



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN
ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPE DEL SECTOR
SERVICIO RUBRO RESTAURANTES CAMPESTRES DEL
DISTRITO DE POCOLLAY, PROVINCIA Y REGIÓN DE
TACNA PERIODO 2017

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

AUTORA:

BACH. MAGALY DEL ROSARIO PONCE MAMANI

ASESOR:

MG. DIVÁN YURI CARI CONDORI

JULIACA – PERÚ
2018

HOJA DE FIRMA DEL JURADO

.....
Dr. Juan Mauricio Pilco Churata
PRESIDENTE

.....
Dr. Aurelio Francisco Álvarez Gallegos
SECRETARIO

.....
Lic. Adm. Constantino Antonio Paricahua Condori
MIEMBRO

.....
Mgtr. Diván Yuri Cari Condori
ASESOR

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud se dirige en especial a “Dios”, por cada minuto de vida que me concede, por brindarme la fuerza y sabiduría.

A mis Padres Elsa y Jorge por darme la vida y por su apoyo permanente e incondicional.

DEDICATORIA

A Dios, Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, poniendo en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis queridos padres por su amor, cariño y tiempo invertido en mí.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, describir las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017, la investigación se desarrolló utilizando un diseño no experimental - transversal y descriptivo, para el recojo de información se contó con una muestra y población de 16 MYPE, a quienes se les aplicó un cuestionario de 14 preguntas, obteniéndose los siguientes resultados: El 81.25% aplica una gestión de calidad, el 56.25% utiliza la mejora continua como técnica moderna de gestión empresarial, el 56.25% considera como prioridad para determinar la calidad en su empresa la calidad del producto, el 43.75% considera la amabilidad y buen trato como prioridad ante sus clientes, el 75% considera la competitividad al momento de contratar personal, el 93.75% no realiza capacitaciones sobre atención al cliente, el 68.75% cree que una atención de calidad contribuye en el aumento de ventas y el 56.25% considera que sus empresas cuentan con un buen clima laboral.

Finalmente las conclusiones son: la mayoría de las MYPE encuestadas están aplicando una gestión de calidad usando la técnica de mejora continua, y considera que la amabilidad y buen trato contribuye al aumento de las ventas en su negocio.

Palabra Clave: Gestión de Calidad, MYPE, atención al cliente.

ABSTRACT

The present research had as general objective to determine the main characteristics of the quality management in customer service of MYPE and the service assistante at country restaurants in Pocollay district, province and region of Tacna, 2017. This research was developed using a no-experimental, descriptive, transvers design, in order to collect information was chosen a sample and population of 16 MYPE with were applied a questionnaire about 14 questions, obtaining the following results: 81.25% applies a quality management technique, 56.25 % use the continuous improvement as a modern management technique, 56,25% consider as a priority the product quality to determine the quality management in their company, 43.75% believes kindness and good treatment as a priority to their customers, 75% consider the competitiveness at recruting staff process, 93.75% do not make training about customer service, 68.75% believes that a quality in service contributes to increasing their sales and 56.25% consider that companies have a good working environment.

Finally, the conclusions are: Most of the surveyed MYPE are applying a quality management using a continuous improvement planning technique and consider that kindness and good treatment contribute to increase the sales in their business.

Keywords: Quality management, MYPE, customer service.

CONTENIDO

HOJA DE FIRMA DEL JURADO	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Marco Teórico	12
2.2.1. Gestión de calidad.	12
2.2.2. Las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes y la Gestión de calidad en atención al cliente.	12
2.2.3. Norma ISO 9001.	13
2.2.4. Principios de gestión de la calidad.	13
2.2.5. Beneficios de la Norma ISO 9001 de Gestión de calidad.	15
2.2.6. Precusores de la calidad.	15
2.2.7. Atención al cliente.	19
2.2.8. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.	20
2.2.9. Importancia de la Calidad en el servicio.	20
2.3. Marco Conceptual	22
2.3.1. Gestión de calidad.	22
2.3.2. Calidad.	22
2.3.3. ISO.	22
2.3.4. ISO 9001.	22
2.3.5. Atención.	22
2.3.6. Cliente.	23
2.3.7. Elementos de la atención al cliente.	23
2.3.8. La empresa.	23
2.3.9. Relación de calidad, atención al cliente y satisfacción al cliente.	23
2.3.10. La Micro y Pequeña Empresa.	24

2.3.11. Características de las Micro y Pequeñas empresas.....	24
2.3.12. Consumidor.	25
2.3.13. Restaurante.....	25
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo de la investigación.....	26
3.2. Nivel de la investigación.....	26
3.3. Diseño de la investigación	26
3.4. Población y muestra	26
3.4.1.Población.....	26
3.4.2.Muestra.....	26
3.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores	27
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.7. Plan de análisis.....	28
3.8. Matriz de consistencia	29
3.9. Principios éticos	30
IV. RESULTADOS	31
4.1. Resultados	31
4.2. Análisis de resultados	45
V. CONCLUSIONES	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Edad del representante.....	31
Tabla 2 : Género del representante de la MYPE	32
Tabla 3 : Grado de instrucción.....	33
Tabla 4 : Cargo del representante de la MYPE	34
Tabla 5 : Número de trabajadores de la MYPE.....	35
Tabla 6 : Tiempo de permanencia en el rubro	36
Tabla 7 : Aplica una gestión de calidad en la MYPE	37
Tabla 8 : Técnica moderna de gestión empresarial que utiliza.....	38
Tabla 9 : Prioridad para determinar la calidad en su empresa	39
Tabla 10:Prioridad ante sus clientes para gestionar una gestión de calidad	40
Tabla 11:Aspectos para contratar personal	41
Tabla 12:Capacitaciones sobre atención al cliente	42
Tabla 13:Formas que contribuye una atención de calidad en su empresa	43
Tabla 14:Clima laboral en la empresa	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Edad del representante	31
Figura 2 : Género del representante de la MYPE	32
Figura 3 : Grado de instrucción	33
Figura 4 : Cargo del representante de la MYPE	34
Figura 5 : Número de trabajadores de la MYPE.....	35
Figura 6 : Tiempo de permanencia en el rubro	36
Figura 7 : Aplica una gestion de calidad en la MYPE.....	37
Figura 8 : Técnica moderna de gestión empresarial que utiliza	38
Figura 9 : Prioridad para determinar la calidad en su empresa.....	39
Figura 10:Prioridad ante sus clientes para gestionar una gestión de calidad.....	40
Figura 11:Aspectos para contratar personal.....	41
Figura 12:Capacitaciones sobre atención al cliente	42
Figura 13:Formas que contribuye una atención de calidad en su empresa.....	43
Figura 14:Clima laboral en la empresa	44

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación relacionado con los conocimientos de las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurante, dará a conocer los problemas que aquejan los restaurantes campestres de la ciudad de Tacna en cuando a la gestión de calidad y atención al cliente. En la ciudad de Tacna, los restaurantes campestres evidencian falencias en la gestión de calidad, debido a la falta de capacitación e información del personal, es preciso indicar que estas micro y pequeñas empresas no están preparadas para asumir estos retos debido a la deficiencia de la gestión de calidad. Existen empresas que por la falta de calidad en atención al cliente y debido a la excesiva competencia pierden clientes y además de la competencia existen más emprendedores que cada día surgen y no se sabe si estos nuevos emprendedores aplican la gestión de calidad con los clientes o no.

Según (Zuñiga, 2015), da a conocer que en el Perú, si bien es cierto las micro y pequeñas empresas desempeñan un papel fundamental en la economía del país, contribuyen a la creación de empleo, disminuye la pobreza e incrementa el producto bruto interno, pero es conveniente indicar que nuestras micro y pequeñas empresas todavía no están listas para participar en el comercio internacional de una economía globalizada, pues sus bajos niveles de gestión de calidad, y la carencia del uso de técnicas y herramientas de gestión no les permite adaptarse a los nuevos flujos de información.

En la ciudad de Tacna, según el (Diario Gestión, 2017), La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Tacna destacó que los turistas Chilenos que arriban gastan de entre US\$ 100 a US\$ 120 al día durante su visita, lo que genera importantes ingresos económicos, así lo subrayó el titular de la DIRCETUR Tacna, Rubén Laquita Espinoza, quien añadió que teniendo en cuenta que todos los días ingresan a Tacna más de 7,000 chilenos, dejan buena liquidez para la región, en cuanto a la gastronomía en especial los restaurantes campestres de Tacna es un servicio que gusta mucho a los Chilenos, pero es preciso indicar que no todas las MYPE están preparadas para asumir estos retos.

(Hoyer, 2017), afirma que, uno de los principales factores que inciden en la deficiencia de servicio que podemos notar en la mayoría de los restaurantes, radica en el desconocimiento por parte de los representantes del efecto de la calidad del servicio en el negocio, es por ello que se investigará y medirá el siguiente enunciado:¿CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES CAMPESTRES DEL DISTRITO DE POCOLLAY, PROVINCIA Y REGIÓN DE TACNA PERIODO 2017?, Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general:

- Describir las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017, para conseguir el objetivo general, se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

- Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, Provincia y región de Tacna periodo 2017.
- Describir las principales características de la atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del Distrito de Pocollay, Provincia y región de Tacna periodo 2017.

El presente trabajo de investigación aplicado a los representantes de las MYPE se justifica porque permitió describir las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017, de esta forma la investigación se justifica, porque teniendo conocimiento de estas características será más sencillo aplicarlas en otras MYPE que no cuenten con una gestión de calidad, permitirá que los futuros emprendedores tomen decisiones acertadas en atención al cliente de sus MYPE, contando con personal capas de relacionarse correctamente con los clientes, brindando una adecuada atención sabiendo administrar los reclamos o quejas, etc., de este modo la atención que se brinde será de calidad, así, también la presente información servirá de base para las personas interesadas en el tema en diferentes sectores de servicios de la ciudad de Tacna y de otros ámbitos de la región y del País.

La metodología empleada en este estudio fue de tipo básico, diseño no experimental - transversal y nivel descriptivo porque se describió las características de las variables gestión de calidad y atención al cliente; para el desarrollo del presente trabajo de investigación se elaboró un cuestionario de

14 preguntas dirigido a 16 representantes de las MYPE, que se encontraron dispuestos a participar en la investigación y contaron con disponibilidad de proporcionar información a la investigación, se tuvo ciertas limitaciones ya que no todos los representantes estuvieron prestos a resolver el cuestionario, pero al momento de entrevistarlos se les explicó y brindo facilidades para orientarlos en sus respuestas, asimismo, esta investigación aporta conocimientos necesarios sobre temas gestión de calidad y atención al cliente, sirviendo como antecedentes y base teórica para realizar otros estudios similares por los estudiantes de administración de nuestra Universidad.

