

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTES EN LAS MYPES,
RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES,
LIMA, 2020**

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

AUTORA

Br. Ximena Mercedes Vásquez Domínguez

ASESORA

Mg. Brescia Lorena Sánchez González

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Calidad

LIMA, PERÚ

2021

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

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

R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

Dr. Francisco Alejandro 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



Mg. Vega Polo Silvia Ana Victoria
Presidente



Dra. Torres Solano Carol Giovanna
Secretario



Mg. Sánchez González Brescia Lorena
Asesor-Vocal

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Mg. SÁNCHEZ GONZÁLEZ BRESCIA LORENA, con DNI N° 45105754, como asesora del trabajo de investigación “GESTIÓN DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS MYPES, RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, LIMA, 2020.” desarrollado por la estudiante VÁSQUEZ DOMÍNGUEZ XIMENA MERCEDES con DNI N