



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS  
MYPE, RUBRO RESTAURANTES DE LA AV. MIGUEL GRAU  
PAITA AÑO 2021

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

**AUTOR**

OLIVERA RODRIGUEZ, DANTE ALFIERI

ORCID 0000-0002-7248-5532

**ASESOR**

MRTR. ESTRADA DÍAZ, ELIDA ADELIA

ORCID 0000-0001-9618-6177

**PIURA- PERU**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Olivera Rodríguez Dante Alfieri

ORCID: 0000-0002-7248-5532

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

Perú.

### **ASESOR**

Mgr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID 0000-0001-9618-6177

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de ciencias e ingeniería, Chimbote.

### **JURADO**

Mgr. León Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgr. Patiño Niño Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgr. Limo Vasquez Miguel Angel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

Mgr. León Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgr. Patiño Niño Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mg. Estrada Díaz Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios por  
permitirme llegar hasta donde estoy  
con su guía en todo momento y a mis  
compañeros por su apoyo moral,  
constante y mutuo.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por acompañarme en  
cada paso de mi vida. Por motivarme a  
seguir adelante siempre y enseñarme a  
no rendirme nunca

## RESUMEN

Este trabajo de investigación titulada “Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro restaurantes de la av. Miguel Grau Paita año 2021.”. Donde su objetivo general es determinar las características de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro restaurantes de la av. Miguel Grau Paita año 2021, fue diseño no experimental, descriptivo, transversal, la población es finita e infinita para ambas variables, los resultados de la muestra en estudio fue 35 colaboradores y 119 clientes, se utilizó la técnica de encuesta y cuestionario como instrumento. Se obtuvo como resultados que el 91% de los encuestados afirman que, si establecen procesos claros para compras de insumos, el 100% afirman que se establece tareas para cumplir con el trabajo, el 100% establecen estrategias enfocadas en la seguridad del cliente. Por otro lado, el 91% si consideran importante realizar un monitoreo en redes sociales. Concluyendo que si aplican las funciones de gestión de calidad, por lo que se ve reflejado el establecimiento de tareas y la asignación de personas para cumplir con el trabajo de manera eficiente, también se están aplicando las estrategias de atención al cliente por lo que se ve reflejado en el establecimientos de protocolos de acción para brindar atención inmediata de manera que los clientes se sientan seguros, además a mayoría están aplicando los factores de atención al cliente, ya que existe autoservicio en las MYPE puedan comprar y donde ellos pueden escoger el producto final.

**Palabras claves:** Atención al cliente, Gestión de calidad, Restaurantes, MYPES

## ABSTRACT

This research work entitled "Quality management and customer service in the MYPE Category Restaurants of av. Miguel Grau Paita Year 2021.". Where its general objective is to determine the characteristics of quality management and customer service in the MYPE Category Restaurants of the av. Miguel Grau Paita Year 2021. The research was a non-experimental, descriptive cross-sectional design, the population is finite and infinite for both variables, the results of the study sample were 35 employees and 119 clients, the survey and questionnaire technique was used as an instrument. It was obtained as results that 91% of the respondents affirm that, if they establish clear processes for purchasing supplies, 100% affirm that tasks are established to fulfill the work, 100% establish strategies focused on customer safety. On the other hand, 91% do consider it important to monitor social networks. Concluding that if the quality management functions are applied, so the establishment of tasks and the assignment of people to carry out the work efficiently is reflected, customer service strategies are also being applied, so it is seen reflected in the establishment of action protocols to provide immediate attention so that customers feel safe, in addition to most they are applying customer service factors, since there is self-service in the MYPE they can buy and where they can choose the final product ..

**Keywords:** Customer service, Quality management, Restaurants, MYPES

## CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS.....	i
EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE FIGURAS .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	10
III. Hipótesis.....	42
IV Metodología.....	43
4.1 Diseño de la investigación. ....	43
4.2 Poblacion y Muestra.....	44
4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores.....	47
4.4 Técnicas e instrumentos de recoleccion de datos .....	48
4.5 Plan de análisis.....	49
4.6 Matriz de Consistencia.....	50
4.7 Principios Éticos .....	51
V. RESULTADOS.....	53
5.1. Resultados.....	53
5.2 Análisis de Resultados .....	59
VI. CONCLUSIONES .....	73
ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	77
Anexo: .....	82



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los principios de la gestión de calidad desde el punto de vista de los trabajadores de las MYPE en el rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021

*¡Error! Marcador no definido.*

Tabla 2: Características de los principios de gestión de calidad desde el punto de vista de los clientes de las MYPE en el rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021. ....

*¡Error! Marcador no definido.*

Tabla 3: Características de planificación; organización; dirección y control desde el punto de vista de los trabajadores. ....

*¡Error! Marcador no definido.*

Tabla 4: Características de las estrategias basado en la seguridad del cliente, protocolo de atención y estrategias enfocadas en medir la satisfacción del cliente desde la perspectiva de los trabajadores.....

*¡Error! Marcador no definido.*

Tabla 5: Características de las estrategias basado en la seguridad del cliente, protocolo de atención y estrategias enfocadas en medir la satisfacción del cliente desde la perspectiva de los clientes.

*¡Error! Marcador no definido.*

Tabla 6: Características de la relación con el cliente, relaciones internas y atención personalizada desde la perspectiva de los clientes. ....

*¡Error! Marcador no definido.*

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Existe un buen clima laboral en la MYPE.....	102
Figura 2: Se le brinda oportunidad al trabajador para que brinde opiniones con plena libertad.....	102
Figura 3: La MYPE dispone de un plan de incentivos y reconocimientos para conseguir el compromiso del personal .....	103
Figura 5: Se establecen procesos claros para compras de insumos, elaboración de productos, servicio y/o atención al cliente .....	103
Figura 6: Se identifican, entienden y gestionan los procesos interrelacionados en la MYPE	104
Figura 7: Diseña estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de la calidad de la MYPE .....	104
Figura 8: En la MYPE, Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos.....	105
Figura 9: La MYPE logra la satisfacción de los clientes con el producto que ofrece ...	105
Figura 10: La MYPE establece objetivos a un corto, mediano y largo plazo .....	106
Figura 11: Se establecen tareas, asignan personas para cumplir con el trabajo de manera eficiente .....	106
Figura 12: Usted considera que en la MYPE existe una dirección de manera efectiva para lograr los objetivos.....	107
Figura 13: En la MYPE existe un sistema de control de los procesos que garantice óptimos resultados .....	107
Figura 14: Se establecen protocolos de acción para brindar atención inmediata de manera que los clientes se sientan seguros .....	108
Figura 16: En las capacitaciones que le brinda la MYPE, utilizan el Protocolo de atención como guía para el desarrollo de las actividades programadas .....	109

Figura 17: Considera importante realizar un monitoreo diario en las redes sociales para conocer opiniones de los clientes .....	109
Figura 18: Se cuenta con cámaras de video y alarmas de seguridad.....	110
Figura 19: Alguna vez ha pasado una situación de riesgo en la MYPE. ....	110
Figura 20: En caso de no quedar satisfecho con el producto o servicio le han brindado solución inmediata a su problema .....	111
Figura 21: Usted ha participado de una encuesta de satisfacción posterior al servicio.	111
Figura 22: Usted considera que existe el autoservicio dentro de la MYPE.....	112
Figura 23: Al momento de realizar su pedido la MYPE es rápida y eficaz.....	112
Figura 24: La MYPE conoce sus gustos y preferencias en los distintos platillos que proporciona .....	113

## I. INTRODUCCIÓN

A lo largo del tiempo las MYPE han ido creciendo a pasos agigantados lo que ha hecho que nazca el espíritu emprendedor de la población, la importancia de ofrecer bienes y servicio es cada vez más esencial en las MYPE ya que generan empleo y reducen la pobreza en distintas partes del mundo, pero en ocasiones el emprendimiento llega a fracasar antes de cumplir un año de funcionamiento esto debido a múltiples causas que influyen negativamente en su desarrollo, entre ellas está que los dueños no aplican la gestión de calidad en atención al cliente y por ello que los clientes quedan insatisfechos pocas veces esto hará que las ventas disminuyan es por eso que es necesario brindar un buen servicio al cliente.

En Europa, la compañía de telecomunicaciones Movistar sabe que los clientes deben ser su máxima prioridad, ya que fue la primera compañía telefónica en proponer implementar un mecanismo de inteligencia artificial que le permitiría comprender mejor las quejas de los clientes en otro idioma, y así poder entregar soluciones en línea en de manera oportuna, sin estas barreras idiomáticas, brinda calidad a su servicio al cliente y compone una innovación que sin duda le otorgará una ventaja competitiva (Quintana, 2019). Este es el caso de EE.UU., donde Kia ha ganado dos importantes premios gracias a sus recientes innovaciones a nivel automotriz, que propone una variedad de modelos para satisfacer las necesidades del mercado relacionadas con la funcionalidad, el diseño y el espacio, por lo que las tres filas de asientos del automóvil. Se proponen asientos para brindar comodidad a los miembros de la familia extendida que necesitan moverse (Kia Motors América, 2020). Se puede apreciar que las empresas deben adaptarse a las necesidades de los clientes y buscar desarrollar sus tendencias de productos y servicios, expectativas basadas en nuevos productos y servicios.

El enfoque de una organización en la satisfacción de las necesidades del cliente final es, sin duda, el propósito de la gestión de la calidad en cualquier organización, ya que su eficiencia puede determinarse a partir de la satisfacción del cliente. Este es el caso de Guatemala, han logrado en su proceso la certificación ISO 9001:2015 por sus innovaciones, tecnologías, estrategias y procedimientos, esto demuestra que el Ministerio de hacienda del país se ha esforzado mucho para cumplir con las expectativas de los usuarios. (Ruiz, 2021). Lo que rotula que la atención al cliente u beneficiario no solo está ligada a la gestión de calidad, sino que la propia está presente en cualquier prototipo de organización, así sea privada o pública. Muy aparte de que si son semejantes o diferentes en características, cargos o rubro de servicio.

En cuanto a Perú, cabe señalar que recientemente se ha entregado la certificación de calidad del sistema de gestión ISO 9001:2015 a un total de 37 modelos de atención al ciudadano afiliados al Instituto Nacional Electoral, ya que se han mejorado los procesos en estos modelos reduciendo la entrega de certificados a los electores, lo que indica una mejora en la calidad de los servicios prestados.(Cornejo, 2017)

Pero ¿qué sucede cuando una organización necesita mejorar sus niveles de servicio al cliente y sus procesos y procedimientos de acuerdo con los estándares de calidad? Eso es lo que son los restaurantes. Hay varios factores que determinan las preferencias de los clientes, como la calidad del proceso, el precio de los platos, la forma de presentación de los alimentos, la atención al cliente, y muchos otros factores que determinan la calidad de la gestión de la organización y afectará indirectamente el resultado final de la capacidad empresarial

Actualmente, las MYPE tienen un impacto creciente en la economía peruana, ya que estas unidades económicas son consideradas la principal fuente de generación de empleo y potencian el espíritu emprendedor de los peruanos. En el sector servicios, especialmente en el

sector de la restauración, se registró un crecimiento en 2018, aportando un 3,5%. Perú ha sido reconocido como el mejor destino gastronómico del mundo (Vergara, 2019)

Relacionado con esto, el servicio al cliente es un elemento esencial para el éxito de una empresa de servicios, y se define como una serie de acciones que permiten correlacionar los recursos disponibles de una organización para brindar un nivel adecuado de servicio a los clientes. Sí, brindar lo que el cliente necesita, en el lugar y momento correctos, en las condiciones requeridas, para que el producto o servicio ofrecido satisfaga las preferencias, expectativas y funcionalidad del cliente. (Quintana, 2019)

Es por esto por lo que el servicio al cliente es una parte esencial de una empresa, pero además de eso, se debe considerar otra variable importante, la gestión de la calidad, que también está muy relacionada con la primera. Dicho esto, al mejorar uno, el otro también mejora su calidad, más teniendo en cuenta que una empresa como un restaurante requiere no solo una buena y oportuna atención por parte de los clientes, sino también productos de calidad que brinden platos deliciosos, y otros que tengan su origen. son atendidos en estándares de calidad.

Perú es el hogar de uno de los alimentos más diversos de cualquier región, y por octavo año consecutivo ha sido nombrado líder en artes culinarias latinoamericanas por los World Travel Awards, catalogando a Lima como la capital gastronómica de América Latina; esto demuestra que los peruanos tenemos un paladar alto muy exigente, pero estos requerimientos no solo se convierten en la calidad y sabor de la comida sino además en el esmero que se le da al huésped. (Gutiérrez, 2017)

En este sentido, Perú vio un aumento de 5,3% en la demanda de gastronomía en 2019 en comparación con 2018, lo que indica que la industria es muy lucrativa, sin embargo, si bien estos números pueden ser muy optimistas, el éxito de una empresa dedicada a la industria de

la gastronomía significa que trabajar difícil porque la competencia es dura. Con este fin, se deben hacer esfuerzos para mejorar el servicio al cliente para apoyar la gestión de calidad en toda la organización. Esto asegura la longevidad de la compañía en un mercado altamente competitivo. Esto es importante porque vivimos en un mundo de mercado globalizado y competitivo, lo que significa que las organizaciones deben crear estrategias constantemente para adaptarse a las circunstancias cambiantes, ya que los productos a menudo superan las necesidades. (Luyo, 2019)

La gestión de calidad y la atención al cliente son factores imprescindibles que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas, teniendo en cuenta el tamaño, la estructura y la naturaleza de sus tareas, ya que al ser la imagen principal que se les brinda a los clientes mantiene su inclinación y en caso de que tenga la oportunidad, cambiar podría convertirse en un peligro, más sin embargo en ocasiones pueden a ser empleado por empresas incorrectamente, afectando el desarrollo de las mismas.

Los consumidores cada vez son más exigentes con la atención al cliente, la idea de que la gestión profesional de las interacciones con los clientes es solo cosa de grandes empresas y de que su coste es muy elevado. Junto con la gestión, las empresas también deben enfocar sus esfuerzos en los clientes, en la atención que se les brindan, ya que esto generará más ingresos y ventas por la recomendación de los clientes que fueron bien atendidos.

Los inconvenientes que presentan las empresas para realizar una correcta gestión es un tema necesario de investigar, ya que la mayoría de los problemas que presentan las empresas en la actualidad están relacionadas con la falta de gestión en el financiamiento, recursos humanos y otras actividades que realizan las empresas para cumplir con sus objetivos.

Hoy en día en las MYPE rubro restaurant de la ciudad de Paita, se ha considerado que ha generado una dilatación y auge en nuestra nación, suscitando así una gran contribución al “PBI” nacional, otorgando variados puestos de trabajo.

En toda la región Piura, en proporción con el informe del “BCR” por sus siglas el banco central de reserva desde julio del 2019 develó que el alza intermedio anual de esta ciudad dentro de estos 10 años, fue de 3,9 por ciento. Aunque, esta cifra es inferior al promedio nacional (4,4 por ciento). En el ámbito externo e interno, las MYPE reconocen los aspectos claves del entorno empresarial que afectan directa o indirectamente, a través la técnica de PESTEL, que comprende los siguientes ámbitos: político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal.

En la actualidad las MYPE evolucionaron para pasar a hacer el motor fundamental del progreso productivo porque son entes fabricantes de un patrimonio nacional e internacional, al mismo tiempo benefician al aumento particular de una micro y pequeña organizaciones encajando con angustia las insuficiencias frágiles de una necesidad ,bienestares y particularidades por parte de los consumidores, permitiendo a las MYPE realizar bienes y servicios en cada lugar, se dice también que es un factor esencial, tratándose como funcionarios monetarios ya que un gran segmento de la sociedades derivan de su patrimonio.(Goicochea, 2020)

En el ámbito político: La Ley N ° 29381, Ley de organización y función del ministerio de trabajo y promoción del empleo, establece que el ministerio de trabajo y promoción del empleo es el órgano rector de los asuntos de promoción del trabajo y el empleo, ejerce derechos exclusivos relacionados con otros en todo el territorio nacional. planifica, dirige, coordina, implementa, supervisar y evaluar las políticas nacionales y departamentales, especialmente en materia social y laboral, derechos básicos en el lugar de trabajo, seguridad y salud en el trabajo,



relaciones laborales, seguridad social e inspección del trabajo, incluida su capacidad para formular políticas de formalización laboral. (Diario oficial del bicentenario, 2019).

En el ámbito Económico, el aposento de bolsa y negocios pretende una noticia a la creación subordinada que procura utilizar la actual ordenanza gubernativa, equivalente a incrementar más contribuyentes, en vez de alternar valores impositivos, y así se originara incrementos de entradas inalterables que presiden del 2019-2021. por ello las peticiones para esta fase proceden del aposento de responsabilidad (Collao, 2016).

El rubro restaurantes de Latinoamérica generaron un aumento indispensable en ventas, en los últimos 3 años; el cual ha reflejado un constante crecimiento económico, por ello se encuentra en un momento especial para las MYPE. El posicionamiento y la industria tienen un impacto positivo en el contexto internacional. (Hidalgo, 2016).

En el entorno Legal, el segmento de restaurantes se debe oprimir los dispositivos reglamentarios: Ley N°26842: en la cual se establece políticas ordinarias en base atención e inspección sanitario de abastecimientos, en protección de la salubridad; importe oficial n°363-2005/MINSA que garantiza la norma de higiene para la articulación de restaurantes y negocios a semejantes; ley n°27626 y su régimen adecuado por D.S. n°003-2002-tr. debido a estos regímenes hacen que las MYPE tengan que detallar con obligación para su modelo y actividad, afirmando una concordancia de calidad y magnitud en el tramo, ya que al desarrollar estas cualidades consiguen ser correspondientes a legislaciones un en todo caso a la restricción del restaurante (Diario el Comercio, 2018).

En el ámbito Socio cultural, conservamos un país diverso, pero están regidas por sectores que favorecen una sola técnica cultural, por lo que no sería difícil si se rige por la atención en diferentes sitios, actualmente ponemos de borde al norte el que comprende los

patrones diversos necesarios, en cuanto a lo formativo, la medida de mejora de la localidad, la distribución de períodos, el traslado; el espacio de formación precisa y determinada, las estrategias de servicios y reconocimientos además de los sistemas del estado que conmueven en el interés de efectivas segmentaciones por lo que es esencial para el desarrollo de las MYPE (Balladares, 2017).

por otro lado, en el entorno tecnológico; se demuestra la falta de esta, por variaciones que logren ejecutar los dueños de las MYPE, se puede resaltar que cuentan con un aparato que influye conductos del ambiente donde habitan, o dispositivos de innovaciones que muestren gráficos circulares de melodías para la comodidad de algunos consumidores (Balladares, 2017).

En la zona de Paita existen muchos tipos de restaurantes, los cuales pueden brindar cocina internacional al ofrecer platos que tienen como ingrediente principal el queso como es el caso de las pizzas y pastas; de acuerdo con la creatividad de cada chef, ahora elaborar diferentes formas de hamburguesas. Esto se da también en las pollerías y restaurantes criollos de la región que compiten con entre ellos, por lo que los chefs de los diferentes restaurantes prepararán platillos innovadores en base a su creatividad, métodos de preparación y experiencia para que los clientes consuman y evalúen la delicia de los alimentos ofrecidos.(Garrido, 2019)

En Paita, en lo que a alimentos se refiere, existe un mercado de oferta y demanda de muy alta calidad. Los emprendedores recurren al sistema financiero de corto plazo. Las bajas tasas de interés les permiten proteger la economía de la organización y de los clientes. Desde el punto de vista interno, los microempresarios de los restaurantes no apuestan por el crecimiento de las capacidades de los colaboradores a través de la formación por lo que no realizan la planificación para que desarrollen capacitaciones y tengan un presupuesto adecuado para ello. La calidad de la atención es el resultado de los valores de cada miembro y su respeto por las personas. Por otro lado, la gestión de los restaurantes en Piura es administrada

principalmente por los propios dueños, y una pequeña cantidad de la administración están en manos de terceros con capacidad de decisión. En términos de infraestructura, el entorno es adecuado y espacioso. (Guarnizo, 2019)

De acuerdo con la situación antes mencionada, se puede enunciar el problema que es ¿Cuáles son las características de la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE Rubro Restaurantes de la av. Miguel Grau Paita Año 2021? Para dar solución a la interrogante tenemos como objetivo general que es: describir las características de la gestión de calidad y atención al cliente las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021. Para alcanzar el objetivo general se planteó 4 objetivos específicos: Identificar las características de los principios de la gestión de calidad desde el punto de vista de los trabajadores de las MYPE en el rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021, determinar las características de las funciones en la gestión de calidad desde el punto de vista de los clientes de las MYPE en el rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021, conocer las características de las estrategias de atención al cliente desde el punto de vista de los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021, identificar las características de los factores de atención al cliente desde el punto de vista de los clientes de las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021

La presente investigación se justifica a nivel teórico porque permitirá conocer como es la atención al cliente y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurant en la Av. Miguel Grau Paita, año 2021. Así mismo se justifica en nivel práctico ya que se acudirá a distintas fuentes de investigación como revistas, biblioteca virtual, buscadores académicos que nos dará una visión más amplia sobre el tema, dando posibles ideas, recomendaciones para la problemática a tratar. A la vez permitirá obtener el título profesional.

Se justifica metodológica científica se empleó fuentes primarias y secundarias además se determinó el tamaño de población y muestra, se diseñó un cuestionario para recojo de información, datos de la realidad mediante herramientas estadísticas y se dio a conocer a la sociedad sobre la gestión de calidad, y atención al cliente de las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021.

Fue de e diseño no experimental-transversal-descriptivo, existiendo la modalidad de recojo de datos teniendo como base las encuestas, el instrumento de formulario configurado con preguntas cerradas a una escala nominal, está presente investigación se encuentra determinada con una posición geográfica dentro del distrito de la ciudad de Paita.

Para la gestión de calidad se obtuvieron los siguientes resultados: que el 91% de los encuestados afirman que, si establecen procesos claros para compras de insumos, el 100% afirman que se establece tareas para cumplir con el trabajo, el 100% establecen estrategias enfocadas en la seguridad del cliente. Por otro lado, el 91% si consideran importante realizar un monitoreo en redes sociales. Concluyendo que, si aplican las funciones de gestión de calidad, por lo que se ve reflejado el establecimiento de tareas y la asignación de personas para cumplir con el trabajo de manera eficiente.

En cuanto a la variable atención al cliente se pudo observar que también se están aplicando las estrategias de atención al cliente por lo que se ve reflejado en el establecimiento de protocolos de acción para brindar atención inmediata de manera que los clientes se sientan seguros, además a mayoría están aplicando los factores de atención al cliente, ya que existe autoservicio en las MYPE puedan comprar y donde ellos pueden escoger el producto final.

## II. REVISION DE LITERATURA

### 2.1 Antecedentes.

#### **Antecedentes internacionales**

#### **Variable 1: Gestión de Calidad.**

Burgos (2017) en su investigación “*Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en el Restaurante – Bar Ouzo Azul S.A.S. bajo los Lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica Colombia NTS – USNA 008*”, desarrollado en la Universidad Libre De Colombia, en la ciudad de Bogotá-Colombia, el mencionado estudio asumió como objetivo general en contemplar el régimen de la gestión de calidad para el rubro restaurante para que ajuste sus métodos y aprecie el peligro del régimen, utilizando un método de forma diversa, de grado cualitativo y cuantitativo, obteniendo como conclusión de la entidad, que expresa errores notables en base la proyección para la técnica de la gestión de calidad, asimismo la inadecuada información de los dirigentes como del personal, se concluyó también la insuficiencia de las técnicas precisas de calidad a la entrada y en cuanto al servicio de esta.