El presente estudio beneficiará a la Universidad debido a que servirá de aporte para la biblioteca para futuras investigaciones de estudiantes y empresarios interesados en el rubro en estudio, servirá de instrumento de información a los empresarios de hoy en día para mejorar la gestión de calidad en las MYPE del rubro restaurantes, servirá para adoptar conocimientos acerca de la situación actual de las MYPE del rubro restaurantes de la ciudad de Tacna, que al ser frontera con el país de Chile se caracteriza por ser una ciudad que recibe la visita de muchos turistas Chilenos que se deleitan con nuestra gastronomía.

El presente trabajo consta de V capítulos, en el capítulo I se aborda el tema de planteamiento del problema, objetivos, justificación, metodología y a qué se debe la investigación, en el capítulo II, se detallará los antecedentes, teorías y conceptos de Gestión de calidad en atención al cliente con sus respectivas variables y dimensiones, el capítulo III, trata sobre la metodología de la investigación, el tipo de estudio, diseño de investigación, población y

muestra, técnicas de instrumento de recolección de datos y plan de análisis, el capítulo IV, se describen los resultados y el análisis de los resultados de la presente investigación, finalmente en el capítulo V, se trabajó las conclusiones, referencias y anexos de la investigación.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Para realizar la presente investigación se han consultado libros, artículos, investigaciones, páginas web, se visitó bibliotecas y se encontró que existe poca información del rubro que se está investigando, no se pudo encontrar estudios específicos en la ciudad de Tacna, es por ello que tomaré en cuenta trabajos del mismo rubro de servicios en mi caso con la variable de estudios gestión de calidad y atención al cliente.

(Reyes, 2014), en su trabajo de investigación titulado “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede huehuetenango – Guatemala 2014”, tuvo como objetivo general verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en la asociación Share sede huehuetenango, obtuvo los siguientes resultados: Es evidente que la satisfacción de la calidad del servicio es aceptable en los aspectos de: capacitación del personal 68%, instalaciones 79%, limpieza general 75%, e información adecuada 60%. Como resultado de la capacitación de calidad del servicio aplicada, la satisfacción del cliente fue calificada como muy satisfactoria específicamente en información con el 63%, la limpieza general fue calificada como satisfactoria con 71%, y capacitación del personal con 59%, ciertos aspectos disminuyeron ya que no fueron los mismos sujetos encuestados después del experimento, para verificar con mayor certeza la aplicación del mismo. Se estableció que el 73% indica que la asociación SHARE capacita a su personal a cada 6 meses en otros temas que no son relacionados a la

calidad del servicio. Los clientes externos perciben la calidad del servicio como aceptable en un 72%, sin embargo cuando se aplicó la capacitación de calidad del servicio a los colaboradores, aumentó a un 95%, debido a que fueron tomadas y ejecutadas las sugerencias por el coordinador y sus colaboradores para garantizar la calidad del servicio. En el caso de los clientes internos el 100% manifiesta que la calidad percibida por los clientes es la adecuada ya que se les atiende de manera amable. Se observa que después de la capacitación de calidad del servicio se están aplicando lo aprendido en la capacitación.

(Campos, 2015), en su estudio de investigación titulado: “Gestión de Calidad y Competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano la primavera castilla, 2015”, tuvo como objetivo general determinar la manera en la cual influye la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE del rubro restaurantes cevicherías del asentamiento humano Primavera, Castilla 2015. Y tuvo los siguientes resultados: en cuanto a la Gestión de Calidad se encuentra que el 100% de las MYPE dicen que están desarrollando correctamente los procesos de elaboración de alimentos, el 100% realizan su actividad de compra de manera planificada, el 100% indican flujo de comunicación dentro de la empresa, el 100% cuentan con interés por la calidad pero el 67% no toman decisiones para la mejora de la empresa. Se concluye que la gestión de calidad influye en la competitividad, pero no hay interés de los propietarios. La falta de conocimiento y la resistencia al cambio trae como consecuencia el bajo nivel de competitividad y disminución de las

ventas, así también las MYPE tienen debilidades sobre la importancia de ajuste a los precios, y, la mayoría de micro y pequeñas empresas encuestadas no se plantean estrategias para poder lograr sus objetivos, y no le dan importancia a la mejora continua puesto que no toman decisiones constantemente sobre ello.

(Julián, 2015), en su estudio de investigación titulado: “Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes parrillas, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2013”, tuvo como objetivo general describir las principales características de la competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes parrillas, casco urbano del distrito de Chimbote 2013, llegó a los siguientes resultados: El 57% de los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestadas son de sexo femenino y el rango de edad es de 30 a 50 años. El 100% de las MYPE encuestadas son formales. El 43% de micro y pequeñas empresas que respondieron a la encuesta manifiestan que tienen de 6 a 10 empleados en su negocio y el 57% señalan que tienen de 6 años a más como tiempo de existencia. El 71% de micro y pequeñas empresas encuestadas tienen personal competitivo, capacitan a sus empleados y manifiestan que se preocupan por la satisfacción al cliente. El 57% de las MYPE encuestadas si le dan importancia a la motivación, y están innovando sus productos constantemente y por último el 100% de las MYPE encuestadas manifiestan contar con certificación de calidad.

(Sánchez, 2013), en su estudio “Gestión de Calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las Mypes rubro restaurantes-provincia de Trujillo año 2013”, tuvo como objetivo general describir la calidad y influencia en la rentabilidad de las Mypes rubro restaurantes – provincia de Trujillo año 2013, llegando a los siguientes resultados; respecto a los datos generales que en las Mypes rubro restaurantes predomina el sexo masculino con el 80%, el 50% de los gerentes y/o administradores de las Mypes encuestadas tienen una edad que fluctúa entre los 30 y 40 años, Respecto a la gestión de calidad, el 80% manifiestan que no se realiza ningún tipo de capacitación orientado o enfocado a la mejora del servicio, el 30% de los encuestados manifiestan que la calidad y precio es el factor determinante para elegir a su proveedor, el 70% de las empresas encuestadas indicaron que no piden algún tipo de certificación a sus proveedores.

(Luna, 2016), en su estudio de investigación titulado: “Caracterización de la Gestión de Calidad de las micro y Pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013”. Tuvo como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes del distrito Nuevo Chimbote y se llegó a los siguientes resultados: El 60,9% de los representantes de las MYPE encuestadas son de sexo masculino. El 52,2% de los representantes de las MYPE encuestadas, el rango de edad es de 18 – 30 años. El 47,8% de los empresarios encuestados en las MYPE tienen grado de instrucción

Universitarios. El 43,5% de los representantes encuestados manifiestan tener 3 años de actividad empresarial. El 65,2% de micro y pequeñas empresas encuestadas tienen de 1 a 5 trabajadores. El 65,2% de micro y pequeñas empresas encuestadas manifiestan tener al trabajador en condiciones informales. El 60,9% manifiestan aplicar una gestión de calidad. El 56,5% de las MYPE encuestadas ejecutan la técnica de mejora Continua. El 78,3% de las MYPE encuestadas señalan que si realizan capacitación orientadas al servicio; y el 39,1% de micro y pequeñas empresas encuestadas tienen como prioridad el precio ante sus proveedores. Se concluye que la mayoría de los representantes legales de las micro y pequeñas empresas son de género masculino; sus edades oscilan entre 18 y 30 años; tienen un grado de instrucción universitario. La mayoría de los representantes manifestaron que ejecutan técnicas como la mejora continua y la realización de capacitaciones orientadas al servicio.

(Ríos, 2014), en su trabajo de investigación titulado “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPE del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco año 2014”, tuvo como objetivo general : Describir las principales características de la Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes y el impacto de la rentabilidad de las MYPE del sector servicios rubro restaurantes del distrito de Huanchaco año 2014 y llegó a los siguientes resultados; se observa que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda, es la buena atención, 50%; según los

representantes legales encuestados, creen que la gestión de calidad es importante para la organización, reflejándose esto en un 85%; 80% de representantes respondieron que los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado; el 85% de los representantes encuestados dijeron que si consideran que el servicio que brindan es de calidad. Llegando a las siguientes conclusiones: Del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de Huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%. En cuanto a la gestión de calidad: del estudio realizado se concluye que el 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPE del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco , afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención ; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Gestión de calidad.

Es un conjunto de aplicaciones de técnicas modernas que permite gestionar con calidad para obtener buen resultado y que permita la mejora continua de los procesos internos dentro de las Micro y Pequeñas Empresas (Vásquez, J., 2013).

2.2.2. Las micro y pequeñas empresas del rubro restaurantes y la Gestión de calidad en atención al cliente.

El Ministerio de Trabajo (2013), manifiesta que son muchos los restaurantes ubicados en la ciudad de Tacna debido a la demanda que día a día crece; lo que se ha podido observar es que la gran mayoría funcionan con un personal poco capacitado, empezando por los dueños del negocio que suelen tener solamente estudios básicos, y no están aptos para dirigir un negocio, pero sin embargo se ocupa al mismo tiempo de las funciones administrativas y operativas. Esto conlleva a que no exista un orden, una estructura dentro de la empresa, pues cuentan con un organigrama lineal, donde todos hacen lo mismo, y muchas veces lo hacen mal, porque cada colaborador debe estar capacitado para cumplir una función y especializarse en ello. Se cree que esto se debe a los recursos limitados con los que cuenta la empresa, tanto conocimiento como monetario. En un restaurante se debe tener mucho cuidado, puesto que es un negocio donde no solo se ofrece la comida en buen estado sino, la imagen de los empleados ante el

cliente, muchos de los restaurantes no se molestan en seleccionar un buen personal, sino que sus propios familiares son los encargados de la atención al cliente, generando una improvisada gestión al momento de la atención, donde los perjudicados son los clientes que no vuelven más al establecimiento, tal vez porque no fueron amables con ellos, demoraron mucho en atenderlos, no supieron manejar algún reclamo, etc.; todo esto como consecuencia de la incorrecta toma de decisiones del dueño.

