



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**LA PLANIFICACIÓN PARA MEJORAR EL PROCESO DE
ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO
CAFETERÍAS, CIUDAD DE HUARMEY, 2023**

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

AUTORA

HILARIO MOTA, GEORGINA ROSMERY

ORCID: 0000-0002-5911-4673

ASESOR

CENTURION MEDINA, REINERIO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-5928

Chimbote, Perú

2023



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 0261-061-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **20:00** horas del día **14** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACIÓN**, conformado por:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL Presidente
ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA Miembro
LLENQUE TUME SANTOS FELIPE Miembro
Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **LA PLANIFICACIÓN PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERÍAS, CIUDAD DE HUARMEY, 2023**

Presentada Por :
(1111140005) **HILARIO MOTA GEORGINA ROSMERY**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Licenciada en Administración**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL
Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE
Miembro

Dr. CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: LA PLANIFICACIÓN PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERÍAS, CIUDAD DE HUARMEY, 2023 Del (de la) estudiante HILARIO MOTA GEORGINA ROSMERY, asesorado por CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 25 de Marzo del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

JURADO Y ASESOR

LIMO VÁSQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID ID: 0000 0002 7575 3571

Presidente

ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA

ORCID ID: 0000 0001 6079 2319

Miembro

LLENQUE TUME SANTOS FELIPE

ORCID ID: 0000 0001 9140 3451

Miembro

CENTURIÓN MEDINA, RENEIRO ZACARIAS

ORCID: 0000-0002-6399-928

Asesor

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme en esta etapa de estudiante, por cuidarme y por derramar su bendición para salir triunfante.

A mi mama, mi hermana y mi hermano, quienes a lo largo de mi carrera me demostraron su paciencia cuidando de mí y apoyándome para poder culminar con éxito esta etapa de mi vida.

A mi asesor, por haberme enseñado con dedicación y esmero, por impartirme valiosos conocimientos, los cuales me ayudaron en gran medida a la elaboración de mi informe de tesis

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por cuidarme y guiarme en este proceso, por darme sabiduría para tomar las mejores decisiones en mi carrera.

A mis hermanos por darme su apoyo incondicional para poder avanzar con mis proyectos, por sus palabras de aliento para no dejarme vencer y por no dejarme solo en los momentos más complicados.

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	I
ACTA DE SUSTENTACIÓN	II
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD.....	III
JURADO Y ASESOR	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO	II
ÍNDICE GENERAL	II
LISTA DE TABLAS	IV
LISTA DE FIGURAS	V
RESUMEN	VI
ABSTRACTS	VII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
II. MARCO TEÓRICO	4
2.1. Antecedentes	4
2.2. Bases teóricas.....	8
2.3. Hipótesis	13
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación	15
3.2. Población y Muestra	16
3.3. Variables. Definición y Operacionalización	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	22
3.5. Método de análisis de datos	22
3.6. Aspectos Éticos.....	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	47
VII. RECOMENDACIONES	48

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA.....	49
ANEXOS	53
Anexo 01. Matriz de Consistencia.....	53
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	55
Anexo 03. Validez del instrumento:	59
Anexo 04. Confiabilidad del instrumento.....	71
Anexo 05. Formato de Consentimiento Informado	72
Anexo 06. Documento de aprobación de institución para la recolección de información.....	77
Anexo 07. Evidencias de ejecución (declaración jurada, base de datos).....	78

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1.	
Características de los representantes legales de las mypes del rubro cafeterías, ciudad de Huarney 2023	34
Tabla 2.	
Caracterización de las mypes del rubro cafeterías, ciudad de Huarney, 2023	38
Tabla 3.	
Características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarney, 2023”	41
Tabla 4.	
Propuesta de mejora en las MYPES, rubro cafeterías, de la ciudad de Huarney, 2023	51

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Edad	35
Figura 2: Genero.....	35
Figura 3: Grado de instrucción.	36
Figura 4: Cargo.....	36
Figura 5: Tiempo en el Cargo.	37
Figura 6: Años en el rubro.....	39
Figura 7: N.º de trabajadores en la empresa	39
Figura 8: Personas que trabajan en la empresa.....	40
Figura 9: Objetivo de la empresa	40
Figura 10: Implementación de la planificación en su negocio.....	44
Figura 11: Implementación de medidas de control y supervisión.....	44
Figura 12: Incentivos o reconocimiento para los que demuestren eficiencia.....	45
Figura 13: Satisfacción de los clientes en relación a la calidad.....	45
Figura 14: Medidas para minimizar el impacto negativo	46
Figura 15: Roles y responsabilidades específicamente para gestionar	46
Figura 16: Ofrecen oportunidades de liderazgo o roles especiales.....	47
Figura 17: Cumplen con garantías o políticas de devolución por el servicio.....	47
Figura 18: Tarda en la preparación o entrega de un pedido regular	48
Figura 19: Se notifica un tiempo estimado de preparación del pedido.....	48
Figura 20: Dan una solución en su momento sobre un pedido incorrecto.....	49
Figura 21: Tienen variaciones de tiempo de espera dependiendo del pedido.....	49
Figura 22: Recopila y analiza la retroalimentación de los clientes	50
Figura 23: Conoce algunas razones por las que los clientes pueden regresar	50

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general, Describir las principales características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023. Fue de diseño no experimental, para el recojo de la información se aplicó un cuestionario de 23 preguntas, con una muestra de 11 MYPES obteniendo los siguientes resultados: el 63.64% de los representantes tienen entre 31 – 50 años de edad. El 72.73% son de género femenino. El 54.55% tienen el grado de instrucción secundaria. El 72.73% el cargo que ocupan es de dueño del negocio. El 45.45% tienen en el rubro entre 4 a 6 años. El 45.45% tienen entre 4 a 6 años en el cargo. El 45.45% cuentan con un promedio de 4 a 6 trabajadores, el 72.27% de los trabajadores no son familiares, El 72.73% de las MYPES su objetivo es generar ganancias. El 63.64% a veces implementan la planificación, el 54.55% a veces toman medidas de control para cumplir objetivos, El 63.64% a veces brindan incentivos y reconocimiento al personal eficiente. el 54.55% a veces toman medidas para minimizar algún aspecto negativo en su negocio. El 63.64% a veces asignan roles y responsabilidades para gestionar algún riesgo presentado. El 72.73% casi nunca ofrecen oportunidades de liderazgo. El 81.92% mencionan que casi siempre cumplen con garantías para la devolución de un pedido que haya tenido un problema de calidad. El 81.82% a veces tardan en la preparación de un pedido. El 63.64% a veces dan una solución en su momento sobre un pedido incorrecto. El 54.55% a veces tienen variación de espera dependiendo a un pedido. El 63.64% nunca recopila la retroalimentación de los clientes para evaluar el cumplimiento de los estándares. El 63.64% casi nunca, conoce razones del porque los clientes pueden repetir o regresar. La mayoría de la MYPES desconocen sobre la planificación del proceso de atención por ello no se tiene conocimiento adecuado para tener a pie su negocio, pero si se llega a evidenciar que necesitan la implementación de una atención de calidad para que así los clientes regresen.

Palabras claves: atención, calidad, cliente, control, MYPES, planificación

ABSTRACTS

The general objective of the research was to describe the main characteristics of planning to improve the customer service process in MYPES, in the cafeterias category, Huarmey city, 2023. It was of a non-experimental design, for the collection of information it was applied a questionnaire of 23 questions, with a sample of 11 MYPES obtaining the following results: 63.64% of the representatives are between 31 - 50 years of age. 72.73% are female. 54.55% have a secondary education degree. 72.73% of the position they hold is the business owner. 45.45% have in the field between 4 to 6 years. 45.45% have between 4 to 6 years in office. 45.45% have an average of 4 to 6 workers, 72.27% of workers are not family members, 72.73% of MYPES their objective is to generate profits. 63.64% sometimes implement planning, 54.55% sometimes take control measures to meet objectives, 63.64% sometimes provide incentives and recognition to efficient staff. 54.55% sometimes take measures to minimize some negative aspect in their business. 63.64% sometimes assign roles and responsibilities to manage any risk presented. 72.73% almost never offer leadership opportunities. 81.92% mention that they almost always comply with guarantees for the return of an order that has had a quality problem. 81.82% sometimes take time to prepare an order. 63.64% sometimes give a solution at the time for an incorrect order. 54.55% sometimes have a waiting variation depending on an order. 63.64% never collect customer feedback to assess compliance with standards. 63.64% almost never know reasons why customers can repeat or return. Most of the MYPES are unaware of the planning of the service process, therefore they do not have adequate knowledge to have their business on foot, but it does become evident that they need the implementation of quality service so that customers return.

Keywrds: attention, quality, client, control, MYPES, planning.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

El presente estudio de investigación se realizó, sobre como es el funcionamiento de las cafeterías, como es el trato, la atención de los trabajadores hacia los cliente, el ambiente en el cual brindan los servicios, en la ciudad de Huarney, con la finalidad de hallar una problemática, lo cual se detectó que en las cafeterías hay un largo tiempo de espera en la preparación y entrega de alimentos, deficiencia en el sistema de entrega de alimentos, el ambiente del lugar no invita al cliente a consumir en la cafetería por lo pequeño que es el local, se puede detectar la falta de experiencia en lo que el cliente requiere, se puede evidenciar la falta de organización que hay en lo que es la atención al clientes, concluyendo así que hoy en día aún existen muchas empresas que están conformadas por personas que no tienen una visión clara de cómo llegar al triunfo.

En México, enfrentan diversos desafíos que afectan la calidad del servicio, como el problema financiero, especialmente después de la pandemia de COVID – 19. La falta de recursos puede afectar directamente la calidad del servicio al cliente, ya que los propietarios pueden tener dificultad para invertir en capacitaciones del personal, manteniendo adecuado de las instalaciones y actualizaciones de los equipos. La resistencia al cambio, esto puede deberse a la falta de conciencia sobre la importancia de la mejora continua, la falta de capacitación adecuada o el mismo miedo a salir de la zona de confort. La falta de adaptación a las nuevas tendencias tecnologías pues resultar en una experiencia de servicio obsoleta y poco satisfactoria para los clientes. (DYNAMIC, 2021)

Con la situación actual de la pandemia la mayoría de los propietarios de restaurantes verifican cuales son los puntos débiles que les aqueja, y si bien es cierto no todos seria culpa del Covid-19, ya que sería el desorden y la falta de eficiencia al momento de trabajar bajo una gestión precisa y bien orientada; Existen aproximadamente 45 errores repetitivos en la mayoría de los restaurantes. Cada error cometido tiene solución y el más grande es la falta de gestión. En la actualidad los restaurantes no fracasan ya que estos dependen del buen trato de los empleados al cliente (Castañeda, 2023).

Según la superintendencia Nacional de Administración Tributaria – Sunat, en la región Ancash, existen un total de 39,206 microempresas de las cuales el 58% se encuentran en las provincias de santa, el 40% se encuentra en el distrito de Nuevo Chimbote y el 8% en el resto de los distritos de la provincia, y siendo unas 2,750 microempresas, sin embargo la

provincia del Santa se encuentra afincada una planta de Acero de SIBER PERU – GERDAU esto con una tasa de informalidad de un 70%; por ese motivo, se está implementando una solución de gestión global del proceso de compras y de la relación con los proveedores lo que le traerá, entre otros beneficios, un cambio en el flujo de informaciones entre Gerdau y sus proveedores en todo el mundo (Tume, 2022).

En Ancash, el espíritu emprendedor está muy alta, cada vez nacen nuevas PYMES, pero por falta de una buena gestión llegan a fracasar, por ejemplo, no existen políticas para una buena atención al cliente lo cual dificulta la existencia de estos negocios.

La Pymes de Nuevo Chimbote, quienes proporciona las estrategias de marketing utilizadas en sus empresas, las principales causas del fracaso en las PYMES en Nuevo Chimbote es la falta de mercado donde hacen que las marcas y/o productos sea conocidas empresas donde compiten en los precios, productos y exclusividad es ahí donde los consumidores viven el día al día buscando una alternativa diferentes para poder satisfacer al cliente final; sin embargo se han creado estrategias de mercado donde se ayudan a las empresas a surgir sin que puedan competir entre ellas algunas totalmente desconocidas de crear nuevas necesidades basándose en la innovación, que es lo que actualmente los clientes buscan y por ende el resultando será que existirá competencia para quien lo aplique (Alejandra, Estrategias de marketing para el crecimiento de las PYMES de nuevo chimbote en el año 2017, 2017)

Por otro lado, en la ciudad de Huarney donde se desarrolló el trabajo de investigación, las micro y pequeñas empresas del rubro cafeterías, carecen de la planificación en un buen proceso en atención al cliente, dado que no crean políticas de una buena calidad de atención, no se busca mejorar los procesos, es por ello que decaen en sus ventas, porque los clientes están optando por acudir a la competencia, en busca de una mejor atención , por otro lado la falta de conocimiento acerca de la planificación en el proceso de atención al cliente donde los empleados no brindan información adecuada hacia los clientes y por ende la demora en la atención creando así una molestia generalmente esto se debe por la falta de capacitación de los trabajadores, el de no haber un control de los representantes, sin embargo la solución sería realizar un plan de mejora en la atención al cliente y crear políticas de atención, utilizan alguna herramienta como por ejemplo un buzón de sugerencias y reclamos, entonces así podrán mejorar y ver lo que el cliente requiere en si del servicio proporcionado y así brinden un mejor servicio porque genera que se pierdan clientes y ganancias. Por todo lo expresado el enunciado del problema es la siguiente: ¿Cuáles son las

principales características de “la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023”?

Esta investigación se justifica porque pretende dar a conocer las principales características de la planificación en el proceso de atención al cliente en las mypes del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023, de esta manera se podrán conocer aspectos relevantes de los representantes de la mypes y de la planificación en el proceso de atención al cliente. Así también se justifica porque esta investigación aportara nuevos conocimientos hacia los microempresarios, con respecto a estrategias, tips para que así puedan mejorar sus procesos y con ello superen las expectativas de los clientes.

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las principales características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos.

- a) Describir las principales características de los representantes legales de las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023.
- b) Determinar las principales características de las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023.
- c) Determinar las principales características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023”
- d) Elaborar una propuesta de mejora sobre la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

(Morales, 2020), en la tesis titulada “*Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador*”; el objetivo en dicha investigación fue analizar la gestión de calidad en el servicio a la atención del cliente de las PYMES comercializadoras en Ecuador; llevando así la metodología cualitativa, el método inductivo y descriptivo en dos fases: la primera destinada a la búsqueda de las fuentes primarias y la segunda a la realización del análisis de información; como muestra de estudio fueron 13. Las micro y pequeñas empresas (MYPES) a nivel mundial y en particular en Ecuador es algo relevante ya que es un pilar fundamental para el desarrollo económico y mejoras en la calidad de vida de la población, es por ende la calidad que se ofrece a los clientes son factores fundamentales porque hacen que se ganen o pierdan fidelidad con la empresa y se compita con otros en el mercado. La mayoría de las PYMES con respecto a la atención al cliente en las micro y pequeñas es poco favorable porque también influye las actitudes de los empleados en la calidad del servicio brindado, como empatía, poca comunicación entre empleado – cliente y hacen que no se garantice el mejor servicio de los productos.

(Rafaela, 2019), En la tesis “*Propuesta de estrategias para mejorar la atención y el servicio al cliente en el restaurante Rosita ubicado en la ciudad de Guayaquil*”, el restaurante Rosita se encuentra ubicado en el norte de Guayaquil donde presenta dificultades con respecto a la demora del despacho del pedido en horas donde hay cantidad de clientes y más los fines de semana; a través del modelo SERVQUAL se puede determinar oportunidades de mejora. El objetivo principal de la investigación es proponer estrategias para el mejoramiento de los procesos productivos, la calidad del servicio en atención al cliente del restaurante; el método fue la observación, con un check list para poder evaluar la buena atención del cliente en el restaurante donde se evaluó los fines de semana a los clientes con una cantidad de 143 para la muestra. El modelo SERVQUAL aplicado en la presente investigación permitió identificar y valorar la percepción de la calidad del servicio al cliente del restaurante Rosita.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

(Exilda, 2022), El desarrollo de dicha investigación tuvo como finalidad proponer un “*plan de gestión de la calidad de servicio para la satisfacción del cliente de*

la empresa Procampo S.A., Piura 2021”, donde se identificó el problema donde existe un problema con respecto a la insatisfacción del cliente, y por ello se observa algunas carencias en cuanto al servicio brindado y no alcanzan con el objetivo trazado al mes que debería ser favorable; y esto es porque dentro de la empresa existen trabajadores con atención lenta, en brindar la respuesta al cliente dentro de un tiempo no prudente, la falta de capacitación con el uso de las nuevas tecnologías, herramientas para el servicio brindado; el estudio se desarrolló en base a fuentes teóricas y con las variables de estudio: satisfacción del cliente y gestión de calidad de servicio. La metodología que se utilizó es cuantitativa descriptiva, con un diseño no experimental, transversal con porcentaje de 95 clientes como muestra en estudio realizando consigo un cuestionario para poder así identificar la problemática que está padeciendo la empresa Procampo S.A.; como resultado se obtuvo que el 72.63% de los clientes encuestados están satisfechos con el servicio brindado por la empresa Procampo S.A., Piura 2021; sin embargo, el aspecto de insatisfacción fue el precio.