Fuentes (2017) en su investigación “*Propuestas de mejora de calidad del servicio para "Mi Quinta Restaurante" de la Parroquian de Calderon, Canton Quito 2017*” de la Universidad Católica de Loja, presenta una investigación descriptiva, transversal y estudios de campo Presenta como primera conclusión que la descripción y asignación de puestos de trabajo está mal distribuida, se ha detectado puntos de mejora importantes durante el análisis de puestos de trabajo relacionados con la ausencia de puestos, funciones no desarrolladas, bajos nivel de cumplimiento de los requisitos de formación y experiencia; también indica como conclusión que las estrategias del restaurante que se venían utilizando no son las correctas para atraer más clientes y es necesario la implantación de un sistema de calidad, así mismo que los canales de comunicación y herramientas

Metaute (2018) en su tesis: *Plan Estratégico para el Restaurante Picaña Parrilla-Bar Ecuador*. Trabajo de grado para optar al título de: Ingeniero administrador. Tiene como objetivo general: Proponer el plan estratégico para la empresa Picaña Parrilla-Bar para el periodo 2019 y 2021. La metodología de la investigación es de tipo cualitativo con un nivel descriptivo. Así mismo, llega a la siguiente conclusión: La gastronomía se encuentra en un momento de gran desarrollo, los restaurantes cada vez toman más fuerza, esta es una de las razones por la cual la competencia es alta, exigiendo empresas gastronómicas organizadas y planificadas para poder subsistir en el medio. En este orden de idea, se realizó el plan estratégico del restaurante Picaña Parrilla – Bar y se llegó a la siguiente conclusión, en el diagnóstico interno: En el análisis de la cadena de valor organizacional: se requiere desarrollo tecnológico, y la preparación del personal para su incorporación habitual en los ámbitos de facturación, inventario, cierre contable, entre otros.

En la matriz de factores internos: es necesario implementar planes de acción derivados de esta planeación estratégica (planeación, control de almacenamiento, implementación de software) un plan de gestión humana y motivación para mejorar la estabilidad y el clima laboral, y, por último, una campaña de mercadeo. Continuando con el diagnóstico de factores externos se concluye: La matriz de las fuerzas competitivas se concluye, que la calidad del servicio del restaurante se encuentra calificada en rango medio, esto se debe a que está relacionado con el concepto de satisfacción del servicio. Al analizar la matriz de factores externos, es necesario que en el restaurante Picaña Parrilla – Bar, identificar las necesidades del consumidor, para ofrecer productos o servicios que sean aceptados por el mercado.

Lopez, (2018) en su investigación “*Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s*”, ejecutado en la Universidad Católica Santiago, en Guayaquil-Ecuador, se planteó como objetivo general, establecer la correspondencia de calidad

en el servicio y la conformidad del consumidor, con una metodología de enfoque diverso con un nivel cuantitativo, modelo SERVQUAL, en el informe se concluyó que es esencial disponer de una determinación de calidad al servicio que conforme inspeccionar las ejecuciones del ente. De tal manera los elementos de la eficacia del servicio que son, consulta instantánea y mecanismos recientes, clientela contenta por la sazón y la amabilidad de los trabajadores. Pero por otro lado se comprobó que un grupo de clientes no estaban satisfechos por el servicio brindado, ya que la compañía tiene pocos trabajadores y esto origina una demora en la atención.

### **Variable 2: Atención al cliente**

Sánchez (2017) en su investigación “*Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante pizza burger diner de Gualan, Zacapa*”, Para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Rafael Landívar, México. Cuyo objetivo General: Evaluar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualán. La metodología que utilizo es el método ServQual, con el que se identificó el índice de calidad del servicio y las brechas de insatisfacción de los clientes según las diferencias entre las expectativas y percepciones. Además, se realizó una evaluación 360 grados para conocer las percepciones de los colaboradores y directivos del restaurante, se realizó en una muestra de 70 clientes, 14 colaboradores y 4 directivos, calculado con la fórmula para tamaño de muestra de poblaciones conocidas. En total, el tamaño de la muestra utilizada fue de 88 personas. El instrumento diseñado constó de 22 preguntas para medir percepciones y otro de 22 preguntas para medir expectativas. Los resultados y conclusiones fueron que la dimensión con la expectativa más alta es la confiabilidad siendo esta la más utilizada, esta discrepancia indica que los directivos al no comprender las expectativas de los clientes no conocen lo que estos valoran de un servicio y difícilmente podrán impulsar acciones que den satisfacción a sus necesidades y expectativas.

Gonzales, (2017) en su investigación *“Perfil del Turista y su percepción del proceso de atención al cliente del Hotel y Restaurante El sueño de la campana, Municipio de San Ramón departamento de Matagalpa. Durante el II semestre, 2018”* desarrollada en la Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua, en la ciudad de Matagalpa-Nicaragua, donde se planifico como objetivo principal, estudiar el rasgo del visitante y su perspectiva de la en la atención que le brindan al cliente, se utilizó una metodología de enfoque descriptiva de tipo cuantitativa, de nivel no experimental, donde se concluyó que es importante estudiar el perfil del visitante que acude al local, por que servirá como estrategia que reconocerá a las entidades mejorar en los servicios y en sus productos en base a las perspectivas de su clientela. Asimismo, consideran como satisfactorio el servicio, aconsejando mayor reclutamiento de operarios para mejorar la eficacia del mismo, como conclusiones se obtuvo dentro del aspecto económicos se encontró ingresos, repetición de visitas, y ocupación actual, aplicados los instrumentos se obtuvo respuesta, la cuales se reflejan detalladamente en las gráficas de la presente investigación. En el proceso de atención al cliente se logró describir que el incremento de turistas en el restaurante implica mayor trabajo a la hora de brindar un buen servicio lo cual puede causar un problema en poder brindar una atención de calidad a los visitantes. El perfil del turista que visita el Restaurante de Hotel Selva Negra es de procedencia Nacional, en el proceso de atención al cliente se logró describir que es bueno ya que los turistas encuestados respondieron de una manera positiva, reflejando que recibieron una buena atención de parte del personal, y que se sentían satisfecho con el servicio que recibieron

Septimo, (2019) en su investigación *“Evaluación de la satisfacción al cliente del restaurante El Corralito Ocañero”*, desarrollado en la Universidad Francisco de Paula Santander, en la ciudad de Ocaña-Colombia que tiene como objetivo principal estudiar la decisión de los presentes en base a la atención que adoptan en el local. El sistema que se realizó



en el proyecto fue descriptivo y la herramienta a desarrollar en adjuntar información fueron las encuestas. Como conclusión dio a conocer la atención a los consumidores que habitualmente son agradables, sin embargo, se distinguió desventajas en la atención y el servicio que se le ofrece. De ese modo se trazaron técnicas en la compañía cubierta en organizar mejores medidas para el mejoramiento de la atención y su calidad en el servicio, para transformarlos en algo satisfactorio hacia su público en general.

### **Antecedentes nacionales**

#### **Variable 1: Gestión de calidad**

Arroyo (2017) en su investigación *“Diseño De Un Modelo De Gestión De La Calidad Basado En La Herramienta EFQM Para Mejorar La Atención Al Cliente Del Restaurante Marako’s Grill S.A.C- Chiclayo 2015-2016”*, elaborado en la Universidad San Martín De Porres, en la ciudad de Chiclayo-Perú, mencionado informe asumió como objetivo principal diseñar un Modelo de Gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM, para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako’s Grill S.A.C. - Chiclayo” 2015-2016. El diseño aplicado descriptivo. En cuanto a los resultados, los trabajadores no están conformes con que en el restaurante se lleve a cabo la revisión y mejora de la eficacia de su liderazgo, con respecto pocas estrategias no son utilizadas con frecuencia, sobre los recursos humanos estos son satisfactorios, en lo que concierne a las políticas de colaboraciones y alianzas no se promueven acciones de mejora con otras personas u organizaciones, no hay un acuerdo sobre los procesos definidos por el servicio especialmente lo que son clave para el desarrollo y la participación de los trabajadores, Ahora bien, hay una posición neutral, con respecto a la utilización del servicio. Los empleados están en desacuerdo con la percepción de la sociedad sobre el servicio. Al término de la investigación se determinó que la gestión de la calidad en la atención al cliente

del restaurante Marako's Grill S.A.C. –Chiclayo, es considerada buena. Sin embargo, se pueden mejorar, la rapidez en la atención al cliente, la aceptación del servicio brindado e higiene; la seguridad y la percepción que tienen los clientes. Se propuso un Modelo de Calidad basado en el Modelo EFQM. La autoevaluación es importante, ya que permitiría detectar cuáles son los puntos fuertes y débiles de la organización y establecer los criterios de mejora. Se logró diseñar y proponer el Modelo EFQM, de acuerdo a los 9 criterios. La propuesta de un modelo de Gestión de Calidad basado en el Modelo EFQM; sí mejorará la atención al cliente.

Mendoza (2021) en su investigación *“Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del restaurante Grill Home Chepén, 2021”*. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del restaurante Grill Home de la ciudad de Chepén, se realizó un estudio de diseño no experimental, descriptivo – correlacional, donde la población de estudio fueron todos los clientes conformado por un número infinito, por lo que se seleccionó a 196 clientes ubicados en la ciudad de Chepén, empleándose para la recolección de datos dos cuestionarios, se obtuvo como resultados en cuanto el objetivo general, observamos que existe relación alta positiva estadísticamente significativa ( $r=0,761$ ,  $p<0.05$ ) entre las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente, en la empresa restaurante “Grill Home”, de la ciudad de Chepén,2021.

Goicochea (2020) en su investigación *“Propuesta De Mejora De La Planeación Estratégica Para La Gestión De Calidad De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro Restaurante, Caso: La Isla Del Sabor, Imperial - Cañete, 2019”*, caso: La Isla Del Sabor, Imperial – Cañete, 2019. En el distrito de Imperial provincia de Cañete, son muchos los restaurantes que operan en el mercado, pero mucho de estos desconocen y no cuentan con suficiente información acerca de los procesos de Gestión de Calidad y cuán importante es aplicar la planeación estratégica para su empresa. Para dar respuesta al problema, se ha

planteado el siguiente objetivo general: Elaborar la Propuesta de Mejora de la Planeación Estratégica para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Restaurante, caso: La Isla Del Sabor, Imperial – Cañete, 2019. La investigación fue de tipo cuantitativo – descriptivo, se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, obteniéndose los siguientes resultados. El 100% de los representantes indican que el restaurante no cuenta con un plan estratégico, el 100% de los representantes manifestaron que el restaurante no cuenta con un organigrama formal establecido y el 100% de los representantes señalan que el restaurante está enfocado en la satisfacción del cliente. Se puede concluir que la planeación estratégica es importante para una MYPE, conocer los principios de la gestión de calidad ayudara a que la MYPE sea más responsable con la calidad total y la ética.

#### **Variable 2: Atención al cliente**

Cuenca (2019) en su investigación *Caracterización de la Gestión de Calidad y Satisfacción del cliente en las MYPE's del Sector Servicio Rubro Restaurante en el mercado de Tumbes, 2018*. Para optar el título de licenciado en administración. Tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el mercado de Tumbes, 2018. La metodología de esta investigación fue de un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y diseño no experimental; se aplicó la encuesta y cuestionario como instrumento; con una población de 68 clientes de las MYPES dedicada al rubro de restaurante. Se concluyo que el dueño y el personal no están comprometido en ofrecer sus productos de calidad y que la empresa no evalúa sus indicadores.

Campos (2019) *Caracterización de la Gestión de Calidad y la Atención al Cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios Rubro Restaurante en el Distrito de Sullana, Año 2018*. Para optar el título profesional de licenciada en administración. Cuyo objetivo general:

Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018. La metodología de esta investigación fue tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. La población para la variable de la gestión de calidad está conformada por 40 empresas de restaurantes y la población para la variable de atención al cliente fue infinita con una muestra estadística de 384 clientes.

Aplicándose una técnica de encuesta, para recoger información por medios de un cuestionario prediseñado. Llego a la conclusión que aplican las características de gestión de calidad para el mejoramiento y satisfacción de los clientes, a través de la identificación de clientes, definiendo objetivos de acuerdo a sus necesidades de los clientes, evaluando y proponiendo nuevas estrategias sobre el liderazgo de costos, haciendo uso de la retroalimentación con la finalidad de mejorar las infraestructuras y tener mejor tecnología para ofrecer un buen equipo de trabajo. También se aplicó los principios de la gestión de calidad se enfoca en los clientes, en el proceso; considerando que los clientes son elementales para el crecimiento de una organización, ha demás ha mejorado las herramientas de trabajo que ha implementado con la finalidad de satisfacer las necesidades y supera sus expectativas de los clientes. Así mismo se mide la optimización de la atención al cliente, siguiendo las normas básicas por medios de utilización de técnicas y formas para que el servicio sea eficiente y efectivo.

Rojas, (2018) en su investigación “*Capacidad Del Personal Y Atención Al Cliente En El Restaurant Cevichería A Su Mare Fusión – Moyobamba 2015*” desarrollado en la Universidad César Vallejo, en la ciudad de Tarapoto-Perú, tuvo como objetivo principal

establecer la conectividad del operario en base al cliente y su atención, el estudio fue no empírico, de tipo de descriptivo, correlacional, llegando como conclusión que la clientela en su mayoría no están satisfechas con la atención brindada, en cuanto estos hacen un reclamo o exigen una explicación los cuales no satisfacen esas dudas, también en el ámbito de elegir el producto a consumir, el trabajador le ofrece opciones repetitivas las que le conviene pero al cliente no le satisface y así no quedara contento el consumidor y ninguna compañía quiere eso, además por la actitud, el laborador debe brindar empatía, alegría, para poder alcanzar una satisfactoria atención al público.

### **Antecedentes locales**

#### **Variable 1: Gestión de calidad**

Ruiz (2021) en su investigación “Caracterización De La gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro restaurantes de San José Vice Sechura Año 2021. Se empleo la metodología nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Así se determinó que los resultados son que los trabajadores del restaurante si muestran una buena actitud al momento de la atención de sus clientes, y que además consideran que la publicidad aplicada en los restaurantes atrae mayores clientes que por ende ayuda a cumplir más rápido sus objetivos que se trazan las MYPE del rubro restaurantes. Por lo tanto, las principales conclusiones fueron que el 97.5% de los clientes encuestados en las MYPE consideran que la atención por parte de los trabajadores si es buena, además el 93.75% de los encuestados expresaron que los trabajadores del restaurante si lo atienden con amabilidad y respeto, por consiguiente, el 95% afirman que los productos del restaurante si logra satisfacer sus necesidades. Se identifican que los componentes básicos para brindar buena Atención al Cliente están dados ya que el 100% de los clientes encuestados afirmaron que los clientes si se

sienten seguros con las medidas de seguridad con las que cuenta el restaurante asimismo el 100% de los clientes expresan que si se sienten a gusto al momento que el trabajador les expresa su capacidad de servicio.

Godos (2018) en su investigación *“Caracterización De La Competitividad Y Gestión De Calidad De Las MYPE Rubro Restaurantes De La Ciudad De Talara, Año 2018”* Desarrollada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, en Piura-Perú, donde se planteó como objetivo principal conocer las propiedades de la gestión de calidad y competitividad de las compañías en el entorno de restaurantes, el mencionado informe tuvo un método descriptivo, de altura cuantitativa, esquema no empírica, de nivel transversal. Donde se conoció como conclusión en los locales de la ciudad, que los dueños en cuanto a proceso de gestión de calidad poseen precisados sus productos y servicios que otorgan, tal fase del proceso innova enlaces con el público asimismo invitan a su clientela a dar opiniones para un mejor servicio. Por otro lado, un grupo de personas señalo la falta de rapidez y que no cuentan con un sistema de protocolo de calidad en cuanto a sus expectativas.

Montalban, (2018) en su investigación *“Caracterización De La Gestión De Calidad Y La Competitividad En Las MYPE Rubro Restaurantes Del AA.HH. Almirante Miguel Grau- Piura Año 2018”*, desarrollada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en Piura – Perú. El trabajo asumió como objetivo principal, estudiar las cualidades de gestión de calidad y la competencia en las micro y pequeñas empresas en el ámbito de restaurantes, en el mencionado informe se planteó un método descriptivo de nivel no empírico, teniendo como conclusión que, la gran parte de los titulares realizan intervenciones a los laboradores, lo cual es apreciado e indicado eficaz, con relación a mejoras del sistema de calidad y atención a los consumidores. Sin embargo, un grupo de consumidores manifestaron que a los locales les falta desempeñar otras variaciones para cumplir con su expectativa en relación a sus necesidades.

## **Variable 2: Atención Al Cliente**

Almestar (2017) en su investigación *“Caracterización de la competitividad y atención al cliente en las MYPE del rubro pollerías en la urbanización Ignacio Merino – Piura, año 2017”*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial Piura. La presente tuvo objetivo: Determinar las características de la competitividad y atención al cliente en las MYPE del rubro pollerías en la urbanización Ignacio Merino – Piura, año 2017. Se utilizó la metodología descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Y entre sus conclusiones respecto a atención de calidad se obtuvo: que las características que presenta son: una deficiencia en la atención y la resolución de dudas o consultas, por lo que la fidelidad de la cual no cuentan las pollerías, los dueños necesitaran plantearse como saber que necesitan los clientes, porque hay un sector que piensa que no ha mejorado en lo absoluto para aumentar su participación en el mercado.

Camacho, (2019) *“Caracterización De La Capacitación Y La Atención Al Cliente De Las MYPE, 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, 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.

Luyo (2019) en su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad en la atención al cliente de la mype, rubro restaurante, caso: “el huarco”, distrito de San Vicente, año 2019”* Planteando el siguiente enunciado del problema *¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad en la Atención al Cliente en la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “EL HUARCO”, Distrito de San Vicente, ¿Año 2019?* Buscar establecer los factores de calidad, se planteó el siguiente Objetivo General: *Identificar las características de la gestión de calidad en la Atención al Cliente de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “EL HUARCO”, Distrito de San Vicente, Año 2019.* El alcance fue local ya que se desarrolló en el Distrito de San Vicente. Asimismo, metodológicamente, la investigación tiene un enfoque cualitativo, un nivel descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal.

La muestra fue el caso de estudio la MYPE, “EL HUARCO” se aplicó como técnica la entrevista a través del instrumento guía de entrevista. Como resultado de la entrevista al representante de la MYPE se observó mantiene una buena gestión de calidad para poder satisfacer al cliente al momento que ingresa al establecimiento; como también se brinda un buen servicio en la atención al cliente como sabemos la atención no se puede tocar, pero si sentir y a ello el cliente debe sentirse como en casa. Por lo tanto, se concluye que aplicando la gestión de calidad vamos a poder brindar una buena atención a los clientes y poderlos fidelizar.



## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

### **Variable 1: Gestión de Calidad**

Cuando se refiere a sistema de buena calidad se argumenta que se basa a un método de análisis efectivo que se centra en un determinado mejoramiento, ya que se manifestó una señal de progreso al transcurrir del periodo, este elemento es reconocido por que la gran mayoría de las entidades la ejercen en el ámbito de mercadeo para brindar una productividad u mejora que permitirá identificarse en el campo de competencia que sucede hoy en día (Montalban, 2018)

En cuanto a calidad forma relación al cómo es el servicio o producto que una compañía quiere brindar y cuál es su perspectiva con este, de ese modo debe ser entregado a la clientela en base sus requerimientos expuestos, de tal forma incumben ser satisfactoria para así suponer observaciones para realizar una mejora (Montalban, 2018).

Recordemos que una sistemática gestión de calidad abarca una estrategia de propagación para una adecuada estructura de cualquier organización, gracias a las programaciones, pasos igualmente de diversos métodos que deberían tener para garantizar una eficacia en lo producido y para los servicios a proporcionar al público en general sean de buena estimación y acogida.

Por otra parte, se indica un método de administración de la calidad ya que ayuda a conseguir una adecuada inspección de técnicas que se ejecutan en el entorno de la organización, se identifica también la conexión con otras estrategias. Por eso se requiere adjuntar un buen trabajo y disposición, esta tiene que ser argumentada en obligaciones determinadas tal llegaría formar una agradable reacción para la clientela por un buen producto, resaltando la perspectiva de mejorar en el ámbito organizacional (Carrasco, 2017).

Actualmente las entidades asumen de aumentar sus estrategias de trabajo para competir de una manera eficaz, sin embargo, únicamente no debería enfocarse en obtener la renta, teniendo en cuenta que debería llevarse en relación con una mejor productividad y calidad en servicio en base al bienestar del consumidor.

Gestión de calidad se califica también como un método de organización y una manera de servicio que conforma a los laboradores de una organización a que se adapten, examinando el desarrollo continuo en sus técnicas que aprueben un proceso satisfactorio, conformando ofrecer al público un servicio o producto satisfactorio (Mondragon, 2016).

### **Dimensión 1: Principios de gestión de calidad**

Se reconocieron elementos que abarca a un sistema de calidad, que serán de gran apoyo para una adecuada organización en cualquier compañía, que les permitirá un mejor crecimiento en el ámbito laboral como en el producto ofrecido, estos principios son los siguientes: Enfoque al cliente-. Es un factor de gran categoría ya que es ahí adonde las entidades les corresponde adquirir una satisfacción y una comprensión de las insuficiencias relevantes y continuamente posteriores hacia la clientela el cual se deberían resolver (Balladares, 2018).

#### **Indicadores:**

**Indicador 1: Liderazgo.** Corresponde realizar su rutina desarrollándose en conjunto, animando y conduciendo a sus trabajadores mediante las etapas de crecimiento, con el propósito de conseguir efectos positivos, para eso se deberá seguir el objetivo plasmado (Balladares, 2018).

El liderazgo en una entidad que compone unidades de propósitos que originan, ambientes necesarios para que todos los trabajadores se envuelvan en la ejecución de las metas

propuestas de la entidad, utilizando empíricamente métodos de compensaciones y moralidad para que entren en familiaridad y se desenvuelvan mejor (Burckhardt, 2016).

Los líderes instauran metas y objetivos. Las empresas deben crear y mantener un entorno interno para ellas, por eso que se debe mejorar el liderazgo de todos los departamentos y directivas de la entidad. Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la Administración de la Organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la Organización. Esto implica:

El liderazgo, compromiso y la participación activa de la dirección de la Organización, son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para lograr beneficios para todas las partes interesadas. Para alcanzar estos beneficios es necesario establecer, mantener y aumentar la satisfacción del Cliente. La dirección debería considerar acciones tales como: establecer una visión, políticas y objetivos estratégicos coherentes con el propósito de la institución, liderar la Organización con el ejemplo, con el fin de desarrollar confianza entre el personal, comunicar la orientación de la Organización y los valores relativos a la calidad y al sistema de gestión de la calidad, participar en proyectos de mejora en la búsqueda de nuevos métodos, soluciones y servicios, obtener directamente retroalimentación sobre la eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad, identificar los procesos de prestación del servicio que aportan valor a la Organización así como identificar los procesos de apoyo que influyen a la eficacia y eficiencia de los procesos de realización y crear un ambiente que promueva la participación activa y el desarrollo del personal, y proveer la estructura y los recursos necesarios para apoyar los planes estratégicos de la Organización.

**Indicador 2: Enfoque al Cliente**, la organización siempre dependerá de su clientela por ende debe entender las insuficiencias actuales y próximas del comprador o cliente. Dirigir y operar una organización con éxito requiere gestionarla de una manera sistemática y visible. El éxito debería ser el resultado de implementar y mantener un sistema de gestión que sea diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la organización mediante la consideración de las necesidades de las partes interesadas.