2.2.3. Norma ISO 9001.

Es la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo. Pertenece a la familia ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad, ayuda a las organizaciones a cumplir con las expectativas y necesidades de sus clientes, entre otros beneficios. (ICONTEC, 2014).

2.2.4. Principios de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9000 ha identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño. Se identifican ocho (8) importantes principios que permiten conducir al objetivo de la mejora continua (ICONTEC, 2014):

- **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de

los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:**
Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.2.5. Beneficios de la Norma ISO 9001 de Gestión de calidad.

- Le permitirá convertirse en un competidor más consistente en el mercado.
- Mejorará la Gestión de la Calidad que le ayudará a satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Tendrá métodos más eficaces de trabajo que le ahorrarán tiempo, dinero y recursos.
- Mejorará su desempeño operativo, lo cual reducirá errores y aumentará los beneficios.
- Motivará y aumentará el nivel de compromiso del personal a través de procesos internos más eficientes.
- Aumentará el número de clientes valiosos a través de un mejor servicio de atención al cliente
- Ampliará las oportunidades de negocio demostrando conformidad con las normas.

2.2.6. Precusores de la calidad.

Para poder entender mejor la calidad es importante conocer a los grandes maestros creadores de las diferentes filosofías, también llamados Gurús de la Calidad, que se dieron a conocer después de la Segunda Guerra Mundial.

- **W. Edwards Deming:** Define que la calidad es “traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente”.

Sus principales aportaciones fueron los 14 puntos de Deming.

- Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio, con el objetivo de llegar a ser competitivos, de permanecer en el negocio y de proporcionar puestos de trabajo.
- Adoptar la nueva filosofía.
- Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad.
- Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio.
- Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad, y así reducir los costos continuamente.
- Métodos modernos de capacitación.
- Implantar métodos de liderazgo.
- Eliminar el miedo, de manera que cada uno pueda trabajar con eficacia para la compañía.

- Romper las barreras entre los departamentos.
 - Eliminar los eslogans, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad.
 - Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo y eliminar las barreras que privan al personal de dirección y de ingeniería de su derecho a estar orgullosos de su trabajo
 - Implantar un programa riguroso de educación y auto mejora.
 - Poner a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación.
- **Joseph M. Jurán:** La palabra calidad tiene múltiples significados, dos de ellos son los más representativos.
- La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.
 - Calidad consiste en libertad después de las deficiencias”.

La aportación más importante es la llamada “**Trilogía de Jurán**“, que son los tres procesos necesarios para la administración de la calidad: Planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad.

- **Kaoru Ishikawa:** “De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc.”.

Ishikawa logró definir una filosofía técnica que forma parte de la calidad, a ésta la llamó Las siete herramientas básicas de la calidad es una denominación dada a un conjunto de técnicas graficas identificadas como las más útiles en la solución de problemas relacionados con la calidad, se conocen como herramientas básicas ya que son adecuados para personas con poca formación en materia de estadísticas, estas herramientas fueron recopiladas y divulgadas por Kaoru Ishikawa.

- Diagrama de Ishikagua (también llamado espina de pescado).
 - Diagrama de flujo.
 - Hora de verificación o chequeo.
 - Diagrama de Pareto.
 - Histogramas.
 - Gráfico de control.
 - Diagramas de dispersión.
- **Philip B. Crosby:** (Carro, R., & González, D., 2012). “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los

requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”.

Para Crosby, el proceso de mejoramiento de calidad debe partir de un comportamiento de la alta dirección, y de una filosofía de la que todas las personas de la organización comprendan sus propósitos.

Esto trae como consecuencia que los miembros de la organización estén de acuerdo con mejorar su actuación dentro de la empresa y para lograr este cambio, **Crosby se basa en cuatro principios:**

- “Calidad se define como cumplir con los requisitos”.
- “El sistema de calidad es la prevención”.
- “El estándar de realización es cero defectos”.
- “La medida de la calidad es el precio del cumplimiento”.

2.2.7. Atención al cliente.

Para (Vaquero, 2013), la atención al cliente es uno de los rasgos fundamentales para el éxito de una empresa. La atención al cliente abarca desde la recepción hasta la marcha, no debiendo descuidarla en ningún momento. Un simple fallo, puede provocar que el cliente se vaya insatisfecho y no retorne más. Para prestar

una atención al cliente adecuada, el personal del restaurante debe tener una serie de actitudes, aptitudes conocimientos y destrezas que le lleven a prestar un servicio de calidad y una atención al cliente exquisita.

Según (Carrasco, 2013), la atención al cliente es una función de la empresa que consiste en trasladar la totalidad de sus productos y servicios, de manera que el cliente resulte totalmente satisfecho con la prestación del servicio recibido; El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

2.2.8. Beneficios de lograr la satisfacción del cliente.

(Horovitz y Panak, 2013), mencionan que si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- La lealtad del cliente (que se traducen en futuras ventas)
- Difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes).
- Una determinada participación en el mercado.

2.2.9. Importancia de la Calidad en el servicio.

La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos, mencionados por (López P., 2013). La competencia es cada vez mayor, por ende los productos ofertados aumentan notablemente

y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado. Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido. Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos. Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores. Es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva.

La importancia de cubrir con la mayoría de las características mencionadas anteriormente, radica en que la calidad del servicio se ha convertido en un factor fundamental en la decisión de compra por dos razones: La competencia es cada vez mayor y atrae al cliente mediante una diversidad de servicios que añaden valor al producto que se ofrece. (Banco mundial, 2013).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Gestión de calidad.

Gestión de calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios, así lo da a conocer (Betty Rúgeles, 2013).

2.3.2. Calidad.

La calidad puede definirse como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Sin embargo, muchos autores definen la calidad desde diferentes perspectivas (Lima D., & Colmerarez L., 2014).

2.3.3. ISO.

Organización internacional de estandarización.

2.3.4. ISO 9001.

Es la norma sobre gestión de la calidad con mayor reconocimiento en todo el mundo, pertenece a la familia ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de calidad.

2.3.5. Atención.

La atención son los actos que hacen más agradable la experiencia de disfrutar de un producto o servicio como: amabilidad, buen trato, preocupación por el bienestar de cada uno de los clientes, entre otros. Estos aspectos pueden agregar o restar valor al servicio o al producto. (Peralta M., 2014).

2.3.6. Cliente.

El cliente es una persona natural o jurídica que compra un bien o servicio para ser transformado, consumido o usado para satisfacer una necesidad, los clientes son los que dictan las condiciones de fabricación de los productos de acuerdo a sus requerimientos o necesidades propias.

2.3.7. Elementos de la atención al cliente.

Según (Tarodo, 2014), los elementos de la atención al cliente son:

- Entorno
- Organización
- Empleados

2.3.8. La empresa.

Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos trabajo, tierra y capital (Vásquez J., 2014).

2.3.9. Relación de calidad, atención al cliente y satisfacción al cliente.

El servicio, la calidad y la atención al cliente que una empresa ofrece trabajan juntos en un ciclo continuo, ya que cada

uno refuerza al otro, de este modo, al mejorar alguna de estas facetas se logra que los demás sigan su ejemplo.

La calidad del servicio es un componente más que repercute en la satisfacción del cliente, la calidad en el servicio prestado se enfoca prácticamente en las dimensiones del servicio, la satisfacción en cambio es un concepto más amplio que no solo se ve afectado por las recompensas, sino también por factores personales y situacionales que escapan del control del prestador de servicio.

2.3.10. La Micro y Pequeña Empresa.

(Castillo, 2016), Ley N° 30056 la Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.3.11. Características de las Micro y Pequeñas empresas.

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

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias UIT.

- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias – UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta máximo 2300 UIT.

2.3.12. Consumidor.

Un consumidor es una persona u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero proporcionados por el productor o el proveedor de bienes o servicios. Es decir, es un agente económico con una serie de necesidades. (Gregory M. 2015).

2.3.13. Restaurante.

Según (Powers & Barrows,2015), afirma que el concepto de restaurante ha venido evolucionando, por lo que hoy es considerado como aquel establecimiento público donde a cambio de un precio, se sirven comidas y bebidas para ser consumidas en el mismo local, coincidiendo con esto (Morfin, 2014), asegura que además de realizar un cobro por alimentos y bebidas consumidos, también se debe cobrar por el servicio prestado, ya que la finalidad de este tipo de lugares no solo consiste en ofrecer productos, sino también atención y servicio a los cliente que visitan el restaurante.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de la investigación

El tipo de la investigación fue básico, porque se incrementó el conocimiento.

3.2. Nivel de la investigación

El nivel o alcance de la investigación de la tesis es descriptivo, pues pretende describir, comprender, caracterizar, comparar, medir, analizar e interpretar el problema planteado.

3.3. Diseño de la investigación

Se utilizó el diseño no experimental – transversal.

No experimental, porque se estudió conforme a la realidad sin que sufra modificaciones.

Transversal, porque se estudió en un tiempo determinado y único.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población.

La población está conformada por 14 MYPE, dedicadas al sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna.

3.4.2. Muestra.

Puesto que la población es una cantidad no muy considerable se ha visto por conveniente que la muestra sea la misma cantidad de la población. (Montero, 2011) refiere que, ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100 % de la población.

3.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición	Dimensión	Indicadores
Gestión de Calidad en atención al cliente	<p>Datos de los Representantes y características de las MYPE</p> <p>Personas naturales o jurídicas que han creado una MYPE</p>	Edad del representante	18 - 30
			31-50
			51 a mas
		Género	Masculino
			Femenino
		Grado de instrucción	Primaria
			Secundaria
			Técnica
			Universitario
		Cargo	Dueño
			Administrador
			Trabajador
		Número de trabajadores	1 - 5
	6 - 10		
	11 a mas		
	Tiempo en el rubro	0 a 3	
		3 a 6	
		7 a mas	
	<p>Gestión de Calidad:</p> <p>Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.</p>	gestión de calidad	Si
			No
		Técnicas de gestión empresarial	Mejora continua
			Marketing
			Plan estratégico
		Prioridad para determinar la calidad	otros
			Planifica actividades
			Precios bajos
			Calidad del producto
<p>Atención al Cliente:</p> <p>Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure el uso correcto del mismo</p>	Prioridad ante clientes para una atención de calidad	Atención al cliente	
		Limpieza	
		Tiempo de espera	
		Amabilidad y buen trato	
	Contratación de personal	Platos de calidad	
		Competitividad	
		Amistad	
	Capacitación de personal	Oportunidad a familiares	
		si	
	Contribución de una atención de calidad	no	
		Aumento de ventas	
		Fidelización de clientes	
	Clima laboral	Posicionamiento en el mercado	
		Bueno	
		malo	
	regular		

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas que se han utilizado en la investigación fue la encuesta, por ser una técnica que sirvió para obtener datos por parte de los representantes de las MYPE y cuya información es importante para la investigación.

