización y que en el medio ambiente interno los empleados consideran que los comportamientos entre compañeros, Factores como el apoyo del administrador del

turno, una buena relación con los compañeros de trabajo, la comunicación vertical y horizontal dentro del negocio, la capacitación y el desarrollo personal y plan de vida, los planes de incentivos, conocidos como salarios emocionales, el reconocimiento y la distribución en la carga de trabajo son factores percibidos para desarrollar un clima laboral que tenga un impacto positivo en el nivel de productividad de los empleados y por ende en el negocio objeto del análisis.

Duarte (2018) en su tesis denominada *Satisfacción laboral y Satisfacción del cliente en restaurantes de comida mexicana en la ciudad de La Paz B.C.S., México*. para obtener el grado de: maestro en administración estratégica. universidad autónoma de baja california sur. Objetivo general Evaluación de los factores de la satisfacción laboral que más inciden en la satisfacción del cliente en el sector restaurantero, específicamente los de comida mexicana en la ciudad de La Paz B.C.S. Metodología de la investigación requerirá de análisis tanto cualitativos como cuantitativos. Ya que las variables de satisfacción en las cuales se va a enfocar este trabajo, se respaldarán desde los dos aspectos, es decir, de las descripciones interpretativas desde el punto de vista cualitativo y por medio de los análisis estadísticos para los cuantitativos, ya que en este trabajo se observarán y recopilaran datos referentes a la satisfacción laboral con 29 preguntas y a la satisfacción del cliente con 22 preguntas, para su análisis cuantitativo o estadístico, la forma de investigación será no experimental. Principales resultados que las personas que respondieron en un sentido positivo fueron el 73% ya sea totalmente o en mayor medida solo de acuerdo. mientras que los que no se complicaron y respondieron en un sentido neutral fueron el 27%. El ítem 21 dice que existe supervisión de los superiores de forma buena y sin perjudicar el trabajo casi en su totalidad con un 90%, solo al 10% le es indiferente este aspecto. El trato justo e

igualitario por parte de los superiores que señala el 80% con un 20% de trabajadores a los que no les interesa mucho. Por último, el ítem 23 dicta que aspectos personales como deseos y sentimientos crean una mejor relación de trabajo, están divididos exactamente iguales entre indiferencia 50% y que están de acuerdo 50%. Concluye que a lo largo de este trabajo tanto la satisfacción laboral como la satisfacción del cliente son aspectos de vital importancia en cualquier organización tanto pública como privada. La primera nos da el origen del cómo, porque, cuando, de qué forma y donde se da un servicio, esto llevado a cabo por personas (trabajadores o prestadores de servicio) los cuales generan los resultados en base al ambiente que crean, a su rendimiento, a su productividad y a su satisfacción, que a su vez impacta en otras personas (clientes) que son los que califican ese cómo, porque, cuando, de qué forma y donde se llevó a cabo el contacto, dando pie a que las organizaciones o empresas de comida en este caso generen las estrategias y las formas de cómo crean ese contacto entre los dos grupos de personas (trabajadores y clientes). Esto puede ser más fácil y practico cuando se detectan y tienen en cuenta ciertos elementos específicos y lo que significan para cada una de las partes, algunos de estos elementos se pusieron en contexto y profundizaron en la investigación para las dos variables

Bravo (2018) en su tesis titulada *Diagnóstico del clima organizacional y propuesta de intervención en una cadena de restaurantes de la ciudad de Quito en el año 2016*, desarrollado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, estableció como objetivo general: Diagnosticar el clima organizacional del Restaurante, para el diseño de una propuesta de intervención. Se empleó una metodología aplicada, cualitativa; Población: La totalidad de colaboradores del Restaurante, en el cual se efectuó el presente estudio, es de 60; distribuidos en cuatro áreas generales, el área comercial, el

área de administración, el área de cocina y el área de adquisiciones. Muestra: Para llevar a cabo la investigación se consideró efectuarlo con la totalidad de la población, es decir 60 colaboradores, de las cuatro áreas. Debido a que todos sus integrantes 39 están inmersos en la realidad por la que pasa la Institución, con 40 preguntas y de esta manera se puede obtener resultados con mayor precisión. Principales resultados que un 33% se encuentra en un punto medio, dependiendo de las situaciones que se vayan generando en la Empresa. Por otro lado, un 30% de los trabajadores no están de acuerdo con la retribución y los beneficios de salud que se les otorga, esto hace que perciban que sus aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la Empresa. (37%) determina que siempre y casi siempre se encuentran a gusto con su espacio de trabajo, y disponibilidad de recursos inmediata, tanto materiales como de información. un 39% del personal refleja cierta estabilidad en su lugar de trabajo. Además, se obtuvo las siguientes conclusiones: Se determina que el clima organizacional actual no es el idóneo para el desarrollo, tanto del personal como de la Empresa, pues, los resultados obtenidos denotaron inconformidad en los empleados respecto a su entorno laboral, lo que afecta claramente su desempeño. La inadecuada relación interpersonal existente en los colaboradores de la Organización, ha desembocado un ambiente inapropiado para la ejecución de sus actividades laborales.

## **Antecedentes Nacionales**

### **Variable 1: Atención al cliente**

Bueno (2018) en su tesis titulada, *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la Urb. 21 de abril, Chimbote, 2016*, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración.

Tuvo como objetivo general; Describir las principales características de Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la Urb. 21 de abril, Chimbote, 2016. La metodología fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo, se utilizó una población de 8 micro y pequeñas empresas con una muestra del 100% de la población, la técnica que se utilizó en la encuesta y el instrumento que se utilizó el cuestionario. La población del estudio estuvo conformada por 8 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro, restaurantes en la Urb. 21 de abril, Chimbote, 2016. La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por 8 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en la Urb. 21 de Abril, Chimbote, 2016, con 22 preguntas, Los resultados obtenidos evidencia que el 62.5% de los encuestados no conoce el termino gestión de calidad, el 62.5% utiliza la atención al cliente como herramienta de gestión, el 50.0% de los encuestados aseguran que la atención al cliente es fundamental para que un cliente regrese al establecimiento, el 62.5% asegura que la atención que brinda el establecimiento es buena. En conclusión; la mayoría de los representantes no conoce el termino de gestión de calidad, pero aplica la técnica de atención al cliente, también consideran que el personal tiene poca iniciativa, los cuales miden el rendimiento de su personal a través de la observación.

Sandoval (2018) en su investigación *El sistema de Gestión de calidad y la Atención al cliente en el restaurant el Gourmet urbano en el Distrito de San Isidro, 2015*. Para optar el grado académico de maestra en ciencias gastronómica. Universidad San Martín de Porras. Objetivo general: Determinar de qué manera el Sistema de Gestión de Calidad se relaciona con la atención al cliente en el restaurant El Gourmet Urbano en el Distrito de San Isidro en el 2015. La metodología fue de tipo descriptivo

correlacional, nivel correlacional no experimental, diseño transeccional correlacional. población conformada por 44 trabajadores entre gerentes, personal administrativo y personal operativo según el registro de planilla y 72 comensales según la boletas de ventas y facturas en el Restaurant El Gourmet Urbano, El tamaño muestral estuvo determinado por 25 trabajadores de las cuáles serán los gerentes, personal administrativo, personal operativo según el registro de planilla y 64 comensales según la boletas de ventas y facturas en el Restaurant El Gourmet Urbano, con 17 preguntas para gestión de calidad y 16 para atención al cliente. en la primera semana del mes de diciembre del 2015 en el Distrito de San Isidro. Resultados, los empleados consideran que en el Restaurant El Gourmet Urbano el sistema de gestión de la calidad no tiene una adecuada planificación de calidad 94% (68), control de la calidad 75% (54), mejora de la calidad 89% (64). Los resultados dejan en evidencia que existe una alta tendencia a la ausencia de un sistema de gestión de la calidad en los empleados del Restaurant El Gourmet Urbano, a pesar de tener personal calificado en las distintas áreas operativas y administrativas. Esto nos permite inferir que la dirección del restaurant está apartada del concepto de elaborar un sistema de gestión de calidad. Los clientes o comensales del restaurant mencionan que este presenta una atención al cliente deficiente ya que la disconformidad se encuentra en un nivel alto en cada una de sus dimensiones: nivel alto de devolución del servicio 83% (63), nivel alto de insatisfacción del cliente 81% (58) y alta rotación del cliente 94% (68). Esta es una respuesta a la falta de un sistema de gestión de calidad, que permita tener procesos claros y evaluables, en todas las áreas involucradas en la atención del cliente.

Conclusiones Mediante el estudio se afirma que existe relación entre el sistema de gestión de la calidad y la atención al cliente en los empleados y clientes en el restaurant

El Gourmet Urbano en el Distrito de San Isidro. El estudio comprueba que el nivel del sistema de gestión de la calidad en los empleados es malo en la devolución del servicio, insatisfacción del cliente y rotación de clientes. Además, quedó en evidencia que el Restaurante El Gourmet Urbano debe elaborar procesos, manuales, diseño de procedimientos de calidad hacia la gastronomía permanente mediante el sistema de gestión de la calidad promoviendo así mejorar el nivel de laboral de gastronomía y todos los empleados por ende esto se traducirá en la mejora de la atención a la cliente brindada. También, fue notoria la necesidad de formar un comité de control de la calidad para la lograr satisfacción en los clientes, compuesto por personal capacitado, y a la vez elaborar una guía de indicadores de satisfacción del servicio. Otro aspecto que se pudo demostrar en la tesis es la importancia de implementar talleres de planificación mediante técnicas de diseño de procedimientos, procesos, manuales para, lograr una adecuada atención al cliente que provoca devolución del servicio de parte del cliente. 88 Se diseñó una propuesta de gestión de la calidad mediante un flujograma considerando los resultados de las hipótesis anteriores, en este sentido se implementará el diseño del Sistema de Gestión de calidad para el impulso hacia su desarrollo empresarial del restaurante El Gourmet. Finalmente, se sugiere, como parte del proceso de mejora, la formación de aspectos evaluativos de los resultados de

Yzaguirre (2018) en su trabajo de investigación *Gestión de calidad en la atención al cliente en la micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el caso urbano de la ciudad de Chimbote, 2018*. Tiene como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018. Metodología: Fue No experimental, porque se realizó sin

manipular la variable gestión de calidad, a la vez se describió tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad y sin sufrir modificaciones dentro de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018. Fue Transversal, porque el estudio se realizó en el año 2018, en un espacio de tiempo determinado, donde tuvo inicio y fin. Fue descriptivo, porque el estudio describió las primordiales características de la variable de gestión de calidad con el uso de la atención al cliente. Población El presente estudio se realizó con una población de 12 Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018. Muestra La muestra se obtuvo mediante una población muestral por ser pequeña de 12 Micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías del casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018. Se trabajó con esta población ya que estos representantes proporcionaron la información que se solicitó a quienes se les aplicó un cuestionario de 23 preguntas, obteniendo como resultados: El 75% de los representantes tienen de 31 a 50 años, El 75% son de género masculino, El 58.33% tiene una instrucción superior universitario, El 66.67% son dueños, El 66.67% tienen entre 4 a 6 años desempeñando el cargo, El 50% tiene 4 a 6 años en el rubro, El 75% tienen de 1 a 5 trabajadores, El 75% tiene como objetivo generar rentabilidad, El 58.33% conoce la gestión de calidad y la técnica atención al cliente, El 66.67% indica que la gestión de calidad ayuda alcanzar sus objetivos, El 91.67% aplica la gestión de calidad en el servicio que brinda. Concluyendo: La mayoría absoluta de los representantes tienen 31 a 50 años y son de género masculino, su objetivo generar ingresos, aplican la gestión de calidad en el servicio que brinda y le ayuda alcanzar los objetivos, la mayoría son profesionales,

dueños, tienen de 4 a 6 años de experiencia y permanencia del rubro, conocen el término gestión de calidad y la técnica atención al cliente.

## **Variable 2: Clima laboral**

Aliaga & Castillo (2020) de su investigación titulada *Clima laboral y Satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada – Lima, 2019*. Tesis para optar al título profesional de: Licenciada en Psicología. Universidad Privada del Norte. La presente investigación, estudia la relación del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Lima, Perú. Se planteó como objetivo principal: determinar la relación del clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada de Lima. En el aspecto metodológico el estudio comprende un diseño no experimental, con un tipo de investigación descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por 61 colaboradores entre operarios y administrativos, de ambos géneros. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Clima laboral CL – SPC y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC, que tienen como autora a la Mg. Sonia Palma Carrillo, ambos instrumentos fueron adaptados y validados para la población del presente estudio, con 50 preguntas para clima laboral y 36 para satisfacción laboral. El análisis de resultados reportó correlación estadísticamente significativa y directa entre clima organizacional y satisfacción laboral ( $p < 0,01$ ), con un coeficiente de correlación  $\rho = ,545^{**}$  que indica un nivel significativo en dicha relación. Se concluye que cuanto más óptimo sea el clima laboral, mayor será la satisfacción en los trabajadores de una empresa privada. Se recomienda realizar mayores estudios sobre la implicancia de estos hallazgos en otros

grupos ocupacionales y considerar incidir en las variables Clima laboral y Satisfacción laboral por su alta significancia en los resultados del presente estudio.

Chirinos (2018) con su investigación titulada *Clima Laboral de una cadena de restaurantes en el norte del Perú, 2014* tesis para optar el grado de: maestro en formación directiva y gobierno de la persona. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Objetivo: Describir el clima laboral de una cadena de restaurantes en el norte del Perú. Método: Investigación de tipo transversal descriptiva, con aplicación de una encuesta estructurada bajo el formato Great Place to Work para medir el clima laboral a los trabajadores que forman parte de una cadena de restaurantes en el norte del Perú, cuya población ascendió a 84 colaboradores en Trujillo, Chiclayo y Piura. Luego de haber recabado la información y contar con los datos a cuantificar, se procedió a procesarlos utilizando el programa Excel, el cual permitió obtener los resultados a manera de gráficos. Estos resultados están expresados en porcentajes, tomando las respuestas obtenidas de las opciones 4 y 5, las cuales fueron divididas entre el total de respuestas posibles, considerando dimensiones y sub dimensiones con preguntas por cada una de las dimensiones obteniendo los siguientes resultados: El clima laboral estuvo valorado por los trabajadores con un 80%, y la dimensión Credibilidad 72%, Respeto 67%, Imparcialidad 64%, Orgullo 82% y Camaradería 72%. Conclusiones: El clima laboral de una cadena de restaurantes en el norte del Perú es percibido de manera favorable, así como todas sus dimensiones, sin embargo, se apreció oportunidades de mejora en las dimensiones Respeto e Imparcialidad, así como en las sub dimensiones Integridad 61%, Respaldo 63%, Participación 62%. Equidad 58% y Ausencia de Favoritismo 50%.

Espinoza & Laca (2020) con su tesis denominada *Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019*. Tesis para optar el título profesional de: Licenciada en Administración y Servicios Turísticos. Universidad Privada del Norte. El presente estudio tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019, teniendo como pregunta: ¿Cuál es la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019? La metodología usada fue de tipo correlacional, no experimental y con un enfoque cuantitativo. Asimismo, se utilizó al total de los colaboradores, haciendo una población de 24 personas por lo cual se decidió tener la misma cantidad para la muestra considerándose una población muestral. Se utilizó como instrumento un cuestionario tipo Likert de 20 preguntas. Entre los principales resultados se hallaron que, existe una relación positiva moderada con un coeficiente de 0.603 entre el clima organizacional y la satisfacción del trabajador. La relación entre el clima organizacional y la dimensión autoestima no es significativa, en cambio, la variable clima organizacional con la dimensión trabajo en equipo es significativa moderada, con un coeficiente de 0.410. Sin embargo, no existe relación significativa entre el clima organizacional y la dimensión capacitación. Finalmente, tanto el nivel de clima organizacional como el nivel de desempeño laboral son altos. En conclusión, se encontró que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es significativa moderada con un coeficiente de 0.592 en la prueba de correlación de Pearson y una significancia de 0.002 ( $p < 0.01$ ).

## **Antecedentes Regionales**

### **Variable 1: Atención al cliente**

Medina (2018) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las Mypes rubro pollería del Distrito de vice – Sechura Año 2018*. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el Título Profesional Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo Conocer qué características tiene la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPES rubro Pollería, Distrito de Vice – Sechura, año 2018. En cuanto a la Metodología utilizada para la investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental - transversal. Para la recolección de datos se seleccionó como técnica el cuestionario y el instrumento la encuesta. Para la variable gestión de Calidad el cuestionario está enfocado a los trabajadores, con una población finita Para la variable atención al cliente el cuestionario se enfoca a los clientes, con una población infinita debido a que se desconoce la cantidad de clientes que tiene cada establecimiento. La muestra que se va a analizar es de 4 trabajadores en cada una de las MYPES, según la información proporcionada, que sería un total de 12 trabajadores, ya que sólo son 3 Pollerías en el Distrito de Vice, según dato obtenido de la Municipalidad Distrital de Vice, con 29 preguntas. Los resultados fueron El 75% de los datos recolectados informó que Sí consideran al cliente como una expectativa elevada respecto al servicio, el 75% de los trabajadores sostuvieron que Sí consideran que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente, el 75% de los trabajadores encuestados afirman que Si utilizan en la empresa recursos tecnológicos orientados a servir al cliente, el 75% de los datos obtenidos Si utilizan recursos tecnológicos de alta calidad, el 50% de los

trabajadores manifiestan que Si tienen una buena relación entre sus compañeros, lo cual indica que está siendo a medias las relaciones entre ellos, entre el Sí, el 58% de los empleados Si se sienten comprometidos con la prestación del servicio al cliente, “Los clientes comunican sus incomodidades o quejas”, según resultados de la encuesta, el 17% manifestó que siempre, el 75% que A veces, mientras que el 8% que Nunca. Según resultados de la encuesta el 58% de los trabajadores manifestaron que A veces se toman en cuenta las quejas de los clientes, el 50% de los trabajadores afirmaron que a veces realizan el trabajo en forma conjunta al realizar las actividades para brindar el servicio, sin embargo, cabe resaltar que 33% indican que Si. Siendo también sus principales conclusiones: Consideran la importancia del enfoque al cliente, del liderazgo que se ejerce como parte de priorizar el servicio al cliente, de la participación del personal y del compromiso con el servicio al cliente, y de los recursos utilizados que son de buena calidad, por lo que para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio y las organizaciones dependen de sus clientes, para ello deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, y sobrepasar sus expectativas.

Rumiche (2019) en su tesis titulada *Caracterización de la Calidad de Servicio y Atención al Cliente del restaurant Cebichería Los 7 mares del Distrito de El Alto, Año 2018*, donde se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las características de la calidad del servicio y atención al cliente del Restaurant Cebichería Los 7 Mares del Distrito de El Alto, año 2018. La presente tesis es de enfoque cuantitativa, nivel de investigación fue descriptivo y un diseño no experimental – corte transversal, para la recolección de información se empleó la encuesta como técnica y de instrumento el cuestionario. Como población infinita tuvo una muestra de 68 clientes encuestados

para ambas variables con 36 preguntas. Se obtuvieron los siguientes resultados para las dimensiones de la calidad de servicio, 60.3% está de acuerdo con la seguridad por la confianza inspirada; el 54.4% están de acuerdo con los equipos modernos y la pulcritud del personal como elementos tangibles; el 54.4% está de acuerdo con la empatía al recibir atención personalizada; el 44.1% está de acuerdo con la fiabilidad por realizar bien el servicio a la primera vez exento de errores; en la capacidad de respuesta el 42.6% está de acuerdo con el servicio rápido y la ayuda a los cliente. El estudio comprueba que los comensales son tratados con amabilidad por los personales del restaurante quienes muestran conocimiento de los productos en venta , manejo de reclamos, y rápida atención; como reglamento del servicio, el personal brindan un saludo cortés al ingreso y en la despedida agradecen la visita del cliente, y para terminar se muestra poco interés con los accesorios que utilizan los trabajadores al no usar un uniforme que puedan lucir formales para mejorar la imagen del negocio.

Marchan (2019) en su tesis *Caracterización de gestión de calidad y atención al cliente de las Mypes rubro restaurante en la urbanización Santa Ana Piura, año 2017. Tesis para optar el título profesional licenciada en administración. Universidad Católica los Ángeles Chimbote Piura-Perú-2019*. objetivo general determinar las principales características de gestión de calidad y atención al cliente de las MYPES rubro restaurantes de la Urb. Santa Ana-Piura, año 2017; La investigación fue de metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población bajo estudio fue conformada por 9 propietarios para la variable gestión de calidad y para la variable atención al cliente por los clientes que hacen uso del servicio de las 9 MYPES del rubro restaurantes de Santa Ana – Piura, se tiene una población infinita, la muestra fue 9 propietarios y 384 clientes, con 9

preguntas. Resultados el 100% de los propietarios encuestados respondieron que si es fundamental contar con estrategias de calidad en los restaurantes de la Urb. Santa Ana –Piura, también dijeron los propietarios encuestados que si revisan si las necesidades de los clientes estén ligadas a los objetivos de la organización; el mismo porcentaje dijeron que respondieron que si consideran al liderazgo ayuda al desarrollo del personal de trabajo; el 77.78% expresaron que si establecen comunicación con sus colaboradores para conocer la necesidad de los clientes; el 100% respondieron que si consideran importante que su personal tenga participación en el restaurante; el 55.56% respondieron en que si poseen el manual de calidad; entonces se establece importante contar con algún manual o libros afines para guiarse sobre un buen servicio de gestión de calidad; el 96.88% de los clientes encuestados respondieron que, si ayuda a generar confianza, la manera de ser honesto en los restaurantes de la Urb. Santa Ana –Piura; el 86.46% respondieron que si brindan publicidad honesta y veraz en los restaurantes; el 87.23% respondieron que si tienen facilidad de acceso a los restaurantes de la Urb. Santa Ana –Piura. Conclusiones con respecto a los componentes básicos de la atención al cliente se determina que en las MYPES restaurante de la Urbanización de Santa Ana – Piura, los consideran fundamentales para brindar una buena atención donde le dan énfasis a la seguridad que se va a brindar, puesto que el cliente considera necesario que se ofrezca cero riesgos y que se genere un ambiente de confianza; además las MYPES deberían implementar estrategias como solicitar a los consumidores sus opiniones respecto a la atención recibida, contribuyendo a identificar las falencias y poder mejorarlas. Con respecto a la importancia de la atención al cliente; en los restaurantes de la Urbanización de Santa Ana – Piura, se identifica que es muy considerado preocuparse por la lealtad, puesto que cada vez existen más clientes

exigentes y es a ellos especialmente que deben enfocar para lograr fidelizarlos sin dejar de lado a los clientes comunes; Así mismo se identifica que los clientes consideran importante que los restaurantes ofrezcan un buen servicio sin necesidad de incrementar los precios

## **Variable 2: Clima laboral**

Sánchez (2020) en su tesis denominada *Gestión de calidad y clima organizacional en las Mypes rubro restaurantes, centro de vice, Sechura, 2019* tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La presente investigación estableció como objetivo general: determinar las características de la gestión de calidad y el clima organizacional en las MYPES rubro restaurantes, centro de Vice, Sechura, 2019. Se empleó la metodología tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversa, como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Las MYPES investigadas fueron 4, para la variable gestión de calidad la población fue finita y se tomó como muestra a 4 gerentes, además, para el indicador satisfacción del cliente, se constituyó una muestra de 26 clientes, así mismo, para la variable clima organizacional, la población trabajadores fue finita y la muestra estuvo conformada por 19 trabajadores. Se aplicó 3 cuestionarios que suman un total de 28 preguntas, cerradas nominales. Los principales resultados sobre gestión de calidad, respecto a los clientes, los beneficios son: productos de calidad, buena sazón y una buena atención. En cuanto a los propietarios, el 75% identifica los errores presentados durante el desarrollo de las actividades, y proporcionan soluciones óptimas a los clientes, además, que el 100% de los propietarios brindan las pautas respectivas para la preparación de cada comida.