(Melissa, 2021), En dicha investigación titulada *“Propuesta de mejora de la atención al cliente para la gestión de calidad, en las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro cafeterías, Calleria - Coronel Portillo, 2021, las MYPES en el Perú y en el distrito de Calleria”* se visualiza que los clientes no obtienen una satisfacción conforme a la atención, en la tesis tiene como objetivo principal determinar la propuesta de mejora de la atención al cliente para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro cafeterías, Calleria – Coronel Portillo, 2021; teniendo como metodología cuantitativa, con un nivel descriptivo, con el diseño no experimental, transversal y descriptiva con una población de 05 micro y pequeñas empresas del sector comercio, el problema de las empresas es que no cuenta con una atención oportuna, ni mantienen un registro de las sugerencias para las mejoras a posteriores atenciones, ante esta problema se realizó este estudio donde se llegó a la conclusión tienen algo de conocimiento de la gestión de calidad y un tanto porcentaje utilizan la moderna atención al cliente, y por ende no se adaptan al cambio para que obtengan un mejor resultado. Es necesario que las MYPES, tengan claro la importancia de la gestión de calidad en sus procesos, para ello es necesario capacitar e involucrar al personal para el logro de los objetivos de la empresa.

(Miluska, 2020), En su tesis que lleva como título *“Propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad de la MYPE del sector comercio, rubro*

abarrotes, caso: “Bodega Lucerito”, cañete – 2020; Bodega Lucerito” se identifica en brindar el buen servicio a los clientes; es por ello la tesis titulada propuesta de mejora en la atención al cliente para la gestión de calidad de la MYPE en el sector comercio; donde dicha investigación serviría para poder mejorar el servicio en el rubro de la gestión de calidad. Tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal a nivel descriptivo; con tipo de muestra se le aplico cuestionario a 110 clientes y esto conto como resultado: que el 38.2% están totalmente de acuerdo con el buen servicio que brinda la empresa, el 26.4% están totalmente de acuerdo que la atención es rápida y oportuna y el 32.7% están de totalmente de acuerdo con la amabilidad y eficacia; esto significa que hay aspectos por mejorar.

2.1.3. Antecedentes Locales

(Saavedra, 2019) En la tesis titulada *“Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, casco urbano, distrito de Chimbote, 2019”*. En el rubro de los restaurantes es inmenso por lo que se busca con esta tesis fidelización del cliente para que la empresa siga desarrollándose, en las diversas partes del Perú el error de los dueños o representantes de las micro y pequeñas empresas es que no es importante hacer esperar al cliente y que solo el trato con amabilidad, sin tener en cuenta que hoy en día el tiempo es escaso se le considera como una mala atención. Ante ello tuvo como objetivo general: Determinar las características de la atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, casco urbano, distrito de Chimbote, 2019 .La metodología fue No Experimental - Transversal - Descriptivo de propuesta, la población estuvo conformada por 21 micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes a quienes se les aplico un cuestionario de 22 preguntas relacionadas a los aspectos generales de los representantes de las micro y pequeñas empresas y la variable en estudio: atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad ; obteniendo los siguientes resultados : El 66.67% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad , el 76.19% de los representantes son de género femenino, el 52.38% tienen el grado de instrucción superior no universitaria; el 66.67% son administradores, el 71.43% tienen más de 7 años en el cargo, el 85.71% formaron para generar ganancias. El 80.95% aplican la técnica de atención al cliente. El 100.00% consideran que la gestión de calidad mejora el rendimiento de la empresa. El 76.19% aplican la comunicación como herramienta de

atención al cliente. El 57.14% manifiestan que el factor importante para la atención de calidad es la atención personalizada. El 85.71% expresan que la atención que brindan es buena. El 71.43% expresan que las logradadas clientes más satisfechos.

(Saucedo, 2020) En la tesis titulada “*Propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2020*”, donde se presentan muchas dificultades que pueden ser una mala gestión de calidad, desinterés, mal trato hacia los clientes, esto es debido a la falta de conocimiento, ante la problemática la investigación se planteó como objetivo general : Establecer una propuesta de mejora de la atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas de sector servicios, rubro pollerías, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2020. La metodología utilizada que aplico fue no experimental – transversal – descriptivo , Se utilizó una población de 15 representantes de las Mypes, y se utilizó una muestra de 4 micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro pollerías, donde se les realizó cuestionario con 23 preguntas y poder evaluar la dificultad que presentan. Contando con los siguientes resultados: El 75% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad. El 75% son género masculino. El 100% son administradores. El 100% de los representantes no laboran con familiares. El 50% utilizan la atención al cliente como herramienta de gestión, el 50% de los representantes de las Mypes utilizan la observación como herramienta de servicio al cliente. El 75% de los representantes consideran que la atención es buena. El 50% considera que brindan una buena atención, se concluye que la mayoría de las Mypes aplican gestión de calidad, en base a estos resultados se procedió a elaborar un plan de mejora y así poder generar ganancias.

(Rojas, 2020). En su tesis que lleva como título “*Propuesta de mejora de la atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Nuevo Chimbote, 2020*”, los dueños no conocen la importancia de la atención al cliente debido a la gestión de calidad en la atención con el público lo cual genera consecuencias de ganancias mínimas y el cliente se queda insatisfecho, por tal motivo la investigación tiene como objetivo principal : Identificar si la mejora de atención al cliente como factor relevante permite una gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del Distrito de Nuevo

Chimbote. La metodología que utilizo fue no experimental-transversal – descriptivo; la población estuvo conformada por 5 representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio. Y para la recolección fue un cuestionario de 22 preguntas, contando con los siguientes resultados: El 80.00% de los representantes tienen de 18 a 30 años, el 80.00% son de género masculino, el 80.00% tienen instrucción superior universitaria, el 60.00% son dueños, el 40.00% tienen menos de 3 años ocupando el cargo, el 60.00% tienen de 6 a 10 trabajadores, el 60.00% si conocen la herramienta de gestión de calidad, el 40.00% presta atención a las necesidades de los clientes como estrategia para brindar un buen servicio de atención al cliente en su negocio, el 100.00% considera que la atención al cliente ayuda a mejorar la rentabilidad de la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Planificación:

Es la función administrativa que sirve como base para las demás funciones, define como anticipado los objetivos que deben cumplirse para poder llegar a la meta trazada; la planificación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible (Bernal, 2012).

2.2.1.1. La importancia de la planificación

La planificación permite mantener el equilibrio entre las tareas de la empresa donde se puede coordinar los problemas que escapan de su control, esto es así donde se conoce la situación actual de la empresa, como para tener en claro las fortalezas y las habilidades para mejorar. La planificación es importante, porque contribuye a que la toma de decisiones sea efectiva. La planificación es clave para el éxito, tanto de un equipo de trabajo como de una organización, se puede realizar a través de distintas herramientas y técnicas que permiten enlistar los recursos y las estrategias (Enciclopedia Humanitarias, 2016).

2.2.1.2. Elementos que caracterizan la planificación

Son siete los componentes para la planificación:

- **Planificar es proceso:** Es una actividad continua donde no termina con la formulación de un plan determinado, donde implica un reajuste entre los medios, estos reajustes se hacen de acuerdo con una estrategia que se tiene en cuenta los diferentes actores sociales.

- **Preparatorio:** Es un conjunto de decisiones que deben ser formuladas por los responsables quien elabora el plan, la planificación y la ejecución de un plan en si están interrelacionados y, por lo tanto, deben considerados analítica y metodológicamente separados.
- **Un conjunto:** Si bien es una forma de tomar las decisiones, su carácter específico es el de tratar con un conjunto de decisiones, donde con una matriz de series sucesivas e interdependientes de decisiones sistemáticas relacionadas entre sí.
- **Decisiones para la acción:** La planificación es una actividad con una intencionalidad, se planifica para la acción y no para los otros objetivos tales como la adquisición de conocimiento.
- **Futura:** La planificación es siempre una actividad que concierne al futuro, donde se considera la función administrativa, estos conjuntos de procedimientos es donde se elaboran planes, programas o proyectos.
- **Dirigido al logro de objetivos:** Planificar es prever, pero lo que se quiere llegar mediante los objetivos concretos y llegar así un resultado positivo.
- **Por medios preferibles:** La planificación es un proceso donde se va construyendo racionalmente al futuro, desde el punto de vista el aspecto de la planificación puede definirse como el arte de establecer procedimientos para la organización de las relaciones (Ander-Egg, 2017).

2.2.1.3. Niveles en la planificación

La planificación tiene 3 niveles es: nivel estratégico, nivel programático y nivel operativo

- El nivel de planificación estratégica:** Facilita la construcción de la visión, la Misión institucional y la elaboración de objetivos estratégicos. Exige a la organización precisa lo que quiere “ser y hacer” en un determinado plazo.
- El nivel de planificación programática:** establece las estrategias y tácticas las cuales nos permitirán alcanzar los objetivos estratégicos. Es necesario destacar que el nivel programático se convierte en el puente que articula el nivel estratégico con el nivel operativo.
- El nivel de planificación operativa:** Establece con claridad las actividades y metas que se deben alcanzar en el corto plazo para llegar al objetivo trazado (R&C CONSULTING, 2014)

Indicadores:

Cumplimientos de objetivos: Implica alcanzar los resultados esperados dentro de los plazos y las condiciones establecidas es recomendable hacer un seguimiento y evaluación para determinar si están cumpliendo los objetivos.

Eficiencia: Se refiere a la capacidad de realizar una tarea o alcanzar un objetivo con el mínimo esfuerzo, tiempo o costo, se trata de hacer las cosas de manera efectiva y optimizada.

Calidad: La calidad de un servicio se refiere a la medida en que dicho servicio cumple con las expectativas y necesidades de los clientes.

Impacto: es importante considerar como la ejecución afectara a diferentes aspectos del proceso y a los resultados esperados en la planificación.

Riesgos de evaluación y monitoreo: El riesgo de evaluación y monitoreo son situaciones o eventos que pueden ocurrir y pueden afectar la confiabilidad de un resultado obtenido.

Participación y colaboración: implica el involucramiento de las personas interesadas en un proceso asegurando que las personas sean escuchadas.

2.2.2. Atención al cliente:

Hoy en día hablar sobre la atención del cliente es hablar de los deseos y expectativas de los consumidores, la satisfacción de los clientes es importante en el ámbito de los negocios de acuerdo con Blanco, 2001 la atención al cliente “Representa una herramienta estratégica que permite ofrece un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta global de la empresa”. La atención al cliente es encaminar a través de las personas o empresas que consuman de los proveedores producen, u ofrecen, y en consecuencias a este acto son aquellos (clientes) los que valoran la atención que reciben (Revista GEON, 2010).

El servicio al cliente, también conocido como atención al cliente es una herramienta de marketing, donde se establecen los contactos con los clientes y por ende se establece relación entre ellos antes, durante y después de la venta realizada, como objetivo principal se encuentra en garantizar que el producto o servicio sea la correcta y se genere la satisfacción del cliente (Zendesk, 2020)

2.2.2.1. Rasgos necesarios para un buen servicio al cliente

Para que los clientes se sientan que se está brindando un buen servicio es necesario tener las siguientes características:

- **Ser sociable:** En este caso se refiere a la manera como el asesor tiene un acercamiento con los clientes y generando un mayor interés en ellos.
- **Ser asertivo:** El ser asertivo es la manera en cómo el asesor conoce sus debilidades y fortalezas y las utiliza para generar confianza en los clientes y seguridad, de este modo siempre pensando en conseguir el objetivo.
- **Auto – confianza:** Esta característica es muy importante ya que por medio de esta el asesor puede buscar en sus capacidades la manera de lograr sacar todo el potencial necesario.
- **Honestidad:** El asesor debe hablar con claridad y seguridad respecto a lo que está indicando, mostrando una total transparencia con el cliente evitando el fraude.
- **Discreción:** El asesor debe tener cuidado con la información y datos que brinde el cliente ya que puede contener información privada la cual no se debe divulgar.

2.2.2.2. Las 4 características imprescindibles para una atención al cliente eficaz

Hoy en día las principales exigencias de los consumidores es recibir la atención excepcional durante su permanencia en la empresa, la atención al cliente del futuro, de la que ya hemos hablado otras veces, se caracteriza por reducir los gastos y mejorar la experiencia tanto de los agentes como de los usuarios. Estas son las cuatro características imprescindibles para lograr la atención al cliente que merece tu empresa:

- **Agilidad.** – Existen una serie de elementos que van a ayudar a la empresa a atender las peticiones e incidencias de los clientes con mayor rapidez. También se pueden crear reglas de respuestas automática y flujos de trabajo en las comunicaciones para informar al cliente o al empleado asignado al caso. Colaboración y conocimiento resulta común que un mismo tipo de incidencia se repite en varios clientes.
- **Omnicanalidad.** – El servicio de atención al cliente tiene que atender todas las peticiones e incidencias recibidas con independencia de su origen. Para ello es necesario contar con un sistema y base de datos interconectadas y elaborar protocolos.
- **Movilidad.** – Para resultar efectivas, estas deben ser ligeras, trabajar sin conexión y preferiblemente, que no requieran instalaciones. Si la usabilidad es necesaria en dispositivo, en móviles y Tablet. Por eso, la interfaz debe ofrecer una visualización clara de los cuadros de mando, de los registros, de los formularios y del cliente, un menú de acciones rápidos y un acceso sencillo a las cuentas, contactos y oportunidades.

- **Inteligencias.** – Las empresas disponen ahora de más datos del usuario y del servicio, para la rentabilidad de la atención al cliente y satisfacer al nuevo consumidos, además la atracción al cliente del big data proporciona a las empresas un mayor conocimiento de los clientes para personalizar sus experiencias y dar más valor a las interacciones (Aranda Software, 2023).

2.2.3. Proceso de atención al cliente:

El proceso de atención al cliente se refiere a que una empresa lleva a cabo para ofrecer un productos o servicio al consumidor con la mayor calidad; esto se realiza de manera eficiente, que conlleva a una mayor satisfacción y así reforzar una imagen positiva de la empresa facilitando la fidelización del cliente en cuestión.

2.2.3.1. Objetivo del proceso de atención al cliente.

Es proporcionar un excelente servicio a fin de garantizar la fidelización de os compradores y así nuevos clientes, por eso es importante que nuestros productos sean de muy buena calidad, ya que un mal servicio al cliente puede perjudicar a nuestras ventas e ingresos. Pues, para cumplir los objetivos del servicio al cliente, se debe estar a disposición del usuario para asistirle durante el proceso de compra, solventar cualquier inconveniente y responder a posibles inquietudes.

2.2.3.2. Etapas del proceso de servicio al cliente

Requiere de etapas de proceso de servicio al cliente donde se adapten el tipo de productos/servicio que se ofrece según necesidad y demandas del consumidor, con el propósito de diseñar estrategias, se debe prestar atención a las etapas del proceso de servicio al cliente, las principales son:

- **Recepción del cliente:** Esta etapa de proceso de servicio al cliente se refiere al primer contacto que tiene la empresa con el consumidor, el objetivo es que por medio de un enfoque al cliente se logre capturar la demanda de este.
- **Ejecución de compra:** Es la fase donde se está produciendo la demanda del comprador respecto a la adquisición del producto o servicio, para ejecutar un buen servicio al cliente, la empresa debe asegurarse de asesor y orientar al posible consumidor respecto a cuál es la oferta que mejor responde a sus necesidades.
- **Seguimiento de transporte:** Una de las etapas con mayor importancia dentro del proceso de servicio al cliente es el seguimiento de transporte, donde es fundamental que el pedido sea localizado en todo momento y pueda establecer de forma continua su trazabilidad.

- **Recepción y servicio posventa:** Se trata de la etapa donde el producto llega a manos del consumidor. Si bien se considera el cierre del proceso logístico se debe tener en cuenta que luego de su entrega el cliente puede tener opción de devolverlo o cambiarlo.
- **Registro y análisis de la demanda:** En esta etapa, la empresa debe asegurarse de llevar un registro de las solicitudes o quejas de los consumidores (Dispatchtrack, 2023).

indicadores:

Calidad de producto: Se refiere a su capacidad para cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes

Tiempo de preparación del pedido: Se refiere al un tiempo que transcurre desde el momento en que se realiza un pedido hasta estar listo para ser entregado.

Tasa de pedido incorrectos: los clientes pueden sentirse frustrados y decepcionados cuando reciben un pedido incorrecto, ya que no cumplieron con sus necesidades.

tiempo de espera para recibir el pedido: el tiempo de espera para recibir un pedido puede variar dependiendo de diversos factores, es recomendable verificar la disponibilidad del producto, validar los detalles del pedido.

Nivel de cumplimiento de los estándares de servicio: Se refiere asegurar que el servicio brindado cumpla con las necesidades y expectativas para así garantizar la calidad y satisfacción del cliente.

Índice de repetición de clientes: Al contar con un alto índice de clientes se refiere que los clientes están satisfechos con el servicio brindado.

2.2.4. Importancia de las MYPES

Las micro y pequeñas empresas en el Perú es un motor importante para la economía; dentro de los cuales brindan un 80% del empleo a la población. Abarcan varios aspectos importantes de la economía, las MYPES se encuentran limitadas en su desarrollo y formalización por la legislación tributaria actual, que no les brinda otra alternativa que el acogimiento a los regímenes existentes, como lo son: el Régimen Únicos Simplificado – RUS y el Régimen Especial del Impuesto a la Renta (Barraza)

2.3.Hipótesis:

En la presente investigación no se plantea una hipótesis debido a que es de tipo descriptivo el cual tiene un objetivo claro del detallar las características más relevantes de la planificación en el proceso de atención al cliente y propuesta de mejora en las

MYPES, así mismo el diseño es no experimental ya que aún no se ha experimentado y tomado en cuenta las variables y transversal porque la recolección de datos se hizo en tiempo dado.

Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas de lo investigado (Arispe Alburqueque, y otros, 2020)

III. METODOLOGÍA

3.1. Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

- *El nivel de investigación fue descriptivo*

Para valle, Manrique y Revilla (2022). La investigación descriptiva, como su objetivo general es el recopilar datos e información el de caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más diferenciadores.

Las respuestas conllevan a proporcionar una información detalla acerca del objeto de la investigación (pág. 15).

Se llego a describir las características más relevantes de la planificación de los procesos de atención al cliente en las MYPES rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023, sobre los resultados se elaboró una propuesta para el mejoramiento de atención.

- *El tipo de investigación fue cuantitativa:*

Para, Villanueva Francisco (2022). La investigación cuantitativa se denomina así porque se trata de un método de recolección de datos estadísticos para comprobar teorías sobre un determinado problema, se busca la recolección de datos de una realidad que pueden ser medibles (pág. 22).

- *Diseño de investigación:*

Diseño de investigación fue transversal/no experimental:

Diseño de investigación transversal

Para Villanueva Francisco (2022). El diseño de una investigación transversal se define como un diseño de una investigación que reúne datos con la finalidad de describir las variables que tiene dicho problema para así poder estudiarlo (pág. 26).

El diseño del estudio fue transversal porque se estudió la planificación en el proceso de atención al cliente y se planteó una propuesta de mejora para las mypes, rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023, el estudio se realizó en un espacio de tiempo definido o determinado, donde el estudio tuvo su inicio y fin.

Diseño de investigación no experimental

Para, Villanueva Francisco (2022). El diseño de investigación no experimental se basa fundamentalmente en la observación de los fenómenos sin la intención de intervenir en el desarrollo, ni llegar a manipular ninguna variable, por ende, se detalla que se observa un hecho tal como se analiza (pág. 23).

Fue no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable en estudio, es decir, se observó a la planificación del proceso de atención al cliente, tal como

se encuentra dentro del contexto (dentro de las mypes), conforme a la realidad, sin modificaciones.

3.2. Población y Muestra

Población.

Para, Gómez Arias; Keever Villasis; Angel Miguel; Novales Miranda & Guadalupe María (2016). La población es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible que formará y será parte de una investigación para la muestra (págs. 202-203).

La población estuvo conformada por 11 mypes, rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023. La cual se obtuvo mediante un sondeo.

Muestra:

Para, Arias Fidiás, la muestra se refiere a una parte o subconjunto de una población que se selecciona con el propósito de realizar una investigación o estudio. (pág. 83)

Muestra no probabilística.

Para, Salgado Carmen (2019). El muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo en el cual el investigador no selecciona aleatoriamente en la población que forman parte sobre la investigación (Carmen, 2019).

La muestra estuvo conformada por el 100% de la población, es decir por 11 mypes, rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023.

3.3. Variables. Definición y Operacionalización

Variable	Dedición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valorización
Representantes	Persona natural o jurídica que es representante y asume la responsabilidad de una empresa.	Edad	- De 18 a 30 años - De 31 a 50 años - De 51 años a más	Razón	(0)
		Genero	- Masculino - Femenino	Nominal	(0)
		Grado de instrucción	- Sin instrucción - Primaria - Secundaria - Superior no universitario - Superior universitario	Ordinal	(0)
		Cargo	- Dueño - Administrador	Nominal	(0)
		Tiempo en el cargo	- 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a más	Razón	(0)

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valorización
Micro y pequeña empresa (MYPES)	MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.	Cuantos años tiene la MYPE	<ul style="list-style-type: none"> - 0 a 3 años - 4 a 6 años - 7 años a mas 	Razón	(0)
		N° trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> - 1 a 5 trabajadores - 6 a 10 trabajadores - 11 a más trabajadores. 	Razón	(0)
		Personas que trabajan en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Personas familiares - Personas no familiares 	Nominal	(0)
		Objetivo de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> - Generar ganancias - Subsistencia 	Nominal	(0)

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría o valorización
Planificación	Planificación: Es la función administrativa porque sirve como base para las demás funciones, define como anticipado los objetivos que deben cumplirse para poder llegar a la meta trazada; la planificación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible.	Análisis y diagnóstico Establecimiento de objetivos Estrategias y acciones Asignación de recursos Plazos y cronograma	Cumplimientos de objetivos Eficiencia Calidad Impacto Riesgos de evaluación y monitoreo	¿Usted implementa lo que es la planificación en su negocio? ¿Están implementando medidas de control y supervisión para garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio? ¿Existen incentivos o reconocimientos para aquellos que demuestren altos niveles de eficiencia en el servicio? ¿Cumple la satisfacción del cliente en relación con la calidad del servicio proporcionado? ¿Toman medidas para minimizar el impacto negativo de este servicio en la comunidad? ¿Asignan algunos roles y responsabilidades específicamente para gestionar los riesgos de evaluación y monitoreo?	Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

Proceso de atención al cliente	<p>La variable del proceso de atención al cliente:</p> <p>El proceso de atención al cliente es un conjunto de actividades que se recibe desde la primera comunicación con el trabajador y cliente, que consta en brindarnos el servicio sugerido hasta despedimos de él, por lo tanto, es un punto clave que debemos de controlarlo para que el servicio sea de la mejor calidad. Recuerda que la atención al usuario es uno de los aspectos básicos en cualquier empresa, y que un servicio deficiente puede suponer la pérdida de un gran número de clientes y una dañina fuente de publicidad negativa.</p>	Evaluación y seguimiento	Participación y colaboración	¿Se ofrecen oportunidades de liderazgo o roles especiales dentro del servicio?	
<p>Calidad de producto</p>		Calidad de producto	Calidad del producto	¿Cumplen con garantías o políticas de devolución por el servicio que ofrecen en caso de que haya algún problema de calidad?	
<p>Ambiente y atmosfera / Tiempo de espera y eficiencia</p>		<p>Tiempo de preparación del pedido</p> <p>Tasa de pedido incorrectos</p> <p>Tiempo de espera para recibir el pedido</p>	<p>Tiempo de preparación del pedido</p> <p>Tasa de pedido incorrectos</p> <p>Tiempo de espera para recibir el pedido</p>	<p>¿tarda en la preparación o entrega de un pedido regular?</p> <p>¿Se notifica a los clientes sobre el tiempo estimado de preparación del pedido al momento de realizar la solicitud?</p> <p>¿Dan una solución inmediata, sobre un pedido incorrecto?</p> <p>¿tienen variaciones en el tiempo de espera dependiendo del tipo del pedido solicitado?</p>	
<p>Nivel de cumplimiento de los estándares de servicio</p>		Servicio al cliente	<p>Nivel de cumplimiento de los estándares de servicio</p>	¿Recopila y analiza la retroalimentación de los clientes para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio?	

			Comunicación efectiva	Índice de repetición de clientes	¿Conoce algunas razones por las que los clientes pueden no repetir o regresar?	
--	--	--	-----------------------	----------------------------------	--	--

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Las técnicas que se utilizó en la investigación fue la encuesta, el cual fue de un cuestionario de 23 preguntas.

Se menciona que el instrumento de la encuesta es una recolección de datos dentro de una investigación ya que es un instrumento básico para la recogida de información (Useche, Artigas, Queipo, & Perozo, 2019).

3.5. Método de análisis de datos

Según, Livio Grasso (2006), el método de análisis de tiene como objetivo el de poner a prueba el instrumento de recolección de datos, así recuperando información que permite obtener un diagnóstico de la investigación según género, edad, nivel educativo, etc (Grasso, 2006)

Word: Es una herramienta de procesamiento de textos versátil y ampliamente utilizada que permite a las personas crear y editar documentos de manera eficiente en una variedad de entornos personales y profesionales.

Excel: Es un programa informativo utilizado para filas y columnas, donde cada celda puede contener texto, números, fórmulas o funciones. En la investigación se usó lo que es el alfa de Cronbach lo cual ayudo a tener la confiabilidad en los resultados obtenidos.

3.6. Aspectos Éticos

Los aspectos éticos que fueron aplicados en la investigación pertenecen Reglamento de integridad científica en la investigación, los cuales son:

a. Principio ético protección de la persona.

En este estudio de investigación se aplicó este principio protegiendo a las personas éticamente no solo respetando sus condiciones y protegiéndolas sino también haciendo esfuerzos para asegurar su bienestar y que no salgan perjudicados. La investigación debe contar con la voluntad, informada, libre, inequívoca y especifica el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. No participaron menores de edad en la investigación porque la encuesta fue aplicados a los dueños y administradores de las Mypes, que accedieron a través de su consentimiento informado, obtiene como muestra a los mencionados del rubro cafetería de ciudad de Huarney.

b. Principio de beneficencia y no – maleficencia.

En este principio ético tuvo como obligación moral de respetar la vida y la integridad física de las personas el de no hacer o decir algo que perjudique la investigación, tomando tres reglas generales, no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios, el cual serán tomados en la investigación.

c. Principio de justicia.

La investigación que se realizó tuvo que ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias, el investigador debe de tratar equitativamente a los participantes en los procesos y procedimientos que estén enlazados a la investigación llegando acceder a los resultados del proyecto de investigación, para los participantes que tienen interés por los resultados y deseen tener como referencias para otras investigaciones.

d. Principio de libre participación y derecho a estar informados.

Las personas que participaron en la investigación no fueron obligados y tuvieron el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que se desarrollara, esta investigación contó con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica por el cual las personas que serán investigados y los que ayudaran a la investigación serán informados.

e. Principio cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.

Todas las investigaciones deben de respetar el cuidado del medio ambiente y las plantas y animales, con fines científicos a la investigación y se debe de tomar medidas para evitar daños. La investigación no tiene como muestra animales, plantas por lo tanto no afectara a la biodiversidad como parte del estudio realizado (ULADECH, 2023).

IV.

RESULTADOS

Tabla 1

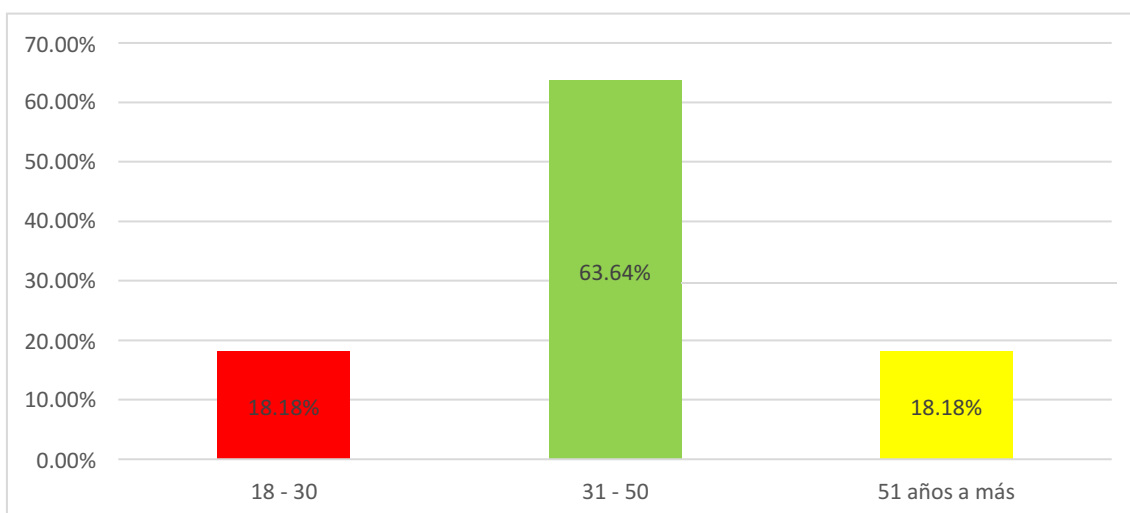
Características de los representantes legales de las MYPES del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey 2023.

Datos generales:	N.º	%
01.- Edad (años)		
18 – 30	2	18.18
31 – 50	7	63.64
51 años a mas	2	18.18
Total	11	100.00
02.- Genero		
Masculino	3	27.27
Femenino	8	72.73
Total	11	100.00
03.-Grado de instrucción		
Sin instrucción	0	0.00
Primaria	0	0.00
Secundaria	6	54.55
Superior no universitaria	2	18.18
Superior universitaria	3	27.27
Total	11	100.00
04.-Cargo que desempeña		
Dueño	8	72.73
Administrador	3	27.27
Otro	0	0.00
Total	11	100.00
05.-Tiempo en el cargo		
0 a 3 años	4	36.36
4 a 6 años	5	45.45
7 a más años	2	18.18
Total	11	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023.

Figura 01:

Pregunta: Edad (años)

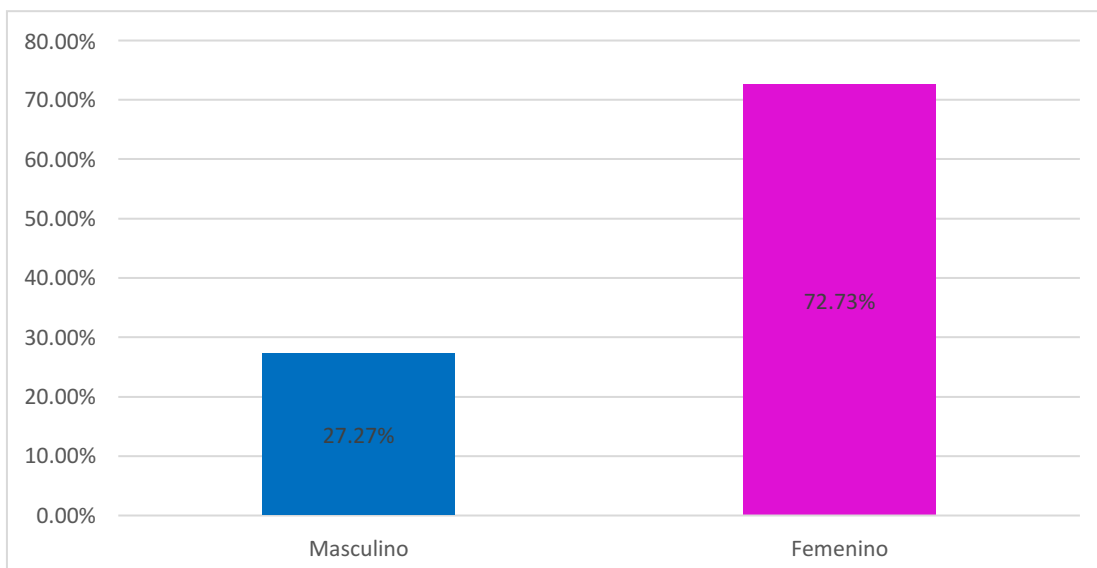


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 1

Interpretación: Según edad de las personas encuestadas en un 63.64% son de 31-50 años, de 18-30 y de 51 años a más obteniendo un 18.18% de las personas encuestadas.

Figura 02:

Género.

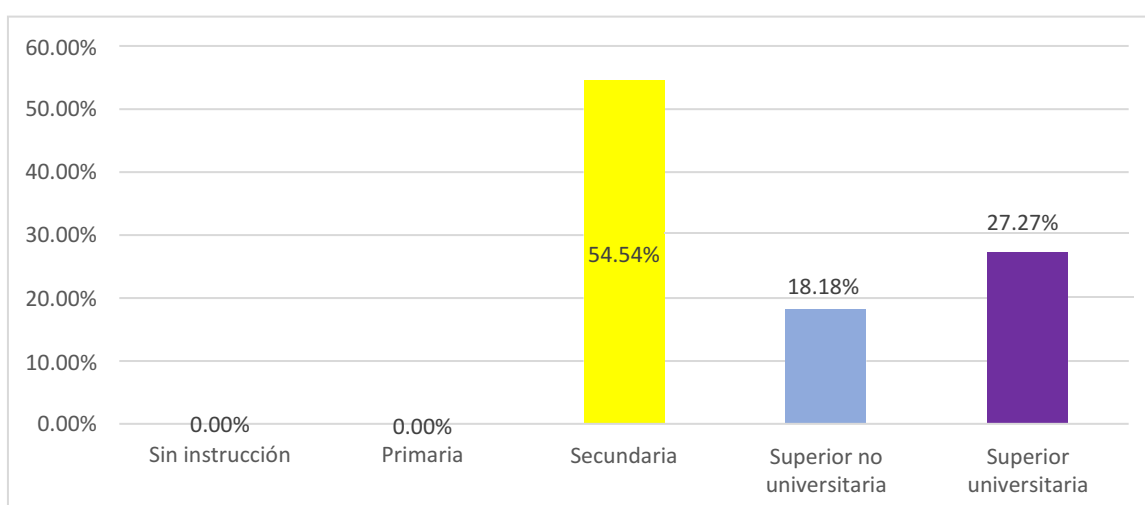


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 1

Interpretación: Según el género el 72.73% son femeninos, con un porcentaje mínimo de 27.27% son masculinos.

Figura 03:

Grado de Instrucción.

