



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE
PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR: SERVICIO, CASO:
CHARAPITO E.I.R.L. CAÑETE, 2020

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

AUTOR

SANCHEZ CERAZO, JOSE LUIS
ORCID: 0000-0001-5879-5182

ASESOR

ESTRADA DIAZ, ELIDA ADELIA
ORCID: 0000-0001-9618-6177

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sánchez Cerazo, José Luis

Orcid ID: 0000-0001-5879-5182

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

ASESOR

Estrada Díaz, Elida Adelia

Orcid ID: 0000-0001-9618-6177

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

JURADOS

Vilela Vargas, Victor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Espinosa Otoya, Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

Azabache Arquinio, Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Miembro

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Vilela Vargas, Victor Hugo
ORCID: 0000-0003-2027-6920
Presidente

Azabache Arquinio, Carmen Rosa
ORCID: 0000-0001-8071-8327
Miembro

Espinosa Otoyá, Victor Hugo
ORCID: 0000-0002-7260-5581
Miembro

Estrada Díaz, Elida Adelia
ORCID ID: 0000-0001-9618-6177
Asesor

DEDICATORIA

A Dios. Por su fortaleza y apoyo espiritual incondicional, quién supo guiarme por el buen camino brindándome la sabiduría y coraje para seguir logrando mis metas.

A mis padres por el apoyo incondicional que brindaron; dejándome mostrar la capacidad y confianza para poder ser buen profesional, ayudándome a cumplir mi meta.

A mis hermanas porque son la razón de sentirme tan orgulloso de culminar mi meta, por su apoyo y respaldo en este trayecto profesional, gracias a ellos por confiar.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote por las
enseñanzas brindadas durante mis
años de educación universitaria y
que hoy en día me permiten ser una
profesional.

Al señor Edgardo Pérez Pinedo,
gerente de la microempresa Restaurant
Charapito E.I.R.L., por darme la
confianza y brindarme los alcances
necesarios para la realización de este
proyecto de investigación.

Debo agradecer de manera especial y
sincera al Mgtr. Estrada Díaz, Elida
Adelia por haberme guiado en la
elaboración de este trabajo de
investigación, bajo su dirección, su
confianza, su capacidad y apoyo
invaluable, por guiar mis ideas, no
solamente en el desarrollo de este
proyecto.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar las características de la atención al para la gestion de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020. La investigación fue de diseño no experimental- transversal- descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 4 trabajadores y 30 clientes del Restaurante Charapito. A quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas en escala de Likert a través de la técnica de la encuesta. Obteniendo los siguientes resultados: El 77.00% de clientes consideran que el restaurante le brinda la información de sus platos, el 80.00% considera que el restaurante cumplió con los platos en la carta que solicito, el 75.00% aplican las necesidades del cliente en sus platos, el 50.00% mantienen la visión clara para la empresa y 100.00% mantiene la distribución de sus platos cumpliendo lo necesitado por los clientes. La investigación concluyó con la mayoría de los clientes presentaron incomodidad con los trabajadores, la minoría de los clientes afirma que los personales no brindan informaciones de los platos típicos; la mayoría de los clientes afirman que no brinda el producto a tiempo, la minoría afirma que no cumplió con los platos de la carta que solicito; la mayoría de los trabajadores no conocen a sus clientes; la mayoría de los trabajadores no aplica los valores con sus personales; su totalidad de los trabajadores refirieron que el personal maneja trato agradable.

Palabra clave: Enfoque al Cliente, Liderazgo, Participación del Personal

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To identify the characteristics of the attention to the quality management in the micro and small companies of the sector: service, case Charapito EIRL, Cañete, 2020. The investigation was of non-experimental-transversal-descriptive design. To collect the information, a sample population of 4 workers and 30 clients of the Charapito Restaurant was used. To whom a questionnaire of 17 questions on a Likert scale was applied through the survey technique. Obtaining the following results: 77.00% of clients consider that the restaurant provides them with the information of their dishes, 80.00% consider that the restaurant complied with the dishes on the menu that I request, 75.00% apply the client's needs to their dishes, 50.00% maintain a clear vision for the company and 100.00% maintain the distribution of their dishes, fulfilling what is needed by customers. The investigation concluded with the majority of the clients presenting discomfort with the workers, the minority of the clients affirm that the personnel do not provide information on the typical dishes; Most of the clients affirm that they do not provide the product on time, the minority affirm that they did not comply with the dishes of the menu that I request; most workers do not know their clients; most workers do not apply the values with their personal; all of the workers reported that the staff handled pleasant treatment.

Keyword: Customer Focus, Leadership, Staff Engagement

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo De Trabajo	iii
3. Jurado Evaluador y calificador.....	iv
4. Dedicatoria y agradecimiento.....	v
5. Resumen y Abstract.....	vi
6. Contenido.....	viii
7. Indice de Tablas y figuras	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	16
III. HIPÓTESIS.....	36
IV. METODOLOGÍA.....	37
4.1. Diseño De La Investigación.....	37
4.2.Población Y Muestra.....	38
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores de Variables,,.....	39
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
4.5. Plan De Análisis.....	40
4.6. Matriz De Consistencia.....	36
4.7. Principios Éticos	38
V.RESULTADOS.....	41
5.1 Resultados.....	41
5.2 Analisis de Resultados.....	47
VI. CONCLUSIONES	54

Aspectos Complementarios..... 56

Recomendaciones.....55

Referencias Bibliografías 56

Anexos..... 60

INDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L, 2020.....	41
Tabla 2. Características de la Gestion de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L, 2020.....	43
Tabla 3. Características del enfoque al Cliente en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L, 2020.....	44
Tabla 4. Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L, 2020.....	45
Tabla 5. Características de la participación personal en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L, 2020.....	46

INDICE DE FIGURAS

Figuras (Anexos)

Figura 1. Son confortables los mobiliarios, la comodidad y espacios	76
Figura 2. Cuida de la higiene, limpieza de las instalaciones, vajilla y utensilios.	77
Figura 3. El restaurant le brinda la información de sus platos que adquiere.	77
Figura 4. El personal del restaurant maneja un trato agradable y cordial.	78
Figura 5. El personal del restaurant ofrece su ayuda desde que llega el cliente.	78
Figura 6. El personal del restaurant le brinda un buen trato incluso si está muy ocupado	79
Figura 7. El restaurant cumplió con los platos en la carta que solicito.	79
Figura 8. Los productos fueron entregados a tiempo	80
Figura 9. El restaurant le brindo el producto de forma apropiada	80
Figura 10. Conoce a sus clientes	81
Figura 11. Aplican las necesidades del cliente en sus platos (vegetarianos, alérgicos, etc.).	81
Figura 12. Realizan encuesta de satisfacción a sus clientes	82
Figura 13. Mantienen la visión clara para la empresa, teniendo las habilidades de los personales.....	82
Figura 14. Es eficiente aplicando valores con sus personales.....	83
Figura 15. Considera buena la organización que utiliza la empresa.	83
Figura 16. Está satisfecho con los proveedores que tiene.....	84
Figura 17. La empresa mantiene la distribución de sus platos cumpliendo lo necesitado por los clientes.	84

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la competencia abunda en diversos rubros, en este caso el tema de los restaurantes, para lo cual es fundamental tener en cuenta la diferencia de nuestros servicios brindados, sin embargo, solo se podrá obtener conocimiento de requerimientos de los clientes, por ello se llevó a cabo este proyecto de Investigación Titulado: Caracterización de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas sector: servicio, Caso: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020. El trabajo de investigación tuvo como propósito estudiar la atención al cliente en Charapito E.I.R.L.

El micro empresario no comprende el alcance sobre lo que represente atención al cliente, la cual es una herramienta de la administración moderna donde tampoco se entiende que el liderazgo de una micro empresa es un plan de atención al cliente la cual debe ser asumido por quien dirige la organización.

La atención al cliente como también la gestión de calidad es fundamental de tener en cuenta para que pueda tener en mejora de la empresa, sin importar su estructura, se debe demostrar la capacidad en sus actividades por ser fundamental para los clientes de la empresa y llenar las expectativas logrando a mantener a sus clientes.

En el mundo se determina las micro y pequeñas empresas que tienen problemas que limitan el desarrollo y su crecimiento empresarial en el mercado, siendo unos de los problemas principales la falta de implementación adecuada como la atención al cliente por una gestión de calidad, donde puede brindar la información necesaria de satisfacción al cliente.

Donde este problema no solo es de nivel nacional sino también de internacional por mencionar:

En Chile, se realizó el estudio de 1.992.558 micro emprendedores, siendo el 52.20% informales y el 47.80% formales. Donde el 37.90% nos presenta un alto nivel de informalidad, es decir no genera actividades en el servicio de impuesto, no contienen ningún de registro contable y el micro emprendedor informal presenta de la siguiente manera: el 23.10% es por cese de contrato, el 17.30% es por responsabilidades familiares, y el 10.60% motivación de emprendimiento. (Geronimo, 2019, p. 13)

Como afirma Geronimo (2019) Respecto al desarrollo de los negocios informales, principalmente en negocio se basa el sector servicio y comercio de casa 21.90%, espacio público 21.20% dentro de una vivienda no visible. (p. 13).

En Brasil la preocupación son la falta de preparación por una buena gestion de calidad que posee el emprendedor, así ejercer y crecer en sus actividades; donde el panorama económico de las micro y pequeñas empresas tienen a empezar pequeñas y permanecer pequeñas debido a que los emprendedores no innovan y no implementan una gestión de calidad dentro de sus procesos laborales. (Rojas, 2018, p. 10)

En el Perú, las micro y pequeñas empresas están cerradas principalmente en el ámbito urbano donde se abarcan a los negocios de comercio y servicios, por no obtener tantos niveles de competencias y producción.

Como afirma Rojas (2018) en lima existen diversas micro empresas donde por su mayoría se dedican al negocio del restaurante, donde concentro el 35.00% del total de asalariado de la micro empresa, las demás ciudades urbanas del país concentrados el 36.00% (p. 11). Las dificultades que es común denominador de las micro y pequeñas

empresas (MYPE) en el Perú, la cual no realizan monitoreos para supervisar el control de cómo se organiza en el entorno que se enfrentan.

Culminado en Charapito, los personales del restaurant de este sector no reciben ninguna capacitación de atención al cliente, siendo un área de posición fundamental para el éxito de la organización, la experiencia de los trabajadores también es importante ya que para la mayoría fue su primer trabajo.

Por eso se planteó en el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020? Para dar respuesta a la pregunta de investigación se planteó el siguiente objetivo general: Identificar las características de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso Charapito E.I.R.L. Cañete, 2020. También se planteó los siguientes objetivos específicos: Determinar las características de la Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020. Identificar las características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020. Describir las características del enfoque al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020. Determinar las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020. Describir las características de la participación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.

Respecto a la justificación, el presente trabajo tuvo como finalidad de dar a conocer al micro empresario informaciones adecuada sobre la atención al cliente, su importancia

como también los beneficios de lo que se tiene que saber dando las reglas que utiliza el restaurante la cual esto conlleva a tener mejores resultados en el crecimiento y desarrollo de la organización. De mismo modo fue importante de forma que permitió conocer e identificar las características de la atención al cliente para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., cañete, 2020. La cual servirá como guía para todos aquellos que quieran realizar un trabajo de investigación.

La metodología de la investigación fue experimental - transversal - descriptivo. Para el recojo de información se utilizó una población muestral de 4 trabajadores y 30 clientes. A quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas a través de la técnica de la encuesta obteniendo los siguientes resultados: El 50% de los trabajadores percibe un liderazgo adecuado en la empresa, el 100% considera que cumple lo necesitado por los clientes y el 100.00% de cumple con la satisfacción de los clientes. La investigación concluyó que el restaurant Charapito E.I.R.L., presenta problemas en la entrega del producto a los clientes, debido a la falta de interacción de los trabajadores con los clientes; otra problemática son que la mayoría de los clientes son de paso debido a que por turismo solo visitan en temporadas; la cual se ha determinado de la manera a dar solución donde el gerente tendrá que brindar mayor atención o capacitaciones a los personales; de tal modo los clientes de pasos se sienten satisfecho con los productos ofrecidos y puedan recomendar a más clientes buscando el beneficio de la empresa con distintas actividades, así mismo deben de fomentar actividades que puedan obtener beneficios y tal modo tiene ventajas competitivas de lo contrario no permanecería en el mercado.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

García (2017) en su tesis *Diseño del Sistema de Gestión de Calidad Bajo la Norma ISO 9001:2015 al Supermercado Rapifacil de Bogotá*. De la Universidad de la Salle Bogotá. Siendo el objetivo general: Realizar el diseño del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 al Supermercado Rapifacil de Bogotá. Se empleó la metodología descriptiva. Obteniendo como muestra a 15 diagnóstico realizado se evidencia la necesidad de implementar un SGC que ayude a mejorar los puntos débiles de la organización. Como resultado inicial del estado actual de la empresa frente al cumplimiento de los requisitos de la norma internacional, también se determinaron las condiciones externas e internas que pueden llegar a afectar los resultados previstos para el sistema de gestión de la calidad. Posteriormente, se determinan los puntos críticos de control para el proceso operacional de la Charcutería, evidenciando que la materia prima de pescados y mariscos crudos es la más susceptible a presentar peligros en la manipulación. Siendo sus principales conclusiones: Se ha creado el manual de calidad especificando los objetivos y políticas de calidad, los procesos con sus respectivas caracterizaciones, y cada uno de los documentos que soportan la actividad de la empresa y el cumplimiento con la norma ISO 9001:2015.

Pérez (2017) en su tesis *Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.* Siendo el Objetivo general: Identificar un modelo de gestión de la calidad que se adapte a las necesidades de Construecuador S.A. Donde se empleó la metodología descriptiva. Como estudio nos

brinda el alcance del mismo involucra el estudio, análisis y propuesta de un diseño de mejoramiento. Obteniendo como resultados las diversas técnicas de auditoría de calidad han permitido que las empresas realicen mediciones y seguimientos a sus procesos de forma exhaustiva y exacta, ayudando a que las organizaciones funcionen en armonía y en el mejor de los casos busquen una certificación internacional de calidad si así lo desean. Siendo sus principales conclusiones: que existe amplia información teórica y sobre todo existen casos de estudio o experiencias previas que facilitan en gran manera el trabajo a las compañías en su camino hacia la implementación de la gestión de la calidad, sobre todo si el objetivo empresarial es buscar una certificación internacional de calidad.

