



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA  
SATISFACCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPE RUBRO  
RESTAURANTES DEL DISTRITO DE CHULUCANAS,  
2022**

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

**AUTOR(A)**

**ALVARADO AVALOS, ARLENY MILAGROS**

**ORCID: 0000-0002-7668-052X**

**ASESORA**

**PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEE**

**ORCID: 0000-0001-8823-2655**

**PIURA –PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Alvarado Avalos, Arleny Milagros

ORCID: 0000-0002-7668-052X

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

### **ASESORA**

Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias e  
Ingenierías, Escuela de Administración, Piura, Perú

### **JURADO**

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Salinas Gamboa, José Germán

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Mino Asencio, María Isabel

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. María del Carmen, Rosillo de Purizaca

ORCID: 0000-0003-2177-5676

**Presidente**

Dr. José Germán, Salinas Gamboa

ORCID: 0000-0002-8491-0751

**Miembro**

Dra. María Isabel, Mino Asencio

ORCID: 0000-0003-1132-2243

**Miembro**

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

**Asesora**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarme y bendecirme,  
a las Mype rubro restaurantes al  
facilitar el recojo de información,  
a Uladech por darme la formación,  
a los docentes al compartirme  
sus conocimientos.

## **DEDICATORIA**

A mis Padres por haberme dado la vida, por  
enseñarme a no rendirme y sobre todo  
a no perder la fe.

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general Determinar las características de la Gestión de calidad basada en la Satisfacción al cliente de las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022. La metodología empleada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la población en Gestión de calidad fue finita de 5 propietarios, 42 trabajadores e infinita para Satisfacción al cliente con 48 clientes. Se aplicó la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario con 29 preguntas. Siendo los principales resultados: El 100% de los propietarios consideran el elemento de evaluación del desempeño del personal; Así también el 100% de los propietarios consideran el principio de relaciones con los proveedores; el 85% de los clientes consideran el factor de satisfacción y precios, y el 87% de los clientes indican la experiencia lograda superó sus expectativas. Se concluyó que las MYPE cuentan con evaluación del desempeño del personal; el principio de relaciones con los proveedores; los clientes consideran el factor de satisfacción y precios, y que la experiencia lograda superó sus expectativas.

**Palabras clave:** Elementos, Gestión de calidad, Principios, Satisfacción al cliente, MYPE.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the characteristics of Quality Management based on Customer Satisfaction of MYPES, restaurants in the district of Chulucanas, 2022. The methodology used was quantitative, descriptive level, non-experimental cross-sectional design., the population in quality management was finite with 5 owners, 42 workers and infinite for customer Satisfaction with 48 customers. The survey technique and questionnaire instrument were applied 29 Questionnaires. Being the main results: 100% of the owners consider the staff performance evaluation element; Likewise, 100% of the owners consider the principle of relationships with suppliers; 85% of customers consider the factor of satisfaction and prices, and 87% of customers indicate the experience achieved exceeded their expectations. It was concluded that the MYPES have staff performance evaluation; the principle of relationships with suppliers; customers consider the factor of satisfaction and prices, and that the experience achieved exceeded their expectations.

**Keywords:** Elements, quality management, principles, customer satisfaction, MYPES

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
CONTENIDO .....	viii
INDICE DE TABLAS .....	x
INDICE DE FIGURAS .....	xi
INDICE DE CUADROS .....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. REVISION DE LA LITERATURA .....	<b>¡Error! Marcador no definido.10</b>
2.1 Antecedentes .....	10
2.2 Bases teóricas de la investigación .....	21
III. HIPÓTESIS .....	31
IV. METODOLOGÍA .....	32
4.1. Diseño de la investigación. ....	32
4.2. Población y muestra .....	32
4.3. Definición y operacionalización de variables .....	35
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38

4.5. Plan de análisis.....	38
4.6. Matriz de consistencia.....	39
4.7. Principios éticos .....	40
V. RESULTADOS.....	41
5.1. Resultados .....	41
5.2. Análisis de resultados.....	55
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
6.1. CONCLUSIONES .....	64
6.2. RECOMENDACIONES .....	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67
ANEXOS .....	72
Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos.....	73
Anexo 2: Matriz indicador pregunta .....	82
Anexo 3 Validación de instrumentos de recolección de datos.....	85
Anexo 4: Protocolo de consentimiento firmado.....	94
Anexo 5 Evidencia de no deuda.....	99
Anexo 6 Evidencia de reporte del Turnitin .....	106

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Características demográficas – Propietarios .....	41
Tabla 2.	Características demográficas – Trabajadores.....	42
Tabla 3.	Características demográficas – Clientes .....	43
Tabla 4.	Elementos de la gestión de calidad – Propietarios.....	45
Tabla 5.	Elementos de la gestión de calidad – Trabajadores .....	46
Tabla 6.	Principios de la gestión de calidad – Propietarios .....	47
Tabla 7.	Principios de la gestión de calidad – Trabajadores .....	48
Tabla 8.	Principios de la gestión de calidad – Clientes.....	49
Tabla 9.	Factores de la satisfacción del cliente – Cliente .....	51
Tabla 10.	Razones para lograr beneficios – Clientes .....	53

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grafico de barras que representa a Características demográficas de propietarios .....	41
Figura 2. Grafico de barras que representa a Características demográficas de trabajadores .....	43
Figura 3. Grafico de barras que representa a Características demográficas a clientes .....	44
Figura 4. Grafico de barras que representa a elementos de la gestión de calidad - propietario .....	45
Figura 5. Grafico de barras que representa a elementos de la gestión de calidad - Trabajadores .....	46
Figura 6. Grafico de barras que representa a principios de la gestión de calidad - Propietarios .....	48
Figura 7. Grafico de barras que representa a principios de la gestión de calidad - trabajadores .....	49
Figura 8. Grafico de barras que representa a principios de la gestión de calidad - clientes .....	50
Figura 9. Grafico de barras que representa a factores de satisfacción del cliente .....	52
Figura 10. Grafico de barras que representa a razones para lograr beneficios de la satisfacción al cliente .....	54

**INDICE DE CUADROS**

Cuadro 1.	Relación de Mypes.....	33
Cuadro 2.	Fuentes de información.....	34
Cuadro 3.	Definición y Operacionalización de variables ..... <b>Marcador no definido.</b>	35; <b>Error!</b>
Cuadro 4.	Matriz de consistencia .....	39

## I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas en el Perú para la economía son un sector de mucha importancia, contribuyen en el crecimiento económico y desarrollo, son generadoras de empleo y contribuyen en el Producto Bruto Interno – PBI, sin embargo, estas organizaciones por la falta de apoyo gerencial de gestión, en el desarrollo e innovación y acceso al financiamiento muchas de ellas se van extinguiendo en el tiempo hasta que desaparecen. El inicio de sus actividades en el rubro que desarrollen generalmente inicia con su propio capital.

Toda organización busca satisfacer al cliente, cubrir sus necesidades en muchos de los casos exceder sus expectativas, buscan que el cliente quede satisfecho, lo que viene a ser el reflejo de la gestión operativa en la prestación de bienes o servicio. El mundo de la gastronomía cada día crece y se expande con mayor velocidad, las personas encuentran una salida a su problema económico y de necesidades, actualmente los negocios de restaurante son competitivos, se preocupan por contar con personal que brinde atención de calidad, la preparación de los platos de comida además de la carta atiende al cliente según su necesidad para satisfacer su gusto o preferencia. (Amesquita, 2018)

En el Perú las empresas del rubro de restaurante se orientan a los productos de calidad, debido a que a lo largo del tiempo el cliente ha tomado un rol importante al interior de la organización, en todo momento buscan satisfacerles y trabajan para superar sus expectativas en el producto que esperaba, la calidad de servicio y atención. Además, atender bien y satisfacer al cliente trae para la empresa algunos beneficios que van desde el incremento de las ventas, mayor participación en el mercado, firme fidelización y lograr retener al cliente. (Carmen, Calvo & Pérez, 2019)

Las MYPE están alerta a los cambios y exigencias de los clientes, los productos y servicios que solicita el consumidor cada día son seleccionados, exigen una mayor diferenciación y variedad de productos a ofertarles, analizar los procedimientos, procesos, acciones administrativas, costos, calidad de productos es tarea de quienes lideran la empresa, la tarea fundamental es generar valor. Muchos emprendedores en el distrito de Chulucanas han invertido su liquidación u ahorros en un restaurante, porque ven que la recuperación es en corto tiempo, mantener un restaurante en sus inicios es tema de iniciativa propia, decisión, y capacidad de hacer las cosas bien, buscando que el cliente se sienta satisfecho.

La crisis que abordamos referida a la pandemia del COVID19, amerita que los empresarios o emprendedores reflexionen en protección de la salud y la vida de las personas, es conocido que las MYPE son negocios de micro y pequeños empresarios, particularmente en el mundo de la gastronomía no representa una gran inversión para quien decide invertir y abrirse camino en el campo más riesgoso cuando no se tiene el más mínimo conocimiento de dirigir un negocio.

En Perú las micro empresas representan casi el 98% del movimiento de la economía, generando puestos de trabajo y crecimiento en la Población Económicamente Activa, además contribuye con el Producto Bruto Interno. Por otra parte, según Souza (2019) las MYPE siempre constituirán la mayor fuente de trabajo, pero es importante que el estado de una mirada a mayor profundidad y les brinde apoyo, instituyendo programas de fortalecimiento de capacidades, de innovación, manejo de herramientas de gestión, planificación entre otras. (Baca, 2021)

Piura, es una provincia que por su enorme diversidad de la naturaleza y cultural es el espacio gastronómico potencial para sus ciudadanos y en especial para sus visitantes

del interior del país y del mundo, su gente es tejedora de tradiciones y costumbres a la que unieron la gastronomía como pilar de sostenibilidad en la cocina. La acción de comer no se presenta sólo en los ingredientes sino además en el gusto que tiene la persona para cocinar, su pasión, le da sazón que degusta el paladar quedando encantados incluso hasta con la presentación del plato artísticamente, considerando sus hábitos, costumbres que forman parte de sus valores culturales de la integridad piurana.

En Chulucanas existen emprendedores que han invertido en negocio de restaurante, inversión rápida por su naturaleza, no exige de capital significativo, el capital diario de trabajo está en función al desarrollo y crecimiento del negocio, siempre que tuviera impacto positivo en la satisfacción del cliente, estos negocios generalmente se ubican en el centro del distrito de Chulucanas. Sin embargo, la gente chulucanense tiene diferentes opciones de negocio, son creativos y siempre ponen de manifiesto su actitud emprendedora, en algunos casos conscientes que puede no tener éxito, tienen capacidad y decisión para generarse ingresos conociendo su propio mercado.

Ticliahuanca & Tineo (2019) afirmaron que la gastronomía peruana, es reconocida en el mercado internacional, no sólo por satisfacer una necesidad, es la forma peculiar y característica de su preparación, el acondicionamiento y la presentación de sus platillos lo hacen impresionante, sabroso y además conlleva beneficio en las esferas nacionales, así también el mundo internacional ha tenido la gran oportunidad de disfrutar de los platillos preparados en el exterior por piuranos.

Las MYPE, en general todos los giros de negocios se enfrentan a factores internos y externos que bien pueden contribuir en beneficio de la empresa o no, por ello la importancia de dar una mirada a estos factores para conocer la situación de las MYPE materia de investigación.

En lo que respecta a los factores internos que se presentan en la gestión de los restaurantes se tiene: Planeación, capital humano, innovación, productividad, sistemas de información y aseguramiento de la calidad, con los cuales llegaría a lograr que la organización sea productiva y tenga rentabilidad, además de llegar a ser competitiva. La planificación en el campo de la gastronomía contribuye en la selección de los insumos, los utensilios, los procesos para asegurar la inocuidad de los alimentos, en función de la demanda que pudiera tener, la base de datos para ello son los meses o semanas anteriores que le permiten ver el comportamiento de los clientes.

Con respecto al capital humano, el directivo o dueño del restaurante generalmente contratan personas con cierta experiencia para la atención en el salón, para la cocina que requiere un ritmo veloz y manejo de los alimentos, generalmente es gente especializada, las organizaciones de la gastronomía cuentan con personal identificado, comprometido, generadores de confianza a la organización y los clientes.

En la Innovación, son pocos los dueños que invierten en mejorar su local, sus espacios, en fortalecer las capacidades a su personal, existen locales que aún conservan sus ambientes tradicionales y material rustico, otros son una mixtura con material noble y complementado con material rustico.

Por otra parte, dado el sistema de control sistematizado de la Sunat al exigir la expedición de las boletas electrónicas, aplican el sistema de información mediante la tecnología para cumplir con lo dispuesto por el órgano rector de los impuestos. Finalmente, el personal conoce sobre la manipulación de alimentos y seleccionan a sus proveedores que les permite el aseguramiento de la calidad.

En cuanto al factor externo aplican la técnica de PESTEL que vincula los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, medio ambiente y de legales los cuales

ayudaran a conocer como estos influyen en la gestión de calidad basado en la satisfacción del cliente, desde cada uno de sus dimensiones.

En lo político el estado peruano aprueba la Ley N° 27790, especifica que MINCETUR. Por otra parte, con la Ley N° 29408, reglamenta los servicios turísticos de restaurantes; Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR aprobó el Reglamento de Restaurantes, Decreto Supremo N° 011-2019-MINCETUR que aprueba el Reglamento para la categorización y calificación turística de restaurantes. (El Peruano, 2019)

Así con la Ley N° 30056 el estado peruano en su reglamento presenta a las MYPES medidas promocionales para su desarrollo, motivando al empresariado privado a brindar capacitación, asistencia técnica entre otros. (Sánchez, 2020)

Con relación a lo económico Según el Banco Central de Reserva del Perú – diciembre 2021, la inflación interanual aumentó de 4,95 por ciento en agosto a 5,66 por ciento en noviembre, las expectativas de inflación a 12 meses se elevaron de 3,1 por ciento a 3,7 por ciento, la inflación. El factor de riesgo es no recuperar la confianza del empresariado, además la inestabilidad del tipo de cambio. (BCRP-2021)

El Perú desde el Ministerio de Economía y Finanzas articulado con el Banco Central de Reserva del Perú, vigilan el movimiento de la Balanza Comercial, ven que los pagos tengan sostenibilidad en las exportaciones por un mayor ingreso, de los diferentes sectores económicos, entre ellos el movimiento económico que representan las organizaciones objeto de la investigación, considerando que es un sector vinculado al turismo y genera el ingreso de divisas.

En lo social, según Andina (2021) Piura registra crecimiento del 50% en el turismo, turistas que viajan a las playas y luego se movilizan a diferentes sitios, las MYPE objeto de la investigación tienen varios lugares turísticos, uno de ellos más visitados es la

Localidad de La Encantada donde sus pobladores se dedican a la artesanía, además para conocer y disfrutar del viaje visitan diversos lugares como: El Cerro Pilan, el cerro de loros, el parque artesanal, el templo San Isidro, los peroles, Piedra del Toro, entre otros.

En lo tecnológico las MYPES del rubro de restaurantes objeto de la investigación, cuentan con el sistema de tecnología para el pago de los servicios recibidos mediante el dinero plástico, con la digitalización en equipo especializado para registrar con la aplicación de clave y honrar el compromiso de pago. Por otra parte, además cuentan con el sistema de boletaje o facturación electrónica. Además, prestan el servicio de delivery, para ello usan el medio de comunicación del celular usando aplicaciones de pedido y pago mediante transferencia financiera de cuenta a cuenta con Whatsapp, Facebook, Twitter y otros que cada día acercan a las personas y cortan las distancias.

Con respecto al factor ecológico, las medidas de control del medio ambiente direccionadas con la Ley N° 28611, Las MYPE han motivado a sus trabajadores y los propios administradores han despertado una cultura de proteger el medio ambiente, y no dejar en los espacios artículos que podrían ser un peligro para los clientes o para los propios colaboradores. En razón de ello han desarrollado la actividad de recolección de productos sólidos como: botellas plásticas de todos los tamaños, de vidrio, y todo tipo de cartón que se presenta ocasionalmente. El residuo de los alimentos lo reciclan en tanques adecuados para vender al final del día a propietarios de chancherías o quien lo requiera, por esta actividad la organización recibe un ingreso el cual no lo dedica a mejorar el sistema de reciclaje.

Con respecto al factor legal, referido a todas las disposiciones emanadas del estado, del ministerio o disposiciones específicas que emita el sector correspondiente: trabajo, salud, medio ambiente, gobierno local y a quien más le corresponda.

La línea de investigación viene de: Gestión de calidad en los procesos administrativos de las MYPE, línea aprobada para la escuela profesional de administración, vinculada los procesos administrativos de planeamiento, organización, dirección y control.

La investigación es motivada por el propósito de conocer la calidad de gestión basada en la satisfacción al cliente en los restaurantes del distrito de Chulucanas, identificar la potencialidad de indicadores que influyen, así como conocer donde presenta algún problema y sugerir alternativas para que mejore el servicio.

De lo manifestado se ha podido formular el enunciado que es el siguiente: ¿Cuáles son las características de la Gestión de calidad basada en la Satisfacción al cliente de las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022? Del mismo modo se planteó el objetivo general Determinar las características de la Gestión de calidad basada en la Satisfacción al cliente de las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022, por otra parte, se plantearon objetivos específicos para dar respuesta, los cuales son: a) Determinar los elementos de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022; b) Conocer los principios de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022; c) Identificar los factores de Satisfacción del cliente en las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022 y d) Conocer las razones para lograr Beneficios en la Satisfacción al cliente en las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.

La presente investigación se justifica desde la perspectiva teórica, porque contribuye con el incremento del conocimiento, con conceptos, definiciones, aportes de investigadores y es de utilidad a los estudiantes y profesionales que se dedican a la investigación.

Así también se justifica desde el aspecto práctico por que ayuda a conocer problemas y plantear alternativas o propuestas para que se mejore en la gestión y en el servicio en la búsqueda de lograr la satisfacción total del cliente y superar su expectativa.

Por otra parte, se justifica metodológicamente por la aplicación de métodos estadísticos, para determinar el tamaño muestra desde la temática probabilística o no probabilística, identificando quienes serán los elementos que intervendrán en la investigación de la recolección de datos.

En la presente investigación la metodología empleada fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental descriptivo, de corte transversal, la técnica de recojo de datos será la encuesta, el instrumento para obtener la información será el cuestionario estructurado con preguntas de escala nominal, para las variables Gestión de calidad y Satisfacción al cliente, para ello, la presente investigación queda delimitada desde la perspectiva: en el aspecto de la Temática por las variables de Gestión de calidad y Satisfacción al cliente; por la parte Psicográfica: microempresas rubro restaurantes; desde la perspectiva Geográfica: Distrito de Chulucanas y de lo Temporal: el año 2022.

En los principales resultados se tuvo que el 100% de los propietarios consideran el elemento de evaluación del desempeño del personal; Así también el 100% de los propietarios consideran el principio de relaciones con los proveedores; el 85% de los clientes consideran el factor de satisfacción y precios, y el 87% de los clientes indican la experiencia lograda superó sus expectativas.

Se concluyó que las MYPE cuentan con evaluación del desempeño del personal; el principio de relaciones con los proveedores; los clientes consideran el factor de satisfacción y precios, y que la experiencia lograda superó sus expectativas.