Respecto al clima organizacional, se obtuvo que el 89.47% indica que hay participación en las reuniones realizadas por su jefe para resolver cualquier desacuerdo o problema que surja dentro del restaurante. Finalmente, se obtuvo que el 100% de los empleados encuestados considera que hay espacio adecuado y necesario para llevar a cabo sus actividades.

Gonza (2020) en su tesis denominado *Gestión de calidad y clima organizacional en las Mypes rubro restaurantes – pollerías del Distrito de Painas, provincia Ayabaca, año 2020* tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.; cuyo objetivo general fue identificar las características de la gestión de calidad y clima organizacional en las MYPES del rubro de restaurantes – pollerías del Distrito de Painas, año 2020. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPES objeto de investigación fueron 04 restaurantes - pollerías. La población fue infinita, para la variable gestión de calidad y finita para la variable clima organizacional; donde la muestra estuvo conformada por 120 clientes y 15 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, con 35 preguntas. Los resultados obtenidos el 76,7% se muestra satisfecho al responder que sí; el 81,7% que las MYPES si garantizan una buena imagen. Un 77.5 colaboran con la mejora de los procesos. El 90.8% destacan por su servicio y productos de calidad para sus clientes. Conclusiones para la dimensión Objetivos de la gestión de calidad, se plasma en sus servicios y productos de calidad; y además una proyección de imagen adecuada; para la dimensión Ventajas de la gestión de calidad, se evidencia en la satisfacción de las expectativas por el servicio; y un nivel alto de compromiso; en la dimensión Factores del clima organizacional, se demuestra en la actitud del trabajador

para la realización de sus funciones; y una cultura de trabajo adecuado; para la dimensión Estrategias del clima organizacional, se plasma en ambientes de trabajo adecuados; y el goce de autonomía en los trabajadores. De manera general se concluye que los clientes perciben la gestión de calidad se viene realizando de manera adecuada, asimismo que se goza de un adecuado clima organizacional

## **Antecedentes Locales**

### **Variable 1: Atención al cliente**

García (2021) en su investigación *Caracterización de la atención al cliente y la capacitación en las Mypes del rubro restaurantes del Distrito de Lalaquiz - Huancabamba, 2015*, ejecutado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, en Piura-Perú, mencionado estudio adquirió como objetivo general formar los tipos de atención hacia el cliente en la compañía, se utilizó la sistemática de nivel no empírico de modo transversal, con la herramienta de encuesta, basado en una muestra de 20 trabajadores y 135 clientes de las MYPES mencionadas, a quienes se les aplicó un cuestionario para estudiar la variable capacitación y otro para la variable atención al cliente, con 24 preguntas. Siendo los resultados un 85.9%, dicen que la caja no es rápida y ágil, un 52.6% en desacuerdo con el sabor de las comidas, un 84.4% indican que satisfacen sus necesidades. En relación al restaurante un 82.2%. están de acuerdo con las instalaciones un 95.6%. indican que deben ofertar variedad de platos, un 62.5% indicaron que no cuentan con personal especializado, pero satisfacen la atención, Un 76.3% cuentan con servicios adecuados a sus necesidades, un 76.3% satisfacen sus expectativas. Finalmente se determinó que el 85.9% no se encuentran satisfecho con los servicios de atención al cliente de los restaurantes de Lalaquiz. Conclusión el grado

de atención hacia el cliente que era mínimo, ya que su servicio no es presuroso y a su vez no integran sus perspectivas, por eso se denominaron aspectos en base a factores perceptibles como era las infraestructuras que fue lo menos quejado, pero si en cuanto a la variedad de productos, por otro lado, los imperceptibles como es, el bienestar de sus expectativas y su servicio de atención deben mejorar para una mejor satisfacción.

Camacho (2019) en su investigación *Caracterización de la capacitación y la Atención al cliente de las Mypes, rubro restaurantes del Distrito de Morropón, año 2016*, plasmado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, en Piura-Perú, donde se identificó como objetivo principal constituir las propiedades de la formación y su atención hacia el cliente, se realizó una sistemática información de tipo descriptiva, de modo no empírica, de nivel transversal. La población está conformada por las 07 MYPESS rubro Restaurantes del Distrito de Morropón donde la muestra está conformada por 384 clientes para la variable atención al cliente y para la variable capacitación por los 35 trabajadores de las MYPES, con 22 preguntas. Resultados, el 77,1% de los trabajadores no han recibido inducción al momento de ingresar a laborar en la MYPES, un 65.7% de los trabajadores señalan que las MYPES fue quien los capacitó, el 97.1% de los trabajadores manifiesta que si se les evalúa el desempeño, el 94.3% de los trabajadores manifiesta que su desempeño es alto, el 67.5% de los clientes se encuentran en desacuerdo, donde tuvo como conclusión un manejo favorable en los labores asignados de los operarios, pero en cuanto al servicio se identificó que no tienen variación de estrategias por eso no ofrecen diversidad de productos, se basa también al no tener el local con apropiada colocación de estándares en este, y la incomodidad ineficiente a la hora de cancelar en caja. Además, la relación

es de disconformidad por parte del consumidor, en otro sentido no cuenta con necesidades innovadoras por acoger.

Rojas (2020) en su estudio *Caracterización de la competitividad y Atención al cliente de las Mypes rubro restaurant - Cevichería en el AA.HH. La Primavera - Piura, Año 2020* desarrollado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, en Piura-Perú, teniendo como objetivo principal establecer las propiedades de la competencia y la atención hacia la clientela, su informe fue de modo cuantitativo, de tipo descriptivo, figura no empírica y de nivel transversal, las variables de estudio Competitividad y Atención al cliente se han trabajado con una población infinita y finita, tomando una muestra de 384 para clientes y 3 para propietarios de las MYPES, con 12 preguntas en competitividad y 14 en atención al cliente. Resultados que el 79% de encuestados mencionan que la MYPES si ofrece un producto de calidad, asimismo se lo logro determinar que el 100% de encuestados mencionan que han ingresado nuevos competidores al sector de las MYPES, además se ha identificado que el 69% de encuestados mencionan que la MYPES ofrece una forma de compra fácil y rápida, en otro ámbito se identificó que el 95 % de encuestados se consideran clientes negociados debido a que siempre negocian el precio de un producto. Concluyendo que se han incorporados nuevas compañías en el área ubicada, teniendo como desventaja ese entorno, asimismo el dominio de negociar del proveedor, de igual manera el dominio de negociar por parte de la sociedad, por eso se deberán tomar técnicas de atención para un buen servicio como son, ofrecer un negocio viable y rápido, un mejor entorno atractivo, y que la atención de los trabajadores causen familiaridad en base a la comunicación positiva y el respeto.

## **Variable 2: Clima laboral**

Guzmán (2019) en su tesis *Influencia de la gestión gerencial sobre el clima laboral en el restaurante Chilis -Piura 2018*. Tuvo como objetivo general: Establecer la influencia de la gestión gerencial en el clima laboral en el restaurante CHILIS-PIURA 2018. El diseño metodológico fue transversal, descriptiva correlacional. La población conformada por 35 trabajadores, la muestra determinada por 35 debido a la accesibilidad para la obtención de los datos. Los resultados obtenidos de los encuestados el 91% opinaron que el nivel de gestión administrativa es poco eficiente, un 94% manifestaron que el nivel del clima laboral es poco favorable. Concluyendo que El nivel de Clima Laboral en el restaurante Chilis de la ciudad de Piura en el año 2018 es poco favorable, los indicadores con mayor presencia son la solución de conflictos, disposición para asesorar, la falta de inseguridad, miedo, la división de trabajo, la calidad del desempeño, la comunicación vertical, la no imposición de ideas, la capacitación y entrenamiento, los incentivos económicos por buen desempeño, la seguridad y el apoyo en casos imprevistos, accidentes y enfermedades, la resolución de problemas en la búsqueda de la verdad de los hechos, resolución de conflictos por medio del dialogo. Los indicadores del clima laboral notoriamente negativos son: la falta de estimulación y motivación por un buen desempeño, de la participación de los trabajadores; Promoción de las buenas relaciones entre los trabajadores, reconocimientos a los trabajadores por su buen desempeño.

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

### **Variable 1. Atención al cliente**

Ávila & Torres (2019) considera que atender al cliente es conocer la importancia que tienen las relaciones en la atención al cliente, ayudándole a conocer el producto, precio, los vínculos entre las personas vendedor cliente, conocer si requiere atención personalizada, además se centra en dimensiones utilizando técnicas, procedimientos y acciones que ayudan a brindarle la atención adecuada y sienta que ha superado su expectativa.

Avilés (2018) señaló que la satisfacción del cliente tiene como pilar la relación buena entre vendedor y cliente, significa que el comprador al interactuar con el vendedor encuentra empatía, respeto, consideración y excelente descripción del producto que desea adquirir.

Marín (2018) indica que atención viene a ser un proceso que activa la operación de los procedimientos que tiene la organización para brindar atención a sus compradores, constituye la respuesta hacia el cliente desde el contexto de su expectativa.

De lo autores considerados se entiende que la Atención al cliente viene a ser la base para establecer acciones que conduzcan a identificar las necesidades del cliente, además interactuar con él las bondades del producto y los procesos que la organización implementa para lograr la total satisfacción del cliente, fortaleciendo la relación con el cliente desde todas las opciones y brindarle confianza, seguridad y rápida respuesta y empatía asegurando su requerimiento.

### **Dimensión 1. Relación en la atención al cliente**

Da Silva (2020) indican que las organizaciones grandes o pequeñas todas utilizan relaciones para brindar asistencia al cliente, algunas de ellas: asistencia personal,

exclusiva, de autoservicio, automatizados y la relación en comunidades, ayudan en el camino de retener a los clientes e identificar qué es lo que pueden adquirir, así mismo se centran en la forma de expandir su mercado a la par conservar vínculos entre las personas y las organizaciones. Es claro que una empresa sin consumidores no tiene éxito en el mercado, por ello la relación con los clientes es vital, siendo necesario que conozcan algunas relaciones que aseguren la atención al cliente entre ellas se tiene:

### **Indicadores de la dimensión relación en la atención al cliente**

- **Relación de asistencia de personal**, consiste en la relación que se genera entre el representante de la empresa o vendedor y el cliente, en algunos casos se puede dar teniendo en cuenta la técnica cara a cara y en otros casos utilizan la conectividad por teléfono, celular, correo etc. Hay que considerar que pese al avance de la tecnología de los medios digitales muchos prefieren la atención en tienda que les permite visualizar, verificar y tocar el artículo del cual tienen preferencia y conforme la atención y las características del artículo puede concretizar la compra, sobre todo que es el momento que le permite al cliente sentirse Satisfecho de la compra realizada. (Da Silva, 2020)
- **Relación de asistencia personal exclusiva**, este tipo de relación exige la presencia de un representante o vendedor quien brinda atención directa y personalizada al comprador brindándole la oportunidad de identificar las marcas de productos, por otra parte identifican los segmentos de público con quienes desean establecer la relación y aportarles valor, esta relación exige de la empresa brindar conocimiento y dominio de las bondades del producto otorgando buena información al cliente, estimulando al cliente a la concretización de la venta y lograr su fidelización. (Da Silva, 2020)

- **Relación de autoservicio**, en este servicio no existe una relación directa con el cliente, el autoservicio viene a ser la vinculación directa del cliente con el producto, tiene la opción de verificar las características del artículo, además este servicio les presenta varias marcas de productos donde tienen el derecho a la libre determinación del producto a comprar y que satisface su necesidad. Hoy en día las personas prefieren el autoservicio por la rapidez, ahorro de tiempo en la definición de compra. En este servicio la organización no mantiene relación directa con los clientes, ellos son libres de elegir y recoger su mercadería bajo esta modalidad, proporcionándole la logística para el acopio y transporte del producto hasta el momento que decide cancelar y retirarse de la empresa. (Da Silva, 2020)
- **Relación a través de servicios automatizados**, en este tipo de relación automatizada puede haber o no la presencia de un representante, dependerá del tipo de información que el cliente requiera, gran número de compradores verifican los estados de su compra mediante medios digitales con el soporte de la conectividad, las opciones que presenta el servicio automatizado son diversas, exige que los clientes sean escuchados, los procesos de compra deben tener respuesta acelerada, maximización de los tiempos, respuestas precisas claras y coherentes, así también este servicio contribuye en la disminución de los costos en beneficio del cliente y la calidad del servicio, finalmente el ser humano y los equipos o maquinarias son complementarios, lo segundo queda supeditado a la habilidad de la persona en su uso. (Da Silva, 2020)
- **Relación de comunidades**, viene a ser una cuestión diferencial, las organizaciones tienen la oportunidad de congregar diferentes marcas dándole

la oportunidad al cliente de poder identificar lo que realmente satisface su necesidad, siendo así el mercado se muestra cada día mucho más competitivo permite a las marcas conocer claramente la opinión de los clientes, la oportunidad de intercambio generando lazos emocionales mucho más allá de la relación cliente -empresa. Este tipo de relación su pilar son diferentes etapas que impactan en la empresa y cliente, existiendo un mayor compromiso por parte de la empresa al ofertar productos al mercado, para ello debe realizar: análisis de las necesidades reales de la comunidad, determinar los indicadores de cumplimiento, planificar sus recursos y potenciales, monitorear y evaluar los resultados. (Da Silva, 2020)

### **Dimensión 2. Dimensiones de Modelo SerQual.**

Gonzales & Huanca (2020) La atención al cliente siempre es objeto de estudio en todo negocio, la calidad de atención, servicio al consumidor se ha constituido en estrategia ya que ayudan a diferenciar en el ambiente competitivo en el que se encuentra la organización, el cual ha generado que la calidad sea uno de los elementos más valorados por los consumidores.

López (2020), indicó que el éxito de toda organización se centra en el propio desarrollo de los contenidos de atención al cliente, se describen técnicas y procedimientos como diferentes acciones que se desarrollan entre lo cual se menciona las dimensiones de atención al cliente, los clientes están dispuestos a valorar los productos y servicios que reciben siempre que estos cumplan con las exigencias que logren satisfacer sus necesidades y superen sus expectativas, los emprendedores para conocer la calidad de atención aplican el método SERVQUAL, conformado por las 5 dimensiones.

Yovera & Rodríguez (2018) Las organizaciones buscan un alto nivel de confiabilidad en los servicios que prestan, para ello recurren a instrumentos que les permite mejorar en la atención al cliente en sus expectativas, los autores indicados desarrollaron técnicas procedimientos desde la perspectiva de las dimensiones del modelo ServQual en el contexto de los elementos tangibles, fiabilidad capacidad de respuesta, seguridad y empatía, asegurando atender las necesidades de las personas en las diversas circunstancias personales de cada uno de los consumidores.

Según lo mencionada por los autores los emprendedores tienen conocido que el modelo Servqual en los estudios mide dos aspectos, la expectativa del cliente y las percepciones sobre los servicios recibidos, el desarrollo de las actividades se orienta a lograr que la calidad de atención brindada es la ideal.

En razón de todo ello se tiene que son cinco los indicadores de la dimensión ServQual:

#### **Indicadores de la dimensión modelo ServQual**

- **Fiabilidad:** referida a la habilidad de las personas involucradas de la organización en prestar el servicio adecuado y que el cliente tiene como expectativa, significa realizar el servicio con formalidad y alto nivel de exactitud. Cualquier error significaría para la organización tener una gran pérdida de confianza, cuyo efecto negativo sería muy alto, dado que el cliente comenta a otros la experiencia negativa que ha tenido. Un cliente se considera bien atendido cuando supera sus expectativas. (Yovera & Rodríguez, 2018)
- **Seguridad:** los empleados ponen de manifiesto todos sus conocimientos y habilidades al brindar el servicio llegando a inspirar confianza y tranquilidad en la prestación del servicio. Los trabajadores deben estar suficientemente preparados para brindar un servicio con error cero, los clientes ponen especial

énfasis observando el desempeño, los, tiempos y los requerimientos formulados la entrega debe ser exactamente lo solicitado, generando confianza con el cliente. (Yovera & Rodríguez, 2018)

- **Tangibles:** las instalaciones, los equipos, los espacios de los ambientes, ventilaciones y sistemas de comunicación deben cumplir ciertas características esenciales en los servicios para que no perjudique la percepción del cliente. La oferta del servicio se rodea del mobiliario de los cuales los clientes se forman su apreciación. (Yovera & Rodríguez, 2018)
- **Empatía** el cliente puede evaluar de acuerdo a la experiencia que percibe durante la prestación del servicio, considera el buen trato, respeto y atención individualizada en los tiempos indicados de espera y con cortesía. Referida también a la predisposición de los integrantes de la organización en atender a los clientes no sólo en lo que requiera sino además en el marco de una comunicación clara, coherente dando la información precisa del producto, logrando que se sientan escuchados. (Yovera & Rodríguez, 2018)
- **Capacidad de respuesta:** definida como una serie de acciones que refleja la predisposición y capacidad de servir coordinadamente al cliente, la importancia de escuchar al cliente y comprender que es lo que requiere conduce a los integrantes de la organización realizar las acciones necesarias para conocer las expectativas que tienen el cliente, identificar su necesidad y atenderlo a tiempo. El deseo de atender rápida y eficazmente siempre debe estar al servicio de los clientes. La empresa tiene que ver a todos sus clientes. (Yovera & Rodríguez, 2018)

## **Variable 2. Clima laboral**

Ruíz (2021) indicó que clima laboral son las condiciones de trabajo en que se desenvuelven los trabajadores donde expresan sus actitudes, emociones, conductas generando mayor producción.

Pilligua & Arteaga (2019) El clima laboral, se compone de un número de componentes, que inciden en el desempeño de los integrantes del equipo de trabajo, así como elementos que el individuo percibe en su trabajo, desde su desempeño, productividad en el ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo favorablemente en el personal y la productividad. Por otra parte, considera que el clima laboral viene a ser la percepción que pueden tener los integrantes de la organización del ambiente existente en ella, que perciban que están en un ambiente de estabilidad, seguridad, confianza y las acciones se desarrollan mediante equipos de trabajo.

Según lo manifestado por los autores se tiene que el clima laboral es un tema que involucra la cultura, aplicación de métodos e implementación de sistemas, para ver resultados óptimos en estas áreas, donde los trabajadores que forman parte de la organización se muestran conforme por el ambiente y condiciones de trabajo. Se entiende también como el conjunto de cualidades, atributos o propiedades existentes en el ambiente de trabajo las cuales son percibidas y sentidas por miembros de la empresa las que influyen en la conducta.

### **Dimensión 1. Factores del clima laboral.**

Peña (2018) menciona factores que tienen influencia directa en el clima laboral, el desarrollo de las empresas y la conducta de los trabajadores, las gerencias se obligan a atender reconocimientos, motivar y a trato equitativo, los integrantes se alinean a los

objetivos organizacionales dando todo su conocimiento, capacidad, habilidad; el autor cita algunos:

### **Indicadores de la dimensión factores del clima laboral**

**Autonomía:** Viene a ser donde los integrantes de la organización, consideran tener capacidad para tomar decisiones y de manera acertada resolver y dar soluciones a problemas que se presentan en el nivel del puesto que desarrolla, sin requerir ayuda a los gerentes, dando muestra de encontrarse en condiciones de animar a sus compañeros para que tomen sus propias iniciativas. (Peña, 2018)

**Cooperación y apoyo:** Viene ser la relación existente entre las personas que integran una organización, se interrelacionan mutuamente entre los integrantes de las diferentes áreas que componen la empresa, es la muestra de un buen ambiente de camaradería, empatía, cordialidad y motivación para el desarrollo de las personas y la organización. (Peña, 2018)

**Reconocimiento:** Viene a ser las acciones positivas que desarrollan los gerentes o dueños de la organización al reconocer el trabajo que realizan sus integrantes, y la manera de contribuir al crecimiento de la empresa. La motivación es clave en la persona para seguir desarrollando bien su trabajo, muchas veces no se requiere dinero si no un apretón de manos o un abrazo que transmita sinceridad. (Peña, 2018)

**Integración:** las nuevas ideas, métodos y procesos que se requieran modificar para ayudar al cambio, siempre son generadores de la creatividad que contribuyen finalmente en la innovación en la organización. Se debe tener presente que todo cambio conlleva riesgos y algunas veces no se logra lo buscado por ello se tiene que tener la capacidad de aceptar los resultados y analizar el camino para mejorar donde se debe. (Peña, 2018)

**Equidad:** Los integrantes de la empresa siempre están dispuestos a ser claros, así como las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y valoran el desempeño de los integrantes y les brindan las oportunidades de promoción. (Peña, 2018)

**Motivación:** Se manifiesta en el énfasis que los integrantes que lideran la empresa, motivan a los trabajadores para que eleven el nivel del desarrollo de su trabajo, logando organizacionalmente tener una mayor productividad. (Peña, 2018)

**Liderazgo:** viene a ser uno de los principales ejes o motor pilar para la generación de un buen clima laboral, que logre alinear a los integrantes a conocer las necesidades de sus clientes desde lo interno y externo. Así también debe impulsar el trabajo en equipo para el bien común. (Peña, 2018)

## **Dimensión 2. Elementos del Clima laboral.**

Silvera (2018) señaló los elementos que intervienen en el clima laboral y organizacional detallando los componentes esenciales como: estructura, responsabilidad, recompensas, relaciones, cooperación, estándares e identidad, los cuales son base para el desarrollo de un buen clima laboral.

### **Indicadores de la dimensión elementos del clima laboral**

**Estructura:** Vienen a ser comportamientos de las personas integrantes coordinando por las acciones que corresponden al desarrollo de las actividades, participando decididamente en forma proactiva y productiva, viene a ser la combinación de trabajo conjugado con los procedimientos, métodos, políticas y las normas institucionales. Políticas organizacionales, reglas, con los que las organizaciones establecen los mecanismos a cumplir para el desarrollo de sus actividades y metas perfectamente cuantificable.

