



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y EL
SERVQUAL EN LAS MYPES RUBRO CEVICHERÍAS EN EL
AA. HH PACHITEA, AÑO 2018

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN

AUTOR

ADRIANZEN PEÑA GIANMARCO

ORCID: 0000-0003-4729-8601

ASESORA

PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA-PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Adrianzen Peña, Gianmarco

ORCID: 0000-0003-4729-8601

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Piura, Perú

ASESOR

Palacios de Briceño, Mercedes René

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Administración, Piura, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Miembro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

ORCID: 0000-0001-8823-2655

AGRADECIMIENTO

A los profesores de la carrera Universitaria, y en especial al asesor por su constante orientación y apoyo en mis inicios de mi carrera y en la elaboración de mi Taller y también a la Universidad a Los Ángeles de Chimbote por el recibimiento en su establecimiento de estudio y los propietarios de las MYPE por la información en la cual me brindaron para la realización de mi presente estudio

DEDICATORIA

A mis padres ya que están apoyándome en seguir adelante con su apoyo orientándome en el trayecto de mi vida

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada Caracterización de la Gestión de Calidad y el SERVQUAL en las MYPES rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2018 , tiene como objetivo general: “Determinar las características que tiene la Gestión de Calidad y el SERVQUAL en las MYPES rubro cevicherías en el Asentamiento Humano Pachitea, año 2018”, la metodología presenta un nivel descriptivo y un diseño no experimental y transversal, la población de la investigación está conformada por 2 MYPE del rubro cevichería del Asentamiento Humano Pachitea (Piura), donde la muestra para la variable gestión de calidad y para la variable SERVQUAL se conforma por los 138 clientes de las MYPE. Se empleará como tipo de recojo de datos las encuestas con los clientes siendo el instrumento más adecuado para medir el cuestionario estructurado. Según la investigación realizada se obtuvo como resultado que las características que presenta la gestión de calidad son: responsabilidad, comunicación, en cuanto al modelo SERVQUAL se puede decir que la calidad de servicio en general se encuentra en un punto medio para el total agrado de los clientes Dentro de las principales conclusiones se determinó que las características de la gestión de calidad es brindar un buen servicio y que además brindar un buen producto para que los consumidores se sientan satisfechos por el producto que brindan dichas MYPE. En cuanto al SERVQUAL es una técnica de investigación en la cual nos va a ayudar a realizar las mediciones del nivel de calidad del restaurante y a la vez conocer las expectativas que tienen los clientes y de cómo valoran el servicio

Palabra Claves: Gestión de Calidad, SERVQUAL, MYPE, Cevichería.

ABSTRACT

The present research work titled Characterization of Quality Management and SERVQUAL in MYPES cevicherías category in AA. HH Pachitea, year 2018, has the general objective: "To determine the characteristics of Quality Management and SERVQUAL in MYPES cevicherías in the Human Settlement Pachitea, year 2018", the methodology presents a descriptive level and a non-experimental design Cross-sectional, the research population is made up of 2 MYPE from the cevichería category of the Human Settlement Pachitea (Piura), where the sample for the quality management variable and for the SERVQUAL variable is made up of the 138 MYPE clients. Customer surveys will be used as a type of data collection, being the most appropriate instrument to measure the structured questionnaire. According to the research carried out, it was obtained as a result that the characteristics presented by the quality management are: responsibility, communication, regarding the SERVQUAL model, it can be said that the quality of service in general is in a middle point for the total satisfaction of the customers Among the main conclusions it was determined that the characteristics of quality management is to provide a good service and also to provide a good product so that consumers feel satisfied with the product that these MYPE provide. Regarding SERVQUAL, it is a research technique in which it will help us to measure the level of quality of the restaurant and at the same time know the expectations that customers have and how they value the service.

Keywords: Quality Management, SERVQUAL, MYPE, Cevichería.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE CUADROS.....	x
I.- Introducción.....	1
II. Marco teórico y conceptual.....	9
2.1. Antecedentes.....	10
2.2. Bases teóricas de la Investigación.....	14
2.2.1. Variable Gestión de Calidad.....	14
2.2.1.1. Principios de la Gestión de Calidad.....	14
2.2.1.2. Ventajas de la Gestión de Calidad.....	15
2.2.2. Variable SERVQUAL.....	15
2.2.2.1. Instrumentos de medida del SERVQUAL.....	15
2.2.2.2. Factores del SERVQUAL.....	16

III.	Hipótesis general	16
IV.	Metodología de la investigación.	17
	4.1. Tipo de la Investigación	17
	4.2. Nivel de la Investigación	17
	4.3. Diseño de la Investigación	18
	4.4. Universo y Muestra	18
	4.5. Definición y Operacionalización de las variables	22
	4.6. Técnicas de Instrumentos de Recolección de Datos	24
	4.7. Matriz de Consistencia	25
	4.8. Principios Éticos.	26
V.	RESULTADOS	27
	5.1. Resultados	27
	5.2. Análisis de resultados	34
VI.	CONCLUSIONES.....	40
	Referencias bibliográficas.....	42
	ANEXOS.	47

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Género.....	28
Tabla 2: Estado Civil.....	28
Tabla 3: Nivel Profesional.....	28
Tabla 4: ¿Cree Usted que los precios de los platos son accesibles?	29
Tabla 5: Para usted ¿El restaurante brinda variedad en sus platos?	29
Tabla 6: ¿Qué características posee el personal que ayuda en el restaurante?.....	29
Tabla 7: ¿En las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?.....	29
Tabla 8: ¿El restaurante cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?.....	30
Tabla 9: ¿Usted cree que el restaurante cuenta con los recursos necesarios para que pueda cumplir con los objetivos propuestos?.....	30
Tabla 10: Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?.....	30
Tabla 11: ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?.....	30
Tabla 12: ¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos de productividad en el restaurante?.....	30
Tabla 13: Género.....	31
Tabla 14: Estado Civil.....	31

Tabla 15: Nivel Profesional.....	31
Tabla 16: ¿Le gustaría a usted que hubiera un buzón de sugerencias en el restaurante?.....	32
Tabla 17: Ante una situación incómoda en la atención ¿Qué preferiría utilizar?.....	32
Tabla 18: ¿Le gustaría a usted que le hiciera un cuestionario sobre el servicio que brinda el restaurante?.....	32
Tabla 19: ¿Qué factores de calidad de servicio ofrece el restaurante?.....	32
Tabla 20: Cuando usted tiene algún problema ¿El restaurante tiene el interés en resolverlo?.....	32
Tabla 21: ¿Cuando usted requiere de un servicio ¿Cuánto tiempo demora en atenderlo?.....	33
Tabla 22: Si usted tiene una duda acerca de un plato ¿El personal está capacitado en brindar esa información?	33
Tabla 23: ¿Usted se siente seguro al momento de ingresar al restaurante?.....	33
Tabla 24. ¿El restaurante cuenta con medidas de prevención?	34
Tabla 25. ¿Cómo considera la atención del trabajador hacia usted?.....	34
Tabla 26. ¿El personal del restaurante se preocupa de su bienestar de usted?.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Género.....	37
Figura N° 2: Estado Civil.....	37
Figura N°3: Nivel Profesional.....	37
Figura N° 4: ¿Cree usted que los precios de los platos son accesibles?.....	38
Figura N° 5: Para usted. ¿El restaurante brinda variedad en sus platos?.....	38
Figura N° 6: ¿Qué características posee el personal que ayuda en el restaurante?.....	38
Figura N° 7: ¿En las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?.....	39
Figura N° 8: ¿El restaurante cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?.....	39
Figura N° 9: ¿Usted cree que el restaurante cuenta con los recursos necesarios para que pueda cumplir con los objetivos propuestos?.....	39
Figura N° 10: Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?.....	40
Figura N° 11: ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?.....	40
Figura N° 12: ¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos de productividad en el restaurante?.....	40
Figura N° 13: Género.....	41
Figura N° 14: Estado Civil.....	41

Figura Nª 15: Nivel Profesional.....	41
Figura Nª 16: ¿Le gustaría a usted que hubiera un buzón de sugerencias en el restaurante?.....	42
Figura Nª 17: Ante una situación incómoda en la atención ¿Qué preferiría utilizar?.....	42
Figura Nª 18: ¿Le gustaría a usted que le hiciera un cuestionario sobre el servicio que brinda el restaurante?.....	42
Figura Nª 19: ¿Qué factores de calidad de servicio ofrece el restaurante?.....	43
Figura Nª 20: Cuando usted tiene algún problema ¿El restaurante tiene el interés en resolver?	43
Figura Nª 21: ¿Cuando usted requiere de un servicio ¿Cuánto tiempo demora en atenderlo?.....	43
Figura Nª 22: Si usted tiene una duda acerca de un plato ¿El personal está capacitado en brindar esa información?.....	44
Figura Nª 23: ¿Usted se siente seguro al momento de ingresar al restaurante?.....	44
Figura Nª 24: ¿El restaurante cuenta con medidas de prevención?	44
Figura Nª 25: ¿Cómo considera la atención del trabajador hacia usted?.....	45
Figura Nª 26: ¿El personal del restaurante se preocupa de su bienestar de usted?.....	45

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Caracterización de la Gestión de Calidad y el SERVQUAL en las MYPE rubro cevicherías en el Asentamiento Humano (AA. HH) Pachitea, 2018”, corresponde a la línea de investigación caracterización de Gestión de Calidad y Formalización de las MYPE en el Perú, línea que ha sido fijada por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, alcanza al campo disciplinar promoción de las MYPE y se enlaza con la variable Competitividad.

El trabajo de investigación va a contribuir al juicio académico, científico y sobre todo para el conocimiento social dentro del ámbito en el que estamos rodeados, ya que se sabe que en la actualidad el 98% de todas las empresas y MYPE estas a su vez forman el 88% de los empleos del sector empresarial que de una u otra manera desean formar parte o constituir una MYPE. Es por ello nos consiente inferir la importancia de conocer como estas unidades económicas valoran el componente de la Gestión de Calidad y el SERVQUAL en las MYPE rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea de la ciudad de Piura (INEI,2018)

La problemática identificada es: ¿Qué características tiene la Gestión de Calidad y el SERVQUAL en las MYPE rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2018? Asimismo, el objetivo general es “Establecer las características de la Gestión de Calidad y el SERVQUAL en las MYPES rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2018” y los objetivos específicos son: (a) Determinar los principios de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea, año 2018 (b) Identificar las ventajas de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea, año 2018 (c) Indagar los instrumentos de medida del SERVQUAL de las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea, año 2018 (d) Conocer los factores de SERVQUAL que emplean las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea, año 2018

En Perú, representado por el INEI (2013) existen 1 millón 713 mil 272 unidades empresariales, de los cuales el 99.6% son micro, pequeñas y medianas empresas, pero las grandes empresas concentran el 79.3% de las ventas internas y externas. Esta medición establecida por la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, en la cual se decretó el 1 de julio del 2013.

En Piura predomina la religión cristiana y sobre todo el catolicismo que es la religión que influye sobre la política nacional y sobre la cultura misma y brinda diferentes tipos de comida habituales en la cual se presentan en las respectivas fiestas y así la cultura tradicional de Piura se comiencen a conocer más

Las cevicherías “Don Pedrito” se encuentra ubicada en el Jr. San Martín esquina con Roma, Bar. Pachitea – Piura y la cevichería “Don Luchos” se encuentra ubicada Calle Amazonas 248 Pachitea-Piura

Actualmente en nuestra sociedad se observa una competencia entre los diversos restaurantes que origina que cada año algunas empresas fracasen por la competencia. Es por esto por lo que el administrador debe estar en constante observación del porqué otros restaurantes superan la calidad de otros

De acuerdo con el INEI (2016), el Producto Bruto Interno a precios constantes del 2007 registró un crecimiento de 4,4% en el primer trimestre en el año 2016 en la cual se ha visto un mayor consumo que adquieren las familias en lo que es bienes y servicios.

De acuerdo con la situación antes caracterizada, se puede enunciar el problema como:
¿Qué características tiene la Gestión de Calidad y el SERVQUAL en las MYPES rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2018?, problemática que existe en la Región Piura y que, gracias a la ULADECH Católica, Sede Piura, Escuela de Administración se buscará dar solución a la problemática antes identificada.

Es práctica porque se acudió a la norma SUNEDU, en la cual se realiza con la finalidad de que en la actualidad se determine las características de la gestión de calidad y el SERVQUAL en las MYPES comerciales rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2018 ya que ésta constituye un aporte que pretende conocer de qué manera influye la Gestión de calidad y el SERVQUAL de las MYPE y a partir del diagnóstico resultante establecer las medidas necesarias para diseñar estrategias que contribuyan en mejorar la gestión de calidad y el SERVQUAL.

Esta investigación es teórica porque se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente de lo que es gestión de calidad y el SERVQUAL, ya que la gestión de calidad es un sistema en la que lleva una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para conseguir la calidad de los productos o servicios que se les da a los clientes. (Cuatrecasas,2015)

La calidad de servicio es un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora, y con ella se logra la satisfacción total del cliente y por ende su futura fidelización. (Cueva, 2015).