El instrumento para el recojo y registro de la información es el cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE de manera estructurada y generando respuesta mediante la entrevista directa, consto de 14 preguntas, sobre aspectos importantes para la presente investigación.

3.7. Plan de análisis

Para realizar el presente trabajo se utilizó el programa Word y Excel, las cuales serán analizadas las variables de estudio como gestión de calidad y atención al cliente, los resultados serán presentados a través de las tablas de frecuencia absoluta y relativa, utilizando sus funciones conteo de sistemas automático, también se realizarán figuras de barras que ayudaran a describir la variable en estudio, estas figuras permitirán visualizar con facilidad la distribución de los datos en categorías que fueron análisis dentro de la investigación.

3.8. Matriz de consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO CENTRAL	DIMENSIONES	POBLACIÓN	DISEÑO	TÉCNICA E INSTRUMENTO
¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio – rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017?.	<p>Describir las características de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna periodo 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>- Describir las principales características de la gestión de calidad de las MYPE del sector servicio, rubro restaurantes, ciudad de Tacna, 2017</p> <p>-Describir las principales características de la atención al cliente de las MYPE del sector servicio- rubro restaurantes campestres, ciudad de Tacna, 2017.</p>	<p>Gestión de calidad</p> <p>Atención al cliente.</p>	<p>Se obtiene una población de 16 MYPE pertenecientes al sector servicio- rubro restaurantes.</p> <p>MUESTRA Se determina una muestra dirigida de 16 MYPE las que aceptaron participar en la presente investigación.</p>	<p>Se utilizó el diseño no experimental transversal-descriptivo. No experimental, porque se realizó sin manipular la variable de gestión de calidad de servicios de atención al cliente, se observa el fenómeno tal como se funciona dentro MYPE de la ciudad de Tacna, sin modificación alguna. Transversal, porque el estudio se realizó en un determinado tiempo, donde se tuvo un inicio y un fin específicamente del año 2017.</p> <p>-Descriptivo porque solo se describió las características de la variable de Gestión de calidad y atención al cliente.</p>	<p>TECNICA Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO Cuestionario aplicado a los representantes de las MYPE de manera estructurada a través de la entrevista directa.</p>

3.9. Principios éticos

A continuación según (Volpato, G., 2014) menciona los siguientes principios éticos básicos:

Respeto: Adecua su conducta hacia el respeto de la Constitución y las Leyes, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.

Respeto a la persona: Porque se respetaron las opiniones e ideas sin tener un enfrentamiento entre los representantes de MYPE y la persona quien hizo el estudio.

Fidelización: La fidelidad comportamental consiste en la repetición de la adquisición de la misma alternativa de oferta por parte del cliente.

Libertad: Siendo el principio de la libertad un fundamento ético, siendo el medio para la cultura de los seres humanos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 1 : Edad del representante

DATOS GENERALES	N° DE MYPES	PORCENTAJE
ALTERNATIVA	F	f
18 a 30	3	18.75%
31 a 50	11	68.75%
51 a mas	2	12.50%
TOTAL	16	100%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 01 aplicado a los representantes de las MYPE.

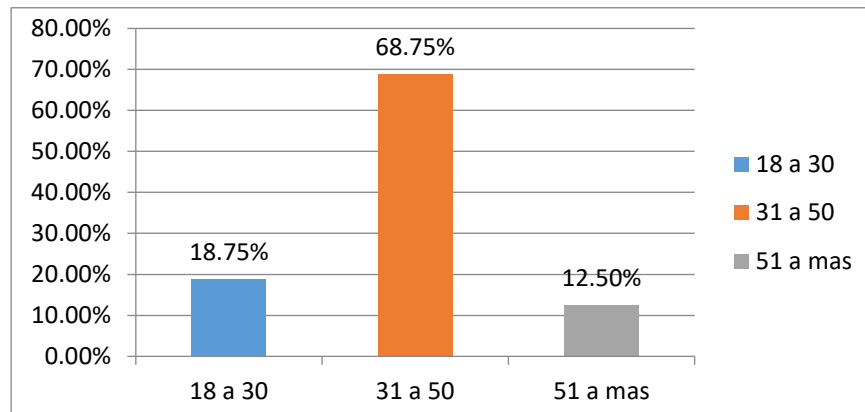


Figura N° 01: Edad de los representantes de las MYPE

Fuente: Tabla N° 01

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, respecto a la edad de los representantes de la MYPE se puede observar que el 68.75% se encuentran en el rango de 31 a 50 años, seguido del 18,75% del rango 18 a 30 años y el 12.50% en el rango de 51 a más.

Tabla 2: Género del representante de la MYPE

DATOS GENERALES	N° DE MYPES	PORCENTAJE
ALTERNATIVA	F	f
Masculino	6	37.5%
Femenino	10	62.5%
TOTAL	16	100%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 02 aplicado a los representantes de las MYPE.

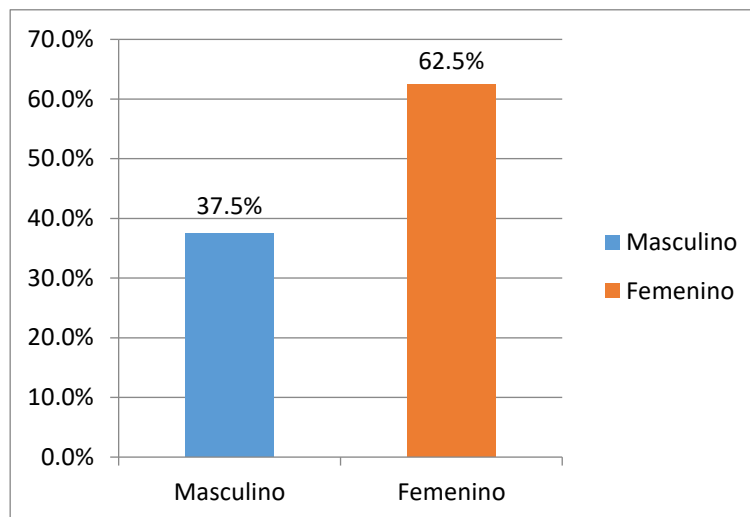


Figura N° 02: Género del representante de las MYPE

Fuente: Tabla N° 02

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, respecto al género de los representantes de la MYPE se puede observar que el 62.5 % son del sexo femenino y el 37.5% del sexo masculino.

Tabla 3: Grado de instrucción

DATOS GENERALES	N° DE MYPES	PORCENTAJE
INSTRUCCIÓN	F	f
Secundaria	7	43.75%
Técnica	3	18.75%
Universitario incompleto	3	18.75%
Universitario completo	3	18.75%
TOTAL	16	100%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 03 aplicado a los representantes de las MYPE.

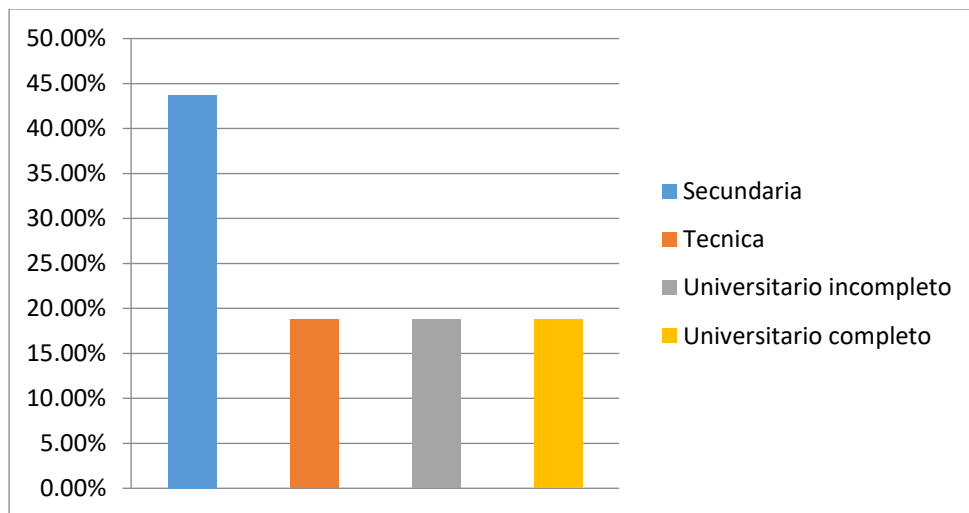


Figura N° 03: Grado de instrucción del representante de la MYPE

Fuente: Tabla N° 03

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, respecto al grado de instrucción de los representantes de la MYPE se puede observar que el 43.95 % cuentan con el grado de instrucción secundaria, el 18.75% cuentan con un grado de instrucción técnico, universitario incompleto y completo en porcentajes iguales.

Tabla 4: Cargo del representante de la MYPE

DATOS GENERALES	N° DE MYPES	PORCENTAJE
CARGO	F	f
Dueño	10	62.50%
Administrador	3	18.75%
Trabajador	3	18.75%
TOTAL	16	100.00%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 04 aplicado a los representantes de las MYPE.

