



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN BAJO EL ENFOQUE DE ATENCIÓN AL  
CLIENTE EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS,  
RUBRO RESTOBAR, DISTRITO DE YARINACOCHA,  
AÑO 2018**

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

**AUTORA:**

**BACH. ROSA ISABEL DOMÍNGUEZ HERNÁNDEZ**

**ASESOR:**

**MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA**

**PUCALLPA – PERÚ**

**2018**

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----

**Mgtr. Sergio O. Ortiz García**

**Secretario**

-----

**Mgtr. José Luis Meza Salinas**

**Miembro**

-----

**Dr. Geider Grandes García**

**Presidente**

-----

**MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia**

**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

Gracias a mis padres: Lino e Isabel; por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Finalmente quiero agradecer a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, a mis profesores quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada principalmente a Dios, por ser el inspirador y por darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres Lino e Isabel quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

A mi hijo Mateo a quien amo infinitamente, quien es mi motivación y razón para seguir esforzándome para cumplir todas mis metas. A mis hermanos, a mi esposo y a todas las personas que me han apoyado, por su cariño y amor incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018. La metodología de investigación se caracteriza por ser de tipo mixta (cuantitativa y cualitativa), nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Con el uso de la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de 22 preguntas se entrevistó a los microempresarios obteniendo que el rango de edad es de “30 a 39 años” (jóvenes-adultos); se halló que existe la participación gerencial de ambos géneros y que la principal característica de estos negocios es que son nuevos en el mercado. Respecto a la gestión, las microempresas del sector servicios, rubro restobar, no todas están enfocadas en administrar con calidad (54,5%); la mayoría no tienen misión, visión; se carece de organigrama y manual de organización y funciones y no se hace uso de información técnica para la toma de decisiones. En atención al cliente, las mypes de restobar tienen como fortaleza poseer una infraestructura moderna y acogedora para el cliente; el 81,8% tienen identificado su segmento de mercado; la mayoría realiza capacitación a su personal y tienen establecidos ciertos protocolos de servicio; existiendo la buena práctica de realizar supervisión de calidad a los servicios ofrecidos; sin embargo, sólo el 54,5% evalúa en su personal la actitud de servicio y no realiza una retroalimentación del nivel de satisfacción de sus clientes.

**Palabras clave:** Gestión de calidad, atención al cliente, sector servicios, mype, restobar.

## ABSTRACT

The objective of the present investigation has been to determine the management under the focus of attention to the client in the mypes of the sector services, rubro restobar, district of Yarinacocha, year 2018. The research methodology is characterized by being mixed type (quantitative and qualitative), descriptive level and non-experimental design, transversal, descriptive and correlational. With the use of the survey technique and a structured questionnaire of 22 questions, microentrepreneurs were interviewed obtaining that the age range is "30 to 39 years" (young adults); it was found that there is managerial participation of both genders and that the main characteristic of these businesses is that they are new in the market. With respect to management, the microenterprises in the service sector, item restobar, are not all focused on managing with quality (54.5%); most do not have mission, vision; there is a lack of organization chart and manual of organization and functions and no use is made of technical information for decision making. In customer service, the mypes of restobar have the strength of having a modern and welcoming infrastructure for the client; 81.8% have identified their market segment; the majority train their staff and have established certain service protocols; there is good practice of performing quality supervision of the services offered; however, only 54.5% evaluate in their staff the attitude of service and do not give feedback on the level of satisfaction of their clients.

**Key words:** Quality management, customer service, service sector, mype, restobar.

## ÍNDICE GENERAL

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| TITULO DE LA TESIS.....                                             | i         |
| FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....                                     | ii        |
| AGRADECIMIENTO .....                                                | iii       |
| DEDICATORIA.....                                                    | iv        |
| RESUMEN.....                                                        | v         |
| ABSTRACT .....                                                      | vi        |
| ÍNDICE GENERAL .....                                                | vii       |
| ÍNDICE DE TABLAS.....                                               | x         |
| ÍNDICE DE FIGURAS.....                                              | xii       |
| <b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>                                | <b>1</b>  |
| <b>1.1 Planteamiento del problema.....</b>                          | <b>3</b>  |
| 1.1.1 Caracterización del problema.....                             | 3         |
| 1.1.2 Enunciado del problema.....                                   | 4         |
| <b>1.2 Objetivos de la investigación.....</b>                       | <b>5</b>  |
| 1.2.1 Objetivo general .....                                        | 5         |
| 1.2.2 Objetivos específicos .....                                   | 5         |
| <b>1.3 Justificación de la investigación.....</b>                   | <b>5</b>  |
| <b>CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>                    | <b>7</b>  |
| <b>2.1 Antecedentes.....</b>                                        | <b>7</b>  |
| 2.1.1 Antecedentes internacionales .....                            | 7         |
| 2.1.2 Antecedentes nacionales .....                                 | 8         |
| 2.1.3 Antecedentes regionales.....                                  | 11        |
| 2.1.4 Antecedentes locales.....                                     | 11        |
| <b>2.2 Bases teóricas de la investigación.....</b>                  | <b>12</b> |
| 2.2.1 Calidad .....                                                 | 12        |
| 2.2.2 Gestión de calidad .....                                      | 13        |
| 2.2.3 Teoría de la planificación de la calidad (Joseph Juran) ..... | 14        |
| 2.2.4 Calidad en el servicio .....                                  | 15        |
| 2.2.5 Conocer a los clientes.....                                   | 17        |
| 2.2.6 Desde las necesidades hasta las percepciones .....            | 17        |

|                      |                                                                  |           |
|----------------------|------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.7                | Micro y pequeña empresa .....                                    | 17        |
| 2.2.7.1              | Características de las micros, pequeñas y medianas empresas..... | 18        |
| 2.3                  | Marco conceptual .....                                           | 18        |
|                      | Servicio al cliente.....                                         | 19        |
| <b>CAPITULO III.</b> | <b>HIPÓTESIS .....</b>                                           | <b>20</b> |
| 3.1                  | Hipótesis general .....                                          | 20        |
| 3.2                  | Hipótesis específicos .....                                      | 20        |
| <b>CAPÍTULO IV.</b>  | <b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>                      | <b>21</b> |
| 4.1                  | Diseño de investigación .....                                    | 21        |
| 4.1.1                | Tipo de investigación.....                                       | 21        |
| 4.1.2                | Nivel de investigación.....                                      | 22        |
| 4.2                  | Población y Muestra .....                                        | 22        |
| 4.2.1                | Población.....                                                   | 22        |
| 4.2.2                | Muestra .....                                                    | 22        |
| 4.3                  | Definición y operacionalización de las variables .....           | 24        |
| 4.4                  | Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....             | 25        |
| 4.4.1                | Técnicas.....                                                    | 25        |
| 4.4.2                | Instrumentos.....                                                | 25        |
| 4.5                  | Plan de análisis .....                                           | 25        |
| 4.6                  | Matriz de consistencia.....                                      | 26        |
| 4.7                  | Principios éticos.....                                           | 30        |
| <b>CAPÍTULO V.</b>   | <b>RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>                        | <b>31</b> |
| 5.1                  | Resultados .....                                                 | 31        |
| A.                   | Datos del microempresario.....                                   | 31        |
| B.                   | De la gestión de calidad.....                                    | 37        |
| C.                   | De atención al cliente .....                                     | 43        |
| 5.2                  | Análisis de resultados.....                                      | 53        |
| <b>CAPÍTULO VI.</b>  | <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>                       | <b>59</b> |
| 6.1                  | Conclusiones .....                                               | 59        |
| 6.2                  | Recomendaciones .....                                            | 60        |
|                      | <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>                          | <b>61</b> |
|                      | <b>ANEXOS.....</b>                                               | <b>64</b> |
| 1.-                  | Cronograma.....                                                  | 64        |
| 2.-                  | Presupuesto.....                                                 | 65        |



|     |                                                     |           |
|-----|-----------------------------------------------------|-----------|
| 3.- | <b>Encuesta .....</b>                               | <b>66</b> |
| 4.- | <b>Vistas fotográficas de la investigación.....</b> | <b>69</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Definición y operacionalización de variables.....                                                      | 24 |
| Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación .....                                                       | 26 |
| Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....                                                            | 31 |
| Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?.....                                                           | 32 |
| Tabla 5: ¿Cuántos años tiene funcionando su empresa en el distrito de Yarinacocha?<br>.....                     | 33 |
| Tabla 6: ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa? .....                                                     | 34 |
| Tabla 7: ¿Su empresa tiene elaborado un organigrama? .....                                                      | 35 |
| Tabla 8: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?.....                                             | 36 |
| Tabla 9: ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad? .....                                       | 37 |
| Tabla 10: ¿Se gestiona con el uso de herramientas administrativas? .....                                        | 38 |
| Tabla 11: ¿Su organización se guía por su misión y visión? .....                                                | 39 |
| Tabla 12: ¿Se han identificado y estandarizado los procesos clave de la empresa?..                              | 40 |
| Tabla 13: ¿Su empresa tiene definido un plan de gestión?.....                                                   | 41 |
| Tabla 14: Las decisiones empresariales se toman teniendo como referencia:.....                                  | 42 |
| Tabla 15: ¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias<br>de los clientes? ..... | 43 |
| Tabla 16: ¿Ha seleccionado su segmento de mercado? .....                                                        | 44 |
| Tabla 17: ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los<br>clientes? .....            | 45 |
| Tabla 18: ¿Capacita al personal que atiende al cliente? .....                                                   | 46 |
| Tabla 19: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?.....                                       | 47 |

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 20: ¿Realiza la supervisión de calidad de los servicios ofrecidos? ..... | 48 |
| Tabla 21: ¿Registra las sugerencias y atiende los reclamos del cliente? .....  | 49 |
| Tabla 22: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio? .....                 | 50 |
| Tabla 23: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente? .....                  | 51 |
| Tabla 24: ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención? .....  | 52 |
| Tabla 25: Cronograma de actividades .....                                      | 64 |
| Tabla 26: Presupuesto general .....                                            | 65 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                                                                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario? .....                                                            | 31 |
| Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?.....                                                           | 32 |
| Figura 3: ¿Cuántos años tiene funcionando su empresa en el distrito de Yarinacocha?<br>.....                     | 33 |
| Figura 4: ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa? .....                                                     | 34 |
| Figura 5: ¿Su empresa tiene elaborado un organigrama? .....                                                      | 35 |
| Figura 6: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones? .....                                            | 36 |
| Figura 7: ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad? .....                                       | 37 |
| Figura 8: ¿Se gestiona con el uso de herramientas administrativas? .....                                         | 38 |
| Figura 9: ¿Su organización se guía por su misión y visión?.....                                                  | 39 |
| Figura 10: ¿Se han identificado y estandarizado los procesos clave de la empresa? .....                          | 40 |
| Figura 11: ¿Su empresa tiene definido un plan de gestión? .....                                                  | 41 |
| Figura 12: Las decisiones empresariales se toman teniendo como referencia: .....                                 | 42 |
| Figura 13: ¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias<br>de los clientes? ..... | 43 |
| Figura 14: ¿Ha seleccionado su segmento de mercado?.....                                                         | 44 |
| Figura 15: ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los<br>clientes? .....            | 45 |
| Figura 16: ¿Capacita al personal que atiende al cliente? .....                                                   | 46 |
| Figura 17: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente? .....                                      | 47 |
| Figura 18: ¿Realiza la supervisión de calidad de los servicios ofrecidos? .....                                  | 48 |
| Figura 19: ¿Registra las sugerencias y atiende los reclamos del cliente?.....                                    | 49 |

|                                                                                |    |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 20: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio? .....                | 50 |
| Figura 21: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente? .....                 | 51 |
| Figura 22: ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención? ..... | 52 |

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

Las mypes son organizaciones empresariales que pueden ser de personería natural o jurídica y que son lideradas por microempresarios, quienes con el acompañamiento de personal, realizan actividades económicas para satisfacer las necesidades de los clientes y lograr asimismo, los objetivos y metas propias de la unidad empresarial.

El tema que motiva nuestra investigación, es que de un tiempo a esta parte en el distrito de Yarinacocha se ha notado la presencia de nuevos emprendimientos denominados “Restobar” que son una fusión de bar y restaurant y que muestran una tendencia creciente favorable gracias a su llamativa infraestructura; conformados por gente joven en la atención y atrayente música, los cuales representan gran interés en la comunidad por el aporte al turismo y empleo que generan, pero cuyos microempresarios aparentan necesitar mayores conocimientos de procedimientos en gestión de calidad y atención al cliente como soporte para que los negocios puedan afrontar mejor los requerimientos de sus clientes.

La investigación cuyo informe final presentamos se enfocó en conocer la Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, que consideramos tienen gran perspectiva ya que

funcionan en un distrito que acoge gran cantidad de visitantes por ser turístico y notoria presencia de negocios de entretenimiento y que relacionados al servicio, nos interesó saber cuánto se ha avanzado al respecto.

Como conclusión general, las mypes de restobar son negocios que requieren de capacitación gerencial para que sus propietarios puedan tomar decisiones acertadas y logren mantenerse en el mercado en el futuro, haciendo frente exitosamente a los cambiantes gustos de los clientes y a la frecuente oferta de nuevos negocios que hacen sentir su presencia con un matiz innovador.

Finalmente, la investigación cumple con los procedimientos y metodología que rigurosamente exige la universidad Uladech, haciendo un documento útil para la toma de decisiones por parte del micro empresariado y como guía para próximas investigaciones de estudiantes de la Escuela de Administración.

## **1.1 Planteamiento del problema**

El microempresario local tiene como característica emprender nuevas iniciativas, el problema reside en que carece de conocimientos de administración que le permitan dirigir apropiadamente su negocio. Es muy creativo y siempre está experimentando nuevos productos o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.

En las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018, la gran mayoría son jóvenes empresarios que gestionan de manera empírica y atienden a sus clientes con amabilidad, esta actitud no se refleja en sus colaboradores, quienes son los que tienen contacto directo con los clientes y que según el servicio que ofrezcan dependerá el veredicto del cliente para recomendar o criticar negativamente el negocio, con las correspondientes consecuencias comerciales.

En conclusión, la falta de un plan como soporte para atender apropiadamente a los clientes, es una constante en las mypes del sector en estudio, que podrían comprometer el futuro de estos negocios en el mercado del distrito de Yarinacocha.

### **1.1.1 Caracterización del problema**

Los restobares ubicados en el distrito de Yarinacocha son microempresas que se caracterizan por ser lugares que funcionan en horario nocturno, donde se expenden bebidas y tragos, comida de preparación rápida, shows musicales al aire libre y música selecta con una infraestructura e iluminación que hace que el lugar sea de la atracción de clientes que desean pasar momentos de distracción y punto de encuentro para charlas entre amigos.



Sin embargo, no todas las empresas de restobar evidencian mantener una gestión bajo procedimientos de calidad, carecen de un plan de atención al cliente, primero que no tienen misión ni visión, existen fallas de los colaboradores en la toma de pedidos de los clientes en las cuales son frecuentes las demoras, preparación de tragos de baja calidad y mozos con poca preparación para tratar al cliente. A esto se suma errores y demoras en la facturación, lo que genera al final una mala experiencia del cliente, el mismo que tiene todos los argumentos para no volver a visitar el negocio y tomar otras opciones.

Esto evidencia que existe poco conocimiento de la importancia de la percepción de cliente respecto a la experiencia de servicio y que constituye una oportunidad de mejora, pero que la falta de interés del microempresario y sus colaboradores, impiden reforzar y se lleve a la práctica estas acciones.

Los clientes del distrito de Yarinacocha tienen nuevas opciones por las que pueden decidir, saben exigir y no volverán a lugares donde no fueron atendidos como el negocio prometió realizar con imagen que proyectaba y los microempresarios seguirán creando nuevos negocios cada vez más innovadores, pero si no se forja el vínculo de comunicación y colaboración entre empresa y cliente, lamentablemente las iniciativas no podrán mantenerse en el mercado, el cual es tan competitivo y a la vez esquivo con empresas que no se ajusten a sus exigencias.

