



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA
CEVICHERÍA - RESTOBAR DON'D TORONCHE,
PROVINCIA DE AYABACA, 2022

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

AUTOR

GARCIA CRIOLLO ROCIO ESTEFANI

ORCID: 0000-0002-4180-3120

ASESOR

MGTR. ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA

ORCID: 0000-0001-9618-6177

PIURA-PERU

2022

EQUIPO DE TRABAJO:

AUTOR

García Criollo, Rocio Estefani

ORCID: 0000-0002-4180-3120

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Filial Piura, Perú

ASESOR

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

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

JURADOS:

Mgtr. León Vigo Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Mgtr. Patiño Niño Victor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Mgtr. Limo Vásquez Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. León Vigo, Maritza

ORCID: 0000-0002-1003-0372

Presidente

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio

ORCID: 0000-0002-4660-9490

Miembro

Mgtr. Limo Vásquez, Miguel Ángel

ORCID: 0000-0002-7575-3571

Miembro

Mgtr. Estrada Díaz, Elida Adelia

ORCID: 0000-0001-9618-6177

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme permitido y ayudado a llegar hasta el final de mi carrera, a mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron, por estar conmigo en cada paso que doy, por no dejarme sola y estar en los momentos más difíciles, por no dejarme caer y ayudarme a levantarme para poder lograr el objetivo.

Agradezco a la Dr. Elida Estrada Díaz por su paciencia y su enseñanza, por toda la orientación especialmente su tiempo que me brindo para poder culminar la tesis de titulación

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio, a mis padres Hector e Iralda por motivarme y no dejarme sola en todo el trayecto de mi carrera, por todo el apoyo incondicional que me dan y por todos sus consejos brindados.

A mi Hermana Diana, que sin su ayuda no hubiera podido lograrlo, a mi abuelita Rosa por todo el amor que me da, por siempre confiar en mí, por el gran apoyo que siempre me ha dado y a mis sobrinos Valery y Eithan que son mi motor y motivo

RESUMEN

En la tesis titulada Propuesta De Mejora De La Gestión De Calidad Y Atención Al Cliente En La Microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia De Ayabaca, 2022, presento como objetivo general, Determinar si la propuesta de mejora de la gestión de calidad y atención al cliente permite un óptimo funcionamiento en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022. La metodología fue de diseño no experimental - transversal - descriptivo - de propuesta. Para la recolección de datos se utilizó una población muestral de 7 trabajadores para la variable gestión de calidad y una población infinita de clientes para la variable atención al cliente asimismo se utilizará una fórmula de población desconocida para poder hallar la muestra 2, dentro de esta muestra se hallaron 384 clientes para encuestar se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario elaborado con 20 preguntas mediante la técnica de la encuesta, donde se obtuvieron los siguientes resultados donde el 71% dijo que el colaborador si orienta al cliente al momento de atenderlo, el 100% considera que el liderazgo que desempeñan si es eficientes para una buena atención al cliente, el 100% dijo que si existe una participación del personal en las actividades de la empresa, el 86% dijo que actualmente no existe un control de calidad, el 100% dijo que no hay una constante inspección de la calidad, asimismo se concluyó que mayoría de los colaboradores si son eficientes y puntuales al momento de atender al cliente. La mayoría dijo que el servicio que ofrecen si es rápido,

Palabras clave: Gestión de calidad, Atención al Cliente, Micro empresa

ABSTRACT

In the thesis entitled Proposal to Improve Quality Management and Customer Service in the Cevichería Microenterprise - Restobar Don'd Toronche, Ayabaca Province, 2022, I present as a general objective, Determine if the proposal to improve quality management and customer service allows optimal operation in the microenterprise Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Province of Ayabaca, 2022. The methodology was non-experimental design - cross-sectional - descriptive - proposal. For data collection, a sample population of 7 workers was used for the quality management variable and an infinite population of clients for the customer service variable. An unknown population formula will also be used to find sample 2, within this sample. 384 clients were found to survey, the survey technique was used and the questionnaire instrument elaborated with 20 questions through the survey technique, where the following results were obtained where 71% said that the collaborator does guide the client when serving him , 100% consider that the leadership they perform is efficient for good customer service, 100% said that there is staff participation in the company's activities, 86% said that there is currently no quality control , 100% said that there is no constant quality inspection, it was also concluded that most of the collaborators are efficient and Punctual when serving the customer. Most said that the service they offer is fast.

Keywords: Quality management, Customer Service, Micro company

CONTENIDO

1. TITULO DE LA TESS	i
2. EQUIPO DE TRABAJO:.....	ii
3. JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
4. AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	v
5. RESUMEN Y ABSTRACT.....	vii
6. CONTENIDO	viii
7. IDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xi
I. INTRODUCCION	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	9
2.1. Antecedentes	9
2.2. Bases teóricas	30
2.3. Marco conceptual.....	41
III. HIPÓTESIS.....	43
IV. METODOLOGÍA	44
4.1. Diseño de la investigación	44
4.2. Población y muestra	46
4.3. Definición y operacionalización de variables	48
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
4.5. Plan de análisis.....	53
4.6. Matriz de consistencia.....	54
4.7. Principios éticos	56
V. RESULTADOS.....	58
5.1. Resultados	58
5.2. Análisis de Resultados	63
VI. CONCLUSIONES	71

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	73
Recomendaciones.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	88
ANEXOS	98

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principios de la gestión de calidad en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022	58
Tabla 2. Elementos de la gestión de calidad en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022	59
Tabla 3. Características de atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022	60
Tabla 4. Factores de la atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022.	61
Tabla 5. Propuesta de un Plan de Mejora de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente en la Microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022	62

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. El colaborador orienta al cliente al momento de atenderlo	116
Figura 2. El liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al.....	116
Figura 3. Existe una participación del personal en las actividades de la empresa	117
Figura 4. Actualmente existe un control de calidad	117
Figura 5. Hay una constante inspección de la calidad	118
Figura 6. Tienen un buen dominio de trabajar en equipo	118
Figura 7. Existe una planificación a corto, mediano y largo plazo	119
Figura 8. El trabajador tiene capacidad de respuesta con el cliente.....	119
Figura 9. el colaborador es accesible al momento de atender al cliente	120
Figura 10. Tiene la iniciativa de una buena toma de decisiones	120
Figura 11. Los colaboradores son eficientes y puntuales al momento de atender al cliente	121
Figura 12. El servicio que ofrecen es rápido.....	121
Figura 13. El colaborador asesora al momento de ofrecer el producto.....	122
Figura 14. El colaborador da una atención con amabilidad	122
Figura 15. El colaborador es empático.....	123
Figura 16. El colaborador en Cortez en la atención que brinda	123

Figura 17. La calidad de servicio que brindan es eficiente	124
Figura 18. Los colaboradores tienen una comunicación fluida con los clientes	124
Figura 19. La atención que brindan es con respeto y amabilidad	125
Figura 20. El vocabulario que utilizan es adecuado.....	125

I. INTRODUCCIÓN

Se manifiesta que las MYPE juegan un papel importante para el crecimiento socioeconómico de cada uno de los países, ya que esto da origen a que la necesidad pueda incrementar su desempeño y así poder requerir la implementación de las estrategias que van a beneficiar todas las operaciones que se realicen, esto es con la finalidad de poder reducir los costos y poder mejorar la eficiencia de los procesos, la calidad de los productos y poder incrementar productividad. Es por ello que las MYPE se van a desarrollar en un ambiente de mejora continua para que les permita un alto crecimiento sostenible en el tiempo, todo esto con el objetivo de poder posicionarse y así mantenerse en el mercado, con adecuadas fuentes de gestión de calidad y atención al cliente.

Por otro lado, las MYPE desempeñan un papel muy importante tanto en, los países industrializado como en los que se encuentran en las vías de desarrollo, tanto que contribuyen al avance económico, ya que las MYPE son generador de empleo además de fundadoras de los progresos en el entorno local. Expresamos también que las MYPE no solamente están en capacidad de generar puestos de trabajo, sino que también generan mucha competencia al implantarse al proceso productivo en las condiciones adecuadas, esto es debido que el progreso es una gran variedad con iniciativas efectuadas por una diversidad de actores.

Dentro de la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022 se ha observado una gran decadencia para atender a cada uno de los clientes, además se visualizó que los trabajadores de la Micro empresa no están

debidamente capacitados para dar un buen trato a los clientes, ya que a ellos hay que atenderlos muy bien, porque ellos son parte fundamental de la MYPE, además se vio que los trabajadores no atienden de manera rápida a los consumidores y esto ocasiona que se impacienten, además que la atención que se debe dar debe ser cordial y utilizando las palabras correctas para con ellos. Por otro lado, se vio que no existe un control de calidad y esto es muy importante para la empresa ya que se utiliza como estrategia para poder asegurar el cuidado y una mejora continua en la calidad que ofrecen.

Asimismo, se logra observar una gran falta de planeación a largo plazo, por lo que significa que el propietario no está debidamente capacitado para la MYPE. Del mismo modo, exponemos que dentro de la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca se va a considerar como principal cada una de las percepciones de toda la clientela, en lo que es una buena atención al usuario por lo que lo fundamental es la satisfacción de ellos, además que se debe tener un personal muy eficaz para que de una buena atención para así evitar cualquier tipo de reclamos.

Una de las causas principales de los problemas que asecha el negocio es la falta de conocimiento ya que no han estado debidamente capacitados para llevar una organización por delante, además se verá la manera de poder ayudar a que cada uno de los trabajadores sepan las funciones que tienen dentro de la organización y que es de vital importancia saber dar un buen trato a los clientes, así como el propietario debe ver la manera de ayudar en dar estrategias claves para un buen funcionamiento del pequeño negocio.

Asimismo, señalamos que si no ayudamos en la mejora de la MYPE puede haber consecuencias a corto, mediano y largo plazo y una de ellas sería que los clientes dejen de ir a consumir, y para que eso no ocurra se les debe dar el trato que merecen, además que si no existe un control de calidad puede que los productos que brinden estén en mal estado, y esto tendrá como consecuencia que nadie quiera asistir y así puedan consumir.

Las MYPE han surgido como un fenómeno económico y social, esta busca responder a las necesidades de cada uno de los pobladores con menos ingresos, asimismo se menciona que estas micro y pequeñas empresas nacieron como una alternativa para el desempleo y para las personas de bajos recursos económicos, y hoy en día las MYPE son una fuente generadora de empleo. Es por ello que se dice que las MYPE están dentro de todas las actividades productoras y son parte de los programas económicos que buscan un crecimiento y un desarrollo empresarial. De esta manera las MYPE son un factor de vital importancia en cada una de las actividades empresariales ya que el estado a través de todas sus instituciones ha realizado leyes y programas estatales, todo esto a favor de la formalización de cada una de las MYPE (Pereda, 2019)

En la actualidad, la labor que realizan las micro y pequeñas empresas tiene una trascendencia indiscutible, no solo teniendo en cuenta su contribución a la creación de empleo, sino también teniendo en cuenta su participación en el desarrollo socioeconómico de la región. Se considera que las pequeñas empresas son el motor del crecimiento económico, una generación en crecimiento empleo y reducción de la pobreza en países en desarrollo. Desde un punto de vista económico, a medida que crezcan los empresarios de

microempresas o pequeñas empresas, producirán más empleo, porque requiere un incremento en la mano de obra. Además, sus ventas aumentaron y, como resultado, se obtuvieron mayores ganancias, lo que contribuyó en mayor medida a la formación del producto bruto interno (Mendez, 2021)

Por otro lado, señalamos que en Europa las micro y pequeñas empresas desempeñan un papel muy importante dentro de la economía, ya que esta es una fuente esencial de las capacidades empresariales, y en la innovación. Asimismo, los problemas que asechan con mucha frecuencia son las imperfecciones del mercado, como son las dificultades al momento de obtener algún capital, los escasos recursos son problemas para un buen acceso a las nuevas tecnologías o también a la innovación. Por otro lado, se dice que el problema que también asecha a Europa es el control de calidad del servicio ya que muchas veces no existen las herramientas para que haya una mejor calidad en los productos que ofrecen. (Beaumont Callirgos, 2021)

Del mismo modo en América Latina las Micro y Pequeñas empresas han sido golpeadas por la crisis actual, casi muchas de ellas han sufrido una caída en las ventas, además de tener problemas en obtener créditos y se encuentran agobiados por los pagos muy retrasado de sus clientes. Es por ello que dentro de América Latina representan el 85% del empleo privado. Asimismo, las micro y pequeñas empresas en América Latina tienen el problema en la atención al cliente ya que cada uno de los colaboradores de dichas empresas no están debidamente capacitados para dar un buen servicio además que estos

colaboradores no están siendo motivados por los propietarios de dichas organizaciones. (Brandi, 2022)

Asimismo en Bolivia las micro y pequeñas empresas son las que representan la gran mayoría de las empresas dentro del país y las generan la mayor cantidad de los puestos de trabajo, es por ello que el crecimiento económico de Bolivia está fuertemente sujeto al crecimiento y desarrollo sostenible de estas empresas y que están implementando en la Mejora Continua que esto ha permitido contribuir con todas las evidencias de las estrategias utilizadas para potenciar el desarrollo productivo de las Micro y Pequeñas Empresas. Igualmente, las micro y pequeñas empresas en Bolivia han identificado todos los puntos frágiles y así de esa manera construyeron un Plan de Mejora para un excelente funcionamiento en la empresa donde les permiten aplicar tecnologías y mejoras dentro de las condiciones labores. (Chero, 2021)

En la actualidad en el Perú las MYPE juegan un rol muy importante dentro de la economía ya que estas generan un cierto porcentaje del PBI, dice que como unidad económica puede ser muy constituida por una persona natural o jurídica la cual su principal objetivo es el desarrollo de cada una de las actividades económicas, por ejemplo, la comercialización de bienes, la prestación de servicio o la producción de los mismos. Decimos que estas MYPE se rigen en el Perú por la Ley N° 28015 la ley de promoción de las Micro y Pequeñas empresas. (Paz, 2022)

Por otro lado, en la Microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, provincia de Ayabaca existe un problema de desconocimientos de factores de calidad en

los propietarios y trabajadores, además que no hay un constante control de calidad en el servicio que ofrecen, asimismo hay unos escasos de una mala atención al cliente, son pocos los colaboradores que saben atender al cliente además que muchos de los colaboradores no saben cómo actuar al momento de la atención, del mismo modo

Decimos que dentro de microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, se va considerar cada una de las percepciones de los clientes, en lo que es una buena atención al cliente ya que lo primordial es la satisfacción del cliente, además tenemos que tener un personal muy eficiente, del mismo modo que este personal este muy bien capacitado en ese modo evitaremos cualquier tipo de reclamos, asimismo tener una excelente rentabilidad dentro de la empresa.

Para ello se planteó la siguiente pregunta ¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad y atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022? Del cual se buscará la solución a cada una de las situaciones, asimismo se planteó como objetivo general: Determinar la propuesta de mejora de la gestión de calidad y atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022.

Si bien es cierto dentro de la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche vamos a encontrar mucha competencia, pero lo que nos va identificar con empresa será la atención que le damos a nuestros clientes ya que ellos son de vital importancia dentro de la MYPE, por ende cada uno de los trabajadores deben tener un labor intachable para con ellos, asimismo el gerente general debe saber motivar a todos

sus trabajadores para que de esa manera ellos tengan un buen trabajo en equipo, asimismo para dar solución al enunciado ya mencionado con anterioridad del que se han generado los objetivos específicos: Identificar los principios de la gestión de calidad en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022, conocer los elementos de la gestión de calidad en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022, describir las características de atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022, definir los factores de la atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022 y elaborar un Propuesta de mejora de la gestión de calidad y atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022

Por ende, la investigación se justifica porque no va a permitir conocer la situación de la empresa, así como detectar cada uno de los problemas que existen y así poder darle solución y ver mejoras al establecimiento. Asimismo, decimos que aportara todos los aspectos teóricos que están basados en la gestión de calidad como son los principios más relevantes así como los elementos que son más destacados permitiéndole a propietario de la micro empresa Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca poder aplicar distintas tácticas para un mejor nivel de satisfacción de los clientes, de mismo modo se verá todo lo relacionado a la atención al cliente como ver las características de la atención al cliente es muy esencial para poder alinear todos los procesos del trabajo, del mismo modo ver los

aspectos que se utilizaran para tener un atención al cliente de muy alto nivel y así logra la buena satisfacción de los clientes .

Por último expresamos que la investigación es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo- de propuesta de diseño no experimental- transversal, para el recojo de información se utilizó una población muestral de 7 trabajadores para la variable gestión de calidad y una población infinita de clientes para la variable atención al cliente asimismo se utilizó una fórmula de población desconocida para poder hallar la muestra 2, dentro de esta muestra se hallaron 384 clientes para encuestar se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario elaborado con 20 preguntas que permitirán recoger información para la investigación, del cual se han clasificado que las 10 primeras preguntas fueron dirigidas a Identificar los principios de la gestión de calidad y conocer los elementos de la gestión de calidad y las 10 restantes describir las características de atención al cliente y definir los factores de la atención al cliente obteniendo los siguientes resultados donde el 71% dijo que el colaborador si orienta al cliente al momento de atenderlo, el 100% considera que el liderazgo que desempeñan si es eficientes para una buena atención al cliente, el 100% dijo que si existe una participación del personal en las actividades de la empresa, el 86% dijo que actualmente no existe un control de calidad, el 100% dijo que no hay una constante inspección de la calidad, asimismo se concluyó que mayoría de los colaboradores si son eficientes y puntuales al momento de atender al cliente. La mayoría dijo que el servicio que ofrecen si es rápido, se identificó que la mayoría de los colaboradores si orientan a los clientes al momento de atenderlos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Variable 1: Gestión de Calidad

López (2018) en su trabajo de investigación *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil – Ecuador 2018*. Para optar el grado académico de Magister en Administración de Empresas en el cual hace hincapié que actualmente han ido incrementando los restaurantes y esto lleva a un mercado que cada vez se pone más exigente, por esto las empresas tienen que siempre tener presente una evaluación de la calidad del servicio para poder tener clientes satisfechos. El objetivo principal de esta investigación es determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy's encontrando los siguientes resultados: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocido los hallazgos principales, se propone

programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa.

Bolaños (2019) en su tesis *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet) Colombia*. Tuvo como objetivo general: Generar una propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad alineada a la norma ISO 9001-2015, para el restaurante la Cafetería en Connecta, enfocados al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial. La investigación fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, descriptivo, empleando el método deductivo e inductivo; la población estuvo conformada por 50 clientes que acuden al restaurante. La técnica aplica para para la recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado de 12 preguntas cerradas, con la cual se obtuvieron los siguientes resultados: El 70% evidencia falta de una plataforma Web, la cual permita a la organización conocer el mercado laboral para una posible contratación, y también donde se establezcan solicitudes por parte de usuarios y/o clientes. El 65% planifica de forma óptima necesidades referentes al capital humano de acuerdo a asociaciones con instituciones académicas pertinentes. El 80% evidencia falta de mayor visión para establecer alianzas comerciales con otras empresas del sector, lo cual podría le permitiría obtener grandes beneficios en como por ejemplo procesos de comercio exterior o proyectos tecnológicos. El 50% consideran que se realiza una adecuada 11 gestión con sus proveedores en cuanto a seguimiento, control y evaluación de los mismos, para un eficaz suministro. El 70% no involucra a nadie (grupos

de interés) externo en procesos de mejora e innovación relacionados a su actividad económica. El 80% es consciente de la importancia de TI de información en todos y cada uno de ellos procesos relacionados a la posible implementación de sistemas de gestión. El 50% evidencia que nunca realiza subcontrataciones para el mantenimiento de equipos informáticos, mucho menos en formación de TI. El 75% no utiliza herramientas tecnológicas para los procesos de ventas, no cuenta con plataforma para recibir solicitudes de pedido. El 60% no cuenta con muchas herramientas TI, ésta no es reacia a la introducir pequeñas inversiones en dichas tecnologías, pues hay concientización acorde a la optimización de equipos y procesos. El 60% califica el servicio prestado como sobresaliente, el 68% de los encuestados se queja de que no hay servicio a domicilio, el 73% de los clientes no acuden a la empresa por la falta de variedad en menús.