## II. REVISION DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Variable: Gestión de Calidad

Hernández, Barrios & Martínez. (2018) en su tesis *“Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones, Universidad Nacional de Bogotá, Colombia”*, El objetivo de la investigación fue analizar cómo la Gestión de calidad se puede usar dentro de las empresas independientemente del rubro en el que se encuentran, como un elemento indispensable para que las empresas se desarrollen. La investigación se desarrolló desde el diseño no experimental, descriptivo con aplicación de métodos probabilísticos.

Concluyó que el uso de la calidad dentro de las empresas permite que se tenga mejor personal capacitado, guarda relación con que la empresa tenga un buen clima organizacional, que los colaboradores se encuentren satisfechos con su trabajo y se concentren en lograr los objetivos que la empresa persigue. Afirma que es indispensable que se instaure un sistema que gestione la calidad, indudablemente ayuda a optimar el control y detectar fallas internas en la empresa. Por lo tanto, la Gestión de calidad debe ser la base de todos los procedimientos, bien instaurada brinda grandes beneficios, ya que permite tener una visión óptima de toda la empresa, observando cómo funcionan las interrelaciones, logrando así satisfacer totalmente al cliente.

Avilés & Cedeño (2018) en su estudio titulado *“Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante La Finquita”*. Presentada a la Carrera Gestión Empresarial Internacional de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil – Ecuador, marzo 2018. Objetivo General: Diseñar un modelo de Gestión de calidad de servicio al cliente

mediante estrategias que permitan incrementar las ventas del restaurante “La Finquita” en la Ciudad de Guayaquil. La metodología que se usó en esta investigación fue de tipo descriptiva y correlacional. El enfoque de esta tesis es mixto, ya que incluye la investigación cualitativa y cuantitativa.

Concluyó afirmando que los elementos existentes en el restaurante como el servicio al cliente otorgado por parte del personal y la infraestructura del establecimiento son aceptados por parte de los comensales, como un buen lugar para degustar los platos típicos de la comida ecuatoriana. El cliente potencial suele ser en su mayoría mujeres jóvenes, debido a que se encuentran asiladas en el hospital del Niño “Roberto Gilbert” ubicado en la Atarazana en la ciudad de Guayaquil. Se demostró en base a los resultados de las encuestas de servicio al cliente, que el restaurante “La Finquita” no posee de un reconocimiento general por parte de los comensales al momento de identificar el nombre del local, también la falta de buenas relaciones entre los trabajadores y los gerentes en el tiempo de desarrollar las labores diarias.

Carrasco (2017) realizó una investigación titulada *“Plan de gestión de calidad alimentaria aplicada al restaurante la Choza en Picaihua, Ambato, en Tungurahua”*. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato. Ecuador. Detalló como objetivo general diseñar un plan de Gestión de calidad alimentaria aplicado al restaurante “La choza” en la parroquia Picaihua, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, empleando la metodología de estudio explicativa y descriptiva.

Concluye que, de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación, el restaurante La choza requiere la implementación de un plan de calidad, por lo que un plan de acción de calidad permite mejorar los procesos y el servicio que brinda a sus clientes,

con el objetivo de crecer en el mercado gastronómico, mejorando así su rentabilidad y utilidad. Así mismo recomienda realizar un estudio que le permita al restaurante mejorar en sus instalaciones e innovar en sus atractivos y deliciosos platos, permitiéndole así captar y fidelizar nuevos clientes potenciales para el crecimiento del restaurante.

Sandoval (2018) con su informe de tesis titulado *“El Sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el Restaurant el Gourmet urbano en el distrito de San Isidro, 2015”*. Facultad Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología. Universidad San Martín de Porras- Lima Perú-2018. El propósito de esta investigación es determinar la relación de un Sistema de Gestión de Calidad y la atención al cliente en el Restaurant El Gourmet Urbano en el Distrito de San Isidro en el 2015. La investigación es de carácter cualitativo, tipo de investigación es correlacional, y diseño no experimental, transversal.

Concluyendo que, mediante el estudio se afirma que existe relación entre el sistema de Gestión de la calidad y la atención al cliente en los empleados y clientes en el restaurant El Gourmet Urbano en el distrito de San Isidro. El estudio comprueba que el nivel del sistema de Gestión de la calidad en los empleados es malo en la devolución del servicio, insatisfacción del cliente y rotación de clientes. Además, quedó en evidencia que el Restaurante El Gourmet Urbano debe elaborar procesos, manuales, diseño de procedimientos de calidad hacia la gastronomía permanente mediante el sistema de Gestión de la calidad promoviendo así mejorar el nivel de laboral de gastronomía y todos los empleados por ende esto se traducirá en la mejora de la atención a la cliente brindada.

Goicochea (2017), En su investigación titulada *“La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes del boulevard*

*gastronómico del distrito de villa maría del triunfo, provincia de lima, departamento de lima, periodo 2015*”, tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes del Boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima periodo 2015. Utilizó el tipo de investigación cuantitativa, el nivel fue descriptivo, aplicó un diseño no experimental-transversal-descriptiva.

Concluyó que la mayoría de representantes legales de las MYPES son personas adultas, sus edades fluctúan entre 31 a 50 años, la mayoría son del género masculino, cuentan con estudios secundarios. La mayoría de las micro y pequeñas empresas tienen funcionando en el mercado por más de 07 años a más, y la cantidad de trabajadores que cuentan estas MYPES son de 01 a 04. La gran mayoría de los representantes legales de las MYPES sí tienen conocimiento en gestión de 10 calidad, pero no existe interés en poner en práctica los diferentes procesos que te ofrece la gestión de calidad.

Pérez (2017), En su investigación titulada “*Gestión de Calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de villa rica, Oxapampa, pasco, año 2016*”, tuvo como objetivo general: Analizar las principales características de la Gestión de calidad en el servicio al cliente de las Micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de Villa Rica, Oxapampa, Pasco, año 2016. El diseño de investigación que utilizó fue No experimental, transversal y descriptivo.

Concluyó que la mayoría de los representantes son personas jóvenes ya que sus edades fluctúan entre 18 a 30 años de edad, la mitad de los encuestados son de género masculino, la otra de género femenino y la mayoría de están cuentan con un grado de

instrucción de nivel no universitario. La mayoría de las MYPES han posicionado la calidad de sus productos, teniendo como efecto la fidelización de 6 clientes. La mayoría de estas MYPES cuentan con 1 a 3 colaboradores que generalmente son anuales. La mayoría de los representantes tienen conocimiento acerca del término gestión de calidad, de igual manera la gran mayoría consideran que una buena gestión de calidad genera una mejora continua en la empresa.

Alvarado (2021) en su investigación titulada “*Gestión de calidad y Capacitación de las MYPE, rubro Restaurantes del Centro de Piura, 2020*” Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. planeó como objetivo general Describir las características de la Gestión de calidad y Capacitación en las MYPE rubro restaurantes del Centro de Piura, Año 2020. Se empleó la metodología de investigación tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal.

Concluyó que en las MYPE rubro restaurantes del Centro de Piura, si están cumpliendo con la gran parte de los principios de la Gestión de Calidad, lo que se ve reflejado en el logro de las metas y objetivos de manera efectiva y la correcta definición de los procesos, responsabilidades, sin embargo, una minoría de los principios no se están aplicando, pues se aprecia que los trabajadores no pueden llegar a comprometerse totalmente con su trabajo pues no son motivados a la realización de sus actividades, las MYPE rubro restaurantes del centro de Piura si están aplicando la mayoría de elementos del sistema de Gestión de calidad, por lo que se ve reflejado en la organización y coordinación para el logro de los objetivos planeados en la MYPE, en la planificación de estrategias y recursos de la organización.

Querevalu (2019) en su estudio titulada “*Caracterización de la Gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017*” de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general determinar las características que tiene la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017. Se empleó la metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal.

Las conclusiones fueron: con respecto a los elementos de la planificación de calidad se describe que son realizar estrategias, planes, participar en programas, establecer metas y políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas, así mismo se detalló que los principios de la Gestión de calidad son la mejora continua, buenas relaciones, enfoque al cliente, participación del personal, liderazgo, procesos y toma de decisiones. Las estrategias que aumentan la productividad son realizar capacitaciones, planes, proporcionar tiempo necesario, comunicación, motivar a los trabajadores e innovar en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio.

Mendoza (2018) en su investigación titulada “*Caracterización de la competitividad y Gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes en Máncora, año 2018*” de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, presentó como objetivo general determinar las características de la competitividad y Gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes en Máncora, año 2018. Se empleó la metodología de tipo descriptiva y de nivel cuantitativo con diseño no experimental, de corte transversal.

Concluyó respecto a las ventajas competitivas; la mayoría de clientes considera que los precios de la carta están acorde a los precios de mercado, las funciones necesarias para la gestión de calidad; la mayoría de clientes considera que las MYPE si tienen

conocimiento de la competencia, no perciben eficacia en la atención, no perciben motivación, califican como inadecuado el desempeño, y no le han evaluado sobre su satisfacción; los principios de la Gestión de calidad la mayoría de clientes sienten que los restaurantes no cumplen sus expectativas y necesidades, no observan un nivel de compromiso adecuado, evidencian la falta de habilidades y conocimientos, no se muestran eficientes, no perciben mejora en el desempeño, no observan esfuerzos por fidelizarlos, y finalmente la mayoría si evidencia el cumplimiento de normativas del sector.

### **2.1.2 Variable: Satisfacción del cliente**

Mosquera (2018) en su análisis de investigación titulado, “*Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil-Ecuador, en la universidad católica de Santiago de Guayaquil, año 2018*”, tiene como objetivo general: determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual.

Concluyendo que existe 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, conocido los hallazgos principales, se propone programas de capacitación y de calidad dirigidas al personal de servicio y con esto crear una ventaja, permitió al investigador evaluar la calidad de servicio en las MYPE, mediante el control correcto de las actividades de la empresa; así el análisis ante la reducción de las falencias del servicio para mejora y obtención de mayores beneficios económicos en las micro y pequeñas empresas.

Torres (2018) con su tesis titulada “*El Nivel de Satisfacción del cliente en el Restaurante El Kioskito, Tejupilco, México. (2016)*”, presentada en la Licenciatura en Administración de la Unidad Académica Profesional Tejupilco en la Universidad Autónoma del Estado de México. Tejupilco, México, marzo de 2018. Presentó como objetivo general: Estudiar el nivel de satisfacción del cliente del Restaurante el Kioskito en base a sus necesidades, gustos y preferencias. y Determinar el nivel de satisfacción con los servicios y productos que se ofrece. La metodología de la investigación fue de e tipo aplicada porque esta ciencia tiene la aplicación del conocimiento, su nivel será de tipo descriptiva con enfoque mixto (Cualitativo y Cuantitativo).

Concluyó que los datos arrojados que la población que más asiste son los hombres con un nivel educativo en licenciatura, ya que por el poder adquisitivo que tienen les da la posibilidad de una percepción económica mayor a uno de nivel de preparatoria, a su vez estos tienen ocupados al trabajador que prestan sus servicios al sector público o privado, teniendo un sueldo base; los comensales se encuentran satisfechos en cuanto a porciones de platillos, sin embargo, se tienen que mejorar en este aspecto para poder tener completamente a los comensales satisfechos, esto se puede lograr aumentando la porción con una nueva guarnición o en su caso modificando las guarniciones a gusto de los clientes. Los datos arrojados en cuanto al servicio se encuentra la atención recibida del personal, el tiempo de espera al servir la orden y el servicio de meseros.

Campuzano & Corral (2017) presentó su investigación titulada “*Análisis de Satisfacción en los Restaurantes de Gastronomía Italiana Full-Service de Cumbayá utilizando la Metodología Dineserv*” para la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de Hospitalidad - Proyecto de Investigación. Administración de Empresas de Hospitalidad Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y

Turismo Universidad San Francisco de Quito USFQ Quito, 2 de mayo de 2017. Su propósito fue Determinar la satisfacción del cliente en los restaurantes de gastronomía italiana de Cumbayá, basándose en la medición de la calidad del servicio; la calidad de la comida; precio y valor; lealtad y repetición, conexión social y la autenticidad del establecimiento. Metodología la presente investigación es de carácter exploratorio, pero también es un estudio correlacional.

Concluyendo que en general los clientes están satisfechos en cuanto a los siguientes atributos: calidad de la comida, calidad del servicio, autenticidad, precio y valor, conexión social, lealtad y repetición; los restaurantes tienen una brecha muy pequeña entre la expectativa y el desempeño real del establecimiento, el restaurante Al Fondo sería el de mejor desempeño ya que tiene una brecha negativa, la cual nos indica que tuvieron un desempeño superior a las expectativas del cliente. De los restaurantes analizados, Lucia Italia resultó ser el que tiene una brecha más grande entre la expectativa y el desempeño, lo que significa que los consumidores no están obteniendo lo que realmente esperaban.

Navarro (2021) presentó su tesis titulada "*Satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes: caso Shawarma Club del distrito de Ayacucho, 2020*". trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas. escuela profesional de administración. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. tuvo como objetivo principal: Describir la satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes: caso Shawarma Club del distrito de Ayacucho, 2020. La metodología fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no

experimental, corte transversal y descriptivo simple. La población y la muestra fue de 50 clientes de la empresa Shawarma Club del distrito de Ayacucho.

Concluyó que la empresa Shawarma Club mantiene una alta Satisfacción del cliente, debido a que la empresa capacita a sus colaboradores para obtener una adecuada atención por parte de la empresa, preparar los platos con la mejor calidad del restaurante y desarrollar estrategias de retención de clientes a través de la fiabilidad como parte importante de la empresa. Con respecto a la atención al cliente concluyó que hay compromiso por parte de la empresa al momento de brindar la atención, a través de una eficiente competitividad, alta motivación por parte de los trabajadores, y las constantes capacitaciones que les brinda la empresa para mejorar su desempeño y aumentar la rentabilidad.

Gonzales & Huanca (2020) en su investigación titulada *“La Calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018”*, tuvo como principal objetivo: determinar la relación que existe entre la calidad del servicio con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. La Metodología fue cuantitativa con un diseño no experimental del tipo descriptivo – correlacional.

Concluye que los restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar la dimensión confiabilidad está relacionada de manera positiva muy baja con la variable satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa, teniendo una relación de Rho Spreman de 0.185 con un nivel de significancia de 0,000 ya que esto significa que varios de los consumidores no se encuentran muy satisfechos con el servicio

recibido de las pollerías que dentro del baremo de medición se ubican en el rango “alta calidad”.

Arapa (2017) presentó su investigación titulada “*Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho*”, tuvo como principal objetivo: Determinar que dimensiones de la calidad de servicio influyen en la Satisfacción de los clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho. La Metodología fue de tipo aplicada de nivel cuantitativo y cualitativo.

Concluyó que la fiabilidad definitivamente influye en la satisfacción de los clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho, en ocasiones ofrece buen servicio, satisface moderadamente las necesidades de los consumidores; sin embargo, es posible que la prestación de los servicios a los requerimientos y las expectativas de los clientes-consumidores son cuestionadas.

Paz (2020) en su investigación titulada “*Gestión de calidad y Satisfacción del cliente en las Mype rubro Restaurante en el centro de Chulucanas, año 2020*” tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. tuvo como objetivo general, conocer las características de gestión de calidad y satisfacción del cliente. Se empleó la metodología cuantitativa, nivel descriptivo y con diseño no experimental de corte transversal.

Concluyó que, se conoció que en la dimensión grado de satisfacción del cliente, la gran parte del cliente está satisfecho con el servicio brindado, manifestando que una de las características que debería tener un restaurante es la higiene, presentan entretenimiento al cliente y hay variedad en el producto. Se identificó en la dimensión

atributos de la satisfacción, un mayor porcentaje califica que a ventilación del restaurante es regular, el personal muestra amabilidad en atención al cliente, pero sin embargo la mayoría manifiestan que con el tiempo sus necesidades pueden cambiar en el restaurante.

Campos (2019) en su estudio que tuvo como título “*Caracterización de la Gestión de calidad y la Atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018* ” de la Universidad Los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018; la investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva.

Concluyó que la gestión de calidad y la atención al cliente que los principios al cual recurren los propietarios de las empresas de servicio rubro restaurantes es enfoque al cliente porque considera que sus clientes son el elemento importante para el crecimiento de su negocio, por eso satisface las necesidades y supera las expectativas de los mismos; y los beneficios que obtienen los restaurantes en el distrito de Sullana es incremento de la rentabilidad, mejoramiento de la organización con comunicación fluida por el personal, aumento de ventas, fidelidad de clientes.

Calvo-Pérez & Landa (2019) investigación titulada “*Medición de la Satisfacción del cliente en el restaurante Tao*”. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Piura, mayo 2019. Su objetivo fue evaluar la Satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio, orientado a la búsqueda de mejorar el servicio ofrecido. La investigación fue descriptiva y de campo, con un diseño no experimental y transversal.

Concluyendo que, respecto a las cinco dimensiones, se concluye que los clientes del restaurante Tao están totalmente satisfechos con el servicio ofrecido, esto se evidencia en el promedio obtenido en cada uno de los indicadores y en la frecuencia obtenida en la pregunta de satisfacción general donde la mayoría se encuentra satisfechos. – Los indicadores mejores calificados son: empatía y seguridad, no muy lejos están los factores tangibilidad y fiabilidad. Por otro lado, la dimensión relacionada a la capacidad de respuesta obtuvo un menor puntaje. Aunque esta última dimensión está valorizada como totalmente satisfecha. La categoría del restaurante, hace que deba brindar siempre un servicio con altos estándares y satisfacer las exigencias de sus clientes. – La mayoría de las personas encuestadas, definitivamente sí regresaría al restaurante. Esto quiere decir que hay un comportamiento del consumidor favorable a la empresa, pues asegura un retorno futuro.

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

### **2.2.1 Gestión de calidad**

Para Hernández, Barrios & Martínez (2018) desde una perspectiva positiva la Gestión de calidad se ha constituido en las empresas una estrategia táctica y operacional que fortalece la coordinación entre las áreas, desarrollando e impulsándolas a ser competitivas de manera sostenible en el mercado, cuyo fin supremo es la satisfacción del cliente.