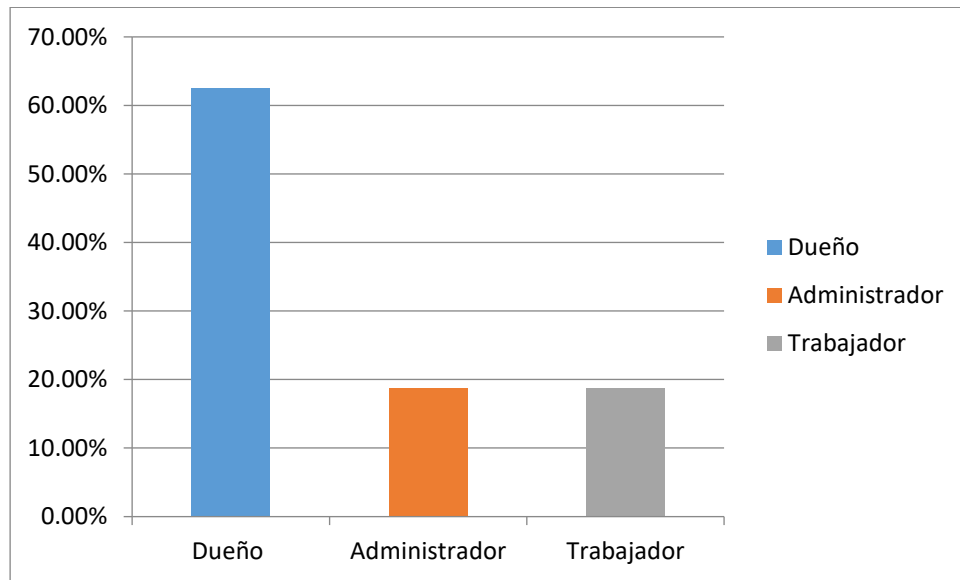


Figura N° 04: Cargo del encuestado.
Fuente: Tabla N° 04

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, respecto al cargo del encuestado de la MYPE se puede observar que el 62.50 % son dueños, el 18,75% son los administradores y el 18,75% son trabajadores de la MYPE.

Tabla 5: Número de trabajadores de la MYPE

DE LA MYPE	N° DE MYPES	PORCENTAJE
CANTIDAD	F	f
1 a 5	8	50.00%
6 a 10	6	37.50%
11 a mas	2	12.50%
Total	16	100.00%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 05 aplicado a los representantes de las MYPE.

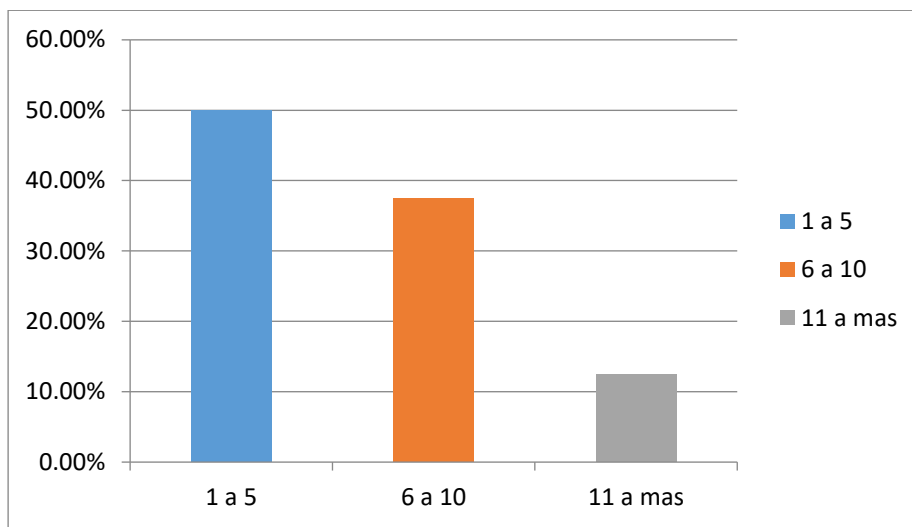


Figura N° 05: Número de trabajadores

Fuente: Tabla N° 05

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, respecto al número de trabajadores con la que cuenta la MYPE se puede observar que el 50.00 % cuentan entre 1 a 5 trabajadores, el 37.50% cuentan con la cantidad de 6 a 10 trabajadores y el 12.50% cuentan con 11 trabajadores a más en la MYPE.

Tabla 6: Tiempo de permanencia en el rubro

DE LA MYPE	N° DE MYPES	PORCENTAJE
TIEMPO EN AÑOS	F	f
0 a 3 años	0	0
4 a 6 años	2	12.50%
7 a más años	14	87.50%
Total	16	100.00%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 06 aplicado a los representantes de las MYPE.

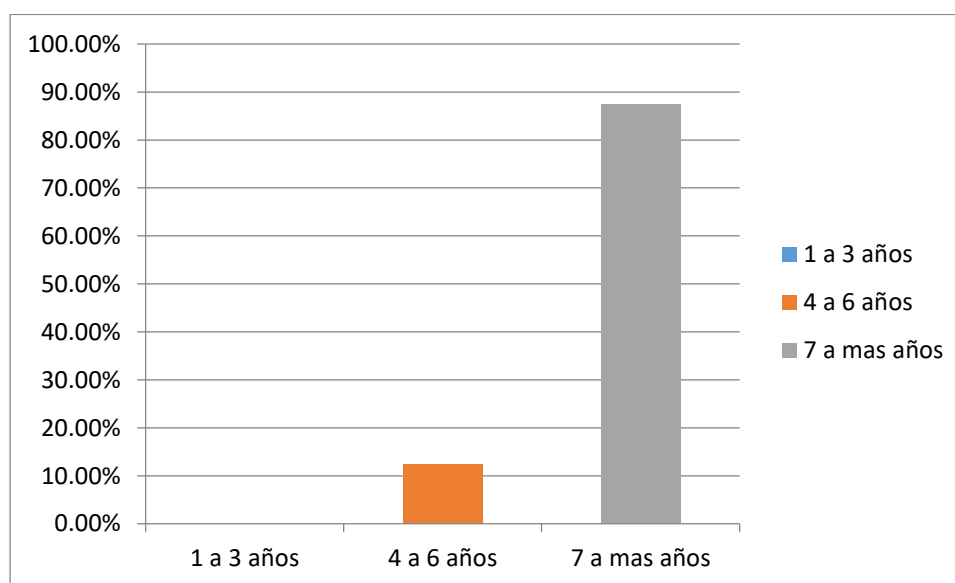


Figura N° 06: Tiempo de permanencia en el rubro de la MYPE

Fuente: Tabla N° 06

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, respecto al tiempo de permanencia de la MYPE, se observa que el 87.50% cuenta con 7 años a más de permanencia, mientras que el 12.50% tiene de 4 a 6 años en el rubro.

Tabla 7: Aplica una gestión de calidad en la MYPE

DE LA MYPE	N° DE MYPES	PORCENTAJE
GESTION DE CALIDAD	F	f
Si	13	81.25%
No	3	18.75%
Total	16	100.00%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 07 aplicado a los representantes de las MYPE.

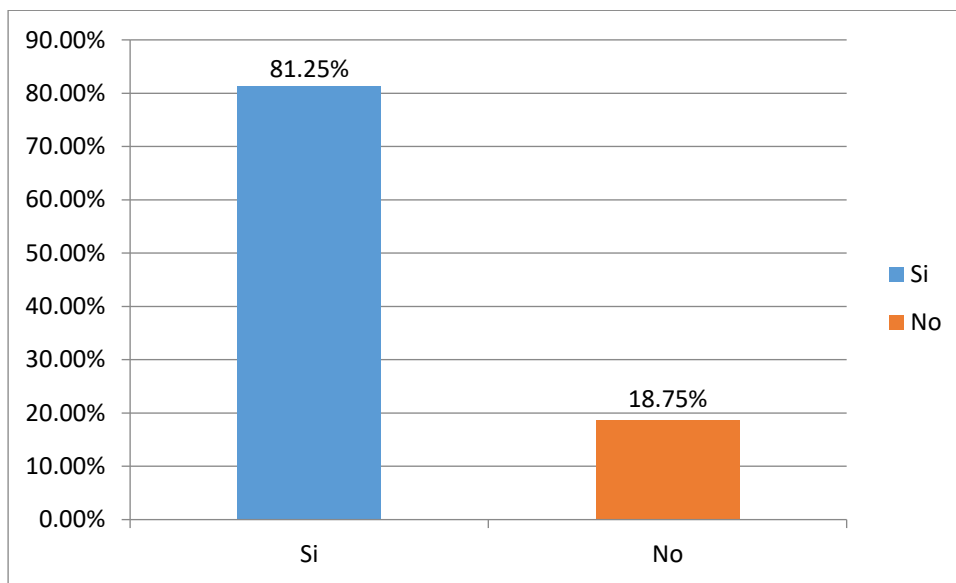


Figura N° 07: Aplica gestión de calidad en la empresa
Fuente: Tabla N° 07

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta, sobre aplicación de gestión de calidad en la empresa se observa que el 81.25% si aplica una gestión de calidad en la MYPE, mientras que el 18.75% no aplica la gestión de calidad.

Tabla 8: Técnica moderna de gestión empresarial que utiliza

DE LA MYPE	N° DE MYPES	PORCENTAJE
TECNICAS	F	f
Mejora Continua	9	56.25%
Marketing	6	37.50%
Plan estrategico	0	0.00%
Ninguno	1	6.25%
Total	16	100.00%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 08 aplicado a los representantes de las MYPE.

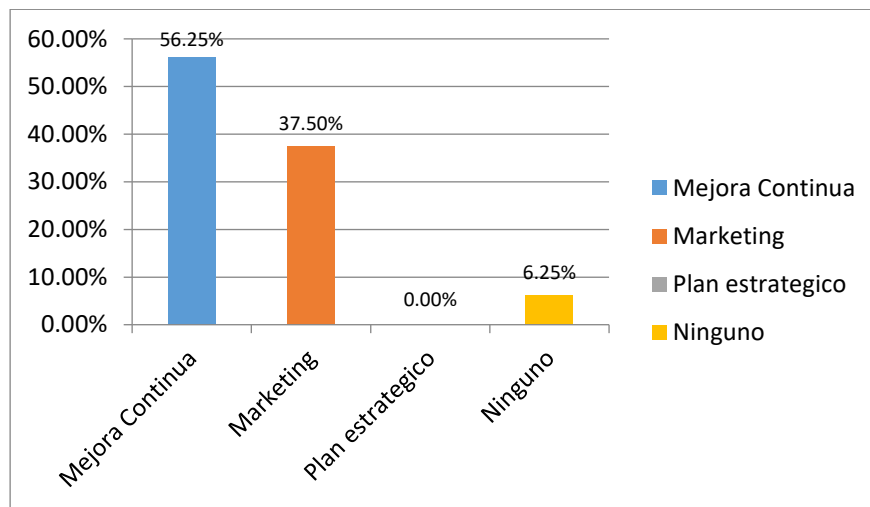


Figura N° 08: Técnicas modernas de gestión empresarial en la empresa
Fuente: Tabla N° 08

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta respecto a las técnicas modernas de gestión empresarial que utiliza la empresa se obtiene que el 56.25% de los encuestados aplica la mejora continua, el 37.50% utiliza el marketing, mientras que el 6.25% no utiliza ningunas de las técnicas mencionadas en la encuesta aplicada.