### **1.1.2 Enunciado del problema**

¿Reforzar las capacidades de dirección (gestión) y habilidades de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, contribuirán a sostener una experiencia efectiva de servicio a sus clientes?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Investigar el desarrollo de la gestión bajo enfoque de atención al cliente que se realizan en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito Yarinacocha, año 2018.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Investigar la gestión que se realiza en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018, respecto al uso de técnicas de la administración.
- Investigar si existe un plan de buenas prácticas de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018.
- Investigar si existe interés en el microempresario de las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018 por conocer las expectativas y percepciones del cliente.

## **1.3 Justificación de la investigación**

El presente informe de investigación sobre el tema gestión de calidad de las mypes bajo el enfoque de atención al cliente del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018, se justifica por el interés en determinar si las mypes vienen aplicando y en qué nivel, estrategias de gestión para una administración eficaz y por otro lado brindar también soporte a aquellas mypes que se seleccionen en la investigación de herramientas de la administración para atender mejor a sus clientes.

Por otro lado, el informe de investigación será de gran ayuda para los empresarios que tienen como objetivo iniciar un negocio del sector servicios, el cual les servirá de guía y les permitirá conocer las estrategias de gestión de calidad que se viene utilizando hoy en día.

Por último, el informe de investigación servirá para investigaciones de futuros estudiantes y graduados que requieran y deseen iniciar investigaciones sobre temas relacionados al tema.

## **CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA**

Se han efectuado consultas en diversas bibliotecas especializadas en administración y se logró encontrar los siguientes estudios similares o que han tratado el tema de manera genérica.

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

**Erices, F. (2017)**, en su tesis “Propuesta de modelo de negocios para un Restobar con temática de videojuegos en quinta región”, para optar el título profesional de Ingeniero Civil Industrial, Universidad Técnica Federico Santa María. Objetivos, formular un modelo de negocios para un restobar con temática de videojuegos en la región de Valparaíso mediante la aplicación y el uso de herramientas de investigación de mercado. La metodología fue utilizada mediante la recopilación de información de fuentes secundarias. Conclusiones, en primer lugar, los restaurantes y bares es una empresa industrializada y muy rentable, lo cual el público objetivo acude a distintos locales para hacer consumo y así aumentar los recursos y capacidades que brinda esta mype. Además, el uso de la tecnología en los restaurantes, bares y restobares es muy importante para poder hacer control de los servicios que se brinda en este local, ya que llegan turistas de diferentes partes del mundo para probar la comida peruana y para entretenerse, por eso estos locales están implementados de acuerdo a las necesidades del cliente, por eso se hizo un modelo de negocio con temática de videojuegos, al momento de entregar un servicio, deben ser amables y cortes para que los clientes que visitan el restobar se lleven una buena impresión del lugar. Es por eso que se realizó esta propuesta de modelo para el bienestar del público en general, con la tecnología que existe en el mundo se puede realizar muchas cosas, ahora en la actualidad este

medio ha tomado mucha fuerza a nivel nacional e internacional, esto les permite registrar datos para cada clientes como por ejemplo: sus gustos, preferencias o ambiente, sobre todo que sea el servicio de manera eficiente y personalizada.

**Ahumada, E. & Rambal, K. (2016)**, en su tesis “Plan de negocio para la creación de un Restaurant-Bar autóctono en Cartagena que fusione las culturas Caribe y Pacifico”, para optar el título profesional de Administración de Empresas, Universidad de Cartagena. Teniendo como objetivo, diseñar un plan de negocios para la creación de un Restaurant-bar en la ciudad de Cartagena, cuya oferta gastronómica fusione con las tradiciones de las culturas Caribe y Pacifico-colombiano. La metodología, se desarrolló con el tipo de investigación descriptivo. Este estudio tiene la finalidad de recopilar información de fuentes primarias y secundarias, acompañada de técnicas de observación. Conclusiones, para realizar este proyecto se debe hacer un análisis de mercado a profundidad, ya que la ciudad de Cartagena no cuenta con un número grande de restaurantes y por lo tanto la población no tiene conocimiento de dicho plan de negocio ni como seria su funcionamiento. En las encuestas realizadas, más de la mitad (59,6%) no tiene ni idea que es un restaurante comida fusión, porque nunca han comido y no conocen. De este modo, se realizó un plan de negocio para la creación de un Restaurant-bar que la gente conozca y podamos llevar este proyecto a un mercado para explorar, de esta manera tener una gran oportunidad de darse a conocer en el mercado y a la población de Cartagena, así mismo aumentar poco a poco sus niveles de participación y rentabilidad dentro del mismo.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

**Astonitas, S. (2017)**, en su tesis “Estilos de vida de los consumidores de Restobares de la Provincia de Trujillo en el año 2017”, para optar el título profesional

de Marketing y Dirección de Empresas, Universidad Cesar Vallejo. Objetivos, determinar los estilos de vida de los consumidores de restobares de la provincia de Trujillo, año 2017. El estudio se desarrolló bajo la metodología de investigación transversal y descriptivo. Conclusiones, se determinó que los consumidores de los restobares en su mayoría son personas adultas de 25 y 34 años de edad, esto representa a un 42.0%; estas personas viven en la zona “A” la mayor parte de los consumidores son solteros y aún no se han casado. El análisis que se realizó en el estudio se determinó que estos consumidores de los restobares gastan un promedio de más de 1,800 soles mensuales en diferentes tipos de consumo como son: comida, licores, etc. De este modo se determinó que la mayoría que hacen estos consumos son universitarios (profesionales), cabe mencionar que cuentan con solvencia económica para hacer esos gastos. Asimismo, las mypes “restobares” hacen uso de las redes sociales para el entretenimiento de los consumidores, para ofrecer un ambiente agradable con buen servicio y comodidad; es por eso que las personas acuden a diario a nuestro restobar para divertirse y compartir con sus amigos.

**Alvarado, H., Julca, L. & Marca, K. & Vera, C. (2016).** Tesis “Plan de negocios para la instalación de un Resto-bar de Cerveza Artesanal en la ciudad de Máncora-Piura”, para obtener el grado de Magister en Administración, Universidad ESAN; cuyo objetivo es evaluar la sostenibilidad económica y financiera de la puesta en marcha de un resto-bar de cerveza artesanal en la ciudad de Máncora-Piura. Como metodología, se realizó el tipo de investigación cuantitativa y cualitativa. Sus conclusiones, este plan de negocio se basa en tres categorías: ambiente, servicio y producto, este proyecto estará muy implementado y ofrecerá variedad de servicios, donde el público se sentirá muy cómodo, a parte que las ofertas de los productos

favorecerán a los clientes y el ambiente se mantendrá limpio, para poder dar brindar una buena imagen y los clientes se puedan llevar una buena impresión de este local. Con respecto al producto, esta mype ofrece variedades de licores, entre ellos estará incluido la cerveza artesanal, donde también se podrá disfrutar la comida y estará al agrado de su paladar. Por otro lado, este negocio estará conformado por 4 socios y el financiamiento será a un 50.0% por parte del dueño y otro 50.0% de los socios; este análisis económico será viable y rentable, ayudará mucho a la ciudad de Máncora a lo que refiere al turismo y crecimiento del lugar.

**Garrido, M., Esparza, B. & Suárez, C., Ubillús, D. & Yataco, A.** (2014), en su tesis titulada “Diseño de un Restobar Las Palmas en el Hostal (Las Palmeras)”, para optar el título profesional de Ingeniería, Universidad de Piura; cuyo objetivo es satisfacer las necesidades del cliente, haciendo que el servicio cumpla con los requerimientos y deseos exigidos por el consumidor. En el estudio se realizó el método de investigación cuantitativa, esto ayuda a recopilar información y a conocer al público objetivo. Entre sus conclusiones, el proyecto “Restobar las Palmas en hostel las Palmeras” realizará un diseño pensando en los clientes y como brindar un buen servicio de calidad, para esto tendrá varios factores a seguir, de este modo este diseño estará bien clara y detallada para que el proyecto sea exitoso. Por otro lado, esta mype tomará las medidas de prevención adecuada, para la seguridad de sus clientes y brindándoles confianza al momento de recibir una atención. Finalmente, el desarrollo del proyecto tendrá varias pautas y recomendaciones a seguir, teniendo en cuenta los objetivos y metas a seguir.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

**Rengifo, V. (2015)**, en su tesis “Implementación y control de calidad en el proceso de alimentación en el Manoa Restaurant Café del hotel dorado plaza & business”, para optar el título profesional de Ingeniero en Industrias Alimentarias, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; cuyo objetivo es mejorar el control y el seguimiento de los alimentos que suministra el “Hotel dorado plaza & business”, y su debida preparación en el “MANOA restaurant café”, ajustándose al cumplimiento de las normas higiénico-sanitarias. En la investigación se utilizó el método cuantitativo, porque se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Entre sus conclusiones, se menciona que la evaluación y diagnóstico inicial sobre el grado de conocimiento en las buenas prácticas de manipulación y los alimentos y procedimiento de limpieza y desinfección, realizada a los miembros de la brigada de L-D y manipuladores de alimentos, permitió conocer la no adecuada preparación en la materia (BPM) en un inicio. Ello fue corregido por un plan de capacitación que evidenció una evolución significativa del conocimiento en el personal, al alcanzar valores superiores. No obstante, es necesario continuar trabajando en la formación del personal y solucionar las deficiencias que aún no fueron corregidas.

### **2.1.4 Antecedentes locales**

**Gaviria, A. (2018)**, en su tesis “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas; Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo es determinar la influencia de gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, clúster restaurant turístico. Metodología,



se utilizó el tipo de investigación cuantitativa, porque en los resultados se utilizó procedimientos estadísticos y de medición. Conclusiones, en su mayoría on negocios dirigidos por microempresarios en el rango de edad de “40 a 49 años” (64,0%), predominando el sexo femenino y con grado de instrucción empírico (44,0%). -Están formalizados. Sin embargo, en el aspecto laboral, existe un 40% de mypes que no cumple con mantener en planilla a sus trabajadores; y algunos microempresarios tienen poco interés en practicar una gestión de calidad, por tal motivo la gestión carece de aspectos técnicos. Asimismo, existe una planificación del negocio de corto plazo, que carecen de plan de negocio. No se aprovecha la ventaja de conformar un clúster en la zona turística de Yarinacocha con los negocios del mismo rubro. Por otro lado, no existe preparación del personal para mejorar la experiencia de servicio al cliente, el servicio es variable.

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

### **2.2.1 Calidad**

Este concepto tiene muchas definiciones, y una de las razones es que el término “Calidad” va en evolución con el tiempo. Algunos gerentes, indican que calidad tiene que ver con:

- Perfección
- Consistencia
- Eliminación del desperdicio
- Velocidad de entrega
- Cumplimiento de las políticas y procedimientos
- Proporcionar un buen producto usable
- Hacerlo bien la primera vez

- Deleitar o complacer a los clientes
- Servicio y satisfacción total del cliente

Lo que hay que entender, es el fin de la calidad. Es decir, ¿porqué hacemos calidad?, ¿qué objetivo buscamos?, ¿Quiénes se benefician con la calidad?

Tradicionalmente y desde el punto empresarial, calidad es significado de *reducir costos, producir al más bajo precio, eficiencia de equipos para producir, reducción de procesos*. El tema es que calidad, debe ahora entenderse como *servicio al cliente y lograr su atención*.

Para 1978, la Sociedad Estadounidense para la Calidad (ASQ, American Society for Quality) y el Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI, American National Standards Institute) estandarizaron las definiciones de Calidad: *“la totalidad de particularidades y características de un producto o servicio que están relacionadas con su capacidad para satisfacer necesidades determinadas”*.

Estas mismas instituciones en 1980, expusieron un concepto más poderoso: *“cumplir o exceder las expectativas del cliente”*.

### **2.2.2 Gestión de calidad**

**Cortés, J. M. (2017)**. La situación actual y las tendencias de futuro, se basan en los Sistemas de Gestión de la Calidad Total, Sistemas Integrados y los modelos de excelencia, que asumen todos los ingredientes del Aseguramiento de Calidad, o Gestión Integral de la Calidad, y los amplía con el fin de lograr esa orientación al cliente para ofrecerle lo que le satisfaga en todo momento, dando al factor humano y a su participación la importancia y relevancia que se merece como condición básica e imprescindible para lograr el citado objetivo.

Rafael José Mateo en el año 2010, introduce el concepto sobre los sistemas de gestión de la calidad y la norma ISO 9001 así como los elementos que deben contener un sistema de gestión de la calidad, el enfoque a procesos, el ciclo PHVA (Planear, hacer, verifica, actuar), los ocho principios de calidad y los beneficios que se pueden obtener cuando se implementa con liderazgo y compromiso.

En las organizaciones de hoy día oímos mencionar constantemente las frases: “Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad”, “El Sistema de Gestión de la Calidad de”, sin tener un concepto claro de estas definiciones que están enmarcadas por conceptos como liderazgo, servicio de calidad, servicio de atención, marketing, que son diseños estratégicos para un mejor desenvolvimiento de las organizaciones en el mundo del mercado servicios.

### **2.2.3 Teoría de la planificación de la calidad (Joseph Juran)**

Ésta teoría señala la "Aptitud para el uso a nivel de empresas y conformidad con los requerimientos a nivel individual o de departamento, la calidad es medida por el usuario". Para lograr un índice elevado de calidad, Juran expone la trilogía de la calidad, la cual consiste en Planificar, Controlar y Mejorar.

#### **Planificación de la calidad**

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

#### **Control de la calidad.**

En esta etapa se evalúa el procedimiento hasta el producto, y se contrasta con sus objetivos, para intervenir sobre la diferencia.

### **Mejoramiento de la calidad.**

Es el momento que se produce los cambios ventajosos, hacia un avance en la forma de administrar el producto, el cual conlleva tres acciones:

- Establecer la infraestructura, o sea las actividades de los gerentes, patrocinadores y ayudantes de calidad.
- Identificar los proyectos de mejoramiento y establecer equipos para los proyectos.
- Proporcionar recursos a los equipos; formación y motivación para diagnosticar la unión causas, fomentar los remedios y establecer controles para conservar los beneficios.

Las etapas que Juran propone son las siguientes:

- Crear un comité de calidad.
- Formular políticas de calidad.
- Establecer objetivos estratégicos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
- Planificar para cumplir los objetivos.
- Proveer los recursos necesarios.
- Establecer controles para evaluar el comportamiento respecto de los objetivos.
- Unidades comunes de medida para evaluar la calidad.

#### **2.2.4 Calidad en el servicio**

Este concepto se resume en las percepciones de calidad que están basadas en las necesidades individuales, experiencias pasadas, recomendaciones y comunicaciones. Estas percepciones resultan de la comparación de las expectativas

de los consumidores con el desempeño actual del servicio; además no se evalúa solamente el resultado sino todo el proceso que estuvo involucrado en la entrega misma del servicio. Entonces, calidad en el servicio queda en un concepto subjetivo ya que cada consumidor tiene una percepción diferente de acuerdo a su experiencia y a sus expectativas.

De acuerdo con Parasuraman (1985) y otros investigadores la calidad percibida del servicio es un juicio que engloba varias cosas, ellos afirman que dicha percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción pero no es equivalente.

La calidad que una empresa brinda a sus clientes puede medirse de acuerdo a los lineamientos establecidos internamente o incluso puede cumplir con estándares internacionales. Por ejemplo: Una empresa certificada bajo la norma ISO 9001 garantiza a sus clientes que ha implementado un sistema para asegurar que cualquier producto o servicio que ofrezca cumplirá con normas internacionales de calidad. Sin embargo, dichos controles no garantizan que los clientes perciban un determinado nivel de calidad en el servicio y éste nivel no se puede verificar hasta que el servicio ha sido brindado al cliente.