Gómez (2018) en su trabajo de investigación, *Diseño de un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2015 para el restaurante Casa Vieja 9 ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo – Ecuador 2018*. Tuvo como objetivo general Diseñar un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2015 para el Restaurante “CASA VIEJA” ubicada en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo para mejorar los procesos, la satisfacción del cliente y cumplir con los objetivos propuestos. Para la ejecución del presente trabajo de titulación se utilizó los tipos de investigación bibliográfica y documental: los cuales le esencialmente como fuente de consulta para tomar como referencia y guía de las concepciones de teorías de diferentes autores sobre el desarrollo de la administración de Gestión por Procesos tanto de fuentes

primarias y de fuentes secundarias, tales como: primarias, secundarias e investigación de campo. Utilizo una población de 90 clientes” y una muestra de” 74, “como técnica aplicó la encuesta, como instrumento un cuestionario. Llegando a las siguientes Conclusiones: Con la implementación de capacitaciones dirigidas al personal interno de la empresa se mejoró su competitividad y desempeño dentro de la organización, disminuyendo los tiempos de respuesta en los servicios y la falla de la atención al cliente siendo estos las inconformidades más resaltantes que se presentó durante esta investigación. En establecimientos como la Casa Vieja restaurante donde inicialmente hubo un desconocimiento de la normativa, se puede concluir que existe una gran factibilidad para la implementación de la Norma ISO 9001-2015; pues esto se 10 refleja en mejor calidad de atención al cliente, brindando valor agregado a los servicios ofertados por el restaurante. Mediante el desarrollo de un sistema de gestión de calidad basada en capacitaciones internas y la implementación de procesos dentro del restaurante Casa Vieja se pudo satisfacer las expectativas de sus usuarios habituales, mejorando en cuanto a la atención del cliente y a la variedad de menú diario ofrecido. Tras el diseño del sistema de gestión de calidad y el desarrollo de procesos y capacitaciones dentro del restaurante Casa Vieja, se concluye que la implementación de normativas ISO 9001-2015 mejoro la calidad de atención al cliente, reflejando un incremento económico para los dueños del establecimiento. Puesto que en base a los datos obtenidos durante la segunda entrevista dirigida al propietario se pudo apreciar un incremento del 28% de clientes habituales e incrementos del 84% al 94% de consumos dentro del establecimiento, lo que evidencia mayores ingresos por el consumo de adicionales.

Variable 2: Atención al cliente

Orejuela (2019) en su tesis *Análisis de los niveles de calidad de atención al cliente y su incidencia en la satisfacción de los turistas extranjeros, usuarios de los restaurantes de la Calle Charles Binford, En Santa Cruz – Galápagos*. Tuvo como objetivo general: Analizar de los niveles de calidad de atención al cliente en los restaurantes situados en la calle Charles Binford de la ciudad de Santa Cruz, provincia de Galápagos. Para llevar a cabo la investigación, se lleva a cabo un estudio cuantitativo; de diseño no experimental, transversal. Se utilizó una población de 115 clientes y se toma muestra de 50 clientes, para recolectar la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado de 12 preguntas cerradas, obteniendo como resultados: el 53% consideró que el local dispone de infraestructura que se mantiene en buen estado, 53% contestó que el local dispone de un sistema normal de tratamiento de aguas servidas, el 73% manifestó que no le parece buena la planificación y tratamiento de desechos orgánicos, el 40% que el personal conoce muy poco de las normas de higiene y manipulación de alimentos, el 67% me parece que el personal le falta capacitación en atención al cliente, el 57% la atención que recibió en el comedor fue demorado, el 53% dice que no cubrió las necesidades, el 60% considera que los empleados no están capacitados en atención al cliente, el 53% dice que es bonito el lugar, el 53% contestó que no regresaría al restaurant, el 93% contestó que le parecía normal el precio de los platos ofertados, el 47% que tiene una oferta normal y adecuada de variedad de productos. Se concluye que, considerando 8 todos factores detallados y de acuerdo a las respuestas

obtenidas de las encuestas realizadas, la mayoría de los clientes opinó que es muy limitado el servicio y atención al cliente brindados en los restaurantes de la calle Charles Binford, ya que ellos requieren adquirir conocimientos en Atención al Cliente.

Villalba (2019) en su tesis: *Análisis de Calidad del servicio y Atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant – Ecuador*, y sugerencias de mejora. Investigación para optar el Título de Ingeniería en Gestión Hotelera. Teniendo como objetivo analizar la calidad de servicio y atención al cliente de los tres restaurantes tomados como objeto de estudio para la posible implementación de mejoras en los mismos, la metodología de investigación fue descriptiva, el mismo que llegó a las siguientes conclusiones: La mayor fortaleza de los tres establecimientos es el ambiente y la limpieza del lugar; la decoración, y el tipo de música de cada uno de los restaurantes influyen en el ambiente. Mientras que las debilidades detectadas fueron: la amabilidad del personal, la presentación y elaboración de bebidas y la rapidez del servicio, las cuales deben ser mejoradas una vez puesta en marcha la propuesta, ya que estos son puntos fundamentales para una buena calidad en atención al cliente.

Sánchez (2019) en su tesis *Evaluación de la calidad de atención al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa*, presentada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Tuvo como objetivo general: Evaluar la calidad en el servicio al cliente. La evaluación 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. La evaluación de la calidad del servicio se realizó 5 mediante 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. Entre los principales resultados obtenidos a través de la investigación se encuentra una caracterización de los clientes, con la que se determinó la frecuencia de los clientes, la procedencia y los medios publicitarios que mejores resultados han dado. Se determinó un índice de calidad del servicio de -0.18, lo cual indica que las expectativas de los clientes no superan las percepciones por lo que según el método ServQual no existe calidad en el servicio. Se determinó que las brechas de insatisfacción son negativas. Con la evaluación 360 grados se determinó que existen discrepancias entre las percepciones de los colaboradores y los directivos sobre las expectativas de los clientes, lo cual explica que los directivos no conocen lo que sus clientes necesitan. Por lo tanto, se llegó a las siguientes conclusiones: que muchos de los representantes de la organización no buscan expectativas de sus clientes ni brindan calidad en sus servicios

Antecedentes Nacional

Variable 1: Gestión de Calidad

Huaman (2019) en su trabajo de investigación *Propuesta de mejora de Atención al Cliente para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector Servicio, Rubro Restaurante: caso “Restaurant – Pollería Rodrigo’. San Vicente – Cañete, 2019”*. En el distrito de San Vicente existen muchos restaurantes y pollerías,

muchos de estos prestan servicio empíricamente, ya que no prestan atención al cliente. El enunciado del problema es: ¿Cuál es la propuesta de mejora de atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante: caso “restaurant – pollería Rodrigo’s” San Vicente – Cañete, ¿2019?, cuyo objetivo general: Elaborar la propuesta de mejora de atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurante: caso “restaurant – pollería Rodrigo’s”, San Vicente – Cañete, 2019. Metodología: tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño transversal. La población 23 MYPES, la muestra 382 clientes. Los resultados: El 100% considera al cliente como prioridad, el 67% totalmente de acuerdo que el ambiente es acogedor y el 33% en desacuerdo, el 100% indica que no tienen un control de calidad, el 52% está de acuerdo con el tiempo que se lleva a cabo los servicios y el 39% en desacuerdo, el 62% está de acuerdo con la atención rápida y oportuna y el 35% en desacuerdo. Se elaboró la propuesta de mejora: que incluye el ambiente interno, mecanismos de control interno y la capacidad de respuesta a través de mejorar los tiempos de espera de los servicios.

Zaragoza (2019) en su tesis: *Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización Puertas de Pro, del distrito los Olivos, 2018*, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, su metodología fue: tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y trasversal, su población estuvo constituida por las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes ubicadas en

Pro los Olivos y su muestra fue de 15 restaurantes; se concluye es su mayoría desarrollaban su administración y producción exitosamente, desarrollando minuciosamente el tiempo en que se desarrollan sus actividades que se realizan dentro de la organización, de modo que pueden ofrecer al cliente aperitivos especiales que puedan ser competitivos frente a las demás empresas y puedan satisfacer las 10 necesidades del cliente y se recomendó que las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes deberían implementar un sistema computarizado para un mejor control de tecnología e información y un plan de contingencia que les permita tener un mejor sistema para ser competentes con las demás organizaciones. Para una mejor administración y efectividad en sus operaciones. Ya que, hemos visto en la investigación, que es un punto débil en las empresas. Un buen líder administrar adecuadamente una empresa, además de emplea todo tipo de estrategias para cumplir los objetivos eficientemente sin perder la calidad del producto ofrecido.

Goicochea (2020) en su tesis, *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 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

Rosas (2019) en su tesis, *Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes y de servicio móvil de comidas, distrito de Huaraz 2019*. Planteo el objetivo de determinar las características clave del servicio al cliente como factores importantes en la gestión de la calidad en el sector servicios, restaurante y catering móvil, micro y pequeñas empresas en Huaraz 2019. El estudio fue de diseño no experimental - transversal, descriptivo. El levantamiento de información tuvo 15 como población muestral a 33 micro y pequeñas empresas y se realizó una encuesta de 18 preguntas cerradas según el método de encuesta, se obtuvo los siguientes resultados. El 66,67% representantes de 31 a 50 años, el 60,61% son mujeres, el 42,42% tienen calificación profesional y técnica, el 78,79% son propietarios, el 66,67% tiene más de 7 años de trabajo

y el 81,82% tiene más de 7 años en el mercado, El 100% de las pequeñas y microempresas dice que su principal objetivo es obtener ganancias y el 51,52% tiene de 3 a 5 personas. El 42,42% dijo que utilizan la gestión de calidad en el servicio al cliente, el 93,94% dijo que el personal siempre está dispuesto a escuchar a los clientes, el 45,46% dijo que el personal ha sido capacitado para atender a los clientes, el 84,85% dijo que los empleados entienden y son amables con los clientes, el 81,82% piensa que empleados De toda la información que brindan los empleados, el 51,52% dijo que no hay un horario fijo para el servicio al cliente, el 69,70% dijo que el servicio al cliente es clave en lo que respecta a los huéspedes que regresan, el 75,76% dijo que no había buzón de sugerencias, el 60,61% dijo que el personal no proporcionó atención personalizada, el 63,64% considera atractivos los equipos, herramientas y herramientas. En general, la mayoría de los representantes no entienden la gestión de la calidad del servicio al cliente, pero se dan cuenta de que ayuda a su negocio.

Antúnez (2019) en su investigación *gestión de calidad en Atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2018*. Para ello se planteó el siguiente objetivo general: determina las siguientes características de la gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante, en la ciudad de Huarmey, 2017. La metodología, utilizó el diseño no experimental, transversal – descriptivo. Esta investigación tuvo los siguientes resultados: El 63.3% de los representantes son de sexo masculino, el 45.5% tienen un grado de institución superior, un 63.6% de las Micro y

Pequeñas Empresas tienen de 1 a 5 trabajadores, el 59.1 de las MYPES son informales, el 68.2% tienen de 0 a 3 años de permanencia, el 59.1% si están aplicando una gestión de calidad y el 40.9% señalan lo contrario. Conclusiones: La mayoría de los representantes son personas adultas, ya que tienen una edad, entre 31 a 50, son de género masculino, con un grado de institución superior. Respecto a las principales características de las micro y pequeñas empresas son informales, con un tipo de permanencia en el rubro de 0 a 3 años y de desarrollo con un personal entre 1 a 5 trabajadores.

Sangama (2019) en su tesis, *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro barber-shop, distrito de Calleria, año 2018*, el objetivo de la investigación ha sido determinar la Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro barber-shop, distrito de Calleria, año 2018; el mismo que se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. Mediante la aplicación de un cuestionario estructurado de 19 preguntas y a través de la técnica de encuesta, se obtuvo los siguientes resultados: Respecto al emprendedor: edad: su mayoría son jóvenes-adultos de “29 a 39 años” (50.0%); predomina ambos sexos “masculino” 58,3% y “femenino” 41,7%; con grado de instrucción “técnico” 41,7%. Respecto a la empresa: el 100.0% de las mypes del sector servicios, rubro barber-shop tienen una trayectoria de “1 a 3 años” en el mercado; y emplean de “1 a 4 colaboradores”; el 41,4% promueve el compromiso con la calidad y 58,3% no lo pone en práctica; el 58,3% se administra según su visión y misión. El 66,7% se interesan y documenta en las tendencias

del consumidor a futuro. EL 100.0% de los propietarios se involucra para liderar una experiencia agradable de 16 atención al cliente; sin embargo, solo el 16,7% de las mypes cuenta con un servicio de post venta y 25,0% encuentra impedimentos para brindar una mejor atención al cliente por falta de presupuesto. Finalmente, de los propietarios encuestadas indican que el 66,7% tiene como principal medio de comunicación con los clientes las “redes sociales”. Finalmente, de los propietarios encuestadas indican que el 66,7% tiene como principal medio de comunicación con los clientes las “redes sociales”.

Antecedente Regionales

Variable 1: Gestión de calidad

Villacorta (2019 en su tesis *Gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante, urbanización los jardines, Trujillo 2018*. Tuvo como objetivo general, determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio – Rubro Restaurante, Urbanización los Jardines, Trujillo 2018. La metodología del presente trabajo fue cuantitativa, nivel descriptivo, diseño trasversal- no experimental y diseño descriptivo. La población estuvo integrada por 11 restaurantes de la urbanización los Jardines, Trujillo, registradas oficialmente en la municipalidad de Trujillo y se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados: El 55% de las MYPES permanecen más de 7 años en el mercado. El 91% tienen de 1 a 5 trabajadores. El 82% de personas que trabajan en su empresa son no familiares. El 100% de las MYPES son

creadas para generar ganancias. El 45% conocen el término gestión de calidad a la misma vez, el 45% tienen cierto conocimiento de gestión de calidad. El 100% conocen lo que es la atención al cliente. El 82% tienen dificultad de los trabajadores no se adaptan a los cambios. El 82% miden el rendimiento del personal a través de la observación. El 100% si contribuye a mejorar el rendimiento del negocio a través de la gestión de calidad. Se concluye que La mayoría conocen el termino gestión de calidad a la misma vez el tienen cierto conocimiento de gestión de calidad. La totalidad conoce lo que es atención al cliente. La mayoría tienen dificultades de los trabajadores que no se adaptan a los cambios. La mayoría miden el rendimiento a través de la observación. La totalidad contribuye a mejorar el rendimiento del negocio a través de la gestión de calidad. La totalidad de la gestión de calidad si ayuda alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

Medina (2018) En su tesis: *caracterización de competitividad y gestión de calidad de las MYPE sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina, Talara, año 2018*, cuyo objetivo consiste en determinar cuáles son las características de competitividad y gestión de calidad de las MYPEs sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina, Talara, año 2018: el tipo de investigaciones es descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño que se aplicara para esta investigación es no experimental; la población esta considera por tres unidades económicas y la muestra se considera infinita por lo cual se debe aplicar formula estadística el dio como resultado 89 personas, para la realización de la investigación se realizó la técnica de encuesta; con respecto a las ventajas de la competitividad se pudo concluir que en los restaurantes de la AV.B de Talara la

mayor parte de los encuestados considera que prima la diferenciación, el enfoque, de apoyo y estrategias. Debido a que están atentos a las exigencias de los consumidores para innovar cada cierto tiempo y lograr mantener contento al cliente, los administradores tienen muy presente que la infraestructura, la limpieza del local y el ambiente juega un rol muy importante dentro de ello, la publicidad es 12 un indicador con alta influencia, por ello se mantiene a los clientes. Todas las estrategias que utiliza la empresa para poder llegar al objetivo es basada directamente a la necesidad del cliente ya que sin ello no podrían crecer e incrementar el ingreso económico de la misma.

Ramos (2020) en su tesis *Gestión de Calidad con el uso del marketing en las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurantes del Distrito de Sullana, año 2018* tiene como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad con el uso del marketing en las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurantes, y hacer una propuesta de mejora, del Distrito de Sullana, año 2018. El tipo de investigación fue Cuantitativo – No Experimental - descriptivo. Se utilizó como instrumento el cuestionario y técnica la encuesta. La población estuvo conformada por 68 clientes de los restaurantes del Distrito de Sullana. Los principales resultados en cuanto a gestión de calidad: el 60% manifestaron que casi siempre el servicio brindado por los restaurantes satisface sus necesidades; en cuanto al marketing: el 60% manifestaron que casi siempre reciben información clara respecto a la publicidad de los restaurantes que se hace en los periódicos. Llegando a las siguientes conclusiones: En cuanto a los principios de la gestión de calidad que los restaurantes dependen de sus clientes por tal motivo ellos tienen que

conocer y comprender las necesidades que éstos requieren; en cuanto a las características de las estrategias del marketing, los restaurantes deben emplear varios recursos para que puedan obtener más clientes; asimismo que cuenten con un personal que realice acciones de atraer más clientes en bien de la empresa y así alcance la diferenciación del servicio que brindan.

Variable2: Atención al cliente

Gerónimo (2019) en su trabajo de investigación *la Atención al Cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, rubro restaurant, Centro Histórico, Trujillo, 2019*. Tuvo como objetivo general: Determinar la atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurant, centro histórico, Trujillo, 2019. La investigación es de tipo no experimental, transversal, descriptivo; para recolección de información se utilizó un sondeo realizado 8 por el autor y datos brindados por la municipalidad, donde se determinó una población de 30 MYPES, la muestra fue a 16 representantes de las MYPES con preguntas cerradas y aplicando la encuesta. Se obtuvo los siguientes resultados: 62.5% de los representantes están entre los 18 a 30 años de edad, 62.5% de los representantes de las MYPES son femeninas, 56. 25% de las MYPES tienen 0 a 3 años de antigüedad, 68.75 de las MYPES indicó que, si conocen el término gestión de calidad, 75% de las MYPES conocen el termino la atención al cliente, 100% de los representantes de las MYPES respondieron que la atención al cliente si es fundamental para el regreso del cliente. Se

llegó a las siguientes conclusiones: que las empresas están representadas por jóvenes, son mujeres; conocen la gestión y la atención al cliente, además están en pleno desarrollo y que escasean de algunas técnicas, poner mayor énfasis en las demás técnicas planteadas.

Antecedentes Locales

Variable 1: Gestión de Calidad

Lopez (2019) el presente trabajo de investigación, *Caracterización de la Gestión Calidad y Liderazgo en las Mypes rubro-Restaurantes Turísticos en el Distrito de Suyo 2017*, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y liderazgo en las Mypes rubro-Restaurantes turísticos en el Distrito Suyo 2017. La investigación fue descriptiva-no experimental, de nivel cuantitativa y para llevarla a cabo esta investigación, se escogió una muestra poblacional de 12 representantes o trabajadores y 68 clientes de las mypes rubro restaurantes, la misma que representa el 100% de la población en estudio, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 39 preguntas, y se obtuvieron los siguientes resultados: Respecto a la variable de gestión de calidad, el 85.7% manifiesta que se demuestra interés por conocer los gustos y necesidades del cliente, el 71.43% orienta a los clientes en su compra, el 71.43% permiten la participación del personal, el 71.43% se considera experto y está dispuesto a enseñar a los trabajadores, el 57.14% aplica métodos que significan mejora continua para la empresa. Respecto a la variable de liderazgo: el 85.71% distribuye el trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores, el 71.43% nunca ha dado marcha atrás a las decisiones a tomarse en cuenta, el 85.71% mantiene lazos de amistad

con sus trabajadores. Finalmente se concluye que se identificaron las características de la gestión de calidad y del liderazgo en el desarrollo de las actividades en los restaurantes turísticos del Distrito de Suyo. Asimismo, se goza de los beneficios que dejan ambas variables.

Acuña (2020) la investigación, *Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes del centro de Ayabaca, año 2020*; cuyo objetivo general fue determinar las características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes del centro de Ayabaca, 2020. Se empleó la metodología de tipo cuantitativa y de nivel descriptivo con diseño no experimental, de corte transversal. Las MYPE objeto de investigación fueron 05 restaurantes. La población fue infinita, para ambas variables: gestión de calidad y competitividad; donde la muestra estuvo conformada por 120 clientes, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados determinaron que los elementos de la gestión de la calidad son en su mayoría la mejora de los servicios de atención; las ventajas de implementación de la gestión de calidad, son el incremento de la calidad de servicio; las ventajas competitivas de la competitividad, son poseer ambientes cómodos y acogedores; las estrategias competitivas de la competitividad, son satisfacer las necesidades y preferencias de los clientes. Se concluye que la gestión de calidad, se caracteriza básicamente por indagar sobre la experiencia de los clientes y mediante ello mejorar los servicios ofrecidos; asimismo, incrementar la calidad de servicios mejorando la imagen de los productos y servicios. Mientras que la competitividad, se caracteriza por ambientes idóneos y ubicación estratégica; además de

la satisfacción de las preferencias y necesidades; manteniendo una relación de precio – calidad.

Tomapasca (2021) la presente investigación, *gestión de calidad y liderazgo en las Mypes rubro restaurantes del barrio el centro de Ayabaca, año 2021*, utilizó la metodología de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de información se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, de escala nominal. La población para la variable gestión de calidad fue finita conocida que se aplicó a 5 propietarios de las Mypes, siendo el tamaño muestral 5 elementos. La población para liderazgo fue de 10 trabajadores y de la misma manera la muestra. Para la gestión de calidad los principales resultados fueron que el 80% aplican los principios de gestión de calidad, el 90% ejecutan las actividades a través de esfuerzos coordinados; para liderazgo el 90% brindan una buena relación con sus empleados, se concluyó que las Mypes investigadas identifican poner en práctica los principios de gestión de calidad, los mismos que están orientados a la satisfacción del cliente, las etapas de la gestión de calidad identificadas están dadas en mayor parte por la planificación, ejecución, coordinación de esfuerzos de todas las actividades, además las Mypes investigadas cuentan con objetivos, visión y misión, y en una minoría aplican la ejecución del trabajo con la inspección, en su mayor parte aplican el estilo de liderazgo, orientado a las personas en las Mypes de estudio, ponen en práctica el compromiso humano, la agilidad en aprender.