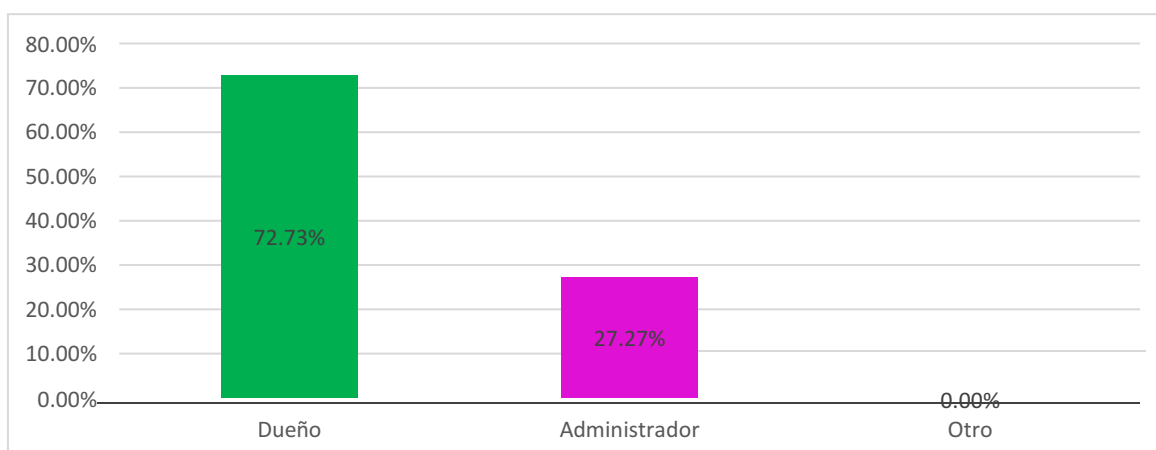


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 1

Interpretación: Según el grado de instrucción de las personas encuestadas obteniendo el mayor porcentaje es de secundaria completa con un porcentaje de 54.54%; de igual manera el grado de instrucción de superior universitaria donde se obtuvo 27.27% de los encuestados, mientras tanto un 18.18% son de superior no universitario.

Figura 04:

Cargo que desempeña.

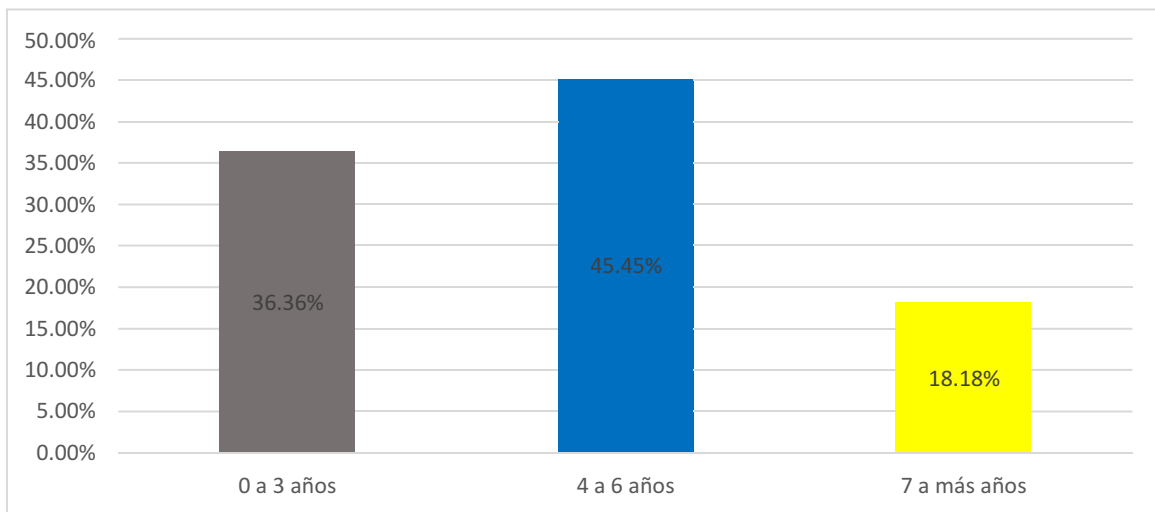


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 1

Interpretación: De los cargos que desempeñan 72.73% son dueños de las cafeterías de Huarney, y un 27.27% son administradores dedicados a dicho rubro.

Figura 05:

Tiempo en el cargo.



Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 1

Interpretación: Con respecto al tiempo de cargo ya sea como administrador o dueño en el negocio de la cafetería es de un 45.45% de 4 a 6 años, de 0 a 3 años obtiene el 36.36% y más de 7 años un 18.18% en el rubro de la cafetería.

Tabla 2.

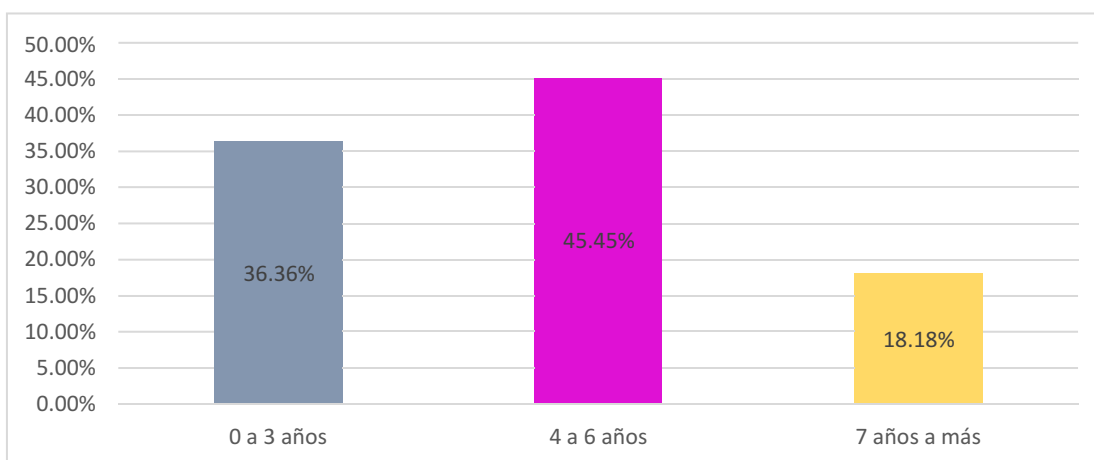
Caracterización de las mypes del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023.

De las Mypes:	N.º	%
06.-Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro		
0 a 3 años	4	36.36
4 a 6 años	5	45.45
7 años a mas	2	18.18
Total	11	100.00
07.-Número de trabajadores		
1 a 5 trabajadores	3	27.27
6 a 10 trabajadores	6	54.55
11 a más trabajadores	2	18.18
Total	11	100.00
08.- Personas que trabajan en las MYPES		
Familiares	3	27.27
Personas no familiares	8	72.73
Total	11	100.00
09.-Objetivo de la empresa		
Generar ganancias	8	72.73
Subsistencia	3	27.27
Total	11	100.00

Nota: cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES del rubro de cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023.

Figura 06:

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro.

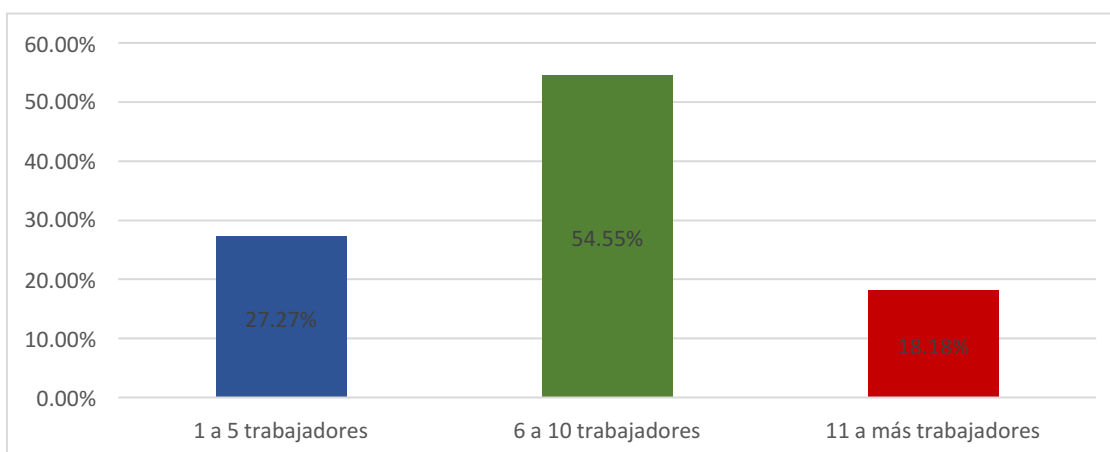


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 2

Interpretación: Las personas encuestadas con un mayor porcentaje de 45.45% ya tienen en el rubro de la cafetería de 4 a 6 años; de 0 a 3 años mencionaron un porcentaje de 36.36% y más de 7 años en el rubro con un 18.18%, esto quiere decir que son pocas las personas encuestadas con 7 años de experiencia en el rubro.

Figura 07:

Número de trabajadores.

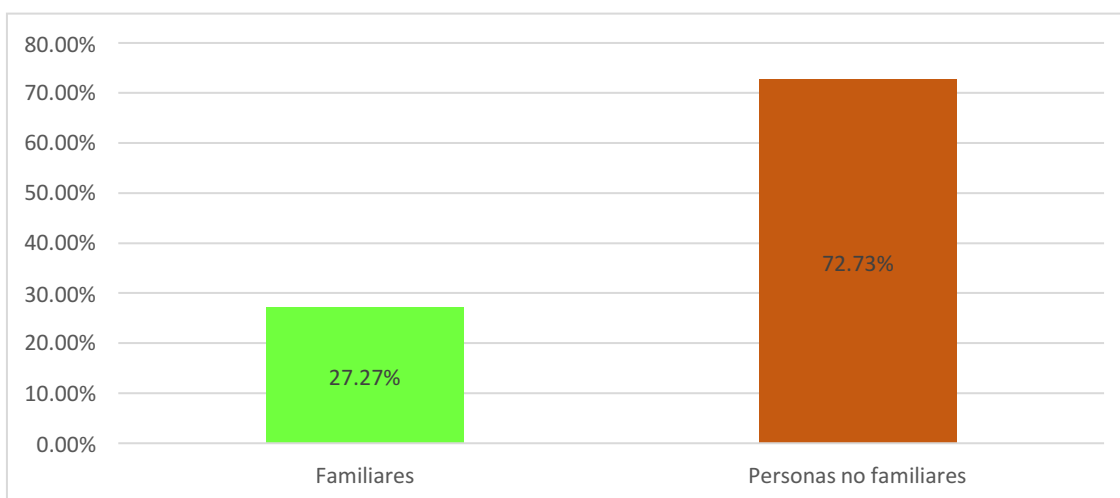


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 2

Interpretación: La cantidad de trabajadores de 6 a 10 es donde se obtuvo el mayor porcentaje de 54.55%, siguiendo de 1 a 5 trabajadores con un 27.27% y un 18.18% de 11 a más trabajadores esto es que en las mayorías de cafeterías solamente tienen de 6 a 10 trabajadores para poder cumplir la meta del mes.

Figura 08:

Personas que trabajan en las MYPES

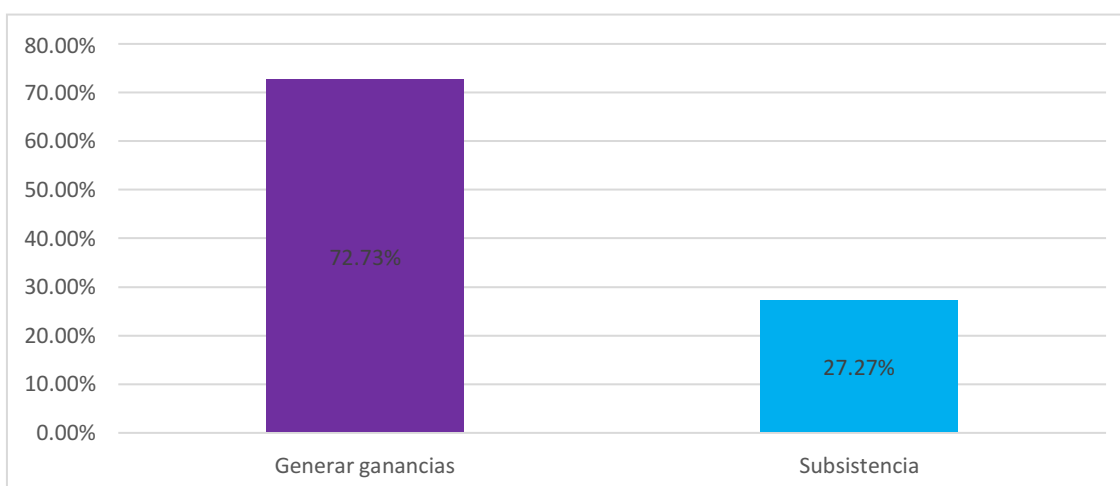


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 2

Interpretación: Las personas que trabajan en las MYPES con un 72.73% personas no familiares y los familiares obtiene el 27.27% de las que trabajan en las MYPES.

Figura 09:

Objetivo de la empresa.



Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 2

Interpretación: Con esta pregunta donde si tienen claro los objetivos trazados de la empresa con un 72.73% para poder generar ganancias y el 27.27% solo es subsistencia ya que ellos no tienen definidos sus metas trazadas durante el mes.

Tabla 3

Características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023”

	Nº	%
Planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES		
10.- Implementación de la planificación en el negocio		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	7	63.64
Casi siempre	2	18.18
Siempre	2	18.18
Total	11	100.00
11.-Implementación de medidas de control y supervisión para cumplir los objetivos.		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	54.55
Casi siempre	2	18.18
Siempre	3	27.27
Total	11	100.00
12.- Incentivos o reconocimiento para los que demuestren eficiencia en el servicio		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	27.27
A veces	7	63.64
Casi siempre	1	9.09
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00
13.- Satisfacción de los clientes en relación a la calidad de servicio proporcionado		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	0	0.00
Casi siempre	6	54.55
Siempre	5	45.45
Total	11	100.00
14.-Medidas para minimizar el impacto negativo del servicio en la comunidad		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	27.27
A veces	6	54.55

Casi siempre	2	18.18
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00

15.-Asignan roles y responsabilidades específicamente para gestionar los riesgos de evaluación y monitoreo

Nunca	0	0.00
Casi nunca	4	36.36
A veces	7	63.64
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00

16.- Oportunidades de liderazgo o roles especiales dentro del servicio

Nunca	0	0.00
Casi nunca	8	72.73
A veces	2	18.18
Casi siempre	1	9.09
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00

17.- Garantías o políticas de devolución por el pedido que ofrecen en caso de que haya algún problema de calidad

Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	2	18.18
Casi siempre	9	81.82
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00

18.- Preparación o entrega de un pedido regular

Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	9.09
A veces	9	81.82
Casi siempre	1	9.09
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00

19.-Notificación a los clientes sobre el tiempo estimado de preparación del pedido al momento de realizar la solicitud

Nunca	3	27.27
Casi nunca	3	27.27
A veces	5	45.46
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00

20.- Solución en su momento, sobre un pedido incorrecto		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	4	36.36
A veces	7	63.64
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00

21.- Variaciones en el tiempo de espera dependiendo del pedido solicitado		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	6	54.55
Casi siempre	3	27.27
Siempre	2	18.18
Total	11	100.00

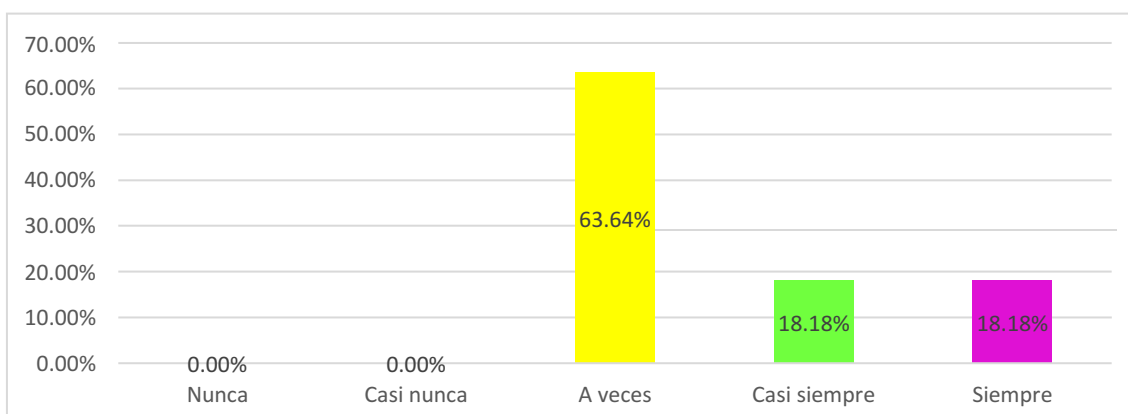
22.-Recopila y analiza la retroalimentación de los clientes para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio		
Nunca	7	63.6
Casi nunca	1	9.09
A veces	3	27.27
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	11	100.00

23.- Razones por las que los clientes pueden no repetir o regresar		
Nunca	0	0.00
Casi nunca	7	63.64
A veces	2	18.18
Casi siempre	1	09.09
Siempre	1	09.09
Total	11	100.00

Nota: Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPES, rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023.

Figura 10:

Implementación de la planificación en su negocio.