Jijón (2016) en su tesis *La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la coop. de ahorro y crédito bola amarilla*. Siendo su objetivo general: Gestionar los procesos del área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Bola Amarilla”, basado en un modelo de gestión de calidad. En virtud de lo señalado, se aplicaron entrevistas y observación directa como principales técnicas investigativas que sirvieron para la determinación del diagnóstico situacional y, posteriormente, al desarrollo de la propuesta final del trabajo. A través de la investigación se determina que la situación de la empresa, en lo que respecta a calidad del servicio, es deficiente, lo que ha conllevado una reducción de las ventas con relación a períodos anteriores. Las principales razones de los problemas relativos a la calidad del servicio son la reducida capacitación de los empleados en relaciones humanas y atención al cliente, la falta de motivación del talento humano de la empresa y desinterés de la gerencia en invertir en el desarrollo de soluciones adecuadas a los problemas actuales. Siendo sus principales conclusiones: De acuerdo al

diagnóstico efectuado en la entidad, con relación a la situación actual del área administrativa y al cumplimiento de requisitos de la ISO 9001:2015, se determina que no se encuentra desarrollada la normativa o procesos que agreguen calidad a su gestión. Por lo tanto al no existir parámetros de un sistema de gestión de calidad, no es posible solventar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente externo.

Antecedentes Nacionales

Erazo (2019) en su tesis *Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE comerciales rubro bodegas de urbanización Los Titanes, Piura año 2019*. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el Título Profesional Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo general: Determinar las características que tiene la gestión de calidad y Atención al Cliente en las MYPE, rubro bodegas. En cuanto a la metodología utilizada para la investigación es de tipo descriptiva, el nivel es cuantitativo, el diseño es no experimental-transversal. Se empleó como técnica la encuesta para la recolección de información y como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 384 clientes. Como resultado de la investigación realizada a las MYPE bajo estudio respecto a la variable gestión de calidad se obtuvo el 93.23% de los clientes consideran que los productos que adquiere satisfacen sus necesidades, así mismo, el 93.49% de los clientes manifiestan que la bodega ha tenido un crecimiento en los últimos años, por otro lado para la variable atención al cliente el 93.75% de los clientes consideran que los trabajadores de la bodega le demuestran respeto al ser atendido, de igual manera el 94.27% manifiesta, que les gustaría que la bodega tenga en algún momento el despacho de Delivery. Siendo sus principales conclusiones: La fiabilidad de los productos permite satisfacer las necesidades de los clientes, la conformidad se observa en que los productos

cumplan con las normas establecidas, la durabilidad se refleja en el buen estado de conservación en el que se deben encontrar, la estética implica mantener el ambiente limpio y ordenado para dar una buena imagen, la peculiaridad se relaciona con la amabilidad como complemento que ayudada a que el cliente se sienta mejor atendido y perciba un buen servicio y las prestaciones es ofrecer al cliente diversidad de productos que se ajusten a su capacidad de adquisición.

Bueno (2018) en su tesis *Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la urb. 21 de Abril, Chimbote, 2016*. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el Título Profesional Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo determinar las principales características de la Gestión de calidad en atención al cliente en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro restaurantes en la urbanización 21 de abril, Chimbote, Ancash, Perú 2016. En cuanto a la metodología utilizada para la investigación es de tipo descriptiva, el diseño es no experimental - transversal. Se utilizó una población muestral de 8 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 22 preguntas, obteniendo los siguientes resultados. El 62,5% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad. El 50.0% son de género femenino y masculino respectivamente. El 75.0% de los encuestados son los dueños o propietarios de los restaurantes. El 62.5% de las Micro y pequeñas empresas (restaurantes) tienen entre 4 a 6 años en el rubro. El 87.5% de los presentantes encuestados no laboran con familiares. El 62.5% de los representantes no conoce el término gestión de calidad. El 62.5% utilizan la atención al cliente como herramienta de gestión. El 75.0% de los representantes aseguran que las dificultades para implementar la gestión de calidad es que no se adaptan a los cambios. El 62.5% de los

representantes de las mypes aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus negocios. El 62.5% de los representantes de las mypes conocen el termino atención al cliente. El 50.0% de los representantes de las mypes utilizan la confianza como herramienta de servicio al cliente. El 62.5% de los representantes consideran que la atención que brindan es buena. El 51% reconoce que esta brindado una mala atención por no contar con suficiente personal. El 37.5% de los representantes ha logrado obtener fidelidad de los clientes, de todo lo expuesto anteriormente podemos concluir que la mayoría de las micro y pequeñas empresas aplican gestión de calidad en atención al cliente, dado que utilizan la confianza como un elemento diferenciador para mejorar la fidelidad de los clientes. Siendo sus principales conclusiones: La mayoría de los representantes no conocen el término de gestión de calidad, pero aplican la técnica de atención al cliente, consideran que el personal tiene poca iniciativa lo cual dificultad la implementación de la gestión, miden el rendimiento de su personal a través de la observación, así mismo consideran que la gestión de calidad mejora el rendimiento.

Medina (2018) en su tesis *Caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las mype rubro pollería del distrito de vice – Sechura Año 2018*. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el Título Profesional Licenciada en Administración. Tuvo como objetivo Conocer qué características tiene la Gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro Pollería, Distrito de Vice – Sechura, año 2018. En cuanto a la Metodología utilizada para la investigación es de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental - transversal. Para la recolección de datos se seleccionó como técnica el cuestionario y el instrumento la encuesta. Siento también sus principales conclusiones: Consideran la importancia del enfoque al cliente, del liderazgo

que se ejerce como parte de priorizar el servicio al cliente, de la participación del personal y del compromiso con el servicio al cliente, y de los recursos utilizados que son de buena calidad, por lo que para cualquier organización el cliente es el elemento más importante, ya que sin clientes no hay negocio y las organizaciones dependen de sus clientes, para ello deben interpretar sus necesidades actuales y futuras, y sobrepasar sus expectativas.

Antecedentes Regionales

Trebejo (2020) en su tesis *La atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en los micros y pequeñas empresas del sector servicio, rubro metalmecánica, en el distrito de Huacho, 2019*. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el Título Profesional Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo Determinar las principales características en la atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas (MYPE) del sector servicio, rubro metalmecánico en el distrito de Huacho, 2019. En cuanto a la Metodología utilizada para la investigación es de tipo de investigación descriptivo, nivel aplicativo cuantitativo y diseño no experimental-transversal- descriptivo. Se tomó una muestra de 18 micro y pequeñas empresas, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario en la cual se llegó a las siguientes conclusiones: el 61% tienen una edad de entre 31 a 50 años, el 89% son varones, el 44% cuentan con estudio superior no universitario, el 56% son propietarios de su propio negocio y el 44% tienen de 4 a 6 años en el cargo. En cuanto al número de empleados 50% tienen de 6 a 10 trabajadores, el 56% se creó para generar ganancias y el 39% tiene de entre 4 a 6 años en el rubro de metalmecánica. En cuanto a que si las MYPE conocen el término de Gestión de Calidad,

el 67% manifestó que no, el 67% manifestó que no usa ninguna técnica para mejorar la gestión de calidad, el 28% de las MYPE aplican la técnica de la observación y la técnica de la evaluación, el 44% manifestó que a veces la gestión de calidad ayudaría a alcanzar los objetivos y metas, el 39% no tiene conocimiento acerca de la atención al cliente, el 56% los representantes de las MYPE brindaron un buen el trato hacia los clientes, el 50% brinda una buena atención y orientación a los clientes y el 39% de las empresas manifestaron no haber brindado ninguna capacitación. Siendo también sus principales conclusiones: En cuanto a las edades de los representantes se concluye más de la mitad tienen una edad promedio entre 31 a 50 años. En cuanto al género se obtuvo que la mayoría son del género masculino. Con relación al grado de Instrucción se obtuvo que cuentan con estudio superior no universitario, en cuanto al cargo que desempeñan los se obtuvo que más de la mitad tienen su propio negocio, en cuanto al tiempo que se vienen desempeñándose en el cargo tienen de 4 a 6 años.

Aparcana (2019) en su tesis *Gestión de calidad y su influencia en los beneficios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro restaurantes, del distrito de San Vicente, provincia de Cañete, departamento de Lima periodo, 2016*. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el Título Profesional Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo establecer la influencia de la gestión de calidad en los beneficios de las MYPES. En cuanto a la Metodología utilizada para la investigación es de tipo de investigación descriptivo, nivel aplicativo cuantitativo y diseño no experimental- transversal- descriptivo. Se obtuvo como muestra se seleccionó 8 de ellas. Los resultados que arrojaron la gestión de calidad en las MYPES son aceptables, valoración que se desprende de las respuestas del 52% de encuestados, quienes marcaron

los criterios de siempre y casi siempre en las preguntas formuladas al respecto. En el área de los beneficios, de la gestión de calidad, las MYPES la están recibiendo aceptablemente, valor cualitativo que se desprende por las respuestas del 52.5% de encuestados quienes marcaron los criterios de siempre y casi siempre en las preguntas formuladas a este respecto. Siendo también sus principales conclusiones: La gestión de calidad cumple un rol fundamental en las empresas de un mundo globalizado como el actual. Las vallas son cada vez mayores, especialmente entre la competencia de las empresas, cuyos desafíos de alta competencia se tanto a nivel nacional como internacional.

Pariasca (2019) en su tesis *La gestión de calidad y el financiamiento en las Mype, del sector servicio - rubro restaurantes del distrito de Huaral 2018*. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el Título Profesional Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo e describir las principales características de la Gestión de Calidad y el financiamiento, en las MYPES del sector comercio – rubro restaurantes del Distrito de Huaral 2018. En cuanto a la Metodología utilizada para la investigación es de tipo de investigación descriptivo, nivel aplicativo cuantitativo y diseño no experimental-transversal- descriptivo. Para poder realizar dicha investigación tuvimos una muestra poblacional de 26 Mypes, a quienes se les aplicó un cuestionario de 21 preguntas, utilizando la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: Con respecto a las características de los Representantes legales de las Mypes, tenemos que los empresarios encuestados el 77.00% son adultos y 23.00% son adultos mayores, el 23.00% es de sexo masculino y 77.00% femenino, el 62.00% son casados. el 31.00.% son convivientes y 7.00% son solteros, el 38.00% tiene estudios superiores no universitarios y el 31.00% estudios superiores universitarios; así mismo, las principales características

de las MYPES del ámbito de estudio tenemos que el 61.00% es de tipo jurídica, el 50.00% son trabajadores permanentes el 100.00% tiene más de un año en el mercado, el 69.00% tiene de 1 a 5 trabajadores y el 100.00% fue creado para generar dinero y las características de la Gestión de Calidad, vemos que en promedio el 50.00% cuenta con documentos de gestión, el 88.00% Considera usted que las estrategias que actualmente desarrolla en su servicio le permitirá mantenerse en el mercado, el 80.00% Considera que el valor de propuesta que ofrece a sus clientes, es el punto diferenciador de sus competidores, y con respecto al financiamiento vemos que el 70.00% utiliza medios de publicidad, el 77.00% no tuvo dificultad para acceder al financiamiento. Siendo también sus principales conclusiones: Así mismo vemos que según el estado civil del total del representantes legales o propietarios las MYPES, tenemos en mayor cantidad casados, seguidos de convivientes y solo una minoría son solteros. Así mismo vemos que según el estado civil del total del representantes legales o propietarios las MYPES, tenemos en mayor cantidad casados, seguidos de convivientes y solo una minoría son solteros.

Antecedentes Locales

Peláez (2020) en su tesis *Caracterización de la calidad del servicio en la atención al cliente de la Mype, rubro restaurante, caso: Los Balcones de Asia, distrito de Asia, año 2019*. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el Título Profesional Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo Identificar las características de la Calidad del Servicio en la Atención al Cliente de la MYPE, Rubro Restaurante, Caso: “LOS BALCONES DE ASIA”, Distrito de Asia, Año 2019. En cuanto a la Metodología utilizada para la investigación de tipo cualitativo, nivel de investigación descriptivo, con diseño no Experimental -Transversal. Se utilizó como muestra la MYPE,

LOS BALCONES DE ASIA aplicando como técnica la entrevista a través del instrumento guía de entrevista al dueño (administrador) de la empresa. En los resultados podemos observar que sí se encuentra Calidad del Servicio en Atención al Cliente en dicho establecimiento ya que se pueden identificar y describir las características de la Calidad del Servicio específicamente de los elementos tangibles, fiabilidad y de la seguridad. Siendo también sus principales conclusiones: después del trabajo realizado que el restaurante, sí presta un servicio de calidad, pues siempre se está pendiente de planificar, controlar y mejorar el servicio que se brinda hacia los clientes.

Espinoza (2020) en su tesis *Gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollería, distrito de San Vicente, provincia de Cañete, Lima, año 2018*. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el Título Profesional Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo describir las principales, características de la gestión de calidad en el financiamiento de las micro y pequeñas empresas, sector servicios, rubro pollerías, distrito de San Vicente de la provincia de Cañete, año 2018. En cuanto a la Metodología utilizada para la investigación de tipo cualitativo, nivel de investigación descriptivo, con diseño no Experimental - Transversal. Aplicando la técnica de la encuesta; donde se obtuvieron como resultados que, los representantes legales son empresarios en su mayoría adultos de 31 a 50 años del sexo masculino, estudios secundarios, cargo que ocupa es de dueño en un 90%, desempeñándose en el cargo de 4 a 6 años. Respecto a las características de las micro y pequeñas empresas, el 50% de las Mypes tienen una antigüedad en el rubro de 0 a 4 años, con un número de trabajadores de 1 a 5, el 50% de las Mypes pertenecen al régimen tributario Nuevo RUS, en cuanto a la gestión de calidad en el financiamiento el 60% de

los encuestados no conoce el termino de gestión de calidad, el 40% afirma que cuenta con dificultades para la implementación de gestión de calidad ya que no se adaptan a los cambios, el 45% mide el rendimiento de su negocio por medio de datos del nivel de ventas mensuales. Siendo también sus principales conclusiones: El 100% de los encuestados si ha recibido financiamiento externo, donde el 70% es financiado por cajas municipales tasa de interés de entre 0 a 20%, el 40% de los microempresarios menciona que el dinero recibido lo invierte en pago a proveedores o el personal y por último cree que el financiamiento si permite el desarrollo de su empresa con una buena gestión.