Variable 2: Atención al cliente

Niño (2020) el desarrollo del trabajo de tesis: *Caracterización del servicio al cliente y competitividad de las MYPE rubro restaurantes de Montero - Ayabaca, Año 2018*, para la presente investigación de determino como objetivo general: Determinar las características del servicio al cliente y competitividad de las MYPE de servicio rubro restaurantes de Montero – Ayabaca, año 2018. La Metodología empleada fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. Las MYPE objeto de investigación son cinco (05) restaurantes; la población por las variables servicio al cliente, competitividad, fueron los clientes que determinaron una población infinita. Respecto a la muestra se aplicó la formula estadística donde el resultado que se obtuvo fue de 120 personas a encuestar en la ciudad de Montero- Ayabaca. Para aplicar la técnica se utilizó la encuesta, con el instrumento cuestionario. Luego de la ejecución de los resultados del análisis se concluyó: en la calidad de servicio que el 75% del personal tiene presencia, aspecto limpio y aseado, un 73% son oportunos alcanzan el pedido a tiempo; en cuanto a las dimensiones se identificó que el 70% de los colaboradores tienen capacidad de respuesta ante los requerimientos de los clientes; un 65% por su empatía frente a la preocupación de entender las necesidades; sobre los niveles de la competitividad sistémica, un 70% aplican el nivel meso, el 68% aplican el nivel macro; 65% utilizan el nivel micro y el 59% desarrollan el nivel meta acercándose a los cambios, y desarrollan buena gestión gastronómica y en cuanto a las estrategias funcionales el 60% usan las

estrategias de operación al manejar adecuadamente los diferentes procesos de preparación de platos de comida.

Asimismo, comunico que dentro de los antecedentes locales de las variables Gestión de Calidad y Atención al cliente, fueron los únicos que se encontraron, se recalca que se utilizó antecedentes de los distritos de Ayabaca ya que en la Provincia no se encontraron, del mismo modo mi investigación servirá como un antecedente más dentro de la provincia de Ayabaca el cual les ayudará a los universitarios en un futuro.

2.2. Bases teóricas

Variable 1: Gestión De Calidad

Según el autor Rodriguez (2019), nos dice que la intención de la gestión de calidad es dar a conocer a cada uno de los propietarios, además de sus opiniones recientes, sobre el cómo se debe de frecuentar a los trabajadores empleando cada herramienta de Gestión de calidad. Dice también que son un conjunto de principios importantes para tener una buena gestión de calidad que a partir de ello se desarrollara una nueva ideología de calidad para las empresas, estas serán basadas en un pequeño negocio con una apropiada proyección, con unos objetivos muy determinados. Es por ello que decimos que la Gestión de Calidad es muy significativa para poder planear y cuantificar todas las habilidades de la empresa.

Por otro lado, el autor Sanchez (2020), nos dice que la Gestión de Calidad es un método actual que toda empresa necesita implementar en su organización sí que es que esperan ser líderes en su rubro, la gestión de calidad se conoce como una serie de elementos que se va a centrar toda la atención en la planificación, organización y en el control de las políticas de calidad, instituyendo responsabilidades y funciones con el objetivo primordial de alcanzar una mejora continua

La gestión de calidad es un conjunto de principios y elementos que están diseñadas para poder evitar faltas que puedan suceder en el transcurso de la productividad. Decimos también que el objetivo principal de la gestión de calidad es orientar a los colaboradores para tener clientes satisfechos con los productos que adquieran, asimismo

esto apunta a la coordinación de los procesos y recurso para poder mejor la calidad de oferta. Es por ello que decimos que si un cliente está completamente satisfecho entonces se tendrá beneficios para la empresa con mayores ganancias para la misma, así como también se obtendrá la fidelización de los clientes con la empresa. (Montero, 2019)

Tal como lo señalan los autores en los párrafos anteriores, la gestión de calidad es de vital importancia para poder planificar cada una de las políticas de la micro empresa, se indica también que es el propósito de esta variable es brindar información a todos los empresarios con ideas actuales sobre el trato que se le debe de dar a los contribuyentes aplicando herramientas para desarrollar filosofías de calidad dentro del pequeño negocio.

Dimensión 1:

Principios de Gestión de Calidad

Según el autor Mendoza (2018) nos dice que los principios de la Gestión de Calidad son muy esenciales para poder lograr cada uno de los resultados dentro de la MYPE, asimismo se dice que estos principios permiten que toda organización pueda contar con cada uno de los lineamientos de apoyo para así de esa manera poder implementar una mejora de los servicios que brindan, esto con el fin de poder tomar decisiones más adecuadas que puedan traer el bienestar para el negocio.

Los principios de la gestión de calidad están totalmente emparentados con aquella organización que busca fortalecer, progresar y desarrollarse para poder tener un triunfo. Cuando se establece en las Normas ISO 9001, para que pueda ser muy útil el

diploma es conveniente que los principios valgan para la mejora continua en la micro empresa.

Los principios de la gestión de calidad no pueden ser cegados en el instante que se le ejecute la norma ISO 9001, la organización no se debe disgustar, para que esta norma le pueda ser ventajosa dentro de la pequeña empresa tiene que tener en cuenta como un sistema que se debe implementar sino como un sistema de referencia. Lo indicado es que sea un proceso de mejora continua el cual la norma actué como parte del principio de la organización.

Según lo que señalan los autores anteriormente, los principios de la gestión de calidad son de vital importancia para poder llegar a lograr cada uno de los objetivos de la empresa, además que cada uno de ellos ayudara a la organización a desarrollarse dentro del mercado.

Indicadores:

- **Orientación al cliente:** Nos dice que es aquella actitud permanente para poder detectar y así satisfacer cada una de las necesidades y prioridades de todos los clientes tanto internos como externos. Cada vez que orientamos bien al cliente cumplimos con 3 requisitos importantes:
 1. Se conoce cuáles son las cualidades de los productos y servicios que ofrece la empresa

2. Se detecta cada una de las necesidades de los clientes, buscando cual es la mejor opción para lograr una buena satisfacción
 3. Se comunica a los clientes todos los beneficios que adquieren, así como la medición de su satisfacción
- **Liderazgo:** se dice que es un grupo de habilidades directivas (dar la iniciativa, tramitar, promover, motivar) donde el individuo tiene para influir a un grupo de personas para poder lograr que este grupo este motivado y poder alcanzar los objetivos y las metas previstas en la empresa.

Asimismo, decimos que el Liderazgo como principio de la Gestión de Calidad va a implicar en todas las actividades de planificación y organización dentro de la empresa lo cual se van a realizar en el marco del plan estratégico.

- **Participación del personal:** el personal en todos los niveles debe ser la esencia de la empresa y su total compromiso debe posibilitar que sus habilidades sean usadas para beneficiar a la organización. El interés con el trabajo los va a conllevar a cumplir con cada una de las perspectivas y necesidades del grupo y así poder mejorar el grado de satisfacción. Es por ello que la motivación de todo el personal es la clave fundamental para tener colaboradores eficaces para una buena atención.

- **Control de calidad:** La actividad primordial del control de la calidad es garantizar que los productos o servicios cumplan con los requisitos mínimos de calidad
- **Inspección de la Calidad:** El propósito es encontrar productos calificados, los atributos de calidad que los clientes buscan y esperan satisfacer sus necesidades.

Dimensión 2:

Elementos de la Gestión de Calidad:

Según el autor Chavez, P (2018) los elementos ayudaran a realizar un diagnóstico dentro de la empresa, además decimos que se debe cumplir con una determinada actividad para poderla considerar de calidad, es decir que se verá cual es el objetivo que se pretende obtener teniendo en cuenta cada una de las características de los colaborados.

Por otra parte, Gutierrez, T (2018) los elementos son de vital importancia para la gestión de calidad para poder alcanzar el potencial de la empresa, pero lo que es más trascendente es que estos elementos se pueden trabajar de maneras individual, sin embargo, al trabajarlos de manera grupal se podrá lograr que la mejora continua que diferencia a la empresa de otras.

Igualmente, estos elementos se van a definir como el grado que cumple con las expectativas de la empresa para con los clientes, este sistema se va a encargar de definir cada uno de los procesos para una mejor gestión de calidad. (Garcia, R. 2018)

Asimismo, se detalla que el elemento ayudara a cumplir con cada una de las posibilidades para poder llegar a los objetivos y de esta manera poder concretarlos, de ese mismo modo ayudara a promover el potencial de dicha empresa.

Dentro de los elementos de la gestión de calidad tenemos:

- **Trabajo en equipo:** La implementación de un sistema de trabajo en equipo orientado a resolver problemas y generar soluciones es una forma de lograr que más personas participen activamente. Acérquese al problema y use su conocimiento de manera efectiva Y la experiencia, además de inspirar el espíritu de equipo, también puede producir sinergia, de modo que las soluciones se puedan implementar más rápidamente.
- **Planificación:** Planifique la calidad o trátela bien Considerar la calidad en la planificación es el tema básico de esto. Si la calidad debe invadir todas las áreas, actividades y procesos de la empresa Organización, debe considerar la calidad de cada organización. La función básica de los procedimientos administrativos es la primera Planificación de funciones.
- **Capacidad de respuesta:** se tiene que tener la capacidad para poder enfrentar cualquier circunstancia que vayan a surgir dentro de la empresa y de esa manera saber que responder al momento que el cliente necesite ayuda, es importante saber sobrellevar las amenazas dentro del entorno y así poder ofrecer un buen servicio de calidad.

- **Accesibilidad:** dentro de la empresa se debe de implementar diferentes conductos que les permitan a los clientes mantenerse en contacto con la empresa o colaboradores.
- **Toma de decisiones:** es parte de la vida diaria, es por eso que decimos que la toma de decisiones es todo proceso por el cual se escoger la mejor opción entre varias posibilidades al momento de afrontar un problema y así poder solucionarlo.

Variable 2: Atención Al Cliente

Según Valdez (2018) nos dice que atención al cliente es un conjunto de características y factores que una empresa va a diseñar para lograr una satisfacción, esto con el fin que sea mejor que la competencia, además decimos que son actividades relacionadas que ofrece un colaborador esto con el fin de que un cliente obtenga el servicio o producto en un momento y lugar determinado y así asegurarse de su satisfacción.

Por otro lado, Calle (2019) Nos dice que la atención al cliente es aquel soporte que es ofrecido a los clientes de una empresa donde se utiliza un conjunto de características que puedan cubrir con las necesidades. Asimismo, que la empresa va a gestionar relación con cada uno de sus clientes con el fin de lograre un alto nivel de satisfacción, por ello decimos que una empresa que orienta a los clientes centraliza la relación directa con aquel para así poder resolver cualquier dificultad que pueda haber.

Asimismo, Morocho (2019) nos dice que la atención al cliente es aquel servicio que proporcionan factores importantes para todas las empresas a sus clientes para poder comunicarse directamente con ellos, esto es en caso que los clientes quieren o necesiten presentar sugerencias o plantear inquietudes acerca de un producto o servicio.

La atención al cliente es de vital importancia para que la empresa tenga un buen soporte, además que la organización debe ver la manera de satisfacer al usuario con el producto que van a brindar, es por ello que tenemos que utilizar características y factores que nos ayuden a tener a los clientes contentos

Dimensión 1:

Características de la atención al cliente:

La atención al cliente sin duda alguna es uno de los factores más importante que influye en el óptimo funcionamiento de una empresa. Las características de la atención al cliente son muy esencial para poder alinear todos los procesos de trabajo con la atención a los clientes esto que les pueda proporcionar un alto nivel de satisfacción, es por ello que decimos que las características son aquellas que hacen que un consumidor y/o cliente te prefiera sobre encima de la competencia. (Fernandez, 2018)

Indicadores

- **Puntualidad al momento de atender:** La puntualidad es el estándar de excelencia operativa. Esto no solo significa que puede controlar sus actividades, sino que también demuestra que se respeta a sí mismo y a

los demás. Los hombres y mujeres de negocios exitosos y populares a menudo hacen de la puntualidad uno de sus valores más altos.

- **Rapidez en el servicio:** Para brindar un buen servicio al cliente, no basta con atenderlo con amabilidad, sino que también debe ser atendido con rapidez. Si a los clientes se les permite esperar demasiado, los servicios de calidad pueden verse afectados. No hay nada peor que tener que esperar demasiado para recibir un servicio, entregar un producto o brindar un servicio.
- **Asesoramiento:** Cada uno de los usuarios esperan que las microempresas además de ofrecerles los productos y servicios se debe ofrecer un asesoramiento sobre todas las necesidades que quieren. El cliente no siempre va a conocer lo que necesita es por ello que el colaborador tiene que ofrecer los productos que tienen. Asesor al usuario en la compra va ayudar a que pueda tomar una decisión con más información.
- **Trato amable:** Es una de las características clave para la atención al cliente, ya que el trato que se les da a los usuarios tiene que ser adecuado ya que ellos necesitan recibir una atención personalizada que les facilite confianza y sobre todo satisfacción.

- **Mostrar empatía:** Es la capacidad de tener una cierta interacción humana con el usuario, además de ser una característica poderosa que se pone en práctica va a favorecer a la organización.

Dimensión 2:

Factores de la Atención al cliente.

Según el autor Hernandez (2019) nos comenta que estos factores son importantes para una buena atención al cliente ya que contribuye a ocupar un valor único con los usuarios además de optar un espacio razonable dentro de la empresa. Asimismo, recalca que estos factores ayudaran a llegar al cliente con la atención que se va a ofrecer.

Por otro lado, expresa que cuando se crea la imagen de la empresa, es para vender una expectativa de lo que les vamos a ofrecer a los usuarios, es por ello que los factores cumplen con un rol importante dentro de una empresa, ya que nos ayudara a obtener resultados positivos con los clientes, aparte que se va a encargar de humanizar a la micro empresa, donde se establece una relación con los clientes donde se va a promover la lealtad entre ellos. (Solórzano, 2018)

Asimismo, los factores claves para la atención al cliente ya que van a contribuir a que los trabajadores sean afectivos en la atención que brindan, por lo que las personas que atiendan se sienten bien consigo mismos y esto hace que transmitan confianza en el trato de amabilidad. El propósito es que la atención que dirijan a los clientes sea el soporte

para la empresa, ya que los esfuerzos que realizan los colaboradores son para mejorar la calidad en el servicio que ofrecen. (López p. , 2019)

Por ende, indicamos que acerca de lo que dicen los autores los factores de la atención al cliente ayudarán a que cada uno de los colaboradores de la empresa sean mas eficientes al momento de la atención, además que podrán llegar a cada uno de los usuarios y de esa manera dar una buena satisfacción al cliente.

Tenemos los siguientes factores.

Indicadores

- **Cortesía:** Tener un trato adecuadamente con las personas y así demostrar mucha empatía para con ellos, esto es de mucha importancia ya que los clientes se van a sentir muy a gusto con el servicio que les brindan, es muy fundamental que demostremos una actitud muy comprensiva para poder llegar a ellos con mucha sencillez y así poderles atender con amabilidad y saber que solicitan.
- **Calidad del servicio:** es un conjunto de actividades que buscan la mejora para una buena atención al cliente, así como la relación que hay entre el consumidor y el producto. Toda empresa que quiera competir en el exterior debe actuar con una buena calidad de servicio que sea efectiva en la gestión de productos o servicios y negocios.

- **Comunicación:** Solo cuando escuche conscientemente podrá establecer una comunicación fluida y eficaz. Cuando una persona quiere mejorar la comunicación, suele intentar mejorar su lenguaje y expresiones, olvidando que lo más importante es mejorar su capacidad de escucha.
- **Respeto y amabilidad:** son claves importantes para la empresa ya es el acto de comportamiento en el cual mostrara cortesía afectuosa para los clientes, además que es muy esencial para convivencia que tendrá el colaborador con el cliente
- **Vocabulario adecuado:** este va a intervenir en la manera de relacionarse con las personas, el vocabulario que utiliza el trabajador es mucha importancia ya que es con lo primero que el cliente observa y oye.

2.3. Marco conceptual

Gestión de calidad: es un conjunto de acciones que van a tener objetivos evitar posibles errores dentro del proceso de producciones. (Paz, 2019)

Atención al cliente: es todo soporte que se ofrece a los usuarios sea antes, durante o en la posventa, y esto les ayuda a tener una excelencia con la organización. (Mendoza, 2020)

Satisfacción: es toda actitud del usuario acerca del producto, empresa o servicio que le prestan dentro de una organización. (Alama, 2018)

Servicio: es la prestación que satisface alguna de las necesidades que los humanos tienen, y que va a consistir en la producción de los bienes materiales. (Alama, 2018)

Producto: es todo aquello que ofrece una empresa. (Rios, 2018)

Micro empresa: se dice que es un tipo de empresa, donde hay un máximo de 10 trabajadores. (Castillo, 2018)

III. HIPÓTESIS

No todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho. (García, 2019)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó para esta investigación es no experimental – transversal - descriptivo – de propuesta.

No experimental: porque se llevo a cabo sin la manipulación de las variables. 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, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen, asimismo esto se hace sin manipulación deliberada de variables, Se basa fundamentalmente en la observación de que el fenómeno ocurre en su contexto. (Santa, 2018)

Transversal

El estudio transversal es el diseño de un único estudio observacional que mide una o más características o enfermedades (variables) en un momento dado. La información de investigación transversal se recopila a partir de la actualidad, a veces de características pasadas o comportamiento o experiencia personal. (Gerstman, 2019)

Descriptiva- De Propuesta

Porque se enfocó en la propuesta de mejora además de señalarlas, asimismo se va a describir las variables en estudio tal y como se mostraron en realidad en el momento en que se recolecto la información. La investigación descriptiva consiste en la

caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2020)

Cuantitativa

Porque esto nos permite examinar los datos de manera científica y en forma numérica, generalmente con la ayuda de estadística. Se Indica que la investigación no experimental recoge y analiza datos sobre las variables, estudia las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar. Estas investigaciones de tipo cuantitativo reciben la denominación por la naturaleza de los datos manejados basados en la cuantificación y cálculo de los mismos. (Hernandez, 2019)

En definitiva, cualquier investigación de este tipo tendrá como principal objetivo obtener respuestas a preguntas muy concretas y concretas de una muestra poblacional. En resumen, los elementos básicos de cualquier encuesta son los siguientes: la relación numérica entre las variables identificadas en la encuesta; los datos que se analizan deben ser siempre cuantificables; es descriptivo; los resultados se pueden aplicar a situaciones generales y específicos a resultados específicos. (Diaz, 2018)

4.2. Población y muestra

La población se refiere al número total de personas que viven en un lugar determinado durante un período específico. Se calcula utilizando tasas de natalidad y mortalidad y migración. (Sanchez, 2019)

Para la variable Gestión de Calidad se utilizó una población muestral de 7 trabajadores de la Microempresa

Una muestra es una parte o parte de un producto que nos permite conocer su calidad, además que la muestra está formada por una cierta cantidad de clientes. (Mendez L. , 2019)

Asimismo, para la variable Atención al Cliente se utilizó una fórmula de población desconocida para poder hallar la muestra 2,

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

DONDE:

Z^2 = Grado de confiabilidad (95%: valor= 1.96)

e^2 = Margen de error (5%)

p= Probabilidad que ocurra (0.50)

q= Probabilidad que no ocurra (0.50)

$$n = \frac{1.96^2 (0.50) * (0.50)}{0.05^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25}{0.0025}$$

$$n = 384$$

Se va a determinar que el tamaño de la muestra será de 384 clientes

4.3. Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Items	Fuente	Escala de Medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad es un conjunto de principios y elementos que están diseñadas para poder evitar faltas que puedan suceder en el transcurso de la productividad. Decimos también que el objetivo principal de la gestión de calidad es orientar a los colaboradores para tener clientes satisfechos con los productos que adquieran, asimismo esto apunta a la coordinación de los procesos y recurso para poder mejorar la calidad de oferta. Es por ello que decimos que si un cliente está completamente satisfecho entonces se tendrá beneficios para la	Principios	Según el autor Mendoza (2018) nos dice que los principios de la Gestión de Calidad son muy esenciales para poder lograr cada uno de los resultados dentro de la MYPE, asimismo se dice que estos principios permiten que toda organización pueda contar con cada uno de los lineamientos de apoyo para así de esa manera poder implementar una mejora de los servicios que brindan, esto con el fin de poder tomar decisiones más adecuadas que puedan traer el	Orientación al cliente	¿En micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador orienta al cliente al momento de atenderlo?	Propietario	Likert
				Liderazgo	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente?		
				Participación del personal	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca existe un participación del personal en las actividades de la empresa?		
				Control de calidad	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca actualmente existe un control de calidad?		