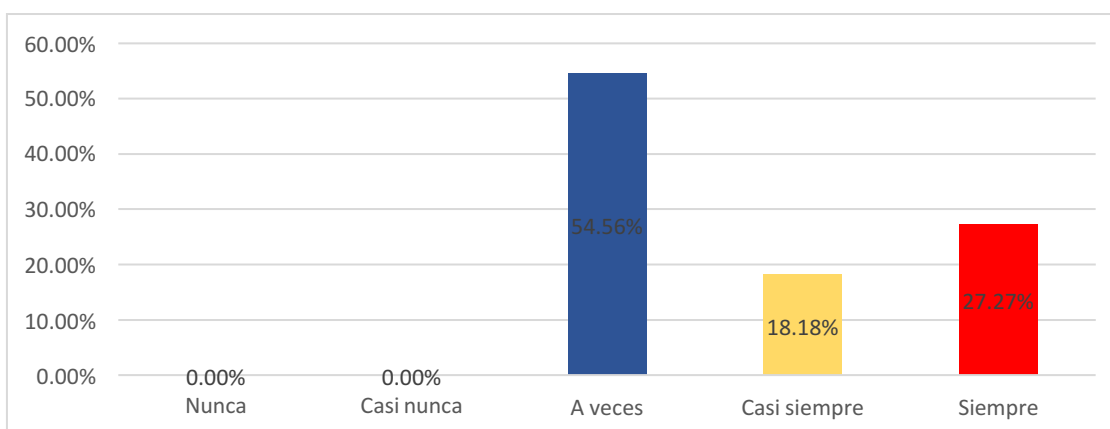


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: Con respecto a esta pregunta el 63.64% si planifican la meta para poder cumplir con los objetivos del mes, mientras que un 18.18% suele ser casi siempre y siempre que se planifican los estándares para poder llegar a la meta trazada del mes.

Figura 11:

Implementación de medidas de control y supervisión para cumplir los objetivos.

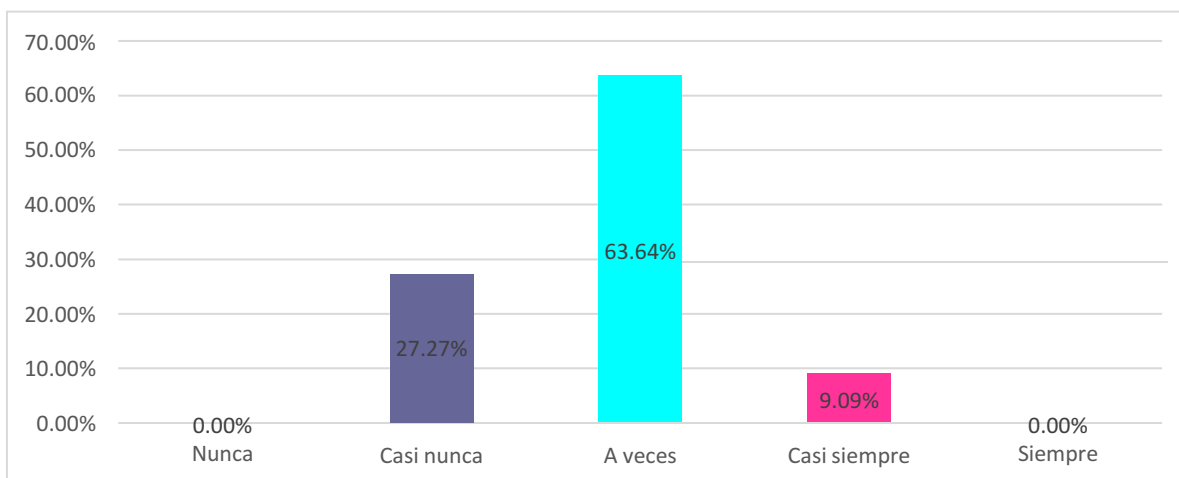


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: Los dueños de las cafeterías encuestadas a veces suelen tomar de medidas de supervisión al personal al momento de atender a los clientes con un porcentaje de 54.56%, el 27.27% siempre se suelen tomar medidas de control al personal para la buena atención al personal y casi siempre donde obtuvo 18.18% donde las medidas suelen ser escasas para poder cumplir los objetivos del mes trazado.

Figura 12:

Incentivos o reconocimiento para los que demuestren eficiencia en el servicio.

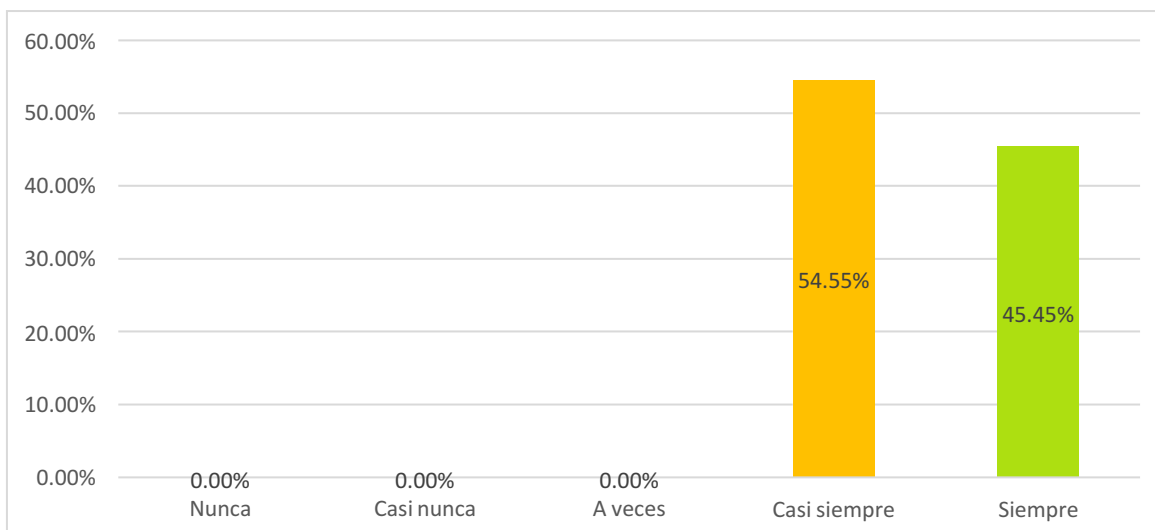


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: A veces el dueño del negocio suele dar un incentivo a los trabajadores por la atención brindada a los clientes es de 63.64%, obteniendo un 27.27% casi nunca dan incentivos y un mínimo porcentaje de 9.09% suele ser casi siempre.

Figura 13:

Satisfacción de los clientes en relación a la calidad del servicio.

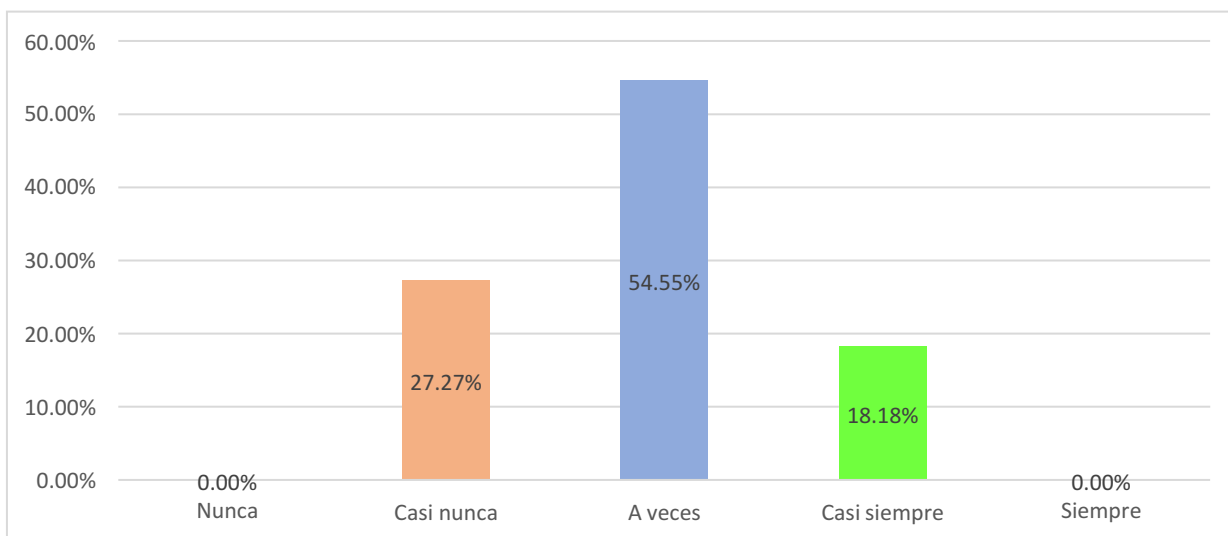


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: Casi siempre cumplen con la satisfacción de los clientes con el servicio de calidad, donde se obtuvo el mayor porcentaje de un 54.55% contra un porcentaje de 45.45% que siempre suelen satisfacer las necesidades del cliente.

Figura 14:

Minimizar el impacto negativo de este servicio en la comunidad.

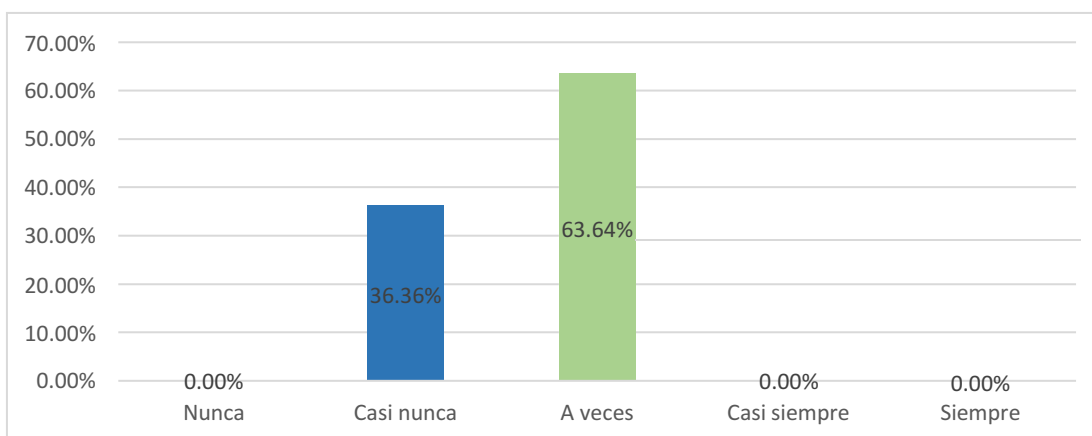


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: En esta pregunta obteniendo el mayor porcentaje es de 54.55% a veces suelen tomar las medidas para poder minimizar el impacto negativo del servicio.

Figura 15:

Asignan roles y responsabilidades específicamente para gestionar los riesgos de evaluación y monitoreo.

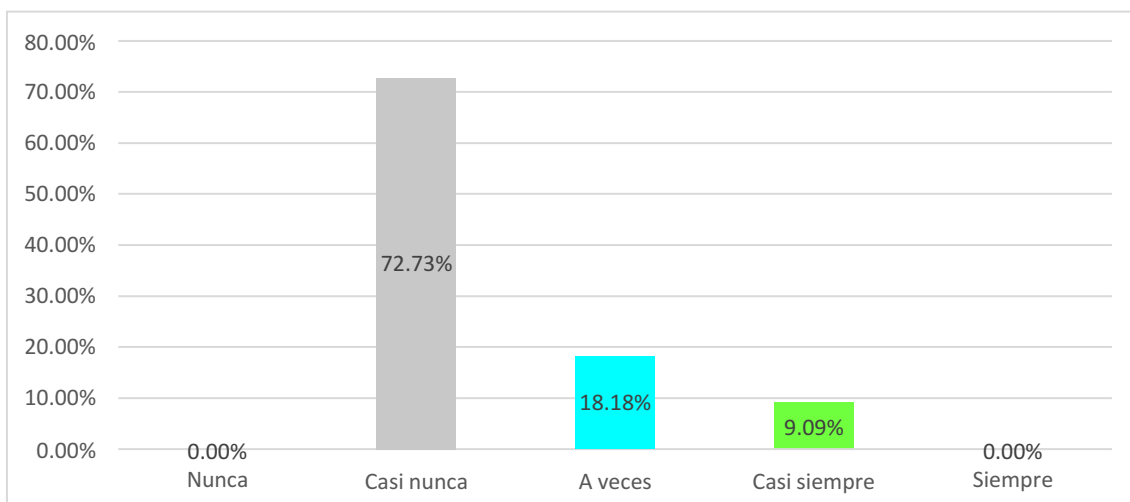


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: En esta pregunta se obtiene el mayor porcentaje de 63.64% sobre la asignación de roles y el casi nunca con un 36.36% donde no se le asigna los roles y responsabilidades a cada personal.

Figura 16:

Oportunidades de liderazgo o roles especiales dentro del servicio.

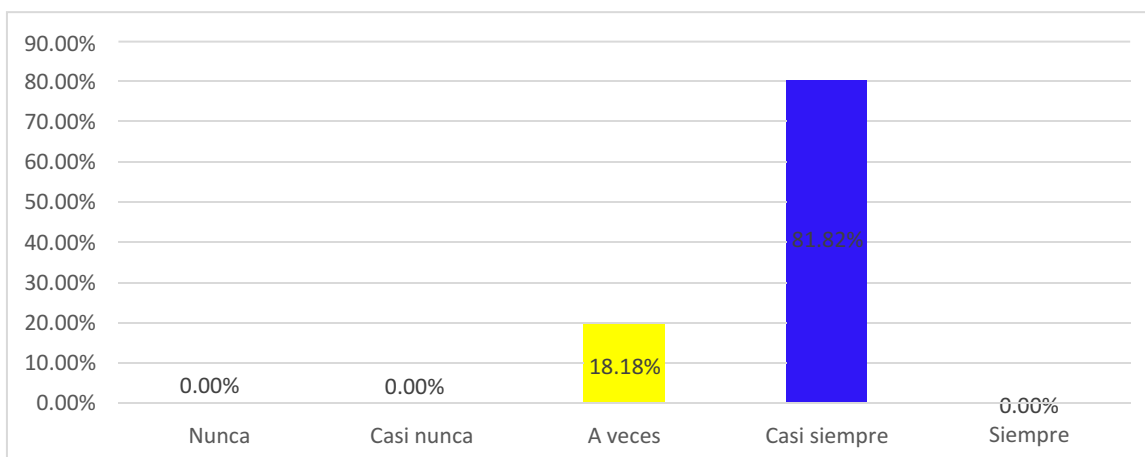


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: En esta pregunta donde casi nunca se obtiene las oportunidades de liderazgo dentro del servicio que obtuvo el 72.73%, y que la opción de 18.18% suele ser a veces de liderazgo dentro del servicio prestado.

Figura 17:

Garantías o políticas de devolución por el pedido que ofrecen en caso de que haya algún problema de calidad.

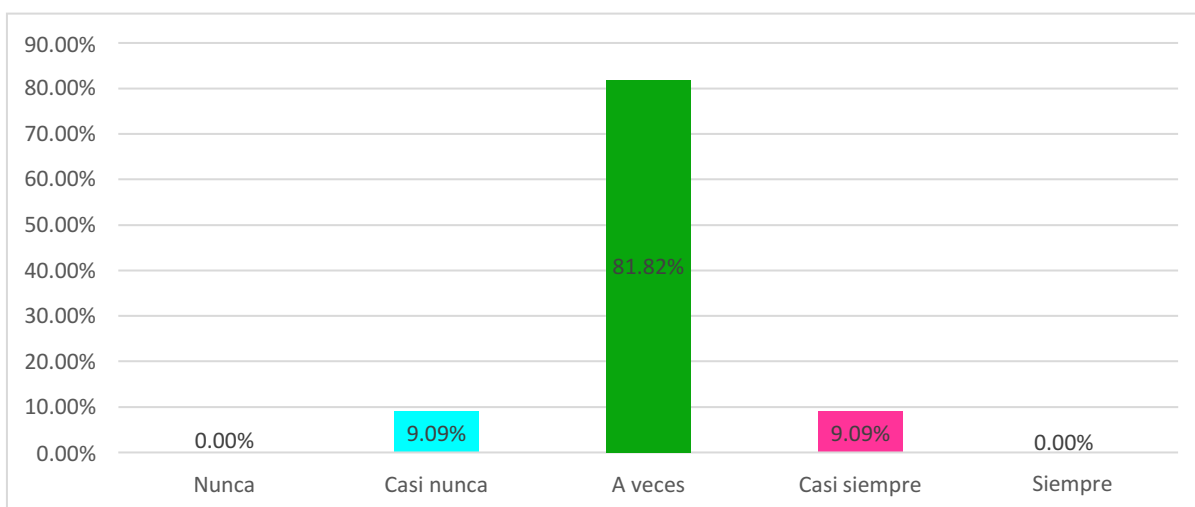


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: Con respecto a la pregunta 17 que si cumplen con la garantía con devolución sobre un pedido es casi siempre donde se obtiene el mayor porcentaje de 81.82% y el 18.18% a veces suelen cumplir con garantías o políticas de devolución.

Figura 18:

Preparación o entrega de un pedido regular.