La dirección debería establecer una organización orientada al cliente mediante la definición de sistemas y procesos claramente comprensibles, gestionables y mejorables, en lo que a eficacia y eficiencia se refiere, y asegurándose de una eficaz y eficiente operación y control de los procesos, así como de las medidas y datos utilizados para determinar el desempeño satisfactorio de la organización.

**Beneficios clave:**

-Mejora de la imagen de la organización a través de una respuesta flexible y rápida a las oportunidades del mercado meta de clientes.

-Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.

-Mejora de la fidelidad del cliente, lo cual conduce a la mayor utilización de los servicios que brinda la organización.

-La aplicación del principio de enfoque al cliente se implementa por medio de:

-Estudiar y comprender las necesidades y expectativas del cliente, mediante investigaciones cuantitativas como las encuestas o cualitativas como los grupos focalizados (Focus Group).

- Asegurarse de que los objetivos y metas de la organización están ligados a las necesidades y expectativas del cliente
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre los resultados.
- Gestionar de forma sistemática las relaciones con los clientes.
- Asegurar el equilibrio entre la satisfacción del cliente y de las otras partes interesadas (tales como los accionistas, empleados, proveedores, comunidades locales y la sociedad en general).

**Indicador 3: Participación de Personal.** Aquellos encargados de cumplir con las charlas, supervisiones en cuanto a su puesto a desempeñar en la entidad de una forma identificable al resto, deben ser orientados a conseguir satisfactorias mejoras para la organización y el consumidor (Balladares, 2018).

El personal dentro hace que una entidad se constituya apropiadamente al instante de fijar las actividades y desempeñarlas con metas determinadas, haciendo viable que estas actividades sean desarrolladas con una supervisión que permitirá visualizarlos como un sistema que coopera a ser eficaz y eficiente conllevando al objetivo trazado por las compañías (Balladares, 2018).

. Como ayuda en el logro de sus objetivos de mejora del desempeño, la dirección debería promover la participación y el desarrollo de su personal:

- Proporcionando formación continua y la planificación de carrera.
- Definiendo sus responsabilidades y autoridades.

- Estableciendo objetivos individuales y de equipo, gestionando el desempeño de los procesos y evaluando los resultados.
- Facilitando la participación activa en el establecimiento de objetivos y la toma de decisiones.
- Mediante reconocimientos y recompensas.
- Facilitando la comunicación de información abierta y en ambos sentidos.
- Revisando continuamente las necesidades de su personal.
- Creando las condiciones para promover la innovación.
- Asegurando el trabajo en equipo eficaz.
- Comunicando sugerencias y opiniones.
- Utilizando mediciones de la satisfacción del personal, e investigando las razones por las que el personal se vincula a la organización y se desvincula de ella.

**Indicador 4: Enfoque de sistema basado en la Gestión.** A cualquier organización se le obliga adaptarse a un método en cuanto a programación, administración, trayectoria e intervención, que reconocerá adquirir sus objetivos primordiales, redactados de diversos métodos de estrategias en el ámbito comercial (Balladares, 2018).

Promover la adopción de un enfoque basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia y eficiencia de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de alcanzar la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus

requisitos. una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción

Las compañías requieren un apropiado sistema de gestión con el consumidor, ya sean trabajadores, proveedores y los mismos socios del ente, donde se favorece la distinción y poder superarse de las organizaciones. Con la intención de formarse en sobresalir de la competencia optimizando así su patrimonio y su producción enlazadas con las necesidades con su público (Balladares, 2018).

**Indicador 5: Enfoque basado en procesos para la toma de decisiones.** Elemento principal en el entorno comercial, basado en estudio de estrategias de mejora a través de resultados rescatados por información redactada en cuanto al ámbito laboral, y por el estudio de la competitividad a realizarse en cualquier momento (Balladares, 2018).

Se precisa que las decisiones se instituyen en un análisis de inspección y conocimientos ya que estas se realizan en relación a lo que ocurre en el instante. De esa manera para poder tomarlas correctamente deducidas e instantáneas, se necesita reducir todo peligro que pueda perjudicar sus metas propuestas (Balladares, 2018).

**Indicador 6: Enfoque de sistemas para la gestión,** Comenzar a identificar y ejecutar procesos interrelacionados como un sistema para complementar la eficacia y la operatividad, lo que significa: El enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad incluye diferentes etapas, tales como: Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas, establecer las la política y los objetivos de la calidad de la organización, identificar los procesos y responsabilidades necesarios para lograr los objetivos de la calidad, identificar y proporcionar los recursos necesarios para lograr los objetivos de la

calidad, establecer métodos para medir la eficacia y la eficiencia de cada proceso, aplicarlos para determinar cada una de las medidas de la eficacia y eficiencia de un proceso, identificando métodos para prevenir las no conformidades y eliminar sus causas, estableciendo y aplicando un proceso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

**Indicador 7: Mejora continua,** Este principio está relacionado con las actividades generales de una entidad, como la previsión, la producción, la verificación y el procesamiento. Esto significa: La mejora continua del sistema de gestión de la calidad es la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas. Son acciones encaminadas a la mejora: el análisis y valoración de la situación existente para identificar áreas de mejora; la fijación de objetivos de mejora; la búsqueda de posibles soluciones para alcanzar los objetivos; la evaluación de dichas soluciones y sus opciones; la implementación de las soluciones seleccionadas; la medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos, formalización de cambios.

## **Dimensión 2: Funciones de gestión de calidad**

Se establece la presencia de ejecuciones el cual llevara a desarrollar una grandiosa gestión en cuanto a sistema de calidad en una organización de pequeñas y medianas compañías, para tenerlas esencialmente claras y detalladas se presentan como las siguientes. (Alberca, 2018)

**Indicador 1: Planificación.** Función esencial que se domina en desarrollar en una empresa en general, se recomienda poseer una técnica de operación de las actividades globales anticipado de un estudio sobre sus fuertes e impotencias, como interiormente y exteriores, de la compañía en relación de objetivos y técnicas aplicadas donde se origina conseguir un resultado deseado (Alberca, 2018)



**Indicador 2: Organización.** Es una función fundamental para la actividad funcional adecuada para las organizaciones, porque se centra en distribución y en la forma de intervenir que permitirá enlazarse con aquellas metas trazadas. El aspecto de organizar se basa en establecer la manera de realizarse en la entidad, para que los laboradores en general logren encontrarse informados de su función en esta, por eso las actividades que serán confiadas a adquirir como compromisos, costumbres, incluyendo el nivel jerárquico que sea, será en base a desarrollo y tributo al crecimiento de aquella compañía (Alberca, 2018)

**Indicador 3: Dirección.** Es un aspecto de sistematizar de forma eficaz los bienes producidos y se relaciona con las decisiones a tomar para conseguir alcanzar las metas establecidas. Se conoce como una actividad de persistencia por las diversas variaciones constantes que actualmente se presentan. (Alberca, 2018)

**Indicador 4: Control.** Se basa al transcurso de estrategias y desempeños de las acciones que fueron proyectadas, con el propósito de garantizar la conformidad del cumplimiento de esta, lo cual es esencial constituir inspecciones en lo interno por lo que reduce la inconformidad de fallas (Alberca, 2018)

**Variable 2: Atención Al Cliente.**

La clientela para todas las organizaciones mostrara si la industria conseguirá ser grandiosa y permanecer su estabilidad o como también si esta no durara en el transcurso del periodo, ya que el comercio hoy en día es muy estricto, de esa manera al consumidor se le considera como factor fundamental el cual no deben de seccionar y volverlo leal, porque estos desarrollan la economía social, y empresarial, al no ser así, no existiera el comercio. También se decreta que las atenciones al cliente deben ser tratados con presencia, de manera amable, con la finalidad de dar un gusto satisfactorio al público, asimismo como elemento de sistema

que la compañía forma para desarrollar sus variedades y elecciones hacia la sociedad, porque de todas formas crece la clientela como mejora la reputación de la misma (Quintana, 2019)

### **Importancia de la Atención al Cliente**

Quintana (2019) manifiesta que cada vez es más importante para las empresas que sus clientes tengan una buena experiencia de marca para conseguir su fidelidad. Los clientes ya no sólo necesitan que el producto se adecúe a sus necesidades, sino que también necesitan que sean las propias marcas las que se preocupen por ellos. Deben tener la certeza de van a ayudarles en aquello que necesiten. Y en este sentido, la atención al cliente juega un papel muy importante, la importancia de brindar un buen servicio o atención al cliente radica en los siguientes aspectos:

La atención al cliente se manifiesta como superioridad en cuanto competición en el ámbito comercial, no obstante, hace referencia a la atención de un buen servicio, a conllevar una agradable satisfacción ya que ser acogido por el consumidor es de significativo progreso por que hace referencia al nivel profesional del desarrollo de la compañía. Tener integridad hacia la clientela ofrecer y hacer brindar un favorable sistema de servicio porque se sabe que sin consumidores garantiza una deficiente durabilidad en el comercio (Díaz, 2017).

### **Dimensión 1: Estrategias de Atención al Cliente:**

Quintana (2019), estableció estrategias que permitirían otorgar al cliente una experiencia positiva:

#### **Indicadores:**

**Indicador 1: Estrategias enfocadas a la seguridad del cliente:** Las estrategias empleadas a garantizar la estancia segura a los consumidores, comprometerse en cumplir los

requerimientos legales para prevenir riesgos o accidentes dentro del área de trabajo. Tanto la evaluación como el plan de respuesta a riesgos se deben revisar periódicamente. Esto es debido a que la gestión de riesgos es una tarea siempre vigente porque estos son dinámicos. Siempre tenemos que estar alerta ante la aparición de nuevos riesgos, al cambio de algunos de ellos, y, algunas veces, a la extinción de otros. Por lo tanto, el autor manifiesta en su investigación que se puede emplear 4 estrategias para seguir un plan de respuesta a riesgos por parte del cliente. (Quintana, 2019)

-Evitar o eliminar riesgo, En este caso, se implementan las acciones para hacer que las condiciones o los factores que pueden generar el riesgo desaparezcan, y con ellos, el riesgo. Esta es una opción para aquellos casos de alta probabilidad de ocurrencia, con un muy alto impacto negativo. (Quintana, 2019)

-Reducir riesgos, No siempre es posible eliminar el riesgo. O, quizás, eliminarlo completamente resulta mucho más costoso que las consecuencias negativas de que este llegara a suceder. En esos casos, procedemos a implementar acciones para reducir o mitigar. En los supermercados, el robo por parte de los clientes o de los empleados es una circunstancia latente, de alta probabilidad y, sumados todos los casos, de alto impacto económico. Pero es muy difícil de eliminar. Es el típico riesgo que se trata con acciones que disminuyen su efecto: guardias de seguridad, cámaras. (Quintana, 2019)

- Transferir o compartir, Esto significa que pasamos el problema a alguien más. En nuestro primer ejemplo sobre el peligro de los archivos, la organización no cuenta inicialmente con las herramientas y los mecanismos para preservar con seguridad su información documentada. Así, decide “transferir” el problema a proveedores. Pero esta no es la única forma

de transferir o compartir un riesgo. La más usual es contratar una póliza de seguros que indemnice a la organización en caso de que se presente el problema. (Quintana, 2019)

-Aceptar el riesgo, finalmente, cuando no tenemos otra opción, debemos aceptar el riesgo. Se trata de no hacer nada. Simplemente, sabemos que no tenemos como evitarlo y debemos convivir con él. Las organizaciones deciden aceptar un riesgo, cuando este es de muy baja probabilidad de ocurrencia. La posibilidad de que las instalaciones de la organización sean destruidas por un terremoto, es un ejemplo de ello. (Quintana, 2019)

**Indicador 2: Protocolo de atención:** Estipular un patrón original de atención, las pautas para garantizar al trabajador una experiencia de compra placentera y añadir un valor agregado. Perciba lo más resaltante de toda la empresa. (Quintana, 2019)

**Indicador 3: Estrategias enfocadas a medir la satisfacción del cliente:** A través de estas estrategias, será más fácil entender al cliente y conocer cuáles son sus preferencias y adaptarse a su requerimiento. (Quintana, 2019)

## **Dimensión 2: Factores de la Atención al Cliente.**

La manera en que interactuamos con nuestros clientes es muy importante para lograr una mejor experiencia del cliente, que no es más que proporcionarle un buen servicio o producto y que logremos cumplir con sus expectativas.

Chumacero (2019) manifiesta que por lo contrario, si otorgamos un mal servicio o vendemos un producto que no cumpla con lo que el cliente esperaba, lo único que provocamos es una mala experiencia que se traduce en bajas ventas, pérdida de clientes y mala reputación de boca en boca, lo que también puede ocasionar que los que todavía no son nuestros clientes, prefieran irse a la competencia, señala los siguientes factores:

**Indicador 1: Relación con los clientes,** deben ser dinámicas; van mucho más allá de ofrecer diferentes canales a través de los cuales tus clientes puedan entablar una comunicación directa con los representantes de tu empresa. A la hora de administrar las relaciones con tu cliente es vital que, independientemente del canal que ellos elijan para comunicarse contigo, se encuentren con la mejor experiencia posible. dejándole en claro la importancia para el negocio. Implica el manejo de emociones, la amabilidad que tiene el trabajador y que demuestra al consumidor. (Chumacero, 2019)

Cuando la atención se centra en mensajes genéricos, la forma de organizar tus oraciones y preguntas se vuelve más predecible y vacía que nunca. Priorizar la experiencia del cliente a través de todos los canales y etapas tiene, con seguridad, un gran impacto en el valor que tus clientes perciben de tu empresa. (Chumacero, 2019)

**Indicador 2: Relaciones internas,** implicada en la capacidad para relacionarse directamente, entablar conversaciones amenas e interés. Las relaciones entre los principales encargados y los trabajadores, permite que se establezca y se mantenga un clima laboral afectuoso, que todo el personal labore de manera conjunta a beneficio de ambas partes. Los altos niveles de honestidad nunca han matado las ventas; da a los clientes una mentalidad diferente de apertura y calidad. Los clientes que valoran la franqueza suelen estar contentos con la calidad y la prestación de los servicios. Una marca transparente proporciona todos los detalles requeridos por los clientes, como la participación del equipo, los tiempos invertidos y los recursos utilizados. Las soluciones de gestión de proyectos dan un amplio margen para acceder a este tipo de detalles. (Chumacero, 2019)

Un cliente involucrado permite con sus comentarios que la empresa desarrolle más ideas. La transparencia aumenta las tasas de conversión de la empresa al ofrecer resultados

increíbles dentro de los plazos establecidos. En resumen, la transparencia radical requiere la institución de una solución de gestión de proyectos que conceda a los clientes acceso para ver y participar con excelencia en las operaciones de la empresa.

**Indicador 3: Atención personalizada:** Ofrecerle al cliente una experiencia única, de acuerdo con las condiciones que él requiere. El cliente percibe que el trabajador tiene la capacidad de ser empático y conocer sus propósitos y expectativas. (Chumacero, 2019)

### **Definición de MYPE**

Para conceptualizar a la micro y pequeña empresa los especialistas utilizan diferentes criterios, se toma referencia la presencia del dueño al frente de la unidad productiva, haciéndolas veces de todo y en segundos plano la clasificación por el número de empleados, por ser uno de los criterios de mayor aceptación internacional.

La Ley 28015 define la Micro y Pequeña Empresa como: “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, Comercialización, de bienes o prestación de servicios” (Velásquez, 2017)

### **Presencia de las MYPES**

Las pequeñas empresas, constituyen una proporción mayoritaria del tejido empresarial. Por ejemplo, en Perú del total de empresas, el 94,4% son microempresas (1-10 trabajadores) y el 3,9% son pequeñas empresas (11-50 trabajadores). Es decir, el 98,3% de todas las empresas son pequeñas y estas generan el 88% de los empleos del sector empresarial, el 60% del empleo

total y 7.2 millones de puestos de trabajo; esto según el trabajo de Lévano, el año 2005 (Velásquez, 2017)

### **Las MYPE en el Perú**

En el Perú, a pesar de la importancia numérica de las MYPE y su elevada repercusión en el empleo, los niveles de incumplimiento tributario (73%) y formalidad laboral (solo 9.2% son trabajadores formales en las MYPE), muestran una honda brecha de producción respecto de la mediana y gran empresa. Adicionalmente el grado de agudeza en el comercio exterior es muy débil (menos del 1% de la microempresa y el 5% de la pequeña empresa exporta directamente) (Velásquez, 2017)

Cabe precisar que los datos más actualizados de las MYPE son las que provienen de las fuentes del INEI (último censo del 2006) y del Ministerio de Trabajo.

## **Según Ley N° 30056**

Características del micro, pequeñas y medianas empresas Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales: (Velásquez, 2017)

- ✓ Microempresas: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ✓ Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- ✓ Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

### **Las MYPE pueden acceder a diversos beneficios tributarios como:**

Prórroga del pago del IGV mensual que aprueba a los contribuyentes con comercios anuales de hasta 1,700 UIT, S/ 7'480,000 para 2021, posponer el pago del arbitrio hasta por tres meses siempre que se verifiquen los requisitos establecidos en la norma tributaria. (Velásquez, 2017)

Fraccionamiento del IGV que permite a los contribuyentes con ventas anuales de hasta 150 UIT, S/ 660,000 para el 2021, fraccionar el pago del IGV mensual del último periodo vencido y del periodo que vence en el mes de la solicitud.

RUC digital que se puede obtener a través de la App Personas o por SUNAT virtual en el caso de personas naturales con negocio o a través del sistema SID SUNARP en el caso de personas jurídicas.



Certificado para las MYPE con ventas hasta de 300 UIT y que se solicita desde el módulo SUNAT Operaciones en línea (SOL) del portal SUNAT, con la Clave SOL, esto permitirá que más contribuyentes puedan usar facturas electrónicas. (Velásquez, 2017)

Registro de ventas y compras electrónicos desde el portal SUNAT que permite registrar y enviar información de las ventas y compras mensuales de manera rápida y sencilla.

Portal emprender, con información detallada sobre como iniciar un negocio, cuenta con demos y videos que facilitan el emprendimiento y el cumplimiento tributario.

Declara fácil SUNAT, desarrollado para el envío de las declaraciones juradas mensuales, permite la determinación de los impuestos mensuales de manera sencilla, incluyendo la información ya reportada a través de los comprobantes de pago y libros contables electrónicos.

### **Las MYPE rubro Restaurantes**

Un restaurante es un establecimiento en el que alimentos y bebidas son preparados para su consumo ahí mismo. En estos lugares se cobra por el servicio prestado. El termino deriva de la palabra restaurante de origen latín que quiere decir restaurar o recuperar. La finalidad tanto en restaurantes como de los bares es ofrecer productos y servicios a un público y existen un gran número de variables de ese tipo de establecimientos, así como de los tipos de servicios que se prestan en los mismos. (Velásquez, 2017)

Los restaurantes y establecimientos de venta de alimentos y buscan ofrecer alimentos de calidad, preparados y servidos de manera profesional. En su mayoría estos establecimientos ocupan ingredientes frescos y suelen ser lugares con un grado mayor formalidad, así como de

precios más elevados. Aun cuando el servicio es muy distinguido en estos locales, no hay un estilo en particular que sea utilizado por todos serán (Velásquez, 2017)

La Ley N ° 29381, Ley de Organización y Función del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, establece que el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo es el órgano rector de los asuntos de promoción del trabajo y el empleo, ejerce derechos exclusivos relacionados con otros en todo el territorio nacional. Planifica, dirige, coordina, implementa, supervisa y evalúa las políticas nacionales y departamentales, especialmente en materia social y laboral, derechos básicos en el lugar de trabajo, seguridad y salud en el trabajo, relaciones laborales, seguridad social e Inspección del trabajo, incluida su capacidad para formular políticas de formalización laboral. (Diario oficial del bicentenario, 2019).

## **Marco conceptual**

**Gestión de calidad:** Cuando se refiere a sistema de buena calidad se argumenta que se basa a un método de análisis efectivo que se centra en un determinado mejoramiento, ya que se manifestó una señal de progreso al transcurrir del periodo, este elemento es reconocido por que la gran mayoría de las entidades la ejercen en el ámbito de mercadeo para brindar una productividad u mejora que permitirá identificarse en el campo de competencia que sucede hoy en día (Montalban, 2018).

## **Proceso administrativo**

Para Herrera (2019) toda organización que pretenda alcanzar sus metas de creación necesita contar con herramientas, una de las cuales es el proceso de gestión, que consta de una serie de pasos o etapas básicas en las que el líder hace un plan seleccionando el curso de la acción que sea más favorable, disminuyendo las actividades producidas del plan acordado, las que son realizadas mediante la actuación de otros, desarrollando las acciones en concordancia con las normas definidas, para alcanzar las metas previamente definidas.

## **Calidad**

Los productos o servicios ofrecidos tienen que ser capaces de satisfacer las expectativas y necesidades de los consumidores. A este respecto, contar con un departamento de calidad, sistemas de información, medidas de control, etc. son soportes que contribuyen al fomento de la calidad, convirtiéndose en un claro elemento diferenciador. (Fernández, 2019)

La calidad de un producto o servicio no es lo que el productor introduce en el producto, sino lo que el consumidor obtiene del producto o servicio y por lo que está dispuesto a pagar. Los consumidores pagan sólo por lo que les sirve y les da valor; a esto se reduce la calidad.

Lograr una alta calidad puede requerir desde cambios menores hasta una reorientación del mercado al que se dirige. (Fernández, 2019)

### **Elementos del sistema de gestión de calidad**

El sistema de gestión de la calidad de una organización está constituido por todos los elementos que la conforman para establecer un rendimiento continuo y seguro para prevenir cambios repentinos. El Sistema también se puede optimizar con nuevos métodos de calidad según sea necesario. (Masias, 2017)

**Estructura de la organización:** La estructura organizacional es la distribución de todas las actividades de la empresa que se clasifican para formar áreas o departamentos, disponiendo a funcionarios que organicen y coordinen el logro de los objetivos planificados. Esto abarca distribuir al personal según sus funciones y tareas, mediante un organigrama que, como herramienta de análisis, ayudará a descubrir irregularidades en la estructura de la empresa. (Masias, 2017)

**Planificación de estrategias:** Esta herramienta de gestión, toma en cuenta las variaciones y exigencias que tiene el entorno y establecer las actividades y procedimientos que debe efectuar cada miembro de la organización. Esto garantiza y confirma que las funciones de cada uno estén enfocadas hacia a cumplir las metas a futuro. Además, la planificación sirve para tomar decisiones internamente en cualquier organización. (Masias, 2017)

**Procedimientos de la Organización:** Los procedimientos son el medio por el cual se determina un plan para la dirección de tareas futuras. Cuando en la empresa todos cumplen las políticas y procedimientos señalados, la empresa puede funcionar sin dificultades y permiten que las estructuras de Gestión y los mecanismos se efectúen como deben. Como consecuencia, los fallas y las inconvenientes en los procesos se pueden reconocer y solucionar prontamente. Los trabajadores que toman en cuenta los procedimientos al realizar sus actividades, las efectuarán adecuadamente y ofrecerán un servicio óptimo al cliente. Desarrollando así la calidad de los productos y servicios de la empresa. Y, a su vez, se mejora la reputación de esta. (Masias, 2017)

### **III. Hipótesis**

La Investigación “Gestión de Calidad y Atención al cliente en las MYPE Rubro Restaurantes de la av. Miguel Grau Paita año 2021” es de Nivel descriptivo, por lo tanto, no contiene Hipótesis, las investigaciones que no tienen hipótesis solo describen los acontecimientos. (Reyes Ticse, 2017)

## **IV Metodología**

### **4.1 Diseño de la investigación.**

Cuantitativo; porque según el autor Díaz, (2017) la metodología cuantitativa consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo.

