

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**CALIDAD DE SERVICIO EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES
DE RESTAURANTES DE COMIDA CRIOLLA EN EL DISTRITO DE SAN
VICENTE, PROVINCIA DE CAÑETE, 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Br. Jorge Armando Félix Napan

ASESOR

Mg. Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MICROS
Y PEQUEÑAS EMPRESAS(MYPES)**

CAÑETE – PERÚ

2020

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Gran Canciller y Fundador de la Universidad Católica de Trujillo

RP. Dr. John Joseph Lyon Mc Hugh, OSA

Rector y Vice Gran Canciller

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrector Académico

Dr. Francisco Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri

Gerente de Desarrollo Institucional

Mg. José Andrés Cruzado Albarrán

Secretario General

VISTO DEL JURADO



Dr. Ramírez García Jaime Roberto
Presidente



Mg. Urteaga Meléndez Rosa Mercedes
Secretario

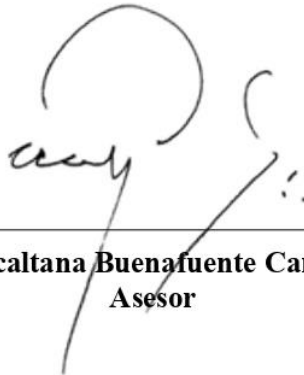


Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús
Asesor-Vocal

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Mg. CHACALTANA BUENAFUENTE CARLOS JESÚS, con DNI N° 17878519, como asesor del trabajo de investigación “CALIDAD DE SERVICIO EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DE RESTAURANTES DE COMIDA CRIOLLA EN EL DISTRITO DE SAN VICENTE, PROVINCIA DE CAÑETE, 2018.” desarrollado por el estudiante FÉLIX NAPAN JORGE ARMANDO con DNI N° 40728543, egresado del programa de estudios de Administración considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús
Asesor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **JORGE ARMANDO FELIX NAPAN** con DNI **40728543**, egresados del Programa de Estudios de ADMINISTRACIÓN de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas , para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: **“CALIDAD DE SERVICIO EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES DE RESTAURANTES DE COMIDA CRIOLLA EN EL DISTRITO DE SAN VICENTE, PROVINCIA DE CAÑETE, 2018.”**, el cual consta de un total de 101 páginas, en las que se incluye 26 tablas y 26 figuras, más un total de 06 páginas en anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 7 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

Los autores



DNI: N° 40728543

DEDICATORIA

A Dios, por darme fuerza,
a mis padres, por su amor, paciencia y esfuerzo,
a mi familia, por el apoyo brindado, que
me ha permitido cumplir con mi objetivo.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Católica de Trujillo por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi asesor de tesis, Mg. Carlos Jesús Chacaltana Buenafuente por su esfuerzo y dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

INDICE

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	2
APROBACIÓN DEL ASESOR	3
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	5
HOJA DE TURNITIN	7
ACTA DE PRESENTACIÓN, SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TITULACIÓN PROFESIONAL.....	7
FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	9
DEDICATORIA	12
AGRADECIMIENTO	13
INDICE.....	14
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	19
Índice de tablas	19
Índice de figuras.....	21
RESUMEN	23
ABSTRACT.....	24
I. INTRODUCCIÓN.....	25
1.1. Planteamiento del Problema	25
1.2. Formulación del Problema	25
1.2.1 Problema General	25

1.2.2. Problema Especifico	25
1.3. Formulación de Objetivos	25
1.3.1. Objetivo General	25
1.3.2. Objetivos Específicos.....	26
1.4. Justificación de la Investigación	26
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	28
2.1. Antecedentes	28
2.1.1. Internacionales:	28
2.1.2. Nacionales:.....	30
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	33
2.2.1. Calidad de servicio	33
2.2.2. Enfoques de la calidad de servicio	34
2.2.3. El Modelo Servqual	37
2.2.4. El Modelo de Servperf.....	37
2.2.5. La consideración y significado de atender con calidad.....	38
2.2.6. Percepción del cliente sobre el servicio.....	38
2.2.7. Objetivo de la calidad de servicio	40
2.2.8. Características de la calidad de servicio.....	40
2.2.9. Beneficios de la calidad del servicio.....	40