La calidad se ha convertido en algo esencial para el éxito en la generación de un producto o un servicio, se visualiza como algo individualizado en razón de las necesidades y exigencias del comprador, que involucra todas las actividades organizacionales, recursos y administración de tiempos. (Choque, 2016)

### 2.2.1.1. Elementos de la Gestión de calidad

Para Monrroy (2019) las organizaciones buscan como lograr que su cliente este satisfecho con el producto o servicio que recibe, desde esta perspectiva la gestión de calidad para la organización constituye una herramienta que contribuye en la construcción de políticas, lineamientos, secuencia y monitoreo de los procesos que resultan evidentes para que la organización oferte los productos o servicios que satisface la demanda de su cliente. Desde esta acepción considera que son cinco los elementos que toda empresa debe tener presente para lograr alcanzar la eficiencia y ser competitiva en el mercado, siendo estos los siguientes:

- **Planificación**, que integrantes trabajen en equipo, significa que tienen claro el horizonte de la organización, se debe tener claro los objetivos como y con que lograrlos de forma proactiva. Los integrantes de la empresa, así como los directivos deben estar preparados para todos los cambios a que se enfrenta en el mundo de la mercadología, hoy más competitiva y diversificada. La presencia de documentos estructurales confirma los cargos y funciones de cada uno de estos garantizando lograr las metas debidamente planificadas a corto y mediano tiempo. (Monrroy, 2019)
- **Dirección**, tiene trascendencia en la administración conoce la organización y funciones de los puestos que tiene la empresa. Los gerentes y directores de línea deben conocer los procesos que corresponden a su área, tener capacidad orientar las personas en el desarrollo de sus tareas, cumple su labor cuando se percata que el trabajador ya está en capacidad de realizar su trabajo sin supervisión. (Monrroy, 2019)

- **Apoyo y operación**, viene a ser como hacer frente a los retos que enfrentan diariamente las organizaciones, ante las exigencias, gustos y preferencias de los consumidores de los productos que se ofertan al mercado, el cliente es quien tiene la razón, por ello enfrentar retos es común y a diario, es importante que se tenga conocimiento de que es lo que quiere o pretende obtener el cliente para satisfacer su necesidad, ello permite hacer cambios, mejorar o hacer modificaciones más representativas a los procesos, pensando en el cliente. (Monrroy, 2019)
- **Evaluación del desempeño**, clave es el desempeño de las personas, conocer sus habilidades, valores y virtudes, el personal que no se siente identificado en la organización es uno que resta en todos los propósitos organizacionales, muchos directivos se centran en observar las acciones negativas de la persona, deja de lado sus acciones positivas, es decir no hace una evaluación seria a conciencia que no perjudique las partes y que por el contrario se busque el camino en que salgan gananciosos. Observar cómo fortalecer al recurso humano tiene mucho valor, solo así se tendrá personal que no requiere supervisión o seguimiento, ahorrando costos. (Monrroy, 2019)
- **Control de la calidad**, la actividad de evaluar antes, durante y después de la producción es factor preponderante, el pilar son los manuales de procedimientos en el proceso productivo, ayudan a controlar los puntos negros o críticos del proceso organizacional. Los directivos tienen la responsabilidad de estar atentos a los retos del cambio y sumarse en el logro de la mejora de los procesos y comprometidos con la misión y la visión de la organización. (Monrroy, 2019)

#### **2.2.1.2. Principios de la Gestión de Calidad.**

Para Rentería (2020) los principios constituyen el conjunto de normas y políticas que se instituyen, sirven de guía en el desempeño de las actividades hacia la mejora de la misma con el desempeño de la persona. Los principios también constituyen valores, creencias que regulan la vida de la organización desde las actitudes de los directivos y sus integrantes en su forma de ser, pensar y conducirnos, el autor considera que los principios esenciales son:

- **Enfoque al cliente:** Las empresas tienen el reto de identificar las necesidades de sus clientes, es clave para orientar la operación de sus actividades conjuntas con las diferentes áreas y con sus colaboradores. Es clave que los integrantes de la organización sean empáticos con sus clientes, dejando que el cliente evidencia la actitud positiva, comprensible y de brindarle la mejor atención. (Rentería, 2020)
- **Liderazgo:** Es un término amplio, comprende a todos en general, en equipos de trabajo y de forma individual, es clave que sus integrantes tengan claro que liderar es guiar a los demás, trabajan por los grandes propósitos de la organización. Las personas forman parte del sistema y lideran desde donde están en el nivel estratégico, táctico y operacional, son responsables de desarrollar y mantener un ambiente de trabajo que involucre a todos para conseguir los objetivos empresariales con sus acciones transmite actitudes, opiniones y acciones positivas. (Rentería, 2020)
- **Compromiso de las personas:** Es vital que la organización tenga personas con convicción y de calidad comprometidos e identificados con la organización, por otra parte, los trabajadores deben estar bien motivados, el conjunto de estas dos acciones hace posible lograr las metas y objetivos de la empresa. (Rentería, 2020)

- **Enfoque en procesos:** la organización que tiene definidos sus procesos, es decir la guía que muestra el orden y secuencia de los pasos que constituyen un proceso. En una organización, la suma de varios procesos define un nuevo producto que es ofrecido al cliente. Todo proceso es perfectible, no es estático, se adecua los cambios, frente a las innovaciones que implementa la empresa para mejorar ser más competitiva y lograr mayor permanencia en el mercado. (Rentería, 2020)
- **Enfoque hacia la gestión:** Las actividades que cumple una organización como: (directivas, organizativas, operativas, técnicas, de control, de evaluación y económicas entre otras) las desarrolla articuladas en el contexto del logro de los objetivos en común. Organiza las acciones de producción, comercialización y ventas, administra los recursos que intervienen en los procesos interrelacionados como un sistema buscando la eficiencia y eficacia de la organización para lograr sus objetivos. (Rentería, 2020)
- **Mejora Continua:** Constituye un desempeño permanente de la empresa en el logro de objetivos e involucrarse en el cambio conforme las exigencias de la tecnología para ofrecer el mejor producto o servicio al cliente. Mejorar y ampliar las capacidades de las personas que integran la organización asegura buenas interrelaciones personales entre trabajador – directivo y con el cliente. Todo lo que es medible y accesible al control siempre estará sujeto al análisis para mejorar y se cumpla con satisfacer al cliente quien es la razón de ser de la organización. El pilar de la mejora continua es el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) los autores son Shewhart de W. Edwards Deming, es un mecanismo estratégico secuencial que permite identificar en determinada fase el error que existe en el proceso productivo actuando de manera oportuna y con criterio para

realizar los cambios necesarios en las fases primordiales: Planificar: es el análisis de una situación y la búsqueda de procesos a implementar y/o mejorar en el contexto de los objetivos. Hacer: viene a ser los cambios que se debe implementar para mejorar. Verificar: es la fase en la que se verifica si los cambios funcionan o requiere ajustes y Actuar: Vistos los tres puntos anteriores se toma la decisión de poner en marcha el proceso. (Rentería, 2020)

- **Toma de decisiones:** Existen decisiones programadas y no programadas, las personas se basan en los datos obtenidos y la información existen, que permite controlar y evaluar en función de las actividades consideradas en los objetivos y metas institucionales, la toma de una decisión acertada permite mayores resultados a la empresa. (Rentería, 2020)
- **Relación beneficiosa con proveedores:** la capacidad de oferta puede mejorar e incrementar incluso diversificar. El trato honesto y confiable en la relación empresario y proveedor, así como con el resto de los integrantes de la empresa, aumenta la capacidad de los dos, incrementan su valor, logran mayor estabilidad y mejora la rentabilidad y productividad. (Rentería, 2020)

### 2.2.2. Satisfacción del cliente

Para, Julcarima (2017) las organizaciones trabajan por conseguir la satisfacción de un cliente, que es el resultado de la expectativa del producto o servicio y que este sobrepase el beneficio esperado.

Por otra parte, Peñaranda (2019) precisó que lograr la satisfacción del cliente constituye un reto, el trabajo diario de los trabajadores debe ser productivo y competitivo en el marco de la eficiencia y eficacia desde la expectativa del cliente.

Así mismo, Mateus (2017) menciona que, para lograr rendimiento en la organización, es importante identificar las necesidades del mercado y así ofertar el producto con el que se logra satisfacer al cliente. Tener satisfecho al cliente requiere entregar productos de calidad y brindar un buen servicio y atención.

#### **2.2.2.1. Factores de Satisfacción del cliente.**

Para Marín (2018) obtener la plena satisfacción es contar con los aspectos que intervienen para obtener algo en concreto, así también es lograr un espacio en la mente del consumidor del mercado, el propósito es mantenerlo satisfecho. El trabajo de las personas de una empresa es dar lo mejor para beneficiar con la satisfacción y alcanzar sus expectativas como comprador.

Según Monrroy (2019) la satisfacción del cliente es un tema de vital importancia sea cual fuere el giro de su negocio comercial de venta de productos o servicios, siempre será analizada desde el beneficio económico en la relación vendedor – comprador. La organización que es capaz de satisfacer a mayor plenitud a su cliente será aquella que tenga las mejores probabilidades de mantenerse en el mercado.

Además, Morroy (2019) manifestó que “Los sentimientos de placer y la satisfacción de las expectativas provocan un estado de satisfacción en las personas”. (p.72). Así también el autor considera que al analizar la satisfacción del cliente desde un todo donde intervienen varios factores que ayudan en la determinación de la satisfacción, entre algunos factores se tiene:

- **Precio**, se entiende como satisfacción todo estado de ánimo que muestra frente a un producto o servicio, con el valor percibido por el consumidor, en lo que a lo económico se refiere este tiene un valor específico en función a la proyección de

selección del pedido de compra, para el cliente el precio es también comparar experiencias vividas con el rendimiento de productos y servicios consumidos, el precio puede tener incidencia comparativa al comprobar estos en otras organizaciones comerciales, viendo el impacto desde un modelo costumbrista del consumidor.

- **Calidad de comida**, la comida es el factor que tiene trascendental influencia en los giros de negocios de la gastronomía, la calidad y manipulación de los insumos que forman parte de un platillo es la que queda en el tapete, finalmente el sabor del alimento, tiempo de espera y calidad de servicio determina la satisfacción del cliente. Existen consumidores que tienen identificado el centro comercial gastronómico al que acuden a satisfacer sus necesidades de alimentos porque en el encuentran seguridad, confianza, empatía, hospitalidad, respeto y otros sub componentes que aseguran que los productos y servicios que recibe le satisfacen.
- **Ambiente físico**, relacionado a los elementos tangibles e intangibles que se encuentran en los giros de negocio de los restaurantes, así como de otros, el directivo es el que tiene la toma de decisiones programadas o no programadas, debe considerar que las instalaciones son ambientes amplios, limpios, ventilados, decorados y con buenos diseños, que haga sentir al cliente que está en su confort viviendo una experiencia y extraordinaria vivencia aumentando su satisfacción como cliente.
- **Calidad de servicio**, el análisis de la calidad de servicio comprende el manejo de la eficacia p sea la capacidad que tienen las personas para lograr los objetivos, se da importancia al manejo de los recursos para optimizar la utilidad de la

organización combinando su ventaja competitiva con el panorama competitivo, para posicionarse estratégicamente en el mercado.

#### **2.2.2.2. Razones para lograr beneficios al lograr la plena satisfacción del cliente,**

Según Calvo-Pérez & Landa (2019) las empresas que cuentan con directivos y trabajadores comprometidos e identificados con la organización, los procesos y procedimientos se aplican con mejor eficacia, disminuyen los tiempos y ahorran costos en la aplicación, estos beneficios son:

- **Nuevos clientes,** generalmente el cliente satisfecho regresa a comprar, la organización ha ganado como beneficio su lealtad, así como la opción de venderle otros productos en el futuro, otros beneficios son el incremento de clientes con promoción sin costo e incrementa su mercado.
- **No expresa inconformidad,** Los clientes en su contexto general actúan como fiscalizadores de los productos y servicios recibidos, así también tienen la visión amplia de los ambientes y el trato de los trabajadores a través de la relación cordial y amigable. Una persona bien atendida satisfecha con lo esperado, y recibido no lo confunde ni cambia de parecer por la opinión de otros.
- **Cliente calificado,** Un cliente ganado es resultado del trabajo en conjunto e inversión, conocer bien al cliente, saber sus gustos, preferencias y brindarle asesoramiento, reducir el tiempo de espera, ajustar el precio, ofrecer servicios o productos añadidos. En este caso el beneficio de lograr un cliente satisfecho, asegura su fidelidad, confianza de los compradores.

- **Ciente satisfecho,** Un cliente satisfecho desde su expectativa y lo recibido por el producto o servicio, comenta a otros y a sus familiares y amistades. Los directivos los integrantes despliegan esfuerzos con el fin de evitar el daño que genera un cliente insatisfecho.

### **III. HIPÓTESIS**

Las investigaciones científicas de carácter descriptivo no requieren de hipótesis, es identificar las características tal como se encuentren. La presente investigación no requiere de hipótesis por ser puramente descriptiva, referidas a la Gestión de calidad y de Satisfacción del cliente tal como se encuentren en el momento de la recolección de datos. Según Villegas, Marroquín, Del Castillo & Sánchez (2019) manifestaron que las hipótesis surgen de lo que se está investigando.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño de la investigación.

La presente investigación científica fue de tipo cuantitativo, buscó conocer las unidades de forma precisa del comportamiento de las características de la Gestión de calidad basada en la Satisfacción al cliente de las MYPE de restaurantes del distrito de Chulucanas. Para Pino (2018) la investigación cuantitativa viene a ser el análisis y medición de datos.

De otra parte, el nivel de la investigación fue descriptiva al identificar las características de las variables objeto de la investigación de las MYPE de restaurantes del distrito de Chulucanas, a 2022. Según, Pino (2018) las investigaciones descriptivas se encargan de describir diferentes fenómenos y conocer su realidad.

El diseño fue no Experimental las características de las variables objeto del estudio, sólo se observaron, en ningún caso se manipularon. Por otra parte, fue de corte transversal dado que la aplicación del instrumento se ejecuta en un momento determinado y planificado. Para, Pino (2018) las investigaciones no experimentales y de corte transversal observan fenómenos tal cual como suceden en la realidad.

### 4.2. Población y muestra

**Población:** viene a ser el conjunto de elementos disponibles a poder ser seleccionados para el trabajo de investigación. Conjunto finito o infinito de personas, individuos, empresas, etc. que poseen cualidades comunes, el tamaño que tiene la población es un factor esencial en el proceso de dicha investigación y vienen dado por el número de elementos que la conforman puede ser población finita o infinita. (Hernández & Mendoza, 2019)

**P1:** La Población de la variable Gestión de calidad es de característica finita, elementos conocidos de las MYPE en estudio, siendo 5 propietarios, 42 trabajadores.

**P 2:** Para el caso de la variable de Satisfacción al cliente la población son los clientes quienes para la presente investigación dada la problemática existente generada por el COVID-19, es exigente se guarde la distancia y se continúe utilizando la mascarilla, existe la negativa que personas que no acceden a la vacuna, estando latente el riesgo de contagio por esta causal se requirió el apoyo a los propietarios de los restaurantes, acudiendo a los clientes fidelizados del restaurante, para ello el administrador o el mismo propietario, indicaba a que cliente se podría encuestar.

*Cuadro 1. Relación de MYPES*

<b>Relación de MYPES</b>				
Orden	Código	RUC	Propietario	Trabajador
1	Restaurante La Nena de Jessica Melissa Panta Alama	10433754242	1	7
2	Restaurante Los Julios de Danitza Vargas Godo	10033803538	1	11
3	Restaurante Mi Barrio de Karina Seminario Carrasco	10033604926	1	9
4	Restaurante - Cevichería- Bettos de Wilmer Alberto Córdova García.	10439552205	1	8
5	Restaurante Raffos de Danila Aguilar Centurión	10426624384	1	7
Total			5	42

*Elaboración propia*

### **Criterios de inclusión**

A los propietarios y trabajadores disponibles de las MYPE del rubro de restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.

A los Clientes que frecuentan y tienen disponibilidad de apoyar la investigación.

### Criterios de exclusión

No se excluye a ningún propietario.

A los trabajadores que tengan menos de 3 meses laborando.

A los clientes mayores de 85 años.

### Muestra.

Hernández & Mendoza (2019) definen la muestra por una porción pequeña de individuos o personas quienes participaron en la indagación sobre una población finita o infinita.

**M 1:** La muestra de la Gestión de calidad los elementos son menores de 50, por lo que no es exigente la aplicación de formula, siendo  $n = N$ , entonces la muestra fue de 5 propietarios y 42 trabajadores.

**M 2:** Para la variable Satisfacción al cliente, la técnica muestral fue no probabilística por conveniencia, los propietarios a requerimiento de parte, apoyaron identificando los clientes que decidieron voluntariamente integrarse en la recolección de datos para la investigación, esta técnica muestral contribuyó en el ahorro de costos, tiempos, espacios, el tamaño muestral quedo determinado por  $n = 48$  clientes.

*Cuadro 2. Fuentes de información*

Variable	Población	Elementos de la población	Muestra
Gestión de calidad	Finita	5 propietarios	5 propietarios
	Finita	42 trabajadores	42 trabajadores
Satisfacción al cliente	Infinita	48 clientes	48 clientes
	Infinita	48 clientes	48 clientes

*Elaboración propia*

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 3 Matriz de Operacionalización de las Variables

Definición y Operacionalización de variables								
Variable	Definición conceptual	Dimensión	Operacionalización de la variable	Ítems	Indicadores	Fuente	Escala	
Gestión de la calidad	Hernández Barrios & Martínez (2018) desde una perspectiva positiva la gestión de calidad se ha constituido en las empresas una estrategia táctica y operacional que fortalece la coordinación entre las áreas, desarrollando e impulsándolas a ser competitivas de manera sostenible en el mercado, cuyo fin supremo es la satisfacción del cliente.	Elementos	La dimensión Elementos de la gestión de calidad se operacionaliza con los indicadores: planificación, dirección, apoyo y operaciones, evaluación del desempeño, y control de la calidad. Con la técnica de la encuesta y aplicación del instrumento mediante el cuestionario.	1. ¿Su organización cuenta con Plan de Trabajo?	Planificación	Propietario	Nominal	
				2. ¿Cómo trabajador tiene definidas sus actividades a realizar?	Dirección	Trabajador		
				3. ¿Cuenta con guías de los procesos que realizan en el restaurante?	Apoyo y Operaciones	Propietario		
				4. ¿El personal siempre es evaluado, garantizando su desempeño?	Evaluación del desempeño	Propietario		
				5. ¿Como trabajador cumple con aplicar los procesos de inocuidad en los alimentos?	Control de la calidad	Trabajador		
		Principios	La dimensión Principios de la gestión de calidad se operacionaliza con los indicadores: Enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque en procesos, enfoque hacia la gestión, mejora continua, toma de decisiones, relaciones beneficiosas con proveedores.. Con la técnica de la encuesta y aplicación del instrumento mediante el cuestionario.		6. ¿Los empleados del restaurante le brindan un servicio rápido y a tiempo?	Enfoque al cliente		Cliente
					7. ¿Su jefe se comporta como un líder?	Liderazgo		Trabajador
					8. ¿Considera que sus colaboradores están comprometidos con la empresa?	Compromiso de las personas		Propietario
					9. ¿Cuenta con guía para desarrollar los procesos que aplica el restaurante?	Enfoque en procesos		Trabajador
					10. ¿Siempre toma el pedido de los clientes correctamente?	Enfoque hacia la gestión		Trabajador
					11. ¿Considera que el cliente siempre encuentra un menú variado?	Mejora continua		Trabajador
					12. ¿Está en condiciones de asumir las consecuencias de su decisión en el trabajo?	Toma de decisiones		Trabajador
					13. ¿Los proveedores le generan ventajas en los costes y la agilización de procesos?	Relación beneficiosa con proveedores		Propietario

Definición y Operacionalización de variables									
Variable	Definición conceptual	Dimensión	Operacionalización de la variable	Ítems	Indicadores	Fuente	Escala		
Satisfacción del cliente	Peñaranda (2019) precisó que lograr la satisfacción del cliente constituye un reto, el trabajo diario de los trabajadores debe ser productivo y competitivo en el marco de la eficiencia y eficacia desde la expectativa del cliente.	Factores	La dimensión Factores de la Satisfacción del cliente se operacionaliza con los indicadores: Satisfacción y precio, satisfacción y calidad de la comida, satisfacción y ambiente físico, satisfacción y calidad en el servicio. Con la técnica de la encuesta y aplicación del instrumento mediante el cuestionario.	14. ¿Los precios de los platos de comida se adecuan a su bolsillo?	Precio	Cliente	Nominal		
				15. ¿Alguna vez el precio no ha sido relevante, por la satisfacción lograda del plato de comida?		Cliente			
				16. ¿La calidad de comida cubre sus expectativas de satisfacción?	Calidad de comida	Cliente			
				17. ¿Los trabajadores que lo atienden le infunden seguridad y confianza de los alimentos que recibe?		Cliente			
				18. ¿El restaurante presenta equipos de aspecto moderno?	Ambiente físico	Cliente			
				19. ¿Las instalaciones físicas del restaurante son atractivas?		Cliente			
				20. ¿La calidad del servicio que recibe le brindan gratas experiencias?	calidad de servicio	Cliente			
				21. ¿Los trabajadores del restaurante siempre se ven pulcros?		Cliente			
		Razones para lograr beneficios en la satisfacción del cliente	La dimensión Razones para lograr beneficios al lograr la plena satisfacción del cliente se operacionaliza con los indicadores: Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes, Por cada queja, 20 dicen lo mismo, pero no presentan queja, El costo de un cliente nuevo equivale a cinco clientes			22. ¿Nuestros productos y servicios superaron sus expectativas?		Nuevos clientes	Cliente
						23. ¿Usted, recomendaría el restaurante a sus familiares?			Cliente
						24. ¿Usted, logro satisfacer su necesidad y expectativa, presentaría queja, por el hecho que otro lo hiciera?		No expresa inconformidad	Cliente
						25. ¿Considera que vale la pena dañar la imagen del restaurante, porque otro presenta alguna queja?			Cliente

		ganados, Un cliente satisfecho comenta su buena experiencia a más personas . Con la técnica de la encuesta y aplicación del instrumento mediante el cuestionario.	26. ¿Cree que la gerencia debe poner mayor atención a sus clientes plenamente satisfechos, antes que realizar la búsqueda de nuevos clientes?	Cliente calificado	Cliente
			27. ¿Estaría de acuerdo que logren nuevos clientes y que el propietario invierta en las instalaciones y la calidad de los productos?		Cliente
			28. ¿Usted tuvo una excelente experiencia en el restaurante, lo recomendaría a terceros?	Cliente satisfecho	Cliente
			29. ¿La experiencia que superó su expectativa, la compartiría a otras personas?		Cliente

*Elaboración propia*

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

##### **Técnica**

En la presente investigación se empleará la técnica de la encuesta, se formulará preguntas relacionadas a los indicadores de variable objeto de estudio.