**Responsabilidad:** Conciencia en la toma de decisiones laborales. Además, involucra el tipo de contrato de trabajo mediante el cual los empleadores han protegido a sus trabajadores, dejando libre a ser promocionado y salvaguardado sus derechos contra accidentes y enfermedades. Las personas perciben que son tomados en cuenta por la organización y que forma parte integrante de la empresa.

**Recompensa:** constituye la política remunerativa, acorde al desempeño de su trabajo de acuerdo al perfil del puesto de trabajo, las personas en función de su esfuerzo son motivado y recompensado, existen empresas que identifican al mejor trabajador del mes y le dan estímulos, esto es con la finalidad que los demás trabajadores se automotiven en función de la expectativa de un incentivo mayor.

**Relaciones:** referida a la interacción que tienen los trabajadores en el entorno laboral y la relación social entre todos los integrantes. Responde a la relación existe entre trabajador y empleador con ciertas condiciones, las relaciones son todas aquellas conductas que tienen las personas manteniendo una atmosfera positiva en la organización haciendo la convivencia de los individuos agradable.

**Cooperación:** viene a constituir el trabajo que desarrollan las personas en todos los niveles, realizando actividades que están estrechamente vinculadas con las metas y objetivos de la organización, el trabajo cooperativo brinda mejores resultados para la organización y entre los trabajadores afina mucho más las actitudes de las personas ayudan a crecer la empresa.

**Estándares:** Las organizaciones por pequeñas que sean desarrollan procesos y estos se basan en estándares de cumplimiento, es decir nadie realiza un proceso a su manera, debe seguir estrictamente los pasos que exige la norma aprobada.

**Identidad:** Relacionado a las metas personales e institucionales. En una línea similar, afirma que la identidad laboral se concibe como la relación que las personas tienen con el trabajo respecto a cómo el rol ocupacional (el trabajo que desempeñan) tiene que ver con lo que la persona es, o le describe como parte central suya.

### **Proponer un Plan de mejora de atención al cliente y clima laboral**

**Un plan:** Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra. Un plan permite encauzar una acción. Además, constituye una lista de pasos con detalles de tiempo y recursos, utilizados para lograr un objetivo de hacer algo.

**Un plan de mejora:** Viene a ser un conjunto de cambios que se aplican en un determinado sistema para mejorar su rendimiento. Previo a ello existe la evaluación con la herramienta de la matriz FODA y todos sus componentes, para determinar objetivos estratégicos de las variables en estudio sobre los indicadores que se identifiquen con niveles bajos organizativamente y de productividad.

### **Marco conceptual**

#### **Restaurantes en el Perú**

En Perú los restaurantes crecen cada día, las personas con espíritu emprendedor saben aprovechar las oportunidades, en este caso por la reactivación económica, el incremento del turismo, y la disposición de los parroquianos han regresado a degustar sus platos preferidos, los emprendedores hacen esfuerzos para brindar la mejor atención al cliente y brindarle la mejor calidad de los productos, brindan atención oportuna en un tiempo moderado desde el pedido al mozo hasta la entrega del pedido.

## **Micro y pequeñas empresas del rubro de restaurantes**

Las micro y pequeñas empresas del rubro de negocio de restaurantes son reconocidas por el estado peruano como unidades económicas, brindan servicio de alimentos y atención directa cara a cara con los trabajadores del salón de atención al público, ambiente que los emprendedores buscan que sean acogedores para que el cliente se sienta a gusto.

### **Atención al cliente:**

Sandoval (2018) indico que el servicio de atención al cliente en el restaurante en la mayoría de los casos dependerá de la calidad de productos, el tiempo de atención, los costos del producto y que logre visualizar que su expectativa ha sido superada. (p.48)

### **Clima laboral.**

Guzmán (2019) considera que el clima laboral son diversas percepciones que tiene las personas sobre los procesos, actividades y métodos que se aplican en la empresa. (p. 14)

### **Productos**

Viene a ser los platos de comida que se brindan en el restaurante, conforme la carta que presenta la organización, la variedad ayuda al cliente a escoger los platos de comida de su agrado, y con los precios al alcance del bolsillo, por otra parte, las bebidas tienen las opciones de gaseosas, cervezas o tragos al gusto del cliente. Además, envían platos de comida a domicilio de acuerdo al pedido del cliente.

### **Servicios**

Referida a la atención que se da en el local del restaurante, donde es recibido por uno de los trabajadores, es ubicado en la mesa de su preferencia, el mozo le brinda seguridad y confianza en los platos de comida requeridos, los que son presentados en

el tiempo adecuado que no genere molestia e incomodidad al cliente, los ambientes son ventilados, iluminados y amplios. También brindan el servicio de despacho a domicilio.

### **III. HIPÓTESIS**

Pino (2018) mencionó que las investigaciones por lo general aplican diseños para analizar de manera certera las hipótesis, ver los datos de la variable, formuladas en el contexto particular respondiendo las preguntas de investigación descriptivas. Para el autor si la investigación no manipula intencionalmente las variables y busca sólo describir sus características no requiere de hipótesis.

En la presente investigación titulada: Propuesta de Mejora de Atención al cliente y Clima laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022, no se planteó hipótesis por ser descriptiva- de propuesta.

## **IV. METODOLOGÍA**

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

El diseño de la investigación fue No experimental – Transversal descriptivo de propuesta.

#### **No experimental**

Hernandez & Mendoza (2019), se refieren a que las variables en estudio no se manipulan las características identificadas, se describen tal cual se encuentran o definen numéricamente.

El presente diseño fue No Experimental, ya que en ningún caso se manipularon deliberadamente las variables en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022, sólo se observan.

#### **Transversal**

Hernandez & Mendoza (2019) señalan que este diseño permite estimar la magnitud y características de las variables recopilándolas rápidamente en un momento dado. (p. 112)

Por otra parte, fue transversal, en el estudio denominado, Propuesta de Mejora de Atención al cliente y Clima laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022, ya que la recolección de los datos se aplicó en un solo día en momento determinado debidamente programado.

## **Descriptivo**

-Hernandez & Mendoza (2019) define que la investigación descriptiva señala las características de las variables en estudio desde un hecho, fenómeno, individuo o grupos. (p. 108)

La presente investigación fue descriptiva, buscó identificar las características de cada una de las dimensiones de las variables Atención al cliente y Clima laboral del estudio.

## **De Propuesta**

Según Hernández (2018) define que la investigación de propuesta busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Su objetivo central es obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema o situación y sus resultados se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p. 125)

La investigación fue de propuesta porque se realizó un plan de mejora a los resultados de la presente investigación denominada: Propuesta de mejora de atención al cliente y clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del asentamiento humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.

## **4.2 Población y muestra**

### **Población**

Pino (2018) considera que la población es un conjunto de elementos para la investigación, pero no todos tienen la disponibilidad de participar en la recolección de información de las variables Atención al cliente y Clima laboral, constituye un proceso de mucha importancia en la investigación ya que es el camino a la búsqueda del número de personas probables que puedan participar en el presente estudio (p. 449)

La población materia de estudio en atención al cliente fue constituida por los clientes que acuden a los diferentes restaurantes materia del estudio en la presente investigación, siendo una población infinita de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022. Para la variable Clima laboral se aplicó una población finita siendo el personal que fueron en número 24 trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro restaurante del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.

### **Muestra**

Pino (2018) La muestra viene a ser una parte representativa de la población, que muestra condiciones para intervenir en la investigación de forma selectiva y voluntaria, con quienes se podrá llegar a alcanzar los objetivos de la investigación, previa aplicación de métodos estadísticos o matemáticos basados en fórmulas bien establecidas que ayudan al investigador en el desarrollo de la investigación. (p. 450)

La muestra para Atención al cliente se aplicó el tamaño muestral probabilístico, con manejo de fórmula que ayudó a identificar el número de clientes de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro restaurante del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022, que intervendrán en la investigación.

Para conocer la muestra se utilizó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

**Donde:**

n: Tamaño de la muestra a identificar

Z: Valor del nivel de confianza (95% entonces Z=1.96)

P: Probabilidad de éxito 50% – 0.5%

q: Probabilidad de fracaso 50% – 0.5%

e: Error 5% - 0.05%

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16$$

$$n = 384$$

Para la variable Clima laboral la muestra fue de 24 trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro restaurante del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022,

**Criterios de Inclusión:**

- Variable Atención al cliente participan los clientes
- Variable Clima laboral: todos los trabajadores dispuestos a brindar su apoyo en la investigación.

**Criterios de Exclusión:**

- Variable Atención al cliente: No se excluye a ningún cliente
- Variable Clima laboral: No se excluye a ningún trabajador

### 4.3 Definición y operacionalización de la variable

4.3 Definición y operacionalización de la variable Atención al cliente							
Variables	Definición	Dimensión	Definición Operacional: Indicadores	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Atención al cliente	Ávila y Torres (2019) considera que atender al cliente es conocer la importancia que tienen las relaciones en la atención al cliente, ayudándole a conocer el producto, precio, los vínculos entre las personas vendedor cliente, conocer si requiere atención personalizada, además se centra en dimensiones utilizando técnicas, procedimientos y acciones que ayudan a brindar la atención adecuada y sienta que ha superado su expectativa.	Relación en la asistencia al cliente	Las relaciones para brindar asistencia al cliente, ayudan en el éxito personal y empresarial, algunas de ellas: asistencia personal, exclusiva, de autoservicio, automatizados y la relación en comunidades, ayudan a retener a los clientes e identificar lo que pueden adquirir, se centran en expandir. (Da Silva, 2020)	Asistencia personal	¿Usted es atendido personalmente por el mozo del restaurante?	Clientes	Nominal
				Asistencia exclusiva	¿Considera que en el restaurante le brindan atención preferencial'		
				Autoservicio	¿En el restaurante le brindan la opción de verificar el producto?		
				Servicio automatizado	¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de ser atendido por el dueño?		
		Relación de comunidades	¿Le brindan en el restaurante lo que realmente satisface la necesidad del grupo?				
Modelo ServQual	La dimensión de atención al cliente busca un alto nivel en los servicios que	Fiabilidad	¿Los platos de comida que presenta el restaurante en la carta su precio es el adecuado?				

			prestan, mejorar la atención al cliente desde la perspectiva de las dimensiones del modelo ServQual en el contexto de los tangibles, fiabilidad capacidad de respuesta, seguridad y empatía, asegurando atender las necesidades de las personas. (Yovera & Rodríguez, 2018)	Seguridad	¿Los trabajadores del restaurante ante una pregunta le responden con coherencia?		
				Tangibles	¿El local y las instalaciones del restaurante le brindan comodidad?		
				Empatía	¿El personal del restaurante se preocupa de cuidar los intereses de los clientes?		
				Capacidad de respuesta	¿El tiempo de espera para la entrega de un plato en el restaurante es el adecuado?		

### 4.3 Definición y operacionalización de la variable Clima laboral

Variables	Definición	Dimensión	Definición Operacional: Indicadores	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala de medición
Clima laboral	El clima laboral, se entiende por componentes, que inciden en el desempeño de los integrantes del equipo de trabajo, elementos que el individuo percibe en su trabajo, desde su desempeño, productividad en el ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo favorablemente en el personal y la productividad (Pilligua & Arteaga, 2019)	Factores del clima laboral	Existen factores que tienen influencia directa en el clima laboral, los gerentes reconocen a los trabajadores, reconocimientos, motivan y a trato equitativo, los integrantes se alinean a los objetivos organizacionales: (Peña, 2018)	Autonomía	¿Se considera con capacidad para tomar decisiones y dar soluciones en beneficio del restaurante?	Trabajadores	Nominal
				Cooperación y apoyo	¿Considera que existe buenas relaciones entre el personal del restaurante?		
				Reconocimiento	¿Alguna vez el dueño del restaurante ha reconocido su trabajo con un abrazo?		
				Integración	¿Usted es de los trabajadores que siempre está buscando integrarse con sus compañeros?		
				Transparencia y equidad	¿Alguna vez le han brindado la oportunidad de promoverlo por ser proactivo en su trabajo?		
				Liderazgo	¿Le ofrecen capacitación para mejorar sus capacidades y habilidades?		

		Elementos del clima laboral	Los elementos que intervienen en el clima laboral y organizacional detallando los componentes esenciales como: estructura, responsabilidad, recompensas, relaciones, cooperación, estándares e identidad, los cuales son base para el desarrollo de un buen clima laboral. (Silvera, 2018)	Estructura	¿Usted siempre está dispuesto a respetar los procesos de la organización?		
				Responsabilidad	¿Considera que los propietarios actúan responsablemente con los trabajadores?		
				Recompensa	¿Considera que de acuerdo a su esfuerzo es bien remunerado en la empresa de restaurante?		
				Relaciones	¿Considera usted que todos los trabajadores se identifican entre si y trabajan en equipo?		
				Cooperación	¿Tiene usted la oportunidad de coordinar con facilidad con su jefe?		
				Estándares	¿Los estándares definidos en los procesos le ayudan a realizar mejor su trabajo?		
				Identidad	¿Considera que el rol que desempeña en el restaurante ayuda a que el cliente termine satisfecho?		

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

##### **Técnica.**

Córdova (2019) refiere la técnica es considerada un conjunto de procesos ordenados de forma articulada para obtener los datos que se requieren conocer como respuesta a los objetivos. (p. 106,107). Con la finalidad de desarrollar la investigación se empleó como técnica la encuesta.

##### **Instrumento**

Córdova (2019) sostiene que constituye la forma del acopio de medios y registrar sus resultados de forma articulada para obtener los datos que se requieren conocer como respuesta a los objetivos (p.106-107). Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario, el cual contenía la gama de preguntas que se formularon para que el encuestado responda, fueron 10 preguntas para la variable Atención al cliente y 14 preguntas para variable Clima laboral, sumando en la investigación un total de 24 preguntas cuyo sustento conceptual se basó en el contenido conceptual de cada indicador.

#### **4.5 Plan de Análisis**

Córdova (2019) enfatiza los datos de un estudio deben ser analizados cuantitativamente. (p. 143-144)

Los datos obtenidos en las herramientas anteriores fueron organizadas y analizadas para ello se utilizó el programa de Word 2010 para la redacción de los informes y elaboración de las encuestas, así como otros formatos que requiere la investigación, el programa Excel 2010 permitió lograr los resultados en forma de gráficos circulares o de barra y poder interpretar los mismos, el programa SPSS facilitó la recogida y organización de los datos de campo, el programa Power Point se empleó para elaborar

las diapositivas por cada uno de los contenidos para sustentar ante los jurados en las fases de Pre Banca y Sustentación, así también se aplicó el programa del Turnitin que ayuda a identificar los niveles de coincidencia que pudieran existir, en este caso permitió al investigador mejorar los niveles de coincidencia cuando supera el 15% establecido por la Universidad.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia								
Título	Enunciado del Problema	Objetivos	Variable	Metodología	Población y muestra	Técnicas e Instrumentos	Plan de Análisis	
		<b>General:</b>						
Propuesta de Mejora de Atención al cliente y Clima laboral en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022	¿La propuesta de mejora de Atención al cliente y clima Laboral permite un óptimo funcionamiento en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022?	Determinar si la propuesta de mejora de Atención al cliente y clima Laboral permite un óptimo funcionamiento en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.	Variable 1: Atención al cliente	<b>Diseño</b> No Experimental – Transversal descriptivo-propuesta	Población: fue constituida por los clientes que acuden a los diferentes restaurantes materia del estudio en la presente investigación, siendo una población infinita de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.	<b>Técnica:</b> Encuesta	Se utilizó programas de:	
		<b>Específicos</b>						
		Determinar las características de la relación con los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano. Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022						
		Determinar las características del modelo ServQual en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022				<b>Instrumento:</b> Cuestionario	Microsoft (Word 2010 en la redacción, Excel 2010 se elaboró gráficos circulares y de barra, el SPSS en la organización de datos, Power Point para elaborar las diapositivas, y el programa Turnitin ayuda a identificar los	

	<p>Describir las características de los Factores del Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano. Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.</p>	Variable 2: Clima laboral	<p><b>Muestra:</b> Para la variable Clima laboral se aplicó una población finita siendo el personal que fueron en número 24 trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro restaurante del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.</p>	niveles de coincidencia
<p>Definir las características de los elementos en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano. Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.</p>				
<p>Elaborar una propuesta de Mejora de atención al cliente y clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano. Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.</p>				

#### **4.7 Principios Éticos**

El presente acápite se desarrolló en el contexto de los principios aprobados por la Universidad ULADECH

**Protección a las personas.** - Este principio buscó que los participantes de la investigación tuvieran conocimiento que cada uno cuenta con la protección debida de la información proporcionada, desde el inicio del estudio, fueron respetados, considerados, se les trató con valores, actuaron y respondieron con amabilidad, y se les informo que los datos obtenidos en la investigación son exclusivamente con fines académicos.

**Libre participación y derecho a estar informado.** – Se solicitó previamente a todos los involucrados su participación voluntaria, se informó detalladamente de los procedimientos a seguir, y se obtuvo el consentimiento en primera instancia de los dueños quienes suscribieron el consentimiento correspondiente, seguidamente de los trabajadores y clientes quienes respondieron el cuestionario.

**Beneficencia no maleficencia.** - Los dueños de los restaurantes de los Médanos fueron informados, que la recolección de los datos se obtendría a través de las preguntas del cuestionario, y no se generaron problemas en su empresa, así también se buscó el momento oportuno para la encuesta, y no interrumpir al cliente y a los trabajadores.

**Justicia.** – En este principio se describió la justicia desde la perspectiva de que todas las personas tienen igualdad de derechos, las acciones que se desarrollaron en la investigación fueron siempre de forma equitativa, en ningún caso se presentó discriminación con alguno de los participantes, las encuestas fueron las mismas para todos según la variable.

**Integridad científica.** - Los integrantes tuvieron a cargo la realización de la encuesta, se les dio a conocer la importancia de obtener datos fidedignos en todo momento, se

les capacito sobre el sentimiento de cada una de las preguntas para que ayuden al entrevistado cuando presente alguna duda o no comprenda bien el sentido de la pregunta.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1

*Características de la relación con los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.*

Características de la relación con los clientes	N	%
<b>Siempre es atendido personalmente por el mozo.</b>		
Sí	365	95.00
No	19	5.00
A veces	0	0.00
Total	384	100.00
<b>Le brindan atención preferencial en el restaurante</b>		
Sí	266	69.00
No	94	25.00
A veces	24	6.00
Total	384	100.00
<b>Tiene opción de verificar el producto</b>		
Sí	173	45.00
No	141	37.00
A veces	70	18.00
Total	384	100.00
<b>En alguna oportunidad lo ha atendido el dueño</b>		
Sí	184	39.00
No	98	36.00
A veces	102	25.00
Total	384	100.00
<b>Los trabajadores atienden lo que realmente satisface al grupo</b>		
Sí	217	57.00
No	114	30.00
A veces	53	13.00
Total	384	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.

Tabla 2

*Características del modelo SerQual en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.*

Características del modelo ServQual	N	%
<b>Presenta en la carta precio adecuados</b>		
Sí	178	46.00
No	121	32.00
A veces	85	22.00
Total	384	100.00
<b>Los trabajadores siempre responden con coherencia</b>		
Sí	289	75.00
No	73	19.00
A veces	22	6.00
Total	384	100.00
<b>El local y las instalaciones del restaurante le brindan comodidad</b>		
Sí	319	83.00
No	65	17.00
A veces	0	0.00
Total	384	100.00
<b>Siempre el personal ha mostrado preocupación por los clientes</b>		
Sí	327	85.00
No	32	8.00
A veces	25	7.00
Total	384	100.00
<b>La espera del pedido en el restaurante es el adecuado</b>		
Sí	274	71.00
No	82	21.00
A veces	28	8.00
Total	384	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.

Tabla 3

*Características de los factores en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castillo, Piura, 2022.*

Características de los factores en el clima laboral	N	%
<b>Acciones que realizaría para que se sienta con capacidad para tomar decisiones</b>		
Sí	16	67.00
No	3	12.00
A veces	5	21.00
Total	24	100.00
<b>Técnica que se tomaría para que los trabajadores tengan buenas relaciones</b>		
Sí	16	67.00
No	2	8.00
A veces	6	25.00
Total	24	100.00
<b>Alguna vez han reconocido su trabajo con un abrazo</b>		
Sí	15	62.00
No	4	17.00
A veces	5	21.00
Total	24	100.00
<b>Acciones que realizaría para integrarse entre compañeros</b>		
Sí	20	83.00
No	1	4.00
A veces	3	13.00
Total	24	100.00
<b>Importancia de tener oportunidad de ser promovido en el trabajo</b>		
Sí	15	62.00
No	4	17.00
A veces	5	21.00
Total	24	100.00
<b>Importancia de ser capacitado para mejorar capacidades y habilidades</b>		
Sí	18	75.00
No	2	8.00
A veces	4	17.00
Total	24	100.00
<b>Técnicas que aplica el propietario para propiciar un buen clima laboral en el personal</b>		
Sí	17	71.00
No	2	8.00
A veces	5	21.00
Total	24	100.00

*Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.*

Tabla 4

*Características de los elementos en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.*

Características de los elementos en el clima laboral	N	%
<b>Dispuesto a respetar los procesos de la organización</b>		
Sí	16	67.00
No	2	8.00
A veces	6	25.00
Total	24	100.00
<b>Los propietarios actúan responsablemente con los trabajadores</b>		
Sí	14	59.00
No	3	12.00
A veces	7	29.00
Total	24	100.00
<b>El esfuerzo del trabajador impacta en su remuneración</b>		
Sí	17	71.00
No	3	12.00
A veces	4	17.00
Total	24	100.00
<b>Los trabajadores se identifican entre sí y trabajan en equipo</b>		
Sí	21	88.00
No	0	0.00
A veces	3	12.00
Total	24	100.00
<b>Coordinar con facilidad con su jefe</b>		
Sí	15	62.00
No	4	17.00
A veces	5	21.00
Total	24	100.00
<b>Los estándares definidos ayudan a mejor en el trabajo</b>		
Sí	18	75.00
No	2	8.00
A veces	4	17.00
Total	24	100.00
<b>El rol que desempeña en el restaurante ayuda a que el cliente termine satisfecho</b>		
Sí	20	83.00
No	0	0.00
A veces	4	17.00
Total	24	100.00

*Nota:* Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.