<p>empresa con mayores ganancias para la misma, así como también se obtendrá la fidelización de los clientes con la empresa. (Montero, 2019)</p>		bienestar para el negocio.				
			Inspección de calidad	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca hay una constante inspección de la calidad?		
	Elementos	<p>Según el autor Chavez, P (2018) los elementos ayudaran a realizar un diagnóstico dentro de la empresa, además decimos que se debe cumplir con una determinada actividad para poderla considerar de calidad, es decir que se verá cual es el objetivo que se pretende obtener teniendo en cuenta cada una de las características de los colaborados.</p>	Trabajo en equipo	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca tienen un buen dominio de trabajar en equipo?		
			Planificación	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca existe una planificación a corto, mediano y largo plazo?		
			Capacidad de respuesta	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el trabajador tiene capacidad de respuesta con el cliente?		
Accesibilidad			¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador es accesible al momento de atender al cliente?			

				Toma de decisiones	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca tiene la iniciativa de una buena toma de decisiones?		
Atención al cliente	Según Valdez (2018) nos dice que atención al cliente es un conjunto de características y factores que una empresa va a diseñar para lograr una satisfacción, esto con el fin que sea mejor que la competencia, además decimos que son actividades relacionadas que ofrece un colaborador esto con el fin de que un cliente obtenga el servicio o producto en un momento y lugar determinado y así asegurarse de su satisfacción.	Características	Las características de la atención al cliente son muy esencial para poder alinear todos los procesos de trabajo con la atención a los clientes esto que les pueda proporcionar un alto nivel de satisfacción, es por ello que decimos que las características son aquellas que hacen que un consumidor y/o cliente te prefiera sobre encima de la competencia. (Fernandez, 2018)	Puntualidad al momento de atender	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca los colaboradores son eficientes y puntuales al momento de atender al cliente?	Cliente	Likert
				Rapidez en el servicio	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el servicio que ofrecen es rápido?		
				Asesoramiento	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, el colaborador asesora al momento de ofrecer el producto?		
				Trato amable	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador da un atención con amabilidad?		
				Mostrar empatía	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador es empático?		

		Factores	Según el autor Hernandez (2019) nos comenta que estos factores son importantes para una buena atención al cliente ya que contribuye a ocupar un valor único con los usuarios además de optar un espacio razonable dentro de la empresa. Asimismo, recalca que estos factores ayudaran a llegar al cliente con la atención que se va a ofrecer	Cortesía	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador en Cortez en la atención que brinda?		
				Calidad del servicio	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca la calidad de servicio que brindan es eficiente?		
				Comunicación	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca los colaboradores tiene una comunicación fluida con los clientes?		
				Respeto y amabilidad	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca la atención que brindan es con respeto y amabilidad?		
				Vocabulario adecuado	¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el vocabulario que utilizan es adecuado?		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

La técnica es forma de aplicar un conjunto de procedimientos, materiales o intelectuales a una tarea específica basada en el conocimiento científico o artístico con el fin de obtener un determinado resultado. (Hernandez Y. , 2019)

Por otro lado, la técnica asume que, en situaciones similares repetir un comportamiento o realizar el mismo proceso producirá el mismo efecto. Por tanto, esta es una forma de acción ordenada, que incluye la repetición sistemática de determinadas acciones. (Mendez L. , 2019)

Encuesta: Se realizó una encuesta dirigida tanto a trabajadores como clientes con el objetivo de Determinar si la propuesta de mejora de la gestión de calidad y atención al cliente permite un óptimo funcionamiento en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022.

Cuestionario: se detalló un cuestionario que está estructurado con preguntas cerradas para los diferentes trabajadores de la micro empresa como para los clientes que se van adecuar a las diferentes microempresas del rubro de Cevichería - Restobar con un fin de obtener la información más concreta para así poder realizar investigación con fines de la Gestión de Calidad y Atención al cliente de dicho rubro.

4.5. Plan de análisis

Un plan de análisis de datos es una hoja de ruta sobre cómo organizar y analizar los datos de la encuesta. El plan debe ayudarlo a lograr tres objetivos relacionados con el propósito que estableció antes de la encuesta. (Patiño, 2019)

El procedimiento para la recolección de datos se va a realizar de la siguiente manera:

- ✓ Se analizó la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022, para de esta manera poder hacer las encuestas a diversos trabajadores.
- ✓ Los datos fueron procesados, tabulados y plasmados en gráficos a través del programa Microsoft Excel
- ✓ Se utilizó Microsoft Word, Power Point, Turnitin y programa PDF
- ✓ Análisis de resultados

4.6. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGIA	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	PLAN DE ANÁLISIS
Propuesta de mejora de la gestión de calidad y atención al cliente en la microempres a cevichería – Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022	¿Cuál es la propuesta de mejora de la gestión de calidad y atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022	<p>Determinar la propuesta de mejora de la gestión de calidad y atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022</p> <p>Objetivos Específicos - Identificar los principios de la gestión de calidad en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022</p> <p>Conocer los elementos de la gestión de calidad en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022</p> <p>Describir las características de atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022</p>	<p>Variable 1: Gestión de calidad</p> <p>Variable 2: Atención al cliente</p>	<p>Población P.1 Para la variable gestión de calidad la población estuvo conformada por 7 trabajadores</p> <p>P2. Para la variable atención al cliente una población infinita de clientes</p> <p>Muestra M1. Para la variable gestión de calidad la población estuvo conformada por 7 trabajadores</p>	Diseño de investigación No experimental – transversal – descriptivo – de propuesta	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	Se empleó los siguientes programas informativos Microsoft Excel Word Pdf Power Point Turnitin

		<p>Definir los factores de la atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022.</p> <p>Elaborar un Propuesta de mejora de la gestión de calidad y atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022</p>		<p>M2. Para la variable atención al cliente se utilizó una muestra probabilística de 384 clientes.</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

Todas las fases de la actividad científica se condujeron en base a los principios de la ética que rigen la investigación en la ULADECH CATÓLICA: (ULADECH CATOLICA, 2021)

Protege a la gente. Todos los empleados del estudio son fines, no medios. Por tanto, requieren cierto grado de protección. Las medidas de protección deben determinarse de acuerdo con los riesgos involucrados y la posibilidad de obtener beneficios. En el campo de la investigación colaborativa con personas, debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solo significa que las personas que son sujetos de investigación participan voluntariamente en la investigación y obtienen información suficiente, sino que también respetan plenamente sus derechos básicos, especialmente en el caso de lagunas especiales.

Libre participación y derecho a estar informado: cada una de las personas que participan en la actividad de investigación tienen todo el derecho a estar informados sobre el propósito y fines de la investigación que van a desarrollar o en la que participaran, asimismo tienen toda la libertad de decidir si participan por voluntad propia.

Beneficencia y no-maleficencia: toda la investigación debe tener un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, para poder asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que van a participar en el desarrollo de la investigación. En tal

sentido la conducta del investigador deber responder a las siguientes reglas generales, no causar daños, se debe disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia: Los investigadores deben realizar juicios razonables y razonables y tomar las precauciones necesarias para garantizar que sus prejuicios y restricciones sobre sus propias capacidades y conocimientos no causen ni toleren prácticas desleales. En general, la justicia y la justicia otorgan a todas las personas involucradas en la investigación el derecho a obtener los resultados de la investigación. Los investigadores también deben tratar a las personas involucradas en el proceso, los procedimientos y los servicios de investigación de manera justa.

Integridad científica: La honestidad o integridad no solo debe controlar las actividades científicas de los investigadores, sino también extenderse a sus actividades de enseñanza y práctica profesional. Al evaluar y declarar peligros, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a los investigadores en función de sus estándares de ética profesional, la integridad de los investigadores es de suma importancia. Asimismo, al declarar un conflicto de intereses que pueda afectar el proceso de investigación o el intercambio de resultados de investigación, se debe mantener la integridad científica.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Principios de la gestión de calidad en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022

Principios	N	%
El colaborador orienta al cliente al momento de atenderlo		
Si	5	71.00
No	2	29.00
Total	7	100.00
El liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente		
Si	7	100.00
No	0	0.00
Total	7	100.00
Existe una participación del personal en las actividades de la empresa		
Si	7	100.00
No	0	0.00
Total	7	100.00
Actualmente existe un control de calidad		
Si	6	86.00
No	1	14.00
Total	7	100.00
Hay una constante inspección de la calidad		
Si	0	0.00
No	7	100.00
Total	7	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios y colaboradores de la Microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia De Ayabaca, 2022

Tabla 2:

Elementos de la gestión de calidad en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022

Elementos	N	%
Tienen un buen dominio de trabajar en equipo		
Si	6	86.00
No	1	14.00
Total	7	100.00
Existe una planificación a corto, mediano y largo plazo		
Si	2	29.00
No	5	71.00
Total	7	100.00
El trabajador tiene capacidad de respuesta con el cliente		
Si	5	71.00
No	2	29.00
Total	7	100.00
El colaborador es accesible al momento de atender al cliente		
Si	6	86.00
No	1	14.00
Total	7	100.00
Tiene la iniciativa de una buena toma de decisiones		
Si	5	71.00
No	2	29.00
Total	7	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los propietarios y colaboradores de la Microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia De Ayabaca, 2022

Tabla3

Características de atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022

Características	n	%
Los colaboradores son eficientes y puntuales al momento de atender al cliente		
Si	295	77.00
No	89	23.00
Total	384	100.00
El servicio que ofrecen es rápido		
Si	243	63.00
No	141	37.00
Total	384	100.00
El colaborador asesora al momento de ofrecer el producto		
Si	266	73.00
No	104	27.00
Total	384	100.00
El colaborador da una atención con amabilidad		
Si	280	73.00
No	104	27.00
Total	384	100.00
El colaborador es empático		
Si	284	74.00
No	100	26.00
Total	384	100.00

***Nota:** Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de la Microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia De Ayabaca, 2022*

Tabla 4

Factores de la atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022.

Factores	n	%
El colaborador en Cortez en la atención que brinda		
Si	265	69.00
No	119	31.00
Total	384	100.00
La calidad de servicio que brindan es eficiente		
Si	270	70.00
No	114	30.00
Total	384	100.00
Los colaboradores tienen una comunicación fluida con los clientes		
Si	252	66.00
No	134	34.00
Total	384	100.00
La atención que brindan es con respeto y amabilidad		
Si	292	76.00
No	92	24.00
Total	384	100.00
El vocabulario que utilizan es adecuado		
Si	303	79.00
No	81	21.00
Total	384	100.00

Nota: Datos obtenidos del cuestionario aplicado a los clientes de la Microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia De Ayabaca, 2022

Tabla 5

Propuesta de un Plan de Mejora de la Gestión de Calidad y Atención al Cliente en la Microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022

Indicadores	Problema	Causa del problema	Consecuencias del problema	Acciones de mejora	Responsable
control de calidad	en la actualidad no existe un control de calidad, además que el 86% afirmo que no existe un control de calidad dentro de la MYPE	Una de las causas principales es la Falta de visión, misión y sistema de valores, además de que tampoco existe mucha falta de supervisión y monitoreo	La mala atención al cliente sería una de las causas principales, por otro lado, se tendrá una escases de componentes o materiales además de correr el riesgo que los productos sean rechazados o devueltos	Se debe concretar para la empresa - Valores -Misión -Visión , Se tiene que tener en cuenta una constante supervisión y monitoreo para no tener problemas en un futuro	Propietario
Inspección de calidad	El 100% afirmo que no existe una buena inspección de calidad dentro de la micro empresa	No cuenta con productos calificados, los atributos de calidad que los clientes buscan y esperan satisfacer sus necesidades	-La economía - La elevación de precios Es una de las principales consecuencias, además que se tiene que	- Se debe tener contar con registro y documentación de los productos que ofrecen - No esperar hasta el último para emprender acciones correctivas	
planificación a corto, mediano y largo plazo	El 71% afirmo que no dentro de la micro empresa no existe	Liderazgo demasiado deficiente, no	No existe comunicación entre los propietarios y colaboradores, además que no	Tener un cronograma de los suministros Identificar y clasificar cada una de las tareas	Propietario

	planificación a corto, mediano y largo plazo		tienen un cronograma establecido del suministro de las ventas No hay una evaluación de las necesidades que van a requerir a un cierto tiempo	según la importancia. Analizar los recursos de la microempresa	
--	--	--	---	--	--

Nota: Elaboración propia.

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1: Características de Principios de la gestión de calidad en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022

Orientan a los clientes al momento de atenderlo. El 71% indica que los colaboradores si Orientan a los clientes al momento de atenderlos (Tabla 1), del mismo modo Lopez (2019) nos señala que el 71.43% orienta a los clientes en su, a fin de tener una excelente satisfacción de los clientes, asimismo se asemeja con el estudio de Alban (2018) nos señala que el 99% de colaboradores si encamina a todos los clientes en los productos que van a consumir. Asimismo, decimos que los colaboradores si orientan a sus clientes al momento de atenderlos, esto permite que los clientes esten satisfechos tanto con la atención como con lo que consumen, es por ello que se obtendra como resultado la eficacia de cada una de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa.

Liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente. El 100% indica que en la micro empresa el liderazgo que desempeñan si es eficiente para

una buena toma de decisiones (Tabla1), esto concuerda con Tomapasca (2021) que indica que el 90% tienen un liderazgo adecuado además que brindan una buena relación con cada uno de los empleados, por otro lado Gonzales (2018) señala que el 100% afirmó que si existe un buen liderazgo para una buena atención al cliente, esto demuestra que cada uno de los representantes están llevando perfectamente la empresa, además que la opinión de los clientes es de vital importancia para lograr una buena satisfacción al cliente, además decimos que el liderazgo ayudará a desarrollar mejores situaciones que vaya a través de la empresa.

Participación del personal en las actividades de la empresa. El 100% indica que si existe participación del personal en las actividades de la empresa (Tabla 1), asimismo Lopez (2019) nos indica que 71.43% permiten la participación del personal, por otro lado, Torres (2018) nos dice que el 84.12 % si permiten que el personal participe en cada una de las actividades de la empresa, esto nos demuestra que la participación de los colaboradores dentro de micro empresa es de vital importancia para un funcionamiento óptimo, además que ayudará a conectar con más clientes.

Control de calidad. El 86% indicó que no existe un control de calidad (Tabla 1) esto se asemeja con Huaman (2019) indica que el 100% no cuentan con un control de calidad dentro de su empresa, por otro lado Balladares (2018) nos indica que el 85.32% dijo que no cuentan con un control de calidad, eso significa que hay una deficiencia de estrategias para asegurar el cuidado y la mejora continua en la calidad que se ofrece.

Inspección de la calidad. El 100% indico que no existe una inspeccion de la calidad en la micro empresa (Tabla 1), por otro lado, Acuña (2020) nos señala que el 85,40% no cuenta con una inspeccion de calidad dentro de la empresa, ademas Vargas (2018) nos indica que el 58% no cuenta con una inspeccion de calidad, esto nos demuestra que no hay una verificacion constante de la calidad de los productos, ademas que no existe funciones concretas para un elaboracion de un plan de control y un registro de los productos adquiridos.

Tabla 2: Características de Elementos de la gestión de calidad en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022

Dominio de trabajar en equipo. El 86% indico que si tienen un buen dominio de trabajar en equipo (Tabla 2), asimismo Lopez (2019) nos indica que el 85.71% distribuye el trabajo de acuerdo a las habilidades de los trabajadores, por otro lado López D (2018) nos dice que el 91% de los trabajadores tienen el dominio para trabajar en equipo, esto nos indica que que el trabajo en equipo es importante para tener una satisfaccion concreta de los clientes, ademas que ayudara a la empresa a ser reconocida por su buena atencion por parte de los colaboradores.

Planificación a corto, mediano y largo plazo. El 71% indico que no existe una planificación a corto, mediano y largo plazo (Tabla 2), asimismo Bolaños (2019) nos indica que el 65% no planifica de forma optima las necesidades del capital humano, asimismo Orejuela (2019) nos indica que 73% manifesto que no existe una buena planificacion y tratamiento dentro de la empresa, asimismo Zaragoza (2019) nos comenta

que no existe una planificación óptima en la empresa, esto nos expresa que se debe implementar en acciones de planeación ya que con los resultados vistos no cumplen para obtener resultados a un tiempo determinado, y esto podría afectar enormemente a la empresa.

Capacidad de respuesta con el cliente. el 71% indicó que si el trabajador si tiene capacidad de respuesta con el cliente (Tabla 2), por otro lado Medina (2018) nos manifiesta que el 85.16% tienen un buen dominio de palabra para con los clientes, del mismo modo, Tomapasca (2021) nos indica que el 94% tiene un buen dominio de respuesta con el cliente. estos resultados demuestran que los colaboradores si tienen comunicación al momento de atender a los clientes, además que pueden responder eficientemente a las preguntas de los clientes, por otro lado pueden resolver dificultades que se puedan presentar.

Accesible al momento de atender al cliente. El 86% indicó que el colaborador si es accesible al momento de atender al cliente (Tabla 2) asimismo Acuña (2020) nos comenta que el 95.24% tienen accesibilidad para atender al cliente y otorgarle la satisfacción que necesita, por otro lado Ramos (2020) nos dice que el 85% si es accesible con los clientes al momento de tomarle la orden. Por lo tanto esto nos demuestra que la accesibilidad es muy importante al momento de atender al cliente, además que esto va a permitir que proyecten una imagen muy cercada con todos los consumidores y hacerles sentir que el personal de la empresa tiene toda la disponibilidad de ayudarles en cualquier momento.

Buena toma de decisiones. El 71% nos indicó que si tienen la iniciativa de una buena toma de decisiones (Tabla 2), asimismo Lopez (2019) nos indica que el 71.43% dijo que toman en cuenta cada una de las decisiones concredas, del mismo modo Acuña (2020) nos manifiesta que el 69% si tienen la iniciativa de tomar desiciones para un mejor resultado en la empresa. Por consiguiente, esto demuestra que la toma de desiciones debe ir acorde con lo que se quiere lograr en la empresa, asimismo se tiene que tener en cuenta que se debe elegir bien entre las alternativas para poder tener un optimo crecimiento dentro del negocio

Tabla 3: Características de atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022

Son eficientes y puntuales al momento de atender al cliente. El 77% de los colaboradores si son eficientess y puntuales al momento de atender (Tabla 3) asismismo Villacorta (2019) indico que el 100% conocen lo que es la atencion al cliente, por otro lado, Gerónimo (2019) confirmo que el 75% conoern el termino atencion al clienrte, esto nos detalla que la puntualidad al momento de atender al cliente es importante para la satisfaccion del mismo, por otro lado se debe implementar mas en lo que atencion al cliente, ya que esto es lo primordial para que la empresa este dentro de las mejores por su atencion .

El servicio que ofrecen es rápido. El 63% indicio que el servicio que ofrecen es rapido (Tabla 3), por otro lado, Sánchez (2019) nos expresa que 75% el servicio que se de al cliente es rapido, asimomo Villalba (2019) nos comenta que el 85% tiene un servicio

exclusivamente rápido. De modo, que esto demuestra que el propietario debe darle confianza a los colaboradores para poder lograr un buen desenvolvimiento óptimo, además que el servicio que brindan debe ser garantizado de acuerdo a la llegada del cliente.

Asesora al momento de ofrecer el producto. El 69% indicó que el colaborador sí asesora al cliente al momento de atenderlo (Tabla 3), del mismo modo Rosas (2019) indicó que el 81.82% brindan información del producto, por otro lado Gerónimo (2019) no señala que el 78.4% de los colaboradores sí da un asesoramiento de los servicios que va a consumir. Estos resultados dan a entender que se debe respetar los gustos y preferencias del cliente, es por ello que se debe estar atento a cada petición del usuario al momento de atender su pedido.

Atención con amabilidad. El 73% indicó que el colaborador sí da una atención con amabilidad (Tabla 3) de igual manera Rosas (2019) nos indica que 84.85% dijo que los empleados atienden y son amables con los clientes, (Antúnez, 2019) nos indica que el 79% dan una atención con amabilidad, con esto llegamos a la conclusión que la amabilidad es de mucha importancia ya que favorece un ambiente de trabajo armonioso que va a permitir evitar estrés y generar mayor colaboración en los equipos de trabajo.

El colaborador es empático. El 74% indicó que el colaborador sí es empático (Tabla 3) asimismo Sangama (2019) nos comenta que el 58.3% de su personal es empático al momento de la atención, por otro lado Antúnez (2019) nos indica que el 98% dijo que el personal de la empresa sí es empático al momento de atender, es por ello que decimos

que es primordial que el colaborador valore lo que los clientes dicen, además que se debe escuchar atentamente y tratar de atender a los clientes.