El nivel de la presente caracterización es Descriptivo. Para el autor (Díaz, 2017), define que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Donde los resultados de una investigación descriptiva se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Diseño No experimental: (Díaz, 2017) manifiesta que el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado. Por lo tanto, la investigación utilizará un diseño no experimental transversal, primero porque se analizará y medirá la Gestión de Calidad y competitividad de las MYPE rubro Restaurantes de la AV Miguel Grau Paita, sin la manipulación deliberada de estas variables, por lo que únicamente se pretende observar los fenómenos a estudiar en su ambiente natural para después analizarlos.

Transversal, porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

## 4.2 Poblacion y Muestra.

Hernández (2018) conjunto de total de individuos que poseen características comunes observables en un lugar determinado cuando se va a llevar a cabo una investigación, los miembros de la población deben tener las mismas características según variable que se va considerar (individuos, objetos, empresas, etc.). El tamaño que tiene una población es un factor muy importante en el proceso de investigación y viene dado por el número de elementos que constituyen la misma.

**Población 1:** El área donde se realizó el estudio está ubicada en la avenida Grau donde se utilizó una población de 06 Micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes las cuales hacen un total de 35 trabajadores.

Nº	MYPE	Nº trabajadores
01	RESTAURANTE 1	07
02	RESTAURANTE 2	06
03	RESTAURANTE 3	05
04	RESTAURANTE 4	05
05	RESTAURANTE 5	06
06	RESTAURANTE 6	06
<b>Total</b>		35

Fuente: Elaboración propia.

**Población 2:** todos los clientes que asisten a los restaurantes.

### **Muestra:**

**Muestra 1: Para la variable Gestión de calidad** Se uso el muestreo no probabilístico, es decir se escogio según el criterio del investigador, esto denomina cuando no todos los miembro de la poblacion tienen la probabilidad de ser seleccionados para la muestra, se dice que se esta empleando un muestro no probabilístico. La muestra estuvo conformado por 6

micro y pequeñas empresas en estudio con un total de 35 trabajadores del rubro restaurantes de la Av. Grau Paita año 2021.

**Muestra 2: para la variable Atención al cliente:** su muestra es probabilística por lo tanto se requiere de la aplicación de fórmula estadística, siendo la fórmula la siguiente.

FORMULA:

DONDE:

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

Z 2 = Grado de confiabilidad (92%: Valor=1.75)

e = Margen de error (8%)

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5) Reemplazando valores:

$$x = \frac{1.75^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.08^2}$$
$$x = \frac{0.765625}{0.0064}$$
$$A = 119.6$$

Se determina que el tamaño de la muestra será de 119 clientes

### **Criterios de inclusión**

- **Variable Gestión de Calidad**

Trabajadores con más de tres meses de servicio

- **Variable atención al cliente**

Todos los clientes sin excepción



## **Criterios de exclusión**

- **Variable Gestión de calidad**

A trabajadores con menos de tres meses de servicio

- **Variable atención al cliente.**

No se excluye a ningún cliente.

#### 4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	FUENTE	ESCALA
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Montalbán (2018) afirma que la calidad permite proporcionar un producto o servicio a los consumidores donde satisface plenamente las expectativas y necesidades de estos, a un precio que refleja el valor real del producto o servicio que los provee. Esto nos ayuda ya que buscamos crea una confianza con los clientes”	<b>PRINCIPIOS</b>	La dimensión principios de la gestión de calidad se operacionaliza con sus indicadores: Enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistema basado para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisión y Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.	Enfoque al cliente	Trabajador/cliente	NOMINAL
				Liderazgo	TRABAJADOR	
				Participación del personal	TRABAJADOR	
				Enfoque basado en procesos	TRABAJADOR	
				Enfoque de sistema basado para la gestión	TRABAJADOR	
				Mejora continua	TRABAJADOR	
		<b>FUNCIONES</b>	La dimensión funciones de la gestión de calidad se operacionaliza con sus indicadores: Planificación, organización, dirección y control.	Planificación	TRABAJADOR	
				Organización	TRABAJADOR	
				Dirección	TRABAJADOR	
				Control	TRABAJADOR	

<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Quintana (2019) define como atención al cliente, a aquel servicio que proporciona una empresa, a sus clientes y que le permite instaurar un vínculo con ellos. Es considerada una herramienta de vital utilidad para poder brindarle al consumidor una experiencia extraordinaria. También hace referencia al eficiente manejo de los canales de comunicación que emplea la organización para interactuar con los consumidores.	<b>ESTRATEGIAS</b>	La dimensión estrategias de atención al cliente se operacionaliza mediante sus indicadores: Estrategias enfocadas a la seguridad del cliente, Protocolo de atención, Estrategias enfocadas a medir la satisfacción del cliente.	Estrategias enfocadas a la seguridad del cliente	TRABAJADOR	NOMINAL
				Protocolo de atención	TRABAJADOR	
				Estrategias enfocadas a medir la satisfacción del cliente	TRABAJADOR	
		<b>FACTORES</b>	La dimensión Factores de Atención al cliente se operacionaliza mediante sus indicadores: Relación con el cliente, Relaciones internas y atención personalizada	Relación con el cliente	CLIENTE	
				Relaciones internas	CLIENTE	
				Atención personalizada	CLIENTE	

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

##### **Técnicas**

Según Alberca (2018) las técnicas son el conjunto de mecanismos, medios, y sistemas de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos en una investigación determinada. Por lo tanto, para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta tomando una muestra de la población objetivo.

**Encuesta:** Se realizó una encuesta dirigida a los trabajadores y clientes con el objetivo de obtener información respecto a Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE rubro restaurantes de la av Miguel Grau Paita.

##### **Instrumentos**

Para Alberca (2018) afirma que los instrumentos en una investigación es un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información, que permite registrar la información recolectada y facilitan la toma de decisiones y cálculos estadísticos. Se aplicó un cuestionario para la recolección de la información de la investigación, siendo la única forma posible de relacionarse con un gran número de personas para conocer varios aspectos de las variables en estudio y las preguntas estandarizadas pueden arrojar datos más confiables.

**Cuestionario:** Se hizo un cuestionario estructurado de 22 preguntas cerradas para los diferentes trabajadores de las MYPE y clientes que acuden frecuentemente a las diferentes empresas del rubro restaurantes, con el fin de poder obtener sus aportes y así poder realizar el informe de investigación acerca de la gestión de calidad y competitividad de estas.

#### **4.5 Plan de análisis**

El plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar, El software a usar en el procesamiento, El nivel de significancia fijado para las pruebas estadística (Alberca, 2018)

Se recogió los datos mediante la técnica (encuesta), se tabuló y graficó de manera ordenada de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó estadística descriptiva, calculando las frecuencias y porcentajes, se empleó el programa de hojas de cálculo Excel 2016, luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos obtenidos por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que fue revisado por el programa SPSS y validado (con el método juicio del experto) por especialistas, lo cual permitió dar conclusiones viables a cada uno de los objetivos planteados.

4.6 Matriz de Consistencia

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA		Plan de análisis	
Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro restaurantes de la av. Miguel Grau Paita año 2021.	¿Cómo es la Gestión de Calidad y Atención al Cliente las MYPE Rubro Restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021?	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Gestión de calidad	No experimental-transversal-descriptivo	<b>Técnicas e instrumentos</b>	Word,  Excel,  PowerPoint	
		Conocer la Gestión de Calidad y Atención al Cliente las MYPE Rubro Restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021.			Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario		
		<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		Atención al cliente	<b>Población y muestra:</b>		
		Identificar las características de los principios de gestión de calidad desde el punto de vista de los trabajadores de las MYPE rubro Restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021			La población:  Gestión de calidad es determinada. Atención al cliente es indeterminada.		
		Determinar las características de las funciones de gestión de calidad desde el punto de vista de los clientes de las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021			Muestra:  35 trabajadores. 119 clientes.		
		Conocer las características de las estrategias de atención al cliente desde el punto de vista de los trabajadores que tiene las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021					
		Identificar las características de los factores de atención al cliente desde el punto de vista de los trabajadores que tiene las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021					

## 4.7 Principios Éticos

Esta investigación no tuvo ningún impacto negativo sobre la sociedad, al contrario, fue de entero beneficio, siendo viable su ejecución en beneficio de las micro y pequeña empresa bajo el enfoque de los principios éticos de confidencialidad, confiabilidad y respeto a la persona humana (ULADECH, 2019). La investigación se realizó siguiendo los principios éticos establecidos por en su “Código de Ética para la Investigación”.

Los principios éticos que rigen la investigación son:

- a) **Protección a las personas.** – En la presente investigación se consideró en todo momento a la persona sujetas al estudio y se le dio cierto grado de protección respetando su dignidad humana mediante la confidencialidad de sus datos personales y la privacidad. Además, los participantes realizaron las encuestas de manera voluntaria, manteniéndose el respeto por sus derechos primordiales. (ULADECH, 2019)
- b) **Libre participación y derecho para estar informado.** - Se contó con la expresión voluntaria, informada, libre, y específica de las personas que participaron, así mismo, el uso de la información fue solamente para los fines específicos establecidos en la investigación. (ULADECH, 2019).
- c) **Beneficencia no maleficencia.** – Se aseguró de que las personas estén cómodas en todo momento mientras participaban participan en la encuesta, sin ocasionar daño alguno, disminuyendo las posibilidades de alguna consecuencia desfavorable para ellas. (ULADECH, 2019)

- d) Justicia.** - Se ejerció un juicio sensato y loable, tomando las cautelas necesarias para que no se dé lugar a algunas prácticas injustas. Asimismo, los participantes de la investigación otorgaron sus correos electrónicos para brindarles acceso a los resultados obtenidos. Además, se aplicó un trato justo y equitativo en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación. (ULADECH, 2019)
- e) Integridad científica.** - Se evito la mala conducta científica, el plagio y la falsificación cumpliendo, realizando una investigación honesta, responsable y transparente. (ULADECH, 2019)

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

Tabla 1:

Características de los principios de la gestión de calidad desde el punto de vista de los trabajadores de las MYPE en el rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021

Características de los principios de gestión de calidad	N	%
<b>Existe un buen clima laboral en la MYPE</b>		
SI	20	57.14
NO	15	42.86
Total	35	100.00
<b>Se brinda oportunidad al trabajador para que brinde opiniones con plena libertad</b>		
SI	25	71.42
NO	10	28.58
Total	35	100.00
<b>La MYPE dispone de un plan de incentivos y reconocimientos para conseguir el compromiso del personal</b>		
SI	30	85.71
NO	5	14.29
Total	35	100.00
<b>Se establecen procesos claros para compras de insumos, elaboración de productos, servicio y/o atención al cliente</b>		
SI	32	91.42
NO	3	8.58
Total	35	100.00
<b>Se identifican, entienden y gestionan los procesos interrelacionados en la MYPE</b>		
SI	30	85.71
NO	5	14.29
Total	35	100.00
<b>Diseña estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de la calidad de la MYPE</b>		
SI	35	100.00
NO	0	0.00
Total	35	100.00
<b>En la MYPE, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos</b>		
SI	35	100.00
NO	0	0.00
Total	35	100.00

Nota: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: propia.



Tabla 2:

Características de los principios de gestión de calidad desde el punto de vista de los clientes de las MYPE en el rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021.

<b>Características de los principios de gestión de calidad</b>	n	%
La MYPE logra la satisfacción de los clientes con el producto que ofrece		
SI	68	57.14
NO	51	42.86
Total	119	100.00

Nota: Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: propia

Tabla 3:

Características de planificación; organización; dirección y control desde el punto de vista de los trabajadores.

<b>Características de las funciones en la gestión de calidad</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
La MYPE establece objetivos a un corto, mediano y largo plazo		
SI	20	60.00
NO	15	40.00
Total	35	100.00
Se establecen tareas, asignan personas para cumplir con el trabajo de manera eficiente		
SI	25	68.57
NO	10	31.43
Total	35	100.00
Usted considera que en la MYPE existe una dirección de manera efectiva para lograr los objetivos		
SI	30	85.71
NO	5	14.29
Total	35	100.00
En la MYPE existe un sistema de control de los procesos que garantice óptimos resultados		
SI	30	85.71
NO	5	14.29
Total	35	100.00

Nota: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: propia

## Variable Atención al cliente

Tabla 4:

Características de las estrategias basadas en la seguridad del cliente, protocolo de atención y estrategias enfocadas en medir la satisfacción del cliente desde la perspectiva de los trabajadores.

Características de las estrategias de atención al cliente	N	%
Se establecen protocolos de acción para brindar atención inmediata de manera que los clientes se sientan seguros		
SI	35	100.00
NO	0	0.00
Total	35	100.00
Usted ha participado en la elaboración del Protocolo de atención dentro de la MYPE		
SI	10	28.57
NO	25	71.43
Total	35	100.00
En las capacitaciones que le brinda la MYPE utilizan el protocolo de atención como guía para el desarrollo de las actividades programadas		
SI	30	85.71
NO	5	14.29
Total	35	100.00
Considera importante realizar un monitoreo diario en las redes sociales para conocer opiniones de los clientes		
SI	32	88.57
NO	3	11.43
Total	35	100.00

Nota: Cuestionario aplicado al trabajador

Elaboración: propia

Tabla 5:

Características de las estrategias basadas en la seguridad del cliente, protocolo de atención y estrategias enfocadas en medir la satisfacción del cliente desde la perspectiva de los clientes.

Características de las estrategias de atención al cliente	n	%
<b>Se cuenta con cámaras de video y alarmas de seguridad</b>		
SI	119	100.00
NO	0	0.00
Total	119	100.00
<b>Alguna vez ha pasado una situación de riesgo en la MYPE</b>		
SI	10	8.40
NO	109	91.60
Total	119	100.00
<b>En caso de no quedar satisfecho con el producto o servicio le han brindado solución inmediata a su problema</b>		
SI	108	90.75
NO	11	9.24
Total	119	100.00
<b>Usted ha participado de una encuesta de satisfacción posterior al servicio</b>		
SI	110	92.43
NO	9	7.57
Total	119	100.00

Nota: Cuestionario aplicado al cliente

Elaboración: propia

Tabla 6:

Características de la relación con el cliente, relaciones internas y atención personalizada desde la perspectiva de los clientes.

Características de los factores de atención al cliente	n	%
Usted considera que existe el autoservicio dentro de la MYPE		
SI	119	100.00
NO	0	0.00
Total	119	100.00
Al momento de realizar su pedido la MYPE es rápida y eficaz		
SI	119	100.00
NO	0	0.00
Total	119	100.00
La MYPE conoce sus gustos y preferencias en los distintos platillos que proporciona		
SI	58	48.73
NO	61	51.27
Total	119	100.00

Nota: Cuestionario aplicado al cliente.

Elaboración: propia.

## 5.2 Análisis de Resultados

En la **tabla 1** denominadas características los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021., se tiene como fuente de información a los trabajadores, los resultados fueron:

En el indicador: existe un buen clima laboral en la MYPE el 57.14% de los trabajadores mencionó dentro de la organización si se mantiene un ambiente agradable. Estos resultados coinciden con (Goicochea, 2020) en su investigación donde señala que el restaurante en estudio indica que el desarrollo de las actividades se hace en base a la buena organización por área, el trabajo se desarrolla de acuerdo con procesos como parte del sistema de gestión de calidad; así mismo para la toma de decisiones se basan en el análisis de los informes por áreas. Mientras que Balladares (2018) señala que uno de los beneficios clave de enfoque al cliente es asegurar el equilibrio entre la satisfacción del cliente y de las otras partes interesadas (tales como los accionistas, empleados, proveedores, comunidades locales y la sociedad en general).

De la misma manera, en el indicador se le brinda oportunidad al trabajador para que brinde opiniones con plena libertad el 71.42% de los trabajadores consideran que si se les da la plena libertad para expresar sus ideas y sugerencias. Estos resultados son coincidentes con (godos, 2018) en su tesis donde afirma que en las MYPE estudiadas existe una buena relación con los trabajadores, por lo que se trabaja de forma organizada y en equipo de esta manera se logra una buena imagen de la empresa. Por su parte, (Balladares, 2018) manifiesta que el liderazgo, compromiso y la participación de la dirección de la organización, son esenciales para desarrollar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para lograr beneficios para todas las partes interesadas.

Por otra parte, en el indicador La MYPE dispone de un plan de incentivos y reconocimientos para conseguir el compromiso del personal el 85.71% de los trabajadores afirmaron que sí, estos resultados son cercanos a Arroyo (2017) donde concluye que el compromiso del personal motiva a los trabajadores a hacer mejor y más rápido sus labores dentro de la organización. Por otro lado, Balladares (2018) define que el personal dentro hace que una entidad se constituya apropiadamente al instante de fijar las actividades y desempeñarlas con metas determinadas, haciendo viable que estas actividades sean desarrolladas con una supervisión que permitirá visualizarlos como un sistema que coopera a ser eficaz y eficiente conllevando al objetivo trazado por las compañías.

En el indicador, Se establecen procesos claros para compras de insumos, elaboración de productos, servicio y/o atención al cliente, el 91.42% de los trabajadores afirmaron que sí, Montalbán (2019) define en su tesis que las metas se logran de manera más eficaz cuando las actividades se gestionan con un proceso, de esta manera se permite un control recurrente entre los procesos individuales de la empresa. Balladares (2018) concluye que una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción

Además, en el indicador, se identifican, entienden y gestionan los procesos interrelacionados en la MYPE el 85.71% de los trabajadores afirman que sí se define un sistema de gestión. Resultados que son cercanos con Montalbán (2018) en su estudio concluyó, que, las empresas cuentan con un sistema de gestión que les permite planear, controlar y mejorar su empresa obteniendo como beneficio la integración y alineación de los procesos. Por otro lado, Balladares (2018) señala que las compañías requieren un apropiado sistema de gestión con el consumidor, ya sean trabajadores, proveedores y los mismos socios del ente, donde se favorece

la distinción y poder superarse de las organizaciones. Con la intención de formarse en sobresalir de la competencia optimizando así su patrimonio y su producción enlazadas con las necesidades con su público.

Por otro lado, respecto al indicador, diseña estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de la calidad de la MYPE el 100% de los trabajadores manifestaron que la mejora continua es un factor primordial en la gestión de calidad y que la MYPE si diseña estrategias para contribuir a la mejora continua de la empresa. Mendoza (2021) en su investigación concluyo que los propietarios de las empresas de servicio rubro restaurantes si mejoran continuamente los productos que ofrecen ya que la calidad de los platos y los servicios son las adecuadas, y toman en cuenta a los clientes como una parte importante para el crecimiento de su negocio. Por su parte, Balladares (2018) señala que, para asegurar el futuro de la Organización y la satisfacción de los clientes, la dirección de la organización debería crear una cultura que implique a las personas de manera activa en la búsqueda de oportunidades de mejora del desempeño de los procesos, las actividades y los servicios.

En el indicador En la MYPE, se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos, el 100% de los trabajadores consideran que las decisiones dentro de la organización se pueden tomar de manera abierta de todos los trabajadores. Estos resultados con discrepantes con Arroyo (2017) en su investigación donde concluye que, los enfoques para la toma de decisiones se basan em recopilar información para la realización de un diagnóstico correcto. Por su parte, Balladares (2018) manifiesta que el enfoque basado en procesos ´para la toma de decisiones se instituyen en un análisis de inspección y conocimientos ya que estas se realizan en relación con lo que ocurre en el instante. De esa manera para poder tomarlas correctamente deducidas e instantáneas, se necesita reducir todo peligro que pueda perjudicar



sus metas propuestas.

**En la tabla 2** denominada: enfoque al cliente, se tiene como fuente de información a los clientes, los resultados fueron:

En el indicador la MYPE logra la satisfacción de los clientes con el producto que ofrece el 57.14% de los clientes afirman que la MYPE logra la satisfacción de los clientes con el producto que ofrece. López (2018) en su investigación concluye que un grupo de clientes no estaban satisfechos por el servicio brindado, ya que la compañía tiene pocos trabajadores y esto origina una demora en la atención. De la misma manera, Balladares (2018) afirma que la organización siempre dependerá de su clientela por ende debe entender las insuficiencias actuales y próximas del comprador o cliente. Dirigir y operar una organización con éxito requiere gestionarla de una manera sistemática y visible. El éxito debería ser el resultado de implementar y mantener un sistema de gestión que sea diseñado para mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la organización mediante la consideración de las necesidades de los clientes.

**Contrastación:** De esta manera se logra identificar los principios de gestión de calidad de las MYPE rubro Restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021 Se identifico el principio de liderazgo donde los trabajadores mencionan que se les da la oportunidad de participar brindando opiniones en beneficio de la MYPE, en el principio de participación del personal, pues la MYPE dispone de un plan de incentivos y reconocimientos para conseguir compromiso y participación del personal. Así mismo en el principio enfoque basado en procesos se pudo obtener que casi la totalidad de los trabajadores si entienden y gestionan los procesos interrelacionados como el área de compras e insumos con el área de producción de los alimentos, por otro lado, en el principio enfoque de sistema para la gestión la totalidad de los

trabajadores consideran que, si se identifican, entienden y gestionan los procesos interrelacionados en la MYPE. En cuanto al principio de mejora continua todos los trabajadores afirman que si se diseñan estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de la calidad. De la misma manera, en el enfoque basado en hechos para la toma de decisión, se identificó que los trabajadores en su totalidad afirman que si se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos. Sin embargo, en el enfoque al cliente un número significativo de clientes no perciben que la MYPE logra la satisfacción de los clientes con el producto que ofrecen por lo que sola la mitad de los trabajadores mencionó que si existe un buen clima laboral en la MYPE. Por lo que se concluye que en las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021, si están cumpliendo con la gran parte de los principios de la gestión de calidad, lo que se ve reflejado en la oportunidad que poseen los trabajadores para que brinde opiniones con plena libertad, así como disponen de un plan de incentivos y reconocimientos para conseguir el compromiso y participación del personal. Además del correcto establecimiento de procesos claros para compras de insumos, elaboración de productos, servicio y/o atención al cliente y el diseño de estrategias para contribuir a la mejora continua, así como en la correcta toma de decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos. Sin embargo, un principio no se está aplicando, pues los clientes no están satisfechos con el producto que se ofrece en la MYPE y por ello los trabajadores no tienen un buen clima laboral.

**En la tabla 3** denominadas determinar las funciones en la gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021, se tiene como fuente de información a los trabajadores, los resultados obtenidos son:

En el indicador La MYPE establece objetivos a un corto, mediano y largo plazo el 60.00% de los trabajadores respondieron afirmativamente. Arroyo (2017) en su investigación afirma que

la estructura dentro de la organización abarca distribuir al personal según sus funciones y tareas, mediante un organigrama que, como herramienta de análisis, ayudará a descubrir irregularidades en la estructura de la empresa. Estos resultados coinciden con (Mendoza, 2018) en su estudio donde se concluyó que la planificación es la función esencial que se domina en desarrollar en una empresa en general, por lo que se recomienda poseer una técnica de operación de las actividades globales anticipado de un estudio sobre sus fuertes e impotencias, como interiormente y exteriores, de la compañía en relación de objetivos y técnicas aplicadas donde se origina conseguir un resultado deseado

Por otro lado, en el indicador, se establecen tareas, asignan personas para cumplir con el trabajo de manera eficiente el 68.57% de los trabajadores manifestaron que sí. Resultados cercanos con Montalbán (2018) que concluyó en su estudio con respecto a la identificación de los elementos del sistema de Gestión de Calidad que utilizan las MYPE, sector servicio rubro restaurante, no tienen una organización orgánica con manuales para definir e identificar las tareas de cada trabajador. Por otro lado Alberca (2018) concluye que el aspecto de organizar se basa en establecer la manera de realizarse en la entidad, para que los laboradores en general logren encontrarse informados de su función en esta, por eso las actividades que serán confiadas a adquirir como compromisos, costumbres, incluyendo el nivel jerárquico que sea, será en base a desarrollo y tributo al crecimiento de aquella compañía

Entonces, en el indicador, Usted considera que en la MYPE existe una dirección de manera efectiva para lograr los objetivos, el 85.71% de los trabajadores aseguran que sí. López (2018) en su investigación se pudo determinar que las MYPE parten de la definición de Misión, Visión, objetivos y se plantean estrategias que les ha permitido desarrollar planes para el futuro y obtener una rentabilidad aceptable. Mientras que Alberca (2018) afirma que la dirección es un aspecto de sistematizar de forma eficaz los bienes producidos y se relaciona con las

decisiones a tomar para conseguir alcanzar las metas establecidas. Cuando en la empresa todos cumplen las políticas y procedimientos señalados, la empresa puede funcionar sin dificultades y permiten que las estructuras de Gestión y los mecanismos se efectúen como deben.