Tabla 5

*Propuesta de mejora de atención al cliente y clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.*

<b>Indicadores</b>	<b>Problemas encontrados</b>	<b>Causas del problema</b>	<b>Consecuencia del problema</b>	<b>Acción de mejora</b>	<b>Responsable</b>
Atención personalizada	El 61 % de los clientes manifiesta que algunas veces o casi nunca han sido atendidos por el dueño.	La falta de capacitación a dueños y trabajadores no les permite atender de forma adecuada a los clientes.	El cliente se encuentra insatisfecho respecto a la atención recibida.	-Capacitar a los dueños y trabajadores en técnicas de atención al cliente. -Instruir al personal con el conocimiento detallado de lo que ofrece el negocio. -Implementar políticas de atención personalizada para conocer sus preferencias y gustos de los clientes.	Representantes
Precios adecuados	El 54% de los clientes manifestó que algunas veces o nunca los precios de las cartas son los adecuados.	Los dueños y los trabajadores a cargo de los precios en la carta no identifican plenamente todos los insumos que intervienen en el proceso y no hacen una estructura de costos, limitando el precio a su criterio.	El cliente no regresara al no existir relación entre el precio pagado y el plato recibido.	-Implementar técnicas de adquisición de insumos que reduzcan costos por volumen de compra. -Implementar una estructura de costos de los platos en base a los insumos. -Aplicar políticas de promoción de precios en los platos con productos de temporada. -Capacitar al personal de cocina en la preparación y presentación adecuada de los platos que se ofrecen.	

<p>Promover al trabajador</p>	<p>El 38% de los trabajadores manifestó, que a veces o nunca tienen la oportunidad de ser promovidos.</p>	<p>Los dueños, de los restaurantes no tienen como parte de su política promover a los trabajadores.</p>	<p>Los trabajadores no realizan sus deberes a conciencia. Falta de interés en mejorar la atención o trato al cliente. Poco tiempo de permanencia del trabajador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar políticas en la administración orientadas a identificar las capacidades de los trabajadores.</li> <li>-Aplicar políticas de reconocimiento e incentivos al esfuerzo de los trabajadores.</li> <li>-Promover a los trabajadores de acuerdo a sus capacidades.</li> <li>-Capacitar a los trabajadores para reforzar sus capacidades y se motiven en la búsqueda del crecimiento personal.</li> </ul>	
<p>Responsabilidad con los trabajadores</p>	<p>El 41% de los trabajadores indicaron que a veces o nunca los dueños son responsables con ellos.</p>	<p>Los dueños no han considerado la posibilidad de mejorar las condiciones de los trabajadores por el desconocimiento de las normas que emite el estado, en favor de la clase trabajadora.</p>	<p>Falta de concentración en las labores diarias y poco rendimiento laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar políticas de personal, que protejan a los trabajadores respecto de sus derechos laborales y brindarle los beneficios sociales (salud).</li> <li>-Cumplir oportunamente con los beneficios que por ley le corresponden.</li> <li>-Capacitar al trabajador en la prevención de riesgos de accidentes en el trabajo.</li> <li>-Capacitar al trabajador en los procedimientos a seguir de acuerdo a su perfil laboral.</li> </ul>	

# **PLAN DE MEJORA PARA LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTE DEL ASENTAMIENTO HUMANO LOS MÉDANOS DEL DISTRITO CASTILLA, PIURA, 2022.**

**1. Datos generales:** Micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.

**Dirección:** Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022

## **Historia:**

Los restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito de Castilla, han logrado tomar espacio, la población que asiste a estos restaurantes es de diferentes niveles económicos, dado el crecimiento comercial y la presencia de negocios vinculados con la construcción y otros afines, comercio de la línea blanca, talleres de servicios mecánicos, pequeñas bodegas. Todos los restaurantes son negocios familiares creados para enfrentar retos de la vida y satisfacer sus necesidades. La mayoría de los dueños son personas que han migrado de la Sierra Piurana de la provincia de Huancabamba, o de lugares de la provincia de Ayabaca, personas con carácter emprendedor y decididos a poner en funcionamiento su idea de negocio, el tiempo les ha permitido afianzarse en el Asentamiento Humano Los Médanos donde han tenido aceptación por los consumidores por la sazón, calidad y variedad de platos de comida, los precios son aceptables y en muchos casos se adecua al bolsillo del consumidor.

## **2. Misión.**

Somos una empresa dedicada a la gastronomía, con calidad de presentación de platos de comida, con equipos y muebles modernos que brindan comodidad, se

tiene personal calificado y experimentado, ofreciendo los mejores platos de comida con calidad buscando superar la expectativa del cliente.

### 3. Visión

Ser una de las mejores empresas dedicada a la gastronomía, capaz de ofertar platos de comida de calidad, con equipos modernizados y personal calificado y con aspiraciones de adaptarse a los cambios y lograr la satisfacción de los clientes y su fidelización.

### 4. Objetivos estratégicos.

**Adaptación al cambio.** Viene a ser la adecuación a las nuevas necesidades del cliente, a la tecnología, de forma que la comercialización y el trato siempre será más saludable.

**Calidad.** Parte elemental del desarrollo operacional de procesos y selección de insumos para asegurar excelente oferta de platos novedosos.

**Competencias.** Viene a ser el desarrollo de las personas en el contexto de sus tareas laborales ocupacionales del talento humano, que en grupo tienen un rol importante en el rendimiento empresarial.

**Compromiso.** Las personas son clave en el desempeño de la empresa como tal, es importante que conozcan sus actividades y como desarrollarlas sólo ello les permite error cero.

**Confianza.** En el campo desde que se ve, se gana brindando la mejor atención al cliente dándole recibimiento desde la puerta, ubicación en una mesa, darle el tiempo prudente para que el grupo formule su pedido, cuidar estos detalles aseguran la confianza del cliente.

**Control.** Se centra en conocer a los clientes, a los proveedores, elaborar presupuestos, y organizar estratégicamente al personal.

**Desarrollo humano.** Los empleados con aptitudes, e ideas, saben priorizar las necesidades generales de la empresa y asumir el rol que le corresponde, valora, confía, delega y reconoce, la capacidad que debe asumir responsabilidades.

**Habilidad.** Lo fundamental es saber escuchar y utilizar las palabras más adecuadas en la respuesta, que no lastimen a la otra persona. Ser amable, atento, siempre tener buena predisposición.

**Honestidad.** Ser transparentes con los clientes y los integrantes de la organización, nunca ofrecer lo que no se puede cumplir.

**Integración.** Siempre proteger la imagen institucional, contar con áreas de espacio de libre tránsito para atención a los clientes, generar buena comunicación y preocupación por conservar y mantener un buen clima laboral.

**Lealtad.** Generar acciones que logren una convicción, entre los trabajadores de tal forma que estarán presente en los mejores y buenos momentos, así como en aquellos donde existan situaciones de dificultad.

**Relaciones cálidas.** La gestión empresarial conlleva diversidad de acciones entre las cuales se genera relaciones con los compañeros de trabajo, los dueños y con los clientes, la base es saber escuchar, tener precisión en la atención, plantear sugerencias al cliente de forma que logre darse cuenta que superó su expectativa.

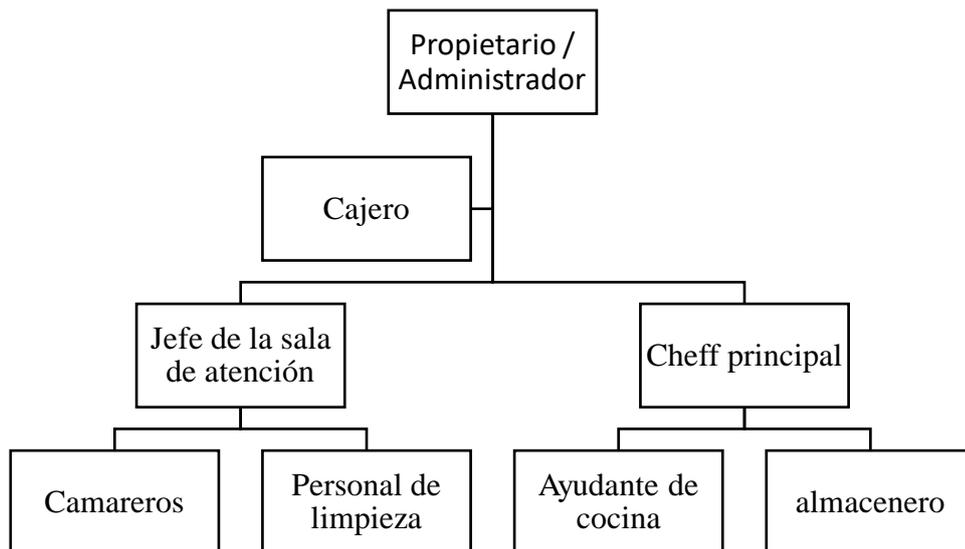
**Seguridad social.** Toda organización que actúa responsablemente con sus trabajadores, debe actuar asegurando el acceso a la atención medica con lo que beneficia al trabajador y sus familiares, ello tiene un impacto positivo en el

negocio, ya que el colaborador tiene la seguridad que ante cualquier acción de salud él y los suyos serán atendidos.

### 5. Productos y/o servicios.

Las organizaciones dedicadas a la gastronomía, sus integrantes desarrollan el sentido común para conocer a los clientes y brindarles los mejores productos como diversidad de platos de comida, bebidas, licores, refrescos entre otros al gusto del cliente. El servicio viene a ser la complementación del producto más la atención personalizada, con respeto, calidez, sencillez, humildad y escuchándole en todo momento.

### 6. Organigrama.



## 6.1 Descripción de funciones

<b>Administrador</b>	<b>Funciones</b>
<b>Perfil</b> Estudios superiores de Administración. Alternativo, estudios de Contabilidad. Experiencia en el rubro 1 año.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar, organizar, dirigir y controlar</li> <li>- Representa a la empresa</li> <li>- Realiza selección y contrataciones de personal.</li> <li>- Registros contables,</li> <li>- Desarrollo y coordinación de las operaciones diarias</li> </ul>
<b>Cajero</b>	<b>Funciones</b>
<b>Perfil</b> Estudios técnicos superiores. Experiencia en el giro del negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apertura y cierre de caja.</li> <li>- Proceso de cobranza y emisión de factura.</li> <li>- Registro y reporte de ingresos.</li> <li>- Ser respetuoso, amigable y cordial</li> </ul>
<b>Jefe de sala de atención</b>	<b>Funciones</b>
<b>Perfil</b> Estudios de secundaria básica regular	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifica y organiza el servicio de la sala de atención</li> <li>- Distribuye las actividades a los camareros y personal de limpieza</li> <li>- Provee de manera oportuna de los materiales a camareros y personal de servicio</li> <li>- Toma nota de las ocurrencias en sala</li> <li>- Otorga el libro de reclamaciones a petición del cliente</li> </ul>
<b>Camareros</b>	<b>Funciones</b>
<b>Perfil</b> Estudios de secundaria básica regular completa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepcionar los platos de comida de acuerdo al pedido de mesa.</li> <li>- Preparar los utensilios para ofrecer un servicio de calidad</li> <li>- Atender los requerimientos del cliente</li> <li>- Escuchar y atender con calidez al cliente.,</li> </ul>
<b>Personal de limpieza</b>	<b>Funciones</b>
<b>Perfil</b> Estudios de secundaria básica regular incompleta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Barrer los pisos, y pasar aspiradora</li> <li>- Utilizar la lustradora para sacar brillo a la cera en los pisos.</li> <li>- Estar pendientes de los papeles u otros artículos que se encuentren en el piso y recogerlos.</li> <li>- Clasificar los desechos en los potes de protección del ambiente.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpiar, supervisar constantemente la pulcritud de los baños.</li> </ul>
<b>Chef principal</b>	<b>Funciones</b>
<b>Perfil</b> Estudios técnicos superiores en gastronomía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificar y organizar los menús de la semana.</li> <li>- Planificar los insumos para platos del menú y de la carta</li> <li>- Supervisar y evaluar el funcionamiento de todos los equipos menores y mayores de la cocina.</li> <li>- Distribuir tareas a los ayudantes de la cocina</li> <li>- Revisar minuciosamente la calidad de los insumos.</li> <li>- Revisar la calidad del producto final que se presenta en mesa.</li> </ul>
<b>Ayudantes de cocina</b>	<b>Funciones</b>
<b>Perfil</b> Estudios técnicos superiores en gastronomía. Alternativa- estudios de secundaria básica regular completa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar los alimentos que se van a utilizar en el día.</li> <li>- Revisar las carnes antes de picarlas.</li> <li>- Velar por que las verduras se encuentren en el estado ideal para preparar los alimentos.</li> <li>- Pesar las cantidades que se utilizan en los platos a la carta</li> <li>- Trasladar los platos servidos de la cocina a la barra para que el mozo lo lleve a la mesa que hizo el pedido.</li> </ul>
<b>Almacenero</b>	<b>Funciones</b>
<b>Perfil</b> Estudios técnicos superiores en Administración y/o contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formular el pedido de los insumos que estén faltando o para mantener stop.</li> <li>- Revisar la mercadería que recibe.</li> <li>- Contar e ingresar al almacén los productos que recibe.</li> <li>- Llevar control de ingresos y salidas de los productos.</li> </ul>

## 7. Diagnostico general.

<b>Análisis Foda (Internos /Externos)</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.-Presencia de nuevas tecnologías</li> <li>2.-Centros de capacitación</li> <li>3.-Presencia de clientes y turistas en la zona</li> <li>4.-Zona con diversidad de negocios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.-Ausencia del servicio a domicilio.</li> <li>2.-Alto nivel de competencia del rubro.</li> <li>3.-Incremento en los precios de los insumos.</li> <li>4.-Inexistencias de áreas de estacionamiento.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIA – FO</b>	<b>ESTRATEGÍA - FA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1.-Diversidad de platos en la carta.</li> <li>2.-Personal de cocina con experiencia.</li> <li>3.-trabajo en equipo y rápida atención de pedidos.</li> <li>4.-Adecuada infraestructura para comodidad de los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.-Uso de nuevas tecnologías para promocionar la carta</li> <li>2.-Desarrollar mayores capacidades en el personal.</li> <li>3.-Usar la sinergia del trabajo en equipo y atención rápida del pedido para captar nuevos clientes.</li> <li>4.-Diversificar el uso de las instalaciones diurno y nocturno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.-Innovar el servicio de entrega a domicilio.</li> <li>2.-Implementar ofertas y promociones a los platos de la carta.</li> <li>3.-Comprar y usar insumos de temporada.</li> <li>4.-Acondicionar un área para uso de estacionamiento.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA – DO</b>	<b>ESTRATEGIA - DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>1.-Poca orientación de gestión en atención personalizada.</li> <li>2.-Falta de conocimiento e identificación de estructura de costos.</li> <li>3.-No se promueve a los trabajadores.</li> <li>4.-Los dueños muestran poca responsabilidad con los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.-Capacitación en técnicas de atención al cliente on line.</li> <li>2.-Impartir conocimiento en estructura de costos para elaborar la carta.</li> <li>3.-Premiar el desempeño laboral mediante la capacitación.</li> <li>4.-Capacitación de los dueños respecto de los derechos laborales y beneficios sociales de los trabajadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.-Implementar la atención personalizada en todos los servicios.</li> <li>2.- Innovar platos en la carta con insumos de temporada, para hacer frente a la competencia.</li> <li>3.-Cumplir oportunamente con los beneficios de los trabajadores para lograr su lealtad laboral.</li> </ul>

## 8. Indicadores de una buena gestión

<b>Indicadores</b>	<b>Evaluación de indicadores dentro de las micro y pequeñas empresas</b>
Atención personalizada	Pocas veces los dueños consideran que atender personalmente al cliente, Generalmente los dueños no interactúan con los clientes por falta de preparación, al igual que los trabajadores.
Precios adecuados	Muy pocas veces el dueño considera valido otorgar una carta con listado de precios de los productos y que estos sean atractivos, generalmente los precio no guardan relación con los costos de los insumos, dejando de lado el aspecto social del cliente.
Promover al trabajador	Muy pocas veces los emprendedores consideran promover a un trabajador, no forma parte de una política de la empresa.
Responsabilidad con los trabajadores.	Muy pocas veces el dueño ha considerado la posibilidad de mejorar las condiciones de los trabajadores para incrementar el rendimiento y tener mayores resultados.

## 9. Problemas.

Indicadores	Problemas	Causas del problema
Atención personalizada	Generalmente los dueños no interactúan con los clientes por falta de preparación, al igual que los trabajadores.	La falta de capacitación a dueños y trabajadores no les permite atender de forma adecuada a los clientes.
Precios adecuados	Muy pocas veces el dueño considera valido otorgar una carta con listado de precios atractivos o que beneficien al cliente.	Los dueños y los trabajadores a cargo de los precios en la carta no identifican plenamente todos los insumos que intervienen en el proceso y no hacen una estructura de costos, limitando el precio a su criterio.
Promover al trabajador	Los emprendedores no consideran importante promover a un trabajador, ya que no forma parte de una política establecida en su negocio.	Los dueños, de los restaurantes no tienen como parte de su política promover a los trabajadores.
Responsabilidad con los trabajadores.	Muy pocas veces el dueño ha considerado la posibilidad de mejorar las condiciones de los trabajadores para incrementar el rendimiento y tener mayores resultados	Los dueños no han considerado la posibilidad de mejorar las condiciones de los trabajadores por el desconocimiento de las normas que emite el estado, en favor de la clase trabajadora.

## 10. Establecer soluciones

### a. Establecer acciones de mejora

Indicadores	problema	Acciones de mejora
Atención personalizada	Generalmente los dueños no interactúan con los clientes por falta de preparación, al igual que los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitar a los dueños y trabajadores en técnicas de atención al cliente.</li> <li>-Instruir al personal con el conocimiento detallado de lo que ofrece el negocio.</li> <li>-Implementar acciones orientadas a incrementar la comunicación y relaciones con los clientes.</li> <li>-Implementar la política de la atención personalizada para lograr que el cliente sienta que es identificado en sus preferencias.</li> </ul>
Precios adecuados	Muy pocas veces el dueño considera valido otorgar una carta con listado de precios atractivos o que beneficien al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar técnicas de adquisición de insumos que reduzcan costos por volumen de compra.</li> <li>-Implementar una estructura de costos de los platos en base a los insumos.</li> <li>-Aplicar políticas de promoción de precios en los platos con productos de temporada.</li> <li>-Capacitar al personal de cocina en la preparación y presentación adecuada de los platos que se ofrecen.</li> </ul>
Promover al trabajador	Los emprendedores no consideran importante promover a un trabajador, ya que no forma parte de una política establecida en su negocio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar políticas en la administración orientadas a identificar las capacidades de los trabajadores.</li> <li>-Aplicar políticas de reconocimiento e incentivos al esfuerzo de los trabajadores.</li> <li>-Promover a los trabajadores de acuerdo a sus capacidades.</li> <li>-Capacitar a los trabajadores para reforzar sus capacidades y se motiven en la búsqueda del crecimiento personal.</li> </ul>
Responsabilidad con los trabajadores	Muy pocas veces el dueño ha considerado la posibilidad de mejorar las condiciones de los trabajadores para incrementar el rendimiento y tener mayores resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar políticas de personal, que protejan a los trabajadores respecto de sus derechos laborales y brindarle los beneficios sociales (salud).</li> <li>-Cumplir oportunamente con los beneficios que por ley le corresponden.</li> <li>-Capacitar al trabajador en la prevención de riesgos de accidentes en el trabajo.</li> <li>-Capacitar al trabajador en los procedimientos a seguir de cuerdo a su perfil laboral.</li> </ul>

## 11. Recursos para implementación de las estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Recursos económicos	Recursos tecnológicos	Tiempo
1	<p>-Capacitar a los dueños y trabajadores en técnicas de atención al cliente.</p> <p>-Instruir al personal con el conocimiento detallado de lo que ofrece el negocio.</p> <p>-Implementar acciones orientadas a incrementar la comunicación y relaciones con los clientes.</p> <p>-Implementar la política de la atención personalizada para lograr que el cliente sienta que es identificado en sus preferencias.</p> <p>-Implementar técnicas de adquisición de insumos que reduzcan costos por volumen de compra.</p> <p>-Implementar una estructura de costos de los platos en base a los insumos.</p> <p>-Aplicar políticas de promoción de precios en los platos con productos de temporada.</p> <p>-Capacitar al personal de cocina en la preparación y presentación adecuada de los platos que se ofrecen.</p> <p>-Implementar políticas en la administración orientadas a identificar las capacidades de los trabajadores.</p> <p>-Aplicar políticas de reconocimiento e incentivos al esfuerzo de los trabajadores.</p> <p>-Promover a los trabajadores de acuerdo a sus capacidades.</p> <p>-Capacitar a los trabajadores para reforzar sus capacidades y se motiven en la búsqueda del crecimiento personal.</p>	Representantes y trabajadores	S/. 9,000.00	Equipos de cocina (congeladora, refrigeradora) Computadora. Equipos de aire acondicionado	3 meses

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar políticas de personal, que protejan a los trabajadores respecto de sus derechos laborales y brindarle los beneficios sociales (salud).</li> <li>-Cumplir oportunamente con los beneficios que por ley le corresponden.</li> <li>-Capacitar al trabajador en la prevención de riesgos de accidentes en el trabajo.</li> <li>-Capacitar al trabajador en los procedimientos a seguir de acuerdo a su perfil laboral.</li> </ul>				
--	---	--	--	--	--

## 5.2 Análisis de resultados

**Tabla 1. Características de la relación con los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.**

Los clientes son atendidos por el trabajador desde que ingresan al restaurante, un 95% de los clientes encuestados respondieron que son atendidos amablemente en la puerta por un trabajador (tabla-1) este resultado contrasta con lo señalado por Bueno (2018), quien mencionó que el 62.5% asegura que la atención que brinda el establecimiento es buena, concluyendo que los dueños y trabajadores aplican la técnica de atención pero tienen poco conocimiento de lo que significa darle valor a los clientes. Esto demuestra que la mayoría 95% de los clientes percibe que son atendidos de forma inmediata al ingresar al restaurante, lo que muestra que con el transcurrir del tiempo los dueños de los restaurantes están usando técnicas para ganar clientes, pero no demuestra que se trata de un plan innovador de mejora en el servicio de atención al cliente.

Por otra parte, se tiene que el 69% de los clientes encuestados manifestaron que reciben atención preferencial por parte de los trabajadores e incluso del dueño. (tabla 1) resultado que contrasta con Yasser (2018) donde entre sus resultados obtuvo que el

64% de sus comensales se sienten satisfechos por la atención recibida. Concluyendo que los clientes reciben atención y muestran su satisfacción por la calidad de comida y atención. Esto demuestra que el 69% que representa la mayoría de clientes se sienten atendidos preferencialmente, pero a la vez es un indicador que demuestra que los administradores y/o dueños de los restaurantes deben seguir trabajando por incrementar este grado de atención en beneficio del cliente, el cual redundara en un mayor ingreso económico para el restaurante, y permitirá aumentar el número de clientes.

De otro lado, en los restaurantes los Médanos un 45% de los clientes se sienten plenamente satisfechos porque les permiten conocer la especie marina que desean consumir, (tabla 1) resultado que contrasta con López (2018) expreso en sus resultados que el 70% de los clientes encuestados están de acuerdo que la comida brindada en el restaurante ya que esta luce apetitosa. Concluyendo que realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Esto demuestra que una minoría representada por el 45% siente plena satisfacción, indicador que revela que es deficiente el trato hacia el cliente respecto de conocer la especie marina que desea consumir, aquí se tiene que implementar una política de inducción y dotar a los trabajadores de los conocimientos necesarios que les permitan exponer a detalle los diferentes platos de la carta.