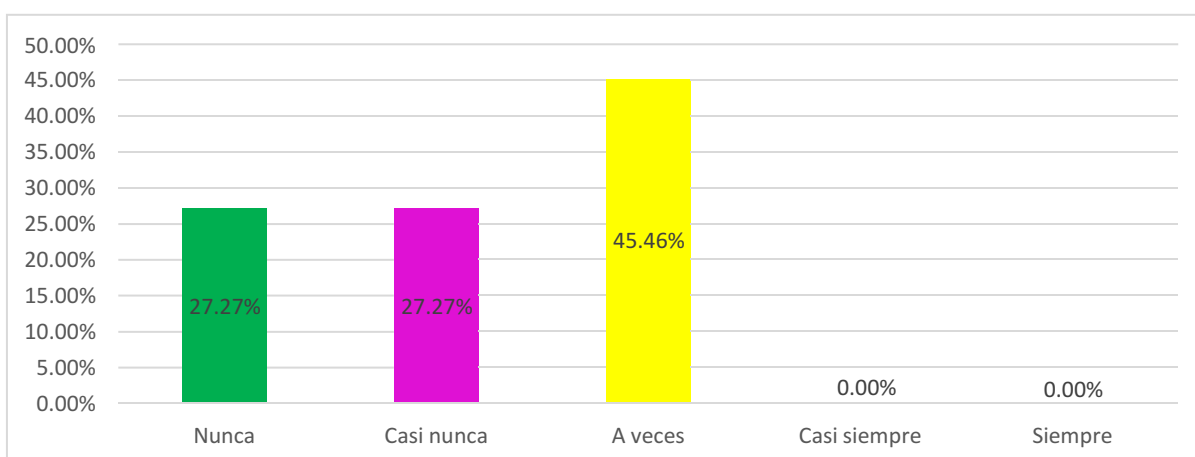


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: Con respecto a los pedidos que no se tiene al alcance suele demorar el tiempo para poder atender con un 81.82% a veces es demora del tiempo de entrega.

Figura 19:

Notificación a los clientes sobre el tiempo estimado de preparación del pedido al momento de realizar la solicitud.

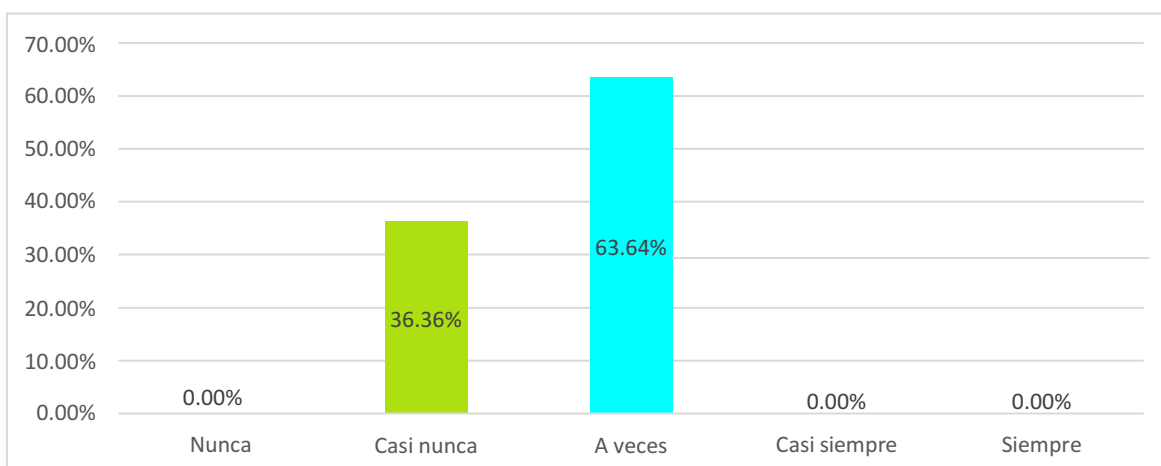


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: Sobre mencionar a los clientes en que tiempo de espera se demoraría en la entrega de un producto con un 45.46% suele ser a veces y como segundas opciones Casi nunca y Nunca obteniendo el mismo porcentaje de 27.27% donde los que atienden a veces mencionan el tiempo de espera al momento de solicitar un pedido.

Figura 20:

Solución en su momento sobre un pedido incorrecto.

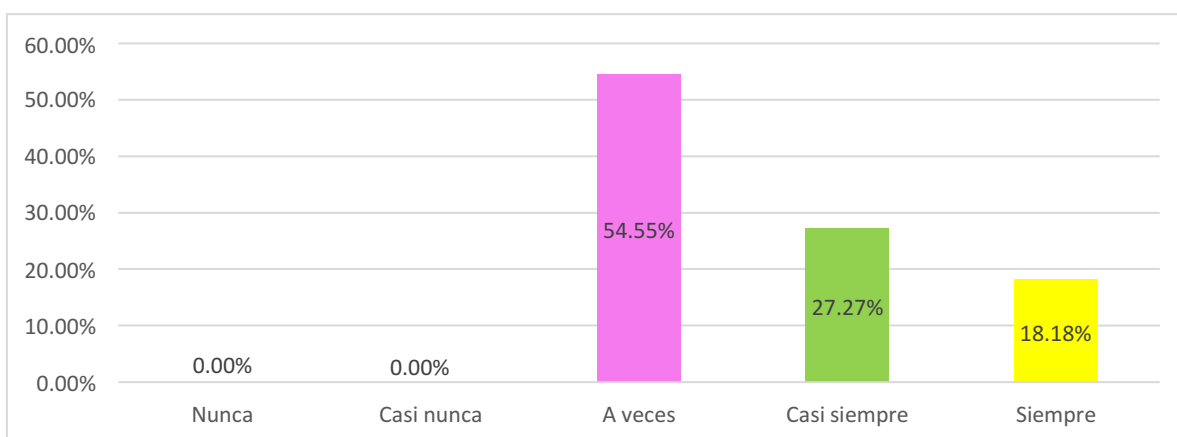


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: Sobre el pedido incorrecto que no se toma a los clientes la opción de a veces obtiene el 63.64% y teniendo como segunda opción de casi nunca con un 36.36% de porcentaje para darnos como solución sobre un pedido erróneo, quiere decir que a veces suele pasar que nos pasen un pedido erróneo.

Figura 21:

Variaciones en el tiempo de espera dependiendo del tipo del pedido solicitado.

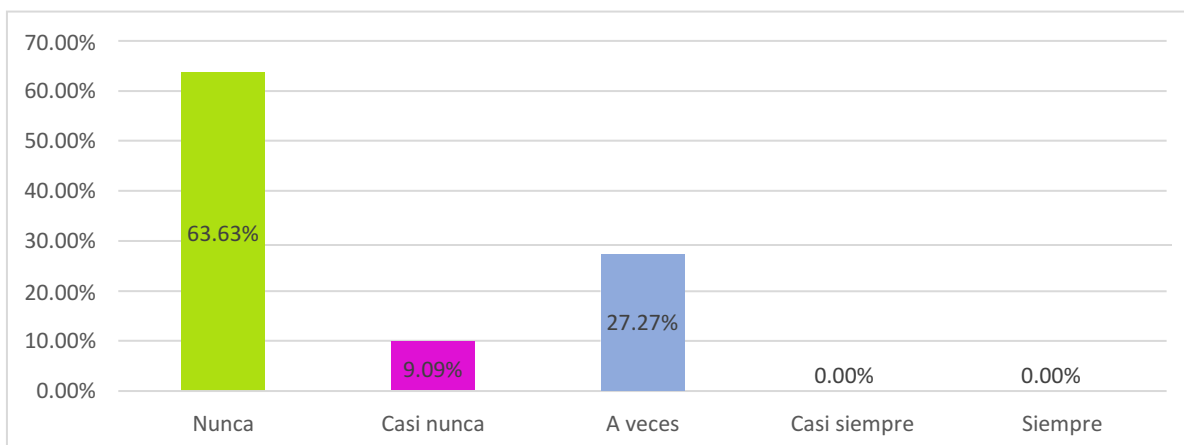


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: Con respecto al tiempo de espera al momento de solicitar un pedido es que a veces donde se obtiene el mayor porcentaje con respecto al tiempo, como segunda opción casi siempre que obtiene un 27.27% al momento de solicitar un pedido, y 18.18% es siempre con respecto al tiempo de espera para los pedidos.

Figura 22:

Recopila y analiza la retroalimentación de los clientes para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio.

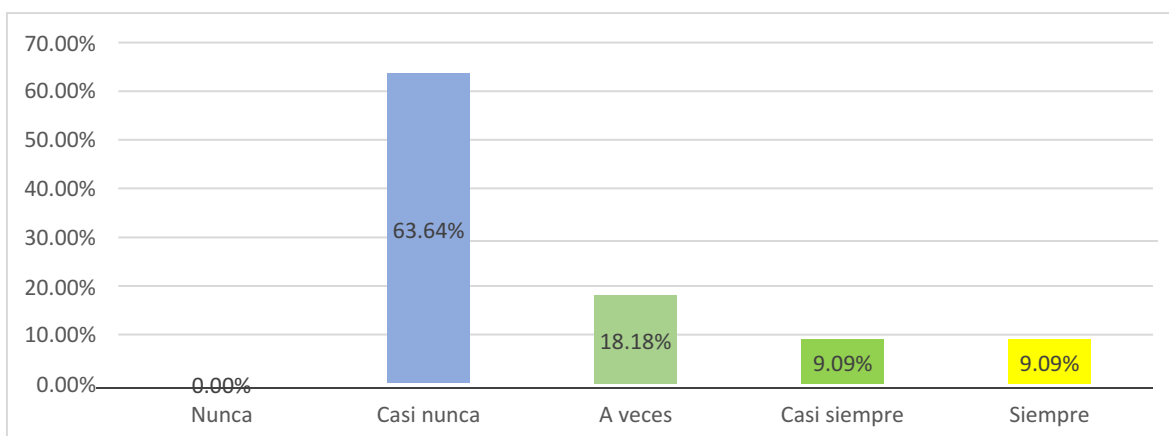


Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: Con respecto a la recopilación acerca de la calidad de servicios prestados mencionan que un 63.63% con un porcentaje de nunca, como segunda opción a veces obteniendo el 27.27% de porcentaje, y un casi nunca 9.09% acerca de los estándares de calidad del servicio prestado.

Figura 23:

Razones por las que los clientes pueden o no repetir o regresar



Nota: Figuras pertenecen a la tabla N° 3

Interpretación: En este grafico el mayor porcentaje es de un 63.64% el casi nunca es de las razones por las que los clientes no podrían regresar, el 18.18% que a veces podrían regresar, el 9.09% con la opción de casi siempre.

Tabla 4.

Propuesta de mejora en las MYPES, rubro cafeterías, de la ciudad de Huarmey, 2023.

Problema	Causa	Solución – Aplicación de mejora	Responsable
Grado de instrucción	Conformismo de los representantes	Comenzar con estudio técnicos, ingresos a talleres o cursos referentes a lo que es la atención al público.	Administrador/ Propietario
No implementa la planificación en su negocio	Falta de conocimiento sobre el tema, falta de comunicación efectiva	Capacitar al personal constantemente sobre el tema, reconocer y recompensa los logros y avances logrados, programa reuniones regulares para evaluar el progreso.	
Planificación en el proceso de atención al cliente	Desconocen sobre la aplicación correcta en la planificación del proceso de atención. Ausencia de procesos y flujos de trabajo estandarizados.	Buscar asesoramiento para los controles. Establece roles y responsabilidades claras para todo el equipo de atención al cliente. Establece métricas de rendimiento y realiza un seguimiento regular de cómo se está llevando a cabo el proceso.	
	Ausencia de un sistema de seguimiento y gestión de casos.	Solicita retroalimentación de los clientes sobre su experiencia con el servicio de atención al cliente.	
Factores de calidad en el servicio	Falta de organización y comunicación en la entrega de alimentos,	Crear políticas de calidad de servicio, otorgar las herramientas necesarias al personal para una buena atención. Mejorar en el proceso de preparación de los platos. Comunicación clara y constante con todos los involucrados. Mantener a los clientes informados sobre el estado de sus pedidos.	

V.

DISCUSIÓN

Tabla 1.

Características de los representantes legales de las MYPES del rubro cafeterías, ciudad de Huarney 2023

El 63.64% de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, Por otro lado, estos resultados no coinciden con Saavedra (2019) el cual demuestra que, el 66.67% tienen entre 18 a 30 años de edad, del mismo modo con Saucedo (2020) lo cual demuestra que, el 75% de los representantes tienen entre 18 a 30 años de edad, de la misma manera con Rojas (2020) lo cual demuestra que, el 88.00% de los representantes tienen entre 18 a 30 años. Esto demuestra que los representantes legales de las MYPES son personas adultas con experiencia en el rubro de cafetería. El 72.73% de los representes legales son de género femenino, estos resultados coinciden con Saavedra (2019) el cual demuestra que, el 76.19% son de género femenino. Por otra parte, estos resultados se contrastan con Saucedo (2020) lo cual demuestra que el 75% de los representantes son de género masculino, de la misma manera que Rojas (2020) lo cual demuestra que el 80% son de género masculino, por ende, podemos mencionar que los representantes son de género femenino y masculino, lo que tuvieron la idea de crear este tipo de negocios.

El 54.55% de los representantes cuentan con el grado de instrucción secundaria. Por otro lado, estos resultados no coinciden con Saavedra (2019) el cual demuestra que, el 52.38% tienen el grado de instrucción superior no universitaria, del mismo modo que Saucedo (2020) el cual demuestra que el 75% tienen el grado superior no universitaria, de la misma manera que Rojas (2020) el cual demuestra que el 80% tienen instrucción superior universitaria. Esto demuestra el conformismo que aún hay en los representantes del rubro cafetería de la ciudad de Huarney, se refleja el conformismo de las personas al no llegar a culminar sus estudios ya que tenemos que tener en cuenta que en más conocimiento más próspero será la persona.

El 72.73% de los representantes legales ocupan el cargo de dueños, estos resultados coinciden con Rojas (2020), en el cual muestra que el 60.00% ocupan el cargo de dueños. Por otro lado, estos resultados no coinciden con Saavedra (2019), el cual demuestra que el 66.67% son administradores, del mismo modo que Saucedo (2020) el cual demuestra que el 100% son administradores. Esto demuestra que los representantes son dueños y administradores, por ende, en este estudio las personas encuestadas son dueños y fundadores del negocio de las cafeterías.

El 45.45% de los representantes legales ocupan el cargo entre 4 a 6 años, estos resultados contrastan con Saavedra (2019) el cual demuestra que el 71.43% tienen más de 7 años en el cargo, por otro lado con Rojas (2020) demuestran que el 40.00% tienen menos de 3 años ocupando el cargo, esto demuestra que la mayoría tienen tiempo en el mercado el cual demuestra que los representantes tienen un poco de conocimiento, tenemos que tener en cuenta que pasamos por una pandemia el COVID – 19 lo cual mantenía los negocios cerrados lo cual generó pérdidas en los negocios y tuvieron que acoplarse lo que el mercado requería.

Tabla 2.

Caracterización de las MYPES del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023

El 45.45% de las mypes del rubro cafeterías tienen un promedio de permanencia entre los 4 a 6 años, estos resultados coinciden con Saavedra (2019) el cual nos muestra que el 71.43% de las MYPES tienen un promedio de permanencia en el rubro entre 7 años a más. Este resultado demuestra que las mypes del rubro cafeterías en la ciudad de Huarmey tienen muy pocos años en el rubro mencionado.

El 54.55% de las mypes cuentan con un promedio de 6 a 10 trabajadores, estos resultados coinciden con Rojas (2020) el cual nos muestra que el 60.00% tienen de 6 a 10 trabajadores. Por otro lado, con Saavedra (2019) muestra que el 71.43% tienen entre 1 a 5 trabajadores. Esto demuestra que cuentan con regular trabajadores, en este caso las mypes distribuyen a sus trabajadores de la siguiente manera, 4 personas para atención al cliente, 2 personas para la cocina, 1 persona en el cajero, 1 personal para limpieza y el administrador o dueño en el caso de las MYPES del rubro cafeterías de la ciudad de Huarmey.

El 72.73% de las mypes mencionan que las personas que trabajan son personas no familiares trabajando, estos resultados coinciden con Saavedra (2019) el cual muestra que el 66.67% son personas no familiares, de la misma manera que Saucedo (2020) el cual muestra que el 100% son personas no familiares, igualmente que Rojas (2020) el cual muestra que el 100% son personas no familiares. Por ende, se demuestra que la mayoría de las mypes cuentan con personas que no parte de su familia del dueño y administrador del negocio.

El 72.73% de las mypes mencionan que tienen como finalidad de generar ganancias, estos resultados coinciden con Saavedra (2019) el cual muestra que el 85.71% de las

MYPES tiene como finalidad generar ganancias, de la misma manera que Saucedo (2020) el cual muestra que el 100% de las MYPES tiene como finalidad el de generar las ganancias, igualmente que Rojas (2020) el cual muestra que 100% de las MYPES tienen como finalidad de generar ganancias. Esto demuestra que la mayoría de las mypes tienen como finalidad el de generar ganancias.

Tabla 3

Caracterización de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarmey, 2023.

El 63.64% de los representantes, a veces implementan la planificación en su negocio, esto demuestra que la minoría del representante solo a veces implementan la planificación en su negocio, en este caso se puede pensar que el desconocimiento o el poco uso de la planificación en un negocio genera una crisis en el negocio.

El 54.55% de los representantes solo a veces implementan las medidas de control y supervisión para así cumplir los objetivos proyectados, y el 27.27% de los representantes siempre implementan las medidas de control en su negocio, se evidencia que la mayoría de los representantes tienen poco conocimiento de la planificación y así algunos no tienen conocimiento de las medidas de control que se tiene que llevar en un negocio.

El 63.64% de los representantes mencionan que a veces le dan incentivos para el personal que demuestra eficiencia en el servicio brindado, y el 27.27% de los representantes casi nunca reconocen la eficiencia de los trabajadores, por ende, se puede evidenciar que los representantes deben de considerar que los trabajadores son el reflejo del servicio brindado, si son incentivados o reconocidos por la labor que realizan generara motivación para brindar una buena atención al cliente.