Así mismo, esta investigación aplicará el diseño de investigación no experimental y el nivelde investigación cuantitativa además se ha determinado el tamaño de la población y de la muestra, y se ha diseñado un cuestionario para el recojo de información en la cual nos ayudará de tal forma que se recauden datos adecuados para así conocer la problemática que se realizará en las MYPE.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Variable Gestión de Calidad

Vásquez, (2015), en la tesis de maestría titulada “Evaluación de la calidad del producto restauración en el Restaurante Buffet “Miramar” del hotel Meliá Habana”, en la Universidad de La Habana- Cuba, cuyo objetivo es establecer un diagnóstico de la situación de la calidad, dado que presenta niveles de insatisfacción, lo cual influye en la percepción de la actividad de restauración general del Hotel y se llegó a la conclusión que la actividad de elaboración y servicio de alimentos y bebidas de la Mesa Buffet presenta algunas deficiencias, predominando los problemas relacionados con variedad y calidad de la oferta, inadecuada temperatura de los alimentos, lentitud del servicio; así como, la falta de motivación y satisfacción laboral entre los trabajadores gastronómicos

García, (2016), en su investigación titulada: “Sistema de Calidad para el Restaurante del Hotel Neptuno en Valencia, España”. En la Universidad Simón Bolívar y tiene como objetivo diseñar un sistema de calidad para el Restaurante Tridente del Hotel Neptuno en Valencia, España basado en el modelo SERVQUAL (cuestionario con preguntas estandarizadas que permite medir la calidad del servicio); con un diseño de investigación tipo descriptivo, explicativo y proyectivo; aplicando cuestionarios como instrumento de recolección de datos a una muestra de 100 personas; concluyendo que dada la extensión del cuestionario, muchas veces no se cuenta con la colaboración de todos los comensales en responder, situación que no permite medir con datos reales la calidad de atención brindada, para lo cual se deberá implementar mecanismos de información que le permita a los clientes conocer el interés de la empresa en mejorar la calidad de sus servicios.

González & Palomino, (2016), realizaron la investigación titulada “Acciones para la gestión de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante con servicio buffet”, en la Universidad de La Habana - Cuba cuyo objetivo fue que es importante una adecuada gestión de calidad referente al manejo de alimentos dado que a través de los alimentos el consumidor se puede ver afectado por enfermedades y en su encuesta realizada hacia los clientes le dio como resultado que el 64% de los clientes dicen que para evitar enfermedades debe estar limpio el establecimiento para que así sentirse cómodos. Con este fin, se evaluó el cumplimiento de las buenas prácticas de elaboración de alimentos a través de la implementación de la Guía para la Evaluación Sanitaria de Establecimientos de Alojamiento Turístico y el Perfil Sanitario, llegando a la conclusión que aún falta corregir varias deficiencias, y recomienda desarrollar pruebas microbiológicas que ayuden a confirmar el estado de las buenas prácticas de elaboración de alimentos y la limpieza y desinfección efectiva en todas las áreas

Ríos, (2015), en su tesis titulada “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco año 2014” en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Trujillo y tiene como objetivo determinar los principales factores que inciden en la gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes – del distrito de huanchaco, año 2014, en el presente trabajo de investigación hace referencia que en el distrito de huanchaco los representantes legales de las MYPES tienen una afirmación compartida en donde manifiestan que la mayoría de encuestados son de sexo masculino con el 65% y que su edad oscila entre los 35 y 44 años de edad y que el 29% dice que para aumentar la rentabilidad de la organización todo tiene que venir del trato del personal que se le da a los clientes en la cual se llegó a la conclusión que las empresas en el sector servicios, tienen una permanencia en el rubro de 5 a 7 años, el 90% de las MYPES son formales

y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45% y el 58% de las personas saben a dónde dirigirse si en caso sucede un problema en la MYPE

Sánchez, (2016), En su estudio de investigación titulado: “Gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las MYPES rubro restaurantes - provincia de Trujillo año 2013” en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo y tiene como objetivo determinar y dar a conocer las principales características de una adecuada gestión de calidad, proceso de selección y como estos influyen en la rentabilidad de las MYPE rubro Restaurantes, en la cual refiere que un 100%, son de sexo masculino y la mitad oscilan entre los 30 y 40 años de edad representando el 50%; con un 40% que tienen grado de instrucción de superior completo y vienen ejerciendo el cargo como representantes legales de la empresa por un periodo de 1 año y el 67% de las MYPE ofrecen un adecuado precio en los productos que ofrecen y en la cual llegó a la conclusión que el proceso de selección y la gestión de calidad las MYPE del rubro restaurantes son dos puntos que aún están muy lejos de estar en estándares óptimos que permitan realizar una correcta gestión de los negocios

Torres, (2016), En su tesis titulada: “Caracterización de la gestión de calidad en las MYPE del sector servicio - rubro cevicheras del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013 en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú cuyo objetivo es describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio– rubro cevicherías del P.J Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, 2013. Y nos manifiesta ser representados por el 65%, de los representantes legales de las empresas en estudio de sexo masculino, con un 44.4%, de edad promedio de 45 a 50 años y señala también que el 44.4% obtuvieron estudios básicos y que el 67% dice que las actividades dentro de una organización deben estar ordenada y también que el 51% de los clientes dice cuando varían los platos que ofrecen hacen que se diferencien de la competencia y atraigan a más clientes y se

llegó a la conclusión que la técnica de mejora continua para su negocio, presentados ante sus trabajadores como jefes, por consiguiente, los representantes afirman en su mayoría que siguen un plan estratégico para aumentar su rentabilidad, dando a entender la mayoría de representantes que el plato de mayor acogida es el ceviche y que los días de mayor concurrencia son los fines de semana.

Campos, (2015), en su tesis titulada “Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015” en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura – Perú, 2015 tiene como objetivo determinar la manera en la cual influye la gestión de la calidad y competitividad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015. Nos da a conocer sobre cómo los representantes de las MYPE expresan su punto de vista respecto a la gestión de calidad, según su apreciación en relación con la conducción de sus negocios y la variable gestión de calidad y realizó una encuesta en la que le dio como resultado que el 67% de las MYPE al variar los platos que ofrecen hacen que se diferencien de la competencia y atraigan a más clientes y se llegó a la conclusión que la gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicheras Asentamiento Humano La Primavera Castilla, si influye la gestión de calidad en la competitividad, pero no hay interés por los propietarios y/o administradores ya que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia dirigida al éxito competitivo de la empresa, cuyas características, es la falta de conocimiento la resistencia al cambio al nivel de gerencia lo ha repercutido en no lograr alcanzar los altos niveles de competitividad lo que ha incidido en la disminución de las ventas por los que los empresarios del grupo analizado deben de implantar un sistema calidad como estrategia de gestión para ser más competitiva.

Yahuana (2017) en su trabajo de investigación denominado “Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la urbanización La Alborada- Piura, año 2016”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en la ciudad de Piura, el objetivo general del presente trabajo fue: identificar las características que tienen la competitividad y la Gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la Urbanización la Alborada-Piura, año 2016, empleó la metodología el tipo de investigación descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal; y el resultado de su encuesta fue que el 67% la mayoría de los clientes se dirigen a los restaurantes porque ofrecen una buena calidad de los productos que en la cual brinda y que 57% del personal que en la cual labora en la organización brinda una buena atención que es dirigida hacia los clientes y se llegó a la conclusión es que los factores de la gestión de la calidad identificada en la presente investigación, con carácter de relevancia se ve la política de calidad, el desempeño del personal.

Lezama (2016), tesis titulada “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes del distrito de Castilla-Piura, año 2016”, en el departamento de Piura, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Piura. Empleó la metodología descriptiva y realizó una encuesta en la cual le dio como resultado que 67% que si el personal tiene una buena capacitación puede resolver cualquier duda que puede tener el cliente y concluye que se debe implementar la programación de capacitación para explicar la importancia que tiene la gestión de calidad de una MYPE. Asimismo, promover la implementación de proyectos de tipo correlacionales para determinar el nivel de la competitividad y gestión de calidad, de otro lado estudios causales y explicativos para determinar las causas del por qué los microempresarios no se capacitan

Variable SERVQUAL

Según Mendoza (2015) en su tesis “El servicio al cliente en los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa” para optar el título de administradora de empresas en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Rafael Landívar de Jutiapa - Guatemala cuyo objetivo fue determinar cómo brindan el servicio al cliente los restaurantes ubicados en la cabecera municipal de Jutiapa. La metodología de investigación aplicada fue estadística, es decir, los sujetos se identificaron mediante un censo (propietarios y colaboradores) y a través de una fórmula probabilística estratificada (clientes) con una muestra de 185, concluye que los gustos de los clientes son: higiene, comodidad y seguridad en el establecimiento. Mientras que las preferencias son: buena atención, precios cómodos y accesibles, trato amable, que les sirvan con rapidez, y disponibilidad de todos los productos que ofrecen.

Sánchez, (2017) desarrollo una investigación denominada "Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner de Gualán, Zacapa." La cual fue presentada en la Universidad Rafael Landívar (Guatemala) cuya metodología empleada en esta investigación es de tipo descriptivo, llegó a la siguiente conclusión: A través de la valoración de expectativas y percepciones, según el método SERVQUAL para calidad de servicio. Según la evaluación realizada, el índice de calidad del servicio- ICS- en el restaurante Pizza Burger Diner Gualán es de -0.18, lo que indica que existe insatisfacción en los clientes por el servicio recibido. En cuanto a la brecha de insatisfacción promedio es de -0.17. En la cual la dimensión o variable con mayor insatisfacción corresponde a elementos tangibles (- 0.22), seguida por capacidad de respuesta (-0.21), empatía (-0.16), fiabilidad (-0.14) y confiabilidad (-0.13). Estos valores indican que en ninguna de las cinco variables o dimensiones se superan las expectativas de los clientes.

López, (2018) en su tesis para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas, “calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil”. Tuvo como objetivo principal en su investigación, determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. La metodología de su investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo SERVQUAL y la obtención de la información se la realizó a través de encuestas dirigidas a los clientes que consumen en el restaurante Rachy’s encontrando los siguientes resultados: una insatisfacción con las dimensiones respuesta inmediata y empatía. Se pudo evidenciar que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente. Se realizó una investigación cualitativa por medio de entrevistas a profundidad para tener un mayor conocimiento de las variables de estudio y se pudo evidenciar falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia el personal. Una vez conocido los hallazgos principales, se propone programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja competitiva dentro de la empresa.

Dávila & Flores, (2017) elaboraron una investigación titulada “Evaluación de la calidad del servicio en el restaurante turístico El Cántaro E.I.R.L. de Lambayeque” presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Chiclayo) para el cual emplearon una metodología de investigación del enfoque mixta, ya que tendrá una parte cualitativa y otra cuantitativa, el alcance de la investigación es descriptiva, el tipo de investigación es observacional y prospectivo, llegando a la siguiente conclusión: según los resultados los clientes esperan ver en 15 sus instalaciones, una mejor tecnología en sus equipos, muebles y comodidad en el espacio. Por otro lado, se obtuvo que los clientes aseguran que el Restaurante les brinda la seguridad, amabilidad y confianza con sus colaboradores y clientes, siendo aquella empresa que prospera y que mayor importancia tiene el rubro de comidas tradicionales de Lambayeque según sus clientes; esta variable

es una de las más fuertes del restaurant.

Meléndez & Oribe, (2016) en su investigación titulada “Calidad de servicio al cliente y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes – pollerías del Distrito de Tarapoto. Año 2014” presentada en la Universidad Nacional de San Martín de Tarapoto cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad de las empresas del rubro restaurantes – pollerías del distrito de Tarapoto.; la investigación fue de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacionar y un diseño no experimental transversal; la población estuvo conformada por restaurantes y la muestra fueron 240 clientes. Las pollerías del distrito de Tarapoto deben mantener la ventaja de que sus consumidores se sienten satisfechos con la atención brindada; por lo que se les recomiendo a seguir ofreciendo un buen servicio de atención, de tal manera que fidelicen a sus clientes y marquen diferencia con respecto a su competencia, realizar una evaluación constante y análisis de los estados financieros mediante las ratios para saber cómo y cuál es el comportamiento de estos indicadores en un periodo de tiempo

Ñahuirima, (2015) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas región Apurímac, 2015” para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias de la empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, cuyo objetivo fue, determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de las pollerías del distrito y provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015. Plantea su metodología con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. Para el trabajo de investigación se tomó como referencia de 348 clientes de los establecimientos comerciales (pollerías) del distrito de Andahuaylas. El investigador arribo a las siguientes conclusiones: Poner más atención en la empatía del servicio; es decir, procurar un trato personalizado con el cliente, para así responder las necesidades de ellos y hacerles sentir especial. Se debe mostrar un trato amable y cordial con Repositorio Institucional – UNAMBA - PERÚ 10 de 112 todos los clientes por parte de los trabajadores, tanto en el personal de atención y administrativo, en las pollerías en general.

Quispe, (2015) “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto” Andahuaylas. Perú. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas. El tipo de la investigación es correlacional y su diseño no experimental, se utilizó la técnica y el instrumento fue la encuesta y el cuestionario. La muestra fue dirigida a 159 pacientes del hospital. El Alfa de Cronbach de calidad de servicio nos da un valor de 0.842, entonces se puede determinar que el instrumento empleado es de confiabilidad es buena. Mientras que 19 en la variable satisfacción del usuario nos da un valor de 0.726, entonces se puede determinar que el instrumento empleado es de confiabilidad aceptable. El coeficiente de Rho Spearman, lo cual da como resultado una 0,555 lo que significa una correlación positiva moderada entre

la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario y se afirma que la calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del usuario. Respecto al objetivo general arroja el resultado del valor “sig.” de 0.000, que es menor a 0.05 el nivel de significancia; en donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna (H1). El promedio de las dimensiones son fiabilidad 0,570, capacidad de respuesta 0.788, seguridad 0.528, empatía 0.567 tangibles -0,287.