Flores (2019) en su tesis *La calidad del servicio en la atención al cliente en la mype, rubro restaurante, caso Plaza Restaurant, del distrito San Vicente, provincia Cañete, año 2019*. De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para optar el Título Profesional Licenciado en Administración. Tuvo como objetivo fue identificarlas dimensiones de la Calidad del Servicio en la Atención al Cliente en la MYPE, Rubro Restaurante, Caso Plaza Restaurant, del Distrito San Vicente, Provincia Cañete, Año 2019. En cuanto a la Metodología Cualitativo, de diseño No experimental –Transversal, de tipo Fenomenológico–Estudio de Caso y de nivel Descriptivo. En los resultados podemos observar que sí se encuentra Calidad del Servicio en Atención al Cliente en dicho establecimiento ya que se pueden identificar y describirlas características de las dimensiones de la Calidad del Servicio específicamente de los elementos tangibles, capacidad de respuesta y de la seguridad. Siendo también sus principales conclusiones: después del trabajo realizado que este restaurante si presta un servicio de calidad, pues siempre se está pendiente de planificar, controlar y mejorar el servicio que se brinda en él.

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

Gestión de Calidad

Como afirma, Rojas (2018) “La gestión de calidad es importante para planificar y cuantificar las políticas de la empresa, y esta conclusión está acorde a la encuesta que se presentó dado que el 100 % de los representantes conocen del término Gestión de Calidad.” (p. 11)

Principios de la gestion de calidad

Como afirma Vasquez (2020) “Enfoque al cliente, Liderazgo, participación del personal, enfoques basados en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoques basados en hechos para la toma de decisiones, relaciones beneficiosas con el proveedor.” (p. 1)

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. (Vasquez , 2020, pág. 1)

- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito, habilidades y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización de manera eficiente. (Vasquez , 2020, pág. 1)

- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, proveedores y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean

usadas para el beneficio de la organización en distribución al cliente. (Vasquez , 2020, pág. 1)

- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso (Vasquez , 2020, pág. 1)

- **Mejora Continua:** Se aplica de manera gradual y ordenada a través de eventos o procesos de mejora, de modo que se involucre a todas las personas en la empresa y se busquen las soluciones óptimas a aquellos procesos que no funcionan. (Vasquez , 2020, pág. 1)

- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones en una empresa es una de las primeras funciones que realizan los directivos y todo aquel que ostente un cargo de liderazgo en una organización. (Vasquez , 2020, pág. 1)

- **Gestión de las Relaciones del proveedor:** La correcta gestión de las relaciones que la organización tiene para con la sociedad, los socios estratégicos y los proveedores contribuyen al éxito sostenido de la organización. (Vasquez , 2020, pág. 1)

Gestión de Calidad Total

Según Sánchez (2019) Es un estilo de gerencia de una empresa que se extiende a todas las áreas y departamentos de la organización, cuya misión es proporcionar al cliente de productos en el plazo requerido y que se lo satisfagan plenamente en beneficio de la empresa. (p. 18)

Planificación de la calidad

En este proceso se determina quienes son los usuarios y sus necesidades, se define las características del producto, así como desarrollar procesos capaces de producir las características del producto y ejecutar lo planificado.

Dentro de la planificación debe ser considerada la operativa, puesto que analiza la situación financiera de la Mype e identifica las debilidades y desarrolla maneras de aumentar los beneficios de la misma: en términos de calidad total se deberá implementar un plan empresarial basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos colaboradores (Ayala, 2019, p. 18)

Las 7 herramientas de la calidad

Como afirma López (2016), existen 7 herramientas de calidad como:

- ✓ **Hoja de control:** Son formatos o modelos especialmente diseñados para recoger información relativa a una actividad, un proceso, un proyecto, etc.
- ✓ **Gráfico de Control:** Son gráficos utilizados para controlar y mejorar un proceso mediante el análisis de su variación en el tiempo.
- ✓ **Diagrama Causa - Efecto:** Es una técnica que permite la identificación y clasificación de ideas e información relativas a las causas de los problemas.
- ✓ **Histogramas:** Son probablemente una de las herramientas graficas más utilizadas en el mundo para mostrar cómo se distribuye un conjunto de datos concreto.
- ✓ **Diagrama de Pareto:** Es un método de análisis que permite discriminar entre las causas más importantes de un problema y las menos importantes.

✓ **Diagrama de Dispersión:** Esta herramienta permite identificar la posible relación entre dos variables.

✓ **Estratificación:** No es una herramienta en sí misma, sino que se trata de un procedimiento consistente en clasificar y mostrar gráficamente una serie de datos disponibles por grupos con características similares. (p. 31)

Calidad total

Según Sánchez (2019) Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente; que tienen como finalidad satisfacer al cliente externo e interno, ser altamente competitivo, mejora continua en la organización. (p. 26)

Mejora continua

La mejora continua se aplica de manera gradual y ordenada a través de eventos o procesos de mejora, de modo que se involucre a todas las personas en la empresa y se busquen las soluciones óptimas a aquellos procesos que no funcionan, buscando el desarrollo con propuestas designadas a la organización (Botello, 2018, p. 18)

Desarrollo de la calidad a través de la inspección del producto

El desarrollo de la calidad inicio con la supervisión de los productos; en las fábricas aparecen especialistas que se encargan de verificar la calidad de los productos fabricados por los personales de producciones, en donde los artesanos se encargan de fabricar y

verificar la calidad de cada fase de la producción. (Garcia , 2018, p. 10)

Control de calidad

Como afirma, OECD (2020) “El mecanismo de control de calidad provee incentivos a los funcionarios públicos para que utilicen mejor y de manera más consistente este análisis, desarrollando las capacidades de los trabajadores dentro de la organización con las utilidades brindadas.” (p. 128)

Atención al cliente

La empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben, Resulta obvio que, para los clientes se forman una opinión positiva la empresa debe satisfacer sobradamente todas las necesidades y expectativas. Es lo que se ha dado en llamar calidad del servicio (Quinde , 2019, p. 39)

Satisfacción del cliente

Los factores fundamentales de satisfacción se identifican por cuatro factores básicos y fundamentales para lograr la satisfacción del cliente, siendo estas: las variables relacionadas con el producto, las variables relacionadas con las actividades de ventas, las variables relacionadas con los servicios postventa y las vinculadas a la cultura de la empresa (Modesto , 2017, p. 30)

Dimensiones de la Atención al Cliente

Según Velarde (2018) Nos menciona que existen las siguientes dimensiones:

- ✓ **Accesibilidad:** Los clientes deben tener la posibilidad de contactar fácilmente con la empresa que sea más factible.
- ✓ **Capacidad de respuesta:** Dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.
- ✓ **Elementos tangibles:** Se refiere al conjunto de elementos físicos que contribuyen a la satisfacción del cliente infraestructura, instalaciones y que éste los puede apreciar y tocar; manteniendo los materiales de información.
- ✓ **Cortesía:** Durante la atención del servicio debe estar atento, respetuoso y amable con los clientes, mostrando la consideración.
- ✓ **Credibilidad:** El personal en contacto con el público debe proyectar una imagen de veracidad que elimine cualquier indicio de duda en los clientes y no mantenerse en la creencia de los servicios.
- ✓ **Fiabilidad:** capacidad de ejecutar el servicio que prometen sin errores.
- ✓ **Seguridad:** brindar los conocimientos y la capacidad de los empleados para brindar confianza y confidencia.
- ✓ **Profesionalidad:** la prestación de servicios debe ser realizada por el personal debidamente calificado.
- ✓ **Empatía:** brindar una atención individualizada y cuidadosa al cliente. (p. 20)

Técnicas de atención al cliente

Es satisfacer las necesidades que cliente busca, esto va más allá de dar un buen producto o servicio, si este no va de la mano de una buena experiencia de compra, cabe la

probabilidad que este cliente no regrese.

Ahí se formula la Preguntas como: ¿qué es lo que espera el cliente de la empresa? y ¿y de manera la compañía puede satisfacerlo? lo que parecen difíciles de responder. La atención al cliente que nunca deben fallar y pueden ponerse en práctica ya mismo con resultados positivos tanto para el público como para los miembros de tu empresa. (Erazo , 2019, p. 34)

Fidelización del cliente

La fidelización es un concepto de marketing que designa la lealtad de un cliente a una marca, producto o servicio concretos, que compra o a los que recurre de forma continua o periódica; Fidelización es un término que utilizan, básicamente, las empresas orientadas al cliente, donde la satisfacción del cliente es un valor principal. Sin embargo, las empresas orientadas al producto se esfuerzan en vender sus bienes y servicios ignorando las necesidades e intereses del cliente. (Bartra, 2020, p. 43)

Marco Conceptual

Calidad

Como afirma Rumiche (2019) “La calidad implica satisfacer las necesidades y deseos de los usuarios cumpliendo con los requerimientos del producto o servicio, superando las expectativas del cliente y haciendo desde la primera vez bien lo que haya que hacer” (p. 36)

La calidad es como satisfacer, sin limitaciones todas las necesidades del cliente, para lograr este grado de satisfacción, es esencial que las empresas adopten modelos de gestión orientados a la mejora continua de sus procesos, en conclusión, la calidad total no se limita únicamente a los límites propios de la empresa sino que intentan alcanzar la excelencia y la satisfacción de todos los involucrados en sus negocios, ya sean socios, proveedores, distribuidores, grupos de interés u otras empresas que con el tiempo proporcionen servicios externalizados. (Yzagirre, 2015, p. 15)

Gestión

Hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. (Ramírez, 2019, p. 32)

Atención

Dependerá mucho de lo que se ofrece con los beneficios que puede aportar al cliente a la cual se reduce a realizar una venta buscando satisfacer las necesidades que desean adquirir, para ello la empresa tendrá que lograr el objetivo que tienen con los clientes de la empresa. (Carvajal & Ormeño, 2019, p. 18)

Cliente

Como afirma Rumiche (2019) “Es cualquier persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, y que tiende a solicitar y utilizar los servicios brindados por una empresa o persona que ofrece dichos servicios” (p. 50)

Los clientes son la prioridad que deben de tener la organización para el surgimiento y obtenga una posición en el mercado empresarial.

Restaurante

Como afirma Vinagre (2017) “Es un establecimiento público en el que se sirven comidas y bebidas a un determinado precio, para ser consumidas en la mayoría de los casos en el mismo local” (p. 12)

La infraestructura es primordial para poder lograr la visión de los clientes al ingresar al local de consumo, llenando y cumpliendo sus expectativas en el restaurante.

Servicio al Cliente

Como afirma Rumiche (2019) “El conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (p. 37)

El servicio al cliente es fundamental para las prestaciones que se quiere brindar a los consumidores del producto en la organización.

III. HIPÓTESIS

No en todas las investigaciones se plantean hipótesis tal como lo afirman Hernandez , Ramos , Placencia , & Indocochea (2018) “Las hipótesis expresan las causas o efectos que se producen cuando las variables efectúan, conveniente con profundidad de las dificultades para afirmar una relación de dependencia” (p. 66)

En la presente investigación *caracterización de la atención al cliente para la gestion de calidad en la micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020*; no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva.

METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la Investigación

La investigación fue de diseño no experimental – transversal – descriptivo

Fue no experimental, porque no se manipulo deliberadamente a la variable gestión de calidad en estudio solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.

Como afirma Diaz (2021) “Los datos que fueron recolectados de la totalidad de población mediante una guía de revisión de documentación establecida al efecto.” (p. 50)

El diseño de la investigación fue Transversal:

Fue transversal por un conjunto de estrategias procedimentales y metodológicas definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación.

Como afirma Rasinger (2020) “Se adquiere una cantidad comparativamente grande de datos en un punto determinado de tiempo, lo que proporciona un panorama general de que distribuye esa variable concreta” (p. 52)

Esta investigación fue descriptiva; debido a que sólo se limita a describir las principales características de las variables en estudio.

Como afirma Echevarria (2020) La investigación descriptiva es aquella en la que el investigador recaba datos sin inducir cambios ni tratamientos, se utiliza para condiciones existentes, prácticas que prevalecen opiniones, actitudes, puntos de vista, tendencias. (p. 164)

4.2. Población y Muestra

Población

Para la variable gestión de calidad se utilizó una población de 4 trabajadores del restaurante Charapito E.I.R.L. Distrito de Imperial Cañete, 2020.

Para la variable atención al cliente se utilizó una población finita de clientes del restaurante Charapito E.I.R.L. Distrito de Imperial Cañete, 2020.

Muestra

Para la variable gestión de calidad se utilizó una muestra de 4 trabajadores del restaurante Charapito E.I.R.L. Distrito de Imperial Cañete, 2020.

Para la variable atención al cliente se utilizó una muestra por conveniencia de 30 clientes del restaurante Charapito E.I.R.L. Distrito de Imperial Cañete, 2020.

La muestra de la investigación es No probabilístico, al determinar de manera directa a los 30 clientes del micro y pequeña empresa Charapito E.I.R.L.