##### **Instrumento**

Así se tuvo que para Gestión de calidad son 13 preguntas, de otro parte para Satisfacción al cliente se formuló 16 preguntas, en el estudio de las MYPE de restaurante del distrito de Chulucanas. Se aplicó el cuestionario a propietarios, trabajadores y clientes de los restaurantes objeto del estudio del distrito de Chulucanas, el cual se aplicó, con la participación voluntaria de 10 personas distribuidas en los 5 restaurantes, para ejecutar la recolección de datos en un solo día domingo donde se presenta la mayor afluencia de consumidores, y recolectar los datos.

#### **4.5. Plan de análisis**

Se utilizará el programa Excel se elaboraron gráficos y cuadros, Word para trabajar los informes de proyecto y de tesis, Turnitin permitió conocer los rangos del nivel de coincidencia de la investigación, además se aplicó el programa PowerPoint en la cual se elaboró las diapositivas, en el desarrollo del trabajo de investigación final.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Cuadro 4 Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Variable	Metodología
<p>Gestión de Calidad basada en la Satisfacción al Cliente en las MYPE rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.</p>	<p>¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad basada en la Satisfacción al cliente en las MYPE rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022?</p>	<p><b>O.G:</b></p> <p>-Determinar las características de la Gestión de calidad basada en la Satisfacción al Cliente en las MYPE rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.</p> <p><b>O.E:</b></p> <p>a) Determinar los elementos de la Gestión de Calidad basada en la Satisfacción al cliente en las MYPE rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.</p> <p>b) Conocer los principios de la Gestión de Calidad basada en la Satisfacción al cliente en las MYPE rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.</p> <p>c) Identificar los factores de la Satisfacción al cliente en las MYPE rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.</p> <p>d) Conocer las razones para lograr Beneficios en la Satisfacción al cliente en las MYPE rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.</p>	<p>Gestión de calidad y Satisfacción al cliente</p>	<p>Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No Experimental de corte transversal Población: Gestión de Calidad finita, Satisfacción al cliente <b>infinita</b>. Muestra: 5 propietarios, 42 trabajadores y 48 Clientes. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

#### **4.7. Principios éticos**

Se toma en consideración los principios éticos determinados en el Código de ética versión 003 de ULADECH (2019):

Principio de protección a las personas, se implementó el protocolo del Consentimiento informado firmado por propietarios de MYPE que apoyan voluntariamente la investigación.

Principio de beneficencia y no maleficencia. Los participantes en la aplicación del cuestionario se les dio inducción sobre la empatía, el respeto, los valores, el buen trato, el comportamiento para ninguna de las personas que acceden a responder el cuestionario sufra incomodidad.

Principio de justicia, los resultados de la investigación estarán a su libre disposición en la Universidad, contactarse con el investigador.

Principio de integridad científica, no se utilizarán equipos que representen riesgos a las personas. Tendrán acceso a la recolección de datos obtenidos y de su análisis.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, antes del recojo de información se pide el consentimiento informado a cada participante; las dudas o consultas que tenga respecto al estudio podrán formular antes de iniciar la actividad.

Principio de cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, esta investigación no tiene como muestra a los animales, plantas.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

#### Resultados demográficos.

Tabla 1. Características demográficas – Propietarios

			n	%	Total
Genero	a)	Masculino	3	60	100%
	b)	Femenino	2	40	
Edad	a)	De 18 a 30 años	1	20	100%
	b)	De 31 a 40 años	3	60	
	c)	De 41 a más años.	1	20	
Grado de instrucción	a)	Educación Básica	0	0	100%
	b)	Superior no universitaria	4	80	
	c)	Superior universitaria	1	20	
Cargo que desempeña	a)	Titular-propietario	3	60	100%
	b)	Gerente	2	40	
Tiempo en el cargo	a)	De 0 a 3 años	0	0	100%
	b)	De 4 a 6 años	3	60	
	c)	De 7 a más años.	2	40	

*Nota: Encuesta realizada a los propietarios  
Elaboración propia*

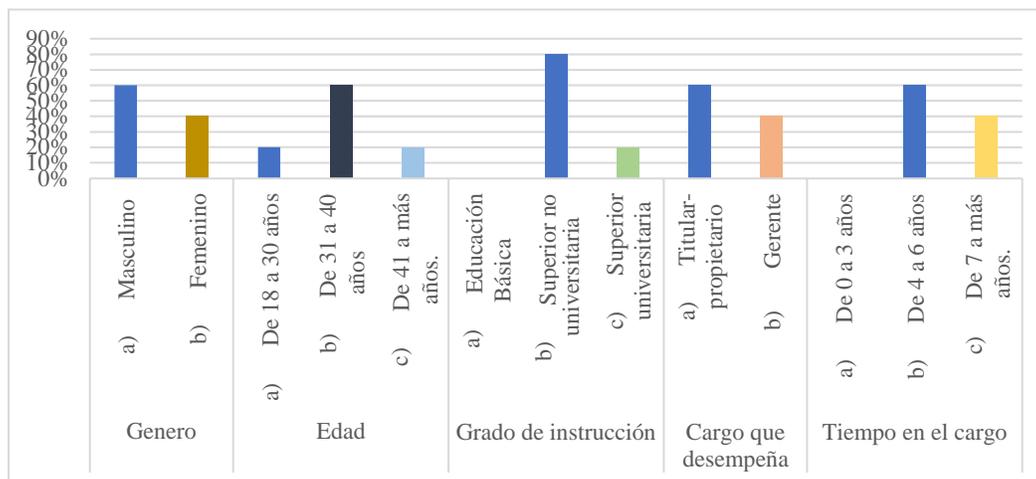


Figura 1. Gráfico de barras que representa a Características demográficas de propietarios  
Elaboración propia

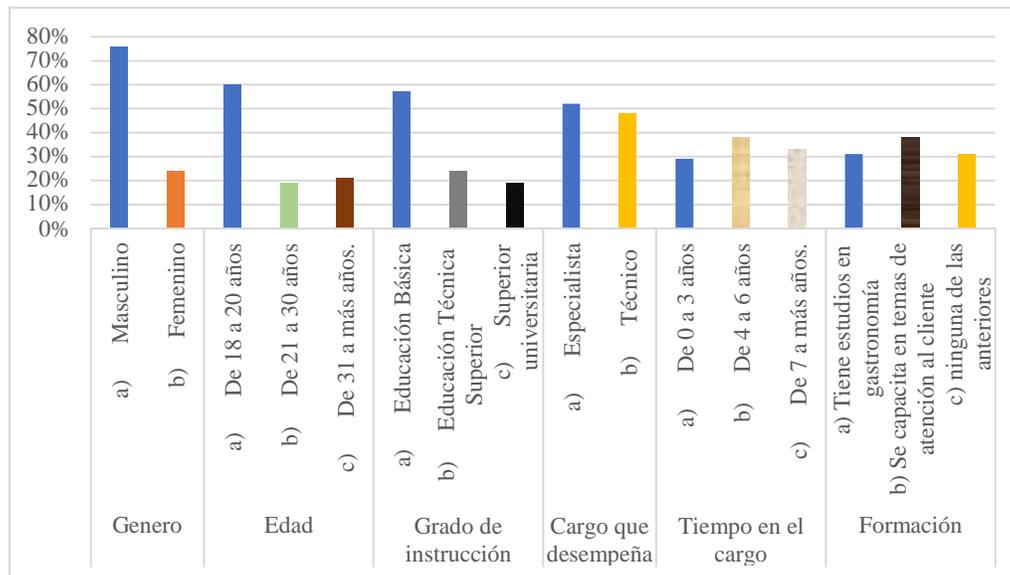
En la Tabla 1 y Figura 1 denominada “Características demográficas – propietarios” se observa que de los propietarios encuestados el 60% son del género masculino, un 60% están en el rango de edad de 31 a 40 años, el 80% tienen grado de instrucción superior no universitaria, el 60% desarrollan el cargo de titular gerente, finalmente en lo que al tiempo en el cargo respecta el 60% están en el rango de 4 a 6 años

Tabla 2. Características demográficas – Trabajadores.

		n	%	Total
Genero	a) Masculino	32	76	
	b) Femenino	10	24	100%
Edad	a) De 18 a 20 años	25	60	
	b) De 21 a 30 años	8	19	
	c) De 31 a más años.	9	21	100%
Grado de instrucción	a) Educación Básica	24	57	
	b) Educación Técnica Superior	10	24	
	c) Superior universitaria	8	19	100%
Cargo que desempeña	a) Especialista	22	52	
	b) Técnico	20	48	100%
Tiempo en el cargo	a) De 0 a 3 años	12	29	
	b) De 4 a 6 años	16	38	
	c) De 7 a más años.	14	33	100%
Formación	a) Tiene estudios en gastronomía	13	31	
	b) Se capacita en temas de atención al cliente	16	38	
	c) ninguna de las anteriores	13	31	100%

*Nota: Encuesta realizada a los trabajadores*

*Elaboración propia*



**Figura 2.** Gráfico de barras que representa a Características demográficas de trabajadores  
Elaboración propia

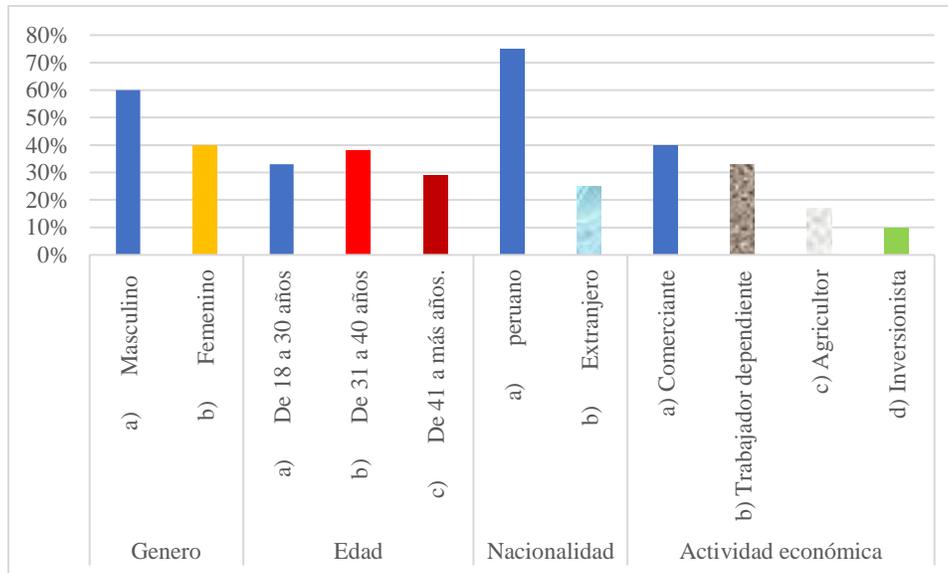
En la Tabla 2 y Figura 2 denominada “Características demográficas – trabajadores” se observa que de los trabajadores encuestados el 76% son del género masculino, el 60% están en el rango de edad de 18 a 20 años, un 57% cuentan con grado de instrucción de educación básica secundaria, el 52% de los trabajadores desempeñan el cargo de especialistas, un 38% tienen un tiempo de 4 a 6 años en el cargo y finalmente el 38% se preocupan por adquirir capacitación en temas de atención al cliente.

**Tabla 3.** Características demográficas – Clientes

		n	%	Total
Género	a) Masculino	29	60	100%
	b) Femenino	19	40	
Edad	a) De 18 a 30 años	16	33	100%
	b) De 31 a 40 años	18	38	
	c) De 41 a más años.	14	29	
Nacionalidad	a) peruano	36	75	100%
	b) Extranjero	12	25	

Actividad económica	a) Comerciante	19	40	
	b) Trabajador dependiente	16	33	
	c) Agricultor	8	17	
	d) Inversionista	5	10	100%

*Nota: Encuesta realizada a clientes  
Elaboración propia*



*Figura 3.* Gráfico de barras que representa a Características demográficas a clientes  
Elaboración propia

En la Tabla 3 y Figura 3 denominadas “Características demográficas – Clientes” se observa que del total de clientes encuestados el 60% que acuden al restaurante son del género masculino, el 38% están la edad de 31 a 40 años, de los asistentes el 75% son de nacionalidad peruana y respecto la actividad económica en el 40% prima la de comerciante, los demás son trabajadores independientes, agricultores e inversionistas de pequeñas empresas.

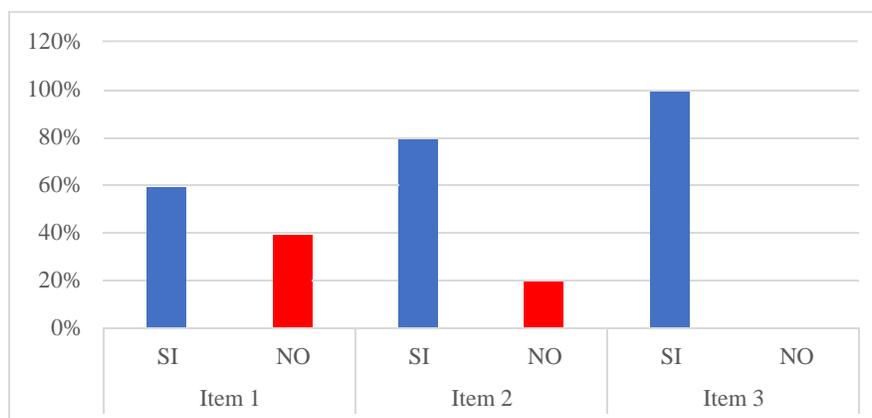
### 5.1.1. Gestión de calidad

**5.1.1.1. Objetivo:** Determinar los elementos de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.

Tabla 4. Elementos de la gestión de calidad – Propietarios

N.º	Ítems	Si		No		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%
1	¿Su organización cuenta con Plan de Trabajo?	3	60	2	40	5	100%
2	¿Cuenta con guías de los procesos que realizan en el restaurante?	4	80	1	20	5	100%
3	¿El personal siempre es evaluado, garantizando su desempeño?	5	100	0	0	5	100%

*Nota: Encuesta realizada a los propietarios  
Elaboración propia.*



*Figura 4.* Gráfico de barras que representa a elementos de la gestión de calidad - propietario  
Elaboración propia

En la Tabla 4 y Figura 4 denominada “Elementos de la Gestión de calidad – Propietarios” se observa que el 100% de los propietarios encuestados cuentan con evaluación del desempeño

de los trabajadores, un 80% han instituido guías como apoyo para el desarrollo de las operaciones y finalmente el 60% tienen constituido un plan de trabajo empresarial.

Tabla 5. Elementos de la Gestión de calidad – Trabajadores

N.º	Ítems	Si		No		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%
4	¿Cómo trabajador tiene definidas sus actividades a realizar?	35	83	7	17	42	100%
5	¿Como trabajador cumple con aplicar los procesos de inocuidad en los alimentos?	31	74	11	26	42	100%

*Nota:* Encuesta realizada a trabajadores

*Elaboración propia.*

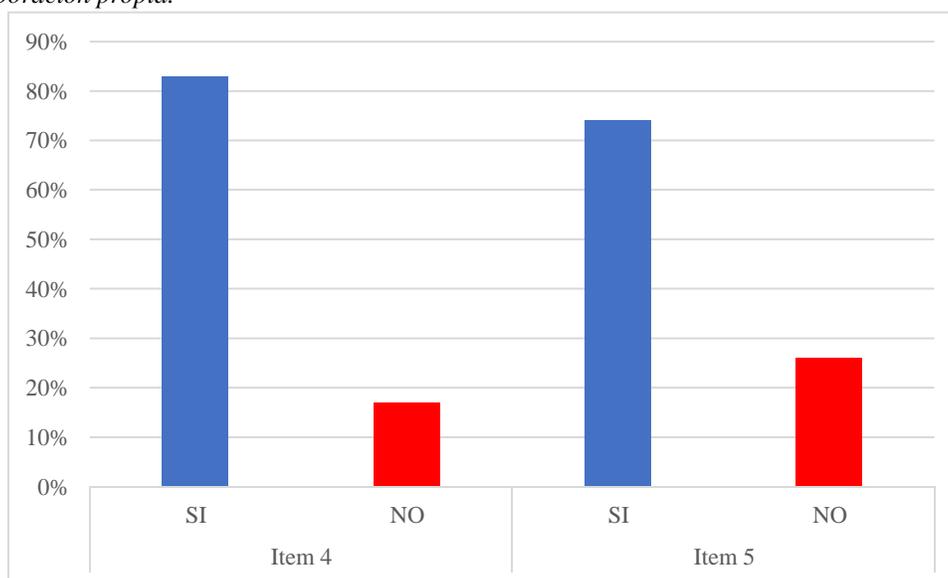


Figura 5. Gráfico de barras que representa a elementos de la gestión de calidad - Trabajadores  
Elaboración propia

En la Tabla 5 y Figura 5 denominada “Elementos de la Gestión de calidad – Trabajadores” se observa que del total de trabajadores encuestados el 83% cuentan con funciones bien

definidas que les ayuda a direccionar las actividades a realizar, un 74% se central en el control de calidad, cumplen con las fases del proceso de inocuidad de los alimentos.