Tabla 4: Características de Factores de la atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022

Cortes en la atención que brinda. El 69% indicó que el colaborador si es cortés en la atención que brinda (Tabla 4) Antúnez (2019) nos comenta que el 93,94% dijo que el personal siempre está dispuesto a escuchar a los clientes, por otro lado Villalba (2019) nos indica que el 78% de los colaboradores tienen cortés al momento de atender al cliente. De modo que esto demuestra que la cortesía es un comportamiento que toda persona debe acostumbrarse, el uso de buenas costumbres, se considera como cortés a la persona que ayuda a los demás, es educado y actúa de una manera que da confianza al usuario

Servicio que brindan es eficiente. El 70% indicó que la calidad de servicio que brinda si es eficiente. (Tabla 3) por otro lado Sánchez (2019) nos comenta que el 85% brindan un excelente servicio al momento de atender al cliente, asimismo Antúnez (2019) nos indica que el 78% del servicio que brindan es eficiente. Esto nos detalla que el colaborador debe brindar en el servicio una atención integral, con respuestas inmediatas y dar soluciones instantáneas y llegar a resultados óptimos.

Comunicación fluida con los clientes. El 66% indicó que los colaboradores tienen una comunicación fluida con los clientes Sangama (2019) dijo que el 66.7% tiene

como principal medio de comunicación con los clientes las redes sociales admas Niño (2020) indico que el 70% de los colaboradores tienen capacidad de respuesta ante los requerimientos de los clientes, del mismo modo llegamos a entender que la comunicación fluida es el modo de poner intercambiar informacion entre el colaborador y cliente, del cual el colaborador informa sobre los productos y el cliente decide que es lo mejor para ellos.

Atención que brindan es con respeto y amabilidad. El 76% indico que la atención que brindan si es con respeto y amabilidad (Tabla 4) por otro lado Rosas (2019) nos indica que 84.85% dijo que los empleados atienden y son amables con los clientes Villalba (2019) nos comenta que el 96% de los colaboradores atienden con respeto a los clientes, esto nos da a entender que esta es la manera de mostrar respeto para con los clientes, ademas que se debe brindar la misma atencion para todos, tratarlos por igual.

Vocabulario que utilizan es adecuado. El 79% indico que el vocabulario que utilizan si es adecuado Orejuela (2019) nos comenta que el 60% considera que los empleados están capacitados en atención al cliente, asimismo Sánchez (2019) nos comunica que el 75% utiliza un vocabulario activo. Con esto damos a entender que el trato al cliente debe ser con un vocabulario que ayude a dar soluciones a cualquier complicacion sin faltar el respeto al cliente.

VI. CONCLUSIONES

Se identificó que la mayoría de los colaboradores si orientan a los clientes al momento de atenderlos. La totalidad si consideran que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente, asimismo se vio que la totalidad del personal si participa en las actividades de la empresa, por otro lado, vemos que la mayoría no cuenta con un control de calidad, asimismo la totalidad dijo que no hay una constante inspección de la calidad.

Se observó que la mayoría si tienen un buen dominio de trabajar en equipo. La mayoría también dijo que no existe una planificación a corto, mediano y largo plazo, por otro lado, la mayoría comento que los trabajadores si tienen capacidad de respuesta con el cliente, del mismo modo la mayoría dijo que el colaborador si es accesible al momento de atender al cliente, asimismo la mayoría si tienen la iniciativa de una buena toma de decisiones.

Se determinó que la mayoría de los colaboradores si son eficientes y puntuales al momento de atender al cliente. La mayoría dijo que el servicio que ofrecen si es rápido, del mismo modo se vio que la mayoría de los colaboradores si asesoran al momento de ofrecer el producto, por otro lado, la mayoría dijo que los colaboradores si dan una atención con amabilidad, asimismo la mayoría de los colaboradores si son empáticos.

Finalmente se observó que la mayoría de los colaboradores si son coretes en la atención que brinda. La mayoría dijo que la calidad de servicios que brindan si es eficiente,

asimismo la mayoría de los colaboradores si tienen una comunicación fluida con los clientes, por otro lado, la mayoría dijo que la atención que brindan si es con respeto y amabilidad y la mayoría dijo que el vocabulario que utilizan si es adecuado.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Recomendaciones

Incentivar al líder de la micro empresa para que desarrolle nuevas formas para una excelente atención al cliente para que de esta manera la empresa genere más ingresos de clientes además que estos sean fidelizados con la empresa, además que, si la empresa cumple con las necesidades de cada cliente, estos pueden recomendar a la atención que se da en la empresa y así habría más ingresos.

Incentivar y dar un cumplimiento a cada uno de los objetivos que tiene la empresa para que así de esa manera lleguen a tener un mejor futuro para la empresa, y así de esta manera se tendrá una mejor acogida de clientes.

Indicar que es de vital importancia que el encargado de la Micro empresa tome en cuenta cada una de las críticas o recomendaciones que vienen por parte del cliente y de esta manera se tendrá una excelente calidad y una muy buena atención al cliente.

Dar una buena implementación a toda la empresa con nuevas cosas que sean llamativas para que así haya una mejor acogida de los clientes, además que se debe capacitar a todos los trabajadores para que tengan mejor servicio hacia los clientes

**PLAN DE MEJORA PARA LA MICROEMPRESA CEVICHERÍA -
RESTOBAR DON'D TORONCHE, PROVINCIA DE AYABACA**

1. Datos generales:

- **Nombre o razón social:** Micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche
- **Giro de la empresa:** Servicios
- **Dirección:** Calle Arequipa 201-202
- **Nombre del representante:** Ordoñez Atiaja, Alexis Arturo
- **Historia:**

Micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche es un negocio que se dedica a la venta de todo tipo de platillos, tales como: ceviches, arroz con mariscos, ronda criolla, ronda marina, chicharrones, entre otras cosas, además ofrece el servicio para eventos del cual ofrece platillos al gusto o preferencia del cliente.

2. Misión:

“Somos una empresa reconocida por ofrecer un servicio con los mejores productos y a los mejores precios para los clientes, además de tener un trato muy cordial para cada uno de los usuarios, brindando asesoramiento del producto que quieren adquirir, además de responder a cada duda que se origine”

3. Visión

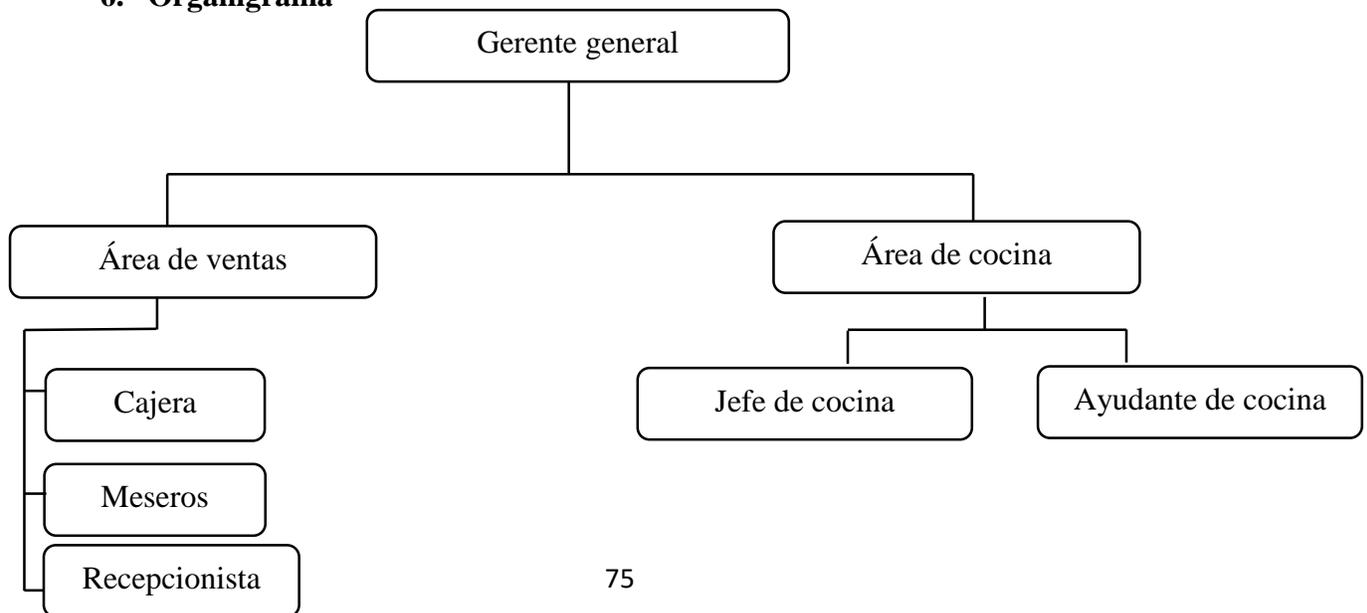
“Llegar hacer una empresa líder dentro del mercado a nivel nacional como internacional, brindando un servicio de calidad en la venta de todo tipo de platillos para tener cliente y público en general satisfechos con lo que consumen”

4. Objetivos

- Brindar un servicio garantizado y diferenciado al cliente, para que de esa manera poder aumentar una posición en el mercado
- Lograr la fidelización de los clientes, ofreciendo los productos de buena calidad
- Brindar un servicio acogedor y así haga sentir cómodo al cliente al momento de recurrir al establecimiento.
- Ofrecer nuevos platillos que estén a gusto del cliente.

5. Productos y/o servicios

6. Organigrama



6.1. Descripción de funciones

Gerencia	
Cargo	Gerente General
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Licenciada en Enfermería - Habilitación profesión - Experiencia mínima de 3 años como administrador de cevicherías - Tener capacidad de liderazgo - Ser una persona motivadora, eficaz y tener la capacidad de trabajar en equipo - Tener habilidades de Gestión Financiera
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planificación de las actividades que se desarrollan en la empresa ✓ Organizar y gestionar todos los recursos que utilizan dentro de la empresa ✓ Guiar a los colaboradores en las labores de la empresa ✓ Gestionar los temas económicos de la empresa ✓ Establecer las metas y objetivos de la empresa ✓ Ejecutar estrategias para mejorar los servicios de la empresa ✓ Solución de inconvenientes dentro de la empresa para no perjudicarla

Nota: elaboración propia

Área de ventas	
Cargo	Cajero
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Tener experiencia por lo menos de 8 meses en el puesto - Disponibilidad inmediata - Tener mucha paciencia - Ser responsable y proactivo - Tener capacidad de reconocer los billetes y monedas falsos - Tener capacidad de Cuidar y vigila todos los fondos que

	<p>se generaron durante su turno que labora</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buena atención al cliente
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Comunica a su jefe de cualquier tipo de reclamo - Recibe y entrega dinero en efectivo o por tarjeta - Sella, estampa los recibos de ingresos de caja - Realizar arqueos diarios de movimiento de caja. - Mantiene la calma frente a los clientes frustrados. - Capacidad para trabajar en equipo - Capacidad en matemáticas básicas - Capacidad para operar cajas registradoras y escanear productos
Cargo	Meseros
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios académicos mínimos primaria completa - Disponibilidad inmediata - Con o sin experiencia - Gran capacidad de trabajar en equipo - Disponibilidad para trabajar horas extras - Ser responsable y sobre todo tener paciencia con los clientes
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Atender a los clientes, ofreciendo los productos que tienen en la carta - Solucionar los problemas que existan con el cliente - Organizar y ordenar todo tipo de cubiertos - Apoyar en la limpieza y recojo de los platos de las mesas - Tener capacidad para sacar el total de la cuenta y poder entregarlo a la caja - Ofrecer al cliente la mejor atención
Cargo	Recepcionista
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 1 año en atención al público - Tener paciencia y sobre todo ser tolerante - Tener la disponibilidad de trabajar durante la semana con un día de descanso - Tener capacidad de un buen trabajo en equipo - Capacidad para trabajar bajo presión

Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir al cliente de una manera amable - Dar a conocer las promociones mediante publicidad - Encargada de recepcionar las llamadas para el delivery - Recepcionar los productos que lleguen al negocio - Verificar que todos los productos lleguen en buen estado - Tener aseado su lugar de trabajo -
------------------	---

Nota: elaboración propia

Área de cocina	
Cargo	Jefe de cocina
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Chef de profesión - Experiencia mínima de 3 años como cocinero en restaurantes - Ser muy creativo al momento de elaborar los platillos - Tener disponibilidad inmediata - Capacidad de trabajar en equipo - Tener paciencia y sobre todo ser eficaz - Responsable, puntual y respetuoso
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Preparar diferentes platillos - Preparar las cremas - Preparar bebidas - Supervisar y ordenar cada uno de los ingredientes
cargo	Ayudante de cocina
Perfil	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con experiencia mínima de 1 año en cocina - Capacidad de un buen trabajo en equipo - Ser una persona puntual y honrada - Disponibilidad inmediata - Capacidad de adaptación a las diversas actividades - Trabajar horas extras
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificar y ordenar la bajilla - Limpiar y ordenar el centro de su trabajo - Ayudar en la preparación de platillos - Ayudar en la elaboración de cremas - Picar verduras o cualquier otro producto

Nota: elaboración propia

7. Diagnostico general

<p style="text-align: center;">Factores Externos</p> <p style="text-align: center;">Factores Internos</p>	<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lograr la captación de clientes mediante las redes sociales 2. Actualmente se cuenta con acceso a las plataformas digitales para de esa manera poder promocionar todo el servicio que brindan 3. Gran variedad de platillo que son ofrecidos 4. Tiene diversidad de proveedores la cual adquiere productos de buena calidad 5. 	<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surgimientos de nuevas organizaciones que ofrecen el mismo servicio 2. La competencia antigua que está muy bien posicionada 3. Aumento de precios en los productos que son empleados en la microempresa 4. El enfermedades pueden dañar tanto la salud del personal como la de los clientes
<p>Fortalezas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Excelente calidad en el servicio que brindan 2. Buena atención al cliente 3. Precios accesibles 4. Servicio de delivery 5. Servicio post venta y asesoramiento a los clientes cuando lo requieren. 	<p>Estrategias FO</p> <p>E1. Utilizar todos los medios de comunicación para que así de esa manera todas las personas conozcan cual es la calidad que ofrece dicha empresa (F1, O1)</p> <p>E2. Realizar publicidad para que cada cliente sepa la calidad de servicio que se les brindara y así se logre una buena satisfacción de su producto (F5, O4)</p> <p>E3. Utilizar plataformas digitales para dar a conocer los precios que van acorde con la economía del cliente, además que los productos que se les ofrecen es a gusto de todo el cliente (F3, O2)</p> <p>E4. Desarrollar videos informáticos, para que así los clientes puedan estar informados, y de esa manera poderles dar la atención que necesitan (F2, O2)</p> <p>E5. Mediante llamadas telefónicas, mensajes ofrecer cada uno de los platillos, además de realizar combos con precios</p>	<p>Estrategias FA</p> <p>E1. Se debe brindar un servicio totalmente diferente para que de esa manera pueda destacar de las demás empresas (F2, A1)</p> <p>E2. Se debe brindar promociones con precios que van acorde con la economía del cliente (F3, A2)</p> <p>E3. Ver la manera de buscar precios rebajados en los productos necesarios para el negocio y así brindar un servicio garantizado (F1, A3)</p> <p>E4. Utilizar las redes sociales para la captación de nuevos clientes, ofreciéndole un servicio diferente al de la competencia (F5, A2)</p> <p>E5. Hacer una innovación dentro del local para de esa manera poder sobresalir ante todas las empresas que ofrecen el mismo producto (F1, F4, A2)</p> <p>E6. Utilizar las redes sociales para que de esa manera poder asesorar al cliente sobre el producto que desea (F5, A4)</p>

	rebajados y el servicio de delivery completamente gratis (F4, O3)	
Debilidades 1. Falta de publicidad 2. Mejor espacio o afuera para una mejor atención al cliente 3. Falta de capacitación a los trabajadores 4. Falta de innovación en la presentación de los platillos	Estrategias DO E1. Utilizar los medios de comunicación para que así se pueda invertir en publicidad (D1, O2) E2. Tener charlas constantes con los trabajadores, para así tener colaboradores más competentes, así como saber cómo manejar las plataformas digitales y saber explicar que producto que puede ofrecer (D3, O2) E4. Establecer un presupuesto para poder tener un alquiler de un espacio más amplio, y poder tener una mejor atención al cliente con cada uno de los platillos que ofrecen (D2, D4, O3)	Estrategias DA E1. Se debe invertir en medios publicitarios para que así resalten las ventajas de todo el servicio ante la competencia (D1, A1, A2) E2. Se debe implementar en un local con más ambiente para tener mejor ordenados las áreas de trabajo (D3, A4) E3. Se debe dar capacitación a todos los trabajadores con nuevas estrategias, para así poder sobresalir de la competencia (D3, A2) E4. Implementar plataformas digitales, con una publicidad diferente al resto, además de tener una innovación muy eficiente (D1, A3)

Nota: elaboración propia

8. Indicadores de una buena gestión

Indicadores	Evaluación de indicadores dentro de las Mype
Control de calidad	Los propietarios no lo ven la importancia que tiene que los productos cumplan con las especificaciones que el cliente necesita, además que el control de calidad debe ser la medida que encamine a la mejora de la empresa con el fin de asegurar la calidad de cada uno productos que se van a ofrecer.
Inspección de calidad	Se debe tener en cuenta que la inspección de calidad es importante dentro de la empresa ya que esto examina y prueba todas las características de los productos que el cliente necesita, además que se debe garantizar la calidad del producto en todas sus etapas, sin dejar de lado la verificación de la calidad en el origen y así evitar costos de la producción por materiales.
Planificación a corto, mediano y largo plazo	Sin la planificación no se pobra llegar a los objetivos propuestos, es por ello que es de vital importancia que el planear este dentro del rol del propietario ya esto ayudara a conseguir las metas ya seas a corto, mediano o largo plazo, además que es necesario plasmar un cronograma del suministro de las ventas.

Nota: elaboración propia

9. Problemas

INDICADORES	Problema	Causa del problema
control de calidad	en la actualidad no existe un control de calidad, además que el 86% afirmo que no existe un control de calidad dentro de la MYPE	Una de las causas principales es la Falta de visión, misión y sistema de valores, además de que tampoco existe mucha falta de supervisión y monitoreo
Inspección de calidad	El 100% afirmo que no existe una buena inspección de calidad dentro de la micro empresa	No se cuenta con una economía establecida La elevación de precios Es una de las principales consecuencias, además que se tiene que
Planificación a corto, mediano y largo plazo	El 71% afirmo que no dentro de la micro empresa no existe planificación a corto, mediano y largo plazo	No existe comunicación entre los propietarios y colaboradores, además que no tienen un cronograma establecido del suministro de las ventas No hay una evaluaciones de las necesidades que van a requerir a un cierto tiempo

Nota: elaboración propia

10. Establecer soluciones

10.1. Establecer acciones de mejora

INDICADORES	Problema	Acción de mejora
control de calidad	en la actualidad no existe un control de calidad, además que el 86% afirmo que no existe un control de calidad dentro de la MYPE	- Que exista un monitoreo constantes de los productos que ingresan a la empresa. - Reportes mensuales del producto que van a ofrecer.