Aguirre, (2016). Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración de Empresas “El servicio de Calidad de los Restaurantes y la Satisfacción del Cliente en el Distrito de la Unión- Dos de Mayo 2013”. Objetivo, determinar cómo influye el servicio de calidad de los restaurantes en la satisfacción del cliente en el distrito de la unión – Dos de Mayo 2013; determinar cómo influye la atención del personal, el ambiente físico y la preparación de los alimentos en los restaurantes. Metodología, para el desarrollo de la investigación, se utilizó el método descriptivo y analítico. Conclusiones: se identificaron los procesos de los restaurantes en la muestra representativa de los establecimientos ubicados en el distrito de la Unión y en función a ello se hizo la propuesta de investigación para implementar un sistema de calidad; y se analizaron los procesos en cada uno de los restaurantes y en forma típica de modo que se pudo seleccionar, dividir y jerarquizar las actividades que se realizan en el

2.2.- Bases Teóricas

2.2.1.- Gestión de Calidad

Cuatrecasas (2015) indica que la gestión de calidad es un sistema en la que lleva una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para conseguir la calidad de los productos o servicios que se les da a los clientes.

2.2.1.1.- Principios de la Gestión de Calidad

Según la ISO 9001 – 2015, (2017) nos dice los siguientes principios de la gestión de calidad

- a) **Orientación al cliente:** Aquí la empresa tiene que estar a la perspectiva del cliente de lo que les gusta a ellos haciendo que la empresa tenga en cuenta de sus preferencias que tienen haciendo que se sientan satisfechos y así atraigan a más clientes.
- b) **El liderazgo:** Aquí se ve el compromiso de la dirección en la organización con la intención de proporcionar todo lo necesario para que el personal pueda realizar de manera correcta su trabajo dentro de la organización.
- c) **Participación del personal:** Aquí el personal debe ser importante en la empresa ya que ellos deben estar capacitados con el propósito de cumplir con los objetivos que tiene la empresa.
- d) **Enfoque a procesos:** Es una herramienta formidable para tramitar y constituir las actividades de una empresa, beneficiando conjuntamente la creación de valor para el consumidor y otras partes interesadas
- e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Ayuda a acrecentar la satisfacción de los clientes, garantizando el cumplimiento de sus requisitos.

- f) **Mejora Continua:** Es importante la mejora continua ya que busca que haiga una innovación en el producto que ofrecen con el propósito de diferenciarse de la competencia
- g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las organizaciones que aplica este principio consigue ventajas competitivas como la toma de decisiones fundamentada en información veraz y fiable y el incremento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones mediante la referencia a datos objetivos
- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Con la aplicación de este principio se consiguen ventajas competitivas como el acrecentamiento de la capacidad de establecer valor para ambas partes, la flexibilidad y apresuramiento en proporcionar respuesta de carácter conjunta a un mercado versátil, y la mejora de costos y recursos.

2.2.1.2. Ventajas de la gestión de calidad

Según Chamorro (2016) propone las siguientes ventajas:

- Mejora las expectativas de los clientes
- Mejora los procesos de productividad
- Minimiza los costos de producción

2.2.2. Variable SERVQUAL

Cueva (2015) la calidad de servicio hoy en día es importante ya que ayuda a resaltar en el mercado en la cual actualmente es competitivo; haciendo que obtenga una ventaja sobre las demás empresas logrando así la satisfacción del cliente trayendo consigo su fidelización por parte del cliente.

2.2.2.1.- Instrumentos de medida de la calidad de servicio o SERVQUAL

Villa, (2016) considera que las herramientas para poder medir la calidad del servicio y mejorar las necesidades de los clientes divide en

Buzón de sugerencias: Es sencillo y económico en la cual se ubica en un lugar perceptible y adecuado dentro del departamento de atención al cliente y se deja un formulario en el mostrador

Encuesta: Se realiza entrevistas a un determinado volumen de clientes. El contraste entre la encuesta y el panel es que la muestra de clientes no es fija ni tienen intervalo de tiempo definido.

2.2.2.2.- Factores de la Calidad de Servicio o SERVQUAL

Para Urbina, (2015) los factores de la Calidad de Servicio son los siguientes:

- 1.- **Fiabilidad:** Es la habilidad en la que se realiza un servicio de carácter exacto y honrado.
- 2.- **Capacidad de respuesta:** Es la habilidad y voluntad en la que se le da a las personas en la cual se le ayuda y proporciona un rápido servicio
- 3.- **Seguridad:** Son los conocimientos y atención en lo que los empleados demuestran para generar confianza.
- 4.- **Tangibles:** El cliente emprende a evaluar la organización desde su aspecto físico y también coteja las expectativas de los consumidores con el desempeño de la compañía, con correlación a la cabida que tiene para administrar sus tangibles
- 4.- **Empatía:** Es la capacidad de comprender los deseos de los clientes

III. Hipótesis

Según Fernández Sampieri (2015), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis.

IV. Metodología de la Investigación

4.1. Diseño de la Investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo porque enumera las propiedades de las variables y observar su incidencia en su contexto dado. (Sampieri, 2015)

El tipo de la investigación es Cuantitativo según Hernández Sampieri (2015), porque en la cogida de los datos, así como en la de los resultados se manejarán procedimientos estadísticos e instrumentos de medición, de acuerdo con la intención de estudios se específica como una investigación radical por el recojo de indagación referente a las MYPE, la Gestión de Calidad y el SERVQUAL

Es no experimental porque se efectuará sin maniobrar deliberadamente las variables, se observará la anómala tal como se mostrará dentro de su contexto. Diseño transversal porque que se calculará a la vez la prevalencia de la exposición y del resultado en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la extensión y peculiaridades de las variables en un tiempo dado. (Sampieri, 2015).

4.2.- Población y Muestra

La población se trabajará mediante el modelo no probabilístico por conveniencia para la variable gestión de calidad y SERVQUAL; estará representada por 138 clientes de las MYPE del sector comercio rubro cevicherías del A.A.H.H Pachitea, de la ciudad de Piura, la averiguación que se obtuvo por él investigador. En estudios cuantitativos, el tamaño de la muestra depende de la claridad con que se desea estimar los resultados. por él investigador

En estudios cuantitativos, el tamaño de la muestra depende de la claridad con que se desea estimar los resultados. Entre más grande sea la muestra más específica será la población. Según Tamayo y Tamayo (2007) discurren que la población que es menor de (50) se tiene que trabajar con toda la población

4.3.- Definición y Operacionalización de las variables

NOMBRE DE LA MYPE	DIRECCIÓN	RUC	N. ° DE CLIENTES
Cevichería “D. P”	Jr. San Martin Esquina Con Roma,	100	138
Cevichería “D. L”	Calle Amazonas 248 Pachitea- Piura	205	
TOTAL	138		

Elaboración propia

La fórmula según Ochoa (2013) es:

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

Dónde:

z^2 = Grado de confiabilidad (1.96);

e = Margen de error (5%);

p = Probabilidad que ocurra (0.10 ----- 10%)

q = Probabilidad que no ocurra; (0.90 ----- 90%)

30-----100%

30-----100%

03-----x

27----- x

$$x=300/30= 10\%$$

$$x= 2700/30=90\%$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.10 * 0.90}{0.05^2}$$

$$n= 138.2976$$

$$n= 138$$

Variable: Gestión de Calidad Criterio de Inclusión

Las características de los colaboradores son:

- Jóvenes y Adultos
- Edades entre 18 a 50 años
- Residencia Piura
- Ambos géneros.

Criterio de Exclusión

- Personal nuevo que labora dentro de las MYPE
- Personas que tienen un mes de haber sido contratados.
- Personal que tiene faltas en el trabajo o no han sido capacitados.

Variable: SERVQUAL

Criterio de Inclusión

- Jóvenes y Adultos
- Edades entre 18 a 50 años
- Residencia Piura
- Ambos géneros.

Criterio de Exclusión

- Personal nuevo que labora dentro de las MYPE
- Personas que tienen un mes de haber sido contratados.
- Personal que tiene faltas en el trabajo o no han sido capacitados.

Definición y Operacionalización de Variables

Tabla 6.1

Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Escala	Metodología
Gestión de Calidad	Cuatrecasas (2015) indica que la gestión de calidad es un sistema en la que lleva una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para conseguir la calidad de los productos o servicios que se les da a los clientes.	Principios de la Gestión de Calidad	Orientación al cliente	La dimensión “Principio de la gestión de calidad” se medirá con sus indicadores orientación al cliente, el liderazgo, participación del personal y la mejora continua con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario será de escala nominal y ordinal	Nominal	Tipo de Investigación: Descriptivo Nivel de la Investigación: Cuantitativo Diseño de la Investigación: No experimental y corte transversal Población: Las dos MYPE del Sector Cevicherías Ubicadas en el AA. HH Pachitea – Piura Muestra Se encuestara a 138 clientes del Sector Cevicherías Ubicadas en el AA. HH Pachitea – Piura
			El liderazgo			
			Participación del personal			
			Enfoque a procesos			
			Enfoque de sistema para la gestión			
			Mejora Continua			
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones			
		Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor				
		Ventajas de la gestión de Calidad	Mejora la expectativa de los clientes	La dimensión “Ventajas de la gestión de calidad” se medirá con sus indicadores: Mejora las expectativas de los clientes,	Nominal	
			Mejora los procesos de productividad	Mejora los procesos de productividad, Minimiza los costos de producción con la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario será de escala nominal y ordinal		
Minimiza los costos de producción						

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición Operacional	Escala	Metodología	
SERVQUAL	La calidad de servicio es un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y con ella se logra la satisfacción total del cliente y por ende su futura fidelización (Cueva, 2015)	Instrumentos de medida del SERVQUAL	Buzón de sugerencias	La dimensión “Instrumento de medida del SERVQUAL” se medida con sus indicadores: Buzón de sugerencias y la encuesta y el instrumento de cuestionario será de escala nominal y ordinal	Nominal	Tipo de Investigación Descriptivo Nivel de la Investigación Cuantitativo Diseño de la Investigación No experimental y corte transversal Población Las dos MYPE del sector cevicherías ubicadas en el AA. HH Pachitea – Piura Muestra: Se encuestará a 138 clientes del sector cevichería ubicadas en el AA. HH Pachitea - Piura	
			Encuesta				Ordinal
		Factores del SERVQUAL	Fiabilidad		La dimensión “Factores del SERVQUAL” se medida con sus indicadores: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y el instrumento de cuestionario será de escala nominal y ordinal		Nominal
			Capacidad de respuesta				
	Seguridad						
	Tangibles						
	Empatía						

4.4.- Técnicas de instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, las cuales fueron aplicadas a los trabajadores y a los clientes de las MYPE comercializadoras rubro cevicherías (Adrianzén, 2018).

Instrumentos

Esta técnica es cuantitativa dado que los datos se reúnen sobre una parte de la población nombrada tamaño muestral de sujetos y en la cual se elabora en función a las variables, dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia de la investigación. (Valderrama & León, 2009).

4.5.- Plan de análisis

Para analizar la información de los datos recopilado se empleará estadística descriptiva calculando las frecuencias y los porcentajes, utilizando cuadros, además se empleará el programa Excel 2013 para la tabulación de los datos

4.6.- Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivo General	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Caracterización de la Gestión de Calidad y el SERVQUAL en las MYPE rubro AA. HH Pachitea, año 2018	¿Qué características tiene la Gestión de Calidad y el SERVQUAL en las MYPE rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2018?	Establecer las características que tiene la Gestión de Calidad y el SERVQUAL en las MYPE rubro cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2018	Según Fernández Sampieri, (2015), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto no es necesario establecer hipótesis	Gestión de Calidad	Principios de la Gestión de Calidad	Orientación al cliente	Tipo de Investigación: Descriptivo Nivel de la Investigación: Cuantitativo Diseño de la Investigación: No experimental – transversal Población La población estará constituida por un total de 2 MYPE sector rubro Cevicherías del Asentamiento Humano Pachitea – Piura, 2018 Muestra La muestra son 138 clientes de las Cevicherías del Asentamiento Humano Pachitea – Piura, 2018
		El liderazgo					
		Participación del personal					
		Enfoque a procesos					
		Enfoque de sistema para la gestión					
		Mejora Continua					
		Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones					
		Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor					
		Ventajas de la Gestión de Calidad		Mejora las expectativas de los clientes			
				Mejora los procesos de productividad			
				Minimiza los costos de producción			
		(a) Determinar los Principios de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea, año 2018		SERVQUAL	Instrumentos de medida de la calidad de servicio o SERVQUAL	Buzón de Sugerencias	
		(b) Identificar las ventajas de la Gestión de Calidad en las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea, año 2018			Encuesta		
(c) Indagar los instrumentos de medida de la calidad del servicio o SERVQUAL de las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea, año 2018	Factores de la Calidad de Servicio de SERVQUAL	Fiabilidad					
		Capacidad de Respuesta					
		Seguridad					
	Tangibles						
	Empatía						

	d) Conocer los factores de la Calidad de Servicio o SERVQUAL que emplean las MYPE rubro Pachitea, año 2018				
--	--	--	--	--	--

6.5. Principios Éticos

Se contará con el antepuesto permiso de los dueños de las MYPE, previo al estudio del cuestionario, en la cual se explicará a todos los trabajadores, el objetivo de la indagación; es que se va a asegurar que se conservará anónimamente la averiguación conseguida.