4.3. Definición y operacionalización de variables e Indicadores

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medidas
La Gestión de Calidad	Rojas (2018) “La gestión de calidad es importante para planificar y cuantificar las políticas de la empresa, y esta conclusión está acorde a la encuesta que se presentó dado que el 100 % de los representantes conocen del término Gestión de Calidad.” (pág. 11)	Como afirma, Vasquez (2020) nos brinda las dimensiones: Enfoque al cliente, Liderazgo, participación del personal, enfoques basados en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoques basados en hechos para la toma de decisiones, relaciones beneficiosas con el proveedor.	Enfoque al cliente	Cliente	Escala Ordinal
				Necesidad del Cliente	
				Satisfacción del cliente	
			Liderazgo	Habilidades	
				Eficiente	
			Participación del personal	Organización	
				Proveedores	
				Distribuidores	
			Atención al Cliente	La empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben, Resulta obvio que, para los clientes se forman una opinión positiva la empresa debe satisfacer sobradamente todas las necesidades y expectativas. (Quinde , 2019, pág. 39)	
Las instalaciones					
Material de información					
Cortesía	Atención				
	Consideración				
	Respeto				
Credibilidad	Veracidad				
	Creencia				
	Servicio				

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se utilizó para esta investigación fue la encuesta, porque es una técnica destinada a obtener datos fundamentales. La técnica de la encuesta se aplicó a los trabajadores y clientes del restaurante Charapito E.I.R.L, 2020.

Como afirma Hernandez , Ramos , Placencia , & Indocochea (2018) “Hace referencia a los procedimientos o formas de realizar las distintas actividades en una forma estandarizada” (p. 96)

Instrumento

El instrumento que se utilizó en la investigación fue el cuestionario para la variable atención al cliente con 9 preguntas a los clientes y 8 preguntas para la gestión de calidad a los trabajadores.

Como afirma Hernandez , Ramos , Placencia , & Indocochea (2018) “El instrumento de investigación es útil para poder medir lo que se ha propuesto sujeto a una validez interna.” (p. 96)

4.5. Plan de Análisis

Para el análisis de los datos de investigación, se utilizó el análisis descriptivo de las variables. Para la elaboración de este trabajo de investigación se hizo uso de los diversos programas como el Excel para las elaboraciones de la tabla, tabulaciones; Acrobat Reader para la lectura de formatos en pdf, le Power point para la elaboración de diapositivas, Turniting muy usado por los estudiantes siendo un soporte para evitar el plagio.

4.6. Matriz de Consistencia

Enunciado	Objetivos	Variables	Población y muestra	Metodología	Técnicas e instrumentos	Plan de Análisis
<p>¿Cuáles son las características de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Identificar las características de la Atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.</p> <p>Objetivo Específico:</p> <p>Determinar las características de la Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.</p> <p>Identificar las características de la gestión de calidad en las</p>	<p>Gestión de Calidad</p>	<p>Se utilizó una población muestral de 4 trabajadores y 30 clientes en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., Cañete.</p>	<p>La investigación fue de diseño:</p> <p>No experimental-transversal - descriptivo.</p> <p>Fue no experimental porque no se manipuló deliberadamente a las variables solo se observó conforme a la realidad sin sufrir ningún tipo de modificaciones.</p> <p>Fue transversal porque se desarrolló en un espacio de tiempo determinado, teniendo un inicio y un fin, específicamente en el año 2020.</p>	<p>Técnica</p> <p>Técnica: Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual estuvo direccionada a los representantes y clientes</p> <p>Instrumento : Se utilizó el instrumento cuestionario.</p>	<p>Se utilizó los siguientes programas informáticos para el desarrollo de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Microsoft Excel - Microsoft Word - PDF - Turniting

	<p>micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.</p> <p>Describir las características del enfoque al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.</p> <p>Determinar las características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.</p> <p>Describir las características de la participación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.</p>	<p>Atención al cliente</p>		<p>- Fue descriptivo porque solo se describió las principales características de las variables Gestión de calidad, atención al cliente.</p>		
--	---	-----------------------------------	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

La presente investigación se tiene en cuidado los principios éticos establecidos en el código de ética en la versión 004 de la Uladech Católica.

Principio de protección a las personas, para esta investigación se elaboró el protocolo de consentimiento informado (Ver anexo 5), el mismo que fue aceptado por los trabajadores de la empresa en esta investigación, a través de la firma del protocolo, en otros casos la aceptación lo realizaron a través de los medios presenciales.

A través del consentimiento informado se les dio a conocer claramente el propósito de la investigación que consiste en recaudar información acerca de las variables, la atención al cliente para la gestión de la calidad en el Restaurant Charapito E.I.R.L. Así mismo se les menciono que se respetará la confidencialidad de los datos recolectados, no se vulneraron la privacidad de los participantes. Los productos provenientes de esta investigación fueron respetados en todo momento y se usó para los fines de la investigación. Antes de iniciar el trabajo de campo, se solicitó a través de una carta dirigida a los gerentes de las empresas del rubro en estudio la autorización para realizar la investigación, las mismas que fueron aceptadas a través de la aceptación y firma en el mismo documento, así como también a través de los medios digitales.

Principio de Beneficencia y no maleficencia, esta investigación por su naturaleza no represento riesgo para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se mantuvo informado de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se busco es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

Principio de justicia, una vez obtenida la aceptación del protocolo de consentimiento informado, a cada integrante de la muestra se le explicó que es necesario que lean bien las preguntas del cuestionario y nos respondan con sinceridad la cual no omitan la respuesta de ninguna pregunta para no invalidar el cuestionario. Como investigador tuve el conocimiento de las bases teóricas de la variable y la línea de investigación en estudio, contando con las habilidades y capacidades necesarias para así llevar adelante esta investigación titulada Caracterización de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito EIRL cañete, 2020, investigación que es de diseño descriptivo, transversal – no experimental.

Principio de integridad científica, en cada uno de los procesos de la investigación se respetó las normas de conducta ética como investigador, las cartas de autorización y la aceptación de los protocolos de consentimiento informado, fue aceptados por los integrantes de la muestra, como investigador no se falsifico o altero firmas de los participantes para lograr el objetivo, así mismo tampoco como investigador se manipulo los cuestionarios. No se tuvo conflictos de interés, de surgir alguno durante el desarrollo de la investigación será resuelto oportunamente para no perjudicar el desarrollo y

resultados de la investigación.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, para el inicio de la aplicación del cuestionario, se tuvo que obtener la aceptación necesariamente del protocolo de consentimiento informado de cada participante de la muestra, ya sea a través de la firma expresa del protocolo de consentimiento o la aceptación del mismo a través de los medios digitales o presenciales, de esta forma los participantes han dado su consentimiento de formar parte de esta investigación. Asimismo, en el protocolo se detalló el propósito, datos de la investigación y el protagonismo que tomará su participación. Por otro lado, se le informo al participante que toda duda que tenga no los comunique para poder resolverla oportunamente y tenga todo claro respecto a la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y la biodiversidad, la muestra de esta investigación fueron los trabajadores y clientes del restaurant Charapito E.I.R.L., por lo tanto, no se causó ningún daño ni existió riesgo alguno que afecte a los animales, plantas ni al medio ambiente. Por ello no se declaró daños, riesgos ni beneficios potenciales sobre ellos.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

Características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del

sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L

Atención al cliente	n	%
Son confortables los mobiliarios, la comodidad y espacios		
Siempre	22	73.00
A veces	8	27.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00
Cuida de la higiene, limpieza de las instalaciones, vajilla y utensilios		
Siempre	23	77.00
A veces	7	23.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00
El restaurant le brinda la información de sus platos que adquiere		
Siempre	23	77.00
A veces	7	23.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00

Continúa...

Tabla 1

Características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L

Atención al cliente	n	%
El personal del restaurant maneja un trato agradable y cordial		
Siempre	21	70.00
A veces	8	27.00
Nunca	1	3.00
Total	30	100.00
El personal del restaurant ofrece su ayuda desde que llega el cliente		
Siempre	21	70.00
A veces	7	23.00
Nunca	2	7.00
Total	30	100.00
El personal del restaurant le brinda un buen trato incluso si está muy ocupado		
Siempre	14	47.00
A veces	15	50.00
Nunca	1	3.00
Total	30	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los clientes del restaurante Charapito

EIRL 2021

Tabla 2

Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L.

Gestion de Calidad	n	%
El restaurant cumplió con los platos en la carta que solicito		
Siempre	24	80.00
Aveces	6	20.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00
Los productos fueron entregados a tiempo		
Siempre	15	50.00
Aveces	15	50.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00
El restaurant le brindo el producto de forma apropiada		
Siempre	22	73.00
Aveces	8	27.00
Nunca	0	0.00
Total	30	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los clientes del restaurante

Charapito EIRL (2021)

Tabla 3

Características de Enfoque al Cliente en las micro y pequeñas empresas del sector:

servicio, caso: Charapito E.I.R.L.

Enfoque al Cliente	n	%
Conoce a sus clientes		
Siempre	1	25.00
Aveces	3	75.00
Nunca	0	0.00
Total	4	100.00
Aplican las necesidades del cliente en sus platos (vegetarianos, alérgicos, etc.)		
Siempre	3	75.00
Aveces	1	25.00
Nunca	0	0.00
Total	4	100.00
Realizan encuesta de satisfacción a sus clientes		
Siempre	2	50.00
Aveces	2	50.00
Nunca	0	0.00
Total	4	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los trabajadores del restaurante

Charapito EIRL (2021).

Tabla 4

Características del Liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L.

Liderazgo	n	%
Mantienen la visión clara para la empresa, teniendo las habilidades de los personales		
Siempre	2	50.00
Aveces	2	50.00
Nunca	0	0.00
Total	4	100.00
Es eficiente aplicando valores con sus personales		
Siempre	1	25.00
Aveces	3	75.00
Nunca	0	0.00
Total	4	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los trabajadores del restaurante

Charapito EIRL (2021).

Tabla 5

Características de la Participación Personal en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L.

Participación Personal	n	%
<hr/>		
Considera buena la organización que utiliza la empresa		
Siempre	2	50.00
Aveces	2	50.00
Nunca	0	0.00
Total	4	100.00
<hr/>		
Está satisfecho con los proveedores que tiene		
Siempre	2	50.00
Aveces	2	50.00
Nunca	0	0.00
Total	4	100.00
<hr/>		
La empresa mantiene la distribución de sus platos cumpliendo lo necesitado por los clientes		
Siempre	4	100.00
Aveces	0	0.00
Nunca	0	0.00
Total	4	100.00

Nota. Datos tomados del cuestionario aplicado a los trabajadores del restaurante

Charapito EIRL (2021).

5.2. Análisis de Resultados

Tabla 1. Características de la Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, casi: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.

Son confortables los mobiliarios, la comodidad y espacios: El 73.00% manifestaron que los mobiliarios, la comodidad y espacios del restaurant Charapito E.I.R.L. son confortables. (Tabla 1). El resultado coincide con Velarde (2018) quién manifiesta que se refiere al conjunto de elementos físicos que contribuyen a la satisfacción del cliente infraestructura, instalaciones y que éste los puede apreciar y tocar; manteniendo los materiales de información. Esto demuestra que la empresa tiene que mejorar en el espacio del restaurant para brindar mayor comodidad y los clientes estén conforme con lo que ofrece la empresa.

Cuida de la higiene, limpieza de las instalaciones, vajilla y utensilios: El 77.00% manifestaron que el restaurant siempre cuida de la higiene, limpieza de las instalaciones, vajilla y utensilios (Tabla 1). El resultado coincide con Velarde (2018) se refiere al conjunto de elementos físicos que contribuyen a la satisfacción del cliente en las instalaciones que se puede apreciar y tocar; manteniendo en buen estado los materiales. Esto demuestra que la empresa tiene mejorar la limpieza en la instalación.

El restaurant le brinda la información de sus platos que adquiere: El 77.00% (manifestaron el restaurant siempre le brinda la información de sus platos que adquiere (Tabla 1). El resultado coincide con Velarde (2018) quién manifiesta que brinda los

conocimientos y la capacidad para brindar confianza y confianza. Esto demuestra que la empresa tiene que mejorar en el espacio del restaurant para brindar mayor comodidad y los clientes estén conforme con lo que ofrece la empresa.

El personal del restaurant maneja un trato agradable y cordial: El 70.00% manifestaron que los personales del restaurant siempre maneja un trato agradable y cordial (Tabla 1). El resultado coincide con Velarde (2018) quién manifiesta que durante la atención del servicio debe estar atento, respetuoso y amable con los clientes, mostrando la consideración. Esto demuestra que la empresa tiene que mejorar en el espacio del restaurant para brindar mayor comodidad y los clientes estén conforme con lo que ofrece la empresa.

El personal del restaurant ofrece su ayuda desde que llega el cliente: El 70% de los encuestados respondieron que siempre están conforme con la ayuda de los personales del restaurant Charapito E.I.R.L (Tabla 1). El resultado coincide con Velarde (2018) durante la atención del servicio muestra consideración a los clientes. Esto demuestra que la mayoría de los personales brindan una buena ayuda a los clientes en el restaurante Charapito, mostrando un bienestar y actitud a la organización.

El personal del restaurant le brinda un buen trato incluso si está muy ocupado: El 50% A veces están conforme con el buen trato de los personales del restaurant Charapito E.I.R.L (Tabla 1). El resultado coincide también con Trebejo (2020) quién indica que el 56% los representantes de las MYPE brindaron un buen el trato hacia los

clientes, el 50% brinda una buena atención y orientación a los clientes. Siendo también sus principales. Esto demuestra que todos los trabajadores A veces brindan un trato agradable a los clientes manteniendo su compromiso y responsabilidad con la empresa de conseguir el objetivo.

Tabla 2: Características de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, casi: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.

El restaurant cumplió con los platos en la carta que solicito: El 80% de los encuestados respondieron que siempre el restaurant cumplió con los platos en la carta que solicito (Tabla 2). El resultado coincide con Bueno (2018) quién manifiesta que el 93.23% de los clientes consideran que los productos que adquieren están conforme a sus necesidades. Esto demuestra que su mayoría de los trabajadores conocen a sus clientes fieles a la empresa, buscando el beneficio la empresa.

Los productos fueron entregados a tiempo: El 50% de los encuestados respondieron que siempre están conforme con los productos entregados a tiempo por el restaurant Charapito E.I.R.L (Tabla 2). El resultado contrasta con Bueno (2018) quién manifiesta que el 94.27% manifiesta, que les gustaría que el restaurante tenga en algún momento el despacho de los productos. Esto demuestra que la mayoría de los clientes está conforme con el despacho de producto sea presencial o por Delivery.