		<ul style="list-style-type: none"> - Disponer de un plan ante desviaciones. - Se debe analizar y gestionar las necesidades de soporte y logística -
Inspección de calidad	<p>El 100% afirmo que no existe una buena inspección de calidad dentro de la micro empresa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores - Verificar que el empaque sea el adecuado, ver si el producto no está en mal estado - Ver que el producto llegue en óptimas condiciones al cliente - Determinar los estantes de calidad en el mercado -
Planificación a corto, mediano y largo plazo	<p>El 71% afirmo que no dentro de la micro empresa no existe planificación a corto, mediano y largo plazo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar reuniones constantes para que dialoguen sobre las consecuencias que se pueden presentar. - Es importante que los colaboradores participen y den su opinión de lo que está bien o mal. - Disponer de una visión clara y concreta - Disponer de una misión clara - Disponer de valores que ayuden con la empresa - Empezar con la planificación a corto plazo. - Analizar oportunidades y riesgos

		<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y evaluar estrategias alternativas - Objetivos bien claros, concisos y bien definidos
--	--	--

Nota: elaboración propia

11. Recursos para la implementación de las estrategias

N°	estrategias	Recursos	Recursos	Recursos	Tiempo
		humanos	económicos	tecnológicos	
1	<ul style="list-style-type: none"> - Que exista un monitoreo constantes de los productos que ingresan a la empresa. - Reportes mensuales del producto que van a ofrecer. - Disponer de un plan ante desviaciones. - Se debe analizar y gestionar las necesidades de soporte y logística - 	Propietarios	S/. 1,300	Internet Lapto Proyector Celulares Hojas bond	2 meses
2	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores - Verificar que el empaque sea el adecuado, ver si el producto no está en mal estado 	Propietario	S/. 1.200.00	Internet Lapto Hojas bond Lapiceros	2 meses

	<ul style="list-style-type: none"> - Ver que el producto llegue en óptimas condiciones al cliente - Determinar los estantes de calidad en el mercado - 				
3	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar reuniones constantes para que dialoguen sobre las consecuencias que se pueden presentar. - Es importante que los colaboradores participen y den su opinión de lo que está bien o mal. - Disponer de una visión clara y concreta - Disponer de una misión clara - Disponer de valores que ayuden con la empresa - Empezar con la planificación a corto plazo. - Analizar oportunidades y riesgos - Identificar y evaluar estrategias alternativas - Objetivos bien claros, concisos y bien definidos 	Propietario y personal	S/. 1.500.00	Internet Lapto Proyector Hojas bond Lapiceros	4 meses

Nota: elaboración propia

12. Cronograma de actividades

N°	Estrategias	Inicio	termino	Julio				Agosto				Setiembre				Octubre			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<ul style="list-style-type: none"> - Que exista un monitoreo constantes de los productos que ingresan a la empresa. - Reportes mensuales del producto que van a ofrecer. - Disponer de un plan ante desviaciones. - Se debe analizar y gestionar las necesidades de soporte y logística - 						x				x				x				x
2	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores - Verificar que el empaque sea el adecuado, ver si el producto no está en mal estado - Ver que el producto llegue en óptimas condiciones al cliente - Determinar los estantes de calidad en el mercado - 						x				x				x				x
3	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar reuniones constantes para que dialoguen sobre las consecuencias que se pueden presentar. - Es importante que los colaboradores participen y den su opinión de lo que está bien o mal. - Disponer de una visión clara y concreta - Disponer de una misión clara 						x				x				x				x

<ul style="list-style-type: none"> - Disponer de valores que ayuden con la empresa - Empezar con la planificación a corto plazo. - Analizar oportunidades y riesgos - Identificar y evaluar estrategias alternativas - Objetivos bien claros, concisos y bien definidos 																
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Nota: elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acuña, S. (2020). *"Gestión de calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes del centro de Ayabaca, año 2020"* . Ayabaca - Peru:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17291/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_ACUNA_SANTUR_JUAN_CARLO_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Alama. (2018). *Introduccion a la Atencion al Cliente para las organizaciones* .
<https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>.
- Alban, J. (2018). *Propuesta De Un Modelo De Gestión En Calidad De Servicio, Basado En La Norma Internacional Iso 9001: 2008, En Empresasde Comercialización De Productos De Consumo Masivo, Caso:Almacenes La Rebaja. Ecuador: Univeridad Internacional de Ecuador. Ecuador : Obtenido de:*
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/535/1/TUIDE-0499.pdf>.
- Antúnez, L. (2019). *"Gestión de calidad en atención al cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2018"*.
Huarney : de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
- Arias, F. (2020). *"Niveles de la Investigacion dentro de las Investigaciones"*. Argentina:
1° Libro.
- Balladares. (2018). *Gestión de la calidad de las instituciones educativas particulares y su incidencia en la competitividad del servicio educativo en el centro de tumbes. 2018.*
Peru.

- Beaumont Callirgos, R. (2021). *“El régimen de las micro y pequeñas empresas: A propósito de los cambios introducidos en el régimen laboral.* Europa: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
- Bolaños, L. (2019). *"Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante La Cafetería En Connecta (Gate Gourmet) Colombia"*. Colombia: (Tesis pregrado) Facultad de ingeniería. Universitaria Agustiniana.
- Brandi, S. (2022). *"Las Micro y Pequeñas empresas en el entorno economico .* https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
- Calle. (2019). *"Introduccion a la Atencion al cliente"*. Mc GrawHill Education.
- Castillo. (2018). *Las micro empresas .* <https://economipedia.com/definiciones/microempresa.html>.
- Chavez. (2018). *"Instrumentos de la investigación"* . Bolivia: 2ª libro.
- Chero, Y. (2021). *Las MYPE y el entorno laboral .* Bolivia: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>.
- Diaz, F. (2018). *"Tipos de Investigación"*. Mexico: set.
- Fernandez. (2018). *"Características de la atención al cliente"*. <http://www.solfi.com#!las-microempresa/c24ib>.

García, R. (2019). *"Las Hipòtesis en las Investigaciones"* . Chile: 2da ED, ,
<http://investigaliacr.com/Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional>.

Gerónimo. (2019). *"La Atención al Cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, rubro restaurant, Centro Histórico, Trujillo, 2019"*. Trujillo - Peru : [tesis, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000050417>.

Gerstman, G. (2019). *"Métodos de investigación clínica y epidemiológica"*. Madrid : 3era ED Elsevier .

Goicochea, C. (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"*. Cañete - Peru: Obtenido de: Repositoria Uladech
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18910/GESTI%
c3%93N_CALIDAD_MYPERES_PLANEACI%
c3%93N_ESTRAT%
c3%89GICA
_RESTAURANTE_GOICOCHEA_CENTENO_ZORINA_BETSCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18910/GESTI%c3%93N_CALIDAD_MYPERES_PLANEACI%c3%93N_ESTRAT%c3%89GICA_RESTAURANTE_GOICOCHEA_CENTENO_ZORINA_BETSCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Gómez, T. (2018). *"Diseño de Un Sistema de Gestión de La Calidad Conforme a La ISO 9001:2015 Para El Restaurante 'Casa Vieja' Ubicado En La Ciudad de*

Riobamba, Provincia de Chimborazo-Ecuador". Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas.

Gonzales. (2018). *"Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de la lealtad del cliente en las micro y pequeñas empresas del sector comercio - rubro venta de calzados - Huaraz, 2017"* . Huaraz, Peru.

Hernandez. (2019). *Aspectos claves para una buena atención al cliente* . Recuperado: fuente: [http://www. www.cnnexpansion.com/opinion/2009/11/09/las-microempresas-pueden-crecer](http://www.www.cnnexpansion.com/opinion/2009/11/09/las-microempresas-pueden-crecer).

Hernandez, S. (2019). *"Tipos de investigación dentro de los talleres de investigación"*. Peru: 2da ED.

Hernandez, Y. (2019). *"TECNICAS COMO DEFINICIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN"*. Mexico: : 3ERA ED.

Huaman, A. (2019). *Propuesta de mejora de Atención al Cliente para la Gestión de Calidad de las Micro y Pequeñas empresas del sector Servicio, Rubro Restaurante: caso "Restaurant – Pollería Rodrigo'S"*. San Vicente – Cañete, 2019. Cañete - Peru: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19809/GESTI%
c3%93N_CALIDAD_ATENCI%c3%93N_CLIENTE_MYPE_HUAM%c3%81
N_QUISPE_JOS%c3%89_AUGUSTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19809/GESTI%c3%93N_CALIDAD_ATENCI%c3%93N_CLIENTE_MYPE_HUAM%c3%81N_QUISPE_JOS%c3%89_AUGUSTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

López, D. (2018). *“Calidad Del Servicio y La Satisfacción de Los Clientes Del Restaurante Rachy’s de La Ciudad de Guayaquil 2018.”*. Univerisdad Católica de Santiago de Guayaquil.

Lopez, J. (2019). *“Caracterización de la Gestión Calidad y Liderazgo en las Mypes rubro-Restaurantes Turísticos en el Distrito de Suyo 2017”*. Suyo - Ayabaca - Peru
:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16975/GESTION_DE_CALIDAD_LIDERAZGO_LOPEZ_JIMENEZ_MARIANELLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

López, p. (2019). *La importancia en los aspectos de la micro empresa para una buena atencion al cliente* . fuente:
<http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-atencion-al-cliente-y-el-servicio/>.html.

Medina. (2018). *Caracterización de competitividad y gestión de calidad de las MYPE sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina, Talara, año 2018.* Talara -Peru: Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/590/CRUZ_MERINO_YOSELYN_FAVIOLA_COMPETITIVIDAD_GESTION_CALIDAD_BANANO_ORGANICO.pdf?sequence=1.

Mendez, L. (2019). *"Las tecnicas e intrumentos para la administracòn"*. 1ª libro.

- Mendez, P. (2021). *Las Micro y pequeñas empresas y la labor que desempeñan*. Peru: SAM Advanced Management Journal, 72(2), 24–34. Recuperado el 15 de mayo.
- Mendoza. (2020). *Definición conceptual de Atención del Cliente*. Mexica .
- Mendoza, G. R. (2018). *"Los Principios de la Gestión de calidad y su importancia"*. Peru.
- Montero, O. (2019). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Mexico : . Mc Graw Hill. 12^a edición.
- Morocho. (2019). *MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE*. Ecuador .
- Niño, D. (2020). *"Caracterización del servicio al cliente y competitividad de las MYPE rubro restaurantes de Montero - Ayabaca, Año 2018"*. Montero - Ayabaca- Peru: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/7374/SERVICIO_AL_CLIENTE_COMPETITIVIDAD_NINO_ABAD_DORINDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Orejuela, G. (2019). *"Análisis de los niveles de calidad de atención al cliente y su incidencia en la satisfacción de los turistas extranjeros, usuarios de los restaurantes de la Calle Charles Binford, En Santa Cruz – Galápagos, Ecuador"*. Ecuador: (Tesis pregrado) Facultad de comercio y administración Universidad Central del Ecuador. .
- Patiño. (2019). *"El plan de analisis de las investigaciones"*. Mexico.
- Paz. (2019). *Definición conceptual de Gestión de Calidad*. Peru .

- Paz, P. (2022). *La importancia de las MYPES en el Perú*. Peru: legaltech estudio jurídico Perú: <https://ideale.la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/>.
- Pereda, L. (2019). *El desarrollo económico de las Micro y Pequeñas Empresas*. Peru: Universidad Nacional de Ingeniería - Biblioteca Central: <http://cybertesis.uni.edu.pe/handleuni>.
- Ramos Salpetrier, J. (s.f.).
- Ramos, R. (2020). "*Gestión de Calidad con el uso del marketing en las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurantes del Distrito de Sullana, año 2018*". Sullana- Peru: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19437/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING_RESTAURANT ESTRADA_ALBURQUE_QUE_STEPHANY_MARYCIELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Rios. (2018). *Marketing aplicado en el sector empresarial* . Bolivia: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14271/1/Cap.3-Producto%2C%20precio%2C%20plaza%2C%20publicidad%20y%20promoci%C3%B3n.pdf>.
- Rodriguez, R. (2019). *Gestion de Calidad dentro de las Organizaciones*. Chile : cybertesis.unmsm.edu.pe. Obtenido de cybertesis.unmsm.edu.pe.
- Rosas, D. (2019). "*Atención Al Cliente Como Factor Relevante En La Gestión de Calidad y Plan de Mejora En Las Micro y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio, Rubro*

- Restaurantes y de Servicio Móvil de Comidas, Distrito de Huaras, 2019.* ". Huaraz-Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Sánchez, A. (2019). "*Evaluación de la calidad de atención al cliente en el restaurante PIZZA BURGER DINER de Gualab, Zacapa*". Guatemala : [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar].
- Sanchez, R. (2020). *Conceptos básicos de la Gestión de Calidad para las micro y pequeñas empresas* . Brazil : SS,PP HITL.
- Sangama, V. (2019). "*Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro barber- shop, distrito de Calleria, año 2018*". Calleria-Ucayali : (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Sanchez, J. (2019). "*Métodos de investigación*". Madrid: 3rd Ed. Elsevier.
- Santa, P. (2018). "*Los diseños de la Investigación*". Chile: 2da ED.
- Solórzano. (2018). *IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS EMPRESAS*. EE.UU: Mtra. de tiempo completo del Depto. de Contaduría y Finanzas ITSON, Instituto Tecnológico de Sonora.
- Tomapasca, A. (2021). *Gestión de calidad y liderazgo en las MYPE-rubro restaurantes del barrio El Centro de Ayabaca año -2021*. Ayabaca- Peru: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/24673>.

Torres, G. (2018). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las Mypes del sector servicios, agencias de viaje y tours turísticos, distrito de Iquitos, año 2017*. Iquitos Peru: Facultad de Administración. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (Tesis pregrado).

ULADECH CATOLICA. (2021). "*CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*". CHIMBOTE-PERÚ: Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021, Obtenido de: <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v00>.

Valdez. (2018). *"Atencion al cliente e integracion del marketing mix de servicios"* . Guadalajara: Primera edición, 2018: Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas.

Vargas. (2018). *"Estrategias para impulsar la competitividad de los restaurantes picanterías en la ciudad de Arequipa –2017"*. Arequipa, Perú: Universidad Católica San Pablo.

Villacorta, Y. (2019). *Gestión de la calidad en atención al cliente y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurante, urbanización los jardines, trujillo 2018*. Trujillo - Peru: [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Repositorio Institucional.

Villalba, S. (2019). *"Análisis de Calidad del servicio y Atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora - Ecuador"*. Ecuador.: (tesis de pregrado) Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Zaragoza, R. (2019). *Propuesta de mejora de la competitividad como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de la urbanización Puertas de Pro, del distrito los Olivos, 2018.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14654/COMPETITIVIDAD_GESTION_CALIDAD_ZARAGOZA_CORDOVA_RICARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y: Recuperado:.

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
ACTIVIDADES	AÑO 2022															
	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del proyecto	X															
Revisión del Proyectos por el jurado de investigación		X														
Aprobación del Proyecto por el jurado de Investigación			X													
Exposición del Proyecto al Jurado de Investigación o docente tutor				X												
Mejora del Marco Teórico					X											
Redacción de la Revisión de la Literatura					X											
Elaboración del Consentimiento informado						X										
Ejecución de la Metodología						X										
Resultados de la Investigación							X									
Conclusiones y Recomendaciones							X	X								
Redacción del Pre informe de Investigación									X	X	X	X				
Redacción del Informe Final													X	X		
Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															X	
Presentación de ponencia en eventos científicos																X
Redacción de artículo científico																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	% o Numero	Total
Suministros			
Impresiones	20.00	3	65.00
Fotocopias	10.00	8	80.00
SERVICIOS			
Uso de turnitin	100.00	1	100.00
Sub total			245.00
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	5.00	10	50.00
Sub total			50.00
Total de presupuesto			295.00
Presupuesto no desembolsable			
Categoría	Base	% o Numero	Total
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital)	30.00	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University -MOIC)	40.00	4	160.00
Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub Total			400.00
Recursos humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	65.00	4	260.00
Total (S/.)			1.200.00

Anexo 3: PERMISO DE LA EMPRESA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CARTA S/Nº 001- 2022-ULADECH CATÓLICA

Sr. ORDOÑEZ ATIAJA ALEXIS ARTURO
Dueño de la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche

Presente.-

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la carta tiene por finalidad presentarme, **GARCIA CRIOLLO ROCIO ESTEFANI**, con código de matrícula N° **0811171033** de la Carrera Profesional de Administración, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado: **"PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CEVICHERÍA - RESTOBAR DON'D TORONCHE, PROVINCIA DE AYABACA, 2022."**, durante los 4 meses (Julio- Octubre) del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su organización. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

ORDOÑEZ ATIAJA ALEXIS ARTURO
PROPIETARIO

GARCIA CRIOLLO ROCIO ESTEFANI
DNI N° 72421788
Código: 0811171033

Anexo 4: FICHA SUNAT

ARTICULO 16236		SUNAT - Consulta RUC	
Consulta RUC			
Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC: 10476645329 - ORDORES ATIAJA ALEXIS ARTURO			
Tipo Contribuyente: PERSONA NATURAL CON NEGOCIO			
Tipo de Documento: DNI - 476645329 - ORDORES ATIAJA ALEXIS ARTURO			
Nombre Comercial: - Afiliado al Nuevo RUC: SI			
Fecha de Inscripción: 12/12/2016 Fecha de Inicio de Actividades: 01/01/2017			
Estado del Contribuyente: ACTIVO			
Condición del Contribuyente: HABIDO			
Domicilio Fiscal: -			
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD			
Sistema Contabilidad: MANUAL			
Actividad(es) Económica(s): Principal - 5610 - ACTIVIDADES DE RESTAURANTES Y DE SERVICIOS DE COMIDAS			
Comprobantes de Pago c/aut. de Impresión (F. 906 u 816): BOLETA DE VENTA			
Ver Comprobantes emitidos por este RUC en formato PDF			
ARTICULO 16236		SUNAT - Consulta RUC	
Sistema de Emisión Electrónica: -			
Emisor electrónico desde: -			
Comprobantes Electrónicos: -			
Afiliado al PLE desde: -			
Padrones: NINGUNO			
Fecha consulta: 08/07/2021 10:26			
© 1997 - 2020 SUNAT Derechos Reservados			

Anexo 5: cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario estructurado, tiene la finalidad recoger información de la MYPE para desarrollar el trabajo de investigación titulada: “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CEVICHERÍA - RESTOBAR DON'D TORONCHE, PROVINCIA DE AYABACA, 2022” para optar el grado académico de licenciado (a) en Administración.

Así mismo la información que se recabe de este cuestionario será presentada en un informe de investigación de tal manera toda la información proporcionada será utilizada sólo con fines académicos, la cual se mantendrá en absoluta reserva.

Para ello Ud. Deberá marcar con aspa (x) la respuesta que considere pertinente. Agradezco de ante mano su gran espíritu altruista

GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. ¿En micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador orienta al cliente al momento de atenderlo?
SI NO
2. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente?
SI NO
3. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca existe una participación del personal en las actividades de la empresa?
SI NO
4. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca actualmente existe un control de calidad?
SI NO

SI

NO

5. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca hay una constante inspección de la calidad?

SI

NO

6. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca tienen un buen dominio de trabajar en equipo?

SI

NO

7. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca existe una planificación a corto, mediano y largo plazo?

SI

NO

8. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el trabajador tiene capacidad de respuesta con el cliente?

SI

NO

9. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador es accesible al momento de atender al cliente?

SI

NO

10. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca tiene la iniciativa de una buena toma de decisiones?

SI

NO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario estructurado, tiene la finalidad recoger información de la MYPE para desarrollar el trabajo de investigación titulada: “PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CEVICHERÍA - RESTOBAR DON'D TORONCHE, PROVINCIA DE AYABACA, 2022” para optar el grado académico de licenciado (a) en Administración.

Así mismo la información que se recabe de este cuestionario será presentada en un informe de investigación de tal manera toda la información proporcionada será utilizada sólo con fines académicos, la cual se mantendrá en absoluta reserva.

Para ello Ud. Deberá marcar con aspa (x) la respuesta que considere pertinente. Agradezco de ante mano su gran espíritu altruista

ATENCIÓN AL CLIENTE

1. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca los colaboradores son eficientes y puntuales al momento de atender al cliente?

SI NO

2. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el servicio que ofrecen es rápido?

SI NO

3. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, el colaborador asesora al momento de ofrecer el producto?

SI NO

4. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador da una atención con amabilidad?

SI NO

5. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador es empático?

SI NO

6. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador en Cortez en la atención que brinda?

SI NO

7. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca la calidad de servicio que brindan es eficiente?

SI NO

8. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca los colaboradores tiene una comunicación fluida con los clientes?

SI NO

9. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca la atención que brindan es con respeto y amabilidad?

SI NO

10. ¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el vocabulario que utilizan es adecuado?

SI NO

Anexo 6: Instrumento de recolección de datos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: **HECTOR HUGO CALLE GARCÉS**, identificado con DNI N° 43655458

MAGISTER EN Gerencia Publica.