V. RESULTADOS

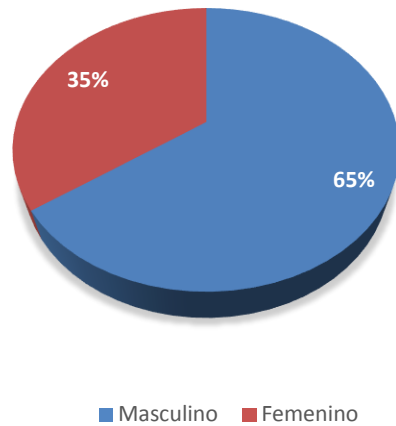
5.1 Resultados

5.1.1 Variable Gestión de Calidad

Tabla 4.1.- Género

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Masculino	90	65%
Femenino	48	35%
TOTAL	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

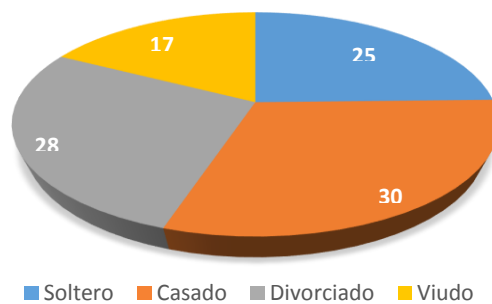


En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 65% son de género masculino, en tanto el 35% son de género femenino

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Soltero	34	25%
Casado	42	30%
Divorciado	38	28%
Viudo	24	17%
TOTAL	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

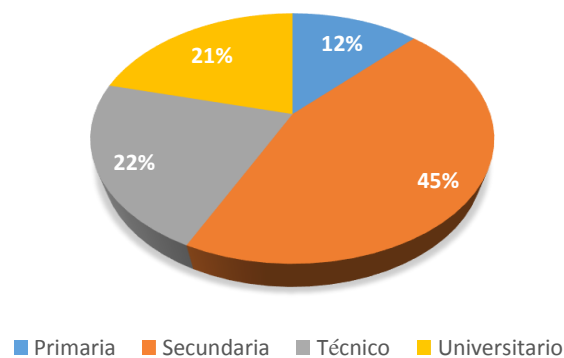


En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 30% son casados, en tanto el 17% son viudos

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Primaria	17	12%
Secundaria	62	45%
Técnico	29	21%
Universitario	30	22%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

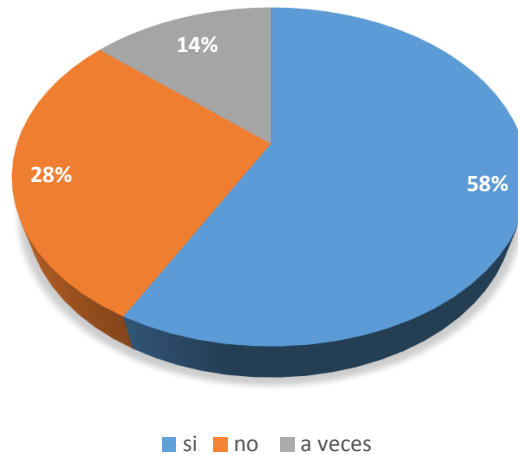


En la tabla 3 y figura 3 se observa que el 45% tienen nivel secundario, en tanto el 22% son tienen nivel universitario

Tabla 4.4.- ¿Cree usted que los precios de los platos son accesibles?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	80	58%
No	39	28%
A veces	19	14%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

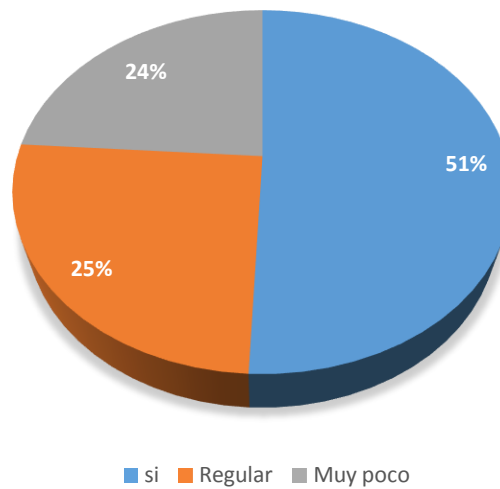


En la tabla 4 y figura 4 se observa que el 58% de los clientes dicen que los precios de los platos que ofrecen el restaurante son accesibles, en tanto el 28% de los clientes dicen que los platos que ofrece el restaurante no está al alcance de su bolsillo

Tabla 4.5.-Para usted ¿El restaurante brinda variedad en sus platos?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	70	51%
Regular	35	25%
Muy poco	33	24%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

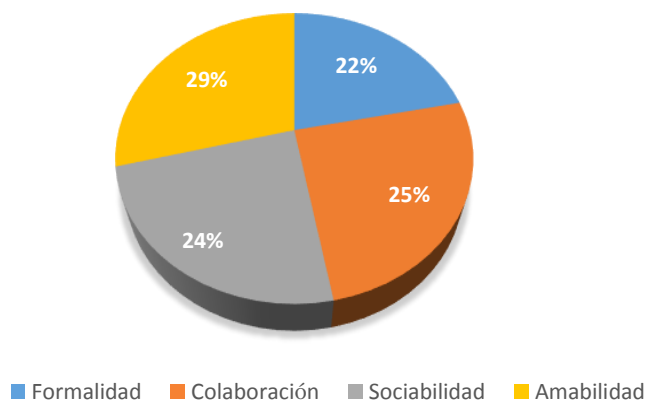


En la tabla 5 y figura 5 se observa que el 51% de los clientes dicen que el restaurante si brinda variedad en los platos que ofrecen, en tanto el 25% de los clientes dicen que los platos que ofrece el restaurante son los mismos de siempre

Tabla 4.6.- ¿Qué características debe tener el personal que ayuda en el restaurante?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Formalidad	30	22%
Colaboración	35	25%
Sociabilidad	33	24%
Amabilidad	40	29%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

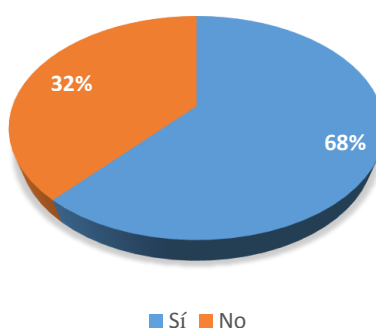


En la tabla 6 y figura 6 se observa que el 29% de los clientes dicen que el personal que trabaja en el restaurante son amables con ellos, en tanto el 22% de los clientes dicen que su personal son formales con ellos.

Tabla 4.7.- ¿En las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	95	68%
No	43	32%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

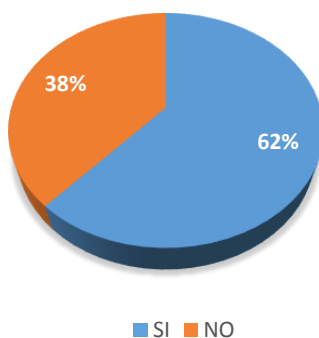


En la tabla 7 y figura 7 se observa que el 68% de los clientes dicen que el personal demuestra organización y orden en sus actividades, en tanto el 22% de los clientes dicen que el personal no refleja organización y orden

Tabla 4.8.- ¿El restaurante cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	85	62%
No	53	38%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

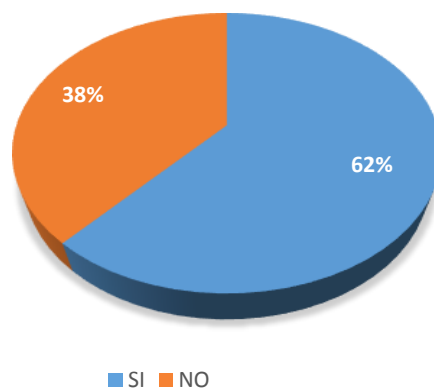


En la tabla 8 y figura 8 se observa que el 62% de los clientes dicen que el restaurante si cuenta con los recursos necesarios para un trabajo de calidad, en tanto el 38% de los clientes dicen que el restaurante no cuenta con los debidos recursos para un buen trabajo de calidad

Tabla 4.9.- ¿Usted cree que el restaurante cuenta con los recursos necesarios para que pueda cumplir con los objetivos propuestos?

Items	Cantidad	Porcentaje
Si	85	62%
No	53	38%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

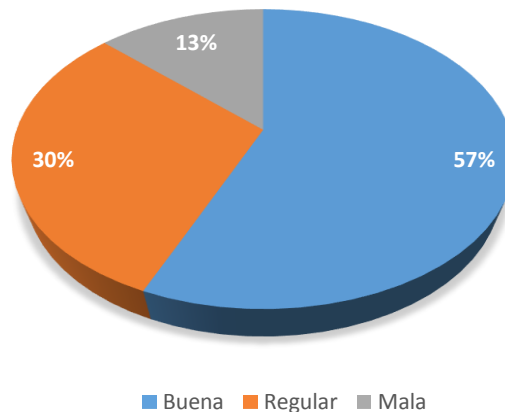


En la tabla 9 y figura 9 se observa que el 62% de los clientes dicen que el restaurante si cuenta con los recursos necesarios para que puedan cumplir con sus objetivos, en tanto el 38% de los clientes dicen no ve al restaurante que puedan cumplir con sus objetivos propuestos

Tabla 4.10.- Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Buena	78	57%
Regular	42	30%
Mala	18	13%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

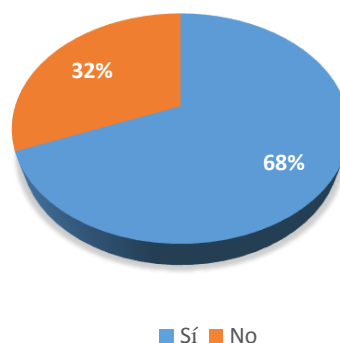


En la tabla 10 y figura 10 se observa que el 57% de los clientes dicen que la atención de su personal es buena, en tanto el 13% de los clientes dicen que la atención de su personal que les brinda a ellos es mala.

Tabla 4.11.- ¿El personal se muestra interesado en ayudarlo a resolver sus dudas?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	95	68%
No	43	32%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

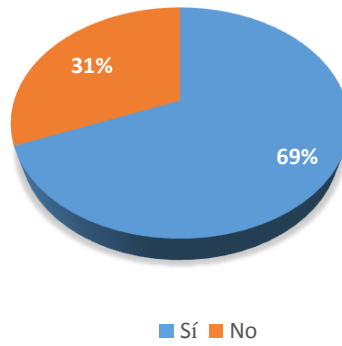


En la tabla 11 y figura 11 se observa que el 68% de los clientes dicen que su personal está al tanto de una duda o problema que tengan, en tanto el 32% de los clientes dicen que su personal no resuelve sus dudas que puedan tener

Tabla 4.12.- ¿El personal es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	85	62%
No	53	38%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

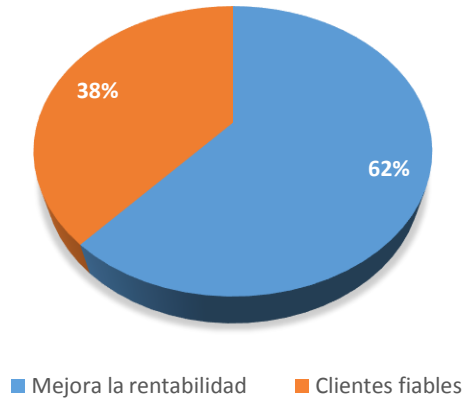


En la tabla 12 y figura 12 se observa que el 62% de los clientes dicen que el personal es responsable y que también demuestra eficiencia en su trabajo, en tanto el 38% de los clientes dicen que el personal no es responsable en lo que respecta a su trabajo

Tabla 4.13.- ¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos de productividad en el restaurante?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Mejora la rentabilidad	85	62%
Clientes fiables	53	38%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

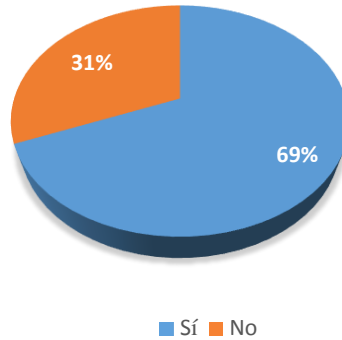


En la tabla 13 y figura 13 se observa que el 62% de los clientes dicen que una de las ventajas para el proceso de productividad es la mejora de la rentabilidad, en tanto el 38% de los clientes dicen que los clientes fiables es una de las ventajas para optimizar los procesos de productividad en el restaurante

Tabla 4.14.- ¿Usted cree que la aplicación de sistema de calidad le permite mejorar la imagen de la cevichería y logra su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	85	62%
No	53	38%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