Así también, el 39% de los clientes encuestados expresaron haber sido atendidos por el propio dueño del restaurante, (tabla 1) resultado que contrasta con Sandoval (2018)

uno de los resultados al 81% manifestó de una insatisfacción del cliente. Concluyendo que el nivel de atención involucra todos los aspectos o procesos que se orientan a la calidad de la mejora de atención al cliente. Esto demuestra que la minoría del 39% de clientes encuestados fueron atendidos por el dueño, situación que evidencia que estos pocas veces consideran de importancia atender personalmente a los clientes, por factores como falta desenvolvimiento o facilidad de palabra, con lo que se desaprovecha la oportunidad de imprimir confianza y seguridad de la calidad de la atención del cliente.

Finalmente se tuvo que el 57% de los clientes encuestados siente que se satisfacen sus necesidades influyendo de forma positiva en la buena atención y logro de las expectativas del grupo de consumidores, (tabla 1) Resultados que contrasta con la investigación de Yzaguirre (2018) quien, en su estudio entre uno de los resultados obtuvo que el 58.33% indicó que la gestión y las técnicas son orientadas a la prestación de atención al cliente. Concluyendo que, el logro de los objetivos empresariales depende de la atención, servicio y profesionalismo que brinden los integrantes del restaurante. Esto demuestra que la mayoría representada por el 57% de clientes están satisfechos con la atención brindada al grupo que asiste, y nuevamente se pone de manifiesto la necesidad de que los dueños y/o administradores implementen técnicas dentro de sus trabajadores para alcanzar un mayor nivel de atención del cliente que asegure su fidelidad con el restaurante.

**Tabla 2. Características del modelo ServQual en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022**

Los clientes de los restaurantes Los Médanos en un 46% de los encuestados manifestaron que a través de las cartas observan precio que se adecuan a su bolsillo. (tabla 2) Resultado que contrasta con Medina (2018) quien en su investigación el 75 % de los clientes encuestados manifestaron que son considerados y cubren sus expectativas. Concluyo que la empresa y los integrantes dan importancia a los clientes, priorizando el servicio que les brindan. Esto demuestra que una minoría con el 46% están de acuerdo con los precios que se presentan en la carta, lo que prueba que la mayoría de los clientes no tiene la percepción que se le brinde una buena atención en relación a los precios que se presentan, por lo que se hace necesario que los dueños y/o administradores hagan un análisis de costos de cada plato, su preparación y de las cantidades que se sirven, con la finalidad que el precio este acorde con los costos del mercado y lograr atraer más clientes y mantener a los que ya concurren habitualmente. Por otra parte, el 75% de los clientes manifestaron que siempre los trabajadores responden con respeto y coherencia, (tabla 2). Resultado cercano con Marchan (2019) donde el 100% de los propietarios despliegan estrategias para brindar lo mejor al consumidor, así también usan el liderazgo relacional. Concluyendo que con respecto a los componentes básicos de la atención al cliente consideran fundamentales brindar una buena atención dándole énfasis a la seguridad con cero riesgos y ambiente de confianza. Esto demuestra que el 75% de clientes están satisfecho con las respuestas claras y coherentes que brindan los trabajadores respecto de cualquier consulta de las bondades que brinda el restaurante, esto seguramente debido a que los trabajadores

tienen conocimiento y muy definido los diversos servicios que presta el restaurante, sin embargo se hace necesario alcanzar un mayor porcentaje reforzando el conocimiento, la buena predisposición y actitud de los trabajadores, respecto de la atención del cliente.

De otro lado, un 83% de los clientes encuestados respondieron que el local y las instalaciones del restaurante si brindan comodidad, (tabla 2). Resultado que coincide con García (2021) donde un 82.2% indicaron que están de acuerdo con las instalaciones. Concluyendo que los aspectos en base a factores perceptibles como era las infraestructuras que fue lo menos quejado. Esto demuestra que la mayoría un 83% de clientes siente que las instalaciones le brindan comodidad y satisface sus expectativas, esto gracias al esfuerzo que hacen los dueños y/o administradores en invertir en infraestructura y mobiliario que garantice un adecuado confort que ayude elevar el nivel de atención al cliente, a pesar de ello ahí clientes que no pueden apreciar esto por cuestiones de gustos y costumbres.

Así también se tuvo que el 85% de los clientes encuestados manifestaron que siempre el personal ha mostrado preocupación por los clientes, (tabla 2) Resultado cercano con García (2021) indicó que el 62.5% indicaron que no cuentan con personal especializado, pero satisfacen la atención del cliente. Concluyó que, el grado de atención hacia el cliente era mínimo, ya que su servicio no es presuroso y a su vez no integran sus perspectivas. Esto demuestra que la mayoría el 85% de clientes siente que los trabajadores tienen un elevado nivel de atención respecto de los diversos detalles que involucra su estancia en el restaurante, lo que hace que perciban que la atención al cliente es muy buena, gracias a que muchas veces los dueños y/o administradores dan las directivas claras en cuanto a los detalles que deben tener con los clientes.

Finalmente se tiene que el 71% del cliente manifestaron que tiempo de espera del pedido en el restaurante es el adecuado, (tabla 2) Resultado coincidente con López Ayala (2018) donde el 70% de los clientes encuestados estuvieron de acuerdo que la comida brindada en el restaurante luce apetitosa. Concluyendo que los clientes siempre son atendidos en el tiempo de espera programado de forma que aprovecha el tiempo compartiendo con los integrantes del grupo. Esto demuestra que la mayoría el 71% de clientes sienten que el tiempo de espera es el adecuado, muchas veces porque esta espera es aprovechada para dialogar entre el grupo y no se prolonga a tal punto que genere ansiedad por parte del cliente, esto gracias a que los trabajadores de la cocina también hacen su trabajo no solo enfocado en la buena preparación de los platos sino también en la rapidez con que pueden atenderlos, lo que da como resultado una atención al cliente optima.

**Tabla 3. Características en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.**

Los trabajadores encuestados en un 67% manifestaron que siempre generan acciones que les permite tener capacidad para tomar decisiones en beneficio de los clientes y de la empresa. (tabla 3). Resultado coincidente con Torres (2018) quien en investigación identifico el resultado del 67 % de los consumidores que acuden al restaurante se sienten satisfecha por la cantidad que les sirven en el platillo como consecuencia de informar al mozo. Concluyendo que los clientes en su gran mayoría tienen estudios superiores, lo que les permitió ser expresivos de que es lo que desea y en las cantidades, quedando satisfechos. Esto demuestra que la mayoría un 67% de trabajadores se siente en la capacidad de tomar decisiones por cuenta propia para dar solución a alguna

situación que se presente durante su trabajo, a pesar de ello se hace necesario aumentar este nivel de proactividad, es aquí cuando los dueños y/o administradores deben reforzar las capacidades de los trabajadores para afrontar cualquier duda o pedido del cliente, de esta manera el trabajador sentirá la confianza necesaria y adoptara una actitud mas segura lo que mejorara su autoestima y sentir respecto del clima laboral.

Por otra parte, el 67% de los trabajadores aplican técnicas que le ayuda a manejar buenas relaciones con los clientes y entre los compañeros de trabajo, (tabla 3) Resultado que contrasta con Ferrero, Correa & Pazmiño (2019) quien en su estudio expreso que el 48% manejan una posición optima, el nivel de productividad que se busca en el restaurante. Concluyendo que, el clima laboral y la productividad, se considera elementos base primordiales, de sentido de disponibilidad y con recurso humano comprometido con la empresa. Esto demuestra que la mayoría en un 67% los trabajadores buscan mantener buenas relaciones tanto con los clientes como con sus compañeros, lo que les permite tener un clima laboral aceptable, en ese sentido los dueños y/o administradores deben proponer políticas dentro del negocio para aumentar el nivel de armonía entre los trabadores, pues si bien es una mayoría la que siente un buen clima laboral debe buscarse como objetivo que este sea el sentir de la totalidad de los trabajadores.

Así mismo el 62% de los trabajadores manifestaron que como reconocimiento de su buen trabajo recibe un abrazo de parte del dueño (tabla 3) Resultado que contrasta con Medina (2018) el 58% de los trabajadores se sienten muy comprometidos con los clientes, además manejan buena coordinación con el dueño y sus compañeros, Concluyendo que, es de vital importancia reconocer en los trabajadores sus habilidades

que se orientan al servicio del cliente, obteniendo del empresario un reconocimiento. Esto demuestra que la mayoría un 62% de los trabajadores ha recibido un abrazo o reconocimiento del dueño o administrador por su labor, ante este resultado obtenido se hace necesario que los dueños y/o administradores se involucren más con sus colaboradores respecto del reconocimiento, esta acción traerá como beneficio un incremento significativo en cuanto al clima laboral se refiere, pues es importante lograr que los trabajadores sientan que su esfuerzo es valorado.

De otra parte, el 83% de los trabajadores encuestados manejan acciones para integrarse entre compañeros (tabla 3) Resultado que contrasta con Marchan (2019) quien indica que el 100% de los emprendedores manejan estrategias para conservar unidos al personal con miras a un solo objetivo que es brindar la mejor atención. Concluyendo que, con respecto a la atención al cliente en las MYPES restaurante de la Urbanización de Santa Ana – Piura, considera clave que se genere un ambiente de confianza entre los integrantes y trasmitirla a los clientes. Esto demuestra que la mayoría en un 83% de los trabajadores busca la forma de integrarse para de esta forma mantener la armonía laboral, esta búsqueda de armonía debe ser un pilar fundamental que debe ser manejado por los dueños y/o administradores como política interna del restaurante para alcanzar el máximo porcentaje en cuanto a clima laboral, hoy en día todo negocio busca integrar a su personal pues reconoce que un clima laboral elevado trae mejores resultados y ayuda a lograr los objetivos trazados.

Referente a la importancia de ser promovido el 62% de los trabajadores encuestados consideran importante tener la oportunidad de ser promovidos, (tabla 3) Resultado que contrasta con Sánchez (2020) donde señala que el 75% consideran que en el desarrollo de sus actividades buscan encontrarles deficiencias en las guías estandarizadas para

realizar las tareas. Concluyendo que, los integrantes de la empresa tienen manuales y orientación, que buscan en todo momento el error cero en la atención al cliente. Esto demuestra que la mayoría, es decir el 62% de los colaboradores siente que se les ha brindado la oportunidad de ser promovidos, indicador que refleja un buen clima laboral, en ese sentido se debe reforzar ese estado de mejora del clima laboral implementando dentro de su organización políticas tendientes a promover a los trabajadores, que muestran grandes habilidades o dominio de sus tareas dándoles la oportunidad de escalar dentro del organigrama de la organización, esta acción desarrolla y fortalece el clima laboral pues el trabajador sabe que llegado el momento podrán alcanzar un mejor puesto.

Del total de encuestados el 75% de los trabajadores le dan importancia a ser capacitados para mejorar sus habilidades y capacidades (tabla 3) Resultado que contrasta con lo presentado por Guzmán (2019) donde el 91% opinaron que el nivel de gestión administrativa es poco eficiente. Concluyendo que El nivel de Clima Laboral en el restaurante Chilis de la ciudad de Piura en el año 2018 es poco favorable, los indicadores con mayor presencia son la solución de conflictos, disposición para asesorar, la comunicación vertical, la no imposición de ideas. Esto demuestra que la mayoría del 75% de colaboradores le da importancia hacer capacitados, esta capacitación debe ser adoptada como una forma de lograr mayores conocimientos que aumenten las capacidades en los trabajadores, todo trabajador que es capacitado con regularidad estará siempre con una actitud más segura y proactiva frente a los clientes y/o dueños al desarrollar su trabajo, esa seguridad influye e incrementa el clima laboral.

Finalmente, el 71% de los trabajadores encuestados manifestaron que el propietario aplica técnicas para propiciar un buen clima laboral en el personal, (tabla 3) Resultado que contrasta con Bravo (2018) uno de sus principales resultados es que un 33% se encuentra en un punto medio, dependiendo de las situaciones que se vayan generando en la Empresa. Concluyendo que, el clima organizacional actual no es el idóneo para el desarrollo, tanto del personal como de la Empresa, pues, los resultados obtenidos denotaron inconformidad en los empleados respecto a su entorno laboral, lo que afecta claramente su desempeño. Esto demuestra que la mayoría, el 71% de trabajadores tiene claro que el propietario busca propiciar un buen clima laboral, esto se debe a que los dueños están viendo con mayor preocupación mantener unas buenas relaciones interpersonales con sus trabajadores, esta actitud es la que mantiene activo el clima laboral, y debe ser constante, buscando realizar actividades de integración como parte de la política de mejora del clima laboral.

**Tabla 4. Características de los elementos en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.**

Un 67% de los trabajadores encuestados están dispuestos a respetar los procesos de la organización (tabla 4) Resultado que contrasta con Gonza (2020) donde el 77.5% colabora con la mejora de los procesos, concluyendo que se demuestra la actitud del trabajador para la realización de sus funciones; y una cultura de trabajo adecuado, asimismo que se goza de un adecuado clima organizacional. Esto demuestra que la mayoría con un 67% está dispuesta a respetar los procesos de la organización, a la vez debe tenerse en cuenta que estos procesos son el pilar fundamental para el buen desempeño de la labor que realiza cada uno de los integrantes de los restaurantes de

los Médanos, en ese sentido es prioritario para los dueños concientizar a cada trabajador de la importancia de seguir los procesos establecidos, pues dentro de ellos también se encuentran aquellos destinados a establecer normas de convivencia, cuyo cumplimiento redundara en mantener un óptimo nivel del clima laboral.

Por otra parte, un 59% de los trabajadores expresaron que los propietarios actúan responsablemente con los trabajadores (tabla 4) Resultado que contrasta con Chirinos (2018) quien concluyó que el clima laboral estuvo valorado por los trabajadores con un 80%, Concluyó que el clima laboral en la cadena de restaurantes en el norte del Perú es percibido de manera favorable, así como todas sus dimensiones. Esto demuestra que la mayoría es decir que el 59% consideran que los propietarios actúan responsablemente, al respecto podemos manifestar que es importante para los dueños y/o administradores cumplir con todas sus obligaciones respecto de los derechos laborales y de salud de sus trabajadores, ya que el nivel observado si bien es una mayoría no representa el sentir total de los trabadores, e influye drásticamente en el clima laboral, ya que los trabajadores al ver la falta de intereses en el cumplimiento de las responsabilidades de los dueños, también estos se contagien y pierden interés en ser responsables en sus labores, creándose un ambiente de incertidumbre que perjudicara el clima laboral, por lo que se vuelve una acción imprescindible por parte de los dueños y/o administradores, ya que un trabajador seguro que todos sus derechos salariales y sociales son velados a conciencia, elimina pensamientos distractores y/o de resentimiento contra la organización elevando el clima laboral.

De otro lado, el 71% de los trabajadores encuestados dejan ver que su esfuerzo impacta en su remuneración (tabla 4) Resultado que coincide con Guzmán (2020) quien indica

que un 94% manifestaron que el nivel del clima laboral es poco favorable. Concluyendo que El nivel de Clima Laboral en el restaurante Chilis de la ciudad de Piura en el año 2018 es poco favorable, los indicadores con mayor presencia son la calidad del desempeño, los incentivos económicos por buen desempeño, el apoyo en casos imprevistos. Esto demuestra que la mayoría representada por el 71% coinciden en que su esfuerzo impacta en su remuneración, al respecto podemos mencionar que los dueños generalmente se enfocan en lograr mayores ingresos económicos, descuidando otros aspectos de su restaurante, actualmente dueños y trabajadores son conscientes que una mayor afluencia de clientes logra un mejor ingreso, en ese sentido corresponde a los dueños implementar políticas de reconocimiento e incentivos económicos para que sus trabajadores se sientan comprometidos y pongan su mayor esfuerzo, este tipo de acciones elevara el nivel del clima laboral ya que el trabajador no se sentir explotado.

Así mismo el 88% de los trabajadores se identifican entre sí y trabajan en equipo (tabla 4) Datos que contrastan Forero, Correa & Pazmiño (2019) teniendo como uno de sus resultados que el 81% de las personas encuestadas creen que los niveles de productividad se pueden mejorar en el restaurante, concluyendo que el clima laboral es favorable dentro del recurso humano comprometido con la empresa por una buena relación con los compañeros de trabajo, la comunicación vertical y horizontal dentro del negocio, la capacitación y el desarrollo personal que impacta de forma positiva en el nivel de productividad de los empleados. Esto demuestra que la mayoría un 88% de los trabajadores se identifican entre sí y trabajan en equipo, muchas veces la mayoría de los trabajadores por las horas que comparten dentro de los restaurantes generan vínculos amicales, lo que contribuye a mantener un buen clima laboral, esta actitud o

comportamiento de los trabajadores no debe ser opacado por los dueños con acciones de favoritismos, dejar de lado este accionar contribuirá a elevar el porcentaje del clima laboral.

Siendo que el 62% de los trabajadores encuestados tienen oportunidad de coordinar con el dueño (tabla 4) dato que contrasta con Duarte (2018) que manifestó que existe supervisión de los superiores de forma buena y sin perjudicar el trabajo casi en su totalidad con un 90%, Concluye que nos da el origen del cómo, porque, cuando, de qué forma y donde se da un servicio, esto llevado a cabo por personas (trabajadores o prestadores de servicio) los cuales generan los resultados en base al ambiente que crean. Esto demuestra que el 62% trabajadores tiene oportunidad de coordinar con el dueño, mantener una política de puertas abiertas por parte de los dueños y/o administradores contribuye enormemente a tomar conocimiento en forma directa de cualquier situación que se presente y deba ser atendida de forma prioritaria, es por ello que los dueños de los restaurantes de los Médanos deben comunicar a sus colaboradores que están abiertos a recibir cualquier sugerencia, pregunta o ser informado de cualquier queja, sin que ello represente algún tipo de reproche, solo así los trabajadores tendrán la confianza para mantener una buena comunicación que elevara el nivel del clima laboral.

Siendo que el 75% de los trabajadores encuestados manifestaron que estándares definidos ayudan a mejorar el trabajo (tabla 4) Dato que contrasta con Sánchez (2020) Respecto al clima organizacional señala que el 100% de los propietarios brindan las pautas respectivas para la preparación de cada comida, concluyendo que los empleados encuestados consideran que hay espacio adecuado y necesario para llevar a cabo sus

actividades. Esto demuestra que la mayoría un 75% de los encuestados son conscientes que usar los procesos definidos por la empresa ayudan a su trabajo, es por ellos que los dueños son responsables de establecer en forma clara y sencilla cada una de las funciones, responsabilidades y protocolos que deben seguir los trabajadores y hacer un seguimiento de su cumplimiento para lograr que todos los integrantes de la organización entiendan y cumplan, de esta forma se mantiene y mejora el clima laboral.

Finalmente, el 83% de los trabajadores encuestados cumplen el rol que desempeña en el restaurante (tabla 4) Dato que contrasta con Forero, Correa & Pazmiño (2019) teniendo como uno de sus resultados que el 48% de sus trabajadores valora el nivel de productividad de forma regular. Conclusión el clima laboral es favorable, pero que a su vez esta segmentado por áreas de la organización, la comunicación vertical y horizontal dentro del negocio es buena y contribuye en mejorar la productividad de los trabajadores y del restaurante. Esto demuestra que la mayoría con un 83% cumplen con su desempeño de acuerdo a su rol asignado, esta acción genera en los trabajadores un sentimiento de satisfacción personal, es por ello que los dueños deben ser consientes y reconocer con frecuencia esta labor, este reconocimiento tiene como meta contribuir en generar un buen clima laboral.

## VI CONCLUSIONES

Los dueños de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios Rubro Restaurante del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022, dedicadas a la gastronomía deben considerar la importancia de brindar un buen servicio de atención al cliente, precios adecuados de los platos de la carta y considerar ofertas y promociones, así también promover al personal y que actúen responsablemente con sus trabajadores. Según los resultados se puede lograr lo siguiente:

**Objetivo específico 1.- Determinar las características de la relación con los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura,2022.**

El 95% de los clientes de las Mypes de restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito de Castilla manifestaron la importancia que tiene ser recibidos personalmente por el mozo, el 69% conocen que reciben atención preferencial en el restaurante, un 57% de los clientes conocen la actitud de los trabajadores generando buenas relaciones satisfaciendo al grupo, el 45% comprenden la importancia de tener la opción de verificar el producto especialmente cuando se trata de especies marinas y finalmente, el 39% entienden por qué son atendidos por el dueño de la empresa. Los dueños de los negocios de restaurante consideran que recibir a los clientes desde la puerta con amabilidad pone en evidencia la importancia que tiene el cliente para la empresa. Por otra parte, brindarles atención preferencial muestran la capacidad de trabajo y dedicación para atenderlos, la actitud positiva de los trabajadores generando buenas relaciones y satisfacer al grupo, los trabajadores muestran su capacidad de tomar decisiones al mostrar a los clientes el producto especialmente cuando se trata

de especies marinas dándole al cliente la seguridad y confianza de la calidad de productos que les atienden y finalmente, el ser atendidos por el dueño de la empresa genera entre ellos acercamiento y buenas relaciones.

**Objetivo específico 2.- Determinar las características del modelo ServQual en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.**

85% de los clientes de los restaurantes del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito de Castilla han percibido que el personal siempre ha mostrado preocupación por los clientes, el 83% dan importancia a las instalaciones del restaurante porque les brinda comodidad, el 75% valoran la atención que le brindan los trabajadores y siempre reciben respuestas coherentes que les da solución, el 71% aplican técnicas que permite que la espera del pedido se de en el tiempo adecuado sin generar a los clientes incomodidad y desarrollan sus actividades normalmente. Finalmente, el 46% considera que los representantes deben aplicar acciones orientadas a mejorar los precios de la carta. En consecuencia, queda claro que los representantes deben aplicar técnicas y realizar acciones orientadas a mejorar el nivel de preocupación por el cliente, que las instalaciones muebles y equipos logren brindar mejor comodidad, no bajar la guarda en la calidez de atención que les brinda el personal, disminuir los tiempos de espera del pedido y finalmente realizar una revisión de la estructura de costos y que esta se refleje en los precios, frente a la competencia existente.

**Objetivo específico 3.-Describir las características de los Factores del Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.**

Muy pocas veces los emprendedores consideran promover a los trabajadores, el 83% de los trabajadores de las micro y pequeña empresa realizan acciones orientadas a la integración con sus compañeros, de otro lado el 75% pide capacitación para mejorar sus habilidades, así también el 71% aplican técnicas que les ayuda a propiciar un buen clima laboral en el interior de la organización, un 67% pocas veces realizan acciones para la toma de decisiones en el contexto de las tareas que ejecutan, así también desarrollan buenas relaciones entre ellos y finalmente al 62% les reconocen el esfuerzo y trabajo, así como la poca oportunidad de ser promovidos a nuevos cargos. Esto representa que dueños deben seguir trabajando en estas buenas actitudes que van en favor de los colaboradores y lograr mayor producción y rentabilidad para beneficio de las partes.