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por GARCIA CRIOLLO ROCIO ESTEFANI a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CEVICHERÍA - RESTOBAR DON'D TORONCHE, PROVINCIA DE AYABACA, 2022”, 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 01 de agosto del 2022



Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Hector Hugo Calle Garcés

1.2. **Grado Académico:** Magister en Gerencia Publica

1.3. **Profesión:**

1.4. **Institución donde labora:**

1.5. **Cargo que desempeña:**

1.6. **Denominación del instrumento:** CUESTIONARIO

1.7. **Autor del instrumento:** GARCIA CRIOLLO ROCIO ESTEFANI

1.8. **Carrera:** ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: 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	
Dimensión 1: Principios							
¿En micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador orienta al cliente al momento de atenderlo?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca existe un participación del personal en las actividades de la empresa?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca actualmente existe un control de calidad?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca hay una constante inspección de la calidad?	X		X		X		
Dimensión 2: Elementos							
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca tienen un buen dominio de trabajar en equipo?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca existe una planificación a corto, mediano y largo plazo?	X		X		X		

¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el trabajador tiene capacidad de respuesta con el cliente?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador es accesible al momento de atender al cliente?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca tiene la iniciativa de una buena toma de decisiones?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: 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	
Dimensión 1: Características							
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca los colaboradores son eficientes y puntuales al momento de atender al cliente?	X		X		X		
¿ En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el servicio que ofrecen es rápido?	X		X		X		
¿ En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, el colaborador asesora al momento de ofrecer el producto?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador da una atención con amabilidad?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador es empático?	X		X		X		
Dimensión 2: Factores							
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador en Cortez en la atención que brinda?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca la calidad de servicio que brindan es eficiente?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca los colaboradores tiene una comunicación fluida con los clientes?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca la atención que brindan es con respeto y amabilidad?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el vocabulario que utilizan es adecuado?	X		X		X		

Otras observaciones generales:



Firma

Hector Hugo Calle Garcés

DNI N° 43655458

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: **EDDIE A. GOMEZ CARAMANTIN**, identificado con DNI N° 44987019

MAGISTER EN Administración

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por GARCIA CRIOLLO ROCIO ESTEFANI a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CEVICHERÍA - RESTOBAR DON'D TORONCHE, PROVINCIA DE AYABACA, 2022”, 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 01 de agosto del 2022



Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Eddie A. Gomez Caramantin

1.2. Grado Académico: Magister en Administración

1.3. Profesión: Administración

1.4. Institución donde labora:

1.5. Cargo que desempeña:

1.6. Denominación del instrumento: CUESTIONARIO

1.7. Autor del instrumento: GARCIA CRIOLLO ROCIO ESTEFANI

1.8. Carrera: ADMINISTRACION

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: 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	
Dimensión 1: Principios							
¿En micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador orienta al cliente al momento de atenderlo?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca existe un participación del personal en las actividades de la empresa?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca actualmente existe un control de calidad?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca hay una constante inspección de la calidad?	X		X		X		
Dimensión 2: Elementos							
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca tienen un buen dominio de trabajar en equipo?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca existe una planificación a corto, mediano y largo plazo?	X		X		X		



¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el trabajador tiene capacidad de respuesta con el cliente?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador es accesible al momento de atender al cliente?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca tiene la iniciativa de una buena toma de decisiones?	X		X		X		

Ítems correspondientes al Instrumento 2: 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	
Dimensión 1: Características							
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca los colaboradores son eficientes y puntuales al momento de atender al cliente?	X		X		X		
¿ En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el servicio que ofrecen es rápido?	X		X		X		
¿ En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, el colaborador asesora al momento de ofrecer el producto?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador da una atención con amabilidad?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador es empático?	X		X		X		
Dimensión 2: Factores							
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador en Cortez en la atención que brinda?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca la calidad de servicio que brindan es eficiente?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca los colaboradores tiene una comunicación fluida con los clientes?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca la atención que brindan es con respeto y amabilidad?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el vocabulario que utilizan es adecuado?	X		X		X		




Mg. Lic. Eddie Amador Gomez Caramantin
REGISTRO CONEJO N° 10248

Firma

Eddie A. Gomez Caramantin

DNI N° 44987019

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: **HECTOR ORLANDO ARICA CLAVIJO**, identificado con DNI N° 02786302

MAGISTER EN Docencia 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 GARCIA CRIOLLO ROCIO ESTEFANI a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación:

“PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CEVICHERÍA - RESTOBAR DON'D TORONCHE, PROVINCIA DE AYABACA, 2022”, 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 06 de agosto del 2022


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando
DNI. 02786302
CLAD 06246

Firma y sello

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Héctor Orlando Arica Clavijo
- 1.2. **Grado Académico:** Lic. En Ciencias Administrativa
- 1.3. **Profesión:** Docente
- 1.4. **Institución donde labora:** CETURGH PERU - UNP
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Docente
- 1.6. **Denominación del instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Autor del instrumento:** Garcia Criollo Rocio Estefani
- 1.8. **Carrera:** Administración

II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1: 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	
Dimensión 1: Principios							
¿En micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador orienta al cliente al momento de atenderlo?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca considera que el liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca existe un participación del personal en las actividades de la empresa?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca actualmente existe un control de calidad?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca hay una constante inspección de la calidad?	X		X		X		
Dimensión 2: Elementos							
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca tienen un buen dominio de trabajar en equipo?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca existe una planificación a corto, mediano y largo plazo?	X		X		X		


Mg. Arica Clavijo Hector Orlando

¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el trabajador tiene capacidad de respuesta con el cliente?	X		X		X	
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador es accesible al momento de atender al cliente?	X		X		X	
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca tiene la iniciativa de una buena toma de decisiones?	X		X		X	

Ítems correspondientes al Instrumento 2: 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	
Dimensión 1: Características							
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca los colaboradores son eficientes y puntuales al momento de atender al cliente?	X		X		X		
¿ En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el servicio que ofrecen es rápido?	X		X		X		
¿ En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, el colaborador asesora al momento de ofrecer el producto?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador da una atención con amabilidad?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador es empático?	X		X		X		
Dimensión 2: Factores							
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el colaborador en Cortez en la atención que brinda?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca la calidad de servicio que brindan es eficiente?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca los colaboradores tiene una comunicación fluida con los clientes?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca la atención que brindan es con respeto y amabilidad?	X		X		X		
¿En la micro empresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca el vocabulario que utilizan es adecuado?	X		X		X		



Anexo 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO PROPIETARIO



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula: **"PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA MICROEMPRESA CEVICHERÍA - RESTOBAR DON'D TORONCHE, PROVINCIA DE AYABACA, 2022."**, y es dirigido por **GARCIA CRIOLLO ROCIO ESTEFANI**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar si la propuesta de mejora de la gestión de calidad y atención al cliente permite un óptimo funcionamiento en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará de 5 a 7 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 del número telefónico 935880057. Si desea, también podrá escribir al correo rociocriollo@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: ORDOÑEZ ATIAJA ALEXIS ARTURO

Fecha: 08/08/2022

Correo electrónico: ordoñeza12@gmail.com

ORDOÑEZ ATIAJA ALEXIS ARTURO
PROPIETARIO

GARCIA CRIOLLO ROCIO ESTEFANI
DNI N° 72421788
Cédula: 0811171033

Anexo 8: FIGURAS

Principios de la gestión de calidad en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022

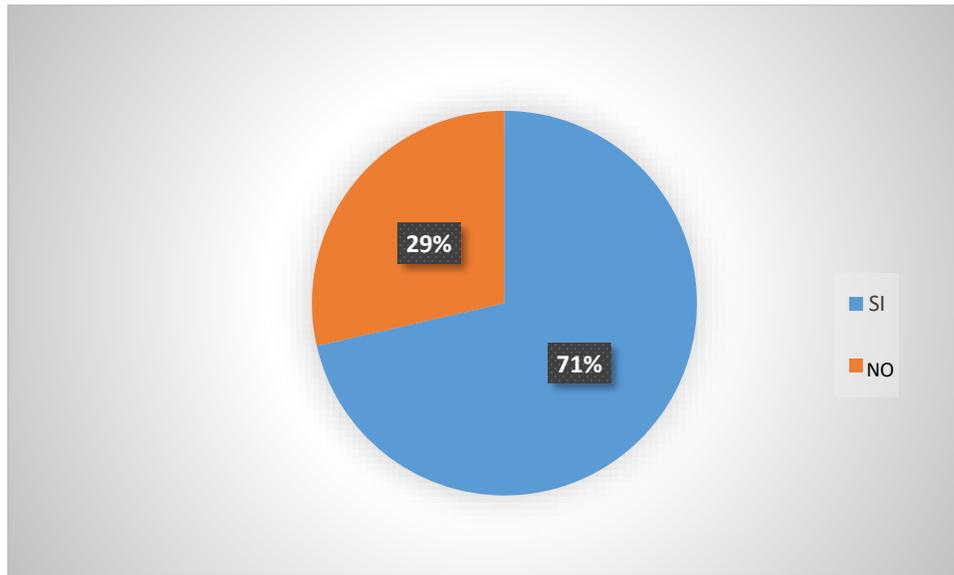


Figura 1. El colaborador orienta al cliente al momento de atenderlo

Fuente. Tabla 1

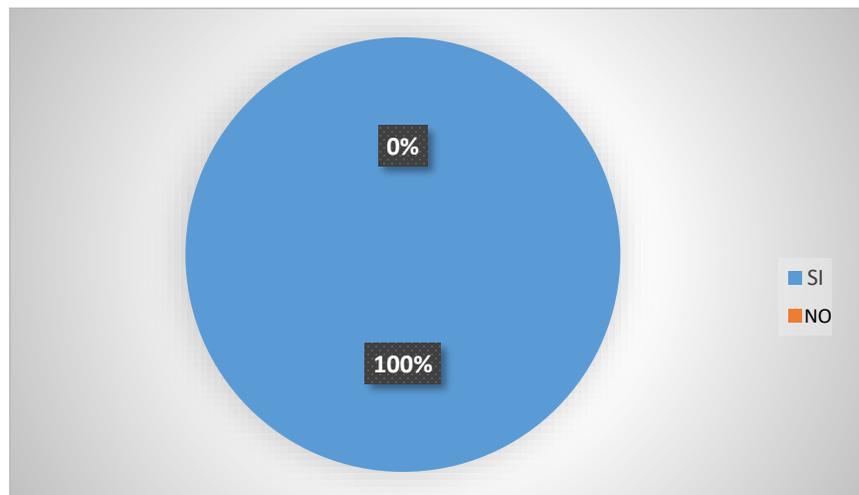


Figura 2. El liderazgo que desempeñan es eficiente para una buena atención al cliente

Fuente. Tabla 1

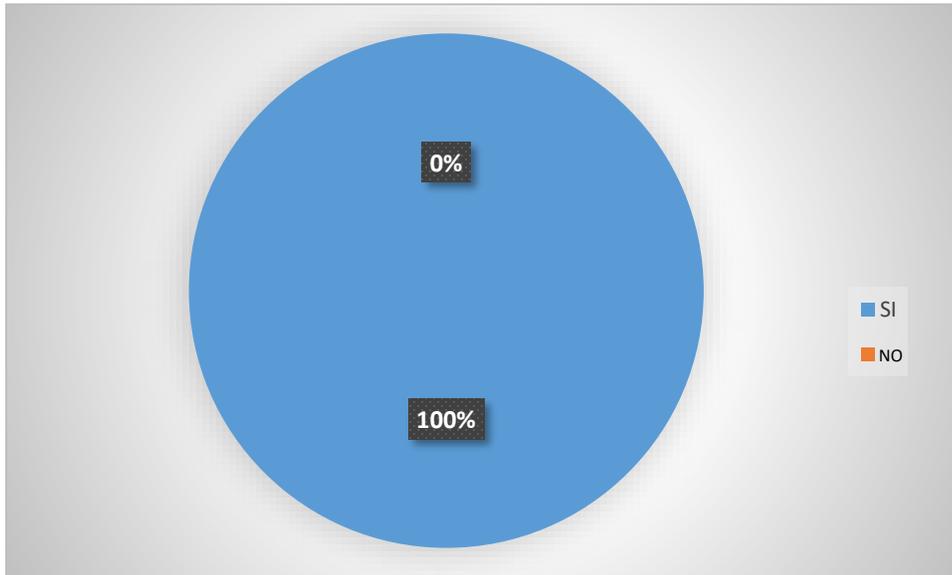


Figura 3. Existe una participación del personal en las actividades de la empresa

Fuente. Tabla 1

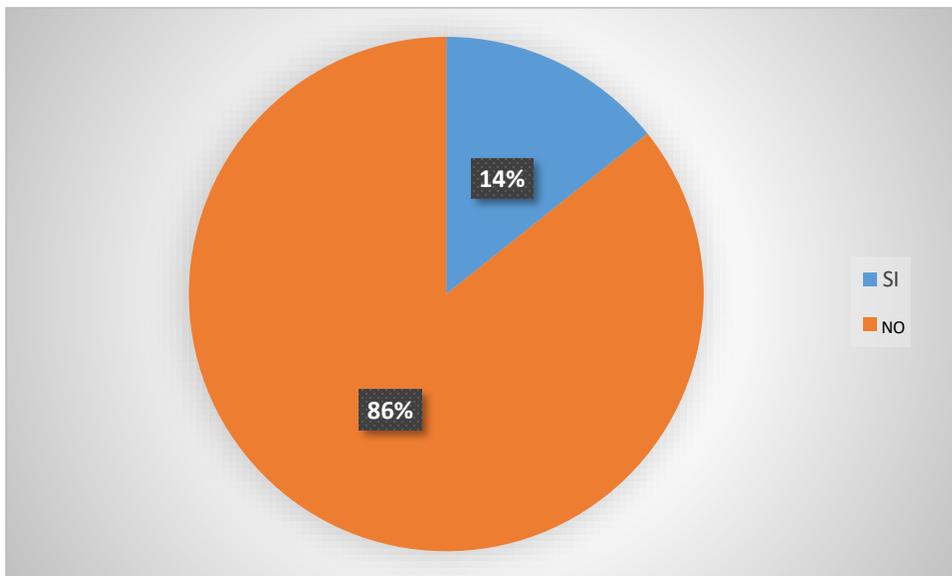


Figura 4. Actualmente existe un control de calidad

Fuente. Tabla 1

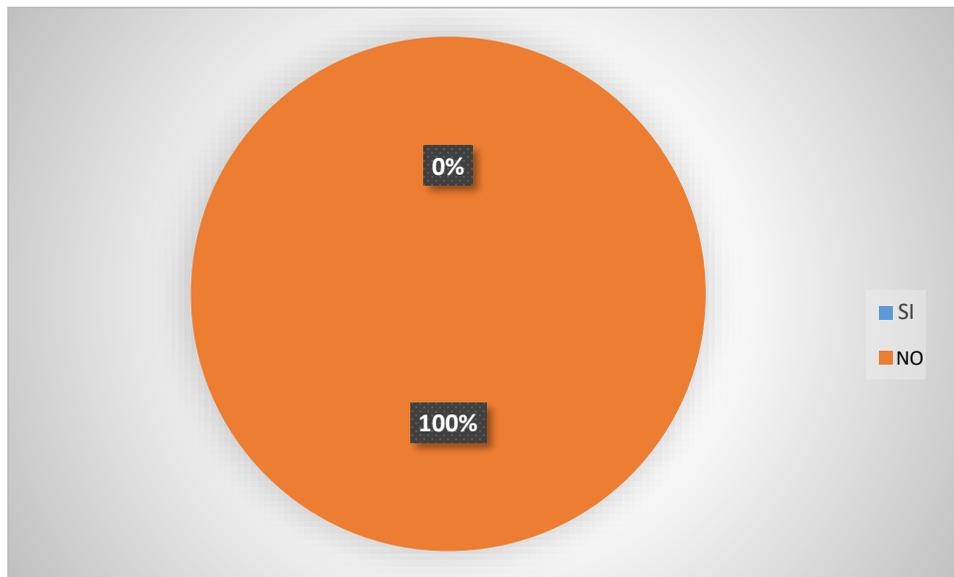


Figura 5. Hay una constante inspección de la calidad

Fuente. Tabla 1

Elementos de la gestión de calidad en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022