2.2.10.	Ventajas de la calidad de servicio	41
2.2.11.	Teoría de la Atención al cliente.....	41
2.2.12.	Dimensiones de la Atención al Cliente.....	41
2.2.13.	Claves para una mejor atención al cliente.	43
2.2.14.	Estrategias de servicio al cliente.	44
2.2.15.	Beneficios de la atención al cliente.....	44
2.2.16.	Modelo de satisfacción del cliente.	45
2.2.17.	Modelo de satisfacción del cliente Kano	46
2.2.18.	Satisfacción del Cliente	46
2.2.19.	Importancia de satisfacer al cliente	47
2.2.20.	Factores fundamentales de satisfacción del cliente	47
2.2.21.	Elementos que conforman la satisfacción del cliente:	48
2.2.22.	Ley de Promoción y Formalización de la MYPE	48
2.2.23.	Objetivo de la MYPE.....	49
2.2.24.	Definición de MYPE	49
2.2.25.	Características de la MYPE	49
2.3.	Marco conceptual	50
2.3.1.	Calidad de servicio.	50
2.3.2.	Capacidad de Respuesta	50

2.3.3.	Calidad percibida.....	50
2.3.4.	Cliente	50
2.3.5.	Empatía	51
2.3.6.	Expectativas	51
2.3.7.	Fiabilidad.....	51
2.3.8.	Hipersatisfacción del cliente:	51
2.3.9.	Satisfacción del cliente.....	51
2.4.	Hipótesis.....	52
2.5.	Definición y operacionalización de variables e indicadores	52
III.	METODOLOGÍA.....	55
3.1.	Diseño de la investigación.....	55
3.2.	Población y muestra de la investigación.....	55
3.3.	Técnicas e instrumentos	57
3.4.	Plan de análisis.....	57
3.5.	Matriz de Consistencia.....	58
3.6.	Principios Éticos	59
IV.	RESULTADOS.....	60
4.1.	Resultados.....	60
4.1.1.	Variable Calidad del Servicio:.....	60

4.1.2 Variable atención al cliente "	64
V. ANÁLISIS DE RESULTADOS	86
VI. CONCLUSIONES	90
6.1. Conclusiones:	90
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	93
ANEXOS	98

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Índice de tablas

Tabla 1 Calidad del Servicio.....	60
Tabla 2 Dimensión: Elementos Tangibles	61
Tabla 3 Dimensión: Capacidad de respuesta	62
Tabla 4 Dimensión: Empatía	63
Tabla 5 Atención al cliente	64
Tabla 6 Dimensión Comunicación.....	65
"Tabla 7 Dimensión: Credibilidad	66
Tabla 8 Dimensión: Amabilidad.....	67
Tabla 9 Equipamiento	68
Tabla 10 Infraestructura.....	69
Tabla 11 Presentación de personal.....	70
Tabla 12 Rapidez del servicio.....	71
Tabla 13 Disposición de ayuda.....	72
Tabla 14 Tiempo de espera	73
Tabla 15 Comprensión de necesidades	74
Tabla 16 Atención personalizada.....	75
Tabla 17 Solución de quejas	76
Tabla 18 Lenguaje claro.....	77
Tabla 19 Expresión corporal.....	78
Tabla 20 Comprensión del mensaje	79
Tabla 21 Cumplimiento del servicio.....	80

Tabla 22 Reputación del negocio.....	81
Tabla 23 Recomendaciones	82
Tabla 24 Respeto a las opiniones.....	83
Tabla 25 Trato amable	84
Tabla 26 Cortesía	85