Para el cliente, evaluar la calidad en el servicio significa:

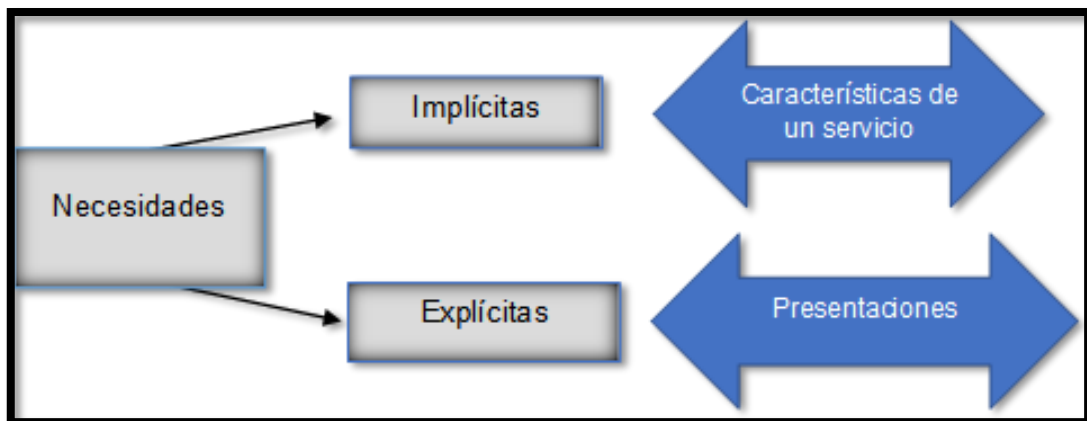
- El tiempo de esperar a ser atendido.
- Disponibilidad en horarios convenientes.
- Tiempo que toma resolver un asunto o problema.
- Acceso al servicio mediante múltiples canales.
- Información que brinda la empresa.

### 2.2.5 Conocer a los clientes

Según Horovitz, J. (2000). En su libro titulada “Los siete secretos del servicio al cliente.”; nos habla hacer una estrategia de servicio se debe contemplar a la empresa a través de los ojos de sus clientes, que se debe conocer bien a los clientes, quienes son, cuáles son sus necesidades, que es lo que le interesa, así para poder satisfacer a los clientes y obtener su fidelización.

### 2.2.6 Desde las necesidades hasta las percepciones

Las necesidades de los clientes se transforman en percepciones de los clientes. Cualquier cosa que llegue a influir será un impacto positivo o negativo dentro de la confía de los clientes. Para conseguir que un número importante de personas acepten una idea nueva con rapidez, es necesario que se controle todo aquello que los clientes puedan percibir como un riesgo.



**Fuente:** Horovtiz, J. (2000). En su libro titulada “Los siete secretos del servicio al cliente

### 2.2.7 Micro y pequeña empresa

Según la Ley N°. 28015 (2003), la Micro y Pequeña Empresa es la unidad

económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, servicios y transferencia de bienes o prestación de servicios.

#### **2.2.7.1 Características de las micros, pequeñas y medianas empresas**

Según la **Ley N°. 30056 (2013)**. Los micros, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Pequeña empresa:** Para ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- **Mediana empresa:** Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

### **2.3 Marco conceptual**

- **Calidad del Servicio:** en términos de la respuesta que el servicio le ofrece a los requerimientos establecidos por el cliente.
- **Cliente:** es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad.
- **Ciclo de Servicio:** “Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las

personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

- **Competitividad:** es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.
- **Garantía de la Calidad:** comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.
- **Gestión:** es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.
- **Servicio al cliente:** Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.”  
(Kotler, 2003).
- **Valor del Servicio:** entendido como la generación de valor agregado que el cliente siente que recibe al utilizar los servicios que la empresa le ofrece.



## **CAPITULO III. HIPÓTESIS**

### **3.1 Hipótesis general**

Ante una variada oferta de servicios que ofrecen nuevos establecimientos la práctica de una adecuada gestión del negocio y enfoque en el cliente son soportes fundamentales que permitirán brindar una excelente experiencia de servicio y estrategia de diferenciación por las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito Yarinacocha, año 2018.

### **3.2 Hipótesis específicos**

- El uso de técnicas de administración son parte de una apropiada gestión los cuales son una constante en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018.
- Un plan de atención al cliente donde el servicio es una prioridad, son prácticas de las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018.
- El empresario de las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018 tiene constante interés por conocer las expectativas y percepciones del cliente.

## CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Diseño de investigación

El diseño está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables.
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado.
- **Descriptiva:** Según Salkind (1998). Se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio.
- **Correlacional:** Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Tiene como fuentes de información las bases de datos.

#### 4.1.1 Tipo de investigación

Es del tipo de investigación mixta.

- **Cuantitativa:** En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.
- **Cualitativa:** Está basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados.

#### 4.1.2 Nivel de investigación

Nivel descriptivo, porque en la investigación se describió, registró, analizó e interpretó la naturaleza actual y composición de los procesos de los fenómenos del problema planteado.

### 4.2 Población y Muestra

#### 4.2.1 Población

El universo o población en estudio está conformada por las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018.

Las fuentes a las que se acudió a recabar información son la Municipalidad Distrital de Yarinacocha y los registros de la Oficina Zonal de SUNAT.

En la consulta se determina que son 11 mypes activas que se dedican al rubro de restobar.

#### 4.2.2 Muestra

Con la población ya determinada se procedió a calcular la muestra.

Al ser la población pequeña, por conveniencia para la realización de la investigación, se tomó la decisión de tomar como muestra al 100% de la población (11 mypes).

En el proceso de encuesta se contó con el apoyo de propietarios y/o gerentes de los restobares ubicados en el distrito de Yarinacocha.

La relación de mypes participantes es la siguiente:

| RAZÓN SOCIAL          | DIRECCIÓN                     |
|-----------------------|-------------------------------|
| Restobar “El Rosedal” | Jr. Iparia, Yarinacocha       |
| Pícalos Restobar      | Av. Arborización Mz. M Lt. 17 |
| Nativas Restobar      | Av. Yarinacocha 450           |
| Gorilla Restobar      | Jr. Perú 478, Yarinacocha     |

| <b>RAZÓN SOCIAL</b>   | <b>DIRECCIÓN</b>               |
|-----------------------|--------------------------------|
| Maderos Restobar      | Jr. Purús 320                  |
| Zafarí & Fun Restobar | Av. Pachacutec cdra. 4         |
| Don Tossini Restobar  | Jr. Masisea Mz F Lt. 8         |
| Red Fox Restobar      | Jr. Pachitea Mz J. Lt. 12      |
| Agalla "Restobar"     | Av. Universitaria Mz. B Lt. 14 |
| Tukandela Restobar    | Jr. Perú 198                   |
| Salon Real Restobar   | Av. Yarinacocha 1450           |

**Fuente:** elaboración Rosa Domínguez

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

**Tabla 1:** Definición y operacionalización de variables

| <i>Variables</i>             | <i>Definición Conceptual</i>                                                                                                                                                     | <i>Dimensión</i>        | <i>Definición Operacional: Indicadores</i>                                                                                                     | <i>Escala de Medición</i>        |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| <b>Gestión de calidad</b>    | Planear y gerenciar para el mejoramiento continuado del sistema de calidad, incluyendo el uso de la política de calidad, objetivos y los datos sobre el desempeño de la calidad. | Plan de calidad         | ¿En su gestión tiene como propósito la mejora continua?                                                                                        | <b>Nominal</b>                   |
|                              |                                                                                                                                                                                  | Procesos estandarizados | ¿Cuenta con procesos identificados y estandarizados?                                                                                           | <b>Nominal</b>                   |
|                              |                                                                                                                                                                                  | Misión, Visión, Valores | ¿Ha definido y exhibe la misión, visión y valores de su empresa?                                                                               | <b>Nominal</b>                   |
| <b>Enfoque en el cliente</b> | Es la identificación de los requerimientos de los clientes y la medición de su satisfacción, obedece a un proceso metodológico con una secuencia de pasos.                       | Nivel de servicio       | ¿Ha organizado la disposición de sus ambientes para comodidad del cliente?<br>¿Capacita o entrena al personal para brindar un servicio amable? | <b>Nominal</b><br><b>Nominal</b> |
|                              |                                                                                                                                                                                  | Información al cliente  | ¿Atiende sugerencias y brinda información a sus clientes?                                                                                      | <b>Nominal</b>                   |

**Fuente:** elaboración Rosa Domínguez

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

##### **4.4.1 Técnicas**

Se utilizó las siguientes:

- Entrevista
- Encuesta

##### **4.4.2 Instrumentos**

Se confeccionó un cuestionario estructurado de 22 preguntas el cual está contenido en una encuesta.

#### **4.5 Plan de análisis**

Los datos de la investigación fueron tratados bajo el análisis descriptivo y tabulación mediante el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24.

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Tabla 2:** Matriz de consistencia de la investigación

| <i>PROBLEMA</i>                                                                                                                                                                                                                                   | <i>OBJETIVOS</i>                                                                                                                                                              | <i>HIPÓTESIS</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <i>VARIABLES</i>                                                                                              | <i>METODOLOGÍA</i>                                                                                                                                                                           | <i>INSTRUMENTOS</i>                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Objetivo general</b>                                                                                                                                                       | <b>Hipótesis general</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                               |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                       |
| ¿Reforzar las capacidades de dirección (gestión) y habilidades de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar del distrito de Yarinacocha, contribuirán a sostener una experiencia efectiva de servicio a sus clientes? | Investigar el desarrollo de la gestión bajo enfoque de atención al cliente que se realizan en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito Yarinacocha, año 2018. | Ante una variada oferta de servicios que ofrecen nuevos establecimientos la práctica de una adecuada gestión del negocio y enfoque en el cliente son soportes fundamentales que permitirán brindar una excelente experiencia de servicio y estrategia de diferenciación por las mypes del sector servicios, rubro | <b>Variable Dependiente</b><br>Atención al Cliente<br><br><b>Variable Independiente</b><br>Gestión de Calidad | <b>Tipo de investigación:</b><br>Mixta:<br>Cuantitativa.<br>Cualitativa<br><br><b>Nivel de investigación:</b><br>Descriptiva.<br><br><b>Diseño de la investigación:</b><br>- no experimental | <b>Técnicas</b><br>. Entrevista<br>. Encuesta<br><br><b>Fuentes:</b><br>- Municipalidad distrital de Yarinacocha<br>- Oficina de la Sunat.<br><br><b>Instrumento:</b><br>Cuestionario de 22 preguntas |

|  |                                                                                                                                              |                                                                                                                                |  |                                                    |                                                                                                                                                                                                                 |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                              | restobar, distrito<br>Yarinacocha, año<br>2018.                                                                                |  | - transversal,<br>descriptivo, y<br>correlacional. | <p><b>Población</b><br/>Según consulta a las fuentes de información citadas son 11 mypes.</p> <p><b>Muestra</b><br/>Por conveniencia para la investigación, se toma como muestra al 100,0% de la población.</p> |
|  | <b>Objetivos específicos</b>                                                                                                                 | <b>Hipótesis específicas</b>                                                                                                   |  |                                                    |                                                                                                                                                                                                                 |
|  | - Investigar la gestión que se realiza en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018, respecto al uso | - El uso de técnicas de administración son parte de una apropiada gestión los cuales son una constante en las mypes del sector |  |                                                    |                                                                                                                                                                                                                 |



|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | <p>de técnicas de la administración.</p> <p>- Investigar si existe un plan de buenas prácticas de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018.</p> <p>- Investigar si existe interés en el microempresario de las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018 por conocer las expectativas y</p> | <p>servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018.</p> <p>- Un plan de atención al cliente donde el servicio es una prioridad, son prácticas de las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018.</p> <p>- El empresario de las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018 tiene constante</p> |  |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|

|  |                           |                                                                  |  |  |  |
|--|---------------------------|------------------------------------------------------------------|--|--|--|
|  | percepciones del cliente. | interés por conocer las expectativas y percepciones del cliente. |  |  |  |
|--|---------------------------|------------------------------------------------------------------|--|--|--|

**Fuente:** elaboración Rosa Domínguez

#### **4.7 Principios éticos**

Nuestra investigación ha procurado mantener presente dos principios básicos, en todo su desarrollo:

- Respeto por las personas, exige un trato cortés y amable, con respecto a las relaciones humanas, mostrar respeto hacia los demás es garantía de transparencia, generando así un ambiente de cordialidad y seguridad. Permite demostrar actitudes positivas en el medio que se desenvuelven, respecto al Sector servicios.
- Equidad, esto es una condición de mérito que consiste en dar a cada a quien lo que se merece. Siendo el comercio una asociación basada en el diálogo, la transparencia y el respeto, convirtiéndose así en una mayor equidad en el comercio internacional en los distintos sectores que se desarrollan, las relaciones muestran confianza al adquirir los productos que se les brinda.

## CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Resultados

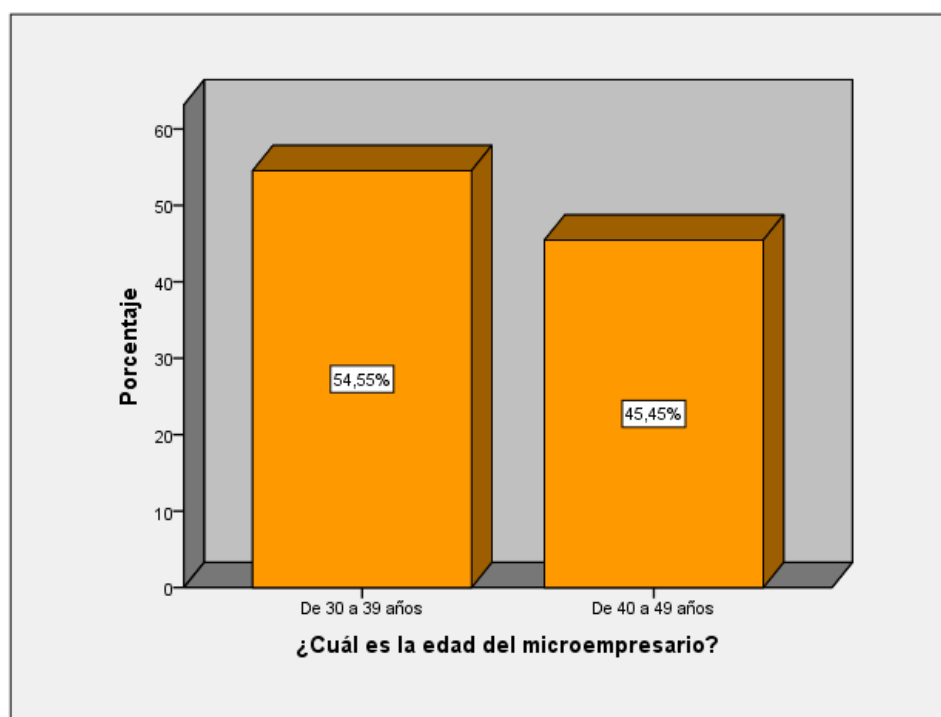
#### A. Datos del microempresario

**Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?**

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De 30 a 39 años | 6          | 54,5       | 54,5              | 54,5                 |
|        | De 40 a 49 años | 5          | 45,5       | 45,5              | 100,0                |
|        | Total           | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 3

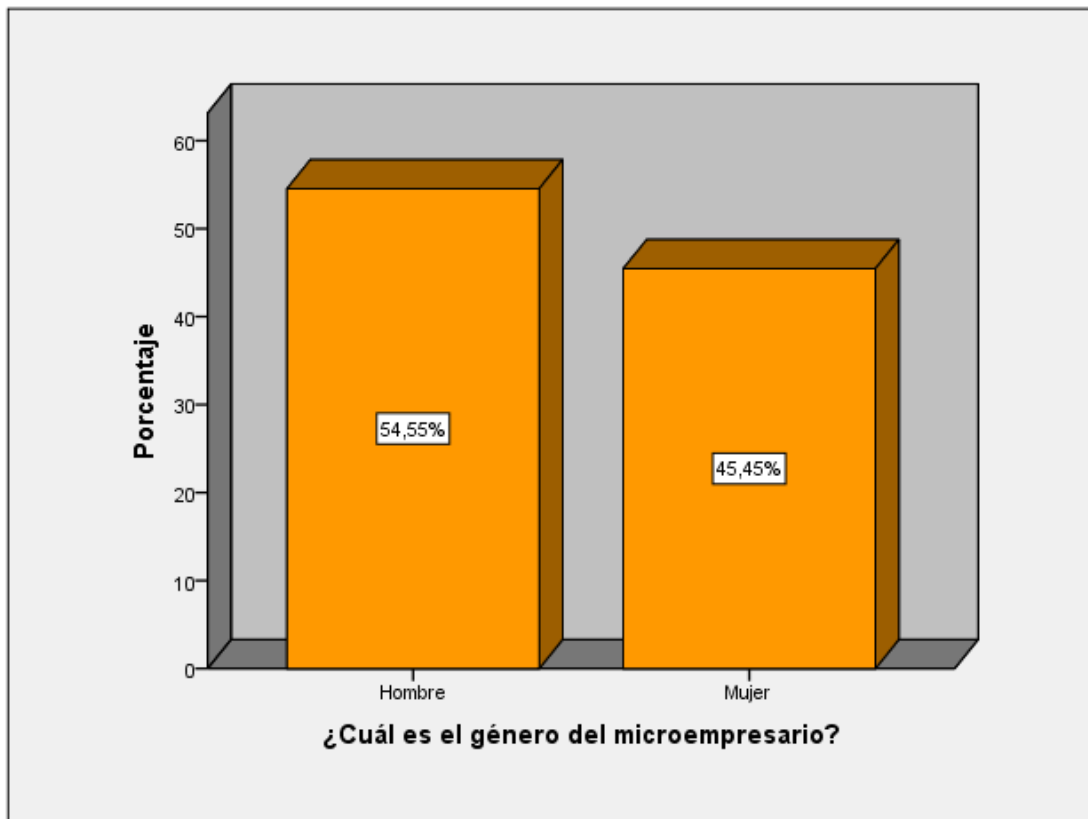
**DESCRIPCIÓN:** como se observa en la tabla 3, se muestra que en su mayoría (54,5%) los microempresarios, se encuentran en la edad de “30 a 39 años”; y un 45,5% de “40 a 49 años”. Dando a conocer que estos negocios están administrados por jóvenes emprendedores.

**Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?**

|        |        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Hombre | 6          | 54,5       | 54,5              | 54,5                 |
|        | Mujer  | 5          | 45,5       | 45,5              | 100,0                |
|        | Total  | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?**



**Fuente:** Tabla 4

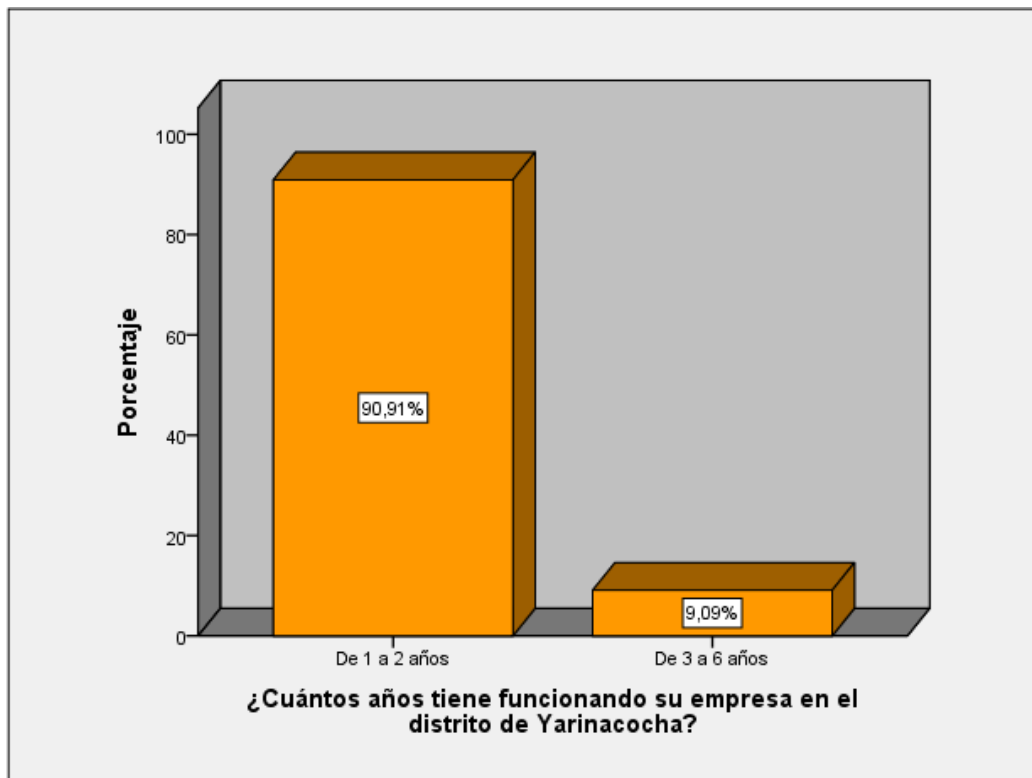
**DESCRIPCIÓN:** según la investigación realizada a los microempresarios, esto dio como resultado que en su mayoría (54,5%) se encuentran dirigidos por el género masculino (Hombre), y un 45,5% femenino (Mujer).

**Tabla 5: ¿Cuántos años tiene funcionando su empresa en el distrito de Yarinacocha?**

|        |               | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De 1 a 2 años | 10         | 90,9       | 90,9              | 90,9                 |
|        | De 3 a 6 años | 1          | 9,1        | 9,1               | 100,0                |
|        | Total         | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 3: ¿Cuántos años tiene funcionando su empresa en el distrito de Yarinacocha?**



**Fuente:** Tabla 5

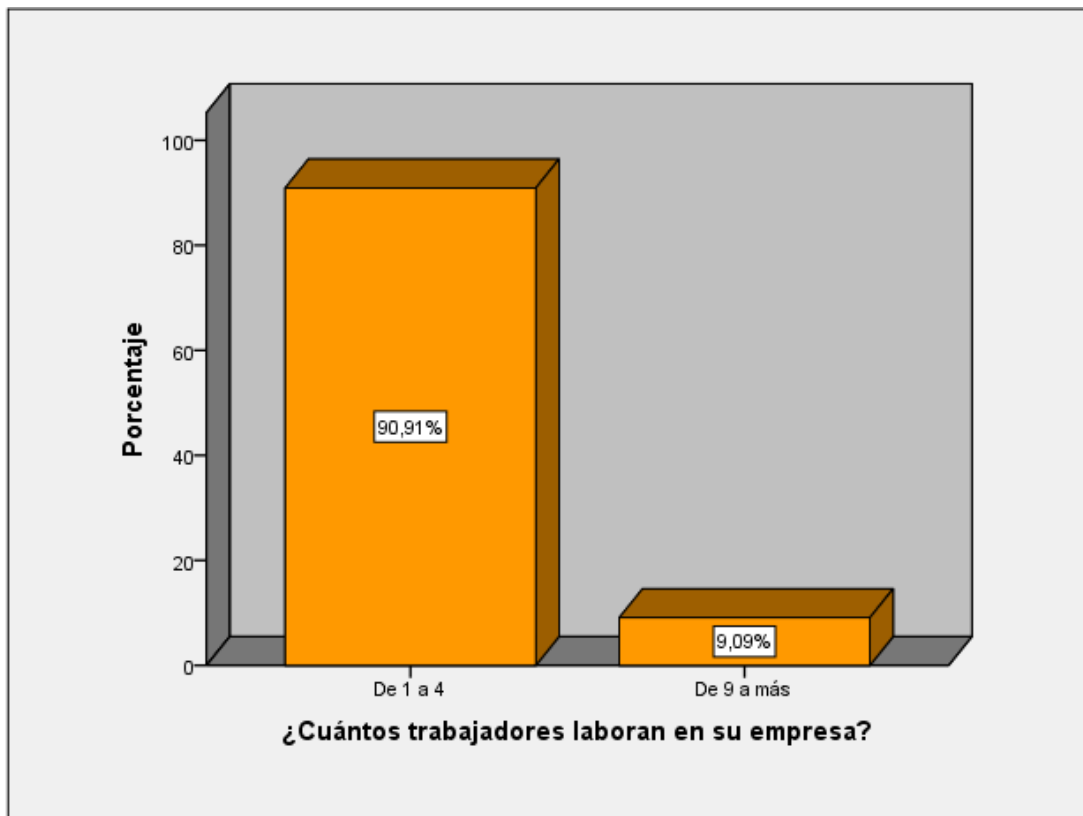
**DESCRIPCIÓN:** en los resultados se puede apreciar, que las mypes del sector servicios, rubro restobar, su mayoría (90,9%) viene funcionando de “1 a 2 años”. De este modo, se da a conocer que son empresas jóvenes con ganas de posicionarse en el mercado.

**Tabla 6: ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?**

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De 1 a 4   | 10         | 90,9       | 90,9              | 90,9                 |
|        | De 9 a más | 1          | 9,1        | 9,1               | 100,0                |
|        | Total      | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 4: ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?**



**Fuente:** Tabla 6

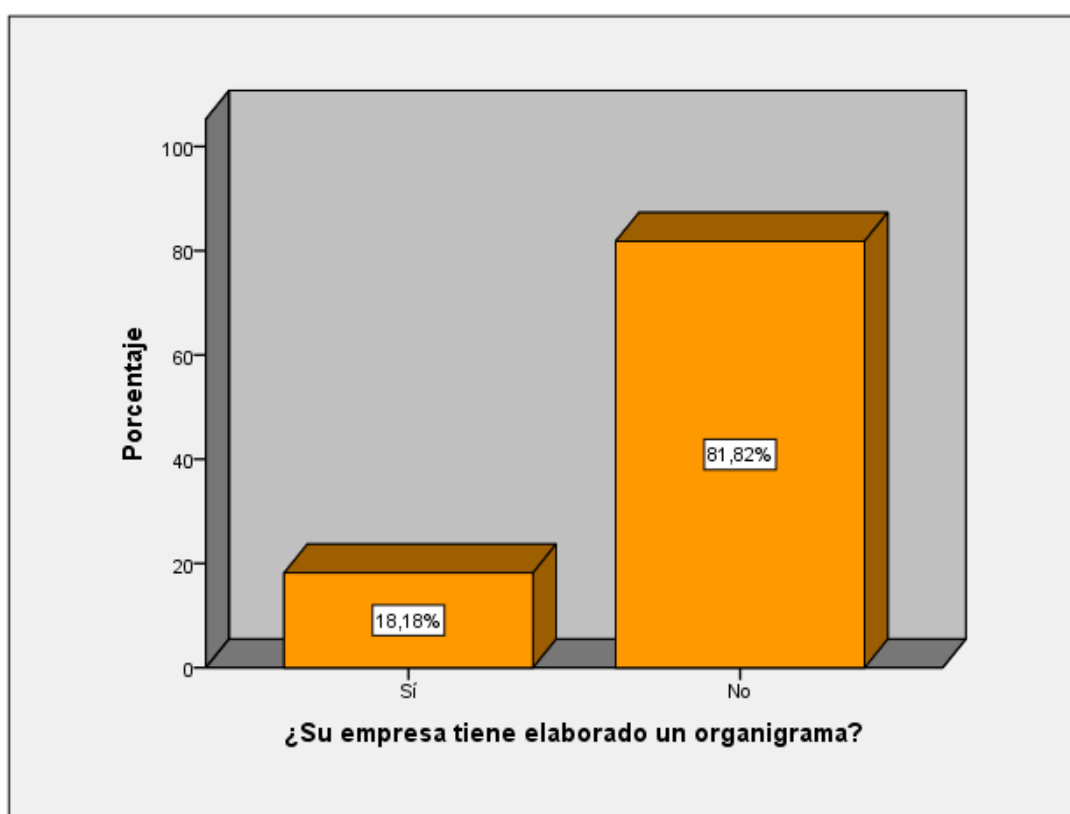
**DESCRIPCIÓN:** en la investigación se verifica, que los propietarios del sector en estudio, la mayor parte (90,9%) tienen laborando en su empresa de “1 a 4 colaboradores”; solo un 9,1% de “9 a más”.

**Tabla 7: ¿Su empresa tiene elaborado un organigrama?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 2          | 18,2       | 18,2              | 18,2                 |
|        | No    | 9          | 81,8       | 81,8              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 5: ¿Su empresa tiene elaborado un organigrama?**



**Fuente:** Tabla 7

**DESCRIPCIÓN:** en las mypes del sector servicios, rubro restobar, se halla que solo un 18,2% tiene elaborado un organigrama; pero un 81,8% no. Esto puede representar problemas organizacionales cuando ingresa personal nuevo.



**Tabla 8: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 3          | 27,3       | 27,3              | 27,3                 |
|        | No    | 8          | 72,7       | 72,7              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 6: ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?**



**Fuente:** Tabla 8

**DESCRIPCIÓN:** según las encuestas, la mayoría (72,7%) no ha elaborado un manual de organización y funciones. A pesar que es un documento importante de gestión que todas las empresas deben poseer en su organización.

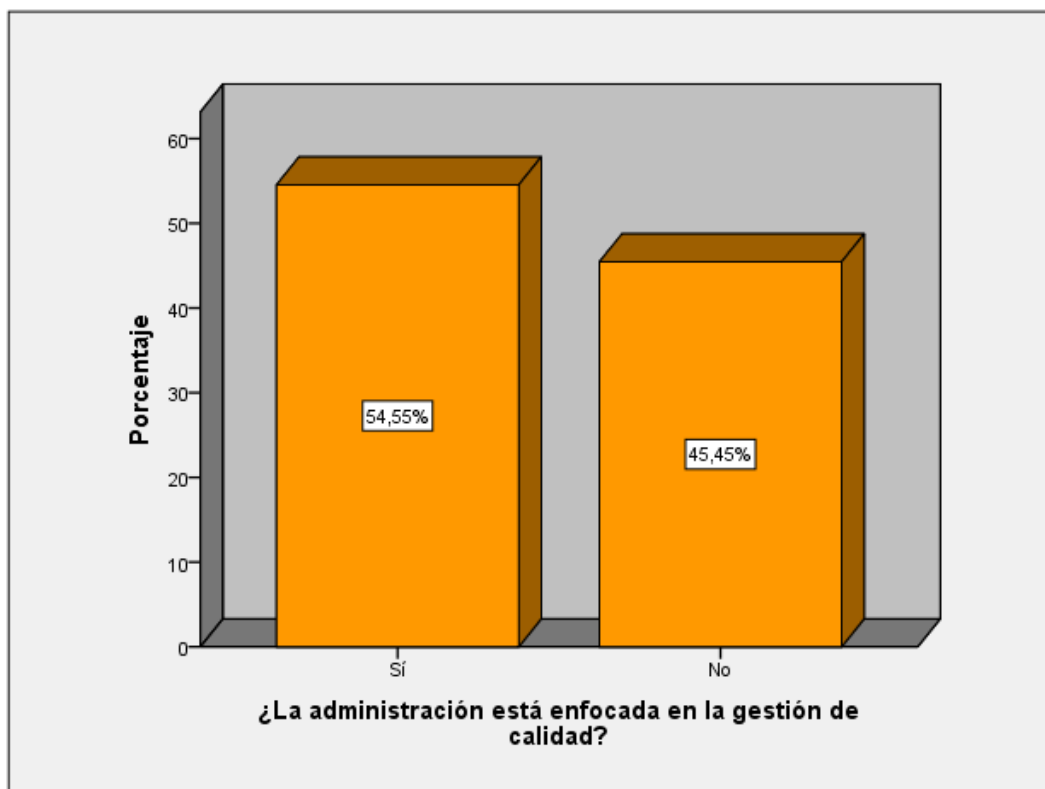
## B. De la gestión de calidad

**Tabla 9: ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 6          | 54,5       | 54,5              | 54,5                 |
|        | No    | 5          | 45,5       | 45,5              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 7: ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?**



**Fuente:** Tabla 9

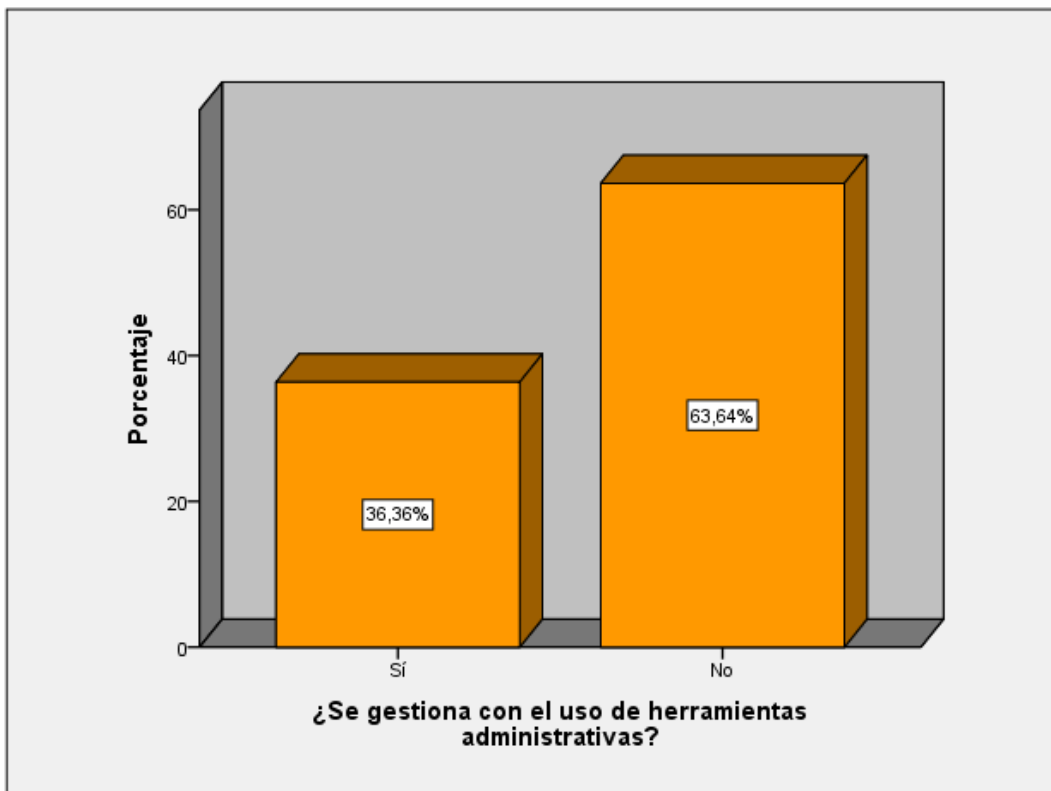
**DESCRIPCIÓN:** según la información proporcionada por las encuestas, la administración de solo seis mypes está enfocada en gestión de calidad (54,5%). Un 45,5% no la aplica por desconocimiento de sus beneficios.