El 54.55% de los representantes casi siempre, cumplen con la satisfacción de los clientes con relación de servicio proporcionado, y el 45.45% de los representantes siempre cumplen con la satisfacción de los clientes, Esto demuestra que los representantes cumplen con las necesidades de los clientes.

El 54.55% de los representantes, a veces toman medidas para minimizar el impacto negativo, y el 27.27% de los representantes casi nunca toman medidas para minimizar el impacto negativo. Esto demuestra que los representantes no se dan el tiempo de ver el impacto negativo que brinda su servicio a la comunidad.

El 63.64% de los representantes, a veces asignan roles y responsabilidades para gestionar los riesgos de evaluación y monitoreo del servicio, y el 36.36% de los representantes, casi nunca asignan roles y responsabilidades para gestionar los riesgos de evaluación y monitoreo en el servicio. Esto demuestra que los representantes son muy reservados con el cargo que ocupan y que no generan ningún tipo de confianza a los trabajadores lo cual a la larga puede generar algún problema. El 72.73% de los representantes, casi nunca ofrecen oportunidades de liderazgo o roles especiales dentro del servicio brindado, y el 18.18% de los representantes, a veces ofrecen oportunidad de liderazgo o roles especiales en el servicio brindado. Esto demuestra que entre los representantes y trabajadores no hay una confianza establecida, lo cual puede generar algún conflicto con el tiempo.

El 81.82% de los representantes, casi siempre cumplen con garantías y devolución del servicio que ofrecen en caso de que haya algún problema de calidad, y el 18.18% de los representantes a veces, cumplen con la garantía y devolución del servicio que ofrecen en caso que haya algún problema de calidad. Esto demuestra que los representantes dan soluciones a algún problema dado.

El 81.82% de los representantes, a veces tardan en la preparación o entrega de un pedido regular, y el 9.09 de los representantes casi nunca y casi siempre tardan en la preparación o entrega de un pedido regular. Esto evidencia los representantes lo cual puede generar con el tiempo una escasez de clientes ya que genera algún tipo de incomodidad a los clientes y queden insatisfechos.

El 45.46% de los representantes solo a veces notifican a los clientes sobre el tiempo estimado de preparación del pedido al momento de realizar la solicitud, y el 27.27% de los representantes mencionan que casi nunca y nunca notifican a los clientes sobre un estimado de preparación del pedido. Esto evidencia que los clientes no tienen confianza y que los representantes no generan un tipo de confianza.

El 63.64% de los representantes mencionan que a veces, dan una solución en su momento sobre un pedido incorrecto, y el 36.36% de los representantes casi nunca dan solución en su momento. Esto demuestra que más de la mitad los clientes se sienten insatisfechos lo cual genera que ya no regresen.

El 54.55% de los representantes mencionan que a veces tienen variaciones en el tiempo de espera dependiendo del tipo de producto o servicio solicitado, y el 27.27% de los representantes casi siempre tienen variaciones en el tiempo de espera. Esto

demuestra que no tienen un control específico de cuánto puede tardar en la entrega de un pedido solicitado.

El 63.60% de los representantes nunca recopila y analiza la retroalimentación de los clientes para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio, y el 27.27% de los representantes a veces recopilan y analiza la retroalimentación de los clientes. Esto demuestra que los representantes de las mypes no tienen comunicación con los clientes, al tener comunicación promueve a que los clientes en general se sientan escuchados.

El 63.64% de los representantes casi nunca conocen algunas razones por la que los clientes pueden no repetir o regresar, y el 18.18% de los representantes a veces conocen algunas razones por lo que los clientes no pueden repetir o regresar. Esto demuestra que los representantes desconocen acerca de que el cliente quiere.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría de los representantes tienen entre 31 a 50 años de edad, son de género femenino, tienen el grado de instrucción secundaria, son los dueños del negocio, y llevan en el cargo entre 4 a 6 años.

La mayoría de las mypes llevan en el rubro entre 4 y 6 años, cuentan con 6 a 10 trabajadores, siendo personas no familiares, y tienen como finalidad de generar ganancias.

Es esencial reconocer que la planificación no solo implica establecer procesos y procedimientos, sino también involucrar a las personas adecuadas, proporcionar capacitación y recursos, establecer una comunicación efectiva entre los equipos, lo cual permitirá anticipar las necesidades de los clientes, optimizando los recursos y resolviendo los problemas de manera eficiente.

En este estudio se evidencia claramente que la mayoría de los representantes no tienen el conocimiento de lo que es la planificación en el negocio, la falta de un control correspondiente para cumplir objetivos, existe una falta de confianza y comunicación entre el representante y el trabajador no tienen esa comunicación clara entre el equipo, es crucial implementar soluciones como definir roles claros, establecer procesos estandarizados, anticipar la demanda, brindar capacitación continua y utilizar sistemas de seguimiento y gestión. Además, la mejora continua y la adaptación a los comentarios de los clientes son esenciales para mantener la calidad del servicio a lo largo del tiempo.

La atención al cliente no solo conduce a una mayor satisfacción del cliente, sino que también contribuye a la eficiencia interna, la lealtad del cliente y el crecimiento del negocio. Es un esfuerzo constante que requiere atención, compromiso y el deseo de ofrecer lo mejor a quienes confían en los productos y servicios de la empresa.

Tenemos que tener en cuenta que la falta de comunicación entre el cliente puede generar una serie de problemas y desafíos que a la larga pueden tener un impacto negativo en la satisfacción de los clientes.

VII. RECOMENDACIONES

Llevar cursos a cerca de la planificación en el proceso de atención al cliente o contratar un administrador que tenga conocimiento acerca del manejo adecuado de un negocio, para que así se puede detectar y mejorar los errores generados.

Realizar capacitaciones continuas para los trabajadores en el tema de atención al cliente y trabajo en equipo para que así tengan mayor iniciativa en la aplicación de un buen servicio de atención.

Fomentar una cultura en la que la mejora continua sea valorada y alentada, esto motivará a los trabajadores a buscar formas de optimizar constantemente el proceso de atención al cliente.

Establecer métricas de rendimiento y realiza un seguimiento constante del progreso.

Obtener la retroalimentación de los clientes sobre su experiencia con la atención al obtenida, los comentarios pueden ayudarte a identificar áreas de mejora y oportunidades para planificar de manera más efectiva.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Alejandra, H. B. (2017). *Estrategias de marketing para el crecimiento de las PYMES de nuevo chimbote en el año 2017*. Tesis para obtener el título profesional de administracion , Chimbote.
- Ander-Egg, E. (2017). *Introduccion a la planificacion* .
- Aranda Software. (2023). *Las 4 características para una atención al cliente eficaz*. Obtenido de <https://arandasoft.com/blog/las-4-caracteristicas-imprescindibles-para-una-atencion-al-cliente-eficaz/>
- Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento, c. (2020). *La Investigacion Cientifica*. Ecuador.
- Barraza, B. S. (s.f.). Las MYPES en el Peru. su importancia y propuesta tributaria.
- Bernal, M. (2012). *La planificacion: conceptos basicos, principios, componentes, características y desarrollo del proceso*. Decanato de investigacion y Postgrado , Universidad Santa Maria .
- Carmen, S. (Septiembre de 2019). Muestra probabilidad y no probabilística.
- Castañeda, V. (06 de 08 de 2023). Obtenido de Cookingdept.com: <https://blog.cookingdepot.com/errores-m%C3%A1s-comunes-en-la-gestion-de-un-restaurante>
- Dispatchtrack. (2023). *Proceso de servicio al cliente: Ejemplos, etapas y objetivos*. Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/proceso-de-servicio-al-cliente>
- DYNAMIC, T. (15 de FEBRERO de 2021). *5 PROBLEMAS Y SOLUCIONES COMUNES DE LOS RESTAURANTES*. Obtenido de <https://www.touchdynamic.com/es/5-common-restaurant-problems-and-solutions/>
- Enciclopedia Humanitarias. (2016). *Planificacion*. Obtenido de Economia y negocios: <https://humanidades.com/planificacion/>

- Exilda, G. R. (2022). *Gestion de la calidad de servicio para la satisfaccion del cliente de la empresa Procampo S.A. Piura*. Para optar el titulo profesional de Licenciado en Administracion , Universidad Señor de Sipan , Chiclayo , Pimentel.
- Fidias, G. A. (2006). *EL PROYECTO DE INVESTIGACION 6TA EDICION* .
- Gomez, A., Villasis, J., Angel, M., Miranda, N., & Guadalupe, M. (2016). El protocolo de investigacion III: La poblacion de estudio. En A. Gomez, K. Villasis, M. Angel, M. Novales, & M. Guadalupe, *Metodologia de la investigacion* (págs. 201- 206). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Grasso, L. (2006). *Encuestas: Elementos para su diseño y analisis*. Cordoba, Argentina : Encuentro Grupo Editor.
- Melissa, L. P. (2021). *Propuesta de mejora de la atencion al cliente para la gestion de calidad , en las micro y pequenas empresas del sector comercio, rubro cafeterias, Calleria-Coronel Portillo*. Universidad Catolica Los Angeles Chimbote , Pucallpa , Pucallpa.
- Miluska, B. P. (2020). *Propuesta de mejora en la atencion al cliente para la gestion de calidad de la MYPE del sector comercio, rubro abarrotes, caso : "Bodega Lucerito, Cañete*. Para optar el titulo profesional de licenciada en administracion , Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote , Cañete.
- Morales, Y. M. (2020). *Gestion de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras*. Articulo de investigacion , Ecuador.
- R&C CONSULTING. (06 de Octubre de 2014). *Niveles en la planificacion estrategica*. (M. Sanchez, Productor) Obtenido de <https://rc-consulting.org/blog/2014/10/niveles-en-la-planificacion-estrategica/#:~:text=La%20planificaci%C3%B3n%20tiene%203%20niveles,el%20tercero%20el%20nivel%20operativo.&text=Facilita%20la%20construcci%C3%B3n%20de%20la,la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20obje>
- Rafaela, V. V. (2019). *Propuesta de estrategias para mejorar la atencion y el servicio al cliente en el restaurante Rosita ubicado en la ciudad de Guayaquil*. Para optar por el titulo de Ingenieria Comercial, Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

- Revista GEON. (2010). *La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variable determinantes de la satisfacción del cliente en una PYME de servicio*. Obtenido de [https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/168#:~:text=De%20acuerdo%20con%20\(Blanco%2C%202001,oferta%20global%20de%20la%20empresa%E2%80%9D](https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/168#:~:text=De%20acuerdo%20con%20(Blanco%2C%202001,oferta%20global%20de%20la%20empresa%E2%80%9D).
- Rojas, J. J. (2020). *Propuesta de mejora de la atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes de productos hidrobiológicos del distrito de Nuevo Chimbote, 2020*. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26780/CALIDAD_GESTION_SAENZ_%20ROJAS_%20JHONY%20_JEAN_%20POOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saavedra, C. L. (2019). *Atención al cliente como factor relevante en la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes, casco urbano, distrito de Chimbote, 2019*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26810/ATENCION_CALIDAD_DE_LA_CRUZ_SAAVEDRA_CHARO_LILIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saucedo, J. B. (2020). *Propuesta de mejora en atención al cliente como factor relevante de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollería, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2020*. tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Católica Los Angeles Chimbote, Chimbote. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32072/CALIDAD_GESTION_VELASQUEZ_SAUCEDO_JOSE_BENJAMIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tume, S. F. (2022). *Homologacion para el fortalecimiento de las microy pequeñas empresas proveedoras segun ISO 9001 de Siber Peru - Gerdau, Chimbote, Peru*. Revista , Chimbote .

ULADECH. (31 de Marzo de 2023). Reglamento de integridad científica en la investigacion. 35. Obtenido de <https://es.slideshare.net/PilarFernndezRodrigu1/reglamento-de-integridad-cientifica-en-la-investigacionpdf>

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). *Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos cuali-cuantitativos*. Guajira - colombia . Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>

Valle, A., Manrique, L., & Revilla, D. (2022). *La investigacion descriptiva con enfoque cualitativo en educacion*. Lima. Obtenido de <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/184559/GU%20c3%8dA%20INVESTIGACI%20c3%93N%20DESCRIPTIVA%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Villanueva, F. (2022). *Metodo de la investigacion*. Ciudad de Mexico: Klik soluciones educativas. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=investigaci%C3%B3n+transversal+metodolog%C3%ADa&ots=WGLQ_HLBet&sig=MsztaeJZEAiKySL4JIHaKKkGNn4#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20transversal%20metodolog%C3%ADa&f=false

Zendesk. (01 de Junio de 2020). *Que es atencion al cliente*. (D. D. Silva, Productor) Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuáles son las principales características de “la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, en la ciudad de Huarmey, 2023”?</p>	<p>Objetivo general.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las principales características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, en la ciudad de Huarmey, 2023”. <p>Objetivo específico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las principales características de los presentantes legales de las MYPES, del rubro cafeterías en la ciudad de Huarmey. 	<p>Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas de lo investigado (Arispe Alburqueque, y otros, 2020). En la presente investigación no se planteará una hipótesis.</p>	<p>Las variables que se encuentran en la investigación son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación • El proceso de atención al cliente. 	<p>Tipo de investigación: el tipo de investigación será cuantitativa.</p> <p>Nivel de investigación: El tipo de investigación será descriptivo.</p> <p>Diseño de investigación: El diseño de investigación será transversal/ no experimental – descriptivo</p> <p>Población y muestra: La investigación se enfocará en un conjunto de la población y la muestra será no probabilística.</p> <p>Técnica instrumento: La técnica que se utilizará en la investigación será una encuesta con 22 preguntas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las principales características de las PYMES, del rubro cafeterías, en la ciudad de Huarney. • Determinar las principales características de la, planificación para proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, en la ciudad de Huarney. • Elaborar una propuesta de mejora sobre la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, en la ciudad de Huarney, 2023. 			
--	--	--	--	--

ANEXO 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información de las MYPES para desarrollar el trabajo de investigación titulado: “La planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las mypes, del rubro cafeterías, en la ciudad de Huarney, 2023”

Para obtener el título de licenciada en administración. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

I. GENERALIDADES

1.1. REFERENTE A LOS REPRESENTANTES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

1. Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación básica
- c) Superior no universitaria
- d) Superior universitaria

4. Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador
- c) Otros:

5. Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

1.2. Referente a las características de las MYPES

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

7. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares

9. Objetivo de creación

- a) Generar ganancias
- b) Subsistencia

1.3. REFERENTE A LA VARIANTE: PLANIFICACIÓN

10. ¿Usted implementa lo que es la planificación en su negocio?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) siempre

11. ¿Están implementando medidas de control y supervisión para garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

12. ¿Existen incentivos o reconocimientos para aquellos que demuestren altos niveles de eficiencia en el servicio?

- a) Nunca
- b) Casi nunca

- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

13. ¿Cumple la satisfacción del cliente en relación con la calidad del servicio proporcionado?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

14. ¿Toman medidas para minimizar el impacto negativo de este servicio en la comunidad?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

15. ¿Asignan algunos roles y responsabilidades específicamente para gestionar los riesgos de evaluación y monitoreo?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

16. ¿Se ofrecen oportunidades de liderazgo o roles especiales dentro del servicio?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

1.4. REFERENTE A LA VARIABLE: PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

17. ¿Cumplen con garantías o políticas de devolución por el pedido que ofrecen en caso de que haya algún problema de calidad?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

18. ¿Tarda en la preparación o entrega de un pedido regular?

- a) Nunca

- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

19. ¿Se notifica a los clientes sobre el tiempo estimado de preparación del pedido al momento de realizar la solicitud?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

20. ¿Dan una solución en su momento, sobre un pedido incorrecto?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

21. ¿Tienen variaciones en el tiempo de espera dependiendo del tipo de pedido solicitado?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

22. ¿Recopila y analiza la retroalimentación de los clientes para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

23. ¿Conoce algunas razones por las que los clientes pueden no repetir o regresar?

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

ANEXO 03. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO:

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: **Miguel Ángel Limo Vásquez**

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

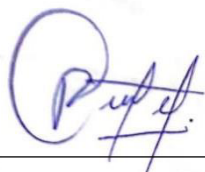
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Georgina Rosmery Hilario Mota** / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **“LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERÍAS, EN LA CIUDAD DE HUARMEY, 2023”** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación - Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Georgina Rosmery Hilario Mota

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Miguel Ángel Limo Vásquez

N° DNI / CE: ...18215927.....