El restaurant le brindo el producto de forma apropiada: El 73% manifestaron que siempre están conforme con el producto que brindo el restaurant Charapito E.I.R.L. (Tabla 2). El resultado contrasta con Erazo (2019) quién manifiesta que el 93.23% de los clientes consideran que los productos que adquieren están conforme a sus necesidades. Esto demuestra que los clientes están conforme con los productos recibidos por la empresa.

Tabla 3: Características del enfoque al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, casi: Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.

Conoce a sus clientes: El 75% manifestaron que A veces conocen a sus clientes (Tabla 3). El resultado contrasta con Hidalgo (2019) quién manifiesta que el 37.5% de los representantes ha logrado conocer a los clientes. Esto demuestra que los trabajadores conocen a sus clientes que requieren para la empresa debido al ser un distrito turístico alguno son clientes de paso.

Aplican las necesidades del cliente en sus platos (vegetarianos, alérgicos, etc.): El 75% de los encuestados respondieron que siempre aplican las necesidades del cliente en sus productos (Tabla 3). El resultado coincide con Erazo (2019) quién manifiesta que el 93.23% de los clientes consideran que los productos que adquiere satisfacen sus necesidades. Esto demuestra que los trabajadores cumplen con las necesidades del cliente brindando sus productos.

Realizan encuesta de satisfacción a sus clientes: El 50% de los encuestados respondieron que siempre realizan las encuestas a sus clientes (Tabla 3). El resultado coincide con Hidalgo (2019) quién manifiesta que el 93.23% de los clientes consideran que los productos satisfacen al cliente. Esto demuestra que la empresa mantiene una posición elegida por los clientes, cumpliendo la satisfacción en sus clientes.

Tabla 4: Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, casi: Charapito E.I.RL., Cañete, 2020.

Mantienen la visión clara para la empresa, teniendo las habilidades de los personales: El 50% de los encuestados respondieron que siempre siguen manteniendo la visión en la empresa. (Tabla 4). El resultado coincide con García (2017) quién manifiesta que 15 trabajadores se evidencia la necesidad de implementar un SGC que ayude a mejorar los puntos débiles de la organización. Esto demuestra que la empresa tiene que mejorar en la visión de la empresa tiene la necesidad de implementar mejoras para poder mejorar los puntos débiles de la organización.

Es eficiente aplicando valores con sus personales: El 75% manifestaron que A veces son eficientes aplicando valores en los personales (Tabla 4). El resultado coincide con Hidalgo (2019) quién manifiesta que el 56% los representantes de las MYPE brindan respeto, seguridad con un buen el trato hacia los clientes. Esto demuestra que la empresa practica valores en sus trabajadores para llegar a un buen trato con sus clientes.

Tabla 5: Características de la participación del personal en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, casi: Charapito E.I.RL., Cañete, 2020.

Considera buena la organización que utiliza la empresa: El 50% de los encuestados respondieron que siempre consideran la organización de la empresa (Tabla 5). El resultado contrasta con Bueno (2018) quién manifiesta que El 62.5% de los representantes no conoce el término gestión de calidad en la empresa. Esto demuestra que la empresa tiene por mejorar la organización de la empresa, empleando buenas estrategias para la mejorar y disminuir errores en la empresa.

Está satisfecho con los proveedores que tiene: El 50% de los encuestados respondieron que siempre están satisfecho con los proveedores (Tabla 5). El resultado coincide con Espinoza (2020) quién manifiesta que el 40% de los microempresarios menciona que lo recibido lo invierte en proveedores. Esto demuestra que la empresa está conforme con los proveedores que contiene, por el desarrollo que realiza y se requiere cambiar.

La empresa mantiene la distribución de sus platos cumpliendo lo necesitado por los clientes: El 100% de los encuestados respondieron que siempre la empresa mantiene la distribución de sus platos cumpliendo lo necesitado por los clientes (Tabla 5). El resultado coincide con Pariasca (2019) quién manifiesta que el 80.00% Considera que el valor de propuesta que ofrece a sus clientes, es el punto diferenciador de sus

competidores. Esto demuestra que la empresa mantiene una distribución de sus platos a los clientes es lo que diferencia a sus competidores.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los clientes de la empresa del rubro investigado Charapito E.I.R.L., presentaron incomodidad con los personales del restaurant que no les brinda un buen trato incluso si está muy ocupado. La minoría de los clientes afirma que los personales no brindan informaciones de los platos típicos que los clientes adquieren. Todo esto hará que el restaurant Charapito se esmerara en mejorar a los personales en una mejora de atención hacia los clientes. Los resultados sobre atención al cliente están orientados para que los responsables se enfoquen en mejorar aquellos problemas que todavía se encuentren en situaciones desfavorables.

La mayoría de los clientes encuestados de las empresas del rubro investigado Charapito E.I.R.L., afirman que el restaurant no brinda el producto a tiempo. Como también la minoría afirma que el restaurante no cumplió con los platos de la carta que solicito. Todo esto sucede debido a que la empresa está cometiendo errores en la entrega de sus productos, la cual tendrá que encontrar una estrategia y dar solución a este problema. Los resultados obtenidos sobre la gestión de calidad están orientados para que los trabajadores se dirijan en mejorar el bienestar de la empresa.

La mayoría de los trabajadores de la empresa del rubro investigado Charapito E.I.R.L., presentaron incomodidad al no conocer a sus clientes, al ser solo consumidores de paso por ser turistas al entorno del distrito turístico. Donde la minoría afirma que no cumplieron con las necesidades del cliente en sus platos, debido a que hay vegetarianos, alérgicos a algún producto que está en preparación. Todo esto sucede debido a que los trabajadores

no conocen al cliente debido que una mayor parte de su cliente solo entran a consumir y luego no vuelven, al ser un distrito turístico. Los resultados sobre el enfoque al cliente están orientados para que los responsables de su ejecución se enfoquen en mejorar aquellos indicadores desde los clientes, necesidades del cliente y obteniendo la satisfacción con el mejoramiento de la atención de dicha empresa.

La mayoría de los trabajadores de la empresa del rubro investigado Charapito E.I.R.L. No aplica los valores con sus personales y poder transmitir a los clientes. La cual la minoría afirma que no mantienen la visión clara para la empresa, en las habilidades de los trabajadores con la empresa. Todo esto sucede debido a que los trabajadores no mantienen una capacitación constante para mejorar los valores y así mejorar la atención a sus clientes del restaurante. Los resultados sobre el liderazgo están orientados para que los trabajadores de su ejecución en mejorar aquellos indicadores en los valores de los personales, de tal modo poder llegar de una mejor manera a los clientes, brinda la satisfacción que requieren.

La totalidad de los trabajadores de la empresa del rubro investigado Charapito E.I.R.L., refirieron que la empresa mantiene la distribución de sus platos cumpliendo lo necesitado por los clientes. La minoría afirma que están satisfecho con los proveedores. Todo esto sucede debido a que los proveedores no están trabajando como solía a realizarse por diversos factores, donde los proveedores están priorizando una venta más rápida que contar con el restaurante por la salida de sus productos. Los resultados sobre la participación personal están orientados para que los responsables de la participación del personal sean por el bienestar de la empresa.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados de la presente investigación, se propone las siguientes recomendaciones.

- Presentar buen trato aun estando ocupado, Aún puede mejorar y por ende aumentar el desempeño de los trabajadores. También se recomienda a la empresa realizar una evaluación periódica al cliente, enfocándose en resolver los problemas de los indicadores que muestren mayor incidencia.

- Buscar la satisfacción de los clientes, implementar la participación de todos los miembros de la empresa Charapito E.I.R.L., realizando un buzón de sugerencias y aportaciones, ya sea de manera anónima para comentarlo de ser necesario, para mejorar las relaciones interpersonales y promover el trabajo en equipo para el logro de objetivos.

- Elaborar una base de datos de sus clientes, así mismo aplicar la retroalimentación a los colaboradores para guiarlos en base a un modelo por objetivos y resaltar al mejor trabajador del mes por medio de un reconocimiento en la empresa.

- Aplicar valores en los trabajadores, en las que todos los miembros de la empresa tienen que mostrar a sus clientes.

- Brindar mejor organización en el restaurant, así mismo esto hará aumentar la motivación y de mejorar la autonomía y por ende los resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala, C. (2019). *Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las Mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana. Año 2018*. Sullana.
- Bartra, M. (2020). *Calidad de servicio y la fidelización de los clientes en la tienda comercial mini market "Silvia" del distrito de Juanjui - San Martin - 2019*.
- Botello, J. (2018). *Gestión de calidad en la mejora continúa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida oriental de la avenida Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016*. Nuevo Chimbote.
- Carvajal, L., & Ormeño, J. (2019). *Preparación de pedidos y venta de productos (2019)*.
- Diaz, I. (2021). *Investigación educativa en el aula: perspectivas de futuro*.
- Echevarria, P. (2020). *Investigación en metodología y lenguajes enfermeros*.
- Erazo, G. (2019). *Gestión de calidad y atención al cliente en las Mype comerciales rubro bodegas de urbanización Los Titanes, Piura año 2019*. Piura.
- Garcia, C. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, estaciones de servicios, distrito de Iquitos, año 2018*. Pucallpa.
- Geronimo, E. (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. Trujillo*.
- Grove, S., & Gray, J. (2019). *Investigación En Enfermería: Desarrollo de la Práctica Enfermera*. Barcelona.
- Grove, S., & Gray, J. (2019). *Investigación En Enfermería: Desarrollo de la Práctica Enfermera*. Barcelona.

- Hernandez , A., Ramos , M., Placencia , B., & Indocochea, B. (2018). *Metodo de la Investigacion Cientifica*.
- López , P. (2016). *Herramientas para la mejora de la Calidad*. Madrid.
- Meneses , M. (2017). *Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, 2017*. Ayacucho.
- Modesto , D. (2017). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transporte terrestre de pasajeros GM internacional sac – Huánuco. 2017*. Huanuco.
- OECD. (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020*. Paris.
- Quinde , J. (2019). *Caracterización de la atención al cliente y financiamiento de las mypes sector servicio rubro hospedajes en el centro de Tumbes, 2018*. Tumbes.
- Ramirez , M. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, rubro joyería distrito de Callería, año 2019*. Pucallpa.
- Rasinger, S. (2020). *La investigación cuantitativa en lingüística*. Mexico.
- Rojas , L. (2018). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector textil rubro sastrería del centro comercial Bahía Center en la ciudad de Chimbote, 2016*. Chimbote.
- Rumiche , A. (2019). *Caracterización de la calidad del servicio y atención al cliente del restaurant cebichería “los 7 mares” del distrito de el Alto, año 2018*. Sullana.
- Uladech. (2019). *Principios Eticos de Investigación*. Chimbote.
- Vasquez , M. (2020). *Principios de Gestión ISO 9001*.
- Velarde, V. (2018). *Caracterización de la atención al cliente y ventas en las micro y*

pequeñas empresas, sector servicios, rubro boticas y farmacias, distrito de Andrés

Avelino Cáceres, 2018. Andrés Avelino Cáceres.

Vinagre, M. (2014). *Uso de la dotación básica del restaurante y asistencia en el preservicio. Vigo.*

Yzagirre, E. (2015). *Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018. Chimbote.*

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021								
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II				
		Abril - Julio				Agosto - Diciembre				Marzo - Julio				Setiembre - Diciembre				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del Proyecto	X	X	X	X													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación				X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación				X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				X													
5	Mejora del marco teórico					X												
6	Redacción de la revisión de la literatura.					X												
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						X											
8	Ejecución de la metodología							X										
9	Resultados de la investigación								X									
10	Conclusiones y recomendaciones									X								
11	Redacción del pre informe de Investigación.										X							
12	Reacción del informe final											X	X					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X	X			
14	Presentación de ponencia en eventos científicos															X		
15	Redacción de artículo científico																X	

ANEXO 2: PRESUPUESTO

Presupuesto Desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Impresiones	0.20	200	20.00
· Fotocopias	0.05	200	20.00
· Empastados	30.00	2	60.00
· Papel Bond A-4 (500 Hojas)	0.10	400	40.00
· Lapiceros	0.50	5	2.50
Servicios			
· Uso de Turniting	50.00	2	100.00
Sub Total			232.50
Gastos de Viaje			
· Pasajes para recolectar información	2.00	15	30.00
Sub Total			30.00
Total de presupuesto desembolsable			262.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Numero	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30.00	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	4	70.00
· Soporte informático (Modulo 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 humanos			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub Total			252.00
Total, de presupuesto no desembolsado			652.00
Total (S/.)			914.50

ANEXO 3: CARTA DE ACEPTACIÓN

Anexo 5. Carta de Aceptación

Investigador principal del proyecto: Sánchez Cerazo José Luis

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo Determinar las características de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa del sector: servicio, caso Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.

La presente investigación informará sobre los beneficios de la misma en referencia a la evaluación nutricional, presión arterial, perfil lipídico y/o glicemia, a través de una charla informativa sobre el síndrome metabólico que en la actualidad se ha acrecentado en nuestro país. Así mismo se realizarán análisis bioquímicos los cuales serán gratuitos.