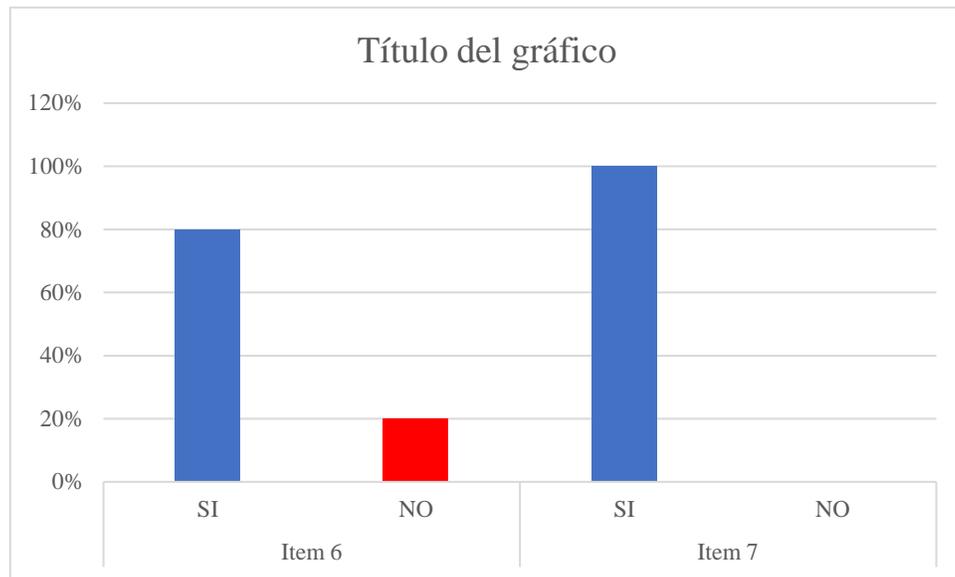
**5.1.1.2. Objetivo:** Conocer los principios de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.

En el presente objetivo específico se conoció los resultados de los principios de la Gestión de calidad que aplican las MYPE de restaurantes, desde las perspectivas de los elementos que forman parte de la organización y los consumidores que son el pilar de organización.

Tabla 6. Principios de la Gestión de calidad – Propietarios

N.º	Ítems	Si		No		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%
6	¿Considera que sus colaboradores están comprometidos con la empresa?	4	80	1	20	5	100%
7	¿Los proveedores le generan ventajas en los costes y la agilización de procesos?	5	100	0	0	5	100%

*Nota:* Encuesta realizada a trabajadores  
Elaboración propia.



*Figura 6.* Gráfico de barras que representa a principios de la gestión de calidad - Propietarios  
Elaboración propia

En la Tabla 6 y Figura 6 denominada “Principios de la Gestión de calidad – Propietarios” se observa que del total de propietarios encuestados se tuvo que el 100% tienen buenas relaciones con los proveedores, y el 80% consideran que sus colaboradores están firmemente comprometidos e identificados con la organización.

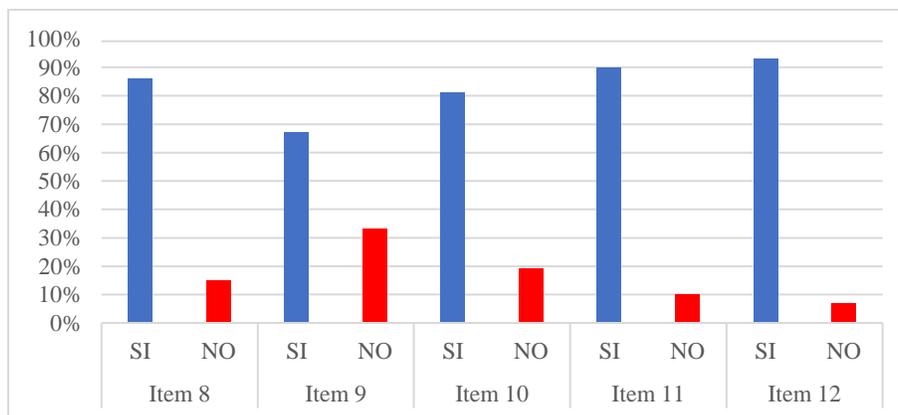
Tabla 7. Principios de la Gestión de calidad – Trabajadores

N.º	Ítems	Si		No		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%
8	¿Su jefe se comporta como un líder?	36	86	6	14	42	100%
9	¿Cuenta con guía para desarrollar los procesos que aplica el restaurante?	28	67	14	33	42	100%

10	¿Siempre toma el pedido de los clientes correctamente?	34	81	8	19	42	100%
11	¿Considera que el cliente siempre encuentra un menú variado?	38	90	4	10	42	100%
12	¿Está en condiciones de asumir las consecuencias de su decisión en el trabajo?	39	93	3	7	42	100%

*Nota: Encuesta realizada a trabajadores*

*Elaboración propia.*



*Figura 7. Gráfico de barras que representa a principios de la gestión de calidad - trabajadores*  
Elaboración propia

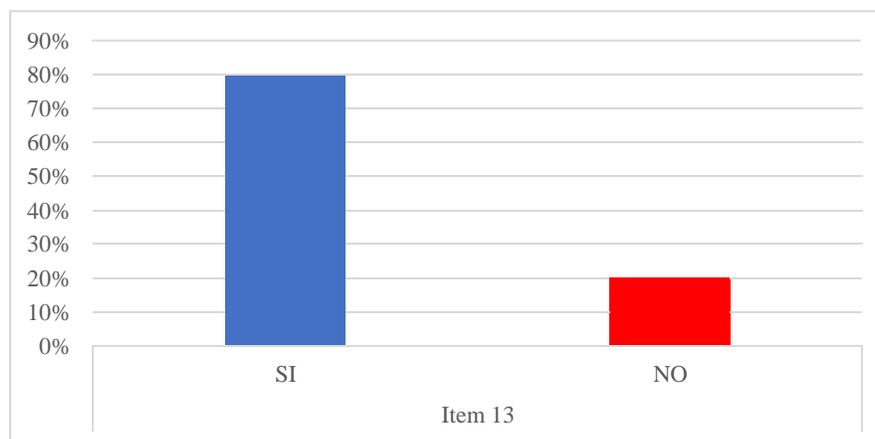
En la Tabla 7 y Figura 7 denominada “Principios de la Gestión de calidad – trabajadores” se observa que del total de trabajadores encuestados se tiene que el 93% toman decisiones en área que son responsables, un 90% se centran en la mejora continua para que el cliente siempre encuentre un menú variado, el 86% considera que su jefe se comporta como líder, el 81% se enfoca en la gestión de la atención al cliente trabajan por el error cero y finalmente un 67% indican tener guías para el mejor desarrollo de los procesos.

Tabla 8. Principios de la Gestión de calidad – Clientes

N.º	Ítems	Si		No		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%
13	¿Los empleados del restaurante le brindan un servicio rápido y a tiempo?	38	79	10	21	48	100%

*Nota: Encuesta realizada a clientes*

*Elaboración propia.*



*Figura 8.* Gráfico de barras que representa a Principios de la Gestión de calidad - clientes

*Elaboración propia*

En la Tabla 8 y Figura 8 denominada “Principios de la Gestión de calidad – Clientes” se observa que del total de clientes encuestados el 79% indican reciben un servicio rápido y a tiempo.

## 5.1.2. Satisfacción del cliente

**5.1.2.1. Objetivo:** Identificar los factores de Satisfacción al cliente en las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022

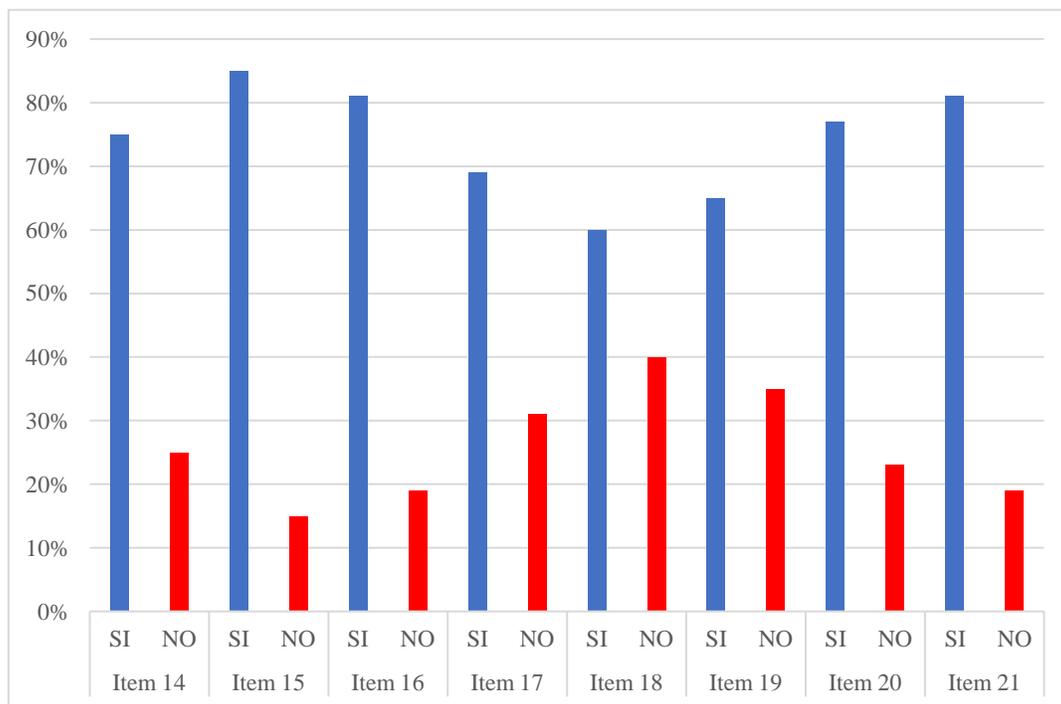
Los resultados obtenidos en la recolección de datos de los clientes para analizar y evaluar de

los principios de la Gestión de calidad que aplican las MYPE de restaurantes, desde las perspectivas de las personas identificadas que concurren a consumir al restaurante. Las tablas son una forma concisa y efectiva de presentar grandes cantidades de datos para comunicar claramente sus resultados a los investigadores ocupados.

Tabla 9. Factores de la Satisfacción al cliente – Cliente

N.º	Ítems	Si		No		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%
14	¿Los precios de los platos de comida se adecuan a su bolsillo?	36	75	12	25	48	100%
15	¿Alguna vez el precio no ha sido relevante, por la satisfacción lograda del plato de comida?	41	85	7	15	48	100%
16	¿La calidad de comida cubre sus expectativas de satisfacción?	39	81	9	19	48	100%
17	¿Los trabajadores que lo atienden le infunden seguridad y confianza de los alimentos que recibe?	33	69	15	31	48	100%
18	¿El restaurante presenta equipos de aspecto moderno?	29	60	19	40	48	100%
19	¿Las instalaciones físicas del restaurante son atractivas?	31	65	17	35	48	100%
20	¿La calidad del servicio que recibe le brindan gratas experiencias?	37	77	11	23	48	100%
21	¿Los trabajadores del restaurante siempre se ven pulcros?	39	81	9	19	48	100%

*Nota: Encuesta realizada a clientes  
Elaboración propia.*



*Figura 9.* Gráfico de barras que representa a fatores de satisfação do cliente  
Elaboração própria

En la Tabla 9 y Figura 9 denominada “Factores de la Satisfacción al cliente” se observa que del total de clientes encuestados se tiene que el 85% están satisfechos por el precio y la preparación del plato de comida, un 81% muestran satisfacción por la calidad de la comida y de igual forma por la presencia y pulcritud de los trabajadores, un 77% indican que el servicio que recibe le brinda gratas experiencias, el 75% manifestaron que los precios son acorde a su bolsillo, el 69% de los clientes encuestados indican que los trabajadores le infunden confianza, seguridad de los alimentos que reciben, el 65% están satisfechos por las instalaciones físicas, finalmente el 60% indican que el restaurante presenta equipos con aspecto moderno.

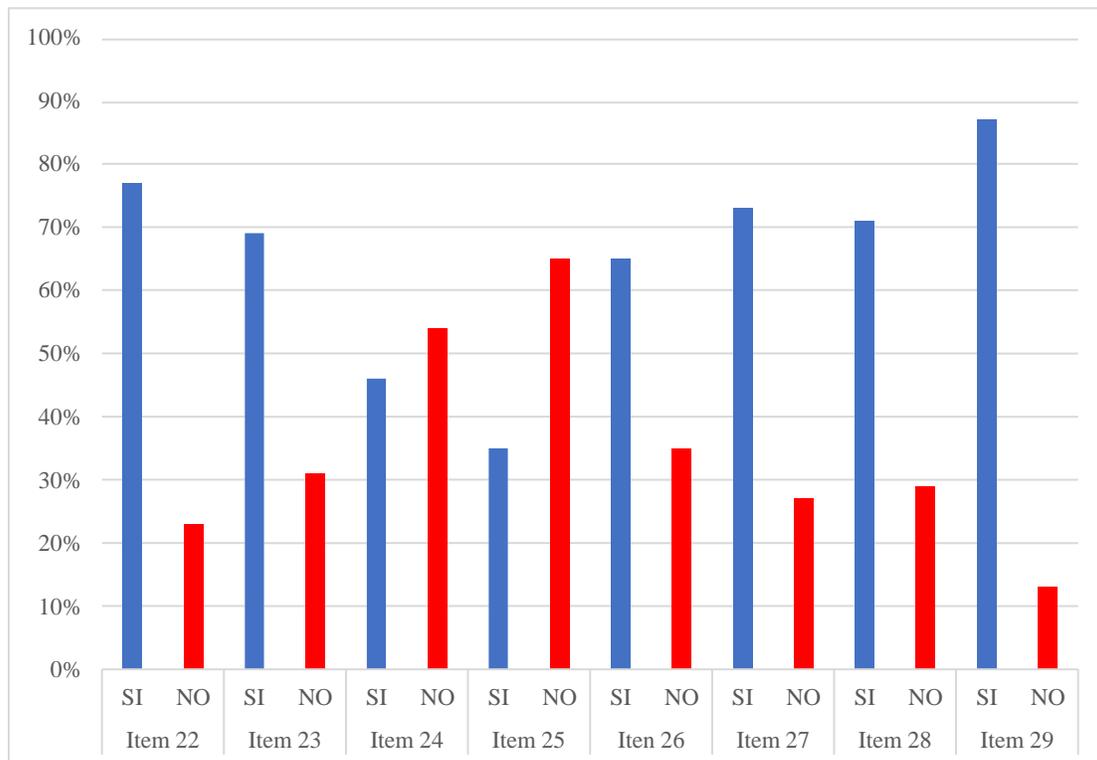
**5.1.2.2. Objetivo:** Conocer las razones para lograr Beneficios en la Satisfacción al cliente en las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.

Tabla 10. Razones para lograr beneficios – Clientes

N.º	Ítems	Si		No		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%
22	¿Nuestros productos y servicios superaron sus expectativas?	37	77	11	23	48	100%
23	¿Usted, recomendaría el restaurante a sus familiares?	33	69	15	31	48	100%
24	¿Usted, logro satisfacer su necesidad y expectativa, presentaría queja, por el hecho que otro lo hiciera?	22	46	26	54	48	100%
25	¿Considera que vale la pena dañar la imagen del restaurante, porque otro presenta alguna queja?	17	35	31	65	48	100%
26	¿Cree que la gerencia debe poner mayor atención a sus clientes plenamente satisfechos, antes que realizar la búsqueda de nuevos clientes?	31	65	17	35	48	100%
27	¿Estaría de acuerdo que logren nuevos clientes y que el propietario invierta en las instalaciones y la calidad de los productos?	35	73	13	27	48	100%
28	¿Usted tuvo una excelente experiencia en el restaurante, lo recomendaría a terceros?	34	71	14	29	48	100%

29	¿La experiencia que superó su expectativa, la compartiría a otras personas?	42	87	6	13	48	100%
----	---	----	----	---	----	----	------

*Nota: Encuesta realizada a clientes  
Elaboración propia.*



*Figura 10.* Gráfico de barras que representa a razones para lograr beneficios de la satisfacción del cliente  
Elaboración propia

En la Tabla 10 y Figura 10 denominada “Razones para lograr beneficios de la Satisfacción al cliente” se observa que del total de clientes encuestados se tiene que el 87% superó la expectativa de satisfacción por ello comenta su experiencia a otras personas, el 77% indicaron que los productos superaron su expectativa y lo recomendaría a familiares y otras personas, así también el 73% indican que los propietarios inviertan en las instalaciones y la calidad de los insumos para que logren nuevos clientes, además el 71% está satisfecho y

comentaría su experiencia otras personas, el 69% están dispuestos a recomendar el restaurante a sus familiares, un 65% considera que la gerencia debe poner mayor atención a sus clientes plenamente satisfechos antes que buscar nuevos cliente, el 65% **no** está de acuerdo con dañar la imagen del restaurante por el hecho que otra presentó una queja y finalmente el 54% **no** está de acuerdo con quejar al restaurante luego de haber satisfecho su necesidad y expectativa.

## **5.2. Análisis de resultados.**

### **5.2.1. Gestión de calidad.**

**5.2.1.1. Objetivo:** Determinar los elementos de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.

En la Tabla 4 denominada “Elementos de la Gestión de calidad – Propietarios” se observa que el 100% de los propietarios encuestados cuentan con evaluación del desempeño de los trabajadores, un 80% han instituido guías como apoyo para el desarrollo de las operaciones y finalmente el 60% tienen constituido un plan de trabajo empresarial.

Es por ello que Alvarado (2021) concluyó que las empresas MYPE cumplen con sus metas y objetivos con planes y procesos bien definidos siendo el soporte los integrantes de la empresa. Por otra parte, Monrroy (2019) indico que las organizaciones que planifican sus actividades, de manera clara y coherente definen su horizonte a ser competitivas en el mercado de la gastronomía.

Así mismo Querevalu (2019) concluyó que la planificación en las MYPE describe metas, planes, programas, políticas que ayudan a todos los integrantes a realizar sus tareas de forma correcta. Por otra, parte, Monrroy (2019) indico que los directivos que lideran las

MYPE generalmente enfrentan retos día a día, por ello el personal debe estar bien preparado y lograr que los clientes logren ser satisfechos.

De otra parte, Hernández, Barrios & Martínez (2018) concluyó que el tener personal capacitado le da a las MYPE una mejor relación con los clientes al estar estos satisfechos por la forma del trato adecuado y servicio brindado. Por otra parte, Monrroy (2019) indico que la evaluación conlleva que el personal este bien preparado se le otorgue conocimientos para que desarrollo más y mejor sus habilidades, actúe con valores y virtudes.

En la Tabla 5 denominada “Elementos de la Gestión de calidad – Trabajadores” se observa que del total de trabajadores encuestados el 83% cuentan con funciones bien definidas que les ayuda a direccionar las actividades a realizar, un 74% se central en el control de calidad, cumplen con las fases del proceso de inocuidad de los alimentos.

Es por ello que, Hernández, Barrios & Martínez (2018) concluyó que la gestión de calidad es el pilar del desarrollo y crecimiento de las organizaciones, en razón de ello los integrantes tienen bien definido la misión, visión y la interrelación entre los miembros de las áreas que conforman la empresa. Por otra parte, Monrroy (2019) indico que la dirección viene a ser la capacidad de orientar a personas, enseñar el desarrollo de procesos para que el personal realice sus tareas con la menor supervisión.