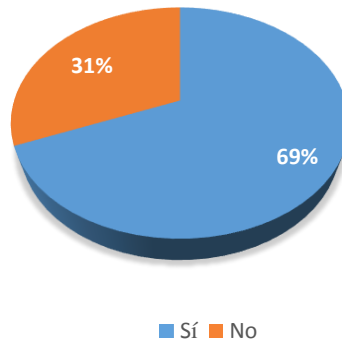


En la tabla 14 y figura 14 se observa que el 62% de los clientes dicen que, si es importante la aplicación de un sistema de calidad ya que ayuda a mejorar la imagen de la empresa diferenciándose de su competencia, en tanto el 38% de los clientes dicen que, no es necesario la aplicación de un sistema de calidad para que se de en la empresa

Tabla 4.15.- ¿Usted evalúa el nivel de calidad de los productos y servicios?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	85	62%
No	53	38%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

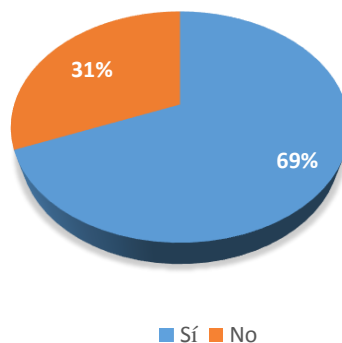


En la tabla 15 y figura 15 se observa que el 62% de los clientes dicen que, si evalúa la calidad de los productos y servicios, en tanto el 38% de los clientes dicen que los clientes no evalúan la calidad de los productos y servicios

Tabla 4.16.- ¿Consideran que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	85	62%
No	53	38%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia



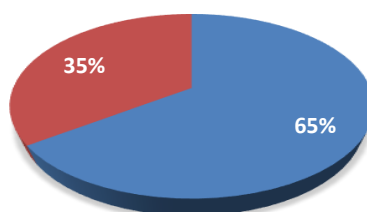
En la tabla 16 y figura 16 se observa que el 62% de los clientes dicen que el liderazgo si es importante para la priorización del servicio al cliente, en tanto el 38% de los clientes dicen que no es importante el liderazgo para que se priorice el servicio al cliente

VARIABLE SERVQUAL

Tabla 4.17.- Género

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Masculino	90	65%
Femenino	48	35%
TOTAL	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia



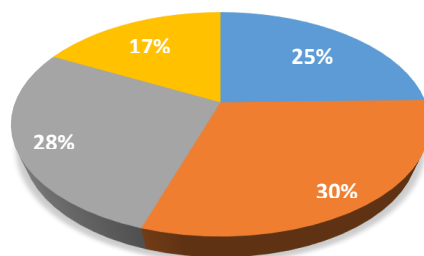
■ Masculino ■ Femenino

En la tabla 17 y figura 17 se observa que el 65% son de género masculino, en tanto el 35% son de género femenino

Tabla 4.18.- Estado Civil

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Soltero	34	25%
Casado	42	30%
Divorciado	38	28%
Viudo	24	17%
TOTAL	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

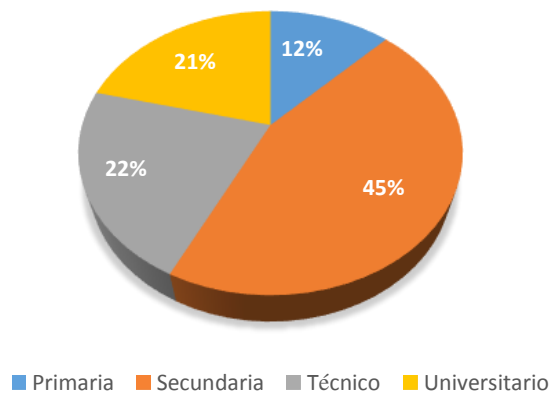


■ Soltero ■ Casado ■ Divorciado ■ Viudo

En la tabla 18 y figura 18 se observa que el 30% son casados, en tanto el 17% son viudos

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Primaria	17	12%
Secundaria	62	45%
Técnico	29	21%
Universitario	30	22%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

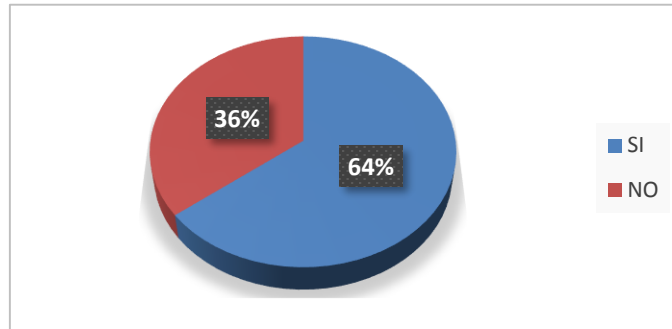


En la tabla 19 y figura 19 se observa que el 45% tienen nivel secundario, en tanto el 22% son tienen nivel universitario

Tabla 4.20.- ¿Le gustaría a usted que hubiera un buzón de sugerencias en el restaurante?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	89	64%
No	49	36%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

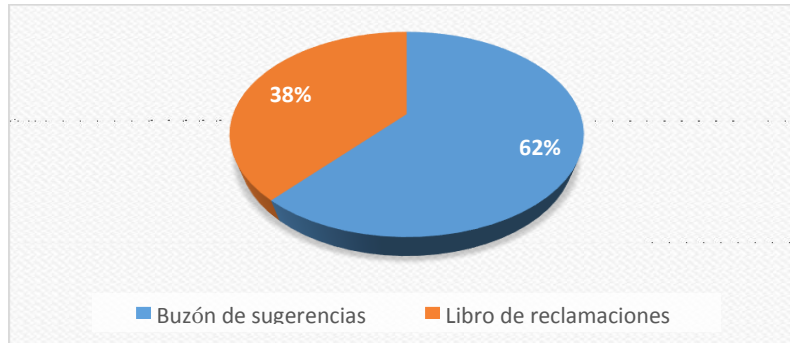


En la tabla 20 y figura 20 se observa que el 64% de los clientes dicen que si le gustaría que hubiese un buzón de sugerencias en el restaurante para expresar algún inconveniente que puedan tener, en tanto el 36% de los clientes dicen que no es necesario que haiga un buzón de sugerencias en el restaurante

Tabla 4.21.- Ante una situación incómoda en la atención ¿Qué preferiría utilizar?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Buzón de sugerencias	85	62%
Libro de reclamaciones	53	38%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia



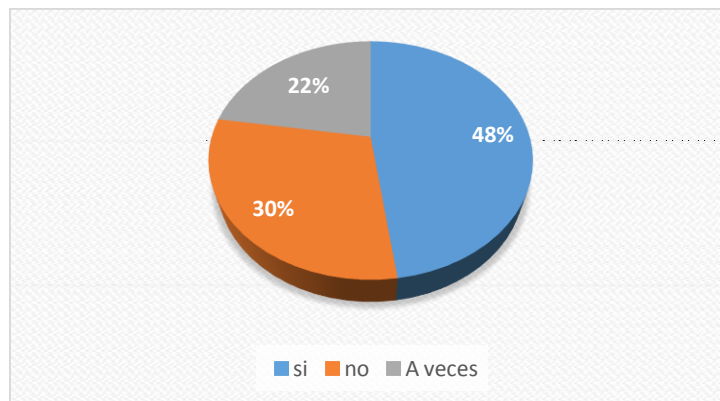
En la tabla 21 y figura 21 se observa que el 62% de los clientes dicen que, en tanto el 38% de los clientes dicen que no es necesario que haiga un buzón de sugerencias en el restaurante

Tabla 4.22.- ¿Le gustaría a usted que le hiciera un cuestionario sobre el servicio que brinda el restaurante?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	66	48%
No	41	30%
A veces	31	22%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia



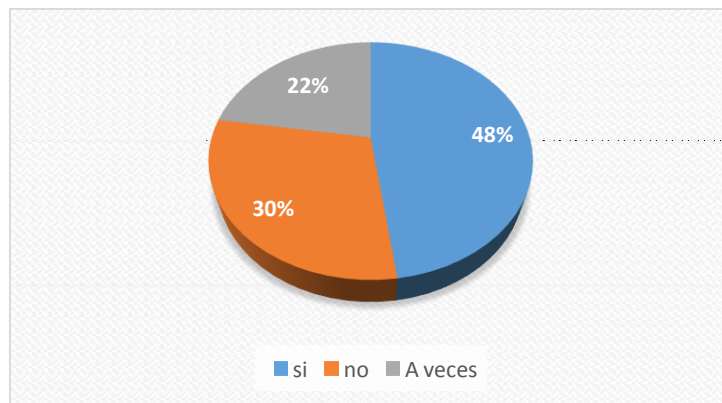
En la tabla 22 y figura 22 se observa que el 48% de los clientes dicen que si le gustaría que le hicieran un cuestionario para que expresen el servicio que brinda el restaurante, en tanto el 22% de los clientes dicen que no les gustaría que le hicieran una encuesta

Tabla 4.23.- ¿La empresa proporciona bien el servicio desde la primera vez que la visitó?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	66	48%
No	41	30%
A veces	31	22%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia



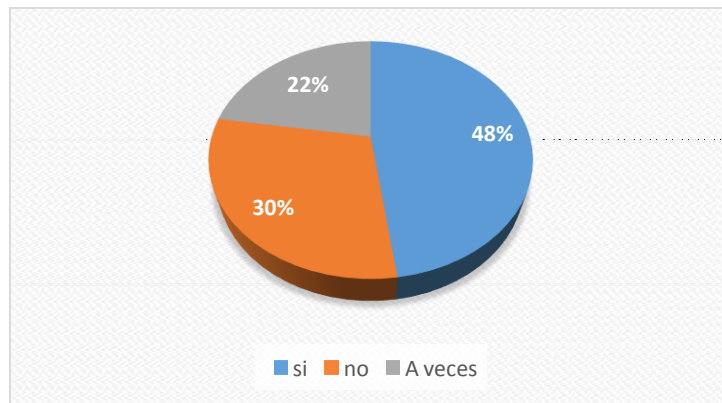
En la tabla 23 y figura 23 se observa que el 48% de los clientes dicen que el personal si brinda un buen servicio al momento que ellos ingresan, en tanto el 22% de los clientes dicen que el personal no da un buen servicio

Tabla 4.24.- ¿La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	66	48%
No	41	30%
A veces	31	22%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta

Elaboración propia

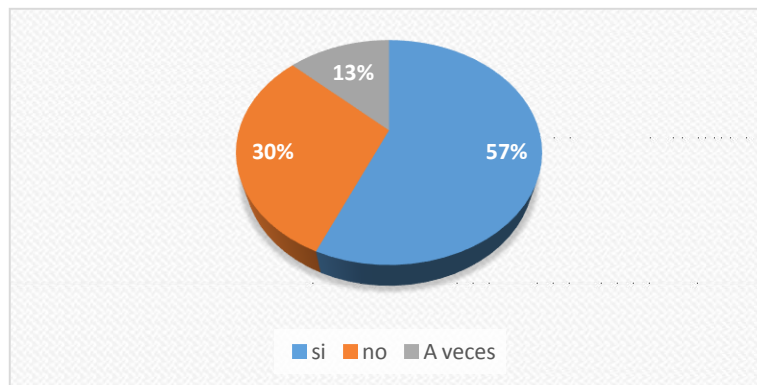


En la tabla 24 y figura 24 se observa que el 48% de los clientes dicen que el restaurante si se comprometen en los servicios que ofrecen, en tanto el 22% de los clientes dicen que no prometen los servicios que el restaurante ofrece

Tabla 4.25.- Cuándo usted tiene algún problema ¿El restaurante tiene el interés en resolverlo?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	78	57%
No	42	30%
A veces	18	13%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

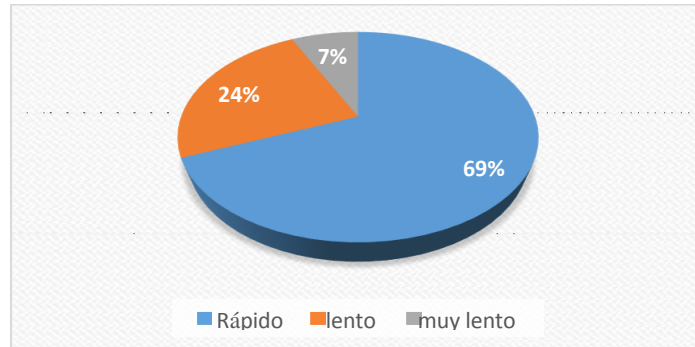


En la tabla 25 y figura 25 se observa que el 57% de los clientes dicen que el personal si tienen el interés en resolver un problema que pueda surgir, en tanto el 13% de los clientes dicen que el personal no muestra interés en los problemas que puedan pasar en el restaurante

Tabla 4.26.- Cuando usted requiere de un servicio ¿Cuánto tiempo demora en atenderlo?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Rápido	95	69%
Lento	33	24%
Muy lento	10	7%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