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Jorge Luis Díaz Ortega al celular: 944897194, o al correo: jdiazor@uladech.edu.pe

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Etica en Investigación de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: zlimavh@uladech.edu.pe

Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:



Edgardo Perez Pinedo



Sánchez Cerazo, José Luis

Fecha: 14/10/2020

ANEXO 4: CUADRO DE SONDEO

CLIENTES ENCUESTADOS				
n°	Nombre y Apellidos	Fecha	Sexo	Edad
1	Martha Bravo	11/10/2020	Femenina	27
2	Kelvin Vicente	11/10/2020	Masculino	22
3	Carlos Chavez Yactayo	11/10/2020	Masculino	22
4	Giarella Rosas Palomino	11/10/2020	Femenina	23
5	Maria Cerazo Llancari	11/10/2020	Femenina	27
6	Yamile Ochoa	11/10/2020	Femenina	19
7	Maritha Zavala	11/10/2020	Femenina	20
8	Rosario Sánchez Cerazo	11/10/2020	Femenina	24
9	Jurgen Daga Rodríguez	11/10/2020	Masculino	24
10	Shely Sulca Huallanca	11/10/2020	Femenina	21
11	Ronald Tovar Salazar	11/10/2020	Masculino	24
12	Nancy Briceño	11/10/2020	Femenina	25
13	Richard Leon Huillcapuri	11/10/2020	Masculino	27
14	Sofía Nuñez	11/10/2020	Femenina	19
15	Johana Fiorella Cárdenas	11/10/2020	Femenina	24
16	Cristian Manrique Isidoro	11/10/2020	Masculino	25
17	Diego Gutiérrez	11/10/2020	Masculino	19
18	Antonella Acosta	11/10/2020	Femenina	18
19	Marelin Flores Rojas	11/10/2020	Femenina	24
20	Yudith Aburto Zapata	11/10/2020	Femenina	23
21	Sandy Barrios Ocares	11/10/2020	Femenina	26
23	Percy Manrique Aburto	12/10/2020	Masculino	27
24	Policarpo Sánchez Manrique	12/10/2020	Masculino	27
25	Rolly Bravo Mendoza	12/10/2020	Masculino	27
26	Andrés Manco	12/10/2020	Masculino	27
27	Ronald Navarro Zamora	12/10/2020	Masculino	27
28	Mario Orihuela Sánchez	12/10/2020	Masculino	27
29	Cesar Salvador Neyra	12/10/2020	Masculino	25
30	Juan Oscar Flores	12/10/2020	Masculino	25
n°	TRABAJADORES ENCUESTADOS			
Nombre y Apellidos	Fecha	Sexo	Edad	
1	Edgardo Pérez Pinedo	12/10/2020	Masculino	27
2	Maribel Casas Sulca	13/10/2020	Femenina	29
3	Silvia Samán Ruiz	13/10/2020	Femenina	27
4	Isabel Isidoro	13/10/2020	Femenina	28

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO (3 ejemplos)

Anexo 1. Consentimiento Informado

Investigador principal del proyecto: Sánchez Cerazo José Luis

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo Determinar las características de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa del sector: servicio, caso Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.

La presente investigación informará sobre los beneficios de la misma en referencia a la evaluación nutricional, presión arterial, perfil lipídico y/o glicemia, a través de una charla informativa sobre el síndrome metabólico que en la actualidad se ha acrecentado en nuestro país. Así mismo se realizarán análisis bioquímicos los cuales serán gratuitos.


Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Jorge Luis Días Ortega al celular: 944897194, o al correo: jdiazon@uladach.edu.pe


Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: zlimayh@uladach.edu.pe

Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:



Edgardo Pérez Pinedo



Sánchez Cerazo, José Luis

Anexo 1. Consentimiento Informado

Investigador principal del proyecto: Sánchez Cerazo José Luis

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo Determinar las características de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa del sector: servicio, caso Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.

La presente investigación informará sobre los beneficios de la misma en referencia a la evaluación nutricional, presión arterial, perfil lipídico y/o glicemia, a través de una charla informativa sobre el síndrome metabólico que en la actualidad se ha acrecentado en nuestro país. Así mismo se realizarán análisis bioquímicos los cuales serán gratuitos.

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Jorge Luis Díaz Ortega al celular: 944897194, o al correo: jdiazor@uladech.edu.pe

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: zlimayh@uladech.edu.pe

Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:



Maribel Casas Sulca



Sánchez Cerazo, José Luis

Anexo 1. Consentimiento Informado

Investigador principal del proyecto: Sánchez Cerazo José Luis

Consentimiento informado

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo Determinar las características de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresa del sector: servicio, caso Charapito E.I.R.L., Cañete, 2020.

La presente investigación informará sobre los beneficios de la misma en referencia a la evaluación nutricional, presión arterial, perfil lipídico y/o glicemia, a través de una charla informativa sobre el síndrome metabólico que en la actualidad se ha acrecentado en nuestro país. Así mismo se realizarán análisis bioquímicos los cuales serán gratuitos.

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Dra. Jorge Luis Díaz Ortega al celular: 944897194, o al correo: jdiazor@uladech.edu.pe

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Etica en Investigación de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: zlimayh@uladech.edu.pe

Obtención del Consentimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:



Jakcell Chuquispuma Gonzales



Sanchez Cerazo, José Luis

ANEXO 6: CUESTIONARIO

Instrumento aplicado a los clientes



ENCUESTA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL RESTAURANT “CHARAPITO”

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información para obtener mejoras en la atención al cliente en el restaurant “Charapito E.I.R.L., del distrito de Imperial - Cañete

Instrucciones:

La información que usted brindará será útil e importante para recopilar información de forma confidencial, que será utilizada únicamente con fines académicos.

Lea con detenimiento cada una de las preguntas y responda de acuerdo a la escala brindada.

Escala:

- Siempre

- Aveses
- Nunca

Atención al Cliente

DIMENSIONES	Siempre	Aveces	Nunca
Elementos Tangibles			
¿Son confortables los mobiliarios, la comodidad y espacios?			
¿Cuida de la higiene, limpieza de las instalaciones, vajilla y utensilios?			
¿El restaurant le brinda la información de sus platos que adquiere?			
Cortesía			
El personal del restaurant maneja un trato agradable y cordial.			
El personal del restaurant ofrece su ayuda desde que llega al negocio.			
El personal del restaurant le brinda un buen trato incluso si está muy ocupado.			
Credibilidad			
El restaurant cumplió con los platos en la carta que solicito.			
Los productos fueron entregados a tiempo.			
El restaurant le brindo el producto de forma apropiada.			

Instrumento para la gestión de calidad



ENCUESTA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN EL RESTAURANT “CHARAPITO”

La siguiente encuesta tiene como objetivo obtener información para obtener mejoras en la gestión de calidad en el restaurant “Charapito E.I.R.L., del distrito de Imperial - Cañete

Instrucciones:

La información que usted brindará será útil e importante para recopilar información de forma confidencial, que será utilizada únicamente con fines académicos.

Lea con detenimiento cada una de las preguntas y responda de acuerdo a la escala brindada.

Escala:

- Siempre

- *Aveces*

- *Nunca*

Gestión de calidad

DIMENSIONES	Siempre	Aveces	Nunca
Enfoque al cliente			
¿Conoce a sus clientes?			
Aplican las necesidades del cliente en sus platos (vegetarianos, alérgicos, etc.).			
Realizan encuesta de satisfacción a sus clientes.			
Liderazgo			
Mantiene la visión clara para la empresa, teniendo las habilidades de los personales.			
Es eficiente aplicando valores con sus personales.			
Participación del personal			
Considera buena la organización que utiliza la empresa en esta coyuntura			
Está satisfecho con los proveedores que tiene.			
La empresa mantiene la distribución de sus platos cumpliendo lo necesitado por los clientes.			

ANEXO 7: VALIDACIÓN DE EXPERTO

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS									
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR: SERVICIO, CASO: CHARAPITO E.I.R.L., CAÑETE, 2020									
AUTOR: SANCHEZ CERAZO, JOSE LUIS									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS ATENCIÓN AL CLIENTE									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
ELEMENTOS TANGIBLES									
1	Existe comodidad, el mobiliario y los espacios son confortables.	✓			✓		✓		✓
2	Cuida de la higiene, limpieza de las instalaciones, vajilla y utensilios.	✓			✓		✓		✓
3	El restaurant le brinda la información de sus platos que adquiere.	✓			✓		✓		✓
CORTESIA									
4	El personal del restaurant maneja un trato agradable y cordial.	✓			✓		✓		✓
5	El personal del restaurant ofrece su ayuda desde que llega al negocio.	✓			✓		✓		✓
6	El personal del restaurant le brinda un buen trato incluso si está muy ocupado.	✓			✓		✓		✓
CREDIBILIDAD									
7	El restaurant cumplió con los platos en la carta que solicito.	✓			✓		✓		✓
8	Los productos fueron entregados a tiempo.	✓			✓		✓		✓
9	El restaurant le brindo el producto de forma apropiada.	✓			✓		✓		✓

Activa
Ir a Cor
Window

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE									
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS									
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN									
TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR: SERVICIO, CASO: CHARAPITO E.I.R.L., CAÑETE, 2020									
AUTOR: SANCHEZ CERAZO, JOSE LUIS									
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS GESTIÓN DE CALIDAD									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
ENFOQUE AL CLIENTE									
1	Conoce a sus clientes.	✓		✓		✓		✓	
2	Aplican las necesidades del cliente en sus platos (vegetarianos, alérgicos, etc.).	✓		✓		✓		✓	
3	Realizan hace encuesta de satisfacción a sus clientes.	✓		✓		✓		✓	
LIDERAZGO									
4	Como líder mantiene la visión clara para la empresa, teniendo las habilidades de los personales.	✓		✓		✓		✓	
5	Es eficiente aplicando valores con sus personales.	✓		✓		✓		✓	
PARTICIPACION PERSONAL									
6	Considera buena la organización que utiliza la empresa en esta coyuntura	✓		✓		✓		✓	
7	Está satisfecho con los proveedores que tiene.	✓		✓		✓		✓	
8	La empresa mantiene la distribución de sus platos cumpliendo lo necesitado por los clientes.	✓		✓		✓		✓	

DATOS DEL VALIDADOR

Nombres y Apellidos del validador	NILO TEODORICO COLQUEPISCO PAUCAR		
DNI N°	40965725	Teléfono / Celular	931356041
Título profesional / Especialidad	LIC. MATEMÁTICA		
Grado Académico	DOCTOR		
Mención	EDUCACIÓN		

Firma: 
 Lugar y fecha: **Dr. NILO COLQUEPISCO PAUCAR**
ASESOR ESTADÍSTICO DE TESIS
CAÑETE 14 DE OCTUBRE

Activar
Ir a Configuración de Windows.

A
Ir

ANEXO 8. HOJA DE TABULACIÓN

Características de la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del

sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
¿Son confortables los mobiliarios, la comodidad y espacios?	Siempre	- - - - -	22	73.00
	Aveces	-	8	27.00
	Nunca	- —	0	0
	Total	- - - - -	30	100.00
¿Cuida de la higiene, limpieza de las instalaciones, vajilla y utensilios?	Siempre	- - - - -	23	77.00
	Aveces	-	7	23.00
	Nunca	- —	0	0
	Total	- - - - -	30	100.00
¿El restaurant le brinda la información de sus platos que adquiere?	Siempre	- - - - -	23	77.00
	Aveces	-	7	23.00
	Nunca	- —	0	0
	Total	- - - - -	30	100.00
¿El personal del restaurant maneja un trato agradable y cordial?	Siempre	- - - - -	21	70.00
	Aveces	-	8	27.00
	Nunca		1	3.00

	Total	- - - - -	30	70.00
¿El personal del restaurant ofrece su ayuda desde que llega el cliente?	Siempre	- - - - -	21	70.00
	Aveces	-	8	27.00
	Nunca		1	3.00
	Total	- - - - -	30	70.00
¿El personal del restaurant le brinda un buen trato incluso si está muy ocupado?	Siempre	- -	14	47.00
	Aveces	- -	15	50.00
	Nunca		1	0
	Total	- - - - -	30	100.00

Características de la gestion de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
¿El restaurant cumplió con los platos en la carta que solicito?	Siempre	- - - -	24	80.00
	Aveces	-	6	20.00
	Nunca	- -	0	0
	Total	- - - - -	30	100.00
¿Los productos fueron entregados a tiempo?	Siempre	- -	15	50.00
	Aveces	- -	15	50.00
	Nunca	- -	0	0

	Total	- - - - -	30	100.00
¿El restaurant le brindo el producto de forma apropiada?	Siempre	- - - - -	2	73.00
	Aveces	-	8	27.00
	Nunca	- -	0	0
	Total	- - - - -	30	100.00

Características de enfoque al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
¿Conoce a sus clientes?	Siempre		1	25.00
	Aveces		3	75.00
	Nunca	- -	0	0
	Total		4	100.00
¿Aplican las necesidades del cliente en sus platos (vegetarianos, alérgicos, etc.)?	Siempre		3	75.00
	Aveces		1	25.00
	Nunca	- -	0	0
	Total		4	100.00
¿Realizan encuesta de satisfacción a sus clientes?	Siempre		2	50.00
	Aveces		2	50.00
	Nunca	- -	0	0
	Total		4	100.00

Características del liderazgo en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
¿Mantienen la visión clara para la empresa, teniendo las habilidades de los personales?	Siempre		2	50.00
	Aveces		2	50.00
	Nunca	- —	0	0
	Total		4	100.00
¿Es eficiente aplicando valores con sus personales?	Siempre		1	25.00
	Aveces		3	75.00
	Nunca	- —	0	0
	Total		4	100.00

Características de la participación personal en las micro y pequeñas empresas del sector: servicio, caso: Charapito E.I.R.L.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
¿Considera buena la organización que utiliza la empresa?	Siempre		2	50.00
	Aveces		2	50.00
	Nunca	- —	0	0
	Total		4	100.00
¿Está satisfecho con	Siempre		2	50.00
	Aveces		2	50.00

los proveedores que tiene?	Nunca	- —	0	0
	Total		4	100.00
¿La empresa mantiene la distribución de sus platos cumpliendo lo necesitado por los clientes?	Siempre		4	100.00
	Aveces		0	0
	Nunca	- —	0	0
	Total		4	100.00