**Tabla 10: ¿Se gestiona con el uso de herramientas administrativas?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 4          | 36,4       | 36,4              | 36,4                 |
|        | No    | 7          | 63,6       | 63,6              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 8: ¿Se gestiona con el uso de herramientas administrativas?**



**Fuente:** Tabla 10

**DESCRIPCIÓN:** según las encuestados a las mypes del sector en estudio, indican que el 63,6% no gestiona su negocio con el uso de herramientas administrativas; llevando a una riesgosa toma de decisiones.

**Tabla 11: ¿Su organización se guía por su misión y visión?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 5          | 45,5       | 45,5              | 45,5                 |
|        | No    | 6          | 54,5       | 54,5              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 9: ¿Su organización se guía por su misión y visión?**



**Fuente:** Tabla 11

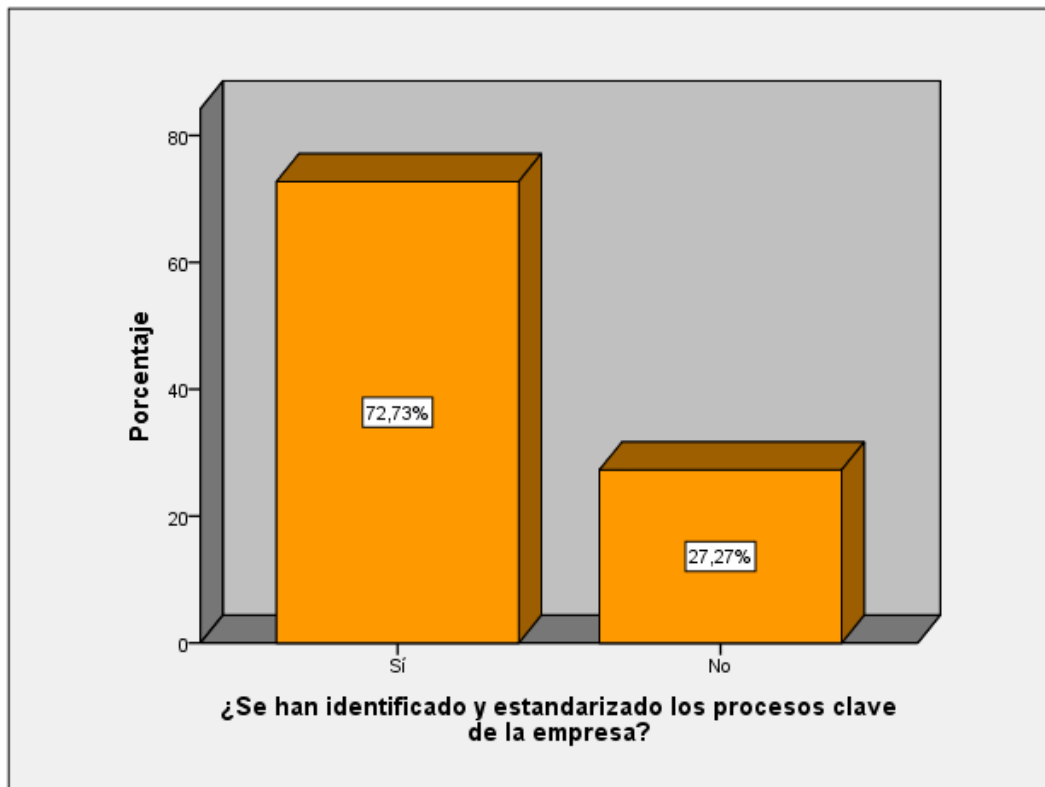
**DESCRIPCIÓN:** cómo se puede apreciar en la tabla 11, el 45,5% tiene una organización que se guía por su misión y visión; y un importante sector conformado por el 54,5% de las mypes carece de esta estrategia.

**Tabla 12: ¿Se han identificado y estandarizado los procesos clave de la empresa?**

|        |    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|----|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí | 8          | 72,7       | 72,7              | 72,7                 |
|        | No | 3          | 27,3       | 27,3              | 100,0                |
| Total  |    | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 10: ¿Se han identificado y estandarizado los procesos clave de la empresa?**



**Fuente:** Tabla 12

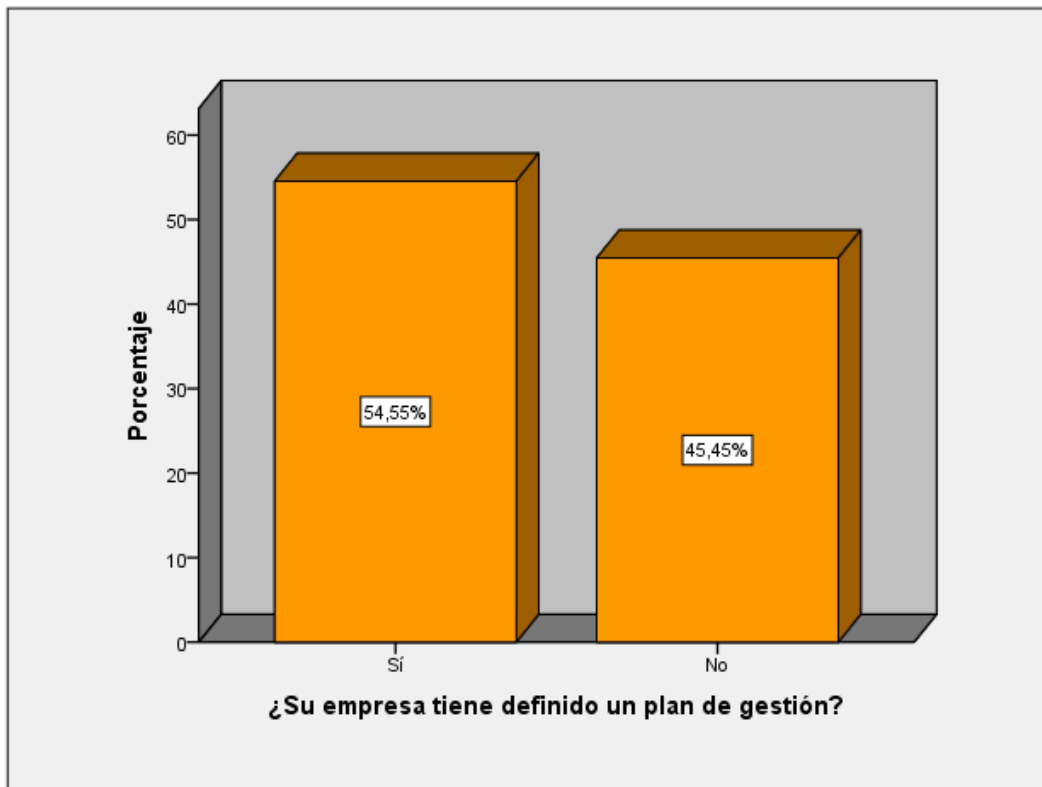
**DESCRIPCIÓN:** los microempresarios del sector en estudio indican (72,7%), que tienen identificado y estandarizado los procesos clave de la empresa; logrando de esta manera un comportamiento estable y generando servicios de calidad.

**Tabla 13: ¿Su empresa tiene definido un plan de gestión?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 6          | 54,5       | 54,5              | 54,5                 |
|        | No    | 5          | 45,5       | 45,5              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 11: ¿Su empresa tiene definido un plan de gestión?**



**Fuente:** Tabla 13

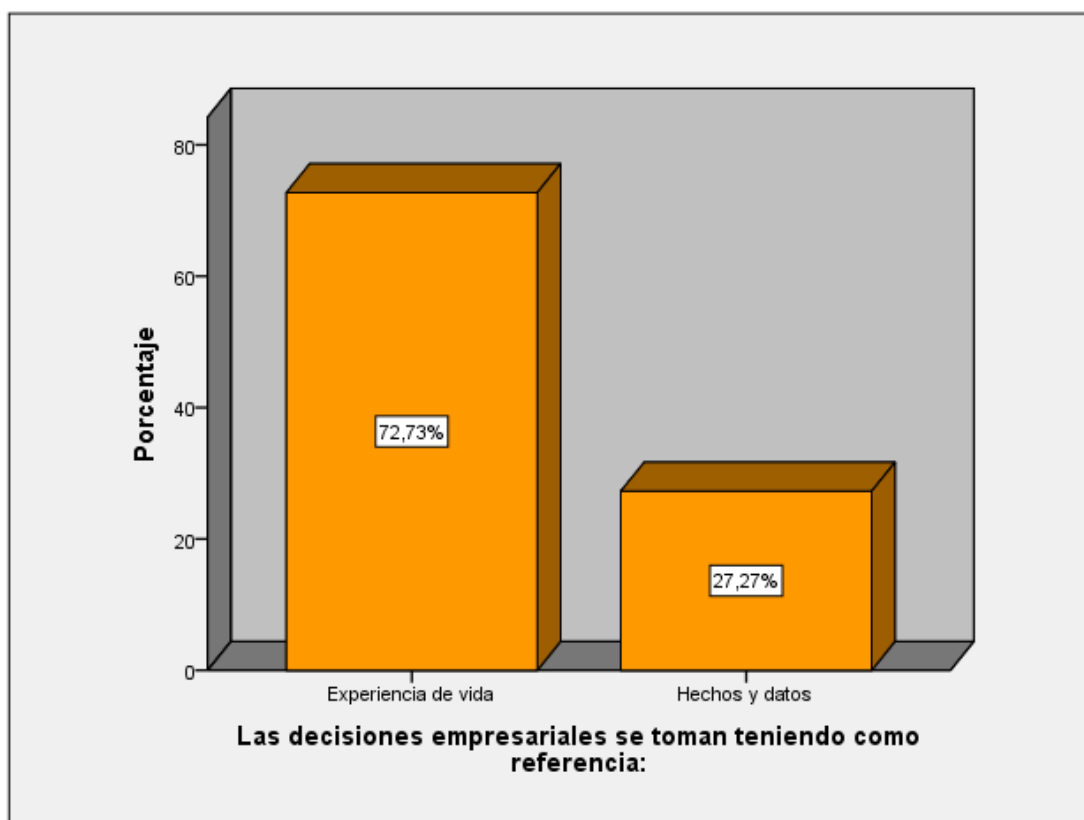
**DESCRIPCIÓN:** según la investigación, el 54,5% tiene definido en su empresa un plan de gestión. El 45,5% carece de esta herramienta de gestión.

**Tabla 14: Las decisiones empresariales se toman teniendo como referencia:**

|        |                     | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Experiencia de vida | 8          | 72,7       | 72,7              | 72,7                 |
|        | Hechos y datos      | 3          | 27,3       | 27,3              | 100,0                |
|        | Total               | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 12: Las decisiones empresariales se toman teniendo como referencia:**



**Fuente:** Tabla 14

**DESCRIPCIÓN:** según la información recogida de los encuestados, se menciona que las decisiones empresariales se toman teniendo como referencia a su “experiencia de vida” 72,7%; y otros a los “hechos y datos” 27,3%. Este resultado evidencia falta de destreza en el manejo de información empresarial.

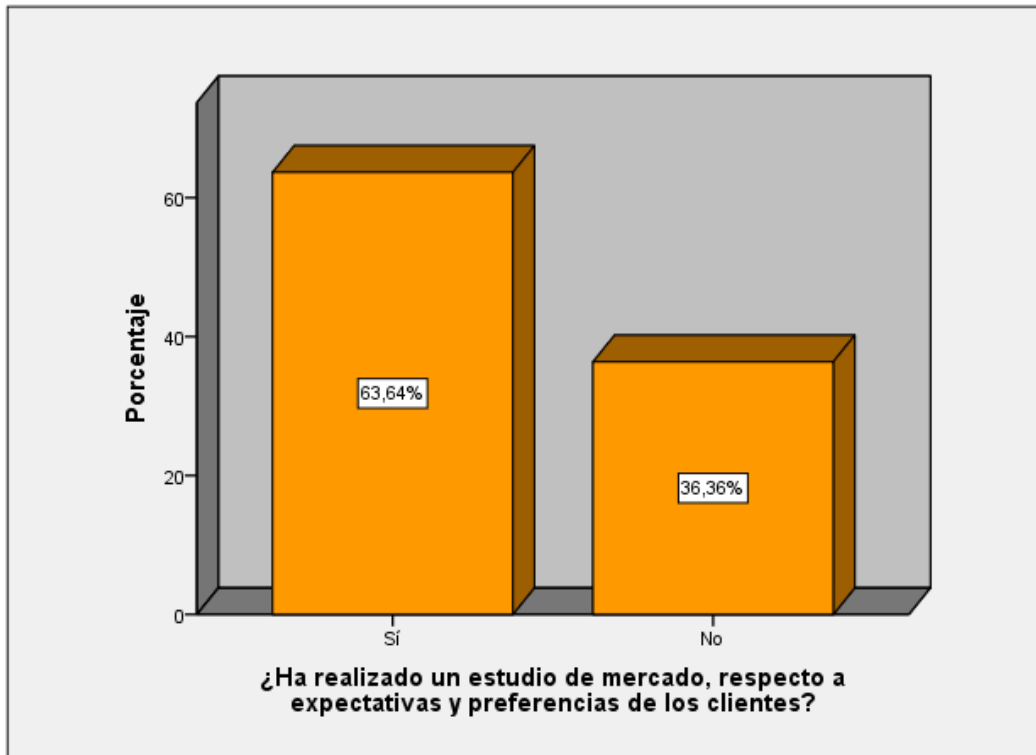
C. De atención al cliente

**Tabla 15: ¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 7          | 63,6       | 63,6              | 63,6                 |
|        | No    | 4          | 36,4       | 36,4              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 13: ¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?**



**Fuente:** Tabla 15

**DESCRIPCIÓN:** según la investigación, la mayoría (63,6%) realizó un estudio de mercado, que les brindó información respecto a las expectativas y preferencias de los clientes. Para el 36,4%, que no lo hizo, representa una oportunidad de mejora.