Índice de figuras

Figura 1 Calidad del servicio	60
Figura 2 Elementos tangibles.....	61
Figura 3 Capacidad de respuesta.....	62
Figura 4 Empatía.....	63
Figura 5 Atención al cliente"	64
<i>Figura 6 Comunicación</i>	<i>65</i>
Figura 7 Credibilidad	66
<i>Figura 8 Amabilidad.....</i>	<i>67</i>
Figura 9 Equipamiento.....	68
<i>Figura 10 Infraestructura</i>	<i>69</i>
Figura 11 Presentación de personal	70
<i>Figura 12 Rapidez del servicio</i>	<i>71</i>
Figura 13 Disposición de ayuda.....	72
<i>Figura 14 Tiempo de espera</i>	<i>73</i>
<i>Figura 15 Comprensión de necesidades.....</i>	<i>74</i>
Figura 16 Atención personalizada	75
Figura 17 Solución de quejas.....	76
Figura 18 Lenguaje claro	77
<i>Figura 19 Expresión corporal</i>	<i>78</i>
<i>Figura 20 comprensión del mensaje.....</i>	<i>79</i>
<i>Figura 21 Cumplimiento del servicio</i>	<i>80</i>

<i>Figura 22 Reputación del negocio</i>	81
<i>Figura 23 Recomendaciones</i>	82
<i>Figura 24 Respeto a las opiniones</i>	83
<i>Figura 25 Trato amable</i>	84
<i>Figura 26 Cortesía</i>	85

RESUMEN

“El presente trabajo de investigación, tuvo como enunciado ¿Cuáles son las características de la calidad de servicio en atención al cliente en las MYPES de restaurantes de comida criolla en el distrito de San Vicente, provincia de Cañete, 2018?, y tuvo como objetivo general, determinar las características de la calidad del servicio en atención al cliente, en las MYPES de restaurantes de comida criolla en el distrito de San Vicente, provincia de Cañete 2018. Metodológicamente se desarrolló la investigación utilizando un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental- transversal. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, como instrumento el cuestionario. La muestra del presente trabajo de investigación fue 298 clientes. Entre los principales resultados de la investigación de la calidad de servicio en atención al cliente en las MYPES del rubro restaurantes de comida criolla del distrito de San Vicente, el 56% de los clientes consideran como regular la calidad de servicio percibida en los restaurantes, mientras que el 30% de los mismos consideran como alta la calidad de servicio percibida en los restaurantes, en tanto solo un 14% considera como baja la calidad de servicio en los restaurantes. En relación a la atención al cliente, se encontró que el 81% consideran como regular la atención al cliente que recibió en el negocio. Se concluye que la calidad del servicio en atención al cliente en las MYPES del rubro restaurantes de comida criolla es regular, es decir existen puntos a mejorar en relación al equipamiento, infraestructura y credibilidad para lograr la satisfacción del usuario

Palabras Clave: Atención, calidad, cliente, servicio.

ABSTRACT

The present research work, had as statement What are the characteristics of the quality of service in customer service in the MYPES of Creole food restaurants in the district of San Vicente, province of Cañete, 2018?, And had the general objective, to determine the characteristics of the quality of the service in customer care, in the MYPES of Creole food restaurants in the district of San Vicente, province of Cañete 2018. Methodologically the research was developed using a quantitative approach, descriptive level, and non-experimental design - transversal. To collect the information, the survey technique was used, as an instrument the questionnaire. The sample of this research work was 298 clients. Among the main results of the research on the quality of service in customer service in the MYPES of the Creole food restaurants category of the San Vicente district, 56% of the clients consider the perceived quality of service in the restaurants as regulating, while that 30% of them consider the quality of service perceived in restaurants as high, while only 14% consider the quality of service in restaurants low. In relation to customer service, it was found that 81% consider the customer service they received in the business as regular. It is concluded that the quality of the customer service in the MYPES of the Creole food restaurant category is regular, that is, there are points to improve in relation to the equipment, infrastructure and credibility to achieve user satisfaction

Keywords: Attention, quality, customer, service.