**Objetivo específico 4.-Definir las características de los elementos del Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura,2022.**

El 88% de los trabajadores se identifican entre sí y trabajan en equipo, un 83% pone énfasis para que el cliente termine satisfecho, un 75% respetan los estándares definidos ya que les ayuda a mejor en el trabajo, el 71% de los trabajadores son obligados a trabajar más horas para alcanzar un mejor beneficio económico, el 67% de los trabajadores están dispuestos a respetar los procesos de la organización, son muy pocos ósea el 62% de los trabajadores que logran coordinar con el jefe y finalmente el 59%

de los trabajadores manifiestan que muy pocos de los propietarios actúan responsablemente con otorgarles sus beneficios y derechos. Esto significa que los emprendedores deben cambiar de mentalidad y pensar en todos sus trabajadores, ya que ellos son el pilar de la empresa y la fuente para que la productividad y rentabilidad se incremente.

**Elaborar una propuesta de mejora de la atención al cliente y clima laboral. las características de los elementos del Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.**

En base a los resultados tabulados y organizados se elaboró un plan de mejora para las empresas del rubro de restaurante en el Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito de Castilla con la finalidad de brindar a los emprendedores técnicas, procesos, herramientas y acciones que se pueden llevar a cabo y les ayude a mejorar la gestión en la atención al cliente y trabajen constantemente en mantener un buen clima laboral entre sus integrantes que son el pilar del éxito organizacional, el desarrollo y crecimiento empresarial.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones.**

Los dueños de los negocios de restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022 para fortalecer al personal deben:

- Capacitar a los dueños y trabajadores en técnicas de atención al cliente.
- Instruir al personal con el conocimiento detallado de lo que ofrece el negocio.
- Implementar acciones orientadas a incrementar la comunicación y relaciones con los clientes.
- Implementar la política de la atención personalizada para lograr que el cliente sienta que es identificado en sus preferencias.
- Implementar técnicas de adquisición de insumos que reduzcan costos por volumen de compra.
- Implementar una estructura de costos de los platos en base a los insumos.
- Aplicar políticas de promoción de precios en los platos con productos de temporada.
- Capacitar al personal de cocina en la preparación y presentación adecuada de los platos que se ofrecen.
- Implementar políticas en la administración orientadas a identificar las capacidades de los trabajadores.
- Aplicar políticas de reconocimiento e incentivos al esfuerzo de los trabajadores.
- Promover a los trabajadores de acuerdo a sus capacidades.
- Capacitar a los trabajadores para reforzar sus capacidades y se motiven en la búsqueda del crecimiento personal.
- Implementar políticas de personal, que protejan a los trabajadores respecto de sus derechos laborales y brindarle los beneficios sociales (salud).

- Cumplir oportunamente con los beneficios que por ley le corresponden.
- Capacitar al trabajador en la prevención de riesgos de accidentes en el trabajo.
- Capacitar al trabajador en los procedimientos a seguir de acuerdo a su perfil laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzén, C. (2018). *Motivación y Desempeño Laboral del personal de servicio en Atención al Cliente, supermercados Metro - Nuevo Chimbote, 2018. Universidad Cesar Vallejo. Chimbote – Perú.*
- Aliaga Silva, G. C., & Castillo Palomino, B. d. (2020). "*Clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada-Lima,2019*". Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25093/Aliaga%20Silva%2c%20Giselle%20Cristina%20-%20Castillo%20Palomino%2c%20Beatriz%20Del%20Rosario.pdf?sequence=3&i>
- Ávila, T., & Torres, M. (2019). *Analisis de la calidad en el servicio de las MYPES restauranteras en Chalco. Estado de México.* Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.11799/64924>
- Áviles, P. (2018). *¿Cuál es la problemática en la Satisfacción del Cliente? Revista Mercado PWC.* Obtenido de <https://mercado.com.ar/management-marketing/problemas-para-definir-satisfaccion-del-cliente/>
- Bravo Azanza , G. L. (2018). *Diagnóstico del clima organizacional y propuesta de intervención en una cadena de restaurantes de la ciudad de Quito en el año 2016. Universidad católica del Ecuador.* Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15107/DISERTACION%20GENESIS%20BRAVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bueno Martínez, M. P. (2018). *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la Urb. 21 de abril, Chimbote, 2016.* Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8233/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_EN\\_LA\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_BUENO\\_MARTINEZ\\_MICELI\\_PAOLA.pdf?seq](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8233/GESTION_DE_CALIDAD_EN_LA_ATENCION_AL_CLIENTE_BUENO_MARTINEZ_MICELI_PAOLA.pdf?seq)

Camacho, C. (2019). *Caracterización de la capacitación y la atención al cliente de las Mypes, rubro restaurantes del Distrito de Morropón, año 2019*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10342/CUSTOMER\\_SERVICE\\_TRAINING\\_CAMACHO\\_BERRU\\_CARLOS\\_ENRIQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10342/CUSTOMER_SERVICE_TRAINING_CAMACHO_BERRU_CARLOS_ENRIQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carbajal, R. (2018). *La motivación de los empleados marca la diferencia. La Razón*. Obtenido de <https://www.larazon.es/economia/la-motivacion-de-losempleados-marca-la-diferencia-AB19098338/>

Chirinos A, M. A. (2018). *Clima laboral de una cadena de restaurantes en el norte del Perú, 2014. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1410/1/TM\\_ChirinosAitaMario.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1410/1/TM_ChirinosAitaMario.pdf)

Córdova Baldeón, I. (2019). *El Proyecto de investigación cuantitativa. Con Minitab, SPSS Y Excel. Editorial San Marcos. E.I.R.L. Editor. Sexta reimpresión*.

Da Silva. (2020). *Tipos de relación con los clientes para fidelizar más. Associate Latam. (Publicado 1 septiembre 2020) Última actualización en 11 de agosto 2021*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-relacion-con-el-cliente/>

Dini, M., & Stumpo, G. (2020). *MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento. Copyright © Naciones Unidas*,

2020. *Editorial Cepal.* Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf)

Duarte de la Peña, J. R. (2018). *"Satisfacción laboral y satisfacción del cliente en restaurantes de comida mexicana en la ciudad de la Paz B.C.S., México"*. Universidad autónoma de baja california sur. Obtenido de <http://rep.uabcs.mx/bitstream/23080/249/1/te3928.pdf>

Espinoza , L. P., & Laca R, A. C. (2020). *"Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante Trujillano en el año 2019"*. Universidad Privada del Norte. Obtenido de [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24570/TESIS\\_ESPINOZA\\_LACA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24570/TESIS_ESPINOZA_LACA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Forero González, P. F., Correa Sánchez, J. J., & Pazmiño Vallejo, V. A. (2019). *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el sabor Paisi de la ciudad de armenia(Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019.* Corporación Universitaria de Asturias. Obtenido de [http://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG\\_03\\_Monograf%C3%ADa\\_G3\\_Enero2019.pdf](http://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG_03_Monograf%C3%ADa_G3_Enero2019.pdf)

García, F. (2021). *"Caracterización de la Atención al cliente y la Capacitación en Las MYPES Del Rubro Restaurantes Del Distrito De Lalaquiz - Huancabamba, 2020"*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2423/ATENCI>

ON\_AL\_CLIENTE\_CAPACITACION\_MYPES\_GARCIA\_FABIOLA.pdf?  
sequence=1&isAllowed=y

Gonza Pintado, D. I. (2020). *Gestión de calidad y clima organizacional en las Mypes rubro restaurantes – pollerías del Distrito de Painas, provincia Ayabaca, año 2020*. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Obtenido de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD\\_9a546fbf9652a94658a5f2481e71d584](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_9a546fbf9652a94658a5f2481e71d584)

Gonzales Carachule, L. M., & Huanca Vilca, E. D. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&is](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&is)

Guzmán Benites, T. M. (2019). *Influencia de la gestión gerencial sobre el clima laboral en el restaurante Chilis -Piura 2018*. Obtenido de [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16061/guzmanbenites\\_thalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16061/guzmanbenites_thalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de: <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2751>

Hernandez, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editora McGraw-HILL Interamericana, Editores S.A. de C.V.

- López , M. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- López Ayala, V. M. (2018). *La competitividad de las pymes en México: retos y oportunidades ante un mundo globalizado. Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales, Año 5, Número 9, Julio-diciembre 2018*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iic/files/2018/12/Num09-Art07-105.pdf>
- López Salas, S. (2020). *Atención al cliente, Consumidor y Usuario. Ediciones Paraninfo, S.A Origen España*.
- Luyo. (2019). *Caracterización De La Gestión De Calidad En La Atención Al Cliente De La Mypes, Rubro Restaurante*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18324/ATENCION%20calidad\\_cliente\\_gesti%20restaurante\\_luyo%20anyarin\\_fanny\\_leda.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18324/ATENCION%20calidad_cliente_gesti%20restaurante_luyo%20anyarin_fanny_leda.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Marchan. (2019). *Caracterización de gestión de calidad y atención al cliente de las Mypes rubro restaurante en la urbanización Santa Ana Piura, año 2017. Piura - Perú. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14367/MYPES\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_MARCHAN\\_CASTILLO\\_CINTHIA\\_DE\\_LOS\\_ANGELES.pdf?sequence=4&](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14367/MYPES_GESTION_DE_CALIDAD_MARCHAN_CASTILLO_CINTHIA_DE_LOS_ANGELES.pdf?sequence=4&)
- Marín, F. (2018). *Satisfacción del Cliente: definición, historia, retos y estrategia*. Obtenido de <https://www.efficacy.com/es/satisfaccion-del-cliente-definicion-historia-retos-y-estrategia/>

Martínez. (2018). *Gestión de calidad en atención al cliente en las Micro y Pequeñas empresas. Sector Servicio, Rubro Restaurantes. Repositorio Uladech Católica de los Angeles.* Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8228/gestion\\_de\\_calidad\\_en\\_la\\_atencion\\_al\\_cliente\\_bueno\\_martinez\\_miceli\\_paola.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8228/gestion_de_calidad_en_la_atencion_al_cliente_bueno_martinez_miceli_paola.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Medina Ch., M. E. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las Mypes rubro polleria del Distrito de vice - Sechura año 2018 Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.* Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5937/CLIENTES\\_CALIDAD\\_MEDINA\\_CHUNGA\\_MARY\\_ESTEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/5937/CLIENTES_CALIDAD_MEDINA_CHUNGA_MARY_ESTEFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Palacios. ((2018)). *Las Mypes en el Perú, constituyen .*

Palacios. ((2018)). *Perú: Situación de las micro y pequeñas empresas. Expreso.* Obtenido de <https://www.expreso.com.pe/opinion/alfredo-palacios-dongo/peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Peña Rivas, H. C. (2018). *Clima Organizacional: Una construcción personalizada del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial. Editorial USPE. Primera edición. Texto Academico de la Universidad Estatal Península de Santa Elena - Ecuador.* Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4944/1/9789942776075.pdf>

Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas, estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Cuadernos lationamericanos de Administración. Universidad El*

- Bosque.* *Colombia.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Pino. Gotuzzo, E. (2018). *Metodología de la investigación. Elaboración de diseños para contrastar hipótesis. Editorial San Marcos. E.I.R.L. Editor. Segunda edición primera reimpresión.*
- Rojas, M. (2020). "*Caracterización de la Competitividad y Atención al cliente de Las MYPES rubro restaurant - Cevicheria en el AA.HH La primavera - Piura, año 2017*". Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16093/COMPETITIVIDAD\\_MYPES\\_ROJAS\\_CORTEZ\\_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16093/COMPETITIVIDAD_MYPES_ROJAS_CORTEZ_MARTIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruíz Gómez, N. E. (2021). "*Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegui-Es Salud, Lambayeque Perú, 2019*". Obtenido de [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils\\_Tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1)
- Rumiche. (2019). *Caracterización de la Calidad de Servicio y Atención al cliente del restaurant Cevicheria "Los 7 mares" del distrito El Alto, año 2018.* Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11056/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_RUMICHE\\_RUMICHE\\_ANGELICA\\_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11056/CALIDAD_DE_SERVICIO_ATENCION_AL_CLIENTE_RUMICHE_RUMICHE_ANGELICA_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez Bancayan, K. J. (2020). *Gestión de calidad y clima organizacional en las Mypes rubro restaurantes, centro de vice, Sechura, 2019 Universidad Católica*

los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16811/CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_SANCHEZ\\_BANCA\\_YAN\\_KARLA\\_JUDITH.pdf?sequ](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16811/CLIMA_ORGANIZACIONAL_GESTION_DE_CALIDAD_SANCHEZ_BANCA_YAN_KARLA_JUDITH.pdf?sequ)

Sandoval. (2018). *El sistema de Gestión de calidad y la Atención al cliente en el restaurante el Gourmet urbano en el Distrito de San Isidro, 2015 . Lima Perú. Universidad San Martín de Porras.* Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4339/sandoval\\_cfe.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4339/sandoval_cfe.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Silvera Sarmiento, A. (2018). (Visitado el 1 de mayo de 2022) *PYMES: Gestión y clima organizacional. Corporación Universitaria Americana.Sello Editorial Coruniamericana. La edición, diciembre 2016. Barranquilla - Colombia.* Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/John-Rico-3/publication/327140043\\_Importancia\\_del\\_Clima\\_Organizacional\\_para\\_la\\_Competitividad\\_de\\_las\\_Pymes/links/5b7c37bc4585151fd124e9fe/Im](https://www.researchgate.net/profile/John-Rico-3/publication/327140043_Importancia_del_Clima_Organizacional_para_la_Competitividad_de_las_Pymes/links/5b7c37bc4585151fd124e9fe/Im)

Torres Martínez, D. C. (2018). *El nivel de satisfacción del cliente en el restaurante el Kioskito, Tejupilco, México. (2016) universidad autónoma del estado de México.* Obtenido de <https://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/95292>

Yasser , L. (2018). *En su tesis titulada "Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el restaurant pizza Burger Diner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa" Universidad Rafael Landivar. Guatemala.* Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/01/04/delcid-yasser.pdf>

Yovera, C. E., & Rodríguez, J. L. (2018). *El modelo Servqual en la evaluación de la calidad del servicio de las centrales azucareras. Revista científica teorías,*

*enfoques y aplicaciones en las Ciencias Sociales (TEACs) N.º 22-ENERO – JUNIO-2018-PP 26 – 38. Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1894>*

Yzaguirre, E. (2018). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9872>*

## ANEXOS

### Anexo 1 Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
		Año 2022															
		Marzo				Abril				Mayo				Junio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto.	x															
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación.		x														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de investigación.			x													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor.				x												
5	Mejora del marco teórico.					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						x										
7	Elaboración del consentimiento informado							x									
8	Ejecución de la metodología.								x								
9	Resultados de la investigación.									x							
10	Conclusiones y recomendaciones.										x						
11	Reacción del informe final.											x					
12	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación.												x				
13	Presentación de ponencia en eventos científicos.														x		
14	Redacción de artículo científico.															x	
15	Sustentación y empastado																x

## Anexo 2 Presupuesto

<b>PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (ESTUDIANTE)</b>			
<b>CATEGORÍA</b>	<b>BASE</b>	<b>% O NÚMERO</b>	<b>TOTAL (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
Impresiones	0.5	400	200.00
Fotocopias	0.1	380	38.00
Empastado	55	3	165.00
Papel bond A-4 (500 hojas)	16	6	96.00
Lapiceros	4.65	3	13.95
<b>Servicios</b>			0
Uso de Turnitin	50	4	200.00
<b>Sub - Total</b>			<b>712.95</b>
Gastos de viaje			
Pasajes y refrigerios para recolectar información	25	20	500.00
<b>Sub - Total</b>			<b>500.00</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE</b>			<b>1212.95</b>
<b>PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE (UNIVERSIDAD)</b>			
<b>CATEGORÍA</b>	<b>BASE</b>	<b>% Ó NÚMERO</b>	<b>TOTAL (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	40	10	400.00
Búsqueda de información en base de datos	35	25	875.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	50	8	400.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
<b>Sub - Total</b>			<b>1725.00</b>
<b>Recurso Humano</b>			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	50	16	800.00

### Anexo 3. Cuadro de sondeo

N°	Razón social	Dirección
1	Restaurante de García Sánchez Alberto	Asentamiento Humano Los Médanos
2	Restaurante de Suarez Bereche, Zoila	Asentamiento Humano Los Médanos
3	Restaurante de Coello Camizan, Magali	Asentamiento Humano Los Médanos
4	Restaurante de Chumacero Castillo Luis	Asentamiento Humano Los Médanos
5	Restaurante de Bereche Maza, Clorinda	Asentamiento Humano Los Médanos

## Anexo 4. Consentimiento informado



### PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DEL ASENTAMIENTO HUMANO LOS MEDANOS DEL DISTRITO CASTILLA, PIURA, 2022 y es dirigido por LADY COELLO CAMIZAN, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es:

- Determinar las características que garantizan las relaciones en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.
- Describir las acciones que ayudan a conocer las dimensiones de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura 2022.
- Determinar la importancia de los componentes resultantes en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito de Castilla, Piura, 2022.
- Determinar la importancia de los elementos en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano los Médanos Castilla, Piura, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 MINUTOS de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo mafers\_86@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Lady Coello Camizán

Fecha: 26/04/2022

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DEL ASENTAMIENTO HUMANO LOS MÉDANOS DEL DISTRITO CASTILLA, PIURA, 2022 y es dirigido por LADY COELLO CAMIZAN, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

- Determinar las características que garantizan las relaciones en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.
- Describir las acciones que ayudan a conocer las dimensiones de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura 2022.
- Determinar la importancia de los componentes resaltantes en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito de Castilla, Piura, 2022.
- Determinar la importancia de los elementos en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano los Médanos Castilla, Piura, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 MINUTOS de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntario y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo [fo@hcmil.com](mailto:fo@hcmil.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede consultarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre Zoila Suarez Bereche

Fecha 30/04/2022

Correo electrónico \_\_\_\_\_

Firma del participante 

Firma del investigador (o encargado de recoger información) 



**PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se guardarán con una copia.

La presente investigación se titula: PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DEL ASENTAMIENTO HUMANO LOS MEDANOS DEL DISTRITO CASTILLA, PIURA, 2022 y es dirigido por LADY COELLO CAMIZAN, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es:

- Determinar las características que garantizan las relaciones en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.
- Describir las acciones que ayudan a conocer las dimensiones de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.
- Determinar la importancia de los componentes resultantes en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito de Castilla, Piura, 2022.
- Determinar la importancia de los elementos en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano los Médanos Castilla, Piura, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 MINUTOS de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo mafers\_86@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Clorinda Bueche Maza

Fecha: 30/04/2022

Correo electrónico: cbuechemaza@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula, PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DEL ASENTAMIENTO HUMANO LOS MÉDANOS DEL DISTRITO CASTILLA, PIURA, 2022, y es dirigido por LADY COELLO CAMIZAN, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

- Determinar las características que garantizan las relaciones en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano. Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.
- Describir las acciones que ayudan a conocer las dimensiones de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano. Los Médanos del Distrito Castilla, Piura 2022.
- Determinar la importancia de los componentes resaltantes en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito de Castilla, Piura, 2022.
- Determinar la importancia de los elementos en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano los Médanos Castilla, Piura, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 MINUTOS de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo [mafers\\_86@hotmail.com](mailto:mafers_86@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Adriano García SANCHEZ

Fecha: 30/01/22

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y CLIMA LABORAL EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANTES DEL ASENTAMIENTO HUMANO LOS MEDANOS DEL DISTRITO CASTILLA, PIURA, 2022 y es dirigido por LADY COELLO CAMIZAN, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

- Determinar las características que garantizan las relaciones en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.
- Describir las acciones que ayudan a conocer las dimensiones de atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura 2022.
- Determinar la importancia de los componentes resaltantes en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito de Castilla, Piura, 2022.
- Determinar la importancia de los elementos en el clima laboral de los micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano los Médanos Castilla, Piura, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 05 MINUTOS de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico. Si desea, también podrá escribir al correo mafers\_86@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Luis Chumacero Castillo

Fecha: 20/04/2022

Correo electrónico: luischumacero288@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

## Anexo 5. Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**  
**CUESTIONARIO**

Estimado Cliente, ¡Buenos días!, estoy realizando un trabajo de investigación, solicito su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es totalmente anónima. El cuestionario tiene por objetivo: Determinar si la propuesta de mejora de Atención al cliente y clima Laboral permite un óptimo funcionamiento en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.

A continuación, encontrará preguntas las cuales agradezco de antemano responda de manera honesta y responsable, marcando con una (X) en la opción que usted verdaderamente considera que es lo correcto.

Preguntas para los clientes, de la variable Atención al cliente.

1. ¿Usted es atendido personalmente por el mozo del restaurante?

**SI** ( )      **NO** ( )      **A veces** ( )

2. ¿Considera que en el restaurante le brindan atención preferencial?

**SI** ( )      **NO** ( )      **A veces** ( )

3. ¿En el restaurante le brindan la opción de verificar el producto?

**SI** ( )      **NO** ( )      **A veces** ( )

4. ¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de ser atendido por el dueño?

**SI** ( )      **NO** ( )      **A veces** ( )

5. ¿Le brindan en el restaurante lo que realmente satisface la necesidad del grupo?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

6. ¿Los platos de comida que presenta el restaurante en la carta su precio es el adecuado?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

7. ¿Los trabajadores del restaurante ante una pregunta le responden con coherencia?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

8. ¿El local y las instalaciones del restaurante le brindan comodidad?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

9. ¿El personal del restaurante se preocupa de cuidar los intereses de los clientes?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

10. ¿El tiempo de espera para la entrega de un plato en el restaurante es el adecuado?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

## Anexo 5. Instrumento de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

### CUESTIONARIO

Estimado trabajador, ¡Buenos días!, estoy realizando un trabajo de investigación, solicito su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es totalmente anónima. El cuestionario tiene por objetivo: Determinar si la propuesta de mejora de Atención al cliente y clima Laboral permite un óptimo funcionamiento en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro Restaurantes del Asentamiento Humano los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.

A continuación, encontrará preguntas las cuales agradezco de antemano responda de manera honesta y responsable, marcando con una (X) en la opción que usted verdaderamente considera que es lo correcto.

Preguntas para los trabajadores, de la variable Clima laboral.