ANEXO 9: FIGURAS

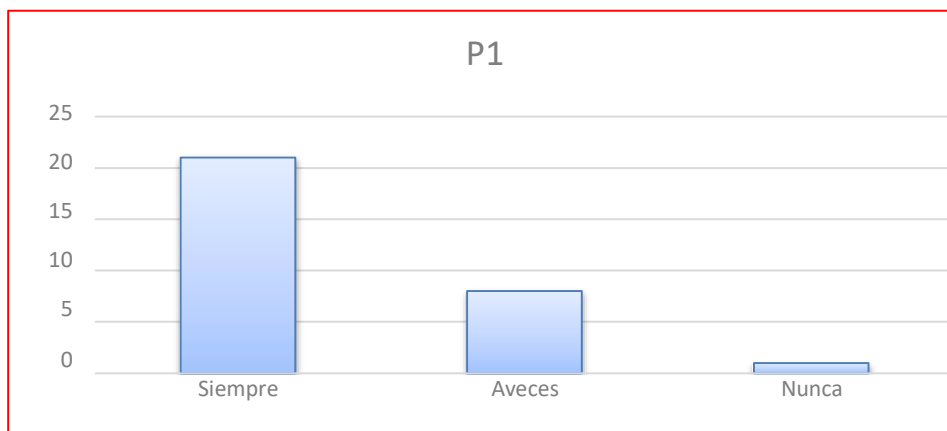


Figura N°1: Son confortables los mobiliarios, la comodidad y espacios

Fuente: Tabla 1

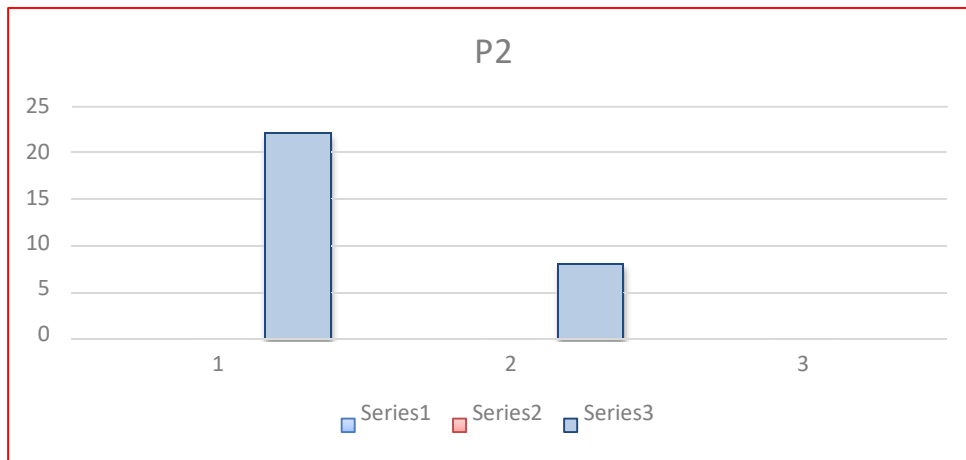


Figura N°2: Cuida de la higiene, limpieza de las instalaciones, vajilla y utensilios

Fuente: Tabla 1

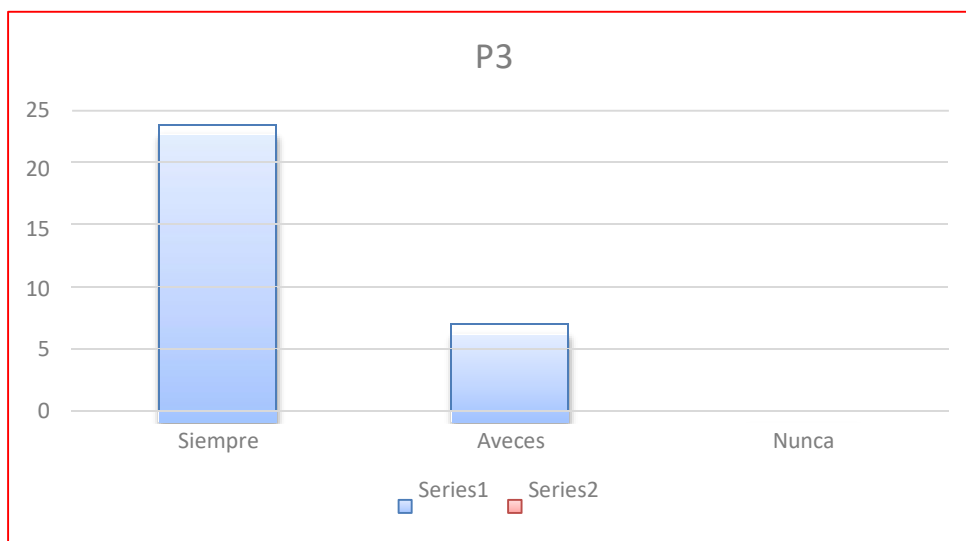


Figura N°3: El restaurant le brinda la información de sus platos que adquiere

Fuente: Tabla 1

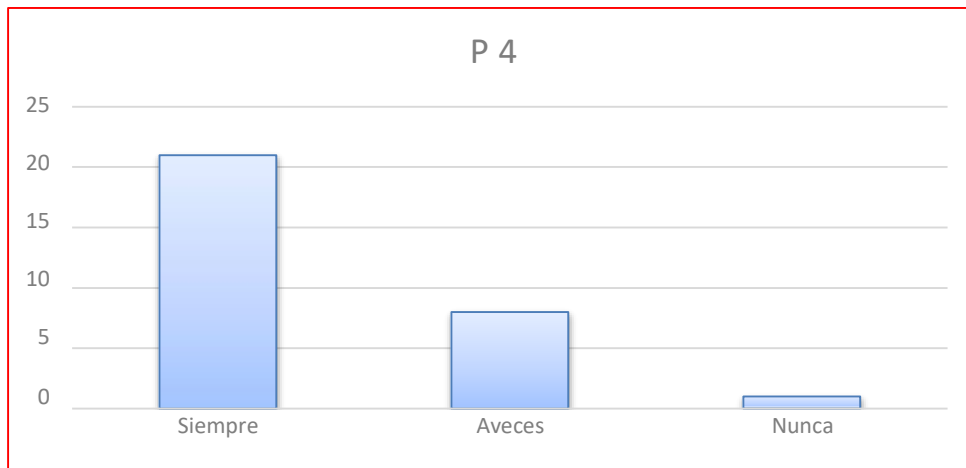


Figura N°4: El personal del restaurant maneja un trato agradable y cordial

Fuente: Tabla 1

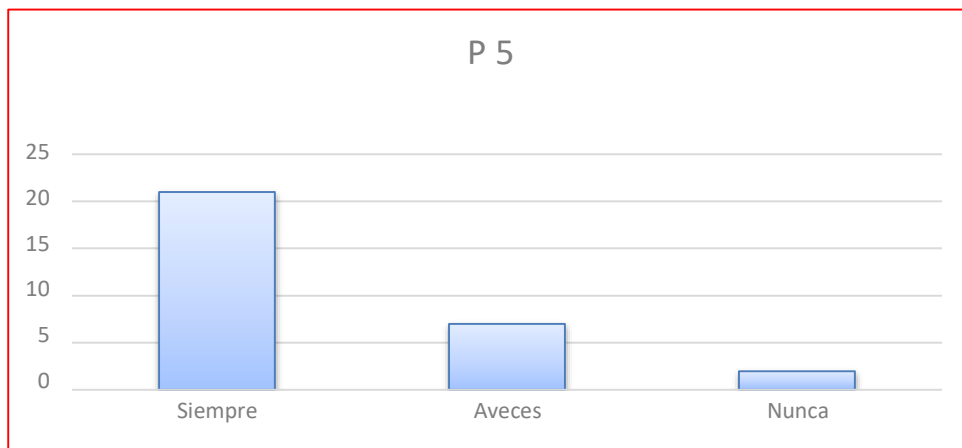


Figura N°5: El personal del restaurant ofrece su ayuda desde que llega el cliente

Fuente: Tabla 1

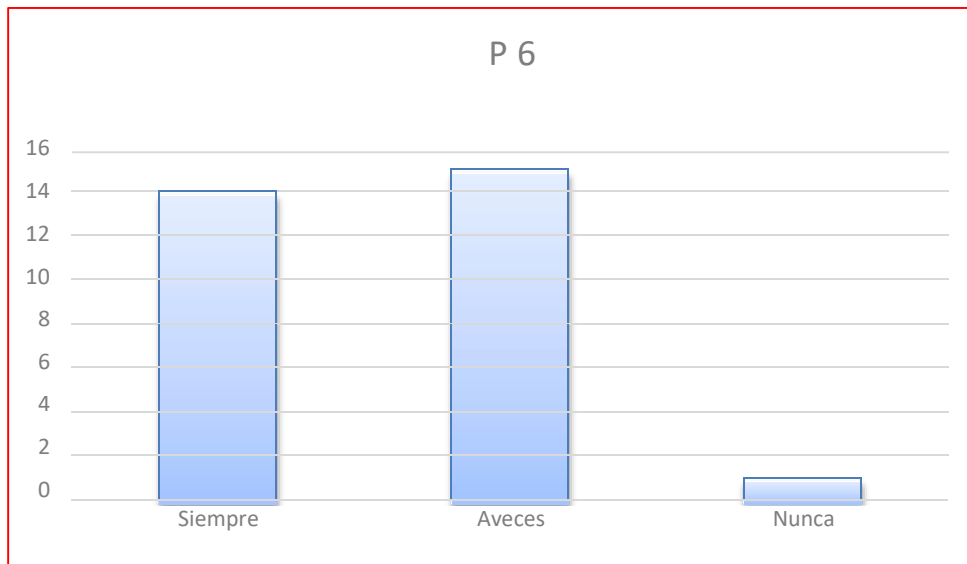


Figura N°6: El personal del restaurant le brinda un buen trato incluso si está muy ocupado