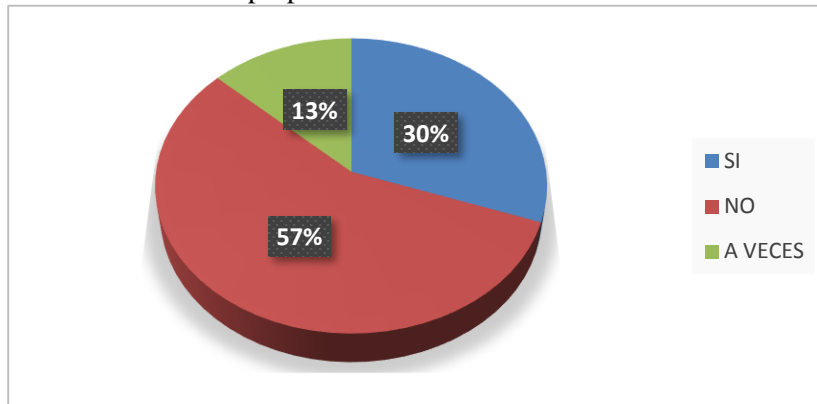


En la tabla 26 y figura 26 se observa que el 69% de los clientes dicen que sus personales al momento de atenderlos son rápidos, en tanto el 7% de los clientes dicen que sus personales son muy lentos en la atención

Tabla 4.27.- ¿Los empleados de la empresa están demasiados ocupados para ayudarles?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	42	30%
No	78	57%
A veces	18	13%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

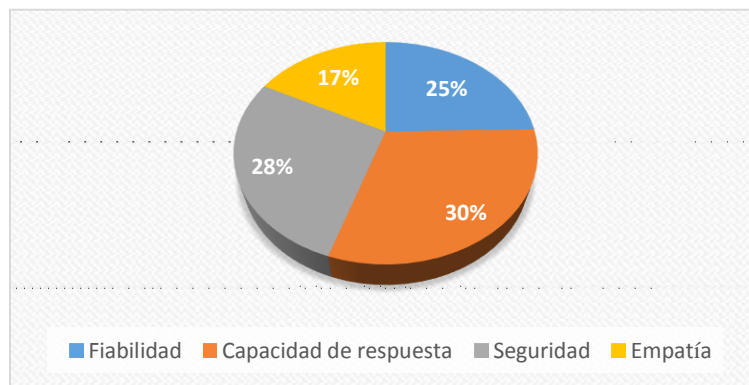


En la tabla 27 y figura 27 se observa que el 57% de los clientes dicen que el personal no está ocupados al momento de brindar su servicio hacia ellos, en tanto el 13% de los clientes dicen que a veces el personal no puede atenderlos

Tabla 4.28.- ¿Qué factores de calidad de servicio ofrece el restaurante?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Fiabilidad	34	25%
Capacidad de respuesta	42	30%
Seguridad	38	28%
Empatía	24	17%
TOTAL	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

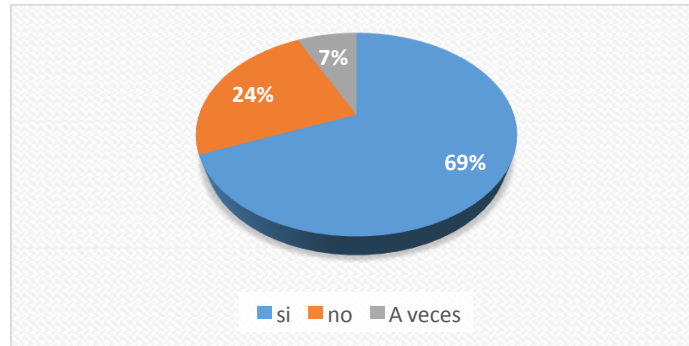


En la tabla 28 y figura 28 se observa que el 30% de los clientes dicen que uno de los factores para que sea de calidad el servicio es la capacidad de respuesta, en tanto el 17% de los clientes dicen que la empatía hace que un servicio sea de calidad

Tabla 4.29.- Si usted tiene una duda acerca de un plato ¿El personal está capacitado en brindar esa información?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	95	69%
No	33	24%
A veces	10	7%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

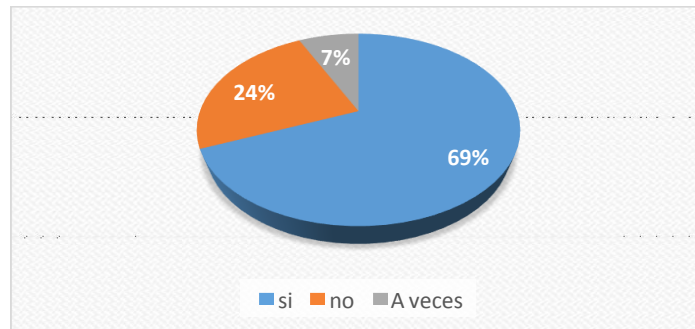


En la tabla 29 y figura 29 se observa que el 60% de los clientes dicen que su personal si está capacitado al momento de resolver una duda, en tanto el 7% de los clientes dicen que el personal no está debidamente capacitado al momento de brindar una cierta información

Tabla 4.30. ¿Usted se siente seguro al momento de ingresar al restaurante?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Si	50	36%
No	75	54%
A veces	13	9%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

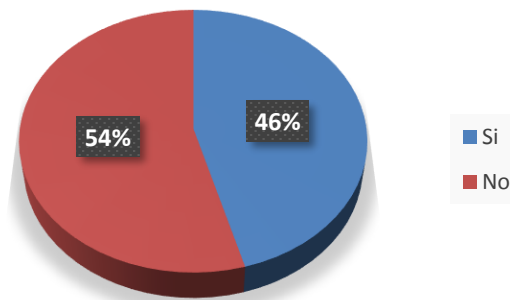


En la tabla 30 y figura 30 se observa que el 54% de los clientes dicen que no se sienten seguros al momento de ingresar al restaurante, en tanto el 9% de los clientes dicen que a veces se sienten seguros al momento de ingresar al establecimiento

Tabla 4.31.- ¿El restaurante cuenta con medidas de prevención?

Items	Cantidad	Porcentaje
Si	63	46%
No	75	54%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

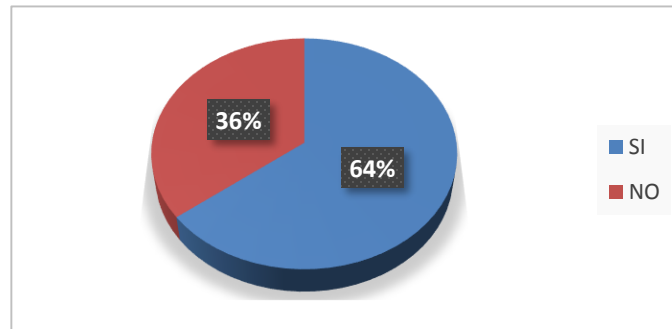


En la tabla 31 y figura 31 se observa que el 54% de los clientes dicen que el restaurante no cuenta con las debidas medidas de prevención que debían tener, en tanto el 46% de los clientes dicen que el restaurante si cuenta con sus debidas medidas de seguridad

Tabla 4.32.- ¿Los empleados de la cevichería tienen apariencia pulcra?

Items	Cantidad	Porcentaje
Si	89	64%
No	49	36%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

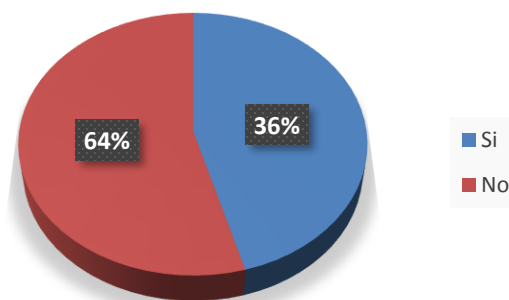


En la tabla 32 y figura 32 se observa que el 64% de los clientes dicen que su personal tiene buena apariencia al momento de la atención, en tanto el 36% de los clientes dicen que su personal no demuestra buena apariencia al momento de su atención

Tabla 4.33.- ¿Las instalaciones físicas de la cevichería son atractivas?

Items	Cantidad	Porcentaje
Si	89	64%
No	49	36%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

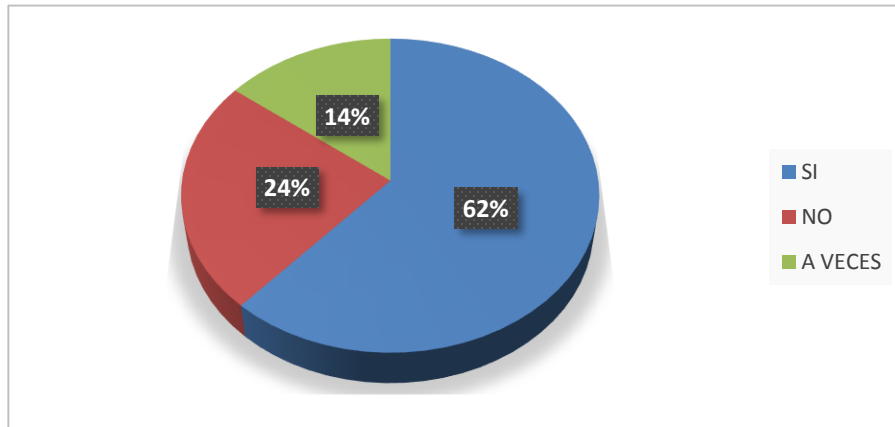


En la tabla 33 y figura 33 se observa que el 64% de los clientes dicen que al momento de ingresar al restaurante tienen buena apariencia y buena infraestructura, en tanto el 36% de los clientes dicen que el restaurante sus instalaciones no son agradables

Tabla 4.34.- ¿Cómo considera la atención del trabajador hacia usted?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Buena	85	62%
Mala	33	24%
Regular	20	14%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia

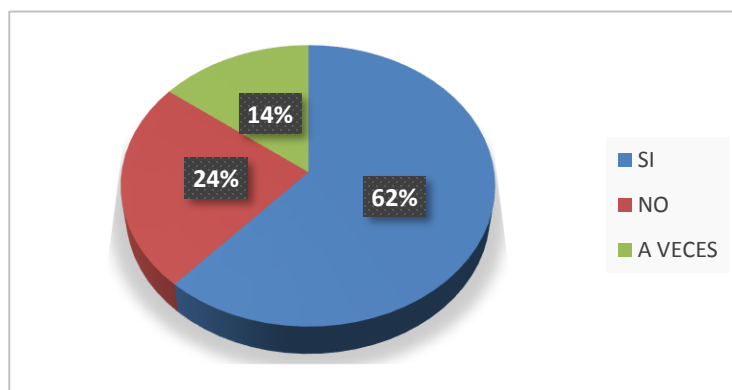


En la tabla 34 y figura 34 se observa que el 62% de los clientes dicen que la atención del trabajador hacia ellos es buena, en tanto el 14% de los clientes dicen que la atención es regular por parte de los trabajadores

Tabla 4.35.- ¿El personal del restaurante se preocupa de su bienestar de usted?

Ítems	Cantidad	Porcentaje
Buena	87	63%
Mala	21	15%
Regular	30	22%
Total	138	100%

Fuente: Resultado de la encuesta
Elaboración propia



En la tabla 35 y figura 35 se observa que el 63% de los clientes dicen que el personal si se preocupa de su bienestar, en tanto el 15% de los clientes dicen que los trabajadores del restaurante no se preocupan de su bienestar de ellos.

5.2 Análisis de resultados

- Referente a la primera pregunta de los datos generales, aplicado a los clientes, de acuerdo con los resultados obtenidos, referente al género de los trabajadores el 65% son masculinos y 35% son femeninos. este coincide con la investigación de **Ríos, (2015)** en la cual en su respuesta en su encuesta salió como resultado que el 65% son hombres que tienen la edad entre 35 y 44 años
- Referente a la segunda pregunta de los datos generales, aplicado a los clientes, de acuerdo con los resultados obtenidos, referente al estado civil de los clientes dando como resultado el 25% son solteros, el 30% están casados, el 28% están divorciados y el 17% están viudos
- Referente a la tercera pregunta de los datos generales, aplicado a los trabajadores, de acuerdo con los resultados obtenidos, referente al nivel profesional de los trabajadores dando como resultado que el 45% tienen secundaria y el 22% son universitarios
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.4, referente a que si Cree usted que los precios de los platos son accesibles dando como resultado que el 58% de los clientes dicen que si esto coincide con la investigación de **González & Palomino (2016)**, en la cual dice que el 58% de las MYPE ofrecen un adecuado precio en los productos que ofrecen
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.5, referente que si Para usted ¿El restaurante brinda variedad en sus platos?, dando como resultado que el 51% dicen que el restaurante todas las semanas ofrecen variedad en sus productos, esto coincide con la investigación de **Carrasco (2017)** que la variedad de sus productos va a ser que se diferencie de la competencia

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.6, referente a ¿Qué características posee el personal que ayuda en el restaurante?, dando como resultado que el 29% de los clientes respondieron que el restaurante su personal son amables, esto coincide con la investigación de **Quezada (2016)** en la cual detalla que si los personales son amables va a ser que el cliente se sienta augusto de estar en el restaurante
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.7, referente ¿En las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?, dando como resultado que el 68% dicen que los clientes que el personal si están organizados este coincide con la investigación de **Ríos, (2015)** que si el personal de una organización está bien organizado va a ser que no ocurra un problema
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.8, referente a ¿El restaurante cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?, dando como resultado que el 62% de los clientes dicen que si con los recursos necesarios para realizar un trabajo de calidad este coincide con la investigación de **González & Palomino (2016)** que al tener los recursos necesarios podrán desarrollar de manera adecuada un trabajo de calidad
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.9, referente ¿Usted cree que el restaurante cuenta con los recursos necesarios para que pueda cumplir con los objetivos propuestos?, dando como resultado que el 62% de los clientes dicen que, si tienen todos los implementos para desarrollar y cumplir sus objetivos, este coincide con la investigación de **Yahuana, (2017)** que un buen personal organizado va a ser que cumplan con todos los objetivos propuestos por la organización

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.10, referente a que si Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?, dando como resultado que el 67% del personal si muestra interés para resolver todo tipo de dudas esto coincide con la investigación de **Ponce, (2018)** en la cual realizó una encuesta y le dio como resultado que el 67% de los clientes entrevistados dijeron que un buen personal capacitado hace que no tenga ningún inconveniente al resolver una duda.
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.11, referente a que si ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?, dando como resultado que el 62% dicen que las actividades si reflejan organización y orden dentro del restaurante este coincide con la investigación de **Torres, (2016)**, en la cual dice que si el personal está bien organizado en sus actividades va a ser que mejore en la rentabilidad
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.12, referente a que si ¿El personal es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo?, dando como resultado que el 62% de los clientes dicen que el personal es responsable y que también demuestra eficiencia en su trabajo, esto coincide con la investigación de **González & Palomino (2016)**, en la cual dice en su encuesta que realizó tuvo como resultado que el 67% de los clientes que asisten al restaurante es porque ofrecen una calidad en los productos.
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.13, referente a que si ¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos de productividad en el restaurante?, dando como resultado que el 62% de los clientes dicen que una de las ventajas para el proceso de productividad es la mejora de la rentabilidad, esto coincide con la investigación de **Yahuana, (2017)**, en la cual dice en su encuesta que realizó tuvo como resultado que el 67% de los clientes que asisten al restaurante es porque ofrecen una calidad en los productos.