Finalizando en el indicador que por título tiene “¿En la MYPE existe un sistema de control de los procesos que garantice óptimos resultados?” el 91% de los trabajadores indicaron que lo consideran. Montalbán (2018) en su investigación donde concluye que, respecto de la determinación de principios de la Gestión de Calidad en las MYPE, sector servicio rubro restaurantes, se mantienen un liderazgo personalizado y amigable. Asimismo, Alberca (2018) menciona el control se basa al transcurso de estrategias y desempeños de las acciones que fueron proyectadas, con el propósito de garantizar la conformidad del cumplimiento de esta, lo cual es esencial constituir inspecciones en lo interno por lo que reduce la inconformidad de fallas.

**Contrastación:** De esta manera se logra conocer las funciones del sistema de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita. Se conoció la función: Organización, pues un significativo porcentaje de trabajadores manifiestan que, si se establecen tareas y asignan personas para cumplir con el trabajo de manera eficiente. Además, se conoció la función de dirección la mayoría de los trabajadores consideran que no se ha definido un plan para la dirección de tareas futuras. También, en el indicador control, casi la totalidad de trabajadores consideran que la MYPE existe un sistema de control de los procesos que garantice óptimos resultados. Por el contrario, en cuanto a la planificación, una significativa parte de los trabajadores mencionaron que en la MYPE no se establecen objetivos a un corto, mediano y largo plazo. Por lo que se concluye que en las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021, si aplican las funciones de gestión de calidad, por lo que se ve reflejado el establecimiento de tareas y la asignación de personas para cumplir con el trabajo

de manera eficiente, así como en la dirección de manera efectiva para lograr los objetivos y en la existencia de un sistema de control de los procesos que garantice óptimos. Sin embargo no existe una planificación dentro de las Mype pues no se establece objetivos a un corto, mediano y largo plazo.

### **Variable Atención al cliente.**

**En la tabla 4** denominadas identificar las estrategias de atención al cliente que tiene las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021, en el indicador Se establecen protocolos de acción para brindar atención inmediata de manera que los clientes se sientan seguros el 100% de los trabajadores dijeron que sí. Estos resultados discrepan con Campos (2019) en su investigación donde se determinó que casi la mitad de los trabajadores saben cómo deben actuar con el cliente al momento de establecer contacto. Por su parte, Quintana (2019) menciona que las estrategias empleadas a garantizar la estancia segura a los consumidores y los trabajadores a comprometerse en cumplir los requerimientos legales para prevenir riesgos o accidentes dentro del área de trabajo.

Por el contrario, en el indicador usted ha participado en la elaboración del protocolo de atención dentro de la MYPE, el 71.43% de los trabajadores afirman que no han participado en protocolos de atención. Resultados que coinciden con Mendoza (2021) en su estudio donde se determinó que casi todos los trabajadores antiguos y nuevos por la pandemia y la nueva normalidad se capacitaron para brindar los protocolos junto con los clientes, pero para los microempresarios es muy importante aprovechar las iniciativas del gobierno para brindar más capacitación a los colaboradores, quienes están completamente preparados para la tarea y tienen la capacidad de resolver cualquier problema presentado en la MYPE. Mientras que Quintana (2019) expresa los protocolos de atención significa estipular un patrón original de atención y las pautas para

garantizar al cliente una experiencia de compra placentera y añadir un valor agregado, de esta manera, perciba lo más resaltante de toda la empresa.

Asimismo, en el indicador, en las capacitaciones que le brinda la MYPE ¿utilizan el protocolo de atención como guía para el desarrollo de las actividades programadas? El 85.71% de los trabajadores respondieron afirmativamente, estos resultados coinciden con Ruiz (2021) donde menciona que los protocolos de atención son guías para que los trabajadores elaboren de manera eficiente su jornada. Por otro lado, Quintana (2019) difiere que cada trabajador tiene claro su puesto de trabajo por lo que no es necesario brindar una guía como soporte para ejercer una mejor atención.

Por otro lado, en el indicador considera importante realizar un monitoreo diario en las redes sociales para conocer opiniones de los clientes el 88.57% de los trabajadores manifestó que si Considera importante realizar un monitoreo diario en las redes sociales para conocer opiniones de los clientes. Estos resultados con cercanos con Luyo (2019) en su investigación se concluyó que en las empresas se logra establecer en los trabajadores los métodos de captación mediante el internet lo cual les permitirá estar en constante monitoreo con los futuros clientes, interacción grupal, y les facilitará el desarrollo de sus actividades y destrezas personales. Asimismo, Quintana (2019) señala que el objetivo de la atención al cliente es el desarrollo de nuevos métodos de marketing dentro de la organización, conocer más a fondo los gustos y preferencias de los clientes.

**En la tabla 5** Características de la estrategias basado en la seguridad del cliente, protocolo de atención y estrategias enfocadas en medir la satisfacción del cliente.

En el indicador Se cuenta con cámaras de video y alarmas de seguridad, el 100% de los clientes respondieron afirmativamente Estos resultados son cercanos con Ruiz (2021) en su estudio la

mayoría de las organizaciones en tiempos de pandemia se preocupan por mantener un ambiente seguro para sus clientes, les brindan orientación del servicio y productos que ofrecen, de tal manera que ellos quedan satisfechos. Por su parte, Quintana (2019) menciona que se estrategias enfocadas a la seguridad del cliente también implica implementar acciones para hacer que las condiciones o los factores que pueden generar el riesgo desaparezcan, y con ellos, el riesgo. Esta es una opción para aquellos casos de alta probabilidad de ocurrencia, con un muy alto impacto negativo.

Mientras que en el indicador alguna vez ha pasado una situación de riesgo en la MYPE, el 91.60% de los clientes señalaron que no. Camacho (2019) en su estudio se concluye que la mayoría de los clientes si considera en las MYPE no se percibe peligro latente por problemas de infraestructura o de seguridad en la atención del personal, por lo que califican como ambientes seguros y acogedores. A su vez Quintana (2019) expresa que los recursos de una organización sirven para obtener nuevos recursos, para regularizar al resto de recursos y para desarrollar la producción de la organización, utilizando esos mismos recursos para la implementación y/o modificación de algunas áreas dentro de la organización.

En el indicador En caso de no quedar satisfecho con el producto o servicio le han brindado solución inmediata a su problema, el 90.75% de los clientes manifestaron afirmativamente. Resultados que son coincidentes con Cuenca (2019) que concluyó en su investigación donde la mayoría de clientes evidencia que se les brinda una solución inmediata a problemas con respecto a la calidad del producto final. Por el contrario, el autor Quintana (2019) asegura que el cliente tiene la razón por lo tanto se aconseja a cambiar toda la orden si es necesario, no obstante asesorar y capacitar al personal para que este tipo de eventos sean evitados a toda costa y que el cliente no se retire con una mala experiencia en el restaurante.

Por último, en el indicador: Usted ha participado de una encuesta de satisfacción posterior al servicio, el 92.43% de los clientes dijeron que sí. Estos resultados discrepan con Rojas (2018) en su investigación donde se determinó que las MYPE bajo estudio, están buscando la mejora en su atención, determinando las habilidades y actitudes de sus empleados, para brindar un servicio de calidad a sus clientes de manera interna, mas no haciendo encuestas al finalizar el servicio. De la misma manera, Quintana (2019) indica que la atención al cliente tiene por objetivo la modificación de actitudes, lo que implica, cambiar las actitudes de los trabajadores en la realización de sus actividades y su relación con los demás miembros de la empresa.

**Contrastación:** De esta manera se logra identificar las estrategias de atención al cliente que tiene las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021. Se logró identificar la estrategia enfocada a la seguridad del cliente donde los trabajadores aseguran que si se esta utilizando y estableciendo protocolos de atención de manera inmediata en casos de algún suceso que ponga en peligro la salud y el bienestar de los clientes, también se evidencia que si cuentan con cámaras de seguridad y alarmas, así como salidas de emergencia y señales de seguridad que el cliente puede observar de manera clara, por otro lado en la estrategias de protocolo de atención, gran parte de los trabajadores afirman que si fueron participes de la elaboración de protocolos de atención para una mejor atención al cliente, por otro lado los clientes expresaron que hasta el momento no han tenido ningún incidente que haya puesto en riesgo su salud o vida en las MYPE por lo que se puede evidenciar que las MYPE mantiene a su clientela segura y con la confianza que le respalda. Así mismo, en las estrategias enfocadas a medir la satisfacción del cliente se pudo evidenciar que cuan importante es el monitoreo de redes sociales ya que los trabajadores manifiestan que es una manera de conocer a su público objetivo, también los clientes expresaron que cuando un servicio o un producto no esta en su entero agrado si les dieron inmediata solución por lo que los clientes se sienten satisfechos. Por



lo que se concluye que si se están aplicando las estrategias de atención al cliente por lo que se ve reflejado en el establecimientos de protocolos de acción para brindar atención inmediata de manera que los clientes se sientan seguros, además de contar con cámaras de video y alarmas de seguridad, además las trabajadores participan de la elaboración del protocolo de atención dentro de la MYPE y se les capacita para utilizar el protocolo por lo que los clientes no pasan una situación de riesgo. Asimismo, realizan un monitoreo diario en las redes sociales para conocer opiniones de los clientes por lo que en caso un cliente no queda satisfecho con el producto o servicio, le brindan solución inmediata a su problema.

**En la tabla 6:** relación con el cliente y atención personalizada. En el indicador Usted considera que existe el autoservicio dentro de la MYPE el 100% de los clientes dijeron que el autoservicio como compras vía online o WhatsApp si existe en las MYPE en estudio. Campos (2019) en su estudio se observó que las MYPE bajo estudio, están realizando una evaluación para planificar ventas de manera más rápida y sistemática, buscando la solución o satisfacción del cliente a tan solo un clic, logrando brindar una buena calidad de servicio al consumidor. A su vez, Chumacero (2019) expresa que la relación con los clientes debe ser dinámicas y van mucho más allá de ofrecer diferentes canales a través de los cuales tus clientes puedan entablar una comunicación directa con los representantes de la empresa.

En el indicador, al momento de realizar su pedido la MYPE es rápida y eficaz se obtuvo como resultado de que el 100% de los clientes afirman de manera positiva de que las MYPE en estudio si son prácticos y eficaces al momento de recibir una orden, estos resultados se asemejan con Cuenca (2019) que en su investigación afirma que los restaurantes se diferencian de la competencia por la eficacia de recibir y entregar ordenes de manera rápida y espontanea. Por otro lado, Chumacero (2019) afirma que las relaciones internas implican la capacidad para relacionarse directamente, entablar conversaciones amenas e interés. las relaciones entre los

principales encargados y los trabajadores, permite que se establezca y se mantenga un clima laboral afectuoso, que todo el personal labore de manera conjunta a beneficio de ambas partes. por último, en el indicador: La MYPE conoce sus gustos y preferencias en los distintos platillos que proporciona, se obtuvo como resultado que solo el 48.73% de los clientes afirman con seguridad que las MYPE si conocen sus preferencias. Dichos resultados coinciden con Luyo (2019) en su tesis donde se pudo obtener como resultado en una de sus preguntas que el 80% de los clientes saben que servicios desean y las MYPE tienen que adaptarse a sus necesidades para cubrirlas y completar ese nicho de mercado. Por otro lado, Chumacero (2019) afirma que la atención personalizada involucra ofrecerle al cliente una experiencia única, de acuerdo a las condiciones que él requiere. El cliente percibe que el trabajador tiene la capacidad de ser empático y conocer sus propósitos y expectativas.

**Contrastación:** De esta manera se logra conocer los factores de atención al cliente que tiene las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021. Se identifico los factores relación con el cliente, por lo que la totalidad de los clientes manifestaron que si cuentan con el autoservicio por donde ellos puedan comprar de manera directa mediante la página web, telefónica, WhatsApp donde ellos pueden escoger el producto final, esto llega a reflejarse en las compras vía online de los clientes pagando con tarjeta en la misma página. Asimismo, se identificó los factores sobre las relaciones internas, donde los clientes aseguran que las MYPE en estudio son eficaces y rápidos al momento de tomar pedidos, por último en el factor atención personalizada donde la mayoría de clientes manifestaron que las MYPE no conocen sus gustos y preferencias de los distintos platillos que proporcionan, por lo que se concluye que en las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021, la mayoría están aplicando los factores de atención al cliente, donde se ve reflejado que existe autoservicio en las MYPE puedan comprar de manera directa y donde ellos pueden escoger el producto final, además que

las MYPE en estudio son eficaces y rápidos al momento de tomar los pedidos de los clientes, sin embargo, no se brinda un atención personalizada conociendo los gustos y preferencias de los sus clientes.

## VI. CONCLUSIONES

En este análisis de investigación se precisó conocer cómo influye la variable de gestión de calidad y atención al cliente teniendo en cuenta la falta de implementación e iniciativas de mejora en los restaurantes de la ciudad de Paita, el hallazgo más importante al momento de conocer cómo influye la variable de gestión de calidad y atención al cliente donde al hacer las encuestas dio como resultado un porcentaje donde los clientes afirman que los servicios que dan estos restaurantes de la zona satisfacen sus expectativas referente a un servicio de calidad asimismo los responsables de las MYPE dan a conocer que para lograr la gestión de calidad en sus restaurantes ejecutan las normas establecidas de forma escrita, cuentan con un personal de confianza que es cumplidor de sus tareas atendiendo con amabilidad a los clientes, emplean la tecnología como un sistema de control y servicio al cliente, por ello afirman que gestionan los recursos humanos por sus conocimientos y valores para un servicio de calidad.

Se ha logrado identificar que los principios de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes de la av. Miguel Grau Paita año 2021, están dadas desde la perspectiva de los trabajadores y clientes. Por lo que se concluye que en las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021, si están cumpliendo con la gran parte de los principios de la Gestión de Calidad, lo que se ve reflejado en la oportunidad que poseen los trabajadores para que brinde opiniones con plena libertad, así como disponen de un plan de incentivos y reconocimientos para conseguir el compromiso y participación del personal. Además del correcto establecimiento de procesos claros para compras de insumos, elaboración de productos, servicio y/o atención al cliente y el diseño de estrategias para contribuir a la mejora continua, así como en la correcta toma de decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos. Sin embargo, un principio no se está aplicando, pues los clientes no están

satisfechos con el producto que se ofrece en la Mype y por ello los trabajadores no tienen un buen clima laboral.

Se conoce que las funciones de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes de la av. Miguel Grau Paita año 2021, están dados de la perspectiva de los trabajadores y clientes, por lo que se concluye que en las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, año 2021, si aplican las funciones de gestión de calidad, por lo que se ve reflejado el establecimiento de tareas y la asignación de personas para cumplir con el trabajo de manera eficiente, así como en la dirección de manera efectiva para lograr los objetivos y en la existencia de un sistema de control de los procesos que garantice óptimos. Sin embargo no existe una planificación dentro de las Mype pues no se establece objetivos a un corto, mediano y largo plazo.

Se logró determinar los objetivos de las estrategias de atención al cliente en las MYPE rubro restaurantes de la av. Miguel Grau Paita año 2021. Desde la perspectiva de los trabajadores, Por lo que se concluye que si se están aplicando las estrategias de atención al cliente por lo que se ve reflejado en el establecimientos de protocolos de acción para brindar atención inmediata de manera que los clientes se sientan seguros, además de contar con cámaras de video y alarmas de seguridad, además las trabajadores participan de la elaboración del protocolo de atención dentro de la MYPE y se les capacita para utilizar el protocolo por lo que los clientes no pasan una situación de riesgo. Asimismo, realizan un monitoreo diario en las redes sociales para conocer opiniones de los clientes por lo que en caso un cliente no queda satisfecho con el producto o servicio, le brindan solución inmediata a su problema.

Por último, se logró analizar factores de atención al cliente de las MYPE rubro restaurantes de la av. Miguel Grau. Desde la perspectiva de los clientes, Por lo que se concluye que en las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021, la mayoría están aplicando

los factores de atención al cliente, donde se ve reflejado que existe autoservicio en las MYPE puedan comprar de manera directa y donde ellos pueden escoger el producto final, además que las MYPE en estudio son eficaces y rápidos al momento de tomar los pedidos de los clientes, sin embargo, no se brinda un atención personalizada conociendo los gustos y preferencias de los sus clientes.

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

### **Recomendaciones**

Utilizar el principio de Enfoque al cliente para lograr la satisfacción de los clientes con el producto que ofrece. En este sentido, el enfoque al cliente ubica a los consumidores en el núcleo de los objetivos y de las decisiones estratégicas de la empresa, teniendo en cuenta el impacto de cada movimiento sobre el cliente y su experiencia en cada etapa de su proceso de compra (antes, durante y después).

Planificar los objetivos de la MYPE a un corto, mediano y largo plazo. en el punto de partida para planificar el año en una empresa, no puede faltar un estudio de la situación actual, dónde estamos, qué medios materiales y humanos tenemos, qué clientes tenemos, qué ingresos tenemos y de dónde provienen etc. Se tiene que hacer un análisis pormenorizado y real de la situación, para lo cual debemos ser totalmente objetivos.

Asegurar de que todos los trabajadores participen en la elaboración del protocolo de atención dentro de la MYPE.

Conocer los gustos y preferencias de los clientes en cuanto a los distintos platillos que se ofrecen, si conocemos el comportamiento de los consumidores, podremos mejorar su experiencia de compra y así responder mejor a sus expectativas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Alberca, D.(2018). *Caracterización de la calidad del servicio al cliente y rentabilidad en las mypes en el sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Pampas de hospital – Tumbes, 2017*. recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3947/CALIDAD\\_DEL\\_SERVICIO\\_AL\\_CLIENTE\\_RENTABILIDAD\\_PINTADO\\_ALBERCA\\_DORIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3947/CALIDAD_DEL_SERVICIO_AL_CLIENTE_RENTABILIDAD_PINTADO_ALBERCA_DORIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arroyo,C (2017). *Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta efqm para mejorar la atención al cliente del restaurante marako's grill s.a.c. – Chiclayo 2015-2016*. recuperado de: [Http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3351/1/arroyo\\_dpc.pdf](Http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3351/1/arroyo_dpc.pdf)
- Balladares, F. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las mypes en el sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Tumbes año 2017*. *Mayra yanira gomez moran*, 1–33. recuperado de: [Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/control\\_interno\\_administrativo\\_sanchez\\_adanaque\\_enid\\_yaqueline.pdf?sequence=1](Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/control_interno_administrativo_sanchez_adanaque_enid_yaqueline.pdf?sequence=1)
- Camacho, C. (2019). *Caracterización de la capacitación y la atención al cliente de las mype, rubro restaurantes del distrito de Morropón, año 2016*. 0–2. recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10347/CUSTOMER\\_SERVICE\\_TRAINING\\_CAMACHO\\_BERRU\\_CARLOS\\_ENRIQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10347/CUSTOMER_SERVICE_TRAINING_CAMACHO_BERRU_CARLOS_ENRIQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Camacho, G. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad de servicio y atención al cliente del instituto telesup en la ciudad de Piura año 2018*. 1–177. recuperado de:  
[Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10563/atencion\\_al\\_cliente\\_gestion\\_de\\_calidad\\_de\\_servicio\\_ipanaque\\_camacho\\_teresa\\_gabriela.pdf?sequence=1&isallowed=y](Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10563/atencion_al_cliente_gestion_de_calidad_de_servicio_ipanaque_camacho_teresa_gabriela.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Campos,C (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año*



2018. 0–3. recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10571/ATENCION\\_DE\\_CALIDAD\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CAMPOS\\_CHAVEZ\\_ROXANA\\_MAGALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10571/ATENCION_DE_CALIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CAMPOS_CHAVEZ_ROXANA_MAGALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carrasco, A. (2017). *Plan de gestion de calidad alimentaria aplicada al restaurante “la choza” en Picaihua, ambato, en Tungurahua. 14(1), 55–64.* recuperado de : <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7346>

Chumacero, M (2019). La gestión de calidad y la atención al cliente de los restaurantes del distrito Pacaipampa, año 2019. recuperado de : [Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/control\\_interno\\_administrativo\\_sanchez\\_adanaque\\_enid\\_yaqueline.pdf?sequence=1](Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/control_interno_administrativo_sanchez_adanaque_enid_yaqueline.pdf?sequence=1)

Cornejo, C. (2017). Estrategias publicitarias para la implementación de un restaurante de comida japonesa y nikkei en la ciudad de Chiclayo. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - usat*, 1–136. <Http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/123> recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/123>

Cruz, B. (2020). “caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las mypes, rubro restaurantes sector mercado modelo del distrito de Chulucanas año 2018”. *Universidad católica los Angeles de Chimbote*, 67. recuperado de: <https://bibliotecadigital.oducal.com/Record/ir-20.500.13032-22010>

Cuenca, P. (2019). *Facultad de ciencias contables, financieras y administrativas escuela profesional de contabilidad contador público. 0–2.* <Http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17333>

Díaz, A. (2017). Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad iso 9001-2015 en la empresa crifun sac. *Universidad privada del norte*, 116. <Http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/ucv/27098>

Godos, A (2018). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mype rubro restaurantes de la ciudad de Talara, año 2018.* recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/7553/COMPETITIVIDAD\\_RESTAURANTE\\_GODOS\\_SANCHEZ\\_PABLO\\_ALEXIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/7553/COMPETITIVIDAD_RESTAURANTE_GODOS_SANCHEZ_PABLO_ALEXIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Goicochea, B. (2020). Propuesta de mejora de la planeación estratégica para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante, caso: la isla del sabor, imperial - cañete, 2019. En *universidad católica los ángeles de chimbote*. recuperado de: [Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18905/gestión\\_calidad\\_mypes\\_planeación\\_estratégica\\_restaurante\\_goicochea\\_centeno\\_zorina\\_betscy.pdf?sequence=1&isallowed=y](Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18905/gestión_calidad_mypes_planeación_estratégica_restaurante_goicochea_centeno_zorina_betscy.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Guarnizo, P. (2019). *Gestión de calidad y neuromarketing en las mype – rubro restaurantes en av. Grau entre av. Vice y av. Chulucanas – piura, 2019*. recuperado de: [Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8611/competitividad\\_construccion\\_ramos\\_sanchez\\_quimilda\\_yumilda.pdf?sequence=1&isallowed=y](Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8611/competitividad_construccion_ramos_sanchez_quimilda_yumilda.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Lopez, d. (2018). Gestión de calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante rachy´s de la ciudad de guayaqui. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Luyo, L. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad en la atención al cliente de la mype, rubro restaurante, caso: “el huarco”, distrito de san vicente, año 2019*. recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18329/ATENCI%c3%93N\\_CALIDAD\\_CLIENTE\\_GESTI%c3%93N\\_RESTAURANTE\\_LUYO%20ANYARIN\\_FANNY\\_LEDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18329/ATENCI%c3%93N_CALIDAD_CLIENTE_GESTI%c3%93N_RESTAURANTE_LUYO%20ANYARIN_FANNY_LEDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, P. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del restaurante grill home chepén, 2021*. recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76542>
- Mondragon, J. (2016). *Calidad del servicio, como estrategia de marketing en el restaurant campestre “el huerto del sabor” de la localidad de san juan de la virgen – tumbes – 2016*. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/94>
- Montalban. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las mype rubro restaurantes del aa.hh. Almirante miguel grau-piura año 2018*. recuperado de: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3251092>
- Pecho, N. (2017). “Análisis de la calidad del servicio de los hoteles blue star y marqués en el distrito de san isidro, 2017”. recuperado de:

<https://doi.org/10.21503/log.v7i1.1426>

- Quintana, D. (2019). *La gestión de calidad en la capacitación y su incidencia en la atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes de piura cercado 2019*. recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16577/GESTION\\_DE\\_LA\\_CALIDAD\\_CAPACITACION\\_QUINTANA\\_RUIDIAS\\_HECTOR\\_DANIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16577/GESTION_DE_LA_CALIDAD_CAPACITACION_QUINTANA_RUIDIAS_HECTOR_DANIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reyes, S. (2017). *Calidad de servicio en el restaurante avalon's – ginebra independencia periodo 2017*. recuperado de: [Http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/unap/1891/casas\\_ochocochoque\\_joel\\_rainier.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/unap/1891/casas_ochocochoque_joel_rainier.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Rojas, M. (2018). *Capacidad del personal y atención al cliente en el restaurant cevichería “aaa su mare fusión moyobamba 2017*.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO\\_695558910ae13b3ce6eba2db35cdf e9/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO_695558910ae13b3ce6eba2db35cdf e9/Details)
- Ruiz, I. (2021). *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las mype rubro restaurantes de san josé vice sechura año 2021*. recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22284/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_RUIZ\\_CHUNGA\\_RICHARD\\_IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22284/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_RUIZ_CHUNGA_RICHARD_IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Septimo, C. (2019). *Propuesta de mejora de los factores relevantes de las ocho dimensiones de david a. Garvin para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del rubro fabricación de partes y piezas de carpintería en la ciudad de huaraz, 2018*.  
[Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14251/gestion\\_de\\_calidad\\_d\\_satisfaccion\\_septimo\\_revollar\\_cristhians\\_deeby.pdf?sequence=1&isallowed=y](Http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14251/gestion_de_calidad_d_satisfaccion_septimo_revollar_cristhians_deeby.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Velásquez, A. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes del sector servicio rubro grifos ubicados en la provincia de sullana año 2016*. 157.  
[File:///c:/users/cristina/downloads/gestion\\_de\\_calidad\\_velasquez\\_coba\\_yesvi\\_del\\_sagra rio .pdf](File:///c:/users/cristina/downloads/gestion_de_calidad_velasquez_coba_yesvi_del_sagra rio .pdf)
- Vergara, N. (2019). *Gestión de calidad con el uso del neuromarketing y plan de mejora en las*

micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro comidas en restaurantes del distrito de huaraz, 2018. *Repositorio.uladech.edu.pe*, 152.