Fuente: Tabla 1

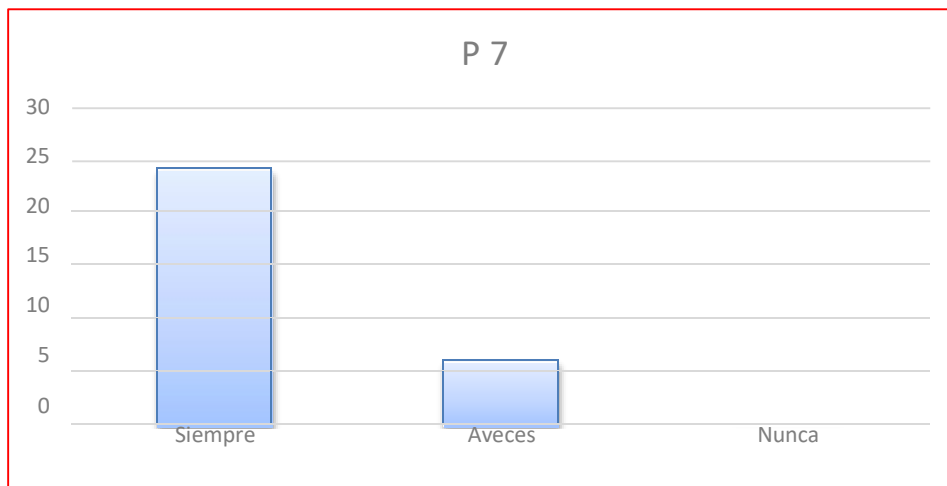


Figura N°7: El restaurant cumplió con los platos en la carta que solicito

Fuente: Tabla 2

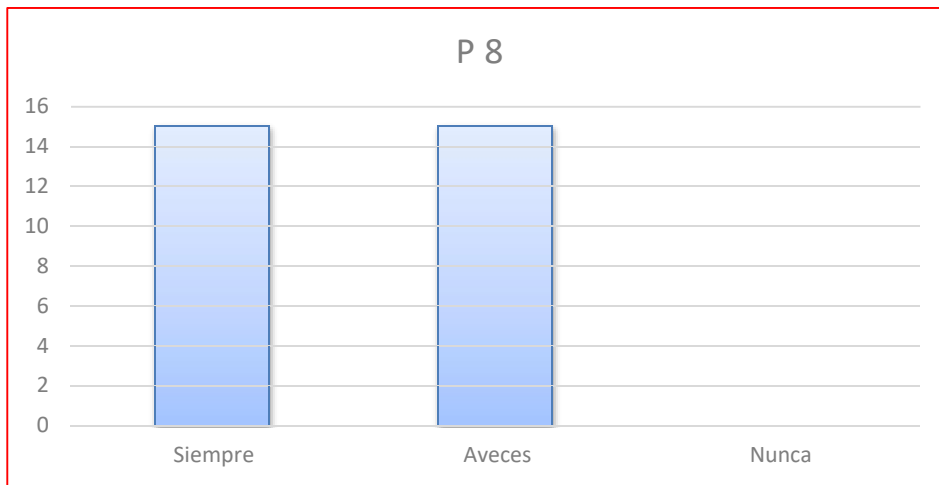


Figura N°8: Los productos fueron entregados a tiempo

Fuente: Tabla 2

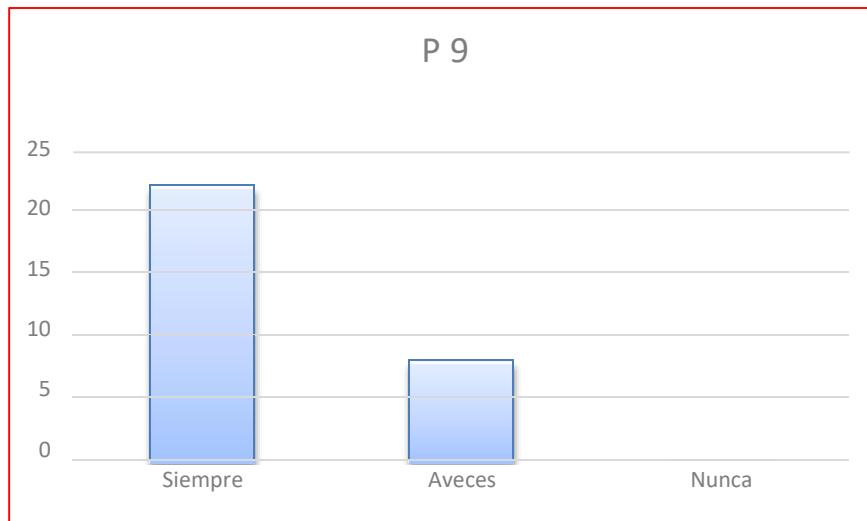


Figura N°9: El restaurant le brindo el producto de forma apropiada

Fuente: Tabla 2

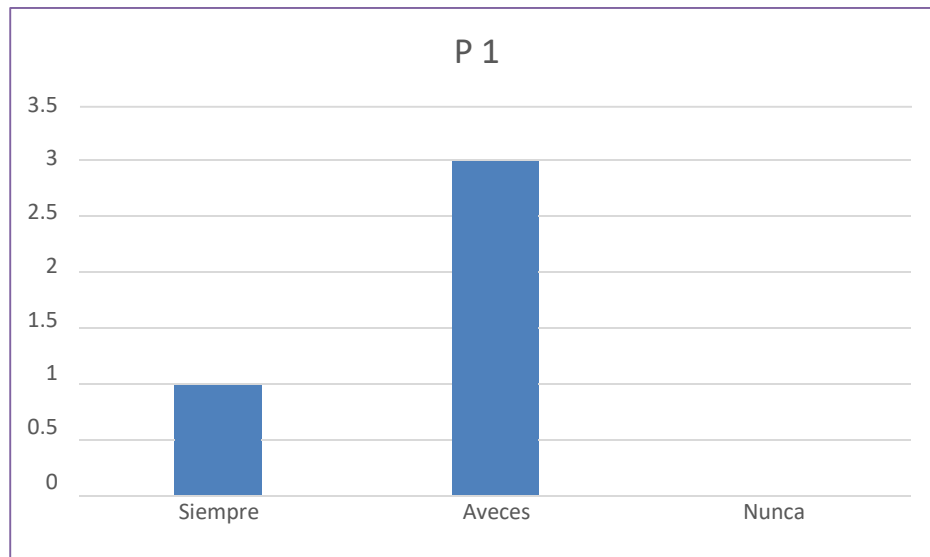


Figura N°10: Conoce a sus clientes

Fuente: Tabla 3

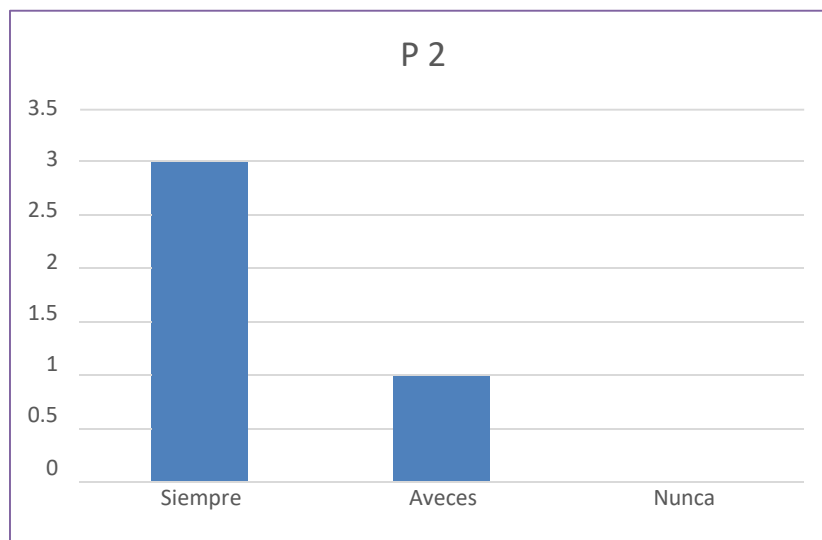


Figura N°11: Aplican las necesidades del cliente en sus platos (vegetarianos, alérgicos, etc.)

Fuente: Tabla 3

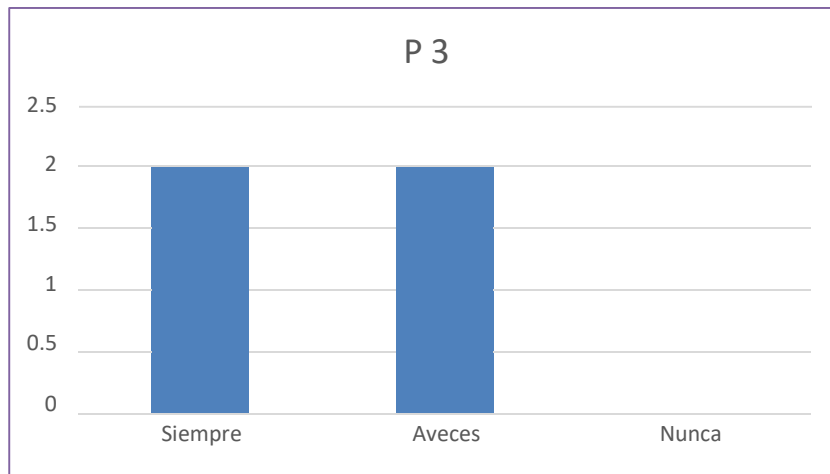


Figura N°12: Realizan encuesta de satisfacción a sus clientes

Fuente: Tabla 3

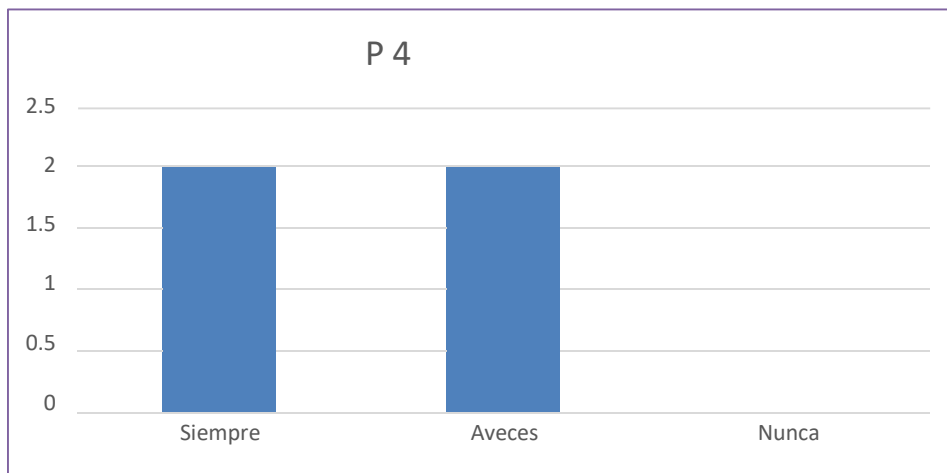


Figura N°13: Mantienen la visión clara para la empresa, teniendo las habilidades de los personales

Fuente: Tabla 4

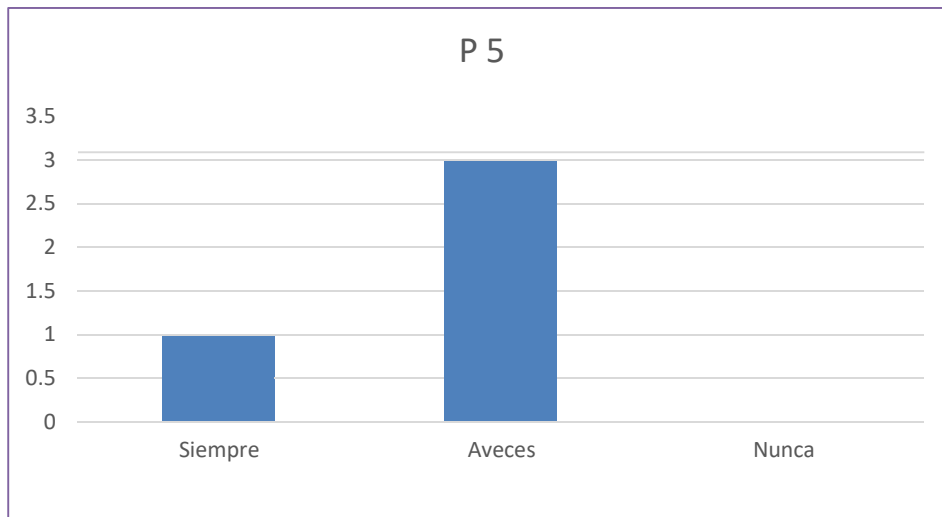


Figura N°14: Es eficiente aplicando valores con sus personales

Fuente: Tabla 4

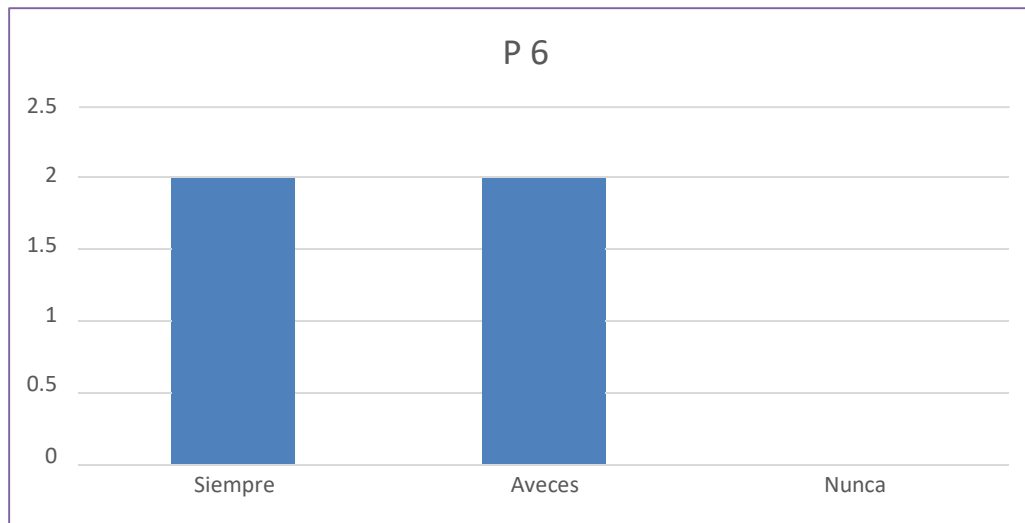


Figura N°15: Considera buena la organización que utiliza la empresa

Fuente: Tabla 5

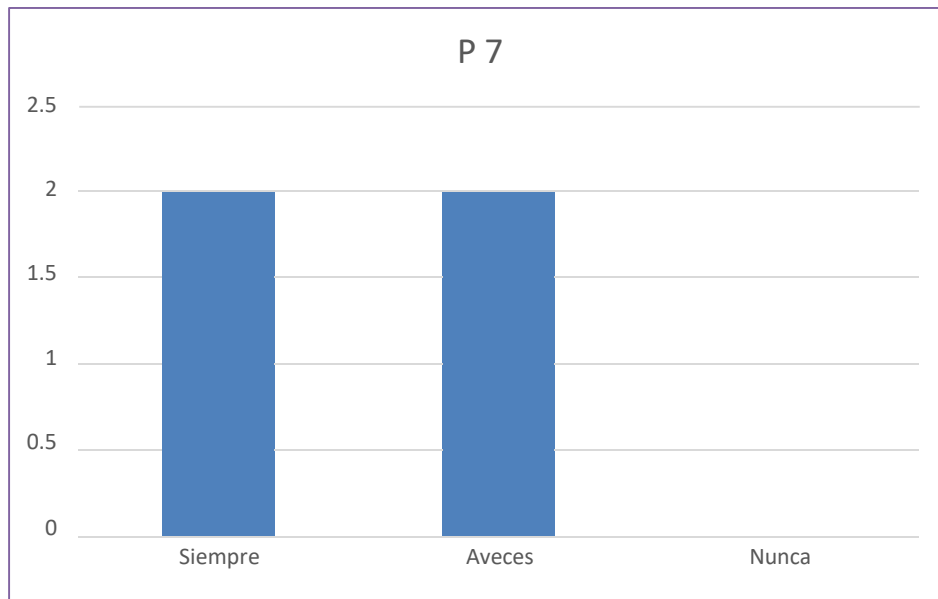


Figura N°16: Está satisfecho con los proveedores que tiene

Fuente: Tabla 5

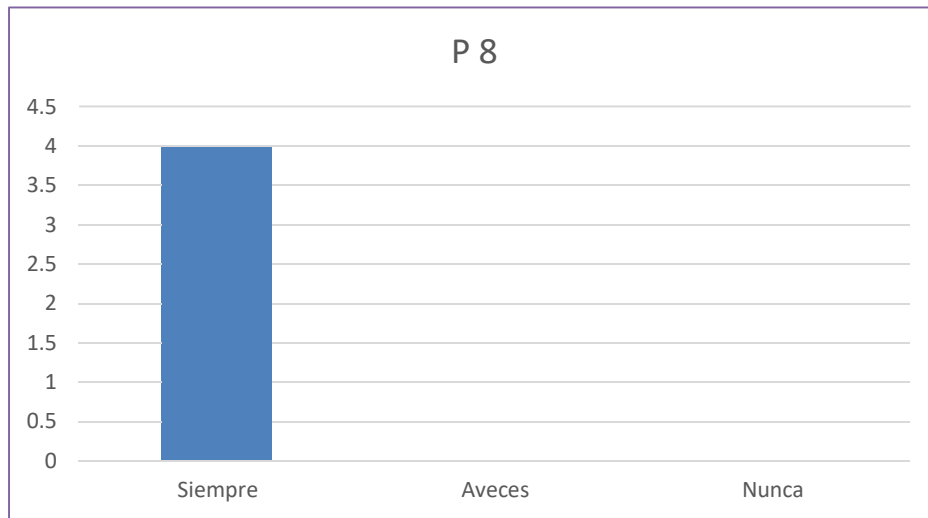


Figura N°17: La empresa mantiene la distribución de sus platos cumpliendo lo necesitado por los clientes.

Fuente: Tabla 5

Anexo 10. TURNITIN

The screenshot shows a web browser displaying a Turnitin originality report for a PDF file named 'turnitin.pdf'. The browser's address bar shows the file path: 'C:/Users/ROSARIO/Downloads/turnitin.pdf'. The report is titled 'turnitin' and 'INFORME DE ORIGINALIDAD'. It displays the following similarity scores:

Categoría	Porcentaje
INDICE DE SIMILITUD	9%
FUENTES DE INTERNET	0%
PUBLICACIONES	0%
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE	9%

Under the 'FUENTES PRIMARIAS' section, the following source is listed:

Ranking	Origen	Porcentaje
1	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	9%

At the bottom of the report, there are settings for 'Excluir citas' (Activo) and 'Excluir bibliografía' (Activo). The 'Excluir coincidencias' section shows a score of '< 4%'. A watermark 'Activar Windows' is visible in the bottom right corner of the report area. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 07:03 a.m. on 19/11/2021.