1. ¿Se considera con capacidad para tomar decisiones y dar soluciones en beneficio del restaurante?  
**SI** ( )      **NO** ( )      **A veces** ( )
  
2. ¿Considera que existe buenas relaciones entre el personal del restaurante?  
**SI** ( )      **NO** ( )      **A veces** ( )
  
3. ¿Alguna vez el dueño del restaurante ha reconocido su trabajo con un abrazo?  
**SI** ( )      **NO** ( )      **A veces** ( )
  
4. ¿Usted es de los trabajadores que siempre está buscando integrarse con sus compañeros?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

5. ¿Alguna vez le han brindado la oportunidad de promoverlo por ser proactivo en su trabajo?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

6. ¿Le ofrecen capacitación para mejorar sus capacidades y habilidades?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

7. ¿Considera que el propietario siempre propicia un buen clima laboral en el personal?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

8. ¿Usted siempre está dispuesto a respetar los procesos de la organización?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

9. ¿Considera que los propietarios actúan responsablemente con los trabajadores?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

10. ¿Considera que de acuerdo a su esfuerzo es bien remunerado en la empresa de restaurante?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

11. ¿Considera usted que todos los trabajadores se identifican entre sí y trabajan en equipo?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

12. ¿Tiene usted la oportunidad de coordinar con facilidad con su jefe?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

13. ¿Los estándares definidos en los procesos le ayudan a realizar mejor su trabajo?

**SI** ( ) **NO** ( ) **A veces** ( )

14. ¿Considera que el rol que desempeña en el restaurante ayuda a que el cliente termine satisfecho?

**SI** ( )      **NO** ( )      **A veces** ( )

## Anexo 6 Validación

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO  
 1.2. Grado Académico: MAGISTER  
 1.3. Profesión: ADMINISTRACIÓN  
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE  
 1.6. Denominación del instrumento: Opinión de Experto de Juicio  
 1.7. Autor del instrumento: Lady Coello Camizan  
 1.8. Carrera: Administración

#### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento 1: ATENCIÓN AL CLIENTE

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Relación en la asistencia del personal</b>							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Dimensiones de la Atención al cliente</b>							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

Ítems correspondientes al Instrumento 2. CLIMA LABORAL

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Factores del Clima laboral.</b>							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Elementos del Clima Laboral.</b>							
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO - SERVICIO AL CLIENTE**

Item relacionados	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita mas items para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>								
1. ¿Usted es atendido personalmente por el mozo del restaurante?	X			X		X		X
2. ¿Considera que en el restaurante le brindan atención preferencial?	X			X		X		X
3. ¿En el restaurante le brindan la opción de verificar el producto?	X			X		X		X
4. ¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de ser atendido por el dueño?	X			X		X		X
5. ¿Le brindan en el restaurante lo que realmente satisface la necesidad del grupo?	X			X		X		X
6. ¿Los platos de comida que presenta el restaurante en la carta su precio es el adecuado?	X			X		X		X
7. ¿Los trabajadores del restaurante ante una pregunta le responden con coherencia?	X			X		X		X
8. ¿El local y las instalaciones del restaurante le brindan comodidad?	X			X		X		X
9. ¿El personal del restaurante se preocupa de cuidar los intereses de los clientes?	X			X		X		X
10. ¿El tiempo de espera para la entrega de un plato en el restaurante es el adecuado?	X			X		X		X

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO - CLIMA LABORAL

Item relacionados CLIMA LABORAL	¿Es pertinente		¿Necesita		¿Es tendencioso		¿Se necesita	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Se considera con capacidad para tomar decisiones y dar soluciones en beneficio del restaurante?	X			X		X		X
2. ¿Considera que existe buenas relaciones entre el personal del restaurante?	X			X		X		X
3. ¿Alguna vez el dueño del restaurante ha reconocido su trabajo con un abrazo?	X			X		X		X
4. ¿Usted es de los trabajadores que siempre está buscando integrarse con sus compañeros?	X			X		X		X
5. ¿Alguna vez le han brindado la oportunidad de promoverlo por ser proactivo en su trabajo?	X			X		X		X
6. ¿Le ofrecen capacitación para mejorar sus capacidades y habilidades?	X			X		X		X
7. ¿Considera que el propietario siempre propicia un buen clima laboral en el personal?	X			X		X		X
8. ¿Usted siempre está dispuesto a respetar los procesos de la organización?	X			X		X		X
9. ¿Considera que los propietarios actúan responsablemente con los trabajadores?	X			X		X		X
10. ¿Considera que de acuerdo a su esfuerzo es bien remunerado en la empresa de restaurante?	X			X		X		X
11. ¿Considera usted que todos los trabajadores se identifican entre sí y trabajan en equipo?	X			X		X		X
12. ¿Tiene usted la oportunidad de coordinar con facilidad con su jefe?	X			X		X		X
13. ¿Los estándares definidos en los procesos le ayudan a realizar mejor su trabajo?	X			X		X		X
14. ¿Considera que el rol que desempeña en el restaurante ayuda a que el cliente termine satisfecho?	X			X		X		X

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): GUZMÁN CASTRO IVÁN
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER
- 1.3. Profesión: ADMINISTRADOR
- 1.4. Institución donde labora: JOYERÍA GUZMÁN
- 1.5. Cargo que desempeña: ADMINISTRADOR
- 1.6. Denominación del instrumento: Opinión de Experto de Juicio
- 1.7. Autor del instrumento: Lady Coello Camizan
- 1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: ATENCIÓN AL CLIENTE

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Relación en la asistencia del personal							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
Dimensión 2: Dimensiones de la Atención al cliente							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		

  
 Mg. IVAN GUZMAN CASTRO  
 CLAD N° 5787

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO - SERVICIO AL CLIENTE

Item relacionados	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aqiescente?		¿Se necesita mas ítems para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
ATENCIÓN AL CLIENTE								
1. ¿Usted es atendido personalmente por el mozo del restaurante?	x			x		x		x
2. ¿Considera que en el restaurante le brindan atención preferencial?	x			x		x		x
3. ¿En el restaurante le brindan la opción de verificar el producto?	x			x		x		x
4. ¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de ser atendido por el dueño?	x			x		x		x
5. ¿Le brindan en el restaurante lo que realmente satisface la necesidad del grupo?	x			x		x		x
6. ¿Los platos de comida que presenta el restaurante en la carta su precio es el adecuado?	x			x		x		x
7. ¿Los trabajadores del restaurante ante una pregunta le responden con coherencia?	x			x		x		x
8. ¿El local y las instalaciones del restaurante le brindan comodidad?	x			x		x		x
9. ¿El personal del restaurante se preocupa de cuidar los ingresos de los clientes?	x			x		x		x
10. ¿El tiempo de espera para la entrega de un plato en el restaurante es el adecuado?	x			x		x		x

  
 DR. PABLO BEZMAN CASTRO  
 CLAD N° 5187

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO - CLIMA LABORAL

Item relacionado	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso sesgado?		¿Se necesita más items para medir el concepto?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1. ¿Se considera con capacidad para tomar decisiones y dar soluciones en beneficio del restaurante?	X			X	X			X
2. ¿Considera que existe buenas relaciones entre el personal del restaurante?	X			X	X			X
3. ¿Alguna vez el dueño del restaurante ha reconocido su trabajo con un abrazo?	X			X	X			X
4. ¿Usted es de los trabajadores que siempre está buscando integrarse con sus compañeros?	X			X	X			X
5. ¿Alguna vez le han brindado la oportunidad de promoverlo por ser proactivo en su trabajo?	X			X	X			X
6. ¿Le ofrecen capacitación para mejorar sus capacidades y habilidades?	X			X	X			X
7. ¿Considera que el propietario siempre propicia un buen clima laboral en el personal?	X			X	X			X
8. ¿Usted siempre está dispuesto a respetar los procesos de la organización?	X			X	X			X
9. ¿Considera que los propietarios actúan responsablemente con los trabajadores?	X			X	X			X
10. ¿Considera que de acuerdo a su esfuerzo es bien remunerado en la empresa de restaurante?	X			X	X			X
11. ¿Considera usted que todos los trabajadores se identifican entre sí y trabajan en equipo?	X			X	X			X
12. ¿Tiene usted la oportunidad de coordinar con facilidad con su jefe?	X			X	X			X
13. ¿Los estándares definidos en los procesos le ayudan a realizar mejor su trabajo?	X			X	X			X
14. ¿Considera que el rol que desempeña en el restaurante ayuda a que el cliente termine satisfecho?	X			X	X			X

  
 DR. IVÁN GARCÍA CASTRO  
 CLAD N° 5107

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

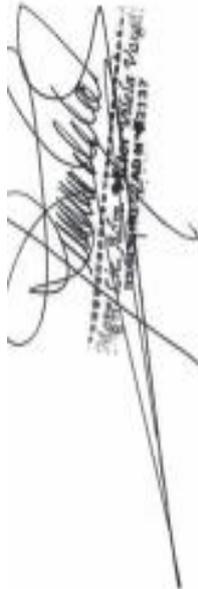
### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Víctor Hugo Vilela Vargas
- 1.2. Grado Académico: Magister
- 1.3. Profesión: Lic. en Administración.
- 1.4. Institución donde labora: Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
- 1.5. Cargo que desempeña: Director de Comunicaciones
- 1.6. Denominación del instrumento: Opinión de Experto de Juicio
- 1.7. Autor del instrumento: Lady Coello Camizan
- 1.8. Carrera: Administración

### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: ATENCIÓN AL CLIENTE

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Relación en la asistencia del personal							
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
Dimensión 2: Dimensiones de la Atención al cliente							
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		



Víctor Hugo Vilela Vargas  
 Director de Comunicaciones  
 Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones





--	--	--

Determinar las características del modelo ServQual en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano. Los Médanos – Castilla, 2022

<b>Preguntas</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Tabulación</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia relativa</b>
Presenta la carta precios adecuados	Sí		178	46
	No		121	32
	A veces		85	22
	Total		384	100
Los trabajadores siempre responden con coherencia	Sí		289	75
	No		73	19
	A veces		22	6
	Total		384	100









## Anexo 8. Figuras

Características de la relación con los clientes en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022

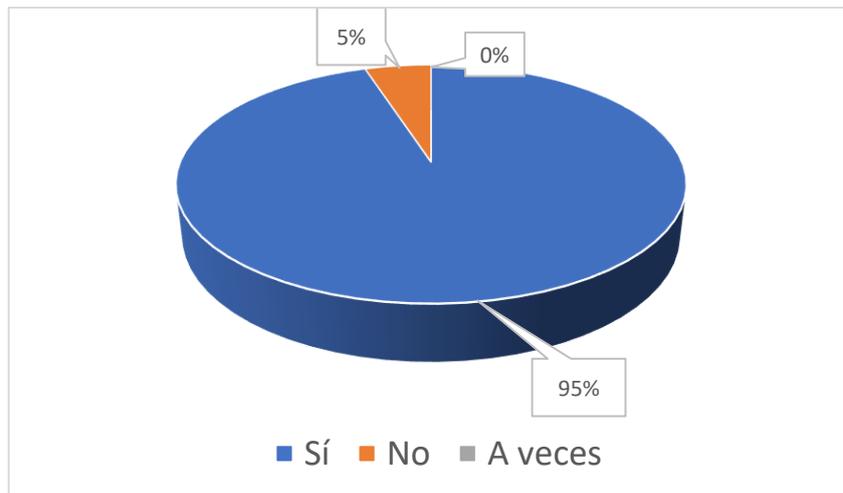


Figura 1. Siempre es atendido personalmente por el mozo

Fuente. Tabla 1

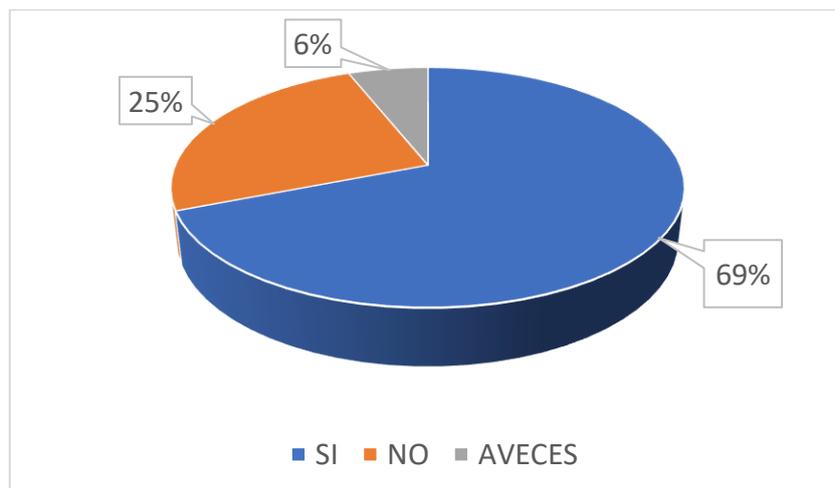


Figura 2. Le brindan atención preferencial en el restaurante

Fuente. Tabla 1

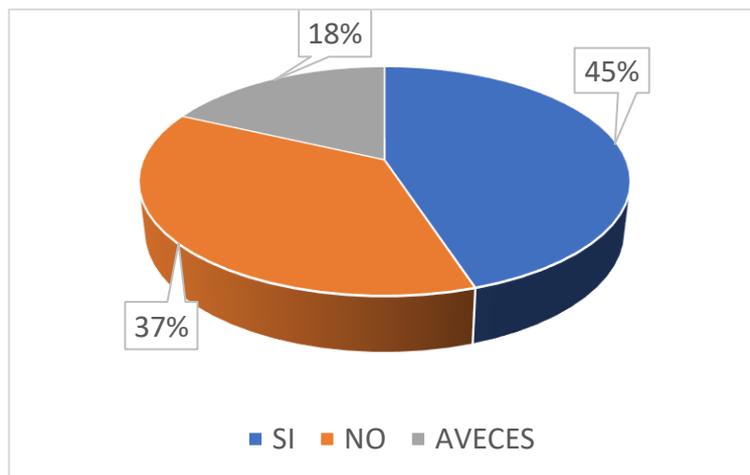


Figura 3. Tiene opción de verificar el producto

Fuente. Tabla 1

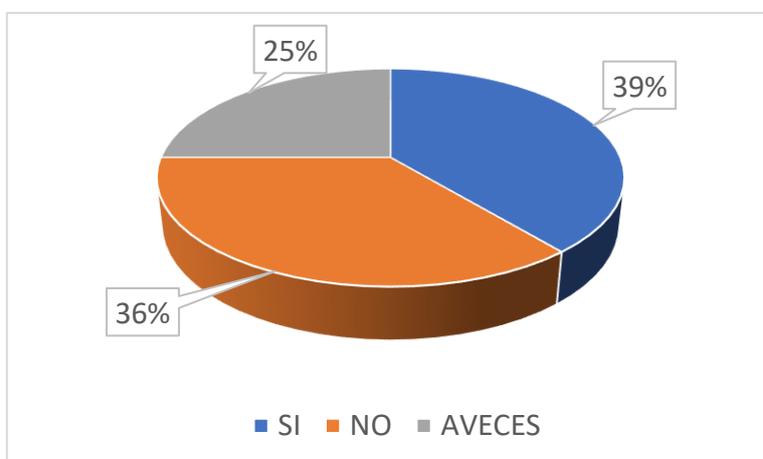


Figura 4. Importancia de haber sido atendido por el dueño

Fuente. Tabla 1

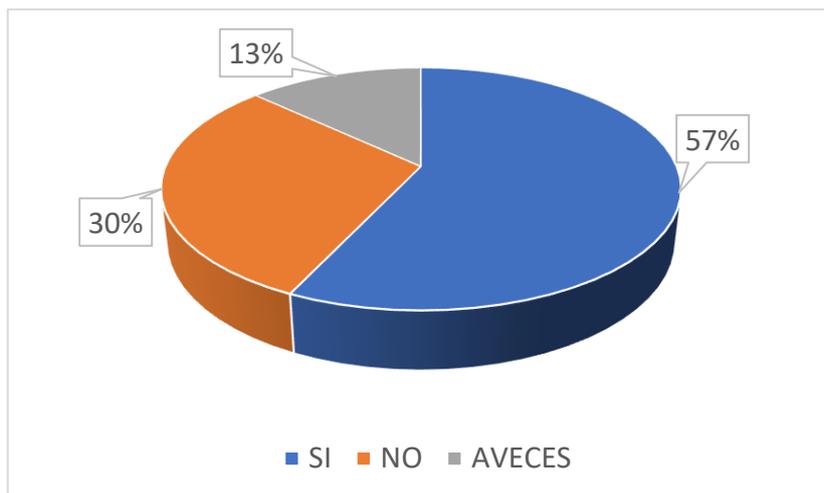


Figura 5. Los trabajadores atienden lo que realmente satisface al grupo  
Fuente. Tabla 1.

Características del modelo ServQual en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022

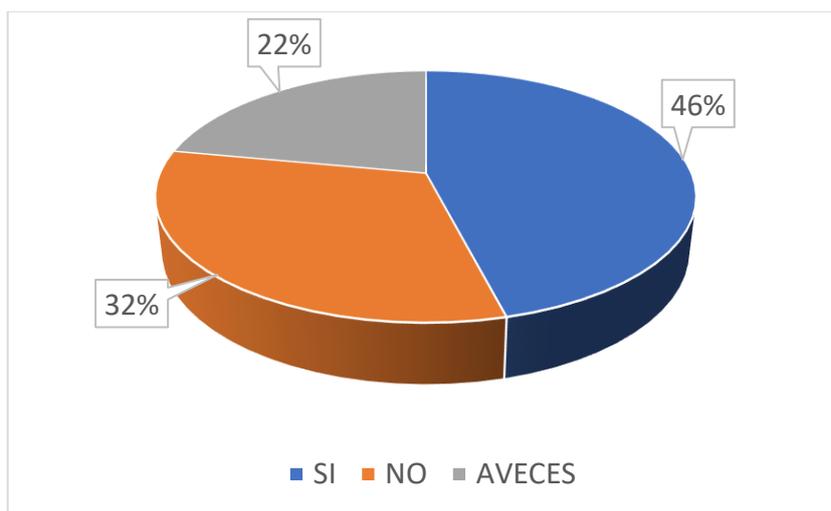


Figura 6. Importancia de presentar en la carta precios adecuados  
Fuente. Tabla 2

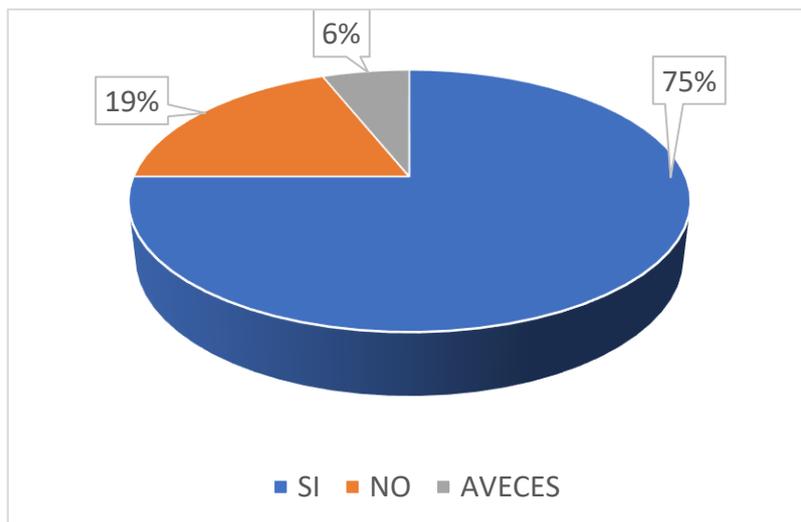


Figura 7. Los trabajadores siempre responden con coherencia  
Fuente. Tabla 2

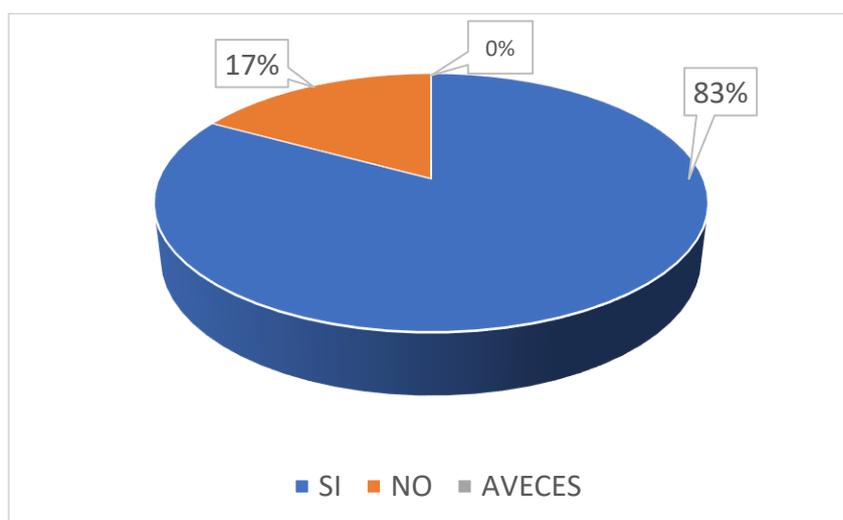


Figura 8. El local y las instalaciones del restaurante le brindan comodidad  
Fuente. Tabla 2

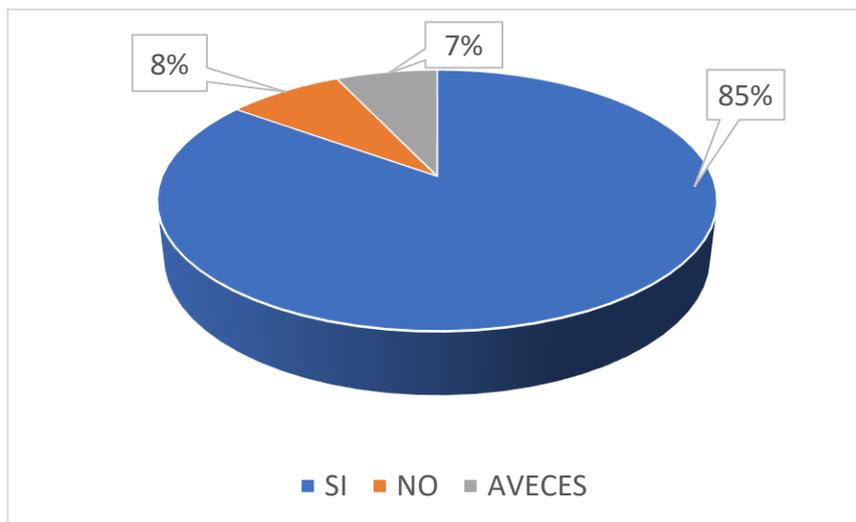


Figura 9. Siempre el personal ha mostrado preocupación por los clientes

Fuente. Tabla 2

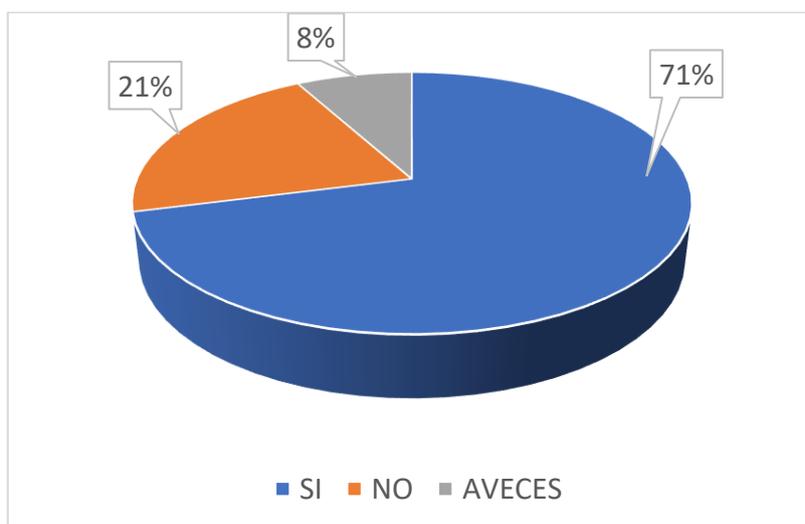


Figura 10. La espera del pedido en el restaurante es el adecuado

Fuente. Tabla 2

Características en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.