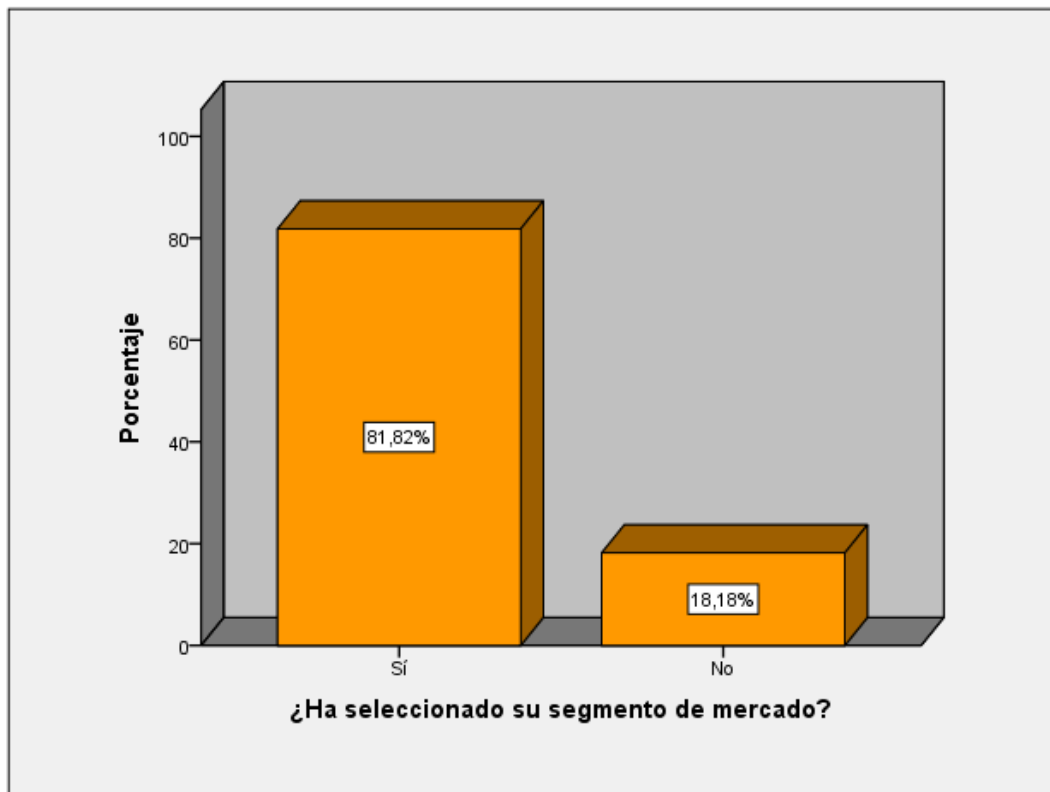


**Tabla 16: ¿Ha seleccionado su segmento de mercado?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 9          | 81,8       | 81,8              | 81,8                 |
|        | No    | 2          | 18,2       | 18,2              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 14: ¿Ha seleccionado su segmento de mercado?**



**Fuente:** Tabla 16

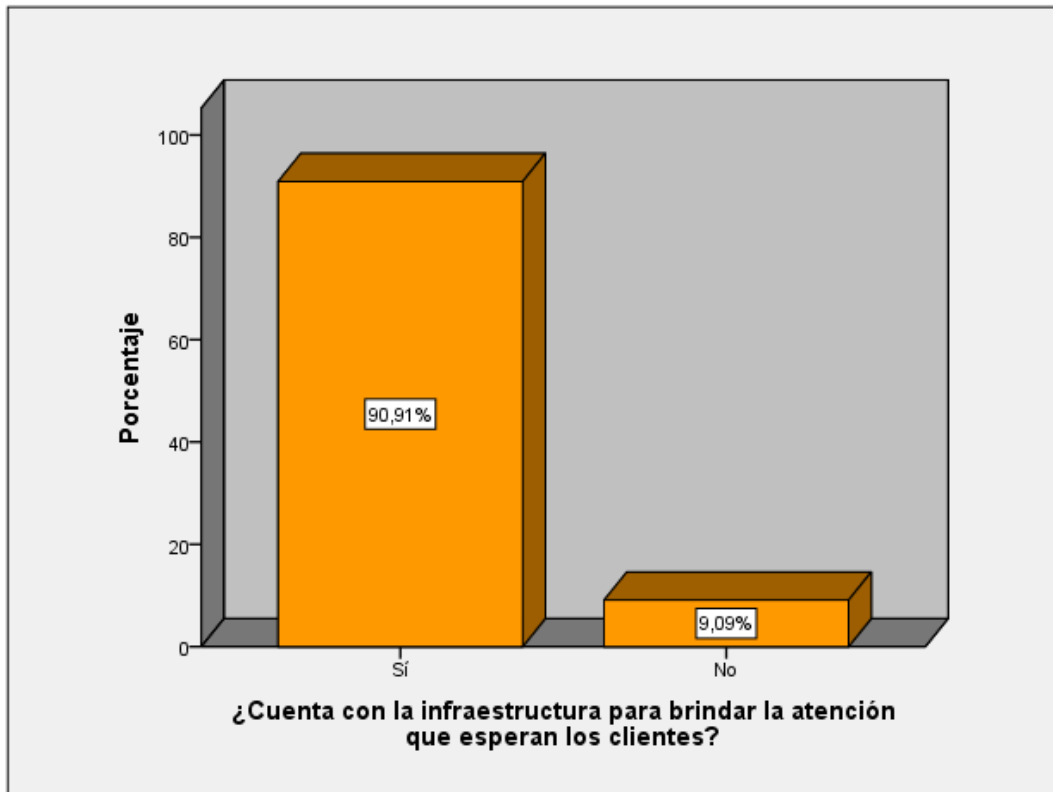
**DESCRIPCIÓN:** de acuerdo a la información de las encuestas, el 81,8% ha seleccionado su segmento de mercado. Este resultado es favorable y buena práctica de gestión con enfoque en el cliente.

**Tabla 17: ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 10         | 90,9       | 90,9              | 90,9                 |
|        | No    | 1          | 9,1        | 9,1               | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 15: ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?**



**Fuente:** Tabla 17

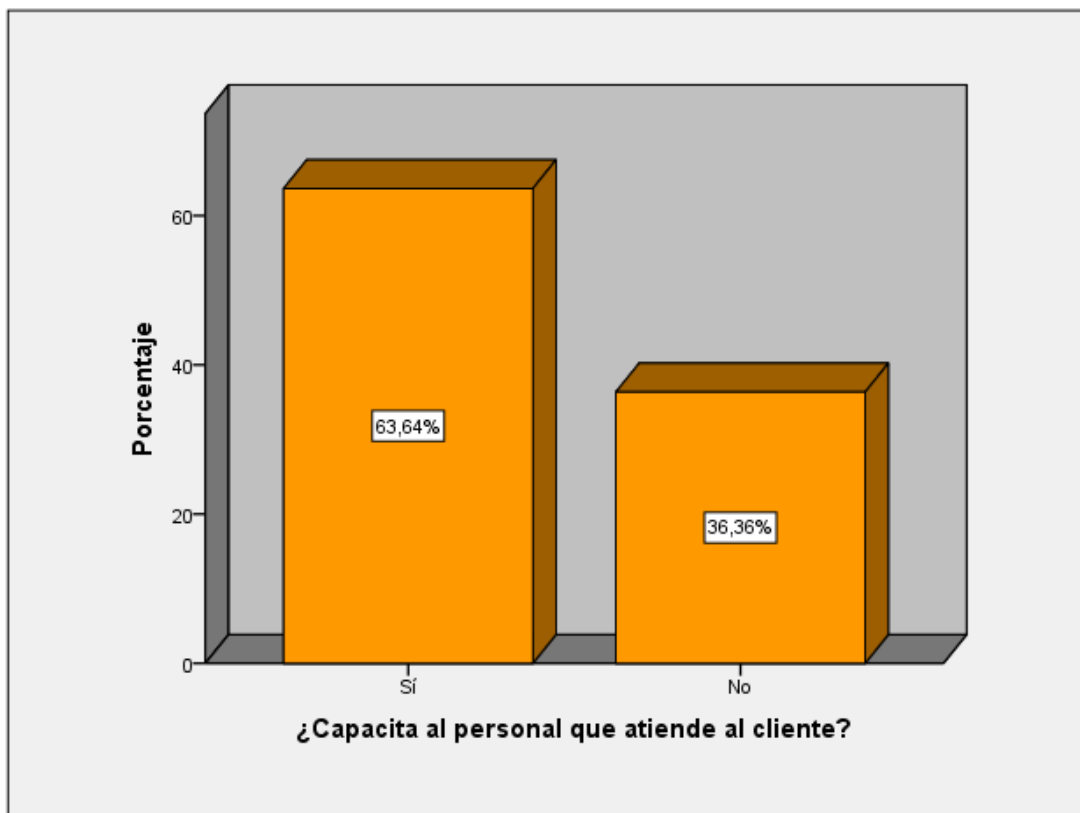
**DESCRIPCIÓN:** el 90,9% de las mypes encuestadas, cuentan con la infraestructura adecuada para poder brindar la atención que esperan sus clientes. Constituye un factor de diferenciación entre las mypes de restobar.

**Tabla 18: ¿Capacita al personal que atiende al cliente?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 7          | 63,6       | 63,6              | 63,6                 |
|        | No    | 4          | 36,4       | 36,4              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 16: ¿Capacita al personal que atiende al cliente?**



**Fuente:** Tabla 18

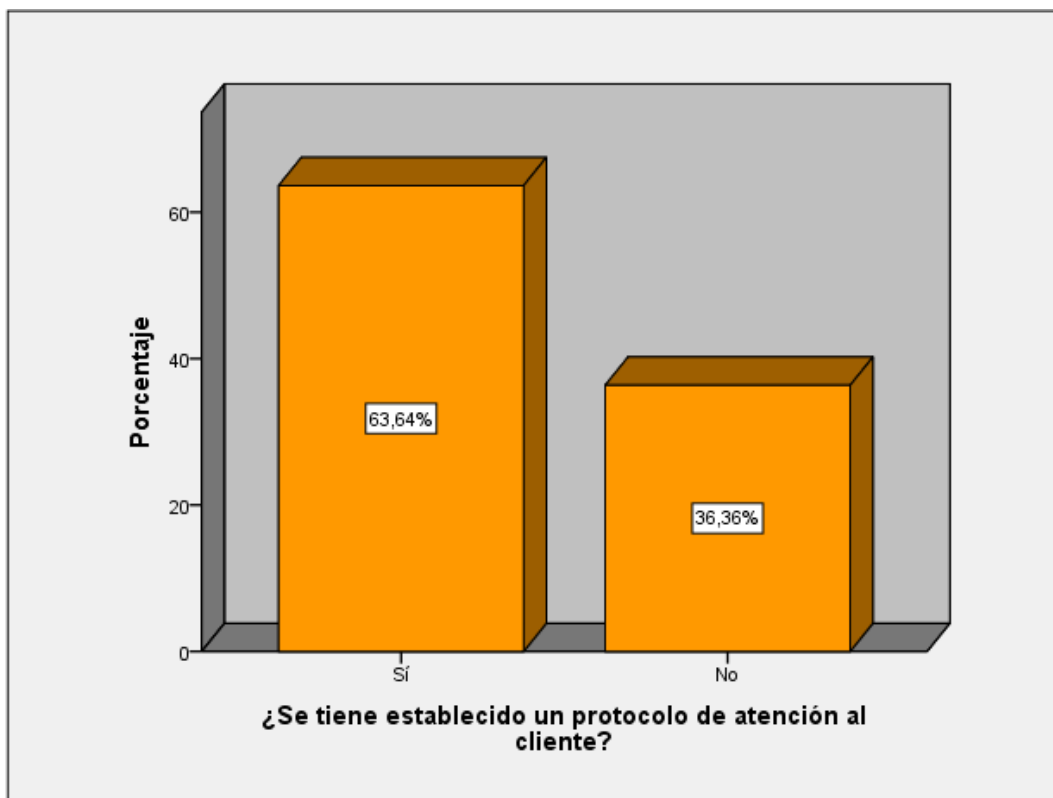
**DESCRIPCIÓN:** según las encuestas a las mypes del sector servicios, rubro restobar, en su mayoría (63,6%) capacitan a su personal acerca del servicio de atención a sus clientes y asuntos operativos.

**Tabla 19: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 7          | 63,6       | 63,6              | 63,6                 |
|        | No    | 4          | 36,4       | 36,4              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 17: ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?**



**Fuente:** Tabla 19

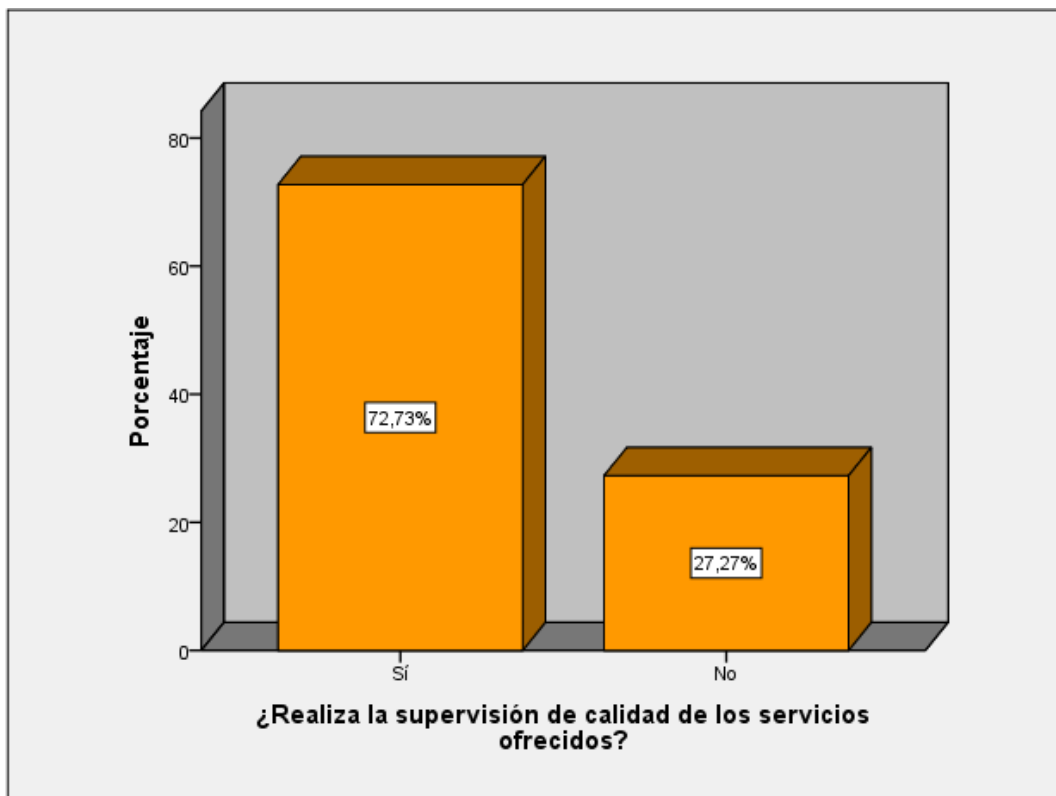
**DESCRIPCIÓN:** la información obtenida en las encuestas, indican que el 63,6% tiene establecido un protocolo de atención; sin embargo para el sector que conforma el 36,4% carece de esta importante estrategia de servicio.