<https://erp.uladech.edu.pe/siga/biblioteca/virtual/?dom=01&mod=019&i=01019001>

Víctor, M. (2018). *Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma iso 9001:2015.: aplicación pymes de la comunidad valenciana.*

## Anexo:

### Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

### CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CLIENTE

Reciba usted un cordial saludo. Soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “Gestión De Calidad y Atención al cliente en las MYPE Rubro Restaurantes de la av. Miguel Grau Paita Año 2021” Para ello, acudo a usted con la finalidad de que responda las siguientes preguntas marcando con un aspa (X) en la respuesta que crea conveniente. Su participación es voluntaria y anónima. Usted puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando usted crea conveniente. Al concluir con la investigación, usted será informado de los resultados, lo que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa, de antemano se le agradece por ello.

PREGUNTAS	SI	NO
¿La MYPE logra la satisfacción de los clientes con el producto que ofrece?		
¿Se establecen procesos claros para compras de insumos, elaboración de productos, servicio y/o atención al cliente?		
¿Se cuenta con cámaras de video y alarmas de seguridad?		
¿Alguna vez ha pasado una situación de riesgo en la MYPE?		
¿En caso de no quedar satisfecho con el producto o servicio le han brindado solución inmediata a su problema?		
¿Usted ha participado de una encuesta de satisfacción posterior al servicio?		
¿Usted considera que existe el autoservicio dentro de la MYPE?		
¿Al momento de realizar su pedido la MYPE es rápida y eficaz?		
¿La MYPE conoce sus gustos y preferencias en los distintos platillos que proporciona?		



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL TRABAJADOR**

Reciba usted un cordial saludo. Soy estudiante de la carrera profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote de la filial Piura, me encuentro realizando una investigación titulada: “Gestión De Calidad y Atención al cliente en las MYPE Rubro Restaurantes de la av. Miguel Grau Paita Año 2021” Para ello, acudo a usted con la finalidad de que responda las siguientes preguntas marcando con un aspa (X) en la respuesta que crea conveniente. Su participación es voluntaria y anónima. Usted puede interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede formularla cuando usted crea conveniente. Al concluir con la investigación, usted será informado de los resultados, lo que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa, de antemano se le agradece por ello.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
¿Existe un buen clima laboral en la MYPE?		
¿Se le brinda oportunidad al trabajador para brinde opiniones con plena libertad?		
¿Se identifican, entienden y gestionan los procesos interrelacionados en la MYPE?		
En la MYPE, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos?		
¿Diseña estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de la calidad de la MYPE?		
En la MYPE, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos?		
¿La MYPE establece objetivos a un corto, mediano y largo plazo?		
¿Se establecen tareas, asignan personas para cumplir con el trabajo de manera eficiente?		
¿Usted considera que en la MYPE existe una dirección de manera efectiva para lograr los objetivos?		
¿En la MYPE existe un sistema de control de los procesos que garantice óptimos resultados?		
¿La MYPE cuenta con una página web confiable y segura para el cliente?		
¿Usted ha participado en la elaboración del Protocolo de atención dentro de la MYPE?		
En las capacitaciones que le brinda la MYPE ¿utilizan el Protocolo de atención como guía para el desarrollo de las actividades programadas?		
¿Considera importante realizar un monitoreo diario en las redes sociales para conocer opiniones de los clientes?		

Constancia de validación

### **CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

YO: María Isabel Mino Asencio identificada con DNI 18136783 MAGISTER en ADMINISTRACIÓN

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por OLIVERA RODRIGUEZ DANTE ALFIERI a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCION AL CLIENTE DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES DE LA AV. MIGUEL GRAU PAITA AÑO 2021" que se encuentra realizado.

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

Piura, Abril 2021



---

**Mino Asencio María Isabel**

**DNI N° 18136783**

**CLAP 4913**

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

### **I. DATOS GENERALES:**

**1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Mino Asencio María Isabel

**1.2. Grado Académico:** Magister en Administración

**1.3. Profesión:** Licenciada en Administración

**1.4. Institución donde labora:** ULADECH CATÓLICA

**1.5. Cargo que desempeña:** Docente

**1.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario

**1.7. Autor del instrumento:** Olivera Rodríguez Dante Alfieri

**1.8. Carrera:** Administración



## II. VALIDACIÓN:

### Ítems correspondientes a la variable Gestión de Calidad

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>GESTIÓN DE CALIDAD</b>							
<b>Dimensión 1: Principios</b>							
1. ¿La MYPE conoce las necesidades y expectativas de sus clientes?	x		x		x		
2. ¿Existe un buen clima laboral en la MYPE?	x		x				
3. ¿La MYPE dispone de un plan de incentivos y reconocimientos para conseguir el compromiso del personal?	x		x		x		
4. ¿Se establece un proceso para la compra de insumos, la preparación, el servicio o atención?	x		x		x		Considerar mejora: ¿Se establecen procesos claros para compras de insumos, elaboración de productos, servicio y/o atención al cliente?
5. ¿Se identifican, entienden y gestionan los procesos interrelacionados en la MYPE?	x		x		x		
6. ¿La mejora continua en la MYPE es un objetivo estable?							Considerar mejora: ¿La mejora continua en la MYPE es un objetivo primordial?
7. En la MYPE, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos?	x		x		x		
<b>Dimensión 2: Funciones</b>							
8. ¿La MYPE establece objetivos a un determinado tiempo?	x		x		x		Considerar mejora: ¿La MYPE establece objetivos a un

							corto, mediano y largo plazo?
9. ¿Le dan importancia a la calidad como valor en los procesos?		<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	Considerar reestructurar ¿Se establecen tareas, asignan personas para cumplir con el trabajo de manera eficiente?
10. ¿Usted siente que la MYPE elabora estrategias de precios?		<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	Considerar reestructurar: ¿Usted considera que en la MYPE existe una dirección de manera efectiva para lograr los objetivos?
11. ¿El Protocolo de atención va de acuerdo con los objetivos de la empresa?		<b>x</b>		<b>x</b>		<b>x</b>	Considerar reestructurar: ¿En la MYPE existe un sistema de control de los procesos que garantice óptimos resultados?

### Ítems correspondientes a la variable 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>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>							
<b>Dimensión 3: Estrategias</b>							
12. ¿La MYPE cuenta con una página web profesional?	X		X		X		Considerar mejora: ¿La MYPE cuenta con una página web confiable y segura para el cliente?
13. ¿Usted se siente seguro asistiendo a la MYPE en tiempos de covid-19?	X		X		X		Considerar mejora: ¿La MYPE le brinda seguridad manteniendo Protocolos en tiempos de Covid-19?
14. ¿Alguna vez pasó por un robo dentro de la MYPE?	X		X		X		Considerar mejora : ¿Alguna vez ha pasado una situación de riesgo en la MYPE?
15. En caso de no quedar conforme con el producto ¿le han mostrados garantías de devolución de dinero?	X		X		X		Considerar pregunta en Estrategias enfocadas a medir la satisfacción del cliente. Plantear lo siguiente: ¿En caso de no quedar satisfecho con el producto o servicio le han brindado solución inmediata a su problema?
16. ¿Usted ha participado en la elaboración del Protocolo de atención dentro de la MYPE?	X		X		X		
17. ¿En las capacitaciones que le brinda la MYPE utilizan el Protocolo de atención como guía para el desarrollo de las actividades programadas?	X		X		X		

18. ¿Usted ha participado de una encuesta de calificación posterior al servicio?	X		X		X	Considerar mejora: ¿Usted ha participado de una encuesta de satisfacción posterior al servicio?	
19. ¿Usted realiza un monitoreo diario en las redes sociales?	X		X		X	Considerar mejora: ¿Considera importante realizar un monitoreo diario en las redes sociales para conocer opiniones de los clientes?	
<b>Dimensión 4: Factores</b>							
20. ¿Dentro de la MYPE se realiza la segmentación de clientes?		X		X		X	Considerar reestructurar: ¿Usted brinda una atención personalizada al cliente?
21. ¿Usted considera que existe el autoservicio dentro de la MYPE?		X		X		X	Considerar reestructurar: ¿En la MYPE le brindan atención cordial, el personal es amable y orienta en elegir el producto?
22. ¿Dentro de la MYPE existe una grata relación de todo el cuerpo jerárquico?	X		X		X		Considerar: ¿En la MYPE existe una estrecha relación entre el los directivos y el personal?
23. ¿Siente usted que lo valoran como colaborador de la MYPE?	X		X		X		
24. ¿La MYPE conoce sus gustos y preferencias en los distintos platillos que proporciona?	X		X		X		Considerar: ¿La MYPE conoce sus gustos y preferencias en los distintos platos que le ofrecen?
							Considerar: ¿Considera que tiempo establecido?
							O puede agregar: ¿Considera que la atención en la MYPE desde que hace el pedido hasta su entrega es puntual?

**Otras observaciones generales:**

Considere que o utiliza la palabra MYPE en todas las preguntas o la palabra empresa. Luego las observaciones para mejora se indican en la columna “Observaciones”. Además considere implementar otras preguntas como:

➤ **Variable Gestión de Calidad:**

**Dimensión – Principios**

Indicador: Enfoque al cliente

Considere agregar la siguiente pregunta:

- ¿La MYPE logra la satisfacción de los clientes con el producto que ofrece?

Indicador: Liderazgo

Considere agregar la siguiente pregunta:

- ¿Se le brinda oportunidad al trabajador para brinde opiniones con plena libertad?

Indicador: Mejora continua

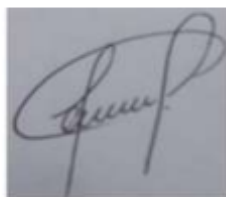
Considere agregar la siguiente pregunta:

- ¿Diseña estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de la calidad de la MYPE?

Importante tener en cuentas las observaciones respectivas en cada variable.

Indicador: Estrategias enfocadas a la seguridad del cliente.

- ¿Se establecen protocolos de acción para brindar atención inmediata de manera que los clientes se sientan seguros?
- ¿Se cuenta con cámaras de video y alarmas de seguridad?



---

**Firma**

**Mino Asencio María Isabel**

**DNI N° 18136783**

**CLAP 4913**

Yo Héctor Orlando Arica Clavijo, identificado con DNI: 02786302

Magister en: DOLENCIA UNIVERSITARIA

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos CUESTIONARIO elaborado por OLIVERA RODRIGUEZ DANTE ALFIERI a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación **GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DE LA AV. MIGUEL GRAU PAITA AÑO 2021** que se encuentra realizado.

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

Piura, mayo 2021.



Mg. Arica Clavijo Hector Orlando  
DNI. 02786302  
CLAD 06246

Firma y sello

## II. VALIDACIÓN:

### Ítems correspondientes a la variable Gestión de Calidad

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: Principios</b>							
1. ¿La MYPE conoce las necesidades y expectativas de sus clientes?	✓		✓		✓		
2. ¿Existe un buen clima laboral en la MYPE?	✓		✓		✓		
3. ¿La MYPE dispone de un plan de incentivos y reconocimientos para conseguir el compromiso del personal?	✓		✓		✓		
4. ¿Se establece un proceso para la compra de insumos, la preparación, el servicio o atención?	✓		✓		✓		
5. ¿Se identifican, entienden y gestionan los procesos interrelacionados en la MYPE?	✓		✓		✓		
6. ¿La mejora continua en la MYPE es un objetivo estable?	✓		✓		✓		
7. ¿La mejora continua en la MYPE es un objetivo estable?	✓		✓		✓		
8. En la MYPE, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Funciones</b>							
9. ¿La MYPE establece objetivos a un determinado tiempo?	✓		✓		✓		
10. ¿Le dan importancia a la calidad como valor en los procesos?	✓		✓		✓		
11. ¿Usted siente que la MYPE elabora estrategias de precios?	✓		✓		✓		
12. ¿El Protocolo de atención va de acuerdo con los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		

  
 Mg. Arica Clavijo Hecaty Orlando  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246



### Ítems correspondientes a la variable 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 3: Estrategias</b>							
13. ¿La MYPE cuenta con una página web profesional?	✓		✓		✓		
14. ¿Usted se siente seguro asistiendo a la MYPE en tiempos de covid-19?	✓		✓		✓		
15. ¿Alguna vez paso por un robo dentro de la MYPE?	✓		✓		✓		
16. En caso de no quedar conforme con el producto ¿le han mostrados garantías de devolución de dinero?	✓		✓		✓		
17. ¿Usted ha participado en la elaboración del Protocolo de atención dentro de la MYPE?	✓		✓		✓		
18. En las capacitaciones que le brinda la MYPE ¿utilizan el Protocolo de atención como guía para el desarrollo de las actividades programadas?	✓		✓		✓		
19. ¿Usted ha participado de una encuesta de calificación posterior al servicio?	✓		✓		✓		
20. ¿Usted realiza un monitoreo diario en las redes sociales?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 4: Factores</b>							
21. ¿Dentro de la MYPE se realiza la segmentación de clientes?	✓		✓		✓		
22. ¿Usted considera que existe el autoservicio dentro de la MYPE?	✓		✓		✓		
23. ¿Dentro de la MYPE existe una grata relación de todo el cuerpo jerárquico?	✓		✓		✓		
24. ¿Siente usted que lo valoran como colaborador de la MYPE?	✓		✓		✓		
25. ¿La MYPE conoce sus gustos y preferencias en los distintos platillos que proporciona?	✓		✓		✓		
26. ¿Al momento de realizar su pedido la MYPE es rápida y eficaz?	✓		✓		✓		

  
 Mg. Arica Clavijo Hecctor Orlando  
 DNI. 02786302  
 CLAD 06246



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Raquel Silva Juárez identificado con DNI 02846914 MAGISTER EN GERENCIA EM PRESARIAL con Código de Colegiatura N°01899

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de recolección de datos: Cuestionario, elaborado por OLIVERA RODRIGUEZ DANTE ALFIERI a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCION AL CLIENTE DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES DE LA AV. MIGUEL GRAU PAITA AÑO 2021” que se encuentra realizado.

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

Piura 05 de abril del 2021



Raquel Silva Juárez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD-01899

Firma y sello

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Silva Juárez Raquel
- 1.2. Grado Académico: Magister en Gerencia Empresarial
- 1.3. Profesión: Licenciada en Ciencias Administrativas
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Nacional de Frontera
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario
- 1.7. Autor del instrumento: OLIVERA RODRIGUEZ DANTE ALFIERI
- 1.8. Carrera: Administración

  
D<sup>ca</sup> Raquel Silva Juárez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD-01899

## II. VALIDACIÓN:

### Ítems correspondientes a la variable Gestión de Calidad

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: Principios</b>							
1. ¿La MYPE conoce las necesidades y expectativas de sus clientes?	✓		✓		✓		
2. ¿Existe un buen clima laboral en la MYPE?	✓		✓		✓		
3. ¿La MYPE dispone de un plan de incentivos y reconocimientos para conseguir el compromiso del personal?	✓		✓		✓		
4. ¿Se establece un proceso para la compra de insumos, la preparación, el servicio o atención?	✓		✓		✓		
5. ¿Se identifican, entienden y gestionan los procesos interrelacionados en la MYPE?	✓		✓		✓		
6. ¿La mejora continua en la MYPE es un objetivo estable?	✓		✓		✓		
7. ¿La mejora continua en la MYPE es un objetivo estable?	✓		✓		✓		
8. En la MYPE, ¿Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Funciones</b>							
9. ¿La MYPE establece objetivos a un determinado tiempo?	✓		✓		✓		
10. ¿Le dan importancia a la calidad como valor en los procesos?	✓		✓		✓		
11. ¿Usted siente que la MYPE elabora estrategias de precios?	✓		✓		✓		
12. ¿El Protocolo de atención va de acuerdo con los objetivos de la empresa?	✓		✓		✓		

  
 D. Ezequiel Silva Juárez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 C. A. D. G. 1259

Otras observaciones generales:



Dr. [Illegible]  
C.I. [Illegible]  
C.I. [Illegible]  
C.I. [Illegible]

---

Firma

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 02846914



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 **GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES DE LA AV. MIGUEL GRAU PAITA AÑO 2021** y es dirigido por DANTE ALFIERI OLIVERA RODRIGUEZ, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Establecer los principios de la Gestión de calidad y Atención al cliente de las MYPE rubro restaurantes de la av. Miguel Grau Paita año 2021.** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará **5** 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.

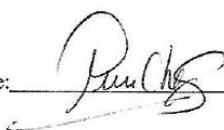
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un mensaje de Texto. Si desea, también podrá escribir al correo [DANTE.OLIVERA@OUTLOOK.COM](mailto:DANTE.OLIVERA@OUTLOOK.COM) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.


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

Nombre: RICARDO PERICHE SILVA

Fecha: 21 - 04 - 2021

Correo electrónico: PERICHE\_SIL013@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 



## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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 **GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCION AL CLIENTE DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES DE LA AV. MIGUEL GRAU PAITA AÑO 2021** y es dirigido por DANTE ALFIERI OLIVERA RODRIGUEZ, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Establecer los principios de la Gestión de calidad y Atención al cliente de las MYPE rubro restaurantes de la av. Miguel Grau Paita año 2021.** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 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 un mensaje de Texto. Si desea, también podrá escribir al correo DANTE.OLIVERA@OUTLOOK.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 Chimbote.

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

Nombre: Carmenes Narquiche Jean Carlos

Fecha: 21-04-2021

Correo electrónico: Jean\_09@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
		Año 2020				Año 2021								2022			
		Semestre II				Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación			X													
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura						X										
7	Elaboración del consentimiento Informado							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción de pre- informe de Investigación											X					
12	Redacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														X		
15	Redacción del artículo científico															X	

Presupuesto

<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (Estudiante)</b>			
Impresiones	0.20	70	14.00
Fotocopias	0.10	70	7.00
Corrector	2.50	1	2.50
Cuaderno	15.00	4	60.00
Empastado	3.00	1	3.00
Papel bond A-4	12.00	1	12.00
Lapiceros	1.00	12	12.00
<b>PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE (Universidad)</b>			
Turninting	50.00	4	200.00
Internet	70	16	1120.00
Agua	50.00	16	800.00
Luz	100.00	16	1,600.00
Pensiones	250.00	16	4,000.00
Matricula	200.00	4	800.00
Seguro estudiantil	10.00	4	40.00
Boleta de notas	10.00	4	40.00
Carnet de Biblioteca	30.00	2	60.00
<b>Sub total</b>			<b>8,770.50</b>
<b>GASTOS DE VIAJE</b>			
Pasajes para recolectar información	2.00	100	200.00
<b>TOTAL</b>			<b>8,970.50</b>



Hoja de tabulación:

Figura 1: Existe un buen clima laboral en la MYPE

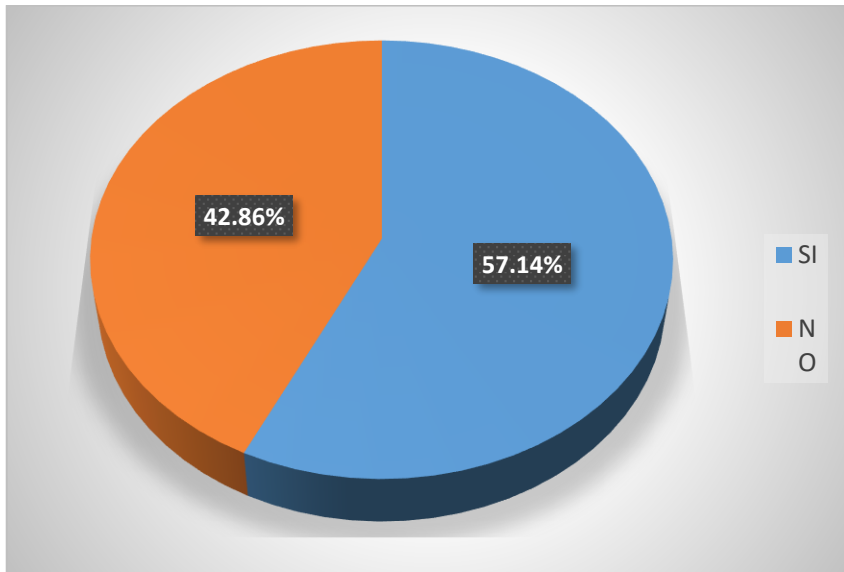


Figura: Existe un buen clima laboral en la MYPE

Fuente: tabla 3.