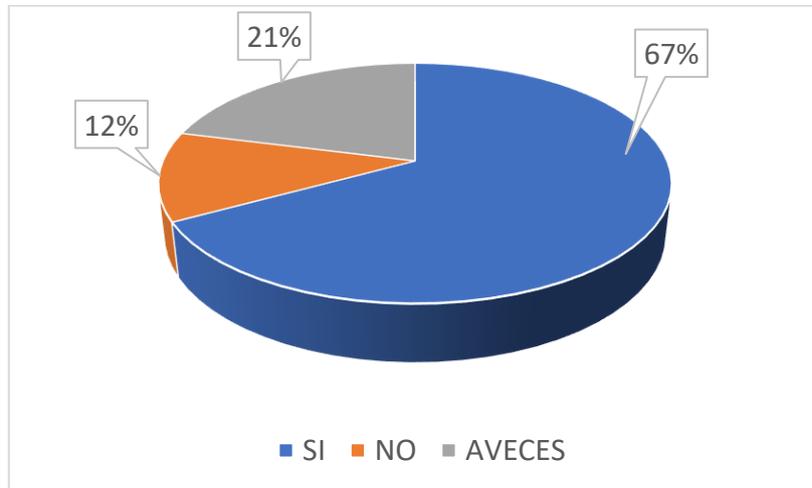


Figura 11. Acciones que realizaría para que se sienta con capacidad de tomar decisiones

Fuente. Tabla 3

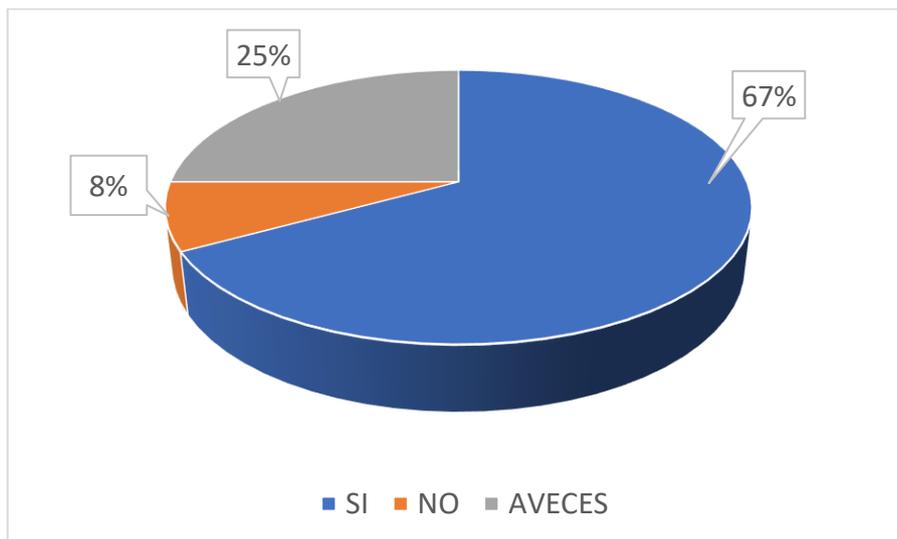


Figura 12. Técnica que tomaría para que los trabajadores tengan buenas relaciones

Fuente. Tabla 3

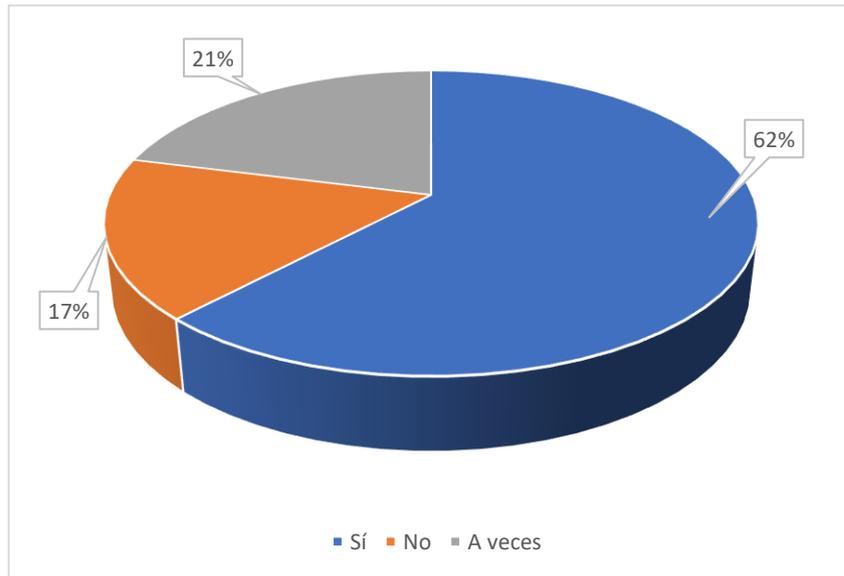


Figura 13. Alguna vez han reconocido su trabajo con un abrazo

Fuente. Tabla 3

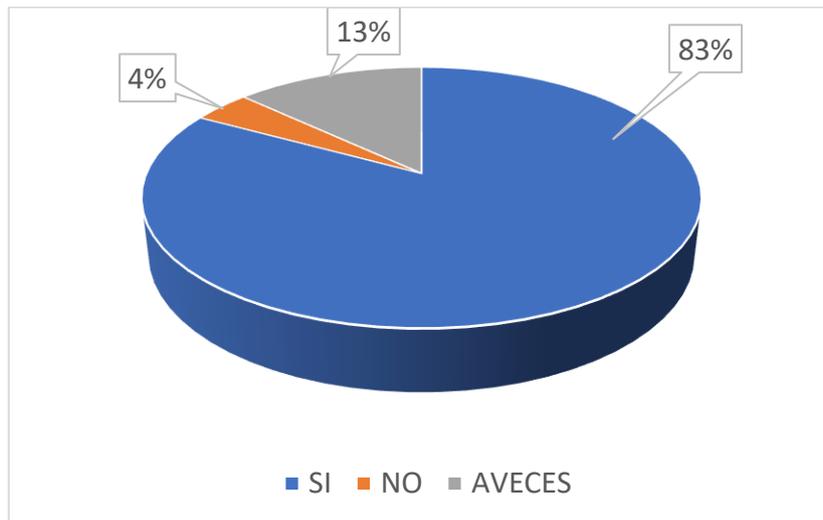


Figura 14. Acciones que realizaría para integrarse entre compañeros

Fuente. Tabla 3

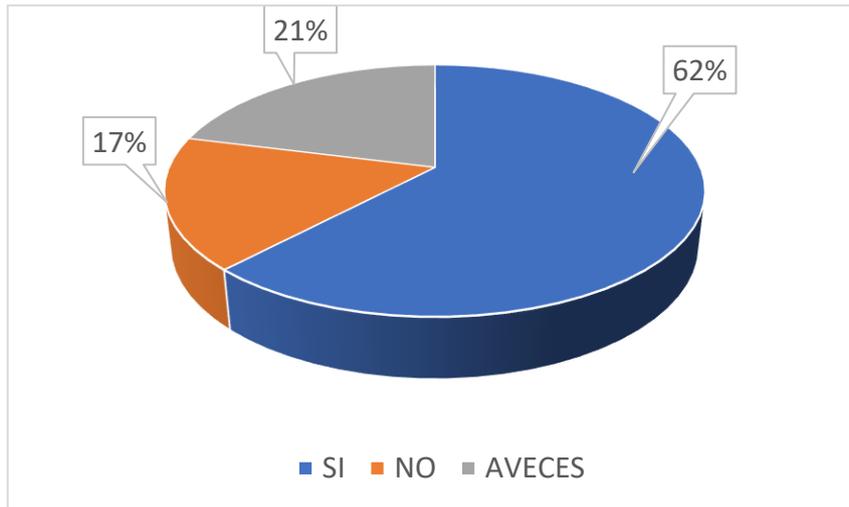


Figura 15. Importancia de aplicar acciones de promoción en el trabajo

Fuente. Tabla 3

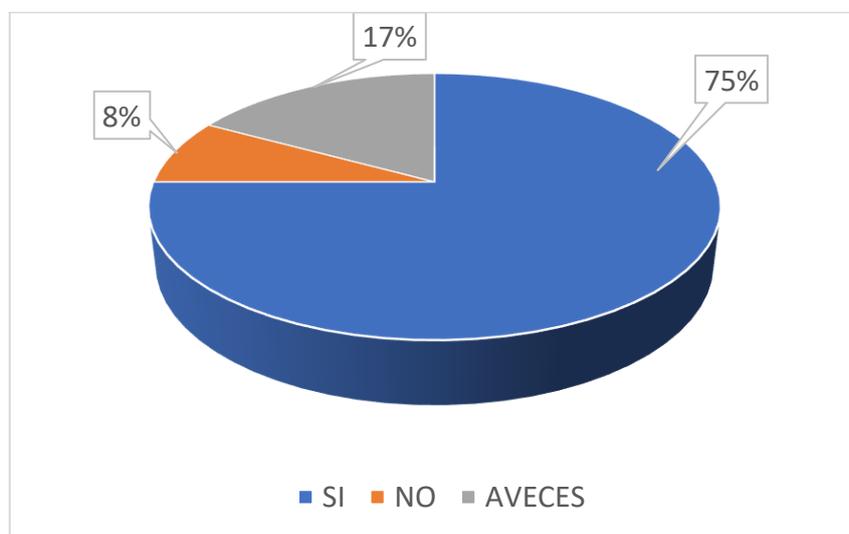


Figura 16. Importancia de ser capacitado para mejorar capacidades y habilidades

Fuente. Tabla 3

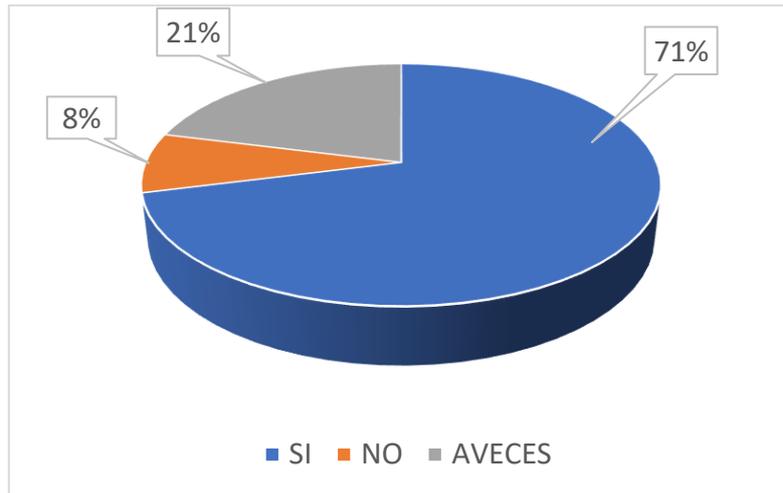


Figura 17. Técnicas que aplica el propietario para propiciar un buen clima laboral en el personal

Fuente. Tabla 3

Características de los elementos en el clima laboral de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Restaurante del Asentamiento Humano Los Médanos del Distrito Castilla, Piura, 2022.

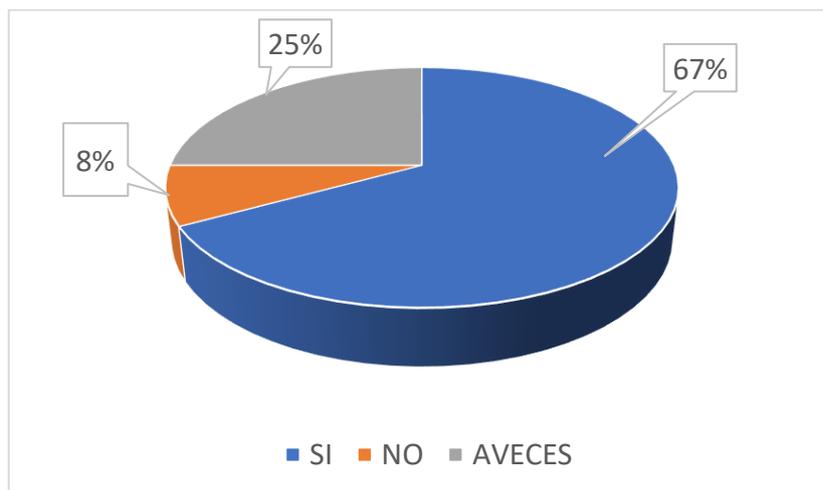


Figura 18. Dispuesto a respetar los procesos de la organización

Fuente. Tabla 4

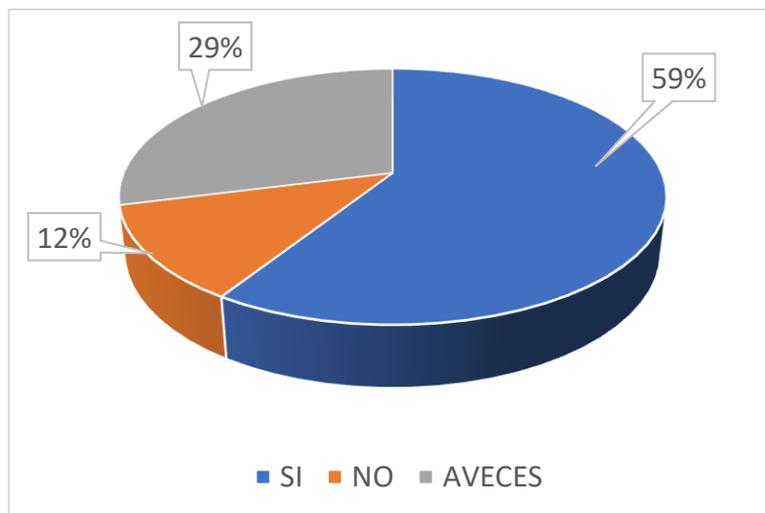


Figura 19. Técnicas de los propietarios para actuar responsablemente con los trabajadores

Fuente. Tabla 4

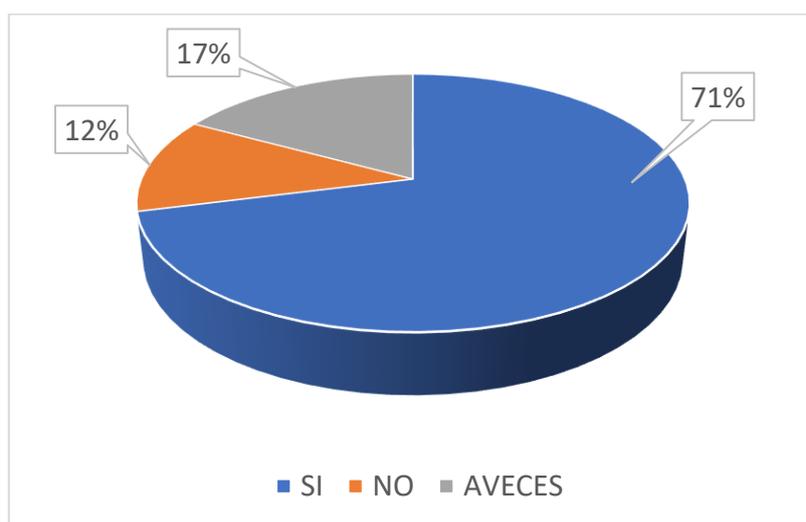


Figura 20. El esfuerzo del trabajador impacta en su remuneración

Fuente. Tabla 4

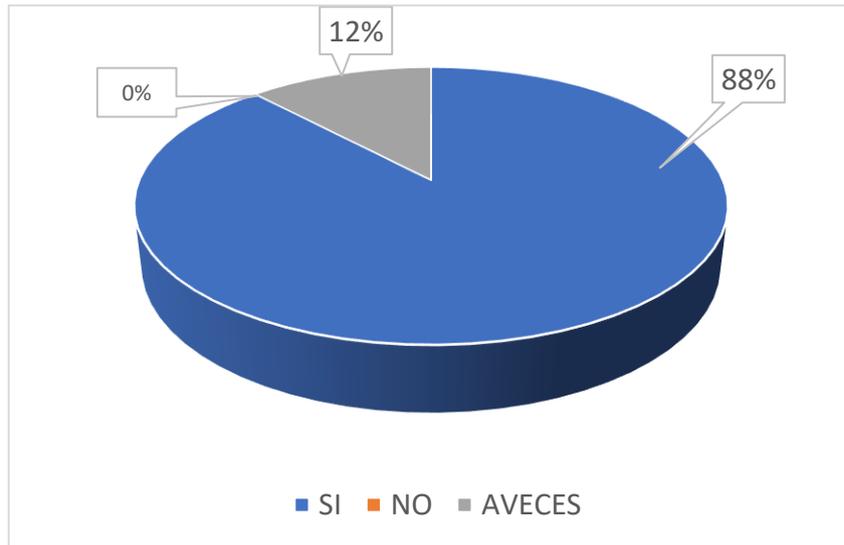


Figura 21. Los trabajadores se identifican entre sí y trabajan en equipo

Fuente. Tabla 4

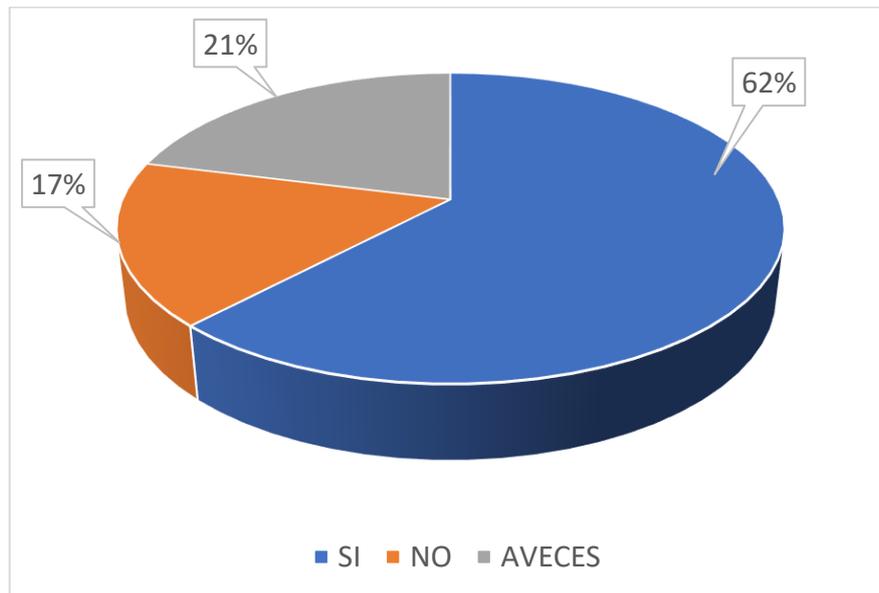


Figura 22. Coordinan con facilidad con su jefe

Fuente. Tabla 4

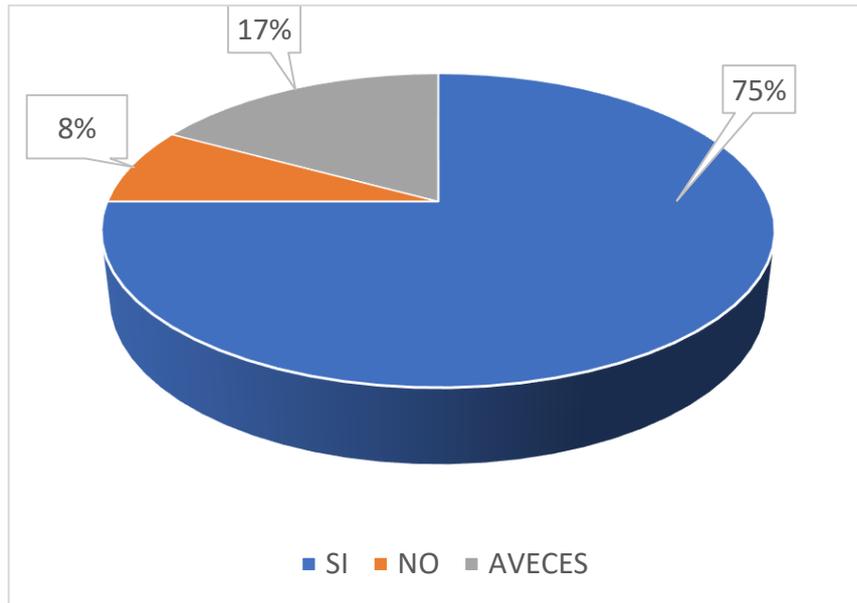


Figura 23. Los estándares definidos ayudan a mejorar el trabajo

Fuente. Tabla 4

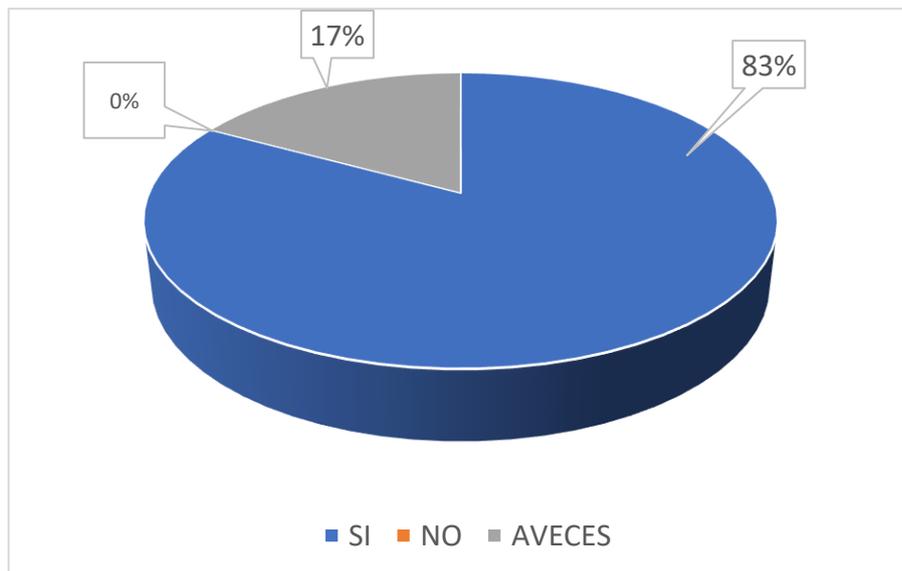


Figura 24. El rol que desempeñan en el restaurante ayuda a que el cliente termine satisfecho

Fuente. Tabla 4