**Tabla 20: ¿Realiza la supervisión de calidad de los servicios ofrecidos?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 8          | 72,7       | 72,7              | 72,7                 |
|        | No    | 3          | 27,3       | 27,3              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 18: ¿Realiza la supervisión de calidad de los servicios ofrecidos?**



**Fuente:** Tabla 20

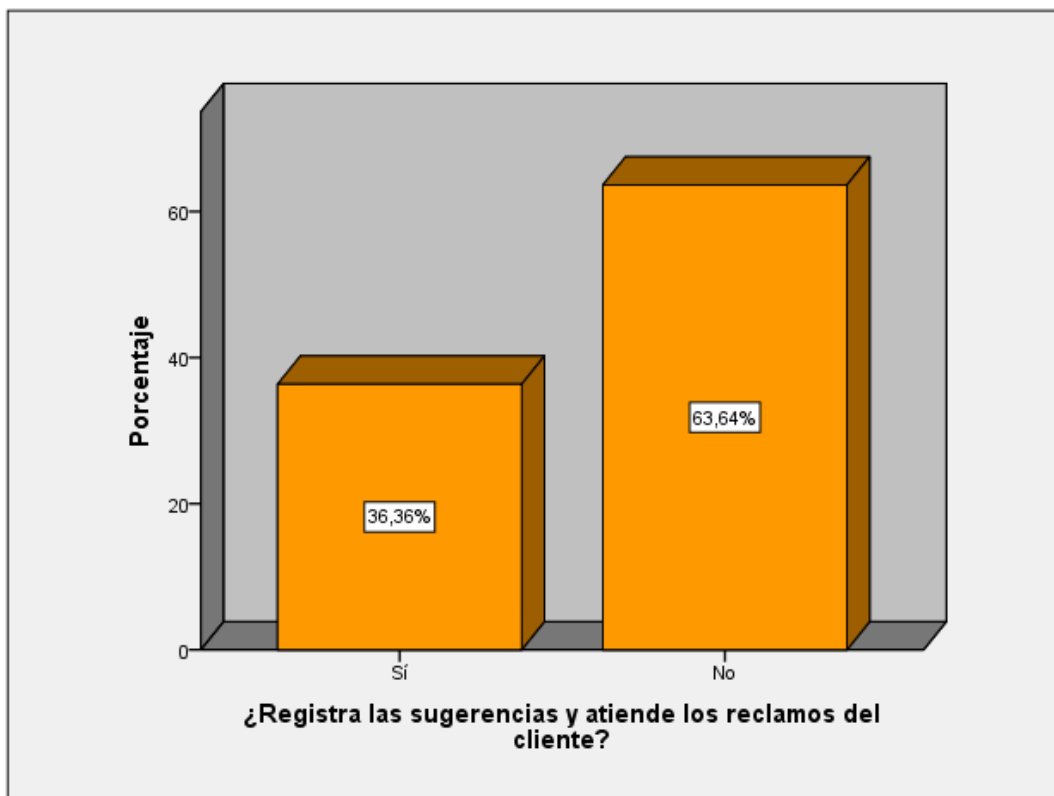
**DESCRIPCIÓN:** según los datos obtenidos de las encuestas, se puede apreciar que la mayoría (72,7%) de las mypes tiene la buena práctica de realizar la supervisión de calidad de los servicios ofrecidos. De este modo, se puede prevenir reclamos o una mala atención a los clientes.

**Tabla 21: ¿Registra las sugerencias y atiende los reclamos del cliente?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 4          | 36,4       | 36,4              | 36,4                 |
|        | No    | 7          | 63,6       | 63,6              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 19: ¿Registra las sugerencias y atiende los reclamos del cliente?**



**Fuente:** Tabla 21

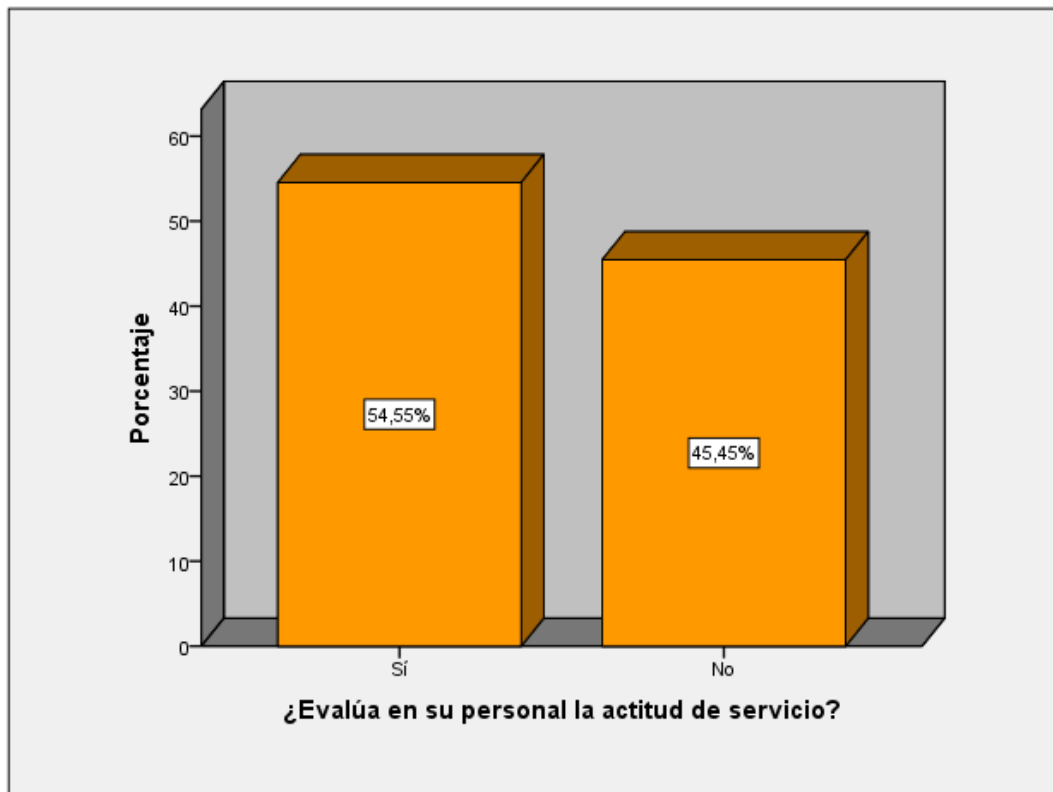
**DESCRIPCIÓN:** la figura 19 muestra que la mayoría (63,6%) de mypes no ha prevenido en brindar atención respecto al registro de sugerencias de los clientes o atender sus reclamo, lo cual representa una falla del servicio que puede repercutir en la imagen de la empresa.

**Tabla 22: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 6          | 54,5       | 54,5              | 54,5                 |
|        | No    | 5          | 45,5       | 45,5              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 20: ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?**



**Fuente:** Tabla 22

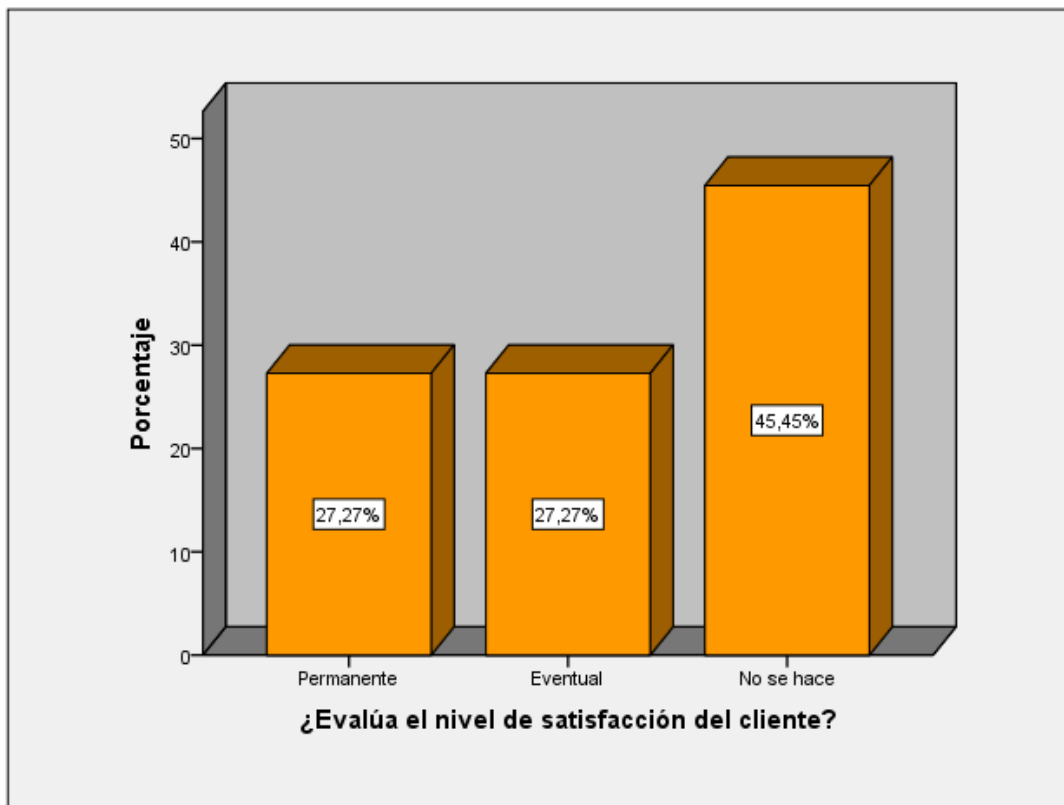
**DESCRIPCIÓN:** según la investigación a las mypes del sector servicios, rubro restobar, solo existe en el 54,5% la evaluación de actitud de servicio del personal. Este resultado evidencia que existe gestión de atención al cliente por mejorar.

**Tabla 23: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?**

|        |            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Permanente | 3          | 27,3       | 27,3              | 27,3                 |
|        | Eventual   | 3          | 27,3       | 27,3              | 54,5                 |
|        | No se hace | 5          | 45,5       | 45,5              | 100,0                |
|        | Total      | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 21: ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?**



**Fuente:** Tabla 23

**DESCRIPCIÓN:** según los datos obtenidos de los encuestados, se aprecia que las mypes del sector servicios, rubro restobar, en su mayoría (45,5%) no realizan una evaluación del nivel satisfacción del cliente. Representa una práctica a implementar.

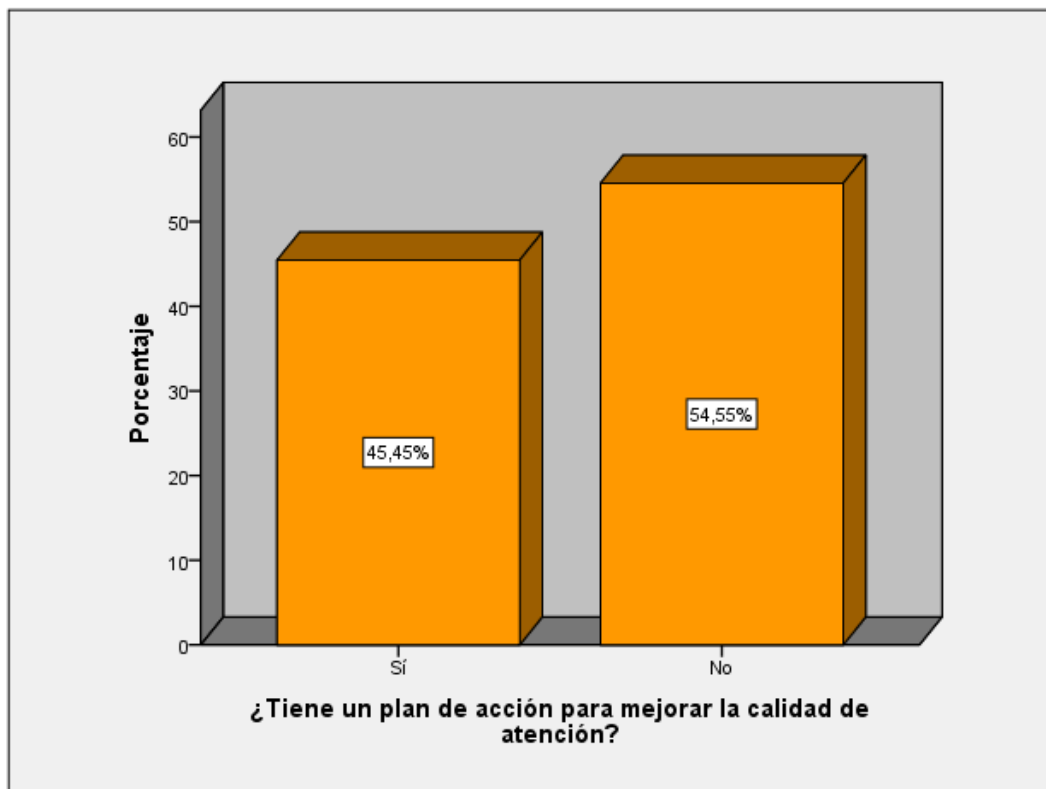


**Tabla 24: ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?**

|        |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Sí    | 5          | 45,5       | 45,5              | 45,5                 |
|        | No    | 6          | 54,5       | 54,5              | 100,0                |
|        | Total | 11         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Fuente:** entrevista realizada a las mypes del sector servicios, rubro restobar

**Figura 22: ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?**



**Fuente:** Tabla 24

**DESCRIPCIÓN:** según los encuestados, el 45,5% indica que tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención; pero el 54,5% definitivamente no.

## 5.2 Análisis de resultados

Con los resultados que se han obtenido en la investigación realizada a las mypes seleccionadas de la muestra ubicadas en el distrito de Yarinacocha, se procederá a realizar una confrontación analítica con el objetivo general, objetivos específicos, hipótesis e investigaciones que se citaron en el capítulo de Revisión de literatura.

### Respecto al **Objetivo general**

“Investigar el desarrollo de la gestión bajo enfoque de atención al cliente que se realizan en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito Yarinacocha, año 2018.”

Se relaciona con los resultados obtenidos de las siguientes preguntas formuladas en la encuesta:

**¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?;** según la investigación las microempresas del rubro en estudio están enfocados en la gestión de la calidad solo el 54,5% de las encuestadas.

**¿Se gestiona con el uso de herramientas administrativas?;** según el estudio, solo el 36,4 % de las microempresas si gestionan el uso de herramientas, la mayoría desconoce de sus características.

**¿Su organización se guía por su misión y visión?;** según las encuestas las mypes del rubro Restobar se guían por su misión y visión en solo el 45,5% de la muestra. Un importante sector conformado por el 54,5% no ha precavido en su formulación, por desconocimiento de su importancia.

**¿Se han estandarizado los procesos clave de la empresa?;** según la investigación el 72.7% de las microempresas en estudio, si tienen identificados y estandarizados sus procesos clave.

**¿Su empresa tiene definido un plan de gestión?;** basado en los datos obtenidos en la investigación, el 54,5% de la muestra de las microempresas en estudio, indica que tienen definido un plan de gestión, mientras que 45,5% carece de esta importante herramienta.

Este resultado no indica que todavía es tomado como prescindible por los microempresarios, el agenciarse del denominado Plan de Negocio o Plan de gestión. Al respecto, **Ahumada, E.; Rambal, K. (2016)**, indican en su tesis “Plan de negocio para la creación de un Restaurant-Bar autóctono en Cartagena que fusione las culturas Caribe y Pacífico”, para optar el título profesional de Administración de Empresas, Universidad de Cartagena; teniendo como objetivo, diseñar un plan de negocios para la creación de un Restaurant-bar en la ciudad de Cartagena, cuya oferta gastronómica fusione con las tradiciones de las culturas Caribe y Pacífico-Colombiano, que -entre sus conclusiones- para realizar un proyecto se debe hacer un análisis de **mercado a profundidad**; sin él, no se conocería como sería su funcionamiento. En las encuestas realizadas, más de la mitad (59,6%) no tiene ni idea que es un restaurante comida fusión, porque nunca han comido y no conocen. De este modo, se realizó un plan de negocio para la creación de un Restaurant-bar que la gente conozca y sea factible llevar el proyecto a un mercado para explorar, de esta manera tener una gran oportunidad de darse a conocer en el mercado, así mismo aumentar poco a poco sus niveles de participación y rentabilidad dentro del mismo.

**¿Las decisiones empresariales se toman como referencia?;** *el 72.7% de los microempresarios, toman las decisiones empresariales tomando como referencia la experiencia adquirida, mientras que el 27.3% toman como referencia informes técnicos o hechos concretos.*

Respecto a los **objetivos específicos**:

*En los resultados que se apreciarán a continuación, el 70,0% de las mypes en estudio tienen un enfoque en el cliente, aunque se halla varios aspectos por mejorar.*

*“Investigar si existe interés en el microempresario de las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018 por conocer las expectativas y percepciones del cliente.”*

*Este objetivo, se atiende con los resultados de la siguiente pregunta:*

**¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?;** *según el estudio de investigación, estas las mypes son negocios nuevos en el distrito y para su conformación el 63,6% de los microempresarios afirman haber realizado un estudio de mercado respecto a expectativas y preferencias de los clientes.*

El ejecutar un estudio de mercado, se considera una importante iniciativa empresarial, esto se rescata de la investigación de **Erices, F. (2017)**, en su tesis “Propuesta de modelo de negocios para un Restobar con temática de videojuegos en quinta región”, para optar el título profesional de Ingeniero Civil Industrial, Universidad Técnica Federico Santa María; cuyos objetivos fue formular un modelo de negocios para un restobar con temática de videojuegos en la región de Valparaíso mediante la aplicación y el uso de herramientas de investigación de mercado. En sus conclusiones, se destaca que los restaurantes y bares es una empresa industrializada y muy rentable, lo cual el público objetivo acude a distintos locales para hacer consumo y así aumentar los recursos y capacidades que brinda esta mype. Además, el uso de la tecnología en los restaurantes, bares y restobares es muy importante para poder hacer control de los servicios que se brinda en este local, ya que llegan turistas de diferentes

partes del mundo para probar la comida peruana y para entretenerse, por eso estos locales están implementados de acuerdo a las necesidades del cliente, por eso se hizo un modelo de negocio con temática de videojuegos, al momento de entregar un servicio, deben ser amables y cortés para que los clientes que visitan el restobar se lleven una buena impresión del lugar.