Edad: 44 años

Teléfono / celular: 949853330

Email: mlimov@uladech.edu.pe

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: _____

Especialidad: Administración


Institución que labora: ULADECH

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: "LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERÍAS, EN LA CIUDAD DE HUARMEY, 2023"

Autor(es): Georgina Rosmery Hilario Mota

Programa académico: Administración


Mg Miguel A. Limo Vásquez
DNI: 18215927
CLAD 04926



Firma del Experto

Huella digital del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERÍAS, EN LA CIUDAD DE HUARMEY, 2023

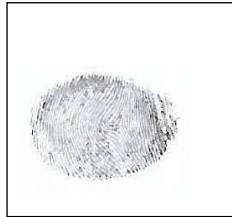
N.º	VARIABLE 1: PLANIFICACION	RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Usted implementa lo que es la planificación en su negocio?	X		X		X		
2	¿Están implementando medidas de control y supervisión para garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio?	X		X		X		
3	¿Existen incentivos o reconocimientos para aquellos que demuestren altos niveles de eficiencia en el servicio?	X		X		X		
4	¿Cumple la satisfacción del cliente en relación con la calidad del servicio proporcionado?	X		X		X		
5	¿Toman medidas para minimizar el impacto negativo de este servicio en la comunidad?	X		X		X		
6	¿Asignan algunos roles y responsabilidades específicamente para gestionar los riesgos de evaluación y monitoreo?	X		X		X		
7	¿Se ofrecen oportunidades de liderazgo o roles especiales dentro del servicio?	X		X		X		

N.º	2 VARIABLE: PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE								
1	¿Cumplen con garantías o políticas de devolución por pedido que ofrecen en caso de que haya algún problema de calidad?	X		X			X		
2	¿Tarda en la preparación o entrega de un pedido regular?	X		X			X		
3	¿Se notifica a los clientes sobre el tiempo estimado de preparación del pedido al momento de realizar la solicitud?	X		X			X		
4	¿Dan una solución en su momento, sobre un pedido incorrecto?	X		X			X		
5	¿Tienen variaciones en el tiempo de espera dependiendo del tipo del pedidosolicitado?	X		X			X		
6	¿Recopila y analiza la retroalimentación de los clientes para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio?	X		X			X		
7	¿Conoce algunas razones por las que los clientes pueden no repetir o regresar?	X		X			X		

Recomendaciones

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Miguel Ángel Limo Vásquez. DNI 18215927




 Mg Miguel A. Limo Vásquez
 DNI: 18215927
 CLAD 04926

Firma

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: Yuly Yolanda Morillo Campos

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

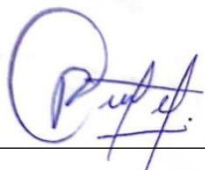
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Georgina Rosmery Hilario Mota** / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **“LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERÍAS, EN LA CIUDAD DE HUARMEY, 2023”** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación - Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Georgina Rosmery Hilario Mota

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Yuly Yolanda Morillo Campos

N° DNI / CE: ...33263862.....

Edad: 50 años

Teléfono / celular:943018284.....

Email: yymorillo@gmail.com

Título profesional: Licenciada en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: _____

Especialidad:

.....Gestión Pública.....

Institución que labora:


Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: "LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERÍAS, EN LA CIUDAD DE HUARMEY, 2023"

Autor: Georgina Rosmery Hilario Mota

Programa académico: Administración

ADMINISTRACIÓN



Mg Yuly Yolanda Morillo Campos
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
CLAD N° 01359

Firma del Experto



Huella digital del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERÍAS, EN LA CIUDAD DE HUARMEY, 2023

N.º	VARIABLE 1: PLANIFICACION	RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Usted implementa lo que es la planificación en su negocio?	X		X		X		
2	¿Están implementando medidas de control y supervisión para garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio?	X		X		X		
3	¿Existen incentivos o reconocimientos para aquellos que demuestren altos niveles de eficiencia en el servicio?	X		X		X		
4	¿Cumple la satisfacción del cliente en relación con la calidad del servicio proporcionado?	X		X		X		
5	¿Toman medidas para minimizar el impacto negativo de este servicio en la comunidad?	X		X		X		
6	¿Asignan algunos roles y responsabilidades específicamente para gestionar los riesgos de evaluación y monitoreo?	X		X		X		
7	¿Se ofrecen oportunidades de liderazgo o roles especiales dentro del servicio?	X		X		X		
N.º	2 VARIABLE: PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE							

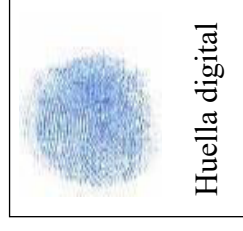
1	¿Cumplen con garantías o políticas de devolución por el pedido que ofrecen en caso de que haya algún problema de calidad?	X			X			X		
2	¿Tarda en la preparación o entrega de un pedido regular?	X			X			X		
3	¿Se notifica a los clientes sobre el tiempo estimado de preparación del pedido al momento de realizar la solicitud?	X			X			X		
4	¿Dan una solución en su momento, sobre un pedido incorrecto?	X			X			X		
5	¿Tienen variaciones en el tiempo de espera dependiendo del tipo de pedido solicitado?	X			X			X		
6	¿Recopila y analiza la retroalimentación de los clientes para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio?	X			X			X		
7	¿Conoce algunas razones por las que los clientes pueden no repetir o regresar?	X			X			X		

Recomendaciones

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Miguel Ángel Limo Vásquez. DNI 18215927

Firma



Mg Yuly Yolanda Morillo Cármona
 LICENCIADA EN ADMINISTRACION
 GLAD N° 01359

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister / Doctor: **Robert Rubio Castillo**

Presente. -

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

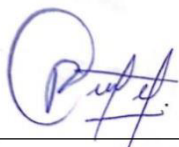
Ante todo, saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: **Georgina Rosmery Hilario Mota** / egresado del programa académico de Administración de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: **“LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERÍAS, EN LA CIUDAD DE HUARMEY, 2023”** y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación - Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.

Atentamente,



Georgina Rosmery Hilario Mota

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Robert Rubio Castillo.

N° DNI / CE:33888279.....

Edad: 51 años

Teléfono / celular:

Email: Robert.rubio.castillo@hotmail.com

Título profesional: Licenciado en Administración

Grado académico: Maestría X

Doctorado: _____

Especialidad:

..... Magister en Administración.....

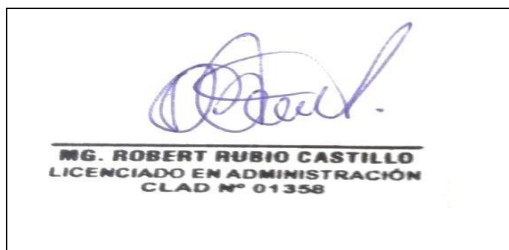
Institución que labora:

Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis

Título: LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERÍAS, EN LA CIUDAD DE HUARMEY, 2023”

Autor(es): **Georgina Rosmery Hilario Mota**

...Programa académico: Administración de Empresas.....



Firma del Experto



Huella digital del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO: LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERÍAS, EN LA CIUDAD DE HUARMEY, 2023

N.º	VARIABLE 1: PLANIFICACION	RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1	¿Usted implementa lo que es la planificación en su negocio?	X		X		X		
2	¿Están implementando medidas de control y supervisión para garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio?	X		X		X		
3	¿Existen incentivos o reconocimientos para aquellos que demuestren altos niveles de eficiencia en el servicio?	X		X		X		
4	¿Cumple la satisfacción del cliente en relación con la calidad del servicio proporcionado?	X		X		X		
5	¿Toman medidas para minimizar el impacto negativo de este servicio en la comunidad?	X		X		X		
6	¿Asignan algunos roles y responsabilidades específicamente para gestionar los riesgos de evaluación y monitoreo?	X		X		X		
7	¿Se ofrecen oportunidades de liderazgo o roles especiales dentro del servicio?	X		X		X		
N.º	2 VARIABLE: PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE							

1	¿Cumplen con garantías o políticas de devolución por el pedido que ofrecen en caso de que haya algún problema de calidad?	X		X		X		
2	¿Tarda en la preparación o entrega de un pedido regular?	X		X		X		
3	¿Se notifica a los clientes sobre el tiempo estimado de preparación del pedido al momento de realizar la solicitud?	X		X		X		
4	¿Dan una solución en su momento, sobre un pedido incorrecto?	X		X		X		
5	¿Tienen variaciones en el tiempo de espera dependiendo del tipo de pedido solicitado?	X		X		X		
6	¿Recopila y analiza la retroalimentación de los clientes para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio?	X		X		X		
7	¿Conoce algunas razones por las que los clientes pueden no repetir o regresar?	X		X		X		

Recomendaciones

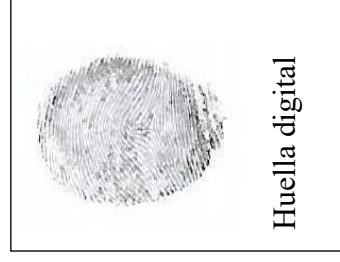
Opinión de experto: Aplicable (X) No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr / Mg Miguel Ángel Limo Vásquez. DNI 18215927



Mg. ROBERT RUBIO CASTILLO
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
CLAD N° 01358

Firma



ANEXO 04. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PRUEBA PILOTO PARA VERIFICAR LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS REPRESENTANTES DE LOS MYPES DEL RUBRO CAFETERIA DE LA CIUDAD DE HUARMEY

	Ít 10	Ít 11	Ít 12	Ít 13	Ít 14	Ít 15	Ít 16	Ít 17	Ít 18	Ít 19	Ít 20	Ít 21	Ít 22	Ít 23	SUMA	SIMBOLO SUMATORIO
SUI1	4	3	2	4	2	2	2	3	3	1	3	3	3	4	39	α ALFA=
SUI2	3	5	2	5	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	41	Nº ITEMS =
SUI3	3	4	3	5	4	2	4	2	4	3	2	5	2	3	46	VARIANZA DE ITEM =
SUI4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	1	2	45	VARIANZA TOTAL =
S ²	0.69	0.50	0.69	0.25	0.69	0.25	0.69	0.50	0.50	0.69	0.25	0.69	0.69	0.50		0.08
																19
																7.56
																8.19

RANGO	CONFIABILIDAD
0.95 a más	Excelente
0.90 a 0.94	Elevada
0.85 a 0.89	Muy buena
0.80 a 0.84	Buena
0.75 a 0.79	Muy respetable
0.70 a 0.74	Respetable
0.65 a 0.69	Mínima aceptable
0.40 a 0.64	Moderadamente aceptable
0.0 a 0.39	Inaceptable

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0; 0,5[Inaceptable
[0,5; 0,6[Pobre
[0,6; 0,7[Débil
[0,7; 0,8[Aceptable
[0,8; 0,9[Bueno
[0,9; 1]	Excelente

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k V_i^2}{V_t} \right]$$

ANEXO 05. FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula **LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERIAS, CIUDAD DE HUARMEY, 2023** y es dirigido por: **Georgina Rosmary Hilarrio Mota**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Describir las principales características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarney, 2023.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **912740620**. Si desea, también podrá escribir al correo **rosmary15.rhm@gmail.com**, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Episcopio Rojasca, Sullera

Fecha: 21/06/2023

Correo electrónico: Suellenayana.18@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

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

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula **LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERIAS, CIUDAD DE HUARMEY, 2023** y es dirigido por: **Georgina Rosmary Hilarrio Mota**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Describir las principales características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarney, 2023.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **912740620**. Si desea, también podrá escribir al correo **rosmary15.rhm@gmail.com**, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: MARIA DEL ROSARIO MACILLO LEO

Fecha: 24-06-2023

Correo electrónico: MARIA-ROSARIO.HOTMAIL

Firma del participante: [Firma]

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

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERÍAS, CIUDAD DE HUARMEY, 2023** y es dirigido por: **Georgina Rosmery Hilarrio Mota**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimboté.

El propósito de la investigación es: **Describir las principales características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarney, 2023.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 912740620. Si desea, también podrá escribir al correo rosmery15.rhm@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimboté.

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

Nombre: Angelita Rivera Navarro

Fecha: 25/06/2023

Correo electrónico: Rivera 94 @Gmail.com

Firma del participante: [Firma]

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

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERÍAS, CIUDAD DE HUARMEY, 2023** y es dirigido por: **Georgina Rosmery Hilarrio Mota**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimboté.

El propósito de la investigación es: **Describir las principales características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarney, 2023.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 912740620. Si desea, también podrá escribir al correo rosmery15.rhm@gmail.com, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimboté.

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

Nombre: Sheila Bejar

Fecha: 24/06/2023

Correo electrónico: Sheila.bejar04@hotmail.com

Firma del participante: [Firma]

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

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERIAS, CIUDAD DE HUARMEY, 2023** y es dirigido por: **Georgina Rosmery Hilarrio Mota**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es: **Describir las principales características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarney, 2023.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **912740620**. Si desea, también podrá escribir al correo **rosmery15.rhm@gmail.com**, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbo.

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

Nombre: Ana Sal y Kasas. Gonzalg

Fecha: 23-06-2023.

Correo electrónico: Amarace@gmail.com.

Firma del participante: [Firma]

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

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERIAS, CIUDAD DE HUARMEY, 2023** y es dirigido por: **Georgina Rosmery Hilarrio Mota**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbo.

El propósito de la investigación es: **Describir las principales características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarney, 2023.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **912740620**. Si desea, también podrá escribir al correo **rosmery15.rhm@gmail.com**, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbo.

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

Nombre: Miguel Vella Flores

Fecha: 23/06/23

Correo electrónico: mv@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

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

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula **LA PLANIFICACION PARA MEJORAR EL PROCESO DE ATENCION AL CLIENTE EN LAS MYPES, DEL RUBRO CAFETERIAS, CIUDAD DE HUARMEY, 2023** y es dirigido por: **Georgina Rosmary Hilarrio Mota**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Describir las principales características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarney, 2023.**

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de **912740620**. Si desea, también podrá escribir al correo **rosmary15.rhm@gmail.com**, para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: ROBERTO CARLOS SARAIEDRA UYCEZ.

Fecha: _____

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Signature]

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

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias sociales)

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

La presente investigación se titula **“La planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarney, 2023”**, y es dirigido por: **Georgina Hilarrio Mota**, investigadora de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Describir las principales características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en las MYPES, del rubro cafeterías, ciudad de Huarney, 2023**. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 912740620. Si desea, también podrá escribir al correo **rosmary15.rhm@gmail.com** para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Angelina Milva Mayo Quiróz

Fecha: 24/06/2023

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Signature]

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



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias sociales)

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

La presente investigación se titula "la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en los tipos, del rubro cafetería" y es dirigido por Georgina Rosmery Hilario Holo, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las principales características de la planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en los tipos, del rubro cafetería, ciudad Huarney 2023
Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 912740620. Si desea, también podrá escribir al correo rosmery15.rhm@gmail.com. para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

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

Nombre: Susan Vilca

Fecha: 25/06/2023

Correo electrónico: Susan17_nina@gmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

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

ANEXO 06. DOCUMENTO DE APROBACIÓN DE INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

No se presentó ninguna documentación para la aprobación para estudio porque se realizó a los representantes de la MYPES del rubro de cafetería, ciudad de Huarmey, 2023, según un sondeo general.

ANEXO 07. EVIDENCIAS DE EJECUCIÓN (DECLARACIÓN JURADA, BASE DE DATOS)

DECLARACION JURADA

YO; Georgina Rosmery Hilario Mota identificación con DNI N.º 71721025, con domicilio Almirante Guisse N°605 – Chimbote – Áncash, estudiante egresado con código N.º 11111140005 de la universidad católica los ángeles de Chimbote he aplicado mi estudio investigación en las mypes del rubro cafetería, ciudad de Huarmey, mediante la declaración jurada declaro que:

he realizado la recolección de datos con el cuestionario aplicado a los colaboradores de la organización antes ya mencionado, de manera satisfactoria para la elaboración de la investigación titulada “Planificación para mejorar el proceso de atención al cliente en la mypes, ciudad de Huarmey, 2023. durante los meses junio y julio del presente año a continuación le presento la base de datos obtenida:

1. Variable 1 “planificación”												
D1: Análisis y diagnostico	Total	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
¿Usted implementa lo que es la planificación en su negocio?	11	3	4	4	3	3	3	3	5	5	3	3
¿Están implementando medidas de control y supervisión para garantizar el cumplimiento de los objetivos del servicio?	11	3	3	4	5	4	5	3	3	5	3	3
D2: Establecimiento de objetivos												
¿Existen incentivos o reconocimientos para aquellos que demuestren altos niveles de eficiencia en el servicio?	11	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3
D3: Estrategias y acciones												
¿Cumple la satisfacción del cliente en relación con la calidad del servicio proporcionado?	11	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4
D4: Asignación de recursos												
¿Toman medidas para minimizar el impacto negativo de este servicio en la comunidad?	11	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3
D5: Plazos y cronograma												

¿Asignan algunos roles y responsabilidades específicamente para gestionar los riesgos de evaluación y monitoreo?	11	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
D6: Evaluación y seguimiento												
¿Se ofrecen oportunidades de liderazgo o roles especiales dentro del servicio?	11	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	2
2. variable 2 “Proceso de atención al cliente”												
D1: Calidad de producto												
¿Cumplen con garantías o políticas de devolución por el servicio que ofrecen en caso de que haya algún problema de calidad?	11	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
D2: Ambiente y atmosfera / Tiempo de espera y eficiencia												
¿tarda en la preparación o entrega de un pedido regular?	11	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
¿Se notifica a los clientes sobre el tiempo estimado de preparación del pedido al momento de realizar la solicitud?	11	1	3	3	2	3	1	2	1	3	3	1
¿Dan una solución inmediata, sobre un pedido incorrecto?	11	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3
¿tienen variaciones en el tiempo de espera dependiendo del tipo del pedido solicitado?	11	3	4	4	5	3	3	3	5	4	3	3
D3: Servicio al cliente												
¿Recopila y analiza la retroalimentación de los clientes para evaluar el cumplimiento de los estándares de servicio?	11	1	1	1	3	1	3	2	1	1	3	1
D4: Comunicación efectiva												
¿Conoce algunas razones por las que los clientes pueden no repetir o regresar?	11	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2

Atentamente.



Georgina Rosmery Hilario Mota

DNI: N° 71721025