Figura 2: Se le brinda oportunidad al trabajador para que brinde opiniones con plena libertad

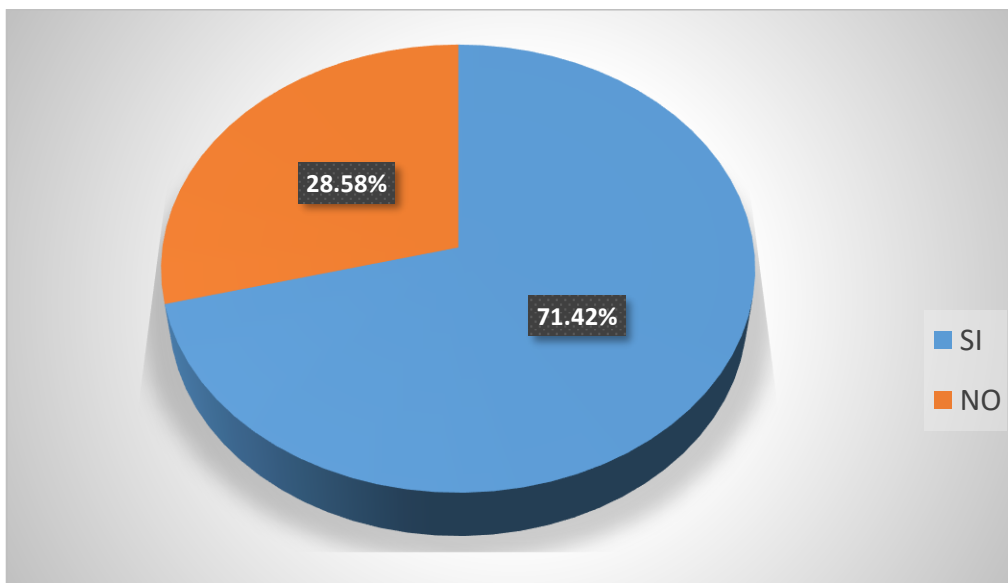


Figura: Se le brinda oportunidad al trabajador para que brinde opiniones con plena libertad

Fuente: tabla 3.

Figura 3: La MYPE dispone de un plan de incentivos y reconocimientos para conseguir el compromiso del personal

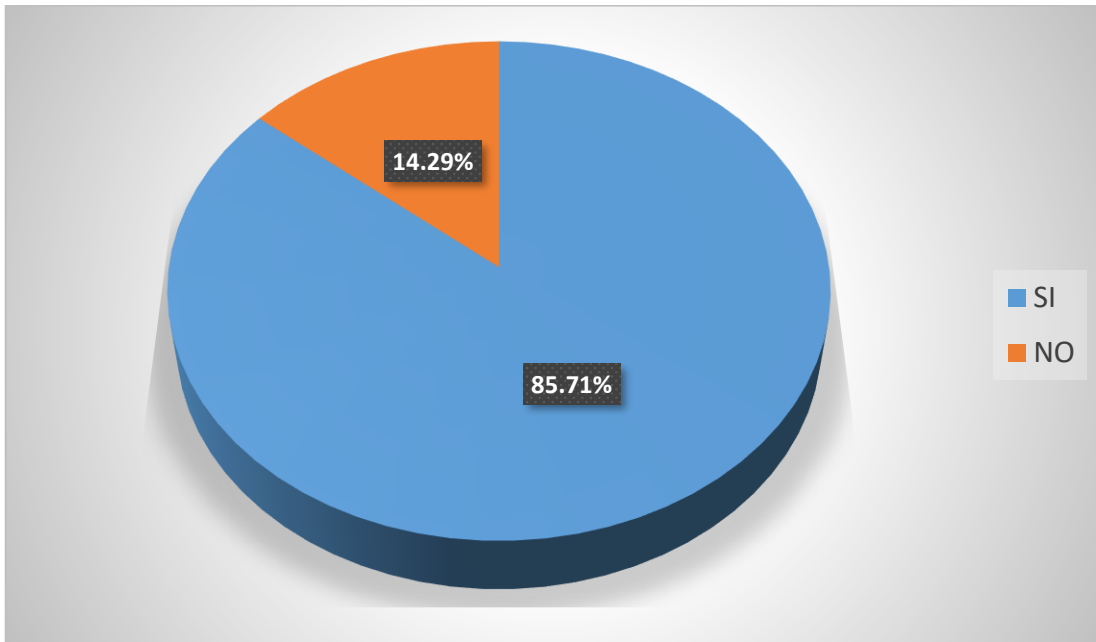


Figura: La MYPE dispone de un plan de incentivos y reconocimientos para conseguir el compromiso del personal

Fuente: tabla 3.

Figura 5: Se establecen procesos claros para compras de insumos, elaboración de productos, servicio y/o atención al cliente

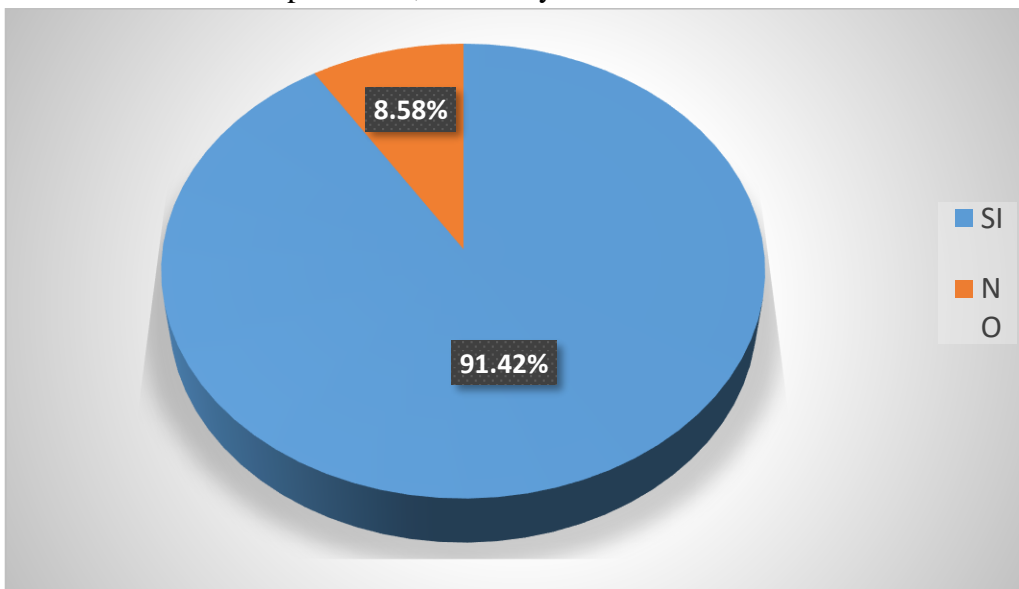


Figura: Se establecen procesos claros para compras de insumos, elaboración de productos, servicio y/o atención al cliente

Fuente: tabla 3.

Figura 6: Se identifican, entienden y gestionan los procesos interrelacionados en la MYPE

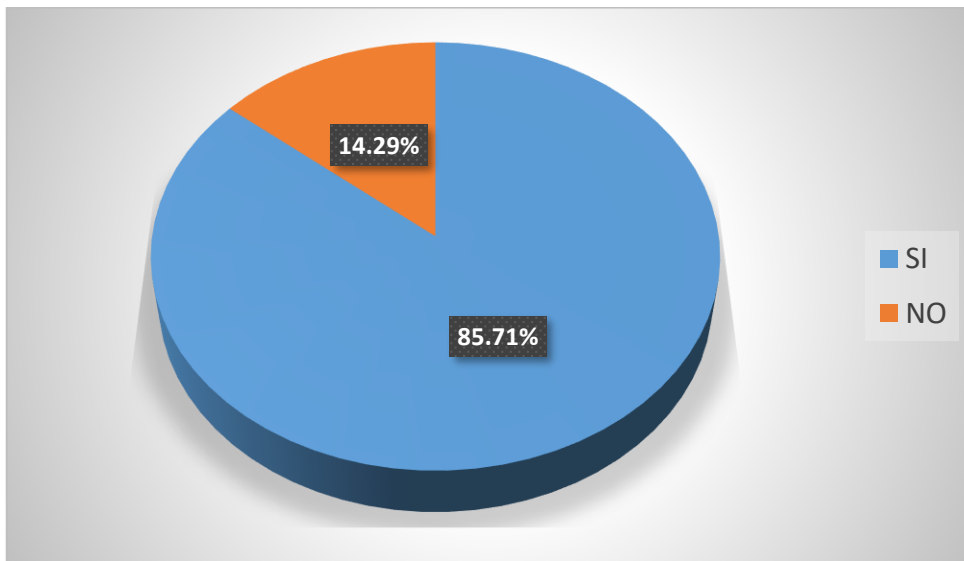


Figura: Se identifican, entienden y gestionan los procesos interrelacionados en la MYPE

Fuente: tabla 3.

Figura 7: Diseña estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de la calidad de la MYPE

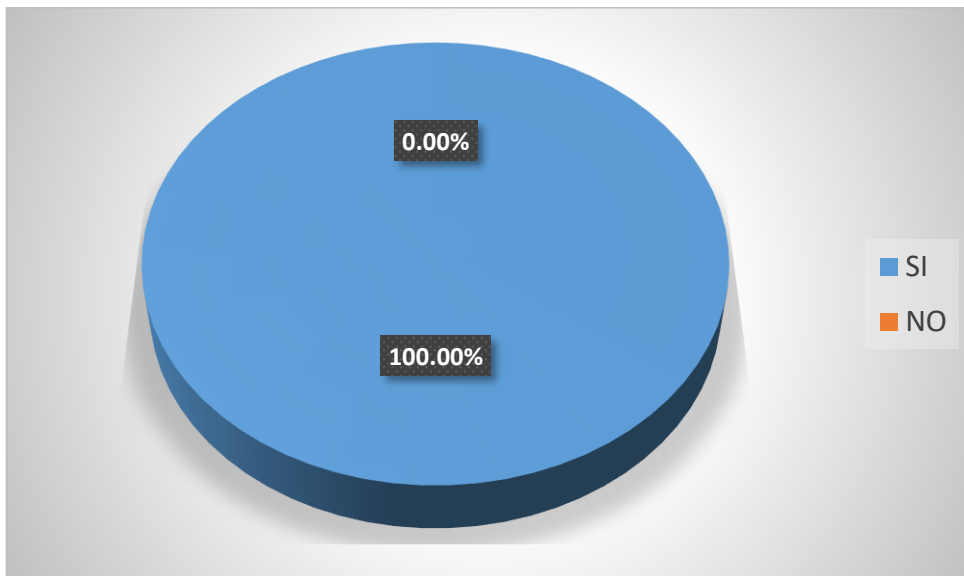


Figura: Diseña estrategias para contribuir a la mejora continua para la gestión de la calidad de la MYPE

Fuente: tabla 3.

Figura 8: En la MYPE, Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos

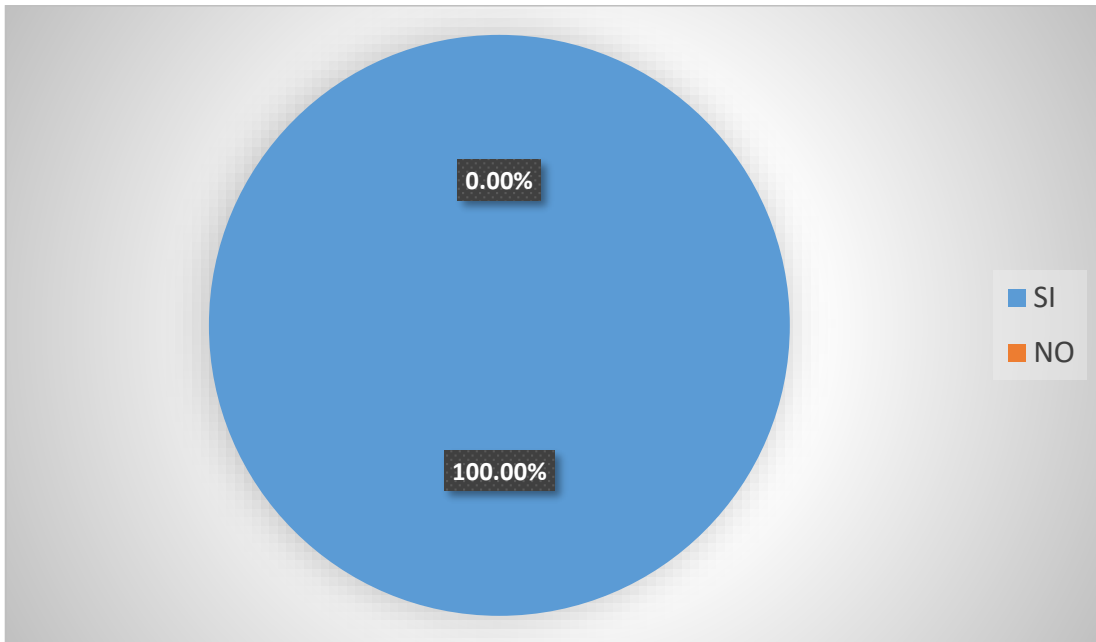


Figura: En la MYPE, Se toman decisiones orientadas al logro de las metas y objetivos establecidos

Fuente: tabla 3.

Figura 9: La MYPE logra la satisfacción de los clientes con el producto que ofrece

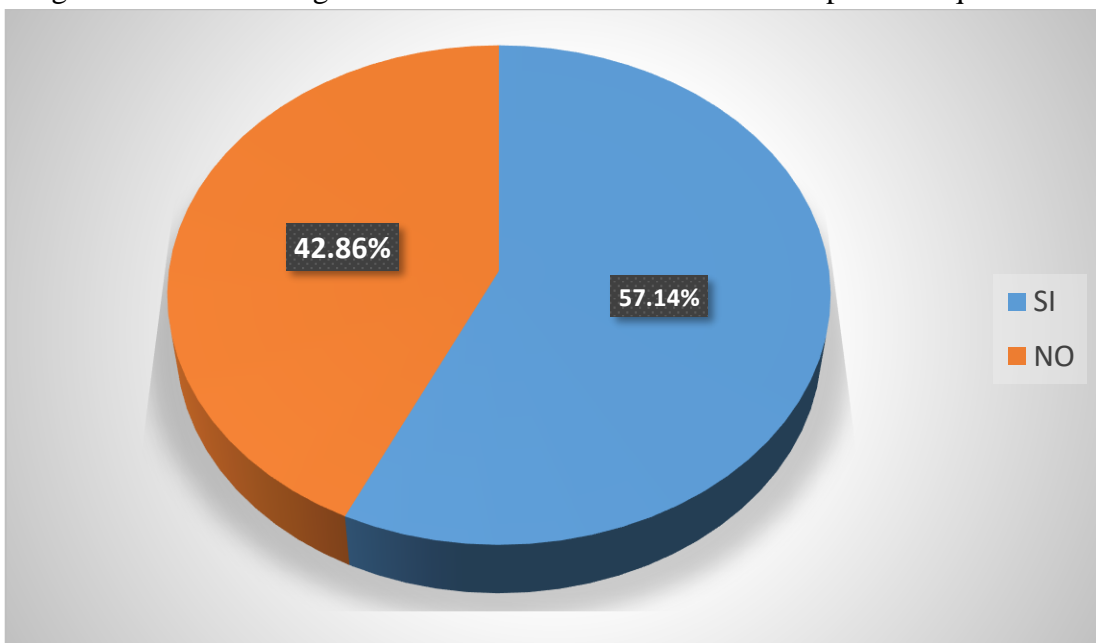


Figura: La MYPE logra la satisfacción de los clientes con el producto que ofrece

Fuente: tabla 4.

**Objetivo:** b) Determinar las Funciones en la Gestión de Calidad desde el punto de vista de los clientes de las MYPE en el rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021.

Figura 10: La MYPE establece objetivos a un corto, mediano y largo plazo

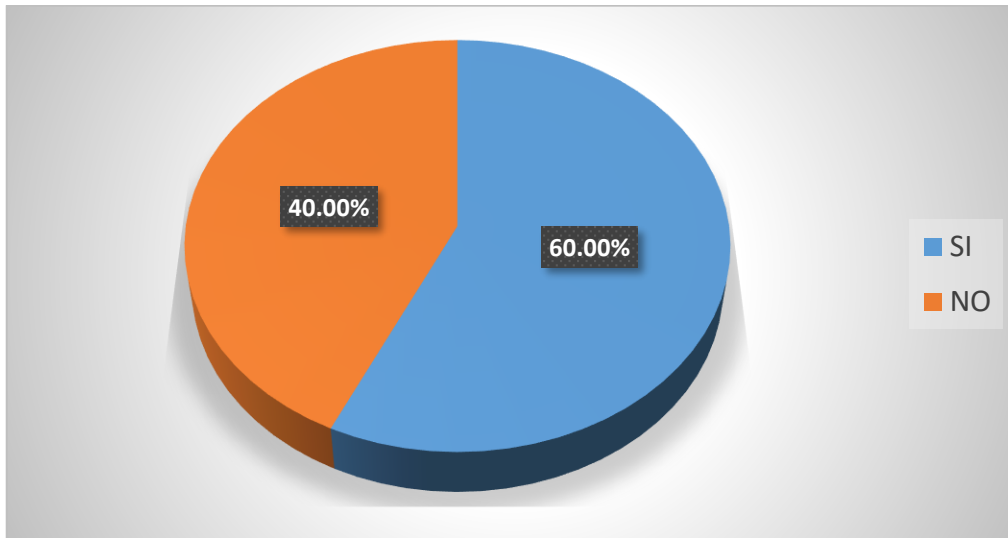


Figura: La MYPE establece objetivos a un corto, mediano y largo plazo.  
Fuente: tabla 5.

Figura 11: Se establecen tareas, asignan personas para cumplir con el trabajo de manera eficiente

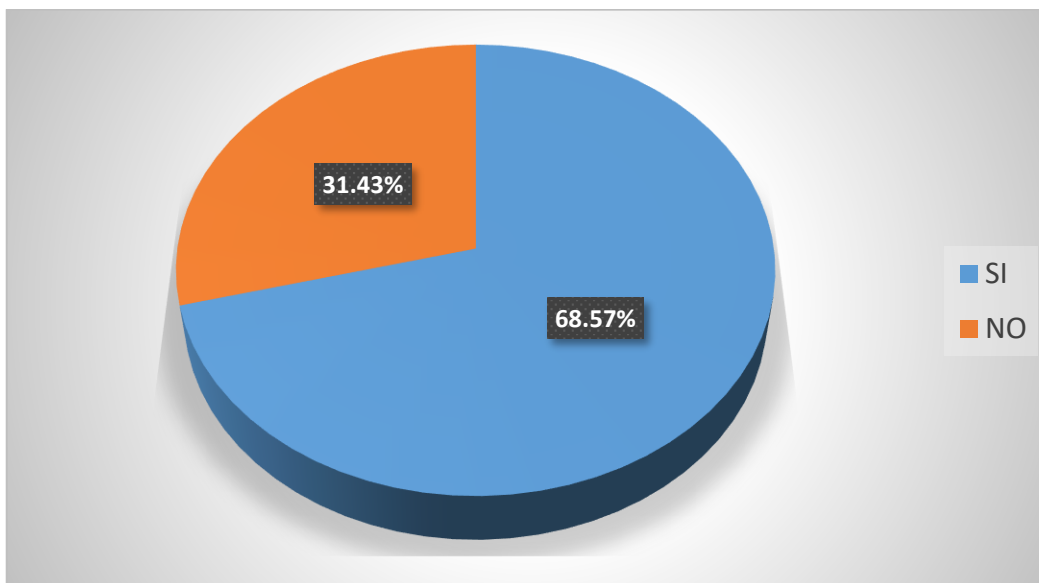


Figura: Se establecen tareas, asignan personas para cumplir con el trabajo de manera

eficiente

Fuente: tabla 5.

Figura 12: Usted considera que en la MYPE existe una dirección de manera efectiva para lograr los objetivos

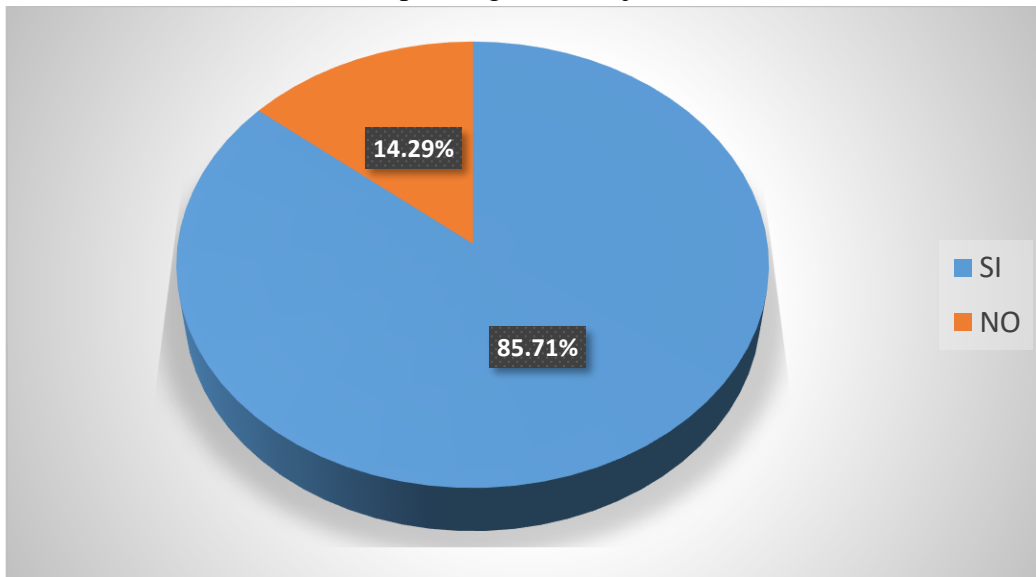


Figura: Usted considera que en la MYPE existe una dirección de manera efectiva para lograr los objetivos

Fuente: tabla 5.

Figura 13: En la MYPE existe un sistema de control de los procesos que garantice óptimos resultados

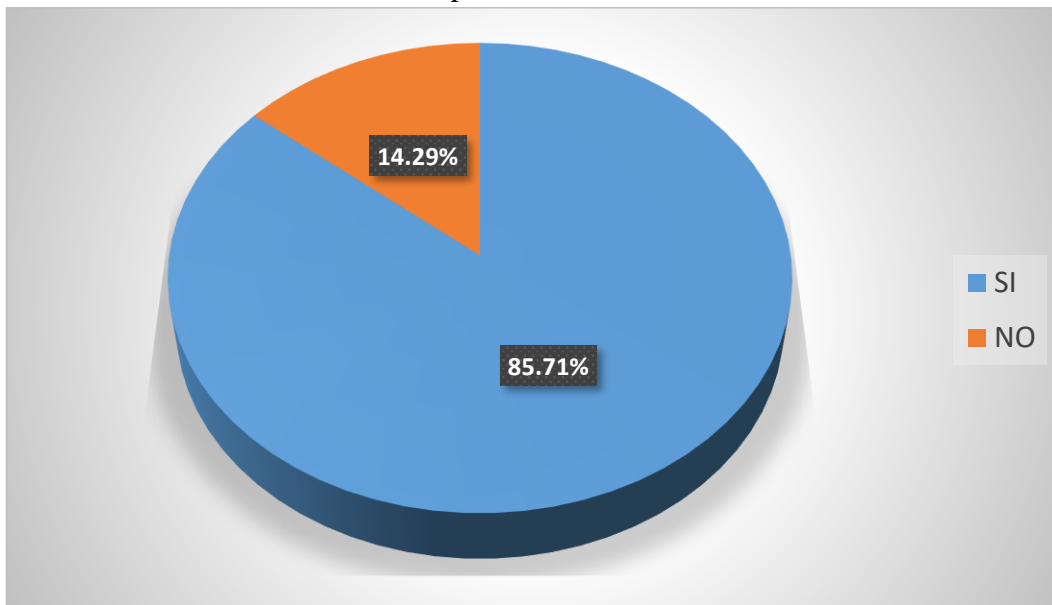


Figura: En la MYPE existe un sistema de control de los procesos que garantice

óptimos resultados

Fuente: tabla 5.