Además, Carrasco (2017) concluyó que un buen plan de dirección de la gestión y los recursos humanos ayuda a mejorar los servicios y la calidad de alimentos que se brindan, dijo que un mercado gastronómico permite acceder a planes orientados a mejorar la rentabilidad y la utilidad. Por otra parte, Monrroy (2019) indico que el control viene a ser la capacidad de

vigilar el desarrollo de procesos o actividades, antes, durante y después en el camino de hacer las cosas bien a la primera.

**5.2.1.2. Objetivo:** Conocer los principios de la Gestión de calidad en las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.

En la Tabla 6 denominada “Principios de la Gestión de calidad – Propietarios” se observa que del total de propietarios encuestados se tuvo que el 100% tienen buenas relaciones con los proveedores, y el 80% consideran que sus colaboradores están firmemente comprometidos e identificados con la organización.

Es por ello que Sandoval (2018) concluyó que en el restaurante El Gourmet el sistema de gestión de calidad es insuficiente en la calidad de servicio y atención, no cuenta con planes, políticas, guías, los colaboradores realizan sus tareas del momento y sin ayuda lo que no les permite estar totalmente comprometidos con la empresa. Por otra parte, Rentería (2020) indico que hablar de compromiso de las personas es contar con personal que cumplan adecuadamente el perfil del cargo, ser bien motivadas como respuesta a ello se logra una persona identificada y comprometida con la organización complementa la comunicación en el marco del respeto y confianza entre trabajador – propietario.

Además, Avilés & Cedano (2018) concluyeron que el manejo de las buenas relaciones con los proveedores tiene el impacto de clientes satisfechos con los alimentos y el servicio que se brinda. Por otra parte, Rentería (2020) indico que el gerente que no interactúa con sus proveedores su organización puede entrar en incumplimiento por falta de entrega de productos, sin embargo, el directivo que fomenta la relación y además amical con sus

proveedores asegura un potencial de oportunidad de entrega de productos, puede cumplir con las exigencias de sus clientes y ofertarles flexibilidad de precios.

En la Tabla 7 denominada “Principios de la Gestión de calidad – trabajadores” se observa que del total de trabajadores encuestados se tiene que el 93% toman decisiones en área que son responsables, un 90% se centran en la mejora continua para que el cliente siempre encuentre un menú variado, el 86% considera que su jefe se comporta como líder, el 81% se enfoca en la gestión de la atención al cliente trabajan por el error cero y finalmente un 67% indican tener guías para el mejor desarrollo de los procesos.

Es por ello que Hernández, Barrios & Martínez (2018) concluyeron que el pilar de la gestión son los procedimientos, en el restaurante se difunde la visión, misión y guías para que los trabajadores tengan una clara responsabilidad con las actividades que desarrolla y comprenda que lo principal es el cliente.

Además, Carrasco (2017) concluyó que el restaurante La Choza tiene los instrumentos de gestión, pero requieren ser actualizados implementando un plan de calidad que ayude a mejorar los procesos y por ende ir al crecimiento gastronómico. Por otra parte, Rentería (2020) indicó que el liderazgo es clave entre sus integrantes, una organización no requiere de un solo líder, sino que todos sus integrantes tengan la capacidad de saberse liderar y guiar a otras personas desde los tres niveles organizacionales (estratégico, táctico y operacional).

Por otro lado, Avilés & Cedeño (2018) concluyó que el restaurante La Finquita no tiene el reconocimiento de sus clientes, adolece de buena comunicación entre trabajador

cliente y empresario, Por otra parte, Rentería (2020) indico que las organizaciones a través de sus integrantes tienen la capacidad de determinar, ejecutar y evaluar sus procesos, así como realizar los controles en el desarrollo de cada sistema.

Así mismo, Mendoza (2018) concluyó que los consumidores sientes no ser bien atendidos, no satisfacen sus expectativas y necesidades, estiman que no existe compromiso por parte de los integrantes de la empresa. Por otra parte, Rentería (2020) indico que las personas que integran las organizaciones están obligadas a cumplir las políticas, manuales, directivas en tanto estas existan, en la cual muestran sus habilidades para el cumplimiento, las organizaciones que adolecen de ello enfrentan y enfrentaran serias dificultades de gestión.

Entonces, Hernández, Barrios & Martínez (2018) concluyeron que los clientes observan la existencia de buenas interrelaciones entre los integrantes y como logran asumir las consecuencias por brindar una buena atención. Por otra parte, Rentería (2020) indico que la mejora continua constituye el conjunto de personas de una organización que trabajando en equipo logran sus objetivos, así como ampliar y mejorar sus capacidades empresariales y de los recursos humanos.

En la Tabla 8 denominada “Principios de la Gestión de calidad – Clientes” se observa que del total de clientes encuestados el 79% indican reciben un servicio rápido y a tiempo.

Entonces, Pérez (2017) concluyó los emprendedores son jóvenes con espíritu de entusiasta, conocedores de lo que significa la Gestión de calidad, y el compromiso que representa de parte de todos los integrantes para brindar un servicio de calidad rápido y acorde a la exigencia del cliente. Por otra parte, Rentería (2020) indico que las empresas

enfrentan retos frecuentemente para identificar las necesidades y exigencias de sus consumidores, los clientes esperan encontrar trabajadores, empáticos, comprensibles que sepan escuchar sus demandas, ser bien atendidos para lograr la satisfacción completa.

### **5.2.2. Satisfacción del cliente.**

**5.2.2.1. Objetivo:** Identificar los factores de Satisfacción del cliente en las MYPE rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.

En la Tabla 9 denominada “Factores de la Satisfacción del cliente” se observa que del total de clientes encuestados se tiene que el 85% están satisfechos por el precio y la preparación del plato de comida, un 81% muestran satisfacción por la calidad de la comida y de igual forma por la presencia y pulcritud de los trabajadores, un 77% indican que el servicio que recibe le brinda gratas experiencias, el 75% manifestaron que los precios son acorde a su bolsillo, el 69% de los clientes encuestados indican que los trabajadores le infunden confianza, seguridad de los alimentos que reciben, el 65% están satisfechos por las instalaciones físicas, finalmente el 60% indican que el restaurante presenta equipos con aspecto moderno.

En lo que Navarro (2021) concluyo en su investigación que el restaurante presentó altos niveles de satisfacción del cliente como resultado de la capacitación permanente a sus trabajadores de todos los niveles en aspectos generales y específicos en el campo que se desempeñan. Por otra parte, Monrroy (2019) indica se entiende como satisfacción y precio cuando el consumidor expresa su ánimo estar conforme con lo que se le atendió que para él tenga impacto en su economía, en su tiempo y haber superado sus expectativas, logrando que regrese al centro comercial.

Además, Paz (2020) concluyo en su investigación que la dimensión de Satisfacción del cliente, la gran mayoría de sus consumidores mostraban su satisfacción por el servicio recibido, la calidad de comida que se les proporciona y la empatía de los trabajadores, así como la higiene de los ambientes, los trabajadores y las instalaciones. Por otra parte, Monrroy (2019) indica que la calidad, la manipulación de los artículos que forman parte de la preparación de un platillo, el corto tiempo de espera y la presentación de la mesa son clave de la satisfacción del cliente, genera en él confianza, seguridad y empatía.

De otra parte, Campos (2019) concluyó en su investigación que los clientes son la piedra angular del negocio, la principal preocupación es brindar los mejores servicios, desde esta concepción renovar equipos y lograr que las instalaciones les brinden comodidad es la clave para que logren estar satisfechos y haber superado sus expectativas. Por otra parte, Monrroy (2019) indica que el ambiente físico viene a ser parte de las áreas e instalaciones que garanticen comodidad durante la permanencia del cliente.

Así mismo, Mosquera (2018) concluyó en Su estudio que el control en el desarrollo de las diferentes actividades en el restaurante, permite reducir altamente las falencias existentes por ende brindar la mayor satisfacción al cliente y hacer que su estancia sea grata y atendidos con personal preparado y bien presentable. Por otra parte, Monrroy (2019) indica que la calidad en el servicio viene a ser el manejo de la eficacia y el dominio que tienen los trabajadores para lograr sus metas y logros de objetivos.

**5.2.2.2. Objetivo:** Conocer las razones para lograr Beneficios en la Satisfacción al cliente en las MYPE, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022.

En la Tabla 10 denominada “Razones para lograr beneficios de la Satisfacción al cliente” se observa que del total de clientes encuestados se tiene que el 87% superó la expectativa de

satisfacción por ello comenta su experiencia a otras personas, el 77% indicaron que los productos superaron su expectativa y lo recomendaría a familiares y otras personas, así también el 73% indican que los propietarios inviertan en las instalaciones y la calidad de los insumos para que logren nuevos clientes, además el 71% está satisfecho y comentaría su experiencia otras personas, el 69% están dispuestos a recomendar el restaurante a sus familiares, un 65% considera que la gerencia debe poner mayor atención a sus clientes plenamente satisfechos antes que buscar nuevos cliente, el 65% **no** está de acuerdo con dañar la imagen del restaurante por el hecho que otra presentó una queja y finalmente el 54% **no** está de acuerdo con quejar al restaurante luego de haber satisfecho su necesidad y expectativa.

Es por ello que, Calvo Pérez & Landa (2019) en su estudio sobre la medición de satisfacción del restaurante Tao, concluyó que las dimensiones evaluadas mostraron altos niveles de satisfacción del indicador en estudio, La gran mayoría de los consumidores si regresarían al restaurante y comentarían la buena experiencia a sus familiares que superaron sus expectativas. Por otra parte, Calvo – Pérez & Landa (2019) indica que la empresa que logro la satisfacción de su cliente, logra como beneficio su lealtad, la opción de vender mayor cantidad de productos y la opción de incorporar nuevos clientes sin costo gracias a la recomendación de sus clientes plenamente satisfechos.

Además, Campos (2019) concluyó que la base primordial de los negocios son los clientes, por ello fortalecen las capacidades de los trabajadores de diferentes niveles, para el crecimiento del negocio, la principal preocupación que muestran es lograr la satisfacción de sus necesidades y exigencias de tal forma que noten que han superado sus expectativas con

la calidad del servicio brindado. Por otra parte, Calvo – Pérez & Landa (2019) todo cliente se considera crítico y fiscalizador de los servicios y alimentos que le brindan, un cliente bien atendido, leal, y con visión amplia constituye un cliente amigable y cordial,

De otra parte, Arapa (2017) en su investigación concluyó que la fiabilidad influye directamente en la satisfacción, atención moderada con buen servicio hace posible que los clientes muestren incomodidad. Por otra parte, Calvo – Pérez & Landa (2019) trabajar por un nuevo cliente representa para la empresa altos costos para su captura y lealtad, en este caso lograr un cliente satisfecho es invertir por su fidelidad y confianza.

Así mismo, Torres (2018) en su estudio concluyó que las personas que son comensales se sienten algo satisfechos con los platos de comida que les sirven, consideran que el negocio debe superar la calidad, cantidad de la porción que sirven, disminuir el tiempo de alcanzar la comida por parte del personal de atención en el salón. Por otra parte, Calvo – Pérez & Landa (2019) la transmisión de la experiencia buena se basa en la satisfacción de un cliente leal que confía, maneja relaciones amicales con el personal.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. CONCLUSIONES**

Los elementos de la Gestión de calidad que se determinaron que aplican las MYPE de restaurante son la evaluación y desempeño, cuentan con dirección de los recursos y personas, cuentan con apoyo de operaciones implementando políticas y guías, manejan el control de calidad, y tienen definido su plan de trabajo empresarial.

Los principios de gestión de calidad que aplican las MYPE fueron la relación beneficiosa con los proveedores, los trabajadores toman decisiones, implementan la mejora continua, cuentan con personal con liderazgo, las personas están comprometidas, desarrollan el enfoque hacia la gestión, desarrollan el enfoque al cliente y se centran en enfoques de procesos en sus actividades.

Los factores de la Satisfacción al cliente identificados en las MYPE fueron satisfacción por el precio, la calidad de la comida de la misma manera por la calidad del servicio, el personal que atiende infunde confianza y seguridad, las instalaciones físicas tangibles ofrecen cierta comodidad.

Las razones identificadas para lograr beneficios de la Satisfacción al cliente fueron que el cliente satisfecho comente su experiencia a más personas, los clientes que han haber superado sus expectativas muestran su satisfacción invitando a más clientes al restaurante, logran nuevos clientes con poca inversión sin perder de vista al cliente fidelizado y en las instalaciones y las MYPE no son objeto de queja por que otro lo cliente lo haya realizado.

Respecto a la Gestión de calidad los elementos identificados que aplican las MYPE de restaurante del distrito de Chulucanas son la evaluación y desempeño, cuentan con dirección de los recursos y personas, cuentan con apoyo de operaciones implementando

políticas y guías, manejan el control de calidad, y tienen definido su plan de trabajo empresarial. Del mismo modo los principios de gestión de calidad que aplican las MYPE fueron la relación beneficiosa con los proveedores, los trabajadores toman decisiones, implementan la mejora continua, cuentan con personal con liderazgo, las personas están comprometidas, desarrollan el enfoque hacia la gestión, desarrollan el enfoque al cliente y se centran en enfoques de procesos en sus actividades.

Respecto a los factores identificados de la satisfacción del cliente en las MYPE del rubro restaurante del distrito de Chulucanas fueron satisfacción por el precio, la calidad de la comida de la misma manera por la calidad del servicio, el personal que atiende infunde confianza y seguridad, las instalaciones físicas tangibles ofrecen cierta comodidad. Por otra parte, se conoció que para obtener beneficios de la satisfacción al cliente se logró el comentario de su experiencia a más personas, los clientes que han haber superado sus expectativas muestran su satisfacción invitando a más clientes al restaurante, logran nuevos clientes con poca inversión sin perder de vista al cliente fidelizado y en las instalaciones y las MYPE no son objeto de queja por que otro lo cliente lo haya realizado.

## **6.2. RECOMENDACIONES**

Establecer un programa de capacitación al personal con temas específicos como la planificación, el control de la calidad, y fortalecer aspectos claves como la dirección y la evaluación.

Fomentar un plan estratégico mediante el cual se evalué el desarrollo de cada principio en cada una de las áreas que conforman la estructura organizacional de la empresa, aplicando las diversas herramientas que se utilizan en la matriz FODA.

Programa de seguimiento a través de encuestas de satisfacción implementados los cambios necesarios de acuerdo a la opinión obtenida de los clientes, conocer el punto de vista del cliente, no de la empresa; asegurar el cumplimiento de ofrecimientos

Monitorear las expectativas de los clientes y conocer: si se puede cumplir mucho mejor que la competencia,

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado Jiménez M. N. (2021) *Gestión de calidad y Capacitación de las Mype, rubro Restaurantes del Centro de Piura, 2020* tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Arapa, E. (2017). *Calidad de servicio e influencia en la satisfacción de clientes en los restaurantes de la ciudad de Ayacucho*. [Licenciado en Administración, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5347>
- Avilés. Sotomayor. E. M. & Cedeño Torres. A. S. (2018). *Diseño de un modelo de gestión de calidad de servicio al cliente para el restaurante “La Finquita”*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10360/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-496.pdf>
- Campos, C. R. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de Sullana año 2018*. Sullana: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10566>
- Campuzano Donoso. N. E & Corral Díaz. T. M (2017) “*Análisis de Satisfacción en los Restaurantes de Gastronomía Italiana Full-Service de Cumbayá utilizando la Metodología Dineserv*” Trabajo de titulación presentado como requisito para la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas de Hospitalidad - Proyecto de Investigación. Administración de Empresas de Hospitalidad Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo Universidad San Francisco de Quito USFQ Quito, 2 de mayo de 2017.  
<https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/6369/1/130711.pdf>
- Cabrera Basualdo. M. N. & Villegas Castillo. E. E. (2018) *La calidad del servicio y su incidencia en la gestión de las MYPES - rubro restaurantes del cercado del distrito de Chuquimarca* Para optar el título profesional de: Licenciado en Administración [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1056/1/T026\\_71241104\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1056/1/T026_71241104_T.pdf)
- Calvo-Pérez Guerrero. C. J. & Landa Reto. A. M (2019) “*Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante Tao*”. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Programa Académico de Administración de Empresas. Universidad de Piura, mayo 2019. Recuperada en:

[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE\\_318.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE_318.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Córdova, Baldeón. I. (2019). *El Proyecto de investigación – Cuantitativa*. Editorial San Marcos. E.I.R.L.
- Choque Illacutipa, D. M. (2016). *Informe de Practicas Pre Profesionales de la Empresa restaurant La Frontera S.A.C. Tacna*: Universidad Privada de Tacna / <http://www.restaurantlafrontera.com.pe/>.
- Gonzáles Carachule, L. M., & Huanca Vilca, E. D. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales%20Elena%20Huanca%20Tesis%20Titulo%20Profesional%20Profesional%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Goicochea, F. K.R. (2017) *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, período 2015* Recuperado de : <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1083>
- Guzmán Chota. A. D. (2019) *Gestión Administrativa de las Mype del sector Restaurantes del Jr. Salaverry cuadras 1- 5, Callería 2019*. Para optar el título profesional de contador público. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras <http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/162/1/ASTRID%20DANIELA%20GUZMAN%20CHOTA%20-%20UPP.pdf>
- Herrera, E. S. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas dedicadas a la venta de muebles en la ciudad de Sullana, año 2018*. Sullana: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández. Palma. H, Barrios Parejo. I, & Martínez Sierra. D. (2018) *Gestión de la Calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Criterio libre. VOL. 16. N° 28-Bogota. Colombia.
- Julcarima, E. (2017). *Satisfacción del cliente respecto al proceso de distribución de las empresas de consumo masivo de Lima Sur, Lima 2017*. [Tesis para optar el grado Académico de Maestro en Administración de Negocios - MBA, Universidad César Vallejo].