Tabla 9: Prioridad para determinar la calidad en su empresa

DE LA MYPE	N° DE MYPES	PORCENTAJE
PRIORIDADES	F	f
Planifica actividades	0	0.00%
Precios bajos	2	12.50%
Calidad del producto	9	56.25%
Atención al cliente	5	31.25%
Total	16	100.00%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 09 aplicado a los representantes de las MYPE.

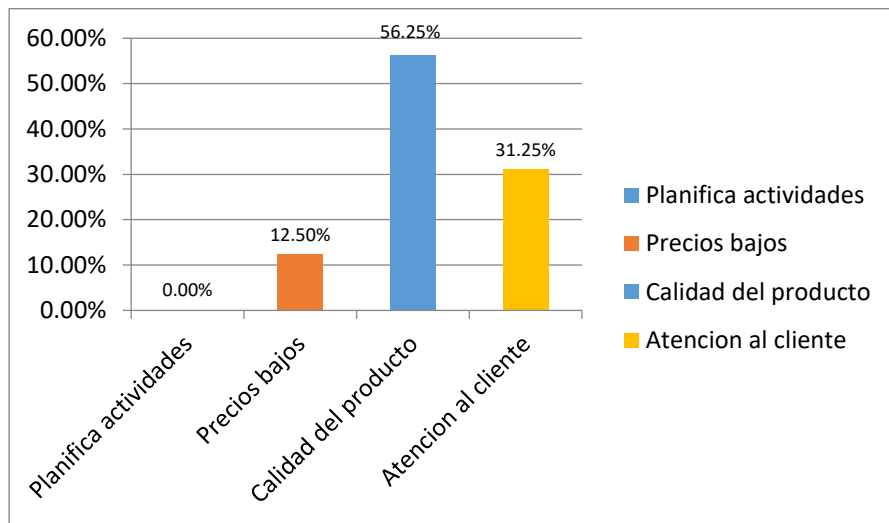


Figura N° 09: Técnicas modernas de gestión empresarial en la empresa
Fuente: Tabla N° 09

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta respecto a las prioridad para determinar la calidad en la empresa se obtiene que el 56.25% considera como prioridad la calidad del producto, el 31.25% la atención al cliente y el 12.50% considera los precios bajos como prioridad para determinar la calidad en su empresa.

Tabla 10: Prioridad ante sus clientes para gestionar una gestión de calidad

DE LA MYPE	N° DE MYPES	PORCENTAJE
PRIORIDAD ANTE CLIENTES	F	f
Limpieza	3	18.75%
Tiempo de espera	0	0.00%
Amabilidad y buen trato	7	43.75%
Platos de calidad	6	37.50%
Total	16	100.00%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 10 aplicado a los representantes de las MYPE.

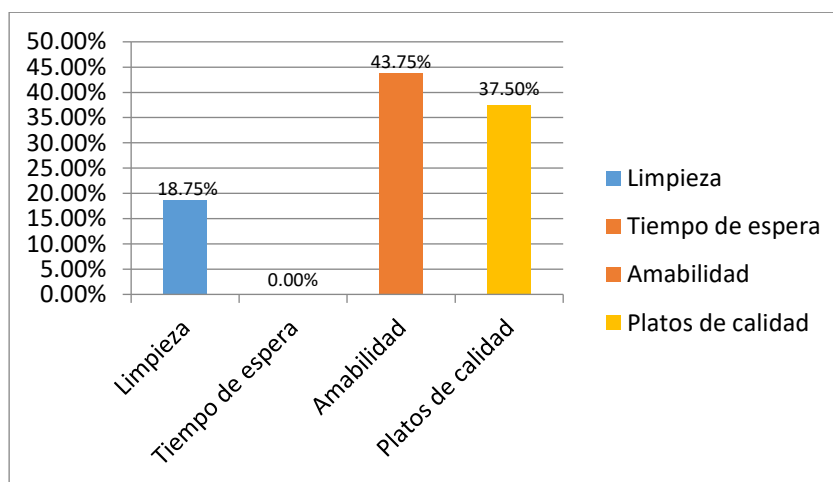


Figura N° 10: Técnicas modernas de gestión empresarial en la empresa

Fuente: Tabla N° 10

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta respecto a la prioridad ante los clientes para gestionar una gestión de calidad se obtiene que el 43.75% considera la amabilidad y buen trato como prioridad, el 37.50% considera platos de calidad y el 18.75% considera que la limpieza es la prioridad ante sus clientes para una buena gestión de calidad.

Tabla 11: Aspectos para contratar personal

DE LA MYPE ASPECTOS A TOMAR EN CUENTA	N° DE MYPES F	PORCENTAJE f
Competitividad	12	75.00%
Amistad	1	6.25%
Oportunidad a familiares	3	18.75%
Total	16	100.00%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 11 aplicado a los representantes de las MYPE.

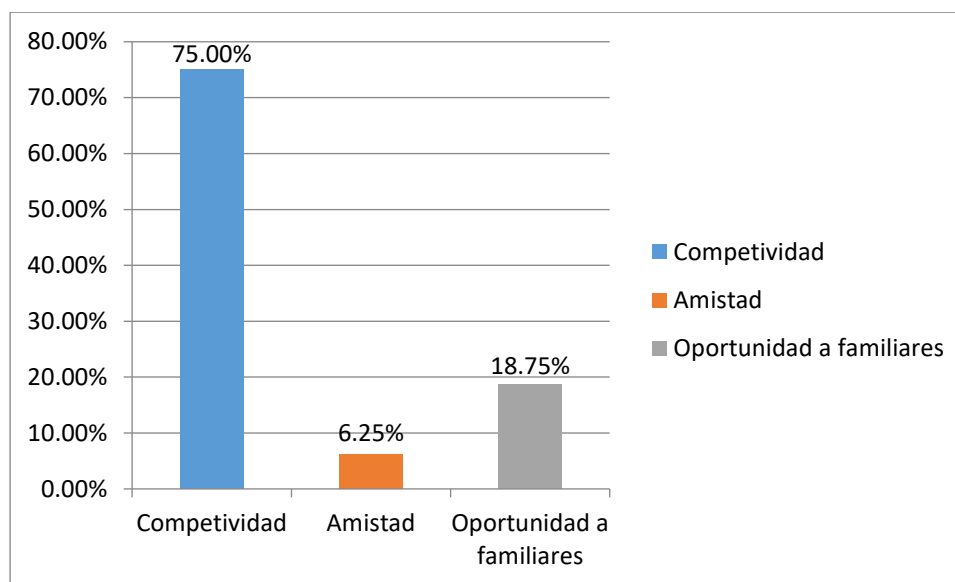


Figura N° 11: Que toma en cuenta al momento de contratar personal
Fuente: Tabla N° 11

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta se obtiene que el 75% toma en cuenta la competitividad para contratar personal, mientras que un 18.75% brinda la oportunidad a familiares y el 6.25% toma en cuenta la amistad al momento de contratar personal.

Tabla 12: Capacitaciones sobre atención al cliente

DE LA MYPE	N° DE MYPES	PORCENTAJE
CAPACITACIÓN	F	f
Si	1	6.25%
No	15	93.75%
Total	16	100.00%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 12 aplicado a los representantes de las MYPE.

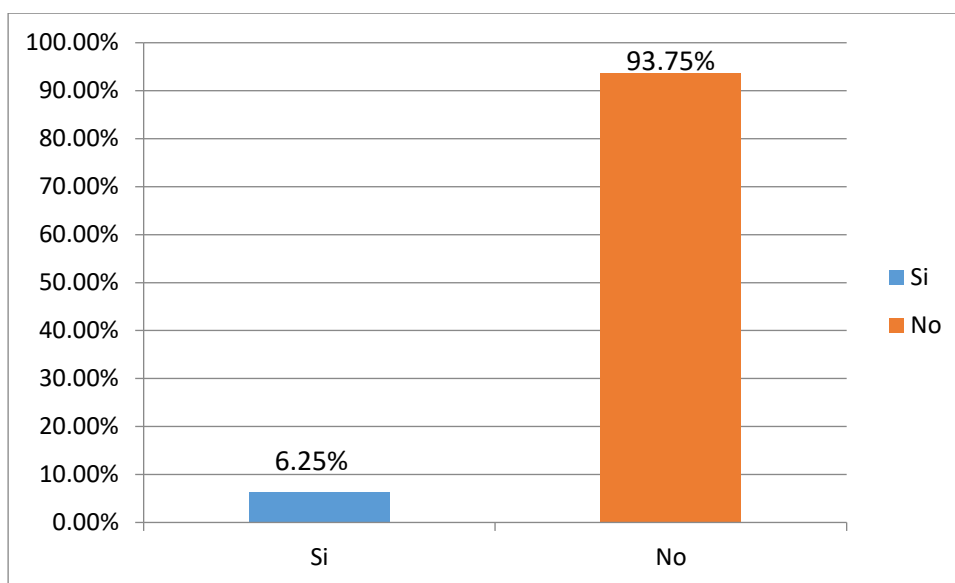


Figura N° 12: Realiza capacitaciones sobre atención al cliente a sus trabajadores

Fuente: Tabla N° 12

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta se obtiene que el 93.75% de las MYPES no realiza capacitaciones a su personal mientras que el 6.25% si realiza capacitaciones sobre atención al cliente sus trabajadores.

Tabla 13: Formas que contribuye una atención de calidad en su empresa

DE LA MYPE	N° DE MYPES	PORCENTAJE
CONTRIBUCIÓN	F	f
Aumento de ventas	11	68.75%
Fidelización de los clientes	2	12.50%
Posicionamiento en el mercado	3	18.75%
Total	16	100.00%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 13 aplicado a los representantes de las MYPE.