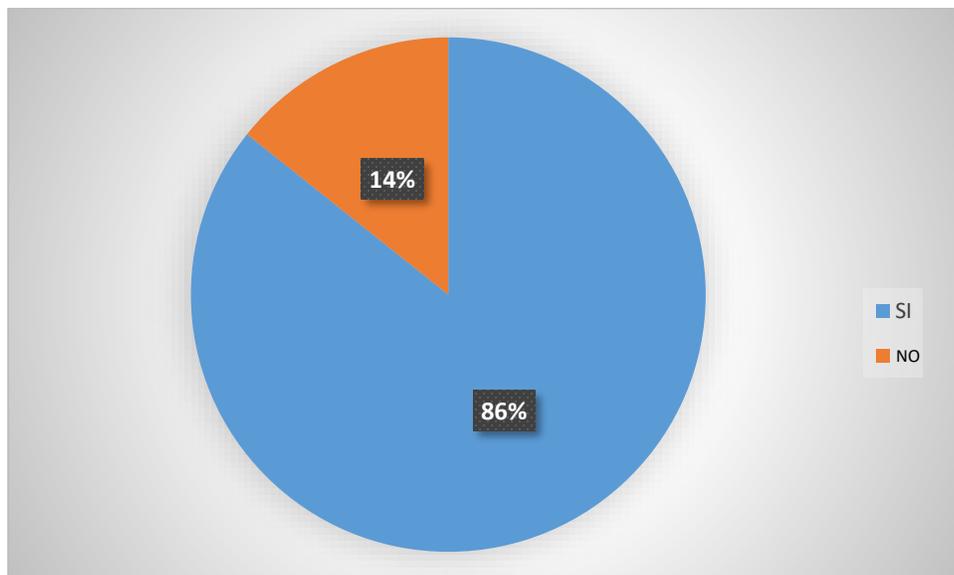


Figura 6. Tienen un buen dominio de trabajar en equipo

Fuente. Tabla 2

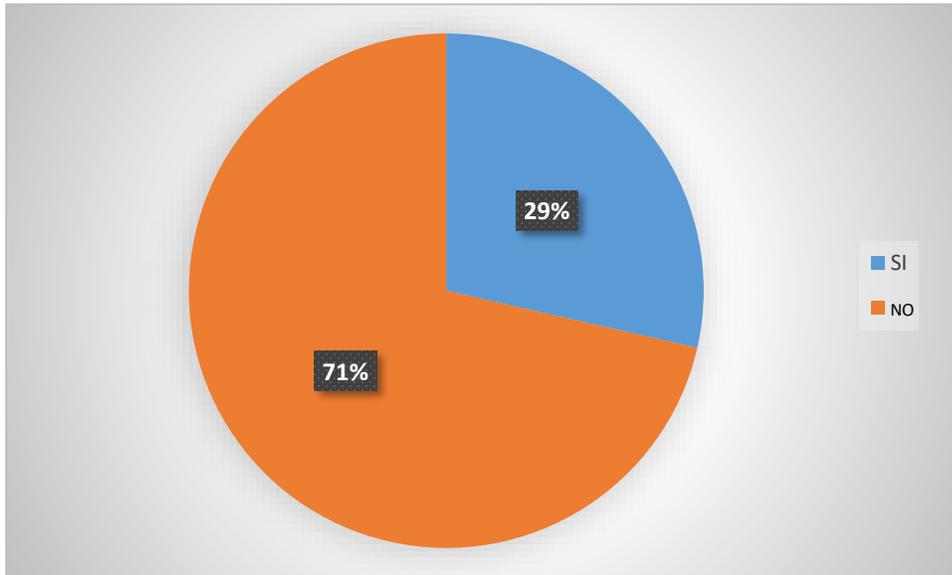


Figura 7. Existe una planificación a corto, mediano y largo plazo

Fuente. Tabla 2

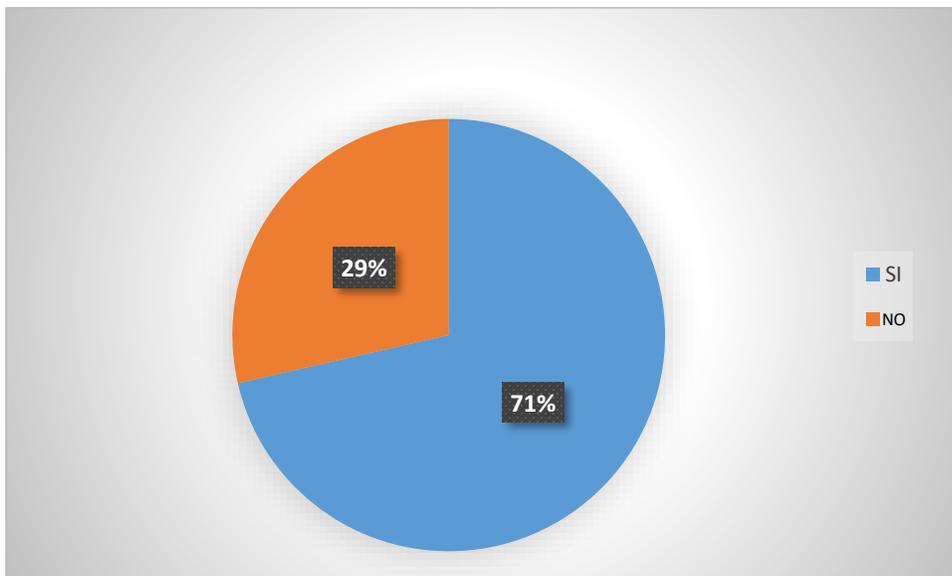


Figura 8. El trabajador tiene capacidad de respuesta con el cliente

Fuente. Tabla 2

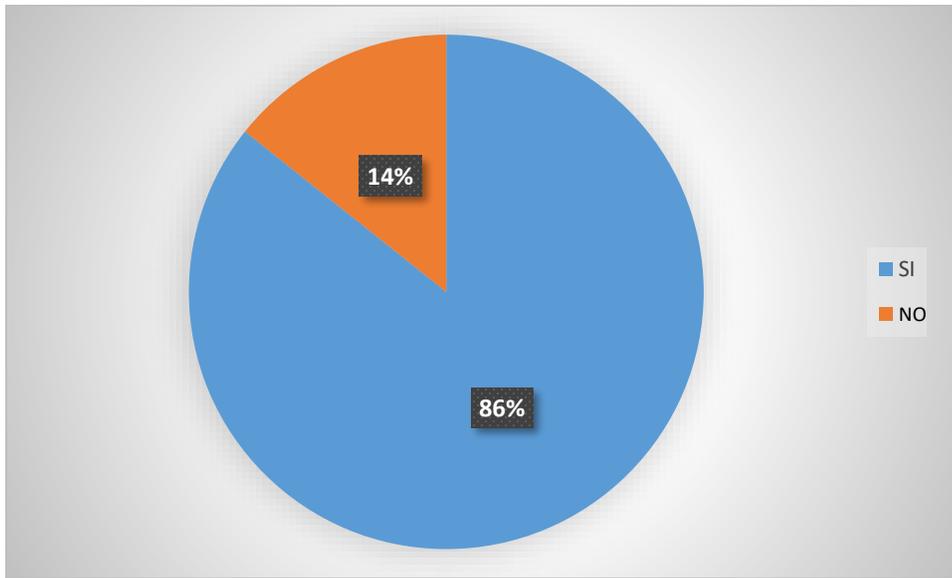


Figura 9. el colaborador es accesible al momento de atender al cliente

Fuente. Tabla 2

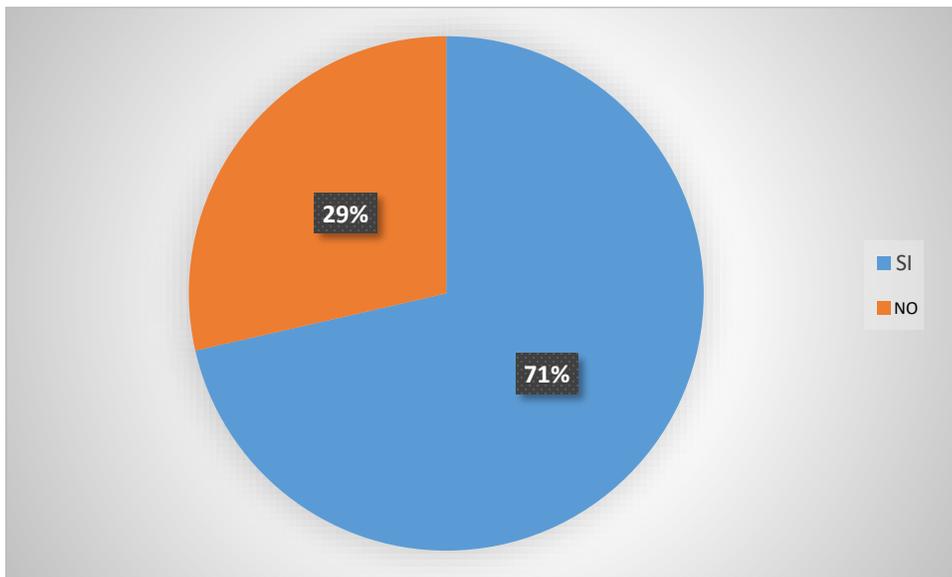


Figura 10. Tiene la iniciativa de una buena toma de decisiones

Fuente. Tabla 2

Características de atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022

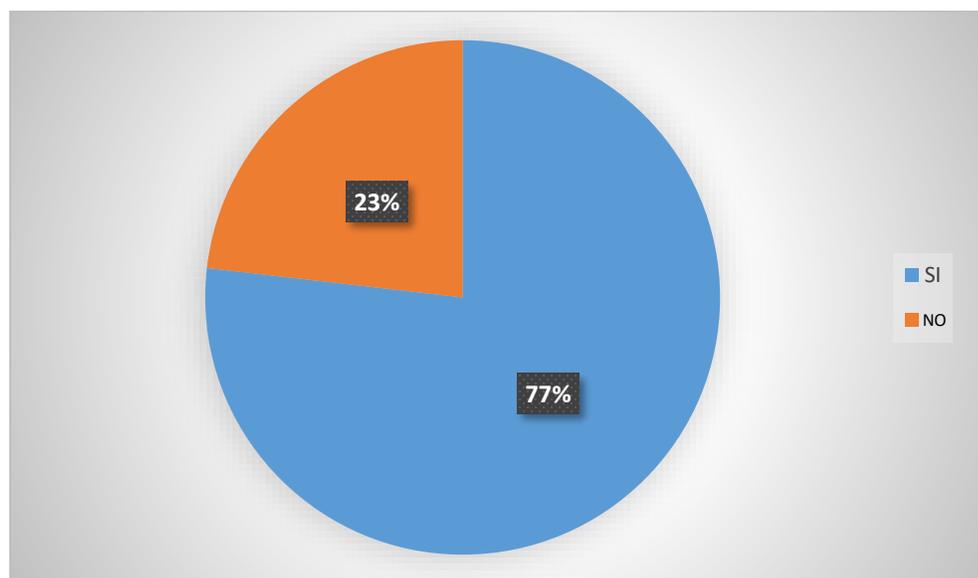


Figura 11. Los colaboradores son eficientes y puntuales al momento de atender al cliente

Fuente. Tabla 3

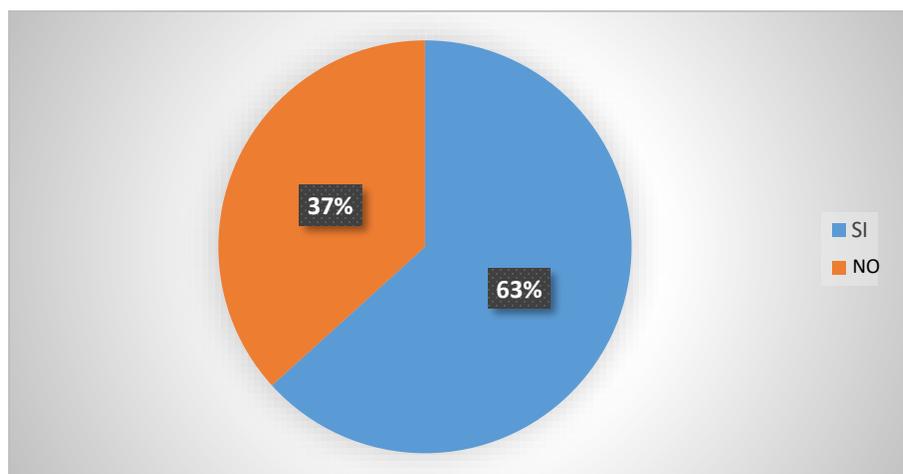


Figura 12. El servicio que ofrecen es rápido

Fuente. Tabla 3

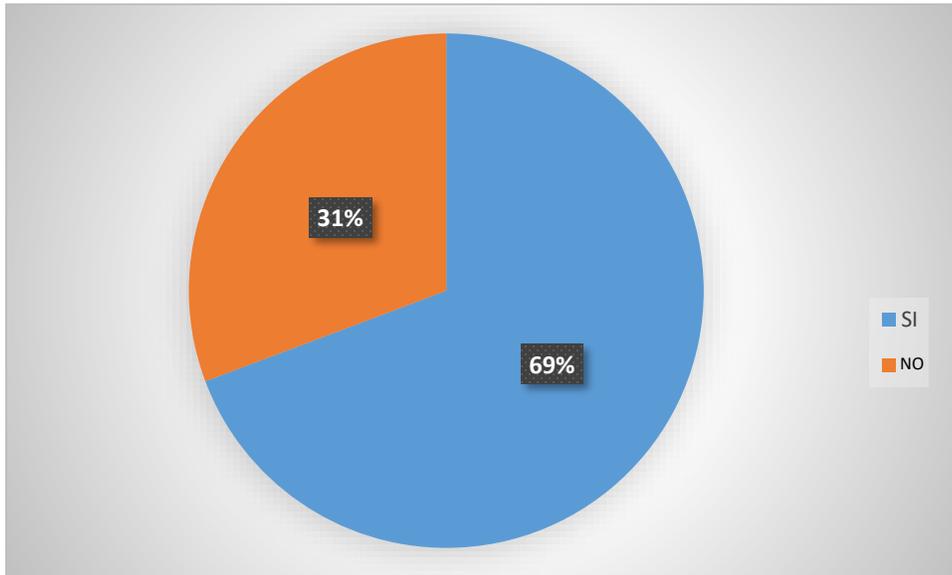


Figura 13. El colaborador asesora al momento de ofrecer el producto

Fuente. Tabla 3

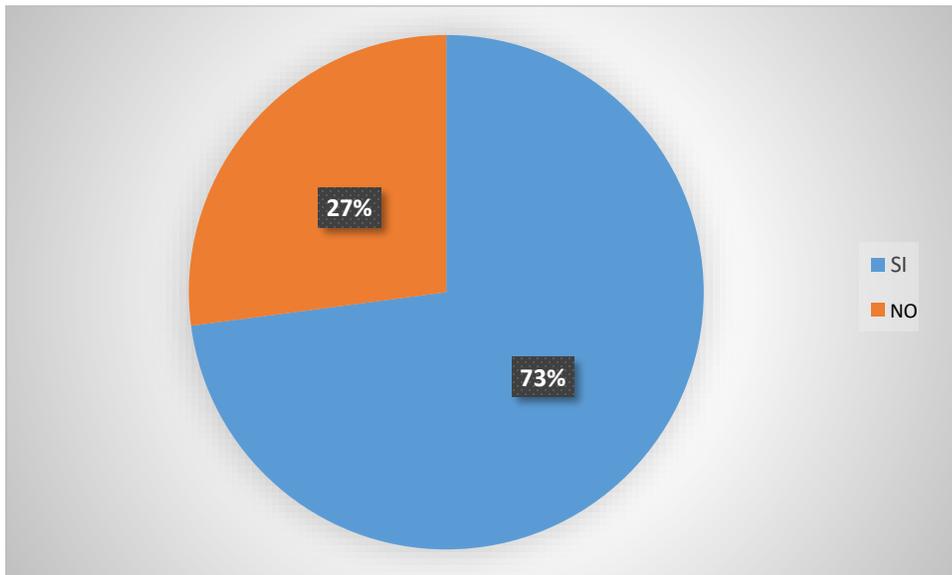


Figura 14. El colaborador da una atención con amabilidad

Fuente. Tabla 3

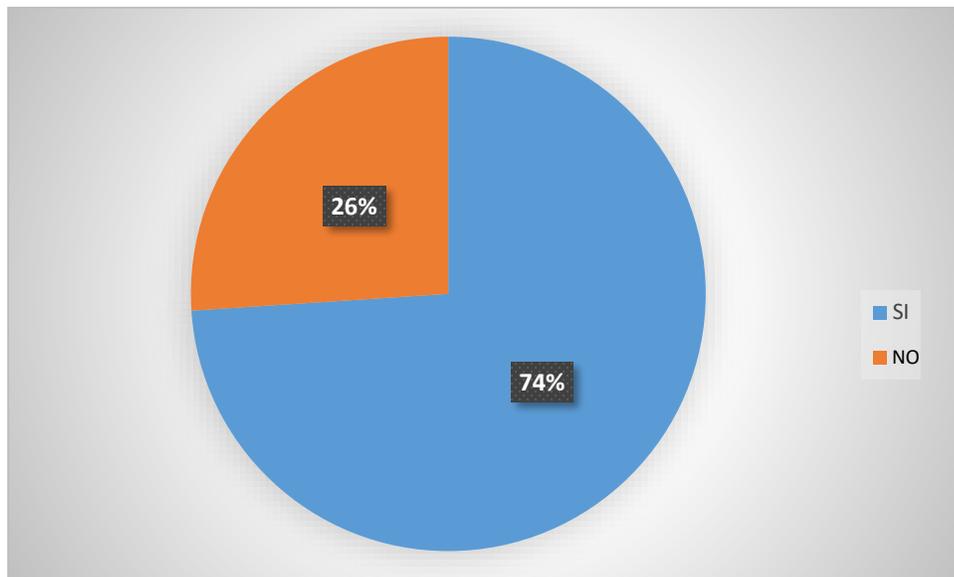


Figura 15. El colaborador es empático

Fuente. Tabla 3

Factores de la atención al cliente en la microempresa Cevichería - Restobar Don'd Toronche, Provincia de Ayabaca, 2022.

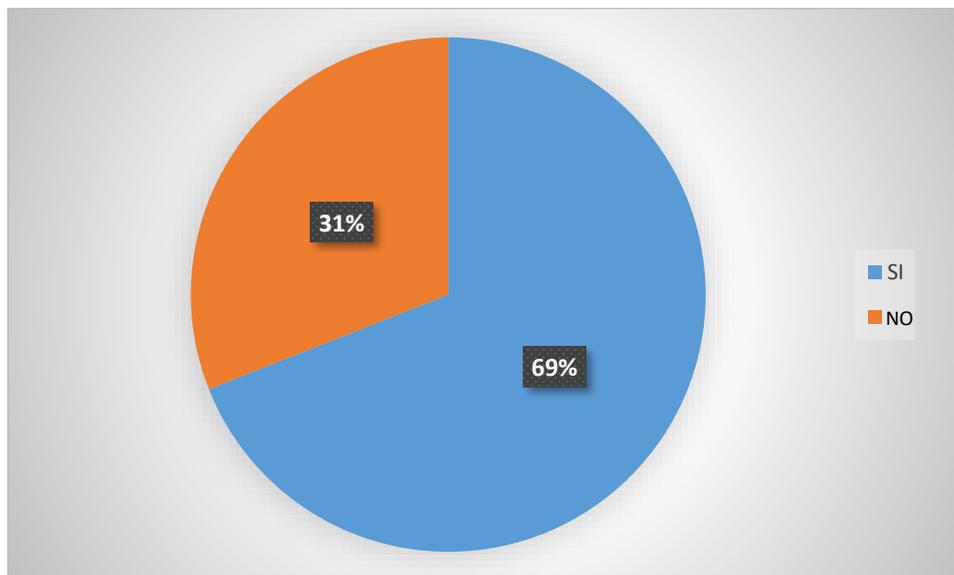


Figura 16. El colaborador en Cortez en la atención que brinda

Fuente. Tabla 4

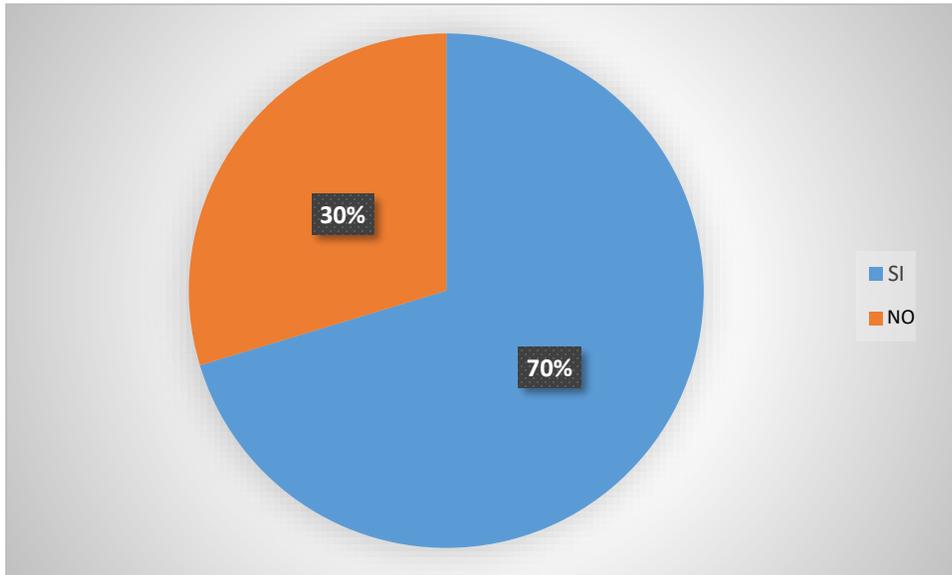


Figura 17. La calidad de servicio que brindan es eficiente

Fuente. Tabla 4

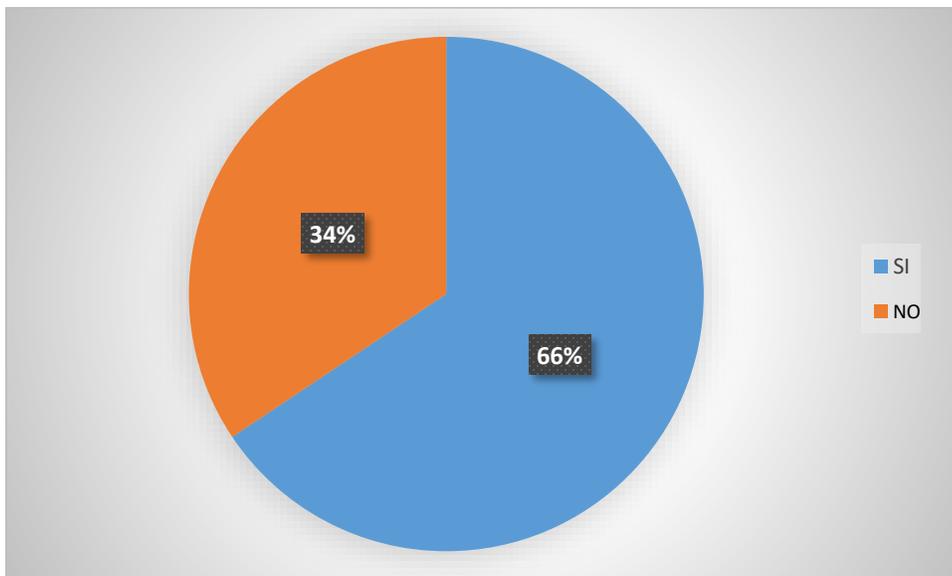


Figura 18. Los colaboradores tienen una comunicación fluida con los clientes

Fuente. Tabla 4

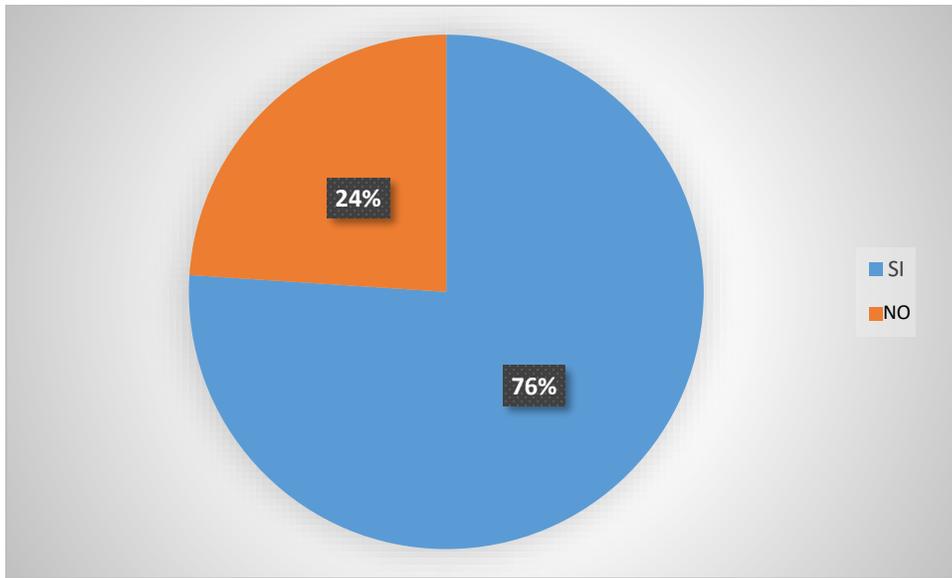


Figura 19. La atención que brindan es con respeto y amabilidad

Fuente. Tabla 4

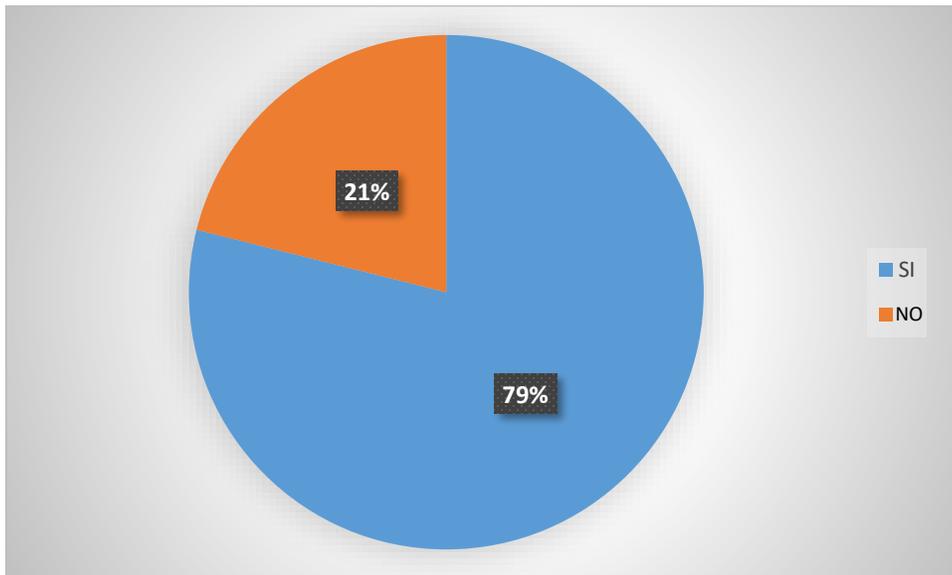


Figura 20. El vocabulario que utilizan es adecuado

Fuente. Tabla 4