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15675/Julcarima\\_IEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15675/Julcarima_IEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Mateus, M., & Ortiz, A. (2017). *Estimación de la satisfacción del cliente utilizando teoría de respuesta al ítem*. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/3835>
- Masías. (2017). *Formalización y Gestión de Calidad de las mype comerciales, rubro ropa del Mercado Central de Talara (Piura), año 2016*. Talara: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1019>
- Moreno, J. (2012). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la caña de Don Parce*. [Programa Académico de Administración de Empresas, Universidad de Piura]. [http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE\\_265.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1648/AE_265.pdf?sequence=1)
- Mendoza, C. B. (2018). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en Máncora, año 2018*. Talara: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7837>
- Mendoza Herrera. M. (2017). *principios de la gestión de calidad*. Obtenido de <https://prezi.com/6jdlrfed4kp4/principios-de-gestion-de-la-calidad/Linares,C>.
- Mendoza. C. (2017) *Los 7 principios de la Gestión de la Calidad*. <https://prezi.com/6jdlrfed4kp4/principios-de-gestion-de-la-calidad/?frame=6d78a2beaf626a8f1870355728e4aee6f3db86db>
- Monrroy. T. (2019). *Los CINCO elementos IMPORTANTES de un Sistema de Gestión de Calidad*. Recuperada de: [https://blog.kawak.net/mejorando\\_sistemas\\_de\\_gestion\\_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad](https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad)
- Marín, F. (2018). *Satisfacción del Cliente: definición, historia, retos y estrategia*. <https://www.efficcy.com/es/satisfaccion-del-cliente-definicion-historia-retos-y-estrategia/>
- Navarro Ocho. I. L. (2021) *Satisfacción del cliente en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurantes: caso Shawarma Club del distrito de Ayacucho, 2020*. trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas. escuela profesional de administración. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- Paz Anastasio, J. R. (2020) en su investigación titulada “*Gestión de calidad y Satisfacción del cliente en las Mype rubro Restaurante en el centro de Chulucanas, año 2020*” tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Pérez, V.L.T (2017) *Gestión de calidad en el servicio al cliente de las micro y pequeñas empresas, rubro cafeterías del distrito de villa rica, Oxapampa, Pasco, año 2016*  
Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3180/GESTION CALIDAD PEREZ VELASQUEZ LUZ THALIA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3180/GESTION_CALIDAD_PEREZ_VELASQUEZ_LUZ_THALIA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peñaranda, Z. V., Quijano, A., & Thomas, S. (2019). Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. Bistua. Revista De La Facultad De Ciencias Básicas.  
<https://doi.org/10.24054/01204211.v1.n1.2019.3153>
- Pino, Gotuzzo. R. (2018). Metodología de la investigación. Elaboración de diseños para contrastar hipótesis. Editorial San Marcos. R.I.R.L. Segunda edición. 2018.
- Querevalu Rumiche L. S. (2019) “Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017, tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<https://www.google.com/search?q=Querevalu+%282019%29+Caracterizaci%C3%B3n+de+la+gesti%C3%B3n+de+calidad+y+productividad+de+las+MYPE%2C+rubro+restaurantes+centro+de+Talara%2C+a%C3%B1o+20>
- Rentería, L. S. (2020). Gestión de calidad y competitividad en las Mype rubro chifas del centro de Paita, año 2019. Paita: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15713>
- Rodríguez Solís. S. E. (s.f) Cómo Determinar el Tamaño de una Muestra aplicada a la investigación Archivística  
[https://www.academia.edu/36173520/C%C3%B3mo\\_Determinar\\_el\\_Tama%C3%B1o\\_de\\_una\\_Muestra\\_aplicada\\_a\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_Archiv%C3%ADstica\\_a\\_p%C3%A1gina\\_2](https://www.academia.edu/36173520/C%C3%B3mo_Determinar_el_Tama%C3%B1o_de_una_Muestra_aplicada_a_la_investigaci%C3%B3n_Archiv%C3%ADstica_a_p%C3%A1gina_2)
- Sandoval Cabrejos. F.E. (2018) con su informe de tesis titulado “El Sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el Restaurant el Gourmet urbano en el distrito de San Isidro, 2015” para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Gastronómicas, Facultad Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología

Escuela Profesional de Turismo y Hotelería sección de posgrado Universidad San Martín de Porras- Lima Perú-2018. Recuperada de:

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4339/sandoval\\_cfe.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4339/sandoval_cfe.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Torres Martínez. D.C. (2018) El Nivel de Satisfacción del cliente en el Restaurante El Kioskito, Tejupilco, México. (2016). Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración, presentada en la Licenciatura en Administración de la Unidad Académica Profesional Tejupilco EN LA Universidad Autónoma del Estado de México. Tejupilco, México, marzo de 2018.

<https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/95292/Tesis%20Dulce%20Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ulaidech católica. (2020). Código de ética para la investigación. Versión 003. Comité Institucional de Ética en Investigación. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica),

Ulaidech católica. (2020). Reglamento De Investigación. Aprobado En Consejo Universitario Con Resolución N° 0543-2020- CU-ULADECH Católica, de Fecha 24 de Julio Del 2020.

Villegas, Marroquín, Del Castillo & Sánchez (2019). Teorías y praxis de la investigación científica. Tesis de maestría y doctorado. Editorial San Marcos. E.I.R.L. Cuarta reimpresión. 2019.

# ANEXOS

**Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos.****UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

*¡Buen día!* estoy realizando un trabajo de investigación, solicito su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es totalmente anónima. El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las características de gestión de calidad basada en la Satisfacción del cliente en las MYPE, rubro Restaurante, del distrito de Chulucanas, 2022.

A continuación, encontrará preguntas las cuales agradezco de antemano responda de manera honesta y responsable, marcando con una (X) en la opción que usted verdaderamente considera que es lo correcto.

**DATOS DEMOGRÁFICOS DEL PROPIETARIO****Género**

Masculino  
Femenino

**Edad**

De 18 a 30 años  
De 31 a 40 años  
De 41 años a más

**Grado de instrucción**

Educación básica - Secundaria  
Superior no universitaria  
Superior universitario

**Cargo que desempeña**

Titular - propietario  
Gerente

**Tiempo en el cargo**

De 0 a 3 años

De 4 a 6 años

De 7 años a más

**Preguntas formuladas de la variable****Variable: Gestión de calidad**

1. ¿Su organización cuenta con Plan de Trabajo?

Sí  No 

2. ¿Cuenta con guías de los procesos que realizan en el restaurante?

Sí  No 

3. ¿El personal siempre es evaluado, garantizando su desempeño?

Sí  No 

4. ¿Considera que sus colaboradores están comprometidos con la empresa?

Sí  No 

5. ¿Los proveedores le generan ventajas en los costes y la agilización de procesos?

Sí  No

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

*¡Buen día!* estoy realizando un trabajo de investigación, solicito su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es totalmente anónima. El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las características de gestión de calidad basada en la Satisfacción del cliente en las MYPE, rubro Restaurante, del distrito de Chulucanas, 2022.

A continuación, encontrará preguntas las cuales agradezco de antemano responda de manera honesta y responsable, marcando con una (X) en la opción que usted verdaderamente considera que es lo correcto.

### **DATOS DEMOGRÁFICOS DEL TRABAJADOR**

#### **Género**

- a) Masculino
- b) Femenino

#### **Edad**

- a) De 18 a 20 años
- b) De 21 a 30 años
- c) De 31 años a más

#### **Grado de Instrucción**

- a) Educación básica - Secundaria
- b) Educación técnica superior
- c) Superior universitario

#### **Tiempo en el cargo**

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

**Formación**

- a) Tiene estudios en gastronomía
- b) Se capacita en temas de atención al cliente
- c) ninguna de las anteriores

**Preguntas: Variable, Gestión de calidad**

1 ¿Cómo trabajador tiene definidas sus actividades a realizar?

Sí  No

2 ¿Como trabajador cumple con aplicar los procesos de inocuidad en los alimentos?

Sí  No

3 ¿Su jefe se comporta como un líder?

Sí  No

4 ¿Cuenta con guía para desarrollar los procesos que aplica el restaurante?

Sí  No

5 ¿Siempre toma el pedido de los clientes correctamente?

Sí  No

6 ¿Considera que el cliente siempre encuentra un menú variado?

**Sí**  **No**

7 ¿Está en condiciones de asumir las consecuencias de su decisión en el trabajo?

**Sí**  **No**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

*¡Buen día!* estoy realizando un trabajo de investigación, solicito su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es totalmente anónima. El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las características de gestión de calidad basada en la Satisfacción del cliente en las MYPE, rubro Restaurante, del distrito de Chulucanas, 2022.

A continuación, encontrará preguntas las cuales agradezco de antemano responda de manera honesta y responsable, marcando con una (X) en la opción que usted verdaderamente considera que es lo correcto.

**DATOS DEMOGRÁFICOS DEL CLIENTE.**

**Género**

- c) Masculino
- d) Femenino

**Edad**

- d) De 18 a 30 años
- e) De 31 a 40 años
- f) De 41 años a más

**Nacionalidad**

- d) Peruano
- e) Extranjero

**Actividad que desarrolla**

- d) Comerciante
- e) Trabajador dependiente
- f) Agricultor
- g) Inversionista

**Preguntas de las variables:****Variable: Gestión de calidad**

1 ¿Los empleados del restaurante le brindan un servicio rápido y a tiempo?

Sí  No

**Variable: Satisfacción al cliente**

2 ¿Los precios de los platos de comida se adecuan a su bolsillo?

Sí  No

3 ¿Alguna vez el precio no ha sido relevante, por la satisfacción lograda del plato de comida?

Sí  No

4 ¿La calidad de comida cubre sus expectativas de satisfacción?

Sí  No

5 ¿Los trabajadores que lo atienden le infunden seguridad y confianza de los alimentos que recibe?

Sí  No

6 ¿El restaurante presenta equipos de aspecto moderno?

Sí  No

7 ¿Las instalaciones físicas del restaurante son atractivas?

Sí  No

8 ¿La calidad del servicio que recibe le brindan gratas experiencias?

Sí  No

9 ¿Los trabajadores del restaurante siempre se ven pulcros?

Sí  No

10 ¿Nuestros productos y servicios superaron sus expectativas?

Sí  No

11 ¿Usted, recomendaría el restaurante a sus familiares?

Sí  No

12 ¿Usted, logro satisfacer su necesidad y expectativa, presentaría queja, por el hecho que otro lo hiciera?

Sí  No

13 ¿Considera que vale la pena dañar la imagen del restaurante, porque otro presenta alguna queja?

**Sí**  **No**

14 ¿Cree que la gerencia debe poner mayor atención a sus clientes plenamente satisfechos, antes que realizar la búsqueda de nuevos clientes?

**Sí**  **No**

15 ¿Estaría de acuerdo que logren nuevos clientes y que el propietario invierta en las instalaciones y la calidad de los productos?

**Sí**  **No**

16 ¿Usted tuvo una excelente experiencia en el restaurante, lo recomendaría a terceros?

**Sí**  **No**

17 ¿La experiencia que superó su expectativa, la compartiría a otras personas?

**Sí**  **No**

## Anexo 2: Matriz indicador pregunta

Matriz Indicador pregunta						
Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Fuente	Escala	Metodología
Gestión de Calidad	Elementos	Planificación	¿Su organización cuenta con Plan de Trabajo?	Propietario	Nominal	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No Experimental de corte transversal Población: Gestión de calidad finita, Satisfacción al cliente- infinita Muestra: 5 propietarios, 42 trabajadores, y 48 clientes Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Dirección	¿Cómo trabajador tiene definidas sus actividades a realizar?	Trabajador	Nominal	
		Apoyo y Operaciones	¿Cuenta con guías de los procesos que realizan en el restaurante?	Propietario	Nominal	
		Evaluación del desempeño	¿El personal siempre es evaluado, garantizando su desempeño?	Propietario	Nominal	
		Control de la calidad	¿Como trabajador cumple con aplicar los procesos de inocuidad en los alimentos?	Trabajador	Nominal	
	Principios	Enfoque al cliente	¿Los empleados del restaurante le brindan un servicio rápido y a tiempo?	cliente	Nominal	
		Liderazgo	¿Su jefe se comporta como un líder?	trabajador	Nominal	
		Compromiso de las personas	¿Considera que sus colaboradores están comprometidos con la empresa?	Propietario	Nominal	
		Enfoque en procesos	¿Cuenta con guía para desarrollar los procesos que aplica el restaurante?	trabajador	Nominal	
		Enfoque hacia la gestión	¿Siempre toma el pedido de los clientes correctamente?	trabajador	Nominal	
		Mejora continua	¿Considera que el cliente siempre encuentra un menú variado?	trabajador	Nominal	
		Toma de decisiones	¿Está en condiciones de asumir las consecuencias de su decisión en el trabajo?	trabajador	Nominal	
		Relación beneficiosa con proveedores	¿Los proveedores le generan ventajas en los costes y la agilización de procesos?	Propietario	Nominal	

<b>Matriz Indicador pregunta</b>						
<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Fuente</b>	<b>Escala</b>	<b>Metodología</b>
Satisfacción al Cliente	Factores	Satisfacción y precio	¿Los precios de los platos de comida se adecuan a su bolsillo?	Cliente	Nominal	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No Experimental de corte transversal Población: Gestión de calidad finita, Satisfacción al cliente- infinita Muestra: 5propietarios, 42 trabajadores, y 48 clientes Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			¿Alguna vez el precio no ha sido relevante, por la satisfacción lograda del plato de comida?	Cliente	Nominal	
		Satisfacción y calidad de la comida	¿La calidad de comida cubre sus expectativas de satisfacción?	Cliente	Nominal	
			¿Los trabajadores que lo atienden le infunden seguridad y confianza de los alimentos que recibe?	Cliente	Nominal	
		Satisfacción y el ambiente físico	¿El restaurante presenta equipos de aspecto moderno?	Cliente	Nominal	
			¿Las instalaciones físicas del restaurante son atractivas?	Cliente	Nominal	
		Satisfacción y calidad en el servicio	¿La calidad del servicio que recibe le brindan gratas experiencias?	Cliente	Nominal	
			¿Los trabajadores del restaurante siempre se ven pulcros?	Cliente	Nominal	
	Razones para lograr Beneficios	Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes	¿Nuestros productos y servicios superaron sus expectativas?	Cliente	Nominal	
			¿Usted, recomendaría el restaurante a sus familiares?	Cliente	Nominal	
		Por cada queja, 20 dicen lo mismo, pero no presentan queja	¿Usted, logro satisfacer su necesidad y expectativa, presentaría queja, por el hecho que otro lo hiciera?	Cliente	Nominal	
			¿Considera que vale la pena dañar la imagen del restaurante, porque otro presenta alguna queja?	Cliente	Nominal	
		El costo de un cliente nuevo equivale a	¿Cree que la gerencia debe poner mayor atención a sus clientes plenamente satisfechos, antes que realizar la búsqueda de nuevos clientes?	Cliente	Nominal	

	cinco clientes ganados	¿Estaría de acuerdo que logren nuevos clientes y que el propietario invierta en las instalaciones y la calidad de los productos?	Cliente	Nominal	
	Un cliente satisfecho comenta su buena experiencia a más personas	¿Usted tuvo una excelente experiencia en el restaurante, lo recomendaría a terceros?	Cliente	Nominal	
		¿La experiencia que superó su expectativa, la compartiría a otras personas?	Cliente	Nominal	

### Anexo 3 Validación de instrumentos de recolección de datos



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ANEXO

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Yo, IVÁN GUZMÁN CASTRO....., identificado con  
DNI 07727308....., con CLAD N° 5107..... Por medio de la presente hago  
constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección  
de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. Br., **ARLENY MILAGROS  
ALVARADO AVALOS** para efectos de su aplicación a los sujetos de la población  
(muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: *Gestión de  
calidad basada en la Satisfacción al cliente en las Mype rubro restaurantes del  
distrito de Chulucanas, 2022*, que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en  
cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de  
optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Piura, marzo, 2022

  
Mg. IVAN GUZMAN CASTRO  
CLAD N° 5107

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Order	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>OE 1</b>	<b>Determinar los elementos de la Gestión de calidad en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022</b>								
1	¿Su organización cuenta con Plan de Trabajo?	X			X		X		X
2	¿Cómo trabajador tiene definidas sus actividades a realizar?	X			X		X		X
3	¿Cuenta con guías de los procesos que realizan en el restaurante?	X			X		X		X
4	¿El personal siempre es evaluado, garantizando su desempeño?	X			X		X		X
5	¿Como trabajador cumple con aplicar los procesos de inocuidad en los alimentos?	X			X		X		X
<b>OE2</b>	<b>Conocer los principios de la Gestión de calidad en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022</b>								
6	¿Los empleados del restaurante le brindan un servicio rápido y a tiempo?	X			X		X		X
7	¿Su jefe se comporta como un líder?	X			X		X		X
8	¿Considera que sus colaboradores estan comprometidos con el empresa?	X			X		X		X
9	¿Cuenta con guía para desarrollar los procesos que aplica el restaurante?	X			X		X		X
10	¿Siempre toma el pedido de los clientes correctamente?	X			X		X		X
11	¿Considera que el cliente siempre encuentra un menú variado?	X			X		X		X
12	¿Esta en condiciones de asumir las consecuencias de su decisión en el trabajo?	X			X		X		X
13	¿Los proveedores le generan ventajas en los costes y la agilización de procesos?	X			X		X		X
<b>OE3</b>	<b>Identificar los factores de satisfacción del cliente en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022</b>								
14	¿Los precios de los platos de comida se adecuan a su bolsillo?	X			X		X		X
15	¿Alguna vez el precio no ha sido relevante, por la satisfacción lograda del plato de comida?	X			X		X		X

  
 Mg. IVAN GUZMAN CASTO  
 CLAD N° 5107

16	¿La calidad de comida cubre sus expectativas de satisfacción?	X			X		X		X
17	¿Los trabajadores que lo atienden le infunden seguridad y confianza de los alimentos que recibe?	X			X		X		X
18	¿El restaurante presenta equipos de aspecto moderno?	X			X		X		X
19	¿Las instalaciones físicas del restaurante son atractivas?	X			X		X		X
20	¿La calidad del servicio que recibe le brindan gratas experiencias?	X			X		X		X
21	¿Los trabajadores del restaurante siempre se ven pulcros?	X			X		X		X
<b>OE4</b>	<b>Conocer las razones para lograr Beneficios en la satisfacción del cliente en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022</b>								
22	¿Nuestros productos y servicios superaron sus expectativas?	X			X		X		X
23	¿Usted, recomendaría el restaurante a sus familiares?	X			X		X		X
24	¿Usted, logro satisfacer su necesidad y expectativa, presentaría queja, por el hecho que otro lo hiciera?	X			X		X		X
25	¿Considera que vale la pena dañar la imagen del restaurante, por que otro presenta alguna queja?	X			X		X		X
26	¿ Cree que la gerencia debe poner mayor atención a sus clientes plenamente satisfechos, antes que realizar la búsqueda de nuevos clientes?	X			X		X		X
27	¿Estaría de acuerdo que logren nuevos clientes y que el propietario invierta en las instalaciones y la calidad de los productos?	X			X		X		X
28	¿Usted tuvo una excelente experiencia en el restaurante, lo recomendaría a terceros?	X			X		X		X
29	¿La experiencia que superó su expectativa, la compartiría a otras personas?	X			X		X		X

  
 Wg. IVAN GUZMAN CASTRO  
 CLAD N° 5107



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ANEXO

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS**

Yo, RUESTA LARROCA JESÚS MARTÍN....., identificado con  
DNI 02813234....., con CLAD N° 05573..... Por medio de la presente hago  
constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección  
de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. Br., **ARLENY MILAGROS  
ALVARADO AVALOS** para efectos de su aplicación a los sujetos de la población  
(muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: *Gestión de  
calidad basada en la Satisfacción al cliente en las Mype rubro restaurantes del  
distrito de Chulucanas, 2022*, que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en  
cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de  
optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Piura, marzo, 2022

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>OE 1</b>	<b>Determinar los elementos de la Gestión de calidad en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022</b>								
1	¿Su organización cuenta con Plan de Trabajo?	X			X		X		X
2	¿Cómo trabajador tiene definidas sus actividades a realizar?	X			X		X		X
3	¿Cuenta con guías de los procesos que realizan en el restaurante?	X			X		X		X
4	¿El personal siempre es evaluado, garantizando su desempeño?	X			X		X		X
5	¿Como trabajador cumple con aplicar los procesos de inocuidad en los alimentos?	X			X		X		X
<b>OE2</b>	<b>Conocer los principios de la Gestión de calidad en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022</b>								
6	¿Los empleados del restaurante le brindan un servicio rápido y a tiempo?	X			X		X		X
7	¿Su jefe se comporta como un líder?	X			X		X		X
8	¿Considera que sus colaboradores estan comprometidos con el empresa?	X			X		X		X
9	¿Cuenta con guia para desarrollar los procesos que aplica el restaurante?	X			X		X		X
10	¿Siempre toma el pedido de los clientes correctamente?	X			X		X		X
11	¿Considera que el cliente siempre encuentra un menú variado?	X			X		X		X
12	¿Esta en condiciones de asumir las consecuencias de su decisión en el trabajo?	X			X		X		X
13	¿Los proveedores le generan ventajas en los costes y la agilización de procesos?	X			X		X		X
<b>OE3</b>	<b>Identificar los factores de satisfacción del cliente en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022</b>								
14	¿Los precios de los platos de comida se adecuan a su bolsillo?	X			X		X		X
15	¿Alguna vez el precio no ha sido relevante, por la satisfacción lograda del plato de comida?	X			X		X		X

16	¿La calidad de comida cubre sus expectativas de satisfacción?	X			X		X		X
17	¿Los trabajadores que lo atienden le infunden seguridad y confianza de los alimentos que recibe?	X			X		X		X
18	¿El restaurante presenta equipos de aspecto moderno?	X			X		X		X
19	¿Las instalaciones físicas del restaurante son atractivas?	X			X		X		X
20	¿La calidad del servicio que recibe le brindan gratas experiencias?	X			X		X		X
21	¿Los trabajadores del restaurante siempre se ven pulcros?	X			X		X		X
<b>OE4</b>	<b>Conocer las razones para lograr Beneficios en la satisfacción del cliente en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022</b>								
22	¿Nuestros productos y servicios superaron sus expectativas?	X			X		X		X
23	¿Usted, recomendaría el restaurante a sus familiares?	X			X		X		X
24	¿Usted, logro satisfacer su necesidad y expectativa, presentaría queja, por el hecho que otro lo hiciera?	X			X		X		X
25	¿Considera que vale la pena dañar la imagen del restaurante, por que otro presenta alguna queja?	X			X		X		X
26	¿ Cree que la gerencia debe poner mayor atención a sus clientes plenamente satisfechos, antes que realizar la búsqueda de nuevos clientes?	X			X		X		X
27	¿Estaria de acuerdo que logren nuevos clientes y que el propietario invierta en las instalaciones y la calidad de los productos?	X			X		X		X
28	¿Usted tuvo una excelente experiencia en el restaurante, lo recomendaría a terceros?	X			X		X		X
29	¿La experiencia que superó su expectativa, la compartiría a otras personas?	X			X		X		X



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ANEXO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS

Yo, Victor Hugo Vilela Vargas, identificado con  
DNI 02659033, con CLAD N° 2137. Por medio de la presente hago

constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento(s) de recolección de datos del cuestionario, elaborado por la estudiante. Br., **ARLENY MILAGROS ALVARADO AVALOS** para efectos de su aplicación a los sujetos de la población (muestral) seleccionada para el trabajo de investigación denominado: *Gestión de calidad basada en la Satisfacción al cliente en las Mype rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022*, que se encuentra realizando.