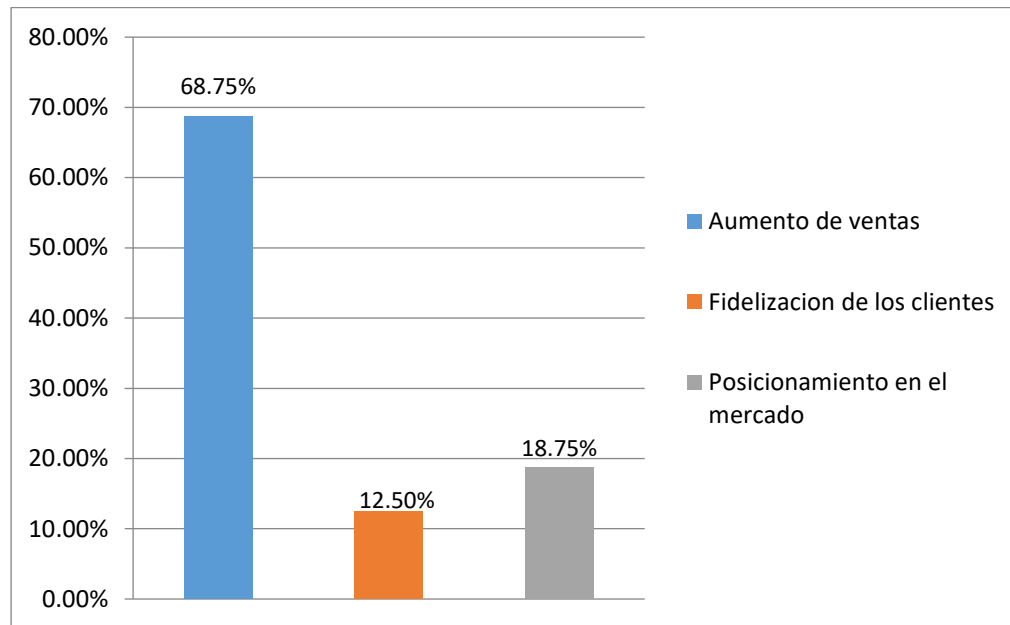


Figura N° 13: De qué forma contribuye una atención de calidad en la empresa

Fuente: Tabla N° 13

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta se obtiene que el 68.75% considera que con una atención de calidad se contribuirá en el aumento de ventas, el 18.75% considera que se contribuirá en el posicionamiento en el mercado y el 12.50% considera la fidelización de clientes como una forma de contribución para la MYPE.

Tabla 14: Clima laboral en la empresa

DE LA MYPE	N° DE MYPES	PORCENTAJE
CLIMA LABORAL	F	f
Buena	9	56.25%
Regular	7	43.75%
Mala	0	0.00%
TOTAL	16	100.00%

Fuente: Cuestionario pregunta N° 14 aplicado a los representantes de las MYPE.

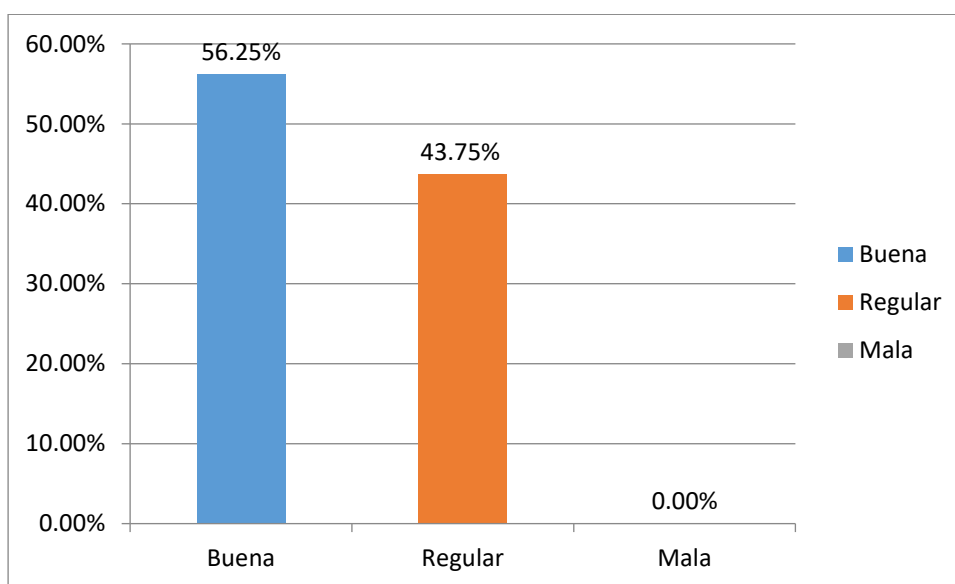


Figura N° 14: Clima laboral de la empresa

Fuente: Tabla N° 14

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta se obtiene que el 56.25% califica que cuentan con un buen clima laboral en la MYPE y el 43.75% califica que cuenta con un regular clima laboral en la MYPE.

4.2. Análisis de resultados

El 68.75 % de representantes de las MYPE encuestadas cuentan con edades entre 31-50 años de edad, esto coincide con los resultados encontrados por Julián (2015), donde el 57% tienen una edad entre los 30-50 años. Entonces se aprecia que actualmente las MYPE son dirigidas por personas adultas con experiencia.

El 62.15 % de representantes de las MYPE encuestadas son de género femenino estos resultados coinciden con Julián (2015) quien da a conocer que el 57% de los representantes de las MYPE son de género femenino, pero a su vez contrasta con Luna (2016), donde el 60.90% de los representantes son de género masculino. En estos resultados se puede apreciar que la mayoría de MYPE está dirigida por el sexo femenino quienes incursionan en gastronomía.

El 43.75% de representantes de la MYPE tienen un grado de instrucción a nivel de estudios secundarios, este resultado contrasta con Luna (2016) donde el 30,4% de los empresarios encuestados en las MYPE tienen grado de instrucción superior, y según Ríos (2014) el 65% cuentan con el grado de instrucción superior universitaria completa.

El 50.00 % de las MYPE tienen de 1 a 5 trabajadores, esto coincide con los resultados obtenidos de Luna (2016) donde el 65,2% cuenta con la cantidad de 1 a 5 trabajadores, estos resultados nos demuestra que las MYPE prefieren tener pocos trabajadores en sus empresas algunos por ser negocios pequeños y otros porque son ayudados por familiares.

El 81.25% si están aplicando una gestión de calidad y el 18.75% no aplican una gestión de calidad en sus empresas, esto coincide con Luna (2016), quien señala que el 60.9 % si aplica una gestión de calidad. Estos resultados indican que la mayoría de empresas del rubro restaurante están aplicando una gestión de calidad, pero la otra parte no aplica una gestión de calidad demuestra la falta de mucha orientación y conocimiento de los beneficios que brinda a las empresas aplicar una gestión de calidad.

El 56.25% de MYPES manifiesta que utiliza la mejora continua como técnica de gestión en sus negocios, este resultado coincide con Luna(2016), quien señala en su estudio que el 56,5% usan la técnica de mejora continua como técnica de gestión. En estos resultados se aprecia que la mayoría de los micro empresarios han implementado la técnica de mejora continua y lo siguen haciendo hasta la actualidad porque son conscientes que mejorar el proceso en un negocio es muy productivo.

El 56.25% consideran como prioridad la calidad del producto como prioridad para determinar la calidad dentro de sus negocios lo que no coincide con los resultados de Julián (2015) donde el 57% manifiestan que planifican sus actividades. Estos resultados indican que para los micro empresarios de hoy lo más importante para mantener la calidad en sus negocios es la calidad de sus productos es decir se preocupan por brindar buenos platos que satisfagan A los clientes y los productos que expenden sean de calidad.

El 43.75% de las MYPE tienen como prioridad ante sus clientes la amabilidad y buen trato, seguido de un 37.50% que prioriza los platos de calidad y un 18.75% considera la limpieza para mantener a sus clientes satisfechos, estos resultados nos refleja que las empresas prefieren tratar a sus clientes con amabilidad y hacerlos sentir especiales desde el momento que llegan a sus restaurantes y de esa forma mostrar la calidad en la atención.

El 75% de las MYPE al contratar personal buscan personas competitivas, lo que coincide con Julián (2015), donde en sus resultados el 71% de las empresas contrata personal competitivo, esto indica que a la actualidad las empresas consideran que la competitividad de las personas es muy importante al momento de contratar personal y los empresarios se preocupan por la formación académica del personal que contrata.

El 93.75% de las MYPE no realiza capacitación sobre atención al cliente en las MYPE, lo que contrasta con Luna (2016) quien da a conocer en su estudio que el 78.3% de MYPE si capacita a su personal en cuanto a atención al cliente. Los resultados obtenidos indican que los empresarios de hoy en día no invierten en capacitaciones lo que podría causar desventajas ya que los trabajadores no se encuentran capacitados ni al día con los nuevos cambios.

El 68.75% señala que una atención de calidad en las MYPE contribuye en el aumento de ventas para el negocio, el 18.75% considera el posicionamiento el mercado y el 12.50% considera que contribuye a

una atención de calidad la fidelización de los clientes. Estos resultados indican que la mayoría de empresarios tienen en mente dar una atención de calidad y consideran que esto contribuiría a que sus ventas se incrementen.

El 56.25% de las MYPE considera que tiene un buen clima laboral en su empresa mientras que el 43.75 señala que tienen un mal clima laboral. Estos resultados me indican que para la mayoría de MYPE es importante mantener un buen clima laboral para así trabajar en armonía y se tenga un buen ambiente de trabajo.

V. CONCLUSIONES

En cuanto a la Gestión de calidad en atención al cliente de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, se llega a la conclusión que los empresarios aplican la gestión de calidad en las empresas y consideran la atención al cliente como prioridad para alcanzar los objetivos de la empresa.

En cuanto a las características de la gestión de calidad de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, se llega a la conclusión que las MYPE en su mayoría el 81.25% aplican una gestión de calidad en sus empresas, el 56.25% utiliza como técnica moderna de gestión empresarial la mejora continua, el 56.25% considera la calidad del producto como prioridad para determinar la calidad en sus empresas.