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.14, referente a que si ¿Usted cree que la aplicación de sistema de calidad le permite mejorar la imagen de la cevichería y logra su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?, dando como resultado que el 62% de los clientes dicen que, si es importante la aplicación de un sistema de calidad ya que ayuda a mejorar la imagen de la empresa diferenciándose de su competencia, esto coincide con la investigación de **Ponce, (2017)**, en la cual dice en su encuesta que realizó tuvo como resultado que el 67% de los clientes que asisten al restaurante es porque ofrecen una calidad en los productos.
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.15, referente a que si ¿Usted evalúa el nivel de calidad de los productos y servicios?, dando como resultado que el 62% de los clientes dicen que, si evalúa la calidad de los productos y servicios, esto coincide con la investigación de **Yahuana, (2017)**, en la cual dice en su encuesta que realizó tuvo como resultado que el 67% de los clientes que asisten al restaurante es porque ofrecen una calidad en los productos.
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.16, referente a que si ¿Consideran que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente?, dando como resultado que el 62% de los clientes dicen que el liderazgo si es importante para la priorización del servicio al cliente, esto coincide con la investigación de **Torres, (2017)**, en la cual dice en su encuesta que realizó tuvo como resultado que el 67% de los clientes que asisten al restaurante es porque ofrecen una calidad en los productos.
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.17, de datos generales referente al género aplicado hacia los clientes, de acuerdo con los resultados obtenidos que el 100% son hombres este coincide con la investigación de **Mendoza (2015)** en la cual en su investigación dio como resultado que el 99% de las personas

encuestadas son de sexo masculino-

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.18, referente al estado civil aplicado hacia los clientes dando como resultado que el 100% son casados y coincide con la investigación de **Jurado, (2015)** en su investigación obtuvo en su encuesta que el 100% son casados
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.19, aplicado a los clientes, de acuerdo con los resultados obtenidos, referente al nivel profesional de los propietarios dando como resultado que el 50% son universitarios y el 50% tienen secundaria este coincide con la investigación de **Chacom (2015)**, en la cual obtuvo en su investigación que el 50% son universitarios y el 50% tienen secundaria
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.20, referente a que si ¿Le gustaría a usted que hubiera un buzón de sugerencias en el restaurante?, dando como resultado que el 64% de los clientes le gustaría que hubiera un buzón de sugerencias, esto coincide con el autor **Chacom (2015)**, que en su investigación tuvo como resultado que el 58% los restaurantes deben tener un buzón de sugerencias para que los clientes den su apreciación
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.21, referente que Ante una situación incómoda en la atención ¿Qué preferiría utilizar?, dando como resultado que 62% de los clientes les gustaría que tuvieran un buzón de sugerencias, esto coincide con la investigación de **Mendoza (2018)**. el resultado de su encuesta fue que el 62% de los encuestado que el buzón de sugerencias ayuda a que los clientes den su punto de vista de lo que opinan
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.22, referente a que ¿Le gustaría a usted que le hiciera un cuestionario sobre el servicio que brinda el restaurante?, dando como resultado que 48% de los clientes dicen que si le gustaría que le hicieran un cuestionario para que expresen el servicio que brinda el restaurante esto coincide con la investigación de **Mendoza, (2018)**, el resultado de su encuesta fue que el 48% de los encuestados dice que una encuesta va a ayudar al restaurante a ver sus falla

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.23, referente a que ¿La empresa proporciona bien el servicio desde la primera vez que la visitó?, dando como resultado que 48% de los clientes dicen que el personal si brinda un buen servicio al momento que ellos ingresan, esto coincide con la investigación de **Meléndez & Oribe (2015)** el resultado de su encuesta fue que el 30% de las MYPE tienen que ser rápidos al momento de dar el servicio haciendo que el cliente no se sientan incomodo
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.24, referente a que si ¿La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo?, dando como resultado que 48% de los clientes dicen que el restaurante si se comprometen en los servicios que ofrecen, esto coincide con la investigación de **Coronel, (2016)** el resultado de su encuesta dice que el personal debe prometer y cumplir con los servicios que ofrece el restaurante
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.25, referente a Cuándo usted tiene algún problema ¿El restaurante tiene el interés en resolverlo?, dando como resultado que 57% de los clientes dicen que el personal si tienen el interés en resolver un problema que pueda surgir, esto coincide con la investigación de **Chacom (2015)** el resultado de su encuesta dice que el personal debe ser rápido al momento de la atención para así evitar que los clientes se sientan incomodos porque no les atienden
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.26, referente a Cuando usted requiere de un servicio ¿Cuánto tiempo demora en atenderlo?, dando como resultado que 69% de los clientes dicen que sus personales al momento de atenderlos son rápidos, esto coincide con la investigación de **Coronel, (2016)** el resultado de su encuesta dice que el personal debe ser rápido al momento de la atención para así evitar que los clientes se sientan incomodos porque no les atienden

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.27, referente a que si ¿Los empleados de la empresa están demasiados ocupados para ayudarles?, dando como resultado que 57% de los clientes dicen que el personal no está ocupados al momento de brindar su servicio hacia ellos, esto coincide con la investigación de **Meléndez & Oribe (2015)** el resultado de su encuesta dice que el personal debe estar debidamente capacitados ante cualquier duda que pueda tener el cliente para que así el cliente se sienta satisfecho por la atención
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.28, referente a ¿Qué factores de calidad de servicio ofrece el restaurante?, dando como resultado que el 30% de los clientes dicen que uno de los factores para que sea de calidad el servicio es la capacidad de respuesta, esto coincide con la investigación de **Pintado (2017)** el resultado de su encuesta dice que el personal debe estar debidamente capacitados ante cualquier duda que pueda tener el cliente para que así el cliente se sienta satisfecho por la atención
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.29, referente a que Si usted tiene una duda acerca de un plato ¿El personal está capacitado en brindar esa información?, dando como resultado que 69% de los clientes si está capacitado, esto coincide con la investigación de **Mendoza (2015)** el resultado de su encuesta dice que el personal debe estar debidamente capacitados ante cualquier duda que pueda tener el cliente para que así el cliente se sienta satisfecho por la atención
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.30, referente a que ¿Usted se siente seguro al momento de ingresar al restaurante?, dando como resultado que 54% la actividad que más de los clientes no se sienten seguros al momento de ingresar al restaurante, esto coincide con la investigación de **Pintado (2017)** el resultado de su encuesta dice que el restaurante debe darle confianza al cliente al momento de que ellos ingresen al local para que ellos se sientan cómodos
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.31, referente a que ¿El restaurante cuenta con medidas de prevención?, dando como resultado que 54% de los clientes dicen que el restaurante no cuenta con sus medidas de prevención, esto coincide con la investigación

de **Guevara, (2015)** el resultado de su encuesta dice que el restaurante debe implementar todas las medidas de seguridad para que así los clientes se sientan seguros al momento de su ingreso al local

- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.32, referente a que si ¿Los empleados de la cevichería tienen apariencia pulcra?, dando como resultado que 64% de los clientes dicen que su personal tiene buena apariencia al momento de la atención, esto coincide con la investigación de **Mendoza (2015)** el resultado de su encuesta dice que los personales del deben ser limpios y de buena apariencia porque son la imagen de la organización trayendo consigo una buena atención.
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.33, referente a que si ¿Las instalaciones físicas de la cevichería son atractivas?, dando como resultado que 64% de los clientes dicen que al momento de ingresar al restaurante tienen buena apariencia y buena infraestructura, esto coincide con la investigación de **Guevara, (2015)** el resultado de su encuesta dice que el restaurante debe estar en buenas condiciones sus instalaciones para que el cliente se sientan seguros al momento de su servicio
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.34, referente a que ¿Cómo considera la atención del trabajador hacia usted?, dando como resultado que 62% de los clientes dicen que la atención del trabajador hacia ellos es buena, esto coincide con la investigación de **Coronel, (2016)** el resultado de su encuesta dice que el restaurante su atención debe ser buena porque va a traer consigo que los clientes no se sientan incomodos al momento de su servicio
- De acuerdo con los resultados de la Tabla 4.35, referente a que si ¿El personal del restaurante se preocupa de su bienestar de usted?, dando como resultado que 63% de los clientes dicen que el personal si se preocupa de su bienestar, esto coincide con la investigación de **Guevara, (2015)** el resultado de su encuesta dice que el restaurante su personal tienen que velar por el bienestar de sus clientes haciendo que disfruten de su estadía para que así el cliente frecuente más seguido

VI. CONCLUSIONES

- Con relación a los principios de la gestión de calidad que usan las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea de Piura se identificó que aplican la orientación al cliente en la cual cada trabajador del restaurante tiene bien definido las responsabilidades que tienen cada uno, así mismo cumplen con el liderazgo en la cual cada trabajador cumple diferentes tareas en la cual le corresponde cumpliendo así las expectativas de la organización y con respecto a la participación del personal del restaurante son rápidos en la atención en la cual es brindada hacia lo clientes y además su platos que ofrecen varían y mejoran para diferenciarse de la competencia
- Con relación a las ventajas de la gestión de calidad que usan las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea de Piura se identificó que cumplen con las expectativas de los clientes mediante el servicio que brinda mejorando así la clientela, así mismo cumple con los procesos de productividad ya que el restaurante utiliza los recursos y los transforma en estos casos en platos con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes y que además los precios que brinda el restaurante son cómodos y apropiados para los clientes
- Con relación a los instrumentos de medida de la calidad de servicio que usan las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea de Piura se identificó el buzón de sugerencias con la intención de que los clientes den su apreciación de las fallas que tiene el restaurante con la intención de corregirlos y con lo que respecta a la encuesta el restaurante brinda un cuestionario para ver el nivel de satisfacción y atención que han adquirido por el servicio ofrecido
- Con relación a los factores de la calidad de servicio que usan las MYPE rubro cevicherías del AA. HH Pachitea de Piura se identificó la fiabilidad en la cual los trabajadores brinda a los clientes una garantía de los productos que brindan

consiguiendo así la constante visita del consumidor, en el caso de capacidad de respuesta los trabajadores tienen bastante prioridad al momento de atender a los clientes consiguiendo así que no haiga incomodidad por parte de los consumidores y con lo que respecta a la seguridad los trabajadores les brindan a sus clientes la solución de cual problema o inconveniente que pueda surgir dentro del restaurante y son empáticos al asumir algún problema hacia los clientes

Referencias Bibliográficas

- Asociación de emprendedores del Perú. (2016). La contribución de las MYPE al PBI. Obtenido de ASEP. Lima: <http://asep.pe/mypes-aportan-el-40-del-pbi/>
- Baigorria, W. (2011). *"Análisis de la calidad de servicio del restaurante Picalos y la deficiencia en los otros restaurantes del distrito de San Vicente Cañete"*. Cañete: Universidad de Callao.
- Camizon, & Gonzales. (2011). *"Gestión de Calidad"*. España: Prentice Hall. Segunda Edición.
- Campos Jibaja, C. A. (2015). Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano La Primavera Castilla, 2015. Tesis de Licenciado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura. Recuperado el 2 de diciembre de 2016.
- Carrasco, A. (2017). Plan de gestión de calidad alimentaria aplicada al restaurante “La choza” en Picaihua, Ambato, en Tungurahua (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato, Ecuador
- Castro, J. Z. (2015). *"Factores determinantes de la calidad del servicio en la agencia central del Banco de Crédito del Perú (BCP)"*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Chacom, (2015). Quetzaltenango – Guatemala. En su investigación titulada: “Servicio al Cliente en los Restaurantes del Municipio de San Pedro La Laguna, 101 Departamento de Socolá”. (Pág. 114). Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales – Universidad Rafael Landívar
- Chamorro, A. (2016). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Madrid: Delta Publicaciones
- Coronel, (2016). Pimentel – Perú. En su investigación titulada: “Calidad de Servicio y Grado de Satisfacción al Cliente en el Restaurante Pizza Hut en el Centro Comercial Mega