Luego de haber realizado la revisión pertinente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones (de ser el caso) hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados. Por lo cual firmo y sello la presente.

Piura, marzo, 2022

  
Mgtr. C. Adm. Victor Vilela Va  
REGISTRO Q/AD N° 02137

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO POR EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>OE 1</b>	<b>Determinar los elementos de la Gestión de calidad en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022</b>	X			X		X		X
1	¿Su organización cuenta con Plan de Trabajo?	X			X		X		X
2	¿Cómo trabajador tiene definidas sus actividades a realizar?	X			X		X		X
3	¿Cuenta con guías de los procesos que realizan en el restaurante?	X			X		X		X
4	¿El personal siempre es evaluado, garantizando su desempeño?	X			X		X		X
5	¿Como trabajador cumple con aplicar los procesos de inocuidad en los alimentos?	X			X		X		X
<b>OE2</b>	<b>Conocer los principios de la Gestión de calidad en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022</b>								
6	¿Los empleados del restaurante le brindan un servicio rápido y a tiempo?	X			X		X		X
7	¿Su jefe se comporta como un líder?	X			X		X		X
8	¿Considera que sus colaboradores estan comprometidos con el empresa?	X			X		X		X
9	¿Cuenta con guía para desarrollar los procesos que aplica el restaurante?	X			X		X		X
10	¿Siempre toma el pedido de los clientes correctamente?	X			X		X		X
11	¿Considera que el cliente siempre encuentra un menú variado?	X			X		X		X
12	¿Esta en condiciones de asumir las consecuencias de su decisión en el trabajo?	X			X		X		X
	¿Los proveedores le generan ventajas en los costes y la agilización de procesos?	X			X		X		X

Handwritten signature and official stamp of the expert evaluator, located at the bottom left of the table.

<b>OE3</b>	<b>Identificar los factores de satisfacción del cliente en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022</b>						
14	¿Los precios de los platos de comida se adecuan a su bolsillo?	X		X	X	X	
15	¿Alguna vez el precio no ha sido relevante, por la satisfacción lograda del plato de comida?	X		X	X	X	
16	¿La calidad de comida cubre sus expectativas de satisfacción?	X		X	X	X	
17	¿Los trabajadores que lo atienden le infunden seguridad y confianza de los alimentos que recibe?	X		X	X	X	
18	¿El restaurante presenta equipos de aspecto moderno?	X		X	X	X	
19	¿Las instalaciones físicas del restaurante son atractivas?	X		X	X	X	
20	¿La calidad del servicio que recibe le brindan gratas experiencias?	X		X	X	X	
21	¿Los trabajadores del restaurante siempre se ven pulcros?	X		X	X	X	
<b>OE4</b>	<b>Conocer las razones para lograr Beneficios en la satisfacción del cliente en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022</b>						
22	¿Nuestros productos y servicios superaron sus expectativas?	X		X	X	X	
23	¿Usted, recomendaría el restaurante a sus familiares?	X		X	X	X	
24	¿Usted, logro satisfacer su necesidad y expectativa, presentaría queja, por el hecho que otro lo hiciera?	X		X	X	X	
25	¿Considera que vale la pena dañar la imagen del restaurante, por que otro presenta alguna queja?	X		X	X	X	
26	¿ Cree que la gerencia debe poner mayor atención a sus clientes plenamente satisfechos, antes que realizar la búsqueda de nuevos clientes?	X		X	X	X	
27	¿Estaría de acuerdo que logren nuevos clientes y que el propietario invierta en las instalaciones y la calidad de los productos?	X		X	X	X	
28	¿Usted tuvo una excelente experiencia en el restaurante, lo recomendaría a terceros?	X		X	X	X	
29	¿La experiencia que superó su expectativa, la compartiría a otras personas?	X		X	X	X	

  
 Adm. Víctor Vilela Vela  
 DISTRITO DE CHULUCANAS  
 02137

## Anexo 4: Protocolo de consentimiento firmado

### Consentimiento Informado

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **Gestión de calidad basada en la Satisfacción al cliente en las Mype rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022**, y es dirigido por Br. en Adm. **Arleny Milagros, Alvarado Avalos**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir los elementos y principios de la Gestión de calidad, además, Identificar los factores de satisfacción del cliente y Conocer las razones para lograr Beneficios en la satisfacción del cliente en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará siete minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de difusión. Si desea, también podrá escribir al correo [arlenymilagros@hotmail.com](mailto:arlenymilagros@hotmail.com), para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Jessica Melissa Panto Alvarado

Fecha: 19 Marzo del 2022

Correo electrónico: ysikmatess@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):  
\_\_\_\_\_

### Consentimiento Informado

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **Gestión de calidad basada en la Satisfacción al cliente en las Mype rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022**, y es dirigido por Br. en Adm. **Arleny Milagros, Alvarado Avalos**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir los elementos y principios de la Gestión de calidad, además, Identificar los factores de satisfacción del cliente y Conocer las razones para lograr Beneficios en la satisfacción del cliente en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará siete minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de difusión. Si desea, también podrá escribir al correo [arlenymilagros@hotmail.com](mailto:arlenymilagros@hotmail.com), para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:  
SUZ DANITZA VARGAS GOODS - RESTAURANTE LOS JULIAS

Fecha:  
18-03-2022

Correo electrónico:  
danyvg2008 @ hot mail . com

Firma del participante:  


Firma del investigador (o encargado de recoger información):

### Consentimiento Informado

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **Gestión de calidad basada en la Satisfacción al cliente en las Mype rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022**, y es dirigido por Br. en Adm. **Arleny Milagros, Alvarado Avalos**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir los elementos y principios de la Gestión de calidad, además, Identificar los factores de satisfacción del cliente y Conocer las razones para lograr Beneficios en la satisfacción del cliente en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará siete minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de difusión. Si desea, también podrá escribir al correo [arlenymilagros@hotmail.com](mailto:arlenymilagros@hotmail.com), para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

KARINA SEMINARIO CARRASCO -

Fecha:

19 / 03 / 2022

Correo electrónico:

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):

### Consentimiento Informado

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **Gestión de calidad basada en la Satisfacción al cliente en las Mype rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022**, y es dirigido por Br. en Adm. **Arlen Milagros, Alvarado Avalos**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir los elementos y principios de la Gestión de calidad, además, Identificar los factores de satisfacción del cliente y Conocer las razones para lograr Beneficios en la satisfacción del cliente en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará siete minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de difusión. Si desea, también podrá escribir al correo [arlenmilagros@hotmail.com](mailto:arlenmilagros@hotmail.com), para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

WILHET ALBERTO CORPOA GARCIA/RESTAURANT - CENICHERIA BETTO'S

Fecha:

21-03-2022

Correo electrónico:

corpoa.garcia.wilhet.alberto@gmail.com

Firma del participante:



Firma del investigador (o encargado de recoger información):

### Consentimiento Informado

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **Gestión de calidad basada en la Satisfacción al cliente en las Mype rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022**, y es dirigido por Br. en Adm. **Arleny Milagros, Alvarado Avalos**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir los elementos y principios de la Gestión de calidad, además, Identificar los factores de satisfacción del cliente y Conocer las razones para lograr Beneficios en la satisfacción del cliente en las Mype, rubro restaurantes del distrito de Chulucanas, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará siete minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de los medios de difusión. Si desea, también podrá escribir al correo [arlenymilagros@hotmail.com](mailto:arlenymilagros@hotmail.com), para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre:

DANIELA AGUILAR CENTURIÓN RUC: 10426624384

Fecha:

Correo electrónico:

cuevagular0484@hotmail.com

Firma del participante:

DANIELA AGUILAR

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Arleny Milagros Alvarado Avalos

## Anexo 5 Evidencia de no deuda

CHACT - AHORRO  
CHILUCANAS

Fecha: 14/05/2022 Hora: 10:23:03  
ALVARADO AVALOS ARLEY NIAGROS  
Cod: 081151191

PAGOS, ULADECH		
15/02/2022	MATRICULA TALLE	240.00
10/03/2022	PENSION TALLERO	540.00
02/04/2022	PENSION TALLERO	540.00
25/04/2022	PENSION TALLERO	540.00
Total:		1,860.00

KCRC

CHACT - AHORRO  
CHILUCANAS

Fecha: 14/05/2022 Hora: 10:23:20  
ALVARADO AVALOS ARLEY NIAGROS  
Cod: 081151191

PAGOS, ULADECH		
19/05/2022	PENSION TALLERO	540.00
21/05/2022	SERV. ANTIPLAUI	100.00
Total:		640.00

KCRC



**Datos del documento**  
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
 Serie y consecutivo: 0002-02480487  
 Fecha: 14-05-2022  
 Hora: 19:00:00

Datos del emisor		Adquiriente / Usuario	
RUC: 2001996021	Nombre: Universidad Católica Los Angeles de Christobal	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD	Nombre de identificación: 80332214
Dirección: J. Turiso 1 247 C.C. Financiero Christobal	Sucursal: Casa Matrn	Nombre: ALVARADO AVALOS ALEJANDRO	Derechos: JN C1200 781 , JE
Teléfono:			

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NL	1256	0	MATRICULA TALLER	S/ 300.00	S/ 300.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: DOSCIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 0.00
Total Inafecta: S/ 300.00
Descuentos Globales: S/ 0.00
Importe total de la venta: S/ 300.00
Importe total a pagar: S/ 280.00



Representación impresa de una boleta de venta electrónica  
 Documento generado por THE FACTORY HKA  
 Tel: (511) 719 3050 - <https://facturasa.thefactoryhka.com.pe/>  
 Puede descargar su comprobante desde el sitio:  
<https://factura.thefactoryhka.com.pe/consultadocumentos>



**Detalles del documento**  
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
 Serie y correlativo: 0002-02480487  
 Fecha: 14-05-2022  
 Hora: 16:00:00

Estado del emisor	Adquiriente / Usuario
RUC: 2027990023 Nombre: Universidad Católica del Altiplano de Chuquisaca Dirección: Jr. Tupiza 247 C.O. Francisco Chámbola Sucre - Casa Matón Teléfono:	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD Número de identificación: 6003203 Nombre: ALVARADO AVALOS ARLENN MILAGROS Dirección: JR CLAUDIO 781 _PS

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NEL	028	0	MATRICULA TALLER	S/ 300.00	S/ 300.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO SOLES

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 54.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 60.00
Total Inafectos: S/ 300.00
Descuentos Globales: S/ 60.00
Importe total de la venta: S/ 300.00
Importe total a pagar: S/ 240.00



Representación impresa de una boleta de venta electrónica  
 Documento generado por THE FACTORY HKA  
 Tel. (511) 719 3850 - <https://facturacion.thefactoryhka.com.pe/>  
 Puede descargar su comprobante desde el sitio:  
<https://factura.thefactoryhka.com.pe/consultadocumentos>



**Datos del documento**  
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
 Serie y correlativo: 0002-02480487  
 Fecha: 14-05-2022  
 Hora: 10:00:00

Datos del emisor		Adquirente / Usuario	
RUC: 2027090043	Nombre: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD	Numero de identificación: 83332281
Dirección: J. Tumbes 247 C.C. Francisco Chabala	Telefono: Casa 16602	Nombre: ALVARADO AVALOS ARLENY MELGADO	Dirección: JR CLAYCO 701...PE

Cantidad	Unidad	Código	Código EAN13	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	ML	0004	0	MATRICULA TALLER	S/ 300.00	S/ 300.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Montó en letra: DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO/100 SOLES

Total Impuestos
Total IGV 18%: S/ 54.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 00.00
Total Inafectos: S/ 300.00
Descuentos Globales: S/ 00.00
Importe total de la venta: S/ 300.00
Importe total a pagar: S/ 348.00



Representación impresa de una boleta de venta electrónica  
 Documento generado por **THE FACTORY HKA**  
 Tel. (511) 719 3650 - <https://facturas.thefactoryhka.com.pe/>  
 Puede descargar su comprobante desde el sitio:  
<https://facturas.thefactoryhka.com.pe/consultadocumentos>



**Datos del documento:**  
**Tipo de documento:** BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
**Serie y consecutivo:** 0002-02480467  
**Fecha:** 14-05-2022  
**Hora:** 10:00:00

Datos del emisor	Atributos / Datos
<b>RUC:</b> 2071968312 <b>Nombre:</b> Universidad Católica del Alameda de Cuzco <b>Dirección:</b> Jr. Turiles 247 C.C. Francisco Coronado <b>Sucursal:</b> Casa Matriz <b>Teléfono:</b>	<b>Identificación:</b> DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD <b>Número de identificación:</b> 6030038 <b>Nombre:</b> ALVARADO AVALOS ARLENNY MILAGROS <b>Dirección:</b> JRCUCCO 761, PE

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	ML	1234	0	MATRICULA TALLER	S/ 200.00	S/ 200.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: **DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO/100 SOLES**

Total Impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 00.00
Total Inefectos: S/ 300.00
Descuentos Globales: S/ 00.00
Importe total de la venta: S/ 300.00
Importe total a pagar: S/ 240.00



Representación impresa de una boleta de venta electrónica  
 Documento generado por **THE FACTORY HKA**  
 Tel: (511) 719 3650 - <https://facturas.thefactoryhka.com.pe/>  
 Puede descargar su comprobante desde el sitio:  
<https://factura.thefactoryhka.com.pe/consultadocumentos>



**Datos del documento**  
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRÓNICA  
 Serie y comativo: 0002-02480487  
 Fecha: 14-05-2022  
 Hora: 10:30:05

Datos del emisor		Adquiriente / Cliente	
RUC: 2017099013	Nombre: Universidad Católica los Angeles de Chorrillo	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE IDENTIDAD	
Dirección: Jr. Tupiza 267 C.C. Financiero Chorrillo	Telefono: 051 984 222 222	Nombre: ALVARADO AVALOS ARIELY BLASRCS	
Sucursal: Casa Matriz	Telefono: 051 984 222 222	Dirección: JR TUPIZA 267, PE	
Telefono:			

Cantidad	Unidad	Código	Código SUNAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	NLI	028	0	MATRICULA TALLER	S/ 300.00	S/ 300.00

Información adicional
CONDICION DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO/100 SOLES

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 00.00
Total Inafectos: S/ 300.00
Descuentos Globales: S/ 00.00
Importe total de la venta: S/ 300.00
Importe total a pagar: S/ 300.00



Representación impresa de una boleta de venta electrónica  
 Documento generado por THE FACTORY HKA  
 Tel. (511) 719 3650 - <https://facturasa.thefactoryhka.com.pe/>  
 Puede descargar su comprobante desde el sitio:  
<https://factura.thefactoryhka.com.pe/consultadocumentos>



**Datos del documento**  
 Tipo de documento: BOLETA DE VENTA ELECTRONICA  
 Serie y correlativo: 0003-02480467  
 Fecha: 14-05-2023  
 Hora: 10:00:00

Datos del emisor	Adquirente / Destino
RUC: 2017060913 Nombre: Universidad Católica de Valparaíso Dirección: J. Turians 347 C.C. Francisco Chile Sucursal: Casa Matriz Teléfono:	Identificación: DNI - DOCUMENTO DE NACIONAL DE EXTRANJERO Número de identificación: 4033234 Nombre: ALVARADO AVALOS ARLEMY MELGROS Dirección: JN CIJUDO 781, PE

Cantidad	Unidad	Código	Código IGV/VAT	Descripción	Valor unitario	Importe
1.000	ML	1004	0	MATRELLA TALLER	S/ 300.00	S/ 300.00

Información adicional
CONDICIÓN DE PAGO: CONTADO

Monto en letra: DOSCIENTOS CUARENTA Y 00/100 SOLES

Total impuestos
Total IGV 18%: S/ 0.00

Totales del documento
Total Descuentos: S/ 00.00
Total Inafectos: S/ 300.00
Descuentos Globales: S/ 00.00
Importe total de la venta: S/ 300.00
Importe total a pagar: S/ 300.00



Representación impresa de una boleta de venta electrónica  
 Documento generado por THE FACTORY HKA  
 Tel: (511) 719 3650 - <https://facturasa.thefactoryhka.com.pe/>  
 Puede descargar su comprobante desde el sitio:  
<https://factura.thefactoryhka.com.pe/consultadocumento>

## Anexo 6 Evidencia de reporte del Turnitin

Sección 1		Sección 2	
Título	Fecha de inicio	Fecha limite de entrega	Fecha de publicación
Turnitin: proyecto de investigación - Sección 1	29 ene 2022 - 09:05	5 may 2022 - 09:05	5 feb 2022 - 09:05

						
	▲ Título de la Entrega ▲	▲ Identificador del trabajo de Turnitin ▲	Entregado ▲	Similitud ▲		
 Ver recibo digital	<u>PROYECTO DE INVESTIGACION</u>	1792299632	24/03/2022 20:56	0% 		--