En cuanto a las características de la atención al cliente, de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna se llega a la conclusión que la mayoría de las MYPE el 43.75% aplican la amabilidad y buen trato como prioridad en la atención de calidad, el 75% toma en cuenta la competitividad de la persona al momento de contratar personal, el 93.75% no capacita a sus trabajadores en atención al cliente, el 68.75% considera que una atención de calidad contribuye en el aumento de las ventas en las MYPE.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Mundial (2013). El desarrollo empieza y termina con la gestión local. Página consultada en mayo de 2013 de <http://www.bancomundial.org/es/news/speech/2013/06/19/el-desarrollo-empieza-y-termina-con-la-gestion-local>
- Campos, C. (2015). Gestión de Calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del Asentamiento Humano La Primavera Castilla, 2015. (Tesis de Licenciado en Administración, Pregrado) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Piura, Perú. Recuperado el 20 de noviembre de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039354>
- Carrasco, S. (2013). Gestión de la atención al cliente/consumidor (pág. 5-6). España: Ediciones Paraninfo, S.A
- Carro, R., & Gonzalez, D. (2012). Administración de la calidad total. Argentina
- Castillo G. (2016). Régimen laboral especial de las Micro y pequeñas empresas Ley N° 30056, y la aprobación del T.U.O.
- Diario Gestión. (7 de 07 de 2017). La Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur). DIARIO GESTION, pág. 2.
- Hoyer, O. (26 de 12 de 2017). Gestión Empresarial. Obtenido de google: <https://omarjhoyer.wordpress.com/2012/04/21/la-calidad-de-servicio-en-los-restaurantes-un-problema-de-gerencia/>
- Horovitz, (2013). La calidad de servicio. McGraw-Hill. España. P. 55
- ICONTEC. (2014). Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. NTC– ISO 9001. Bogotá D.C

- Julián, S.(2015). Caracterización de la competitividad en las micro y pequeñas del sector servicios - rubro restaurantes parrillas, casco urbano del distrito de Chimbote, año 2013 (tesis licenciado de administración pública).
http://erp.uladech.edu.pe/biblioteca_virtual/ejemplar/000037731
- Ley N° 30056 (2013). Medidas para el desarrollo productivo y empresarial. Capítulo I, Apoyo a la Gestión y al desarrollo empresarial. Artículo 12, sistemas de procesos de calidad para las Mypes.
- Luna Huaranga, K. (2016). Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio–rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, 2013. (Tesis de pregrado).
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1374>
- Lima D., & Colmerarez L. (2014). Gestión de calidad y toma de decisiones en pyme´s del sector de medios impresos regionales del estado lara”, Venezuela.
- Ministerio de Trabajo, (2013). Importancia de las MYPES en el Perú. Extraído el 19 de mayo del 2016 de, <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-lasMYPES-en-el-peru.html>
- Morfin (2014). Administración de comedor y bar (2da edición). México: Trillas.
- Peralta Maniviesa , X. (13 de 06 de 2014). Pymrang. Obtenido de Tipos de atención al cliente: <http://pymrang.com/ventas-y-servicio/servicio-al-cliente/451-tipos-de-atencion-alcliente>.
- Powers, T., & Barroms, C. (2015). Conceptos de restaurantes. Estados unidos: Wiley
- Reyes H. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede huehuetenango. Quetzaltenango – Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Facultad de ciencias económicas y empresariales. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

- Rios, M. (2014). Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las mypes del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco año 2014. (Tesis de pregrado). Universidad Católica “Los Ángeles” de Chimbote, Chimbote. Perú.
- Rugeles, B. (2013). Slideshare.obtenido de :
<https://es.slideshare.net/bettyrugeles/deficicion-de-gestion-de-calidad>
- Sánchez, J. (2013). Gestión de calidad, proceso de selección e influencia en la rentabilidad de las MYPES rubro restaurantes - Provincia de Trujillo año 2013. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Tarodo, C. (2014). Comunicación empresarial y atención al cliente (pág. 165-170). Madrid: RA-MA Editorial.
- Vásquez J., (23 de junio del 2014). La empresa: concepto. El valor añadido y la creación de valor. Recuperado de:
<http://deconomiablog.blogspot.pe/2014/06/la-empresa-concepto-el-valor-anadido-y.html>
- Zúñiga, J. (2015). Las pymes y la economía peruana. Recuperado el 17 de noviembre del 2016, de <http://larepublica.pe/imprensa/economia/1409-las-pymes-y-la-economia-peruana>.

ANEXOS

CUESTIONARIO

El presente cuestionario estructurado para entrevista aplicado a los representantes de las MYPE tiene por finalidad recabar información que servirá para desarrollar el trabajo de Investigación denominado:

“CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES CAMPESTRES DEL DISTRITO DE POCOLLAY, PROVINCIA Y REGION DE TACNA PERIODO 2017”

La información que usted proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece anticipadamente su participación.

MARCA CON UNA (X) LA RESPUESTA QUE CORRESPONDE:

I. DATOS GENERALES:

DEL REPRESENTANTE

1. ¿Edad del encuestado?

- a. De 18 a 30.
- b. De 31 a 50.
- c. De 51 a más.

2. Género:

- a. Masculino.
- b. Femenino.

3. Grado de instrucción

- a. Primaria.
- b. Secundaria.
- c. Técnica.
- d. Universitario incompleto.
- e. Universitario completo

4. ¿Cuál es el cargo del encuestado?

- a. Dueño .
- b. Administrador.
- c. Trabajador.

DE LA EMPRESA

5. ¿Cuál es el número de trabajadores que tiene la empresa?

- a. 1 a 5
- b. 6 a 10
- c. 11 a más

6. ¿Cuál es el tiempo de permanencia de la MYPE en el rubro?

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

GESTIÓN DE CALIDAD EN ATENCIÓN AL CLIENTE

07. ¿Usted aplica una Gestión de Calidad en su empresa?

- a. Si
- b. No

08. ¿Qué técnicas modernas de gestión empresarial utiliza en su empresa?

- a. Mejora continua
- b. Marketing
- c. Plan Estratégico
- d. Ninguno

09. ¿Cuál es su prioridad para determinar la calidad en su empresa?

- a. Planifica sus actividades
- b. Precios bajos
- c. Calidad del producto
- d. Atención al cliente

10. ¿Cuál es su prioridad ante sus clientes para gestionar una atención de calidad?

- a. Limpieza
- b. Tiempo de espera
- c. Amabilidad y buen trato
- d. Platos de calidad

11. al momento de contratar personal, ¿que toma en cuenta?

- a. Competitividad de la persona
- b. Amistad

- c. Oportunidad a familiares

12. ¿Realiza capacitaciones sobre atención al cliente a sus trabajadores?

- a. Si
- b. no

13. ¿De qué forma contribuye una atención de calidad a su empresa?

- a. Aumento de ventas
- b. Fidelización de clientes
- c. Posicionamiento en el mercado

14. ¿Cómo califica el clima laboral de su empresa?

- a. Buena
- b. Regular
- c. Mala

GRACIAS...

**RELACIÓN DE MYPE DEL SECTOR SERVICIO RUBRO
RESTAURANTES CAMPESTRES**

EMPRESAS	RUC
RESTAURANTE "EL HUECO" - HACOBO E.I.R.L	20519864313
RESTAURANTE "AZUL AZUL 1 - JUANITA TRINIDAD E.I.R.L	20532307768
RESTAURANTE "MI PEQUEÑA ROMA SAC"	20532577714
RESTAURANTE "EL PATRONCITO S.R.L"	20520006452
RESTAURANTE "PIC PIC MATY" - LEVANO MEJIA AMALIA MATILDE	10004069124
RESTAURANTE "MIRADOS LAS VILCAS" - YUJRA MAMANI CARMELA	10005095927
RESTAURANTE " EL BRASERO"- CARPIO REJAS LUIS ROBERTO	10004657000
RESTAURANTE "LOS ARCOS INOLVIDABLES" - ORTEGA COLQUE ANA MARIA	10004681474
RESTAURANTE "EL CHINCHORRO" - VILCA HUANACUNI JOSE DIONICIO	10004810479
RESTAURANTE "LA HUERTA II S.R.L."	20532763186
RESTAURANTE "LA MECHITA" - ALARCON QUISPE MERCEDES	10004671118
RESTAURANTE "LA CASA DEL CUY"	10452206612
RESTAURANTE "LA GLORIETA POCOLLAY" - YUFRA TORRES LUIS MARCO	10730226638
RESTAURANTE "LA HUAMBRILLA" – DALIA TELLO APAGUEÑO	10437174496
RESTAURANTE "RICO COMBATE" S.A.C – TORRES DELGADO	20602216137
RESTAURANTE " POCOLLAY DE ANTAÑO"	10293150287

FUENTE: DIRCETUR TACNA 2017.

EVIDENCIAS

FOTOS DE LAS VISITAS A LAS MYPE

RESTAURANTE CAMPESTRE “LA CASA DEL CUY”



RESTAURANTE CAMPESTRE “EL HUECO”



RESTAURANTE CAMPESTRE “PIC PIC MATY”



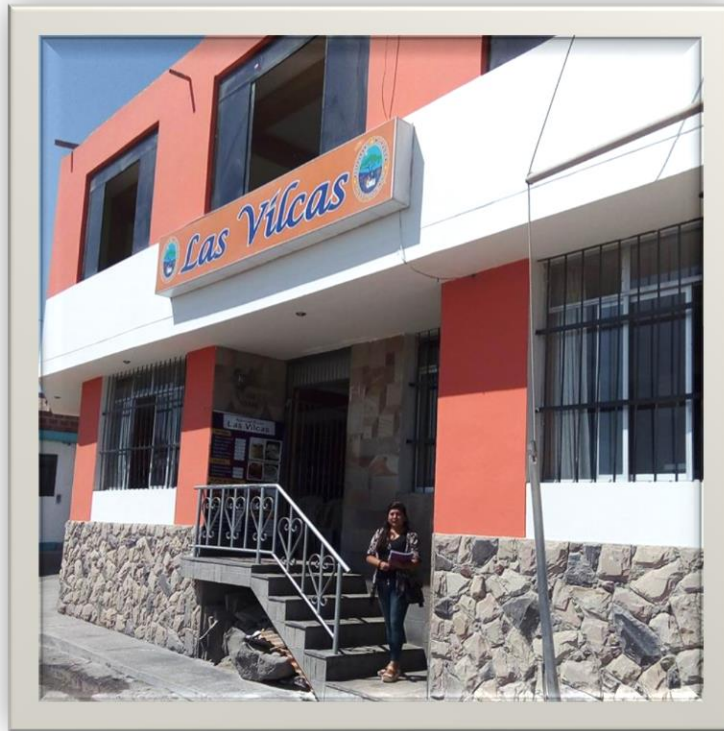
RESTAURANTE CAMPESTRE “LA HUAMBRILLA”



RESTAURANTE CAMPESTRE “LA HUERTA”



RESTAURANTE CAMPESTRE “LAS VILCAS”



RESTAURANTE “EL BRASERO”