**¿Ha seleccionado su segmento de mercado?;** *en la investigación se halla que 81.8% de los propietarios del sector servicios, rubro Restobar seleccionaron su segmento de mercado.*

Es estratégico que los microempresarios identifiquen quien es su cliente, característica, aspiraciones, hábitos, entre otros. Hacerlo, permite direccionar apropiadamente los esfuerzos empresariales hacia los objetivos trazados. **Astonitas, S. (2017)**, en su tesis “Estilos de vida de los consumidores de Restobares de la Provincia de Trujillo en el año 2017”, para optar el título profesional de Marketing y Dirección de Empresas, Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo fue determinar los estilos de vida de los consumidores de restobares de la provincia de Trujillo, año 2017, se rescata entre sus conclusiones, que los consumidores de los restobares en su mayoría son personas adultas de 25 y 34 años de edad, esto representa a un 42.0%; estas personas viven en la zona “A” la mayor parte de los consumidores son solteros y aún no se han casado. El análisis que se realizó en el estudio se determinó que estos consumidores de los restobares gastan un promedio de más de 1,800 soles mensuales en diferentes tipos de consumo como son: comida, licores, etc. De este modo se determinó que la mayoría que hacen estos consumos son universitarios (profesionales), cabe mencionar que cuentan con solvencia económica para hacer esos gastos. Asimismo, las mypes “restobares” hace uso de las redes sociales para el

entretenimiento de los consumidores, para ofrecer un ambiente agradable con buen servicio y comodidad; es por eso que las personas acuden a diario a nuestro restobar para divertirse y compartir con sus amigos.

**¿Capacita al personal que atiende al cliente?;** *las mypes del sector en estudio, en su mayoría 63.6% si capacita al personal que atiende al cliente, y un 36.4% no ejecuta ningún plan.*

**¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?;** *la investigación hace referencia que varias mypes de la muestra establecieron un protocolo de atención al cliente 63.6%.*

**¿Registra las sugerencias y atiende reclamos del cliente?;** *sólo el 36,4% de estas mypes en estudio, si registran sugerencias y atienden los reclamos de sus clientes. Representa en una oportunidad de mejora para el 63,6% de la muestra.*

Respecto a los **Objetivo específico:**

*“Investigar si existe un plan de buenas prácticas de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018.”*

*De los resultados que se obtuvieron en la mayoría de las mypes, solo algunos gerentes evidencian un interés por planificar acciones por mejorar la atención a los clientes.*

**¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?;** *de acuerdo a los resultados obtenidos de los encuestados, sólo el 54,5% si evalúa la actitud de su personal, un 45.8% no tiene como prioridad en este aspecto.*

**¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?**; según se halla en la investigación, solo el 27.3% evalúa permanentemente la satisfacción de sus clientes, el 24.3% lo realiza eventualmente. No lo hacen 45,5%

**¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?**; según los datos obtenidos de la investigación, el 45.5% cuenta con un plan de acción para mejorar la calidad de atención; mientras que 54.5% no; lo que representa una importante oportunidad de mejora.

Finalmente, respecto a la **Hipótesis general**

*“Ante una variada oferta de servicios que ofrecen nuevos establecimientos la práctica de una adecuada gestión del negocio y enfoque en el cliente son soportes fundamentales que permitirán brindar una excelente experiencia de servicio y estrategia de diferenciación por las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito Yarinacocha, año 2018.”*

*La hipótesis es válida, en virtud que el 70,0% de las mypes encuestadas de la muestra determinada, tienen una gestión enfocada en la calidad y evidencia mejor perspectiva de desarrollo.*

## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1 Conclusiones**

Las mypes del sector servicios, rubro restobar que funcionan en el distrito de Yarinacocha son negocios nuevos en su mayoría -menor a dos años- y que a nivel ciudad de Pucallpa, solamente se ubican en este distrito por la demanda turística que tiene.

Producto de la investigación realizada, solo poco más de la mitad de las mypes encuestadas se gestionan con calidad, es decir, mantienen una gestión que les permite tener una perspectiva más sólida en el mercado. Sin embargo, es una oportunidad de mejora para las otras mypes que su administración es totalmente empírica.

Un hallazgo importante, es que el 72,7% de las gerencias toman decisiones sin argumentos técnicos, lo que podría arriesgar su participación a futuro en el mercado.

En atención al cliente, destaca la impactante y moderna infraestructura que constituye un factor diferencial entre ellas, atendiendo el segmento de mercado elegido, el cual deviene de un estudio de mercado a inicio del negocio.

Finalmente, se puede concluir que estos negocios tienen un enfoque en el cliente, porque buscan satisfacer la necesidad de distracción y bienestar. Sin embargo, el poco conocimiento de gestión se evidencia en la falta de protocolos para recibir sugerencias y atender reclamos y realizar acciones de retroalimentación del cliente para conocer su nivel de satisfacción y nuevas expectativas.



## 6.2 Recomendaciones

Las sugerencias que brindamos son generales y también específicas para aquellas mypes de la muestra que tienen importantes oportunidades de mejora para alcanzar una gestión empresarial eficaz.

- Las mypes de restobar, deben diseñar y publicar para toda su organización su organigrama y elaborar un manual de organización y funciones. No justifica una omisión por el tamaño de la empresa, por el contrario, dinamiza las operaciones y la autoridad.
- Gestionar capacitación gerencial, para una administración con uso de herramientas que permita la toma de decisiones con argumento técnico.
- Diseñar la misión y visión de la mype. Indispensable herramienta de gestión.
- Elaborar un plan de capacitación anual y evaluar el nivel de servicio del personal.
- Muy importante y estratégico es la medición de satisfacción del cliente, el cual retroalimentará el servicio que se efectúa y diseñar planes de mejora de manera inmediata.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahumada, E. & Rambal, K. (2016). *Plan de negocio para la creación de un Restaurant-Bar autóctono en Cartagena que fusione las culturas Caribe y Pacífico*. Tesis para obtener el título de administrador de empresas, Facultad de ciencias económicas, Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias.
- Alvarado, H. M., Julca, L. S. & Marca, K. F. & Vera, C.M. (2016). *Plan de negocios para la instalación de un Resto-bar de Cerveza Artesanal en la ciudad de Máncora-Piura*. Tesis para para obtener el grado de magister en administración, Universidad ESAN, Surco, Lima.
- Astonitas, S. (2017). *Estilos de vida de los consumidores de Restobares de la Provincia de Trujillo en el año 2017*. Tesis de marketing, Universidad cesar vallejo.
- Cortés, J. M. (2017). Sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Ediciones de la U, ICB editores, págs. 296
- Cottle, D. W. (1991). El servicio centrado en el cliente. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Erices, F. (2017). *Propuesta de modelo de negocios para un Restobar con temática de videojuegos en quinta región*. Tesis de Ingeniero, Universidad Técnica Federico Santa María.
- Garrido, M.; Esparza, B.; Suárez, C.; Ubillús, D.; Yataco, A. (2014). *Diseño de un Restobar Las Palmas en el Hostal (Las Palmeras)*. Tesis de Ingeniería, Universidad de Piura.
- Gaviria Justo, A. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, clúster restaurant turístico, distrito de

- Yarinacocha, año 2017. Tesis de Licenciada, Universidad católica los ángeles de Chimbote.
- Horovitz, J. (1991). La satisfacción total del cliente: la estrategia de 25 compañías europeas líderes en calidad de servicios. Madrid: McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2003). Fundamentos de Marketing. México: editorial Prentice hall. Págs. 680.
- Lara, J. R. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. Conciencia Tecnológica, 19. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>.
- Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Ley N° 26702. [Versión Adobe Digital]. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/\\$FILE/26702.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/$FILE/26702.pdf) 75
- Ley n° 28015 concepto de micro empresa (extracto artículo 2.- definición de la micro y pequeña empresa.
- Ley N°. 30056 (2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.
- Lehtinen, U. (1983) A Study of Quality Dimensions. Service Management Institute, 5, 25-32.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. Journal of retailing, 64(1), 12.
- Pérez, Y., y Coutín, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. Acimed, 13(6), 1-69.
- Rafael, J. (2010). Sistema de gestión de calidad. Gestipolis

Rengifo, V. (2015). *Implementación y control de calidad en el proceso de alimentación en el Manoa Restaurant Café del hotel dorado plaza & business.*

Tesis de Ingeniero, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

Serradell, E., y Pérez, A. A. (2003). La gestión del conocimiento en la nueva economía. UOC, 1-13.

## ANEXOS

### 1.- Cronograma

**Tabla 25:** Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES/ SEMANAS |                                                          | 2018-II   |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |        |
|----------------------|----------------------------------------------------------|-----------|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|--------|
|                      |                                                          | SETIEMBRE |   | OCTUBRE |   |   |   | NOVIEMBRE |   |   |   | DICIEMBRE |   |   |   | Ene-19 |
|                      |                                                          | 3         | 4 | 1       | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1         | 2 | 3 | 4 | 1      |
| <b>CRONOGRAMA</b>    | Inicio de clases                                         | ô         | ô | ô       | ô | ô | ô | ô         | ô | ô | ô | ô         | ô | ô | ô | ô      |
|                      | Determinación del sector y rubro a estudiar.             | ô         | ô |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |        |
|                      | Título del proyecto de investigación.                    | ô         | ô |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |        |
|                      | Elaboración de Planteamiento de la investigación.        |           | ô | ô       | ô |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |        |
|                      | Elaboración del Marco Teórico y conceptual.              |           | ô | ô       | ô |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |        |
|                      | Elaboración de Metodología de la investigación.          |           | ô | ô       | ô |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |        |
|                      | Presentación de Proyectos de Investigación.              |           |   |         | ô |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   |        |
|                      | Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.          |           |   |         |   | ô | ô | ô         | ô | ô |   |           |   |   |   |        |
|                      | Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones. |           |   |         |   |   |   |           |   | ô | ô |           |   |   |   |        |
|                      | Revisión de referencias bibliográficas, APA.             |           |   |         |   |   |   |           |   | ô | ô | ô         |   |   |   |        |
|                      | Presentación del informe final de investigación.         |           |   |         |   |   |   |           |   |   | ô | ô         |   |   |   |        |
|                      | Revisión turnitin.                                       |           |   |         |   |   |   |           |   |   | ô | ô         |   |   |   |        |
|                      | Elaboración de artículo científico y diapositivas.       |           |   |         |   |   |   |           |   |   | ô | ô         |   |   |   |        |
|                      | Prebanca                                                 |           |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           | ô |   |   |        |
|                      | Levantamiento observaciones Jurado                       |           |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           | ô | ô |   |        |
|                      | Sustentación del informe final.                          |           |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   | ô |        |
|                      | Entrega de Empastado y Acta                              |           |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   | ô |        |
|                      | Cierre de Taller                                         |           |   |         |   |   |   |           |   |   |   |           |   |   |   | ô      |

**Fuente:** elaboración Rosa Domínguez

## 2.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 6,058.00

**Tabla 26:** Presupuesto general

| <b>I</b>   | <b>BIENES Y SERVICIOS</b>        | <b>CANTIDAD</b> | <b>COSTO</b> | <b>TOTAL</b>    |
|------------|----------------------------------|-----------------|--------------|-----------------|
| 1          | Papel Bond                       | 1 Millar        | 22.00        | 22.00           |
| 2          | Lapiceros                        | 2 unidad        | 2.00         | 4.00            |
| 3          | Folder Manila                    | 1 pack          | 10.00        | 10.00           |
| 4          | Fotocopia                        | 260 hojas       | 0.10         | 26.00           |
| 5          | Internet                         | 48 horas        | 1.50         | 72.00           |
| 6          | computadora                      | 1               | 1500.00      | 1500.00         |
| 7          | Anillados                        | 4               | 6.00         | 24.00           |
| 8          | USB 4 gigas                      | 1               | 20.00        | 20.00           |
| 9          | Impresora Hp                     | 1               | 250.00       | 250.00          |
| 10         | Tintas para impresora            | 2               | 35.00        | 70.00           |
|            | <b>Sub Total</b>                 |                 |              | <b>1998.00</b>  |
| <b>II</b>  | <b>TRANSPORTE Y ALIMENTACIÓN</b> |                 |              |                 |
| 11         | Movilidad local ida y Vuelta     | 3 días          | 8.00         | 24.00           |
| 12         | Alimentación                     | 3 días          | 12.00        | 36.00           |
|            | <b>Subtotal</b>                  |                 |              | <b>60.00</b>    |
| <b>III</b> | <b>RECURSOS HUMANOS</b>          |                 |              |                 |
| 1          | Asesoramiento                    |                 | 2,000.00     | 2,000.00        |
| 2          | Taller de Titulación             |                 | 2,000.00     | 2,000.00        |
|            | <b>Sub Total</b>                 |                 |              | <b>4,000.00</b> |
|            |                                  |                 | <b>TOTAL</b> | <b>6,058.00</b> |

**Fuente:** elaboración Rosa Domínguez

### 3.- Encuesta



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**EMPRESA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

#### ENCUESTA

#### **Instrucciones:**

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, rubro restobar, distrito de Yarinacocha, año 2018”.

#### **Encuestado:**

(a):..... Fecha:...../...../20....

#### **A. Datos del microempresario:**

##### **1. ¿Cuál es la edad del microempresario?**

De 22 a 29 años ( ) , De 30 a 39 años ( ) , De 40 a 49 años ( )

##### **2. ¿Cuál es el género del microempresario?**

a) Hombre ( )    b) Mujer ( )

##### **3. ¿Cuántos años tiene funcionando su empresa en el distrito de Yarinacocha?**

De 1 a 2 años ( )    De 3 a 6 años ( )    De 7 a más ( )

##### **4. ¿Cuántos trabajadores laboran en su empresa?**

De 1 a 4 ( )    De 5 a 8 ( )    De 9 a más ( )

**5. ¿Su empresa tiene elaborado un organigrama?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**6. ¿Su empresa tiene manual de organización y funciones?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**B. De la gestión de calidad**

**7. ¿La administración está enfocada en la gestión de calidad?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**8. ¿Se gestiona con el uso de herramientas administrativas?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**9. ¿Su organización se guía por su misión y visión?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**10. ¿Se han identificado y estandarizado los procesos clave de la empresa?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**11. ¿Su empresa tiene definido un plan de gestión?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**12. ¿Las decisiones empresariales se toman teniendo como referencia:**

- a) Experiencia de vida      ( )  
b) Hechos y datos      ( )

**C. De atención al cliente**

**13. ¿Ha realizado un estudio de mercado, respecto a expectativas y preferencias de los clientes?**

- a) Si ( )      b) No ( )

**14. ¿Ha seleccionado su segmento de mercado?**

- a) Si ( )      b) No ( )



- 15. ¿Cuenta con la infraestructura para brindar la atención que esperan los clientes?**
- a) Si ( )      b) No ( )
- 16. ¿Capacita al personal que atiende al cliente?**
- a) Si ( )      b) No ( )
- 17. ¿Se tiene establecido un protocolo de atención al cliente?**
- a) Si ( )      b) No ( )
- 18. ¿Realiza la supervisión de calidad de los servicios ofrecidos?**
- a) Si ( )      b) No ( )
- 19. ¿Registra las sugerencias y atiende los reclamos del cliente?**
- a) Si ( )      b) No ( )
- 20. ¿Evalúa en su personal la actitud de servicio?**
- a) Si ( )      b) No ( )
- 21. ¿Evalúa el nivel de satisfacción del cliente?**
- a) Permanente      ( )
- b) Mensual      ( )
- c) Eventual      ( )
- d) No se hace      ( )
- 22. ¿Tiene un plan de acción para mejorar la calidad de atención?**
- a) Si ( )      b) No ( )

Yarinacocha, noviembre 2018

#### 4.- Vistas fotográficas de la investigación



**Fotografía 1:** propietaria de la mype



**Fotografía 2:** propietario de la mype