- Plaza; 2016". (Pág. 130). Facultas de Ciencias Empresariales – Escuela Académico Profesional de Administración- Universidad Señor de Sipán.
- Cuatrecasas. (2015). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Estados Unidos: Bresca.
- Diaz, & Pons. (2015). *"La calidad de servicio percibida por clientes del Banco Popular de Ahorro de Villa Clara"*. Las Villas: Universidad Central María Abreu.
- ISO 9001:2015. (25 de Julio de 2017). *¿Cuáles son los principios de la gestión de calidad?* Obtenido de: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- García, (2016). *"Sistema de Calidad para el Restaurante del Hotel Neptuno en Valencia, España"*. (Pág.65). Decanato de Estudios Profesionales Coordinación de Hotelería, Turismo y Gestión de la Hospitalidad – Universidad Simón Bolívar.
- González & Palomino, (2016) *"Acciones para la gestión de la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en un restaurante con servicio bufet"*. Universidad de la Habana, Cuba (En línea). Cu. Consultado el 15 de octubre 2014 Formato Pdf. (2012) <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v11n22/v11n22a10>
- Guevara, (2015). Tumbes – Perú. En su investigación titulada: "Evaluación de la Calidad del Servicio del Restaurante "Bahía" de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014". (Pág.157). Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2015). *Metodología de la Investigación*. 2014. La Habana: Félix Varela, 475
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, (2018). *"Comportamiento de la Economía Peruana en el primer trimestre de 2016"*. Lima: Cuentas Nacionales. Año base 2007.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática, (2016). *"Comportamiento de la Economía Peruana en el primer trimestre de 2016"*. Lima: Cuentas Nacionales. Año base 2009.
- Jibaja, & Vite. (2015). *"Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano La Primavera Castilla, 2015"*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Jurado, (2015). Quito – Ecuador. En su investigación denominada: “Calidad de la Gestión en el Servicio y Atención al Cliente para el Mejoramiento de las Operaciones Internas en Restaurantes de Lujo en el Centro Histórico de la Ciudad de Quito”. (Pág. 152). Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Escuela Profesional de Administración de Empresas – Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Lezama, L. (2016). *“Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes del distrito de Castilla-Piura, año 2016”*, en el departamento de Piura, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Piura.
- López. (2018). Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´s de la ciudad de Guayaquil, 1-125
- Medina, K. (2018). Caracterización de competitividad y gestión de calidad de las MYPE sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina, Talara, año 2018 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Piura, Perú.
- Meléndez & Oribe, (2016). - Tarapoto – Perú. En su investigación titulada: “Calidad de Servicio al Cliente y su incidencia en la Rentabilidad de las Empresas del Rubro Restaurantes – Pollerías del Distrito de Tarapoto. Año 2014”. (Pág.). Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Académico Profesional de Contabilidad – Universidad Nacional de San Martín – T.

Mondragón & Silva, (2016). Tumbes – Perú. En su tesis titulada: “Calidad del Servicio, como Estrategia de Marketing en el Restaurante Campestre “El Huerto del Sabor” de la Localidad de San Juan de la Virgen – Tumbes – 2016”. (Pág. 95). Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Académico Profesional de Administración – Universidad Nacional de Tumbes.

Ponce M., M. D. (2018). Caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017. Juliaca: Universidad Católica los ángeles de Chimbote.

Quezada, B. (2016). Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato, Ecuador.

Ríos, C. (2015). “*Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la Rentabilidad de las MYPE del sector servicios, rubro Restaurantes-del distrito de Huanchaco, año 2014*”. (Tesis para título profesional de licenciado en administración). Escuela profesional de Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Trujillo –Perú. Recuperado el 01 de Noviembre de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000037587>.

Sánchez & Cerón, (2016). *Documentación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 para la empresa “Transportes A.R. S.A.S”* Tesis de Titulación. Venezuela: Universidad Tecnológica De Pereira

- Torres J. (2016), “Caracterización de la gestión de calidad en las MYPES del sector servicio - rubro cevicheras del P.J. Miraflores Bajo de la ciudad de Chimbote, año 2013” Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú. 2016. Recuperado de: http://perp.uladech.edu.pe/biblioteca_virtual/?ejemplar=00000041240
- Vásquez. (2015). “*Evaluación de la calidad del producto de restauración en el Restaurante Buffet “Miramar” del hotel Meliá Habana (tesis de maestría)*”. Universidad de La Habana. Cuba: Autor.
- Villa Casal, J. P. (2016). Manual de atención a clientes y usuarios. Barcelona: PROFIT.
- Yahuana, P. (2017). “*Caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la urbanización La Alborada- Piura, año 2016*”. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD

Estimado (a) Clientes

La presente investigación denominada “Caracterización de la Gestión de Calidad y el SERVQUAL en las MYPE rubro cevichería en el AA. HH Pachitea, año 2018” en la cual se presenta en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, busca recopilar datos para efectos de investigación, la información es confidencial, sírvase en marcar con un aspa la respuesta que es conveniente. Se le agradece por su colaboración

Datos Generales

- a) Edad: b) Género: c) Estado civil:.....
d) Ocupación: e) Nivel educativo:
f) Tiempo de servicio:

Variable: Gestión de Calidad

ORIENTACIÓN AL CLIENTE:

1.- ¿Cree usted que los precios de los platos son accesibles?

- a) Si b) No c) A veces

2.- Para usted ¿El restaurante brinda variedad en sus platos?

- a) Si b) Regular c) Muy poco

3.- ¿Qué características posee el personal que ayuda en el restaurante?

- a) Formalidad b) Colaboración c) Sociabilidad d) Amabilidad

LIDERAZGO

4.- ¿En las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?

- a) Si b) No

5.- ¿El restaurante cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?

- a) Si b) No

6.- ¿Usted cree que el restaurante cuenta con los recursos necesarios para que pueda cumplir con los objetivos propuestos?

- a) Si b) No

PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL

7.- Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?

- a) Buena b) Regular c) Mala

8.- ¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?

- a) Si b) No

9.- ¿El personal es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo?

- a) Si b) No

EMPATÍA

10.- ¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos de productividad en el restaurante?

- a) Mejora la rentabilidad b) Clientes fiables

ENFOQUE DE SISTEMA A LA GESTIÓN

11.- ¿Usted cree que la aplicación de sistema de calidad le permite mejorar la imagen de la cevichería y logra su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?

- a) Si b) No

MEJORA CONTINUA

12.- ¿Usted evalúa el nivel de calidad de los productos y servicios?

- a) Si b) No

ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

13.- ¿Consideran que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente?

- a) Si b) No

CUESTIONARIO SOBRE SERVQUAL O CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) Clientes

La presente investigación denominada “Caracterización de la Gestión de Calidad y el SERVQUAL en las MYPE rubro cevichería en el AA. HH Pachitea, año 2018” en la cual se presenta en la Universidad Los Ángeles de Chimbote, busca recopilar datos para efectos de investigación, la información es confidencial, sírvase en marcar con un aspa la respuesta que es conveniente. Se le agradece por su colaboración

Datos Generales

- a) Edad: b) Género: c) Estado civil:
- d) Ocupación: e) Nivel educativo:
- f) Tiempo de servicio:

Variable: SERVQUAL

BUZÓN DE SUGERENCIAS

1.- ¿Le gustaría a usted que hubiera un buzón de sugerencias en el restaurante?

- a) Si b) No

2.- Ante una situación incómoda en la atención ¿Qué preferiría utilizar?

- a) Buzón de Sugerencias b) Libro de reclamaciones

CUESTIONARIO

3.- ¿Le gustaría a usted que le hiciera un cuestionario sobre el servicio que brinda el restaurante?

- a) Si b) No c) A veces

FIABILIDAD

4.- ¿La empresa proporciona bien el servicio desde la primera vez que la visitó?

- a) Si b) No c) A veces

5.- ¿La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo?

- a) Si b) No c) A veces

CAPACIDAD DE RESPUESTA

6.- Cuándo usted tiene algún problema ¿El restaurante tiene el interés en resolverlo?

- a) Si b) No c) A veces

7.- Cuando usted requiere de un servicio ¿Cuánto tiempo demora en atenderlo?

- a) Rápido b) Lento c) Muy lento

8.- ¿Los empleados de la empresa están demasiados ocupados para ayudarles?

- a) Si b) No c) A veces

SEGURIDAD

9.- ¿Qué factores de calidad de servicio ofrece el restaurante?

- a) Fiabilidad b) Capacidad de respuesta c) Seguridad d) Empatía

10.- ¿Si usted tiene una duda acerca de un plato ¿El personal está capacitado en brindar esa información?

- a) Si b) No c) A veces

11.- ¿Usted se siente seguro al momento de ingresar al restaurante?

- a) Si b) No c) A veces

TANGIBLES

12.- ¿El restaurante cuenta con medidas de prevención?

- a) Si b) No

13.- ¿Los empleados de la cevichería tienen apariencia pulcra?

- a) Si b) No

14.- ¿Las instalaciones físicas de la cevichería son atractivas?

- a) Si b) No

EMPATIA

15.- ¿Cómo considera la atención del trabajador hacia usted?

a) Buena

b) Mala

c) Regular

16.- ¿El personal del restaurante se preocupa de su bienestar de usted?

a) Si

b) No

c) A veces

MATRIZ INDICADOR PREGUNTA						
TITULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	ESCALA	FUENTE
Caracterización de la Gestión de Calidad y el SERVQUAL en las MYPE rubro Cevicherías en el AA. HH Pachitea, año 2018	Gestión de Calidad	Principios de la Gestión de Calidad	Datos Demográficos	Edad	Ordinal	Clientes
				Género		
				Estado Civil		
				Ocupación		
				Nivel Educativo		
				Tiempo de Servicio		
		Orientación al cliente	¿Cree usted que los precios de los platos son accesibles?	Ordinal	Clientes	
			Para usted ¿El restaurante brinda variedad en sus platos?	Ordinal	Clientes	
			¿Qué características posee el personal que ayuda en el restaurante?	Nominal	Clientes	

			Liderazgo	¿En las actividades que realiza el restaurante se refleja organización y orden?	Nominal	Clientes
				¿El restaurante cuenta con los recursos necesarios para que pueda realizar un trabajo de calidad?	Nominal	Clientes
				¿Usted cree que el restaurante cuenta con los recursos necesarios para que pueda cumplir con los objetivos propuestos?	Nominal	Clientes
			PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL	Para usted ¿Cómo es la atención que brinda el personal?	Nominal	Clientes
					¿El personal se muestra interesado en ayudarle a resolver sus dudas?	Nominal

				¿El personal es responsable y demuestra eficiencia en su trabajo?	Nominal	Cientes
			EMPATÍA	¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos de productividad en el restaurante?	Nominal	Cientes
			Enfoque de Sistema a la Gestión	¿Usted cree que la aplicación de sistema de calidad le permite mejorar la imagen de la cevichería y logra su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente?	Nominal	Cientes
			Mejora Continua	¿Usted evalúa el nivel de calidad de los productos y servicios?	Nominal	Cientes
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	¿Consideran que el liderazgo que se ejerce en la empresa prioriza el servicio al cliente?	Nominal	Cientes

El SERVQUAL	Instrumentos de medida del SERVQUAL	Buzón de sugerencias	¿Le gustaría a usted que hubiera un buzón de sugerencias en el restaurante?	Ordinal	Clientes
			Ante una situación incómoda en la atención ¿Qué preferiría utilizar?	Nominal	Clientes
		Encuesta	¿Le gustaría a usted que le hiciera un cuestionario sobre el servicio que brinda el restaurante?	Nominal	Clientes
	Factores del SERVQUAL	Fiabilidad	¿La empresa proporciona bien el servicio desde la primera vez que la visitó?	Nominal	Clientes
			¿La empresa proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo?	Nominal	Clientes

			Capacidad de respuesta	Cuando usted tiene algún problema ¿El restaurante tiene el interés en resolverlo?	Nominal	Clientes
				Cuando usted requiere de un servicio ¿Cuánto tiempo demora en atenderlo?	Nominal	Clientes
				¿Los empleados de la empresa nunca están demasiados ocupados para ayudarles?	Nominal	Clientes
			Seguridad	¿Qué factores de calidad de servicio ofrece el restaurante?	Nominal	Clientes
				¿Si usted tiene una duda acerca de un plato ¿El personal está capacitado en brindar esa información?	Nominal	Clientes
				¿Usted se siente seguro al momento de ingresar al restaurante?	Nominal	Clientes

			Tangibles	¿El restaurante cuenta con medidas de prevención?	Nominal	Cientes
				¿El personal del restaurante se preocupa de su bienestar de usted?	Nominal	Cientes
				¿Las instalaciones físicas de la cevichería son atractivas?	Nominal	Cientes
			Empatía	¿Cómo considera la atención del trabajador hacia usted?	Nominal	Cientes
				¿El personal del restaurante se preocupa de su bienestar de usted?	Nominal	Cientes

EVIDENCIAS

CEVICHERIA “DON PEDRITO”



CEVICHERIA “DON LUCHOS”