**Objetivo:** (c): Conocer las estrategias de atención al cliente desde el punto de vista de los trabajadores las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021

Figura 14: Se establecen protocolos de acción para brindar atención inmediata de manera que los clientes se sientan seguros

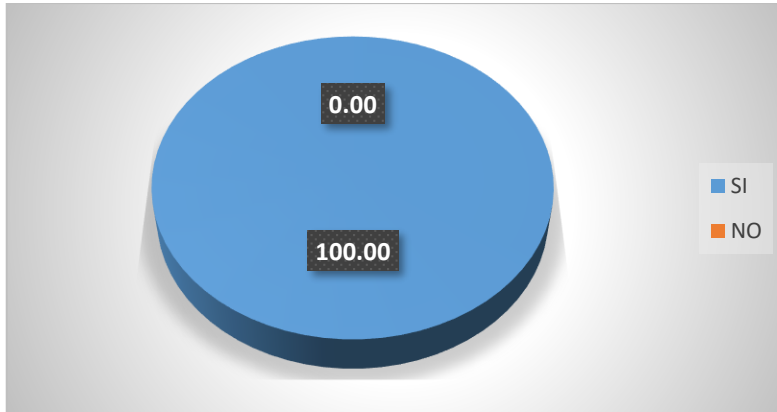


Figura: Se establecen protocolos de acción para brindar atención inmediata de manera que los clientes se sientan seguros

Fuente: Tabla 6.

Figura 15: Usted ha participado en la elaboración del Protocolo de atención dentro de la MYPE

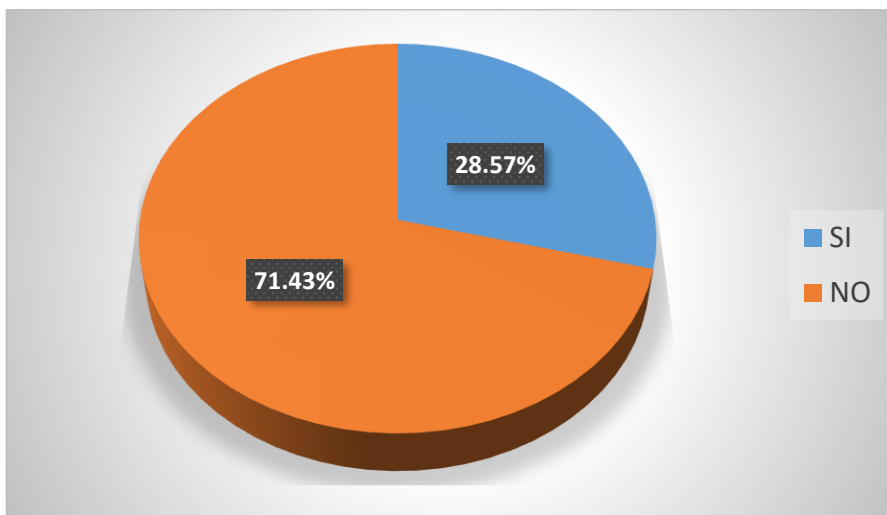


Figura: Usted ha participado en la elaboración del Protocolo de atención dentro de la MYPE.

Fuente: Tabla 6.

Figura 16: En las capacitaciones que le brinda la MYPE, utilizan el Protocolo de atención como guía para el desarrollo de las actividades programadas

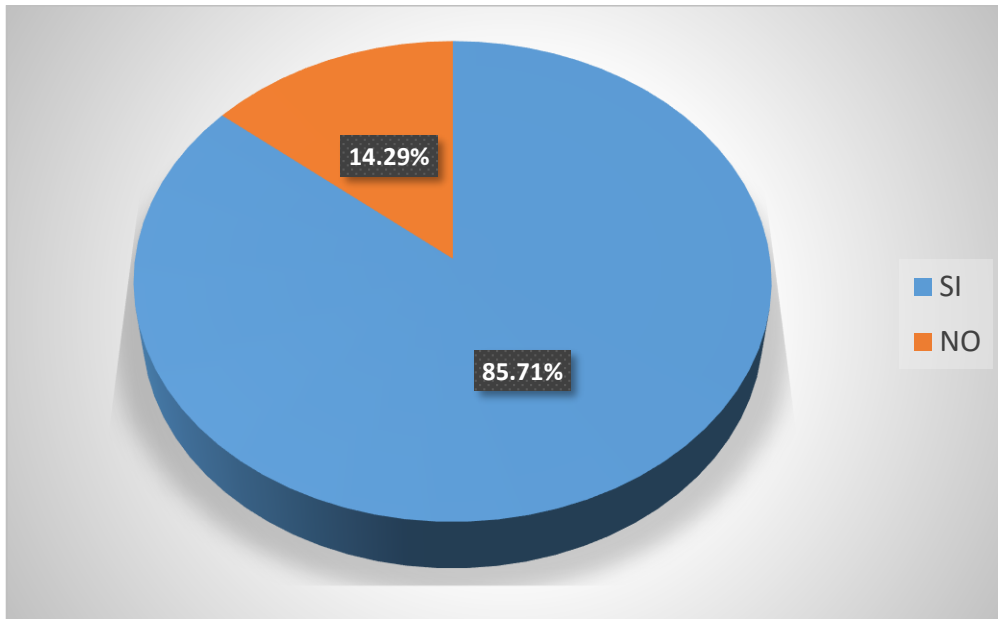


Figura: En las capacitaciones que le brinda la MYPE, utilizan el Protocolo de atención como guía para el desarrollo de las actividades programadas

Fuente: Tabla 6.

Figura 17: Considera importante realizar un monitoreo diario en las redes sociales para conocer opiniones de los clientes

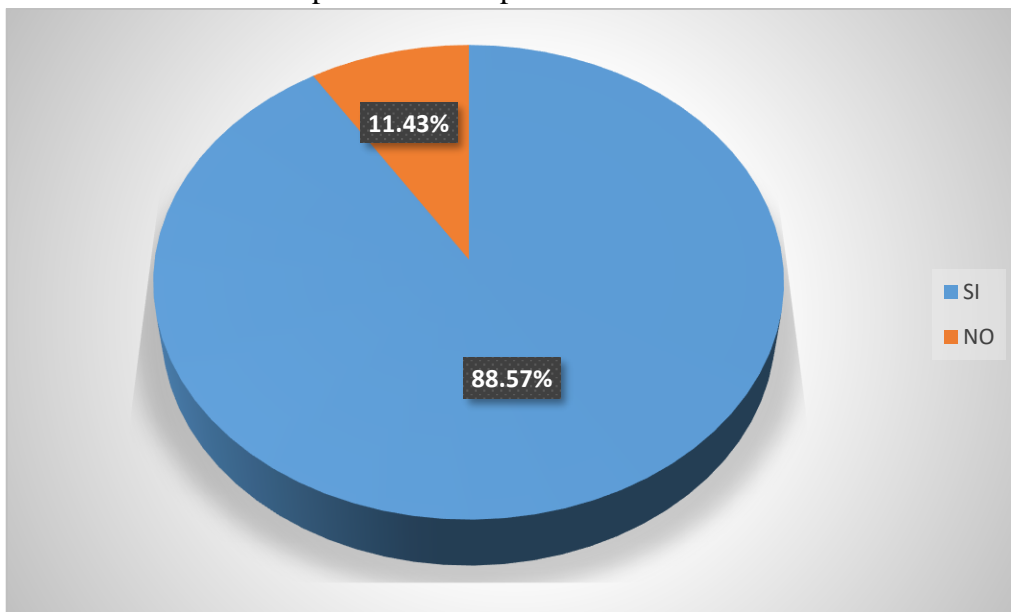


Figura: Considera importante realizar un monitoreo diario en las redes sociales para



conocer opiniones de los clientes

Fuente: Tabla 6.

Figura 18: Se cuenta con cámaras de video y alarmas de seguridad.

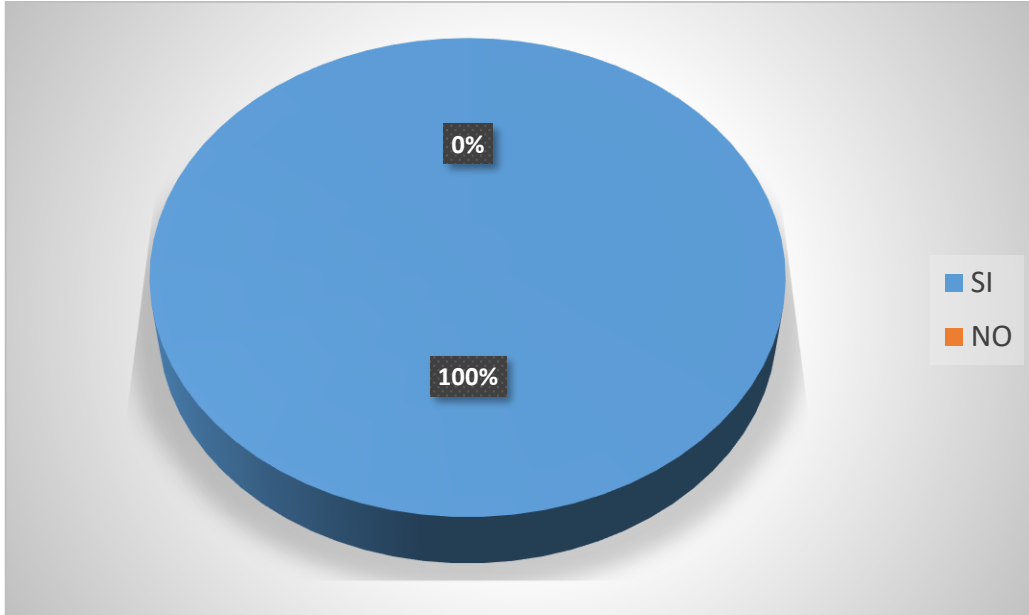


Figura: Se cuenta con cámaras de video y alarmas de seguridad.

Fuente: Tabla 7.

Figura 19: Alguna vez ha pasado una situación de riesgo en la MYPE.

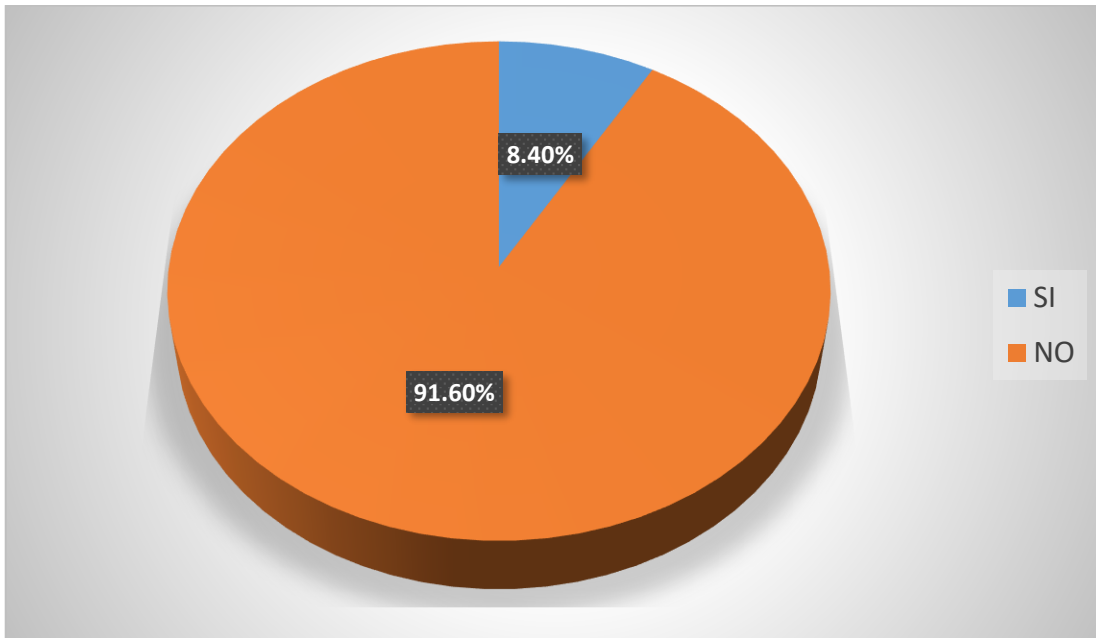


Figura: Alguna vez ha pasado una situación de riesgo en la MYPE.

Fuente: Tabla 7.

Figura 20: En caso de no quedar satisfecho con el producto o servicio le han brindado solución inmediata a su problema

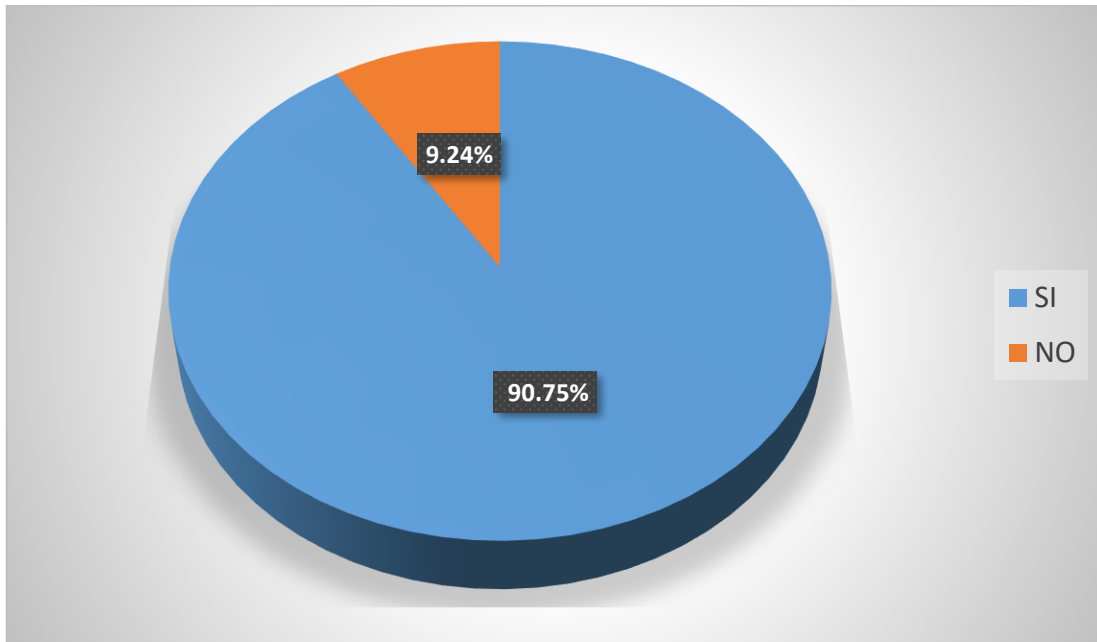


Figura: En caso de no quedar satisfecho con el producto o servicio le han brindado solución inmediata a su problema

Fuente: Tabla 7.

Figura 21: Usted ha participado de una encuesta de satisfacción posterior al servicio.

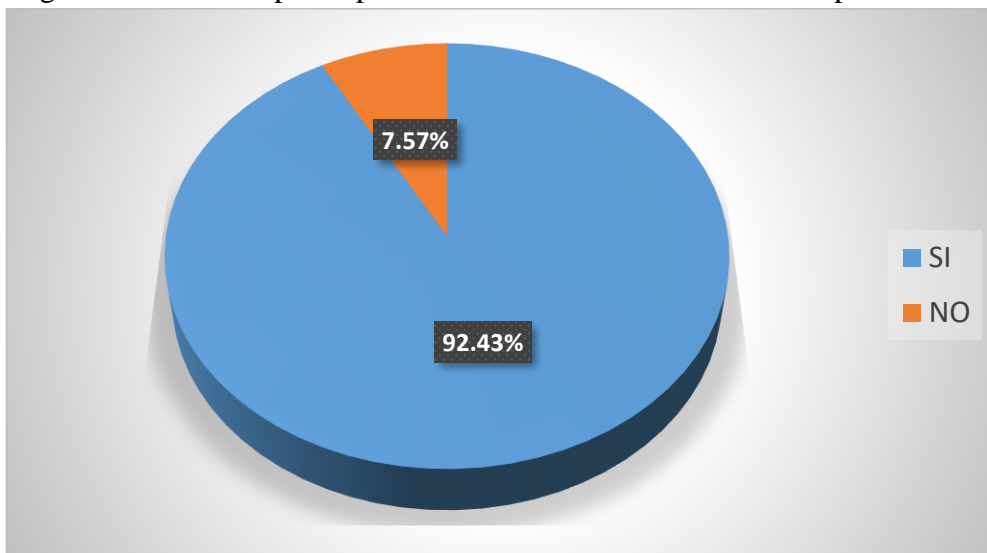


Figura: Usted ha participado de una encuesta de satisfacción posterior al servicio.

Fuente: Tabla 7.

**Objetivo:** (d) Identificar los factores de atención al cliente desde el punto de vista de los clientes de las MYPE rubro restaurantes de la Av. Miguel Grau Paita, Año 2021.

Figura 22: Usted considera que existe el autoservicio dentro de la MYPE.

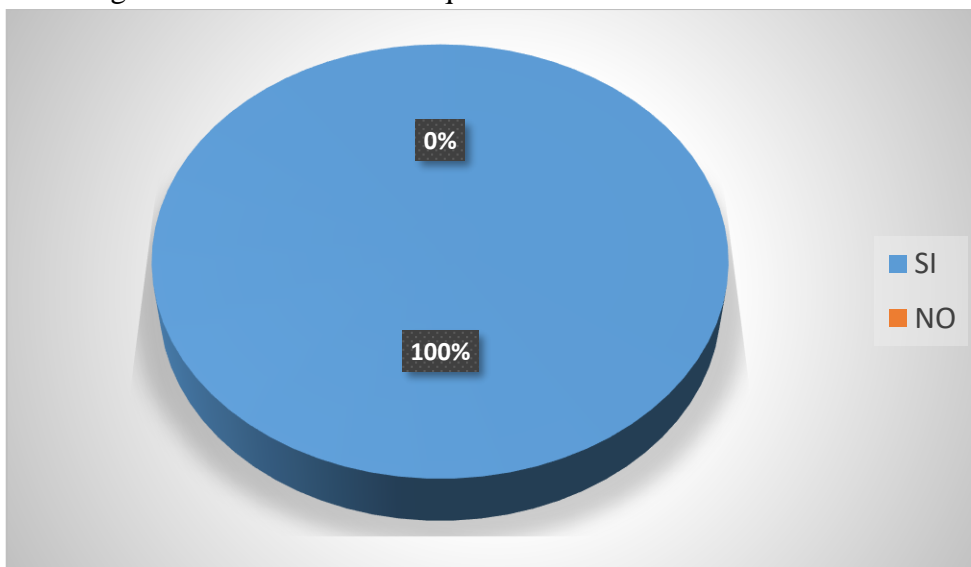


Figura: Usted considera que existe el autoservicio dentro de la MYPE.

Fuente: tabla 8.

Figura 23: Al momento de realizar su pedido la MYPE es rápida y eficaz

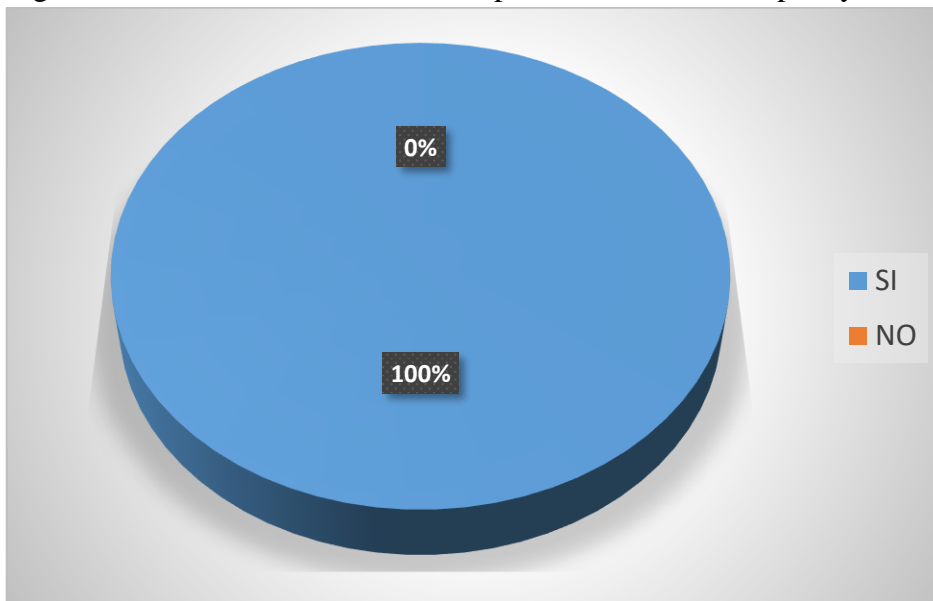


Figura: Al momento de realizar su pedido la MYPE es rápida y eficaz

Fuente: tabla 8.

Figura 24: La MYPE conoce sus gustos y preferencias en los distintos platillos que proporciona

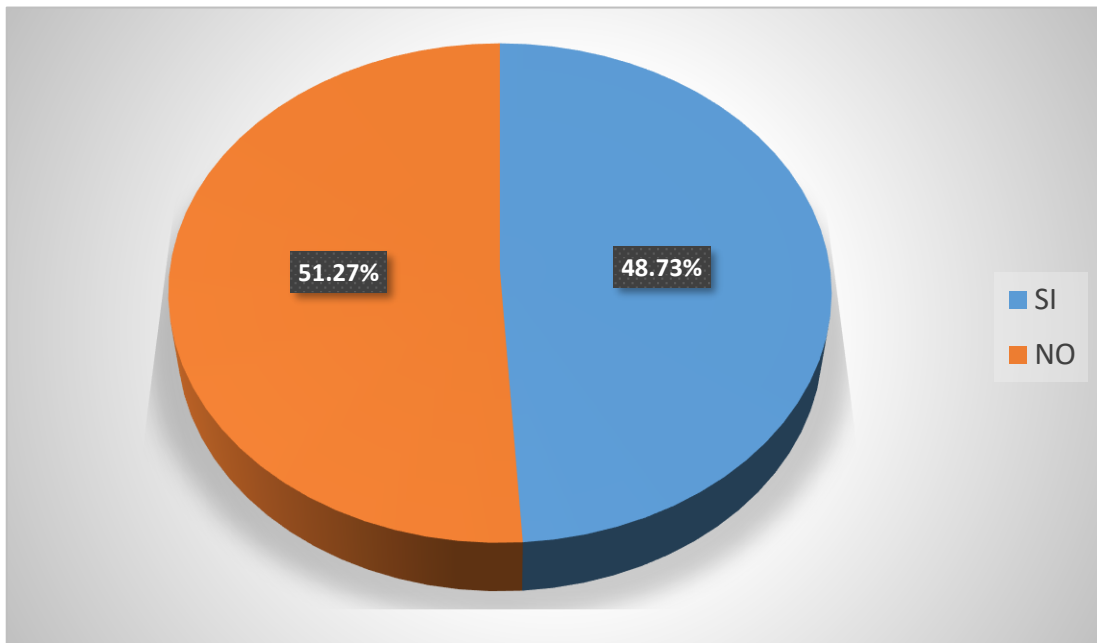


Figura: La MYPE conoce sus gustos y preferencias en los distintos platillos que proporciona

Fuente: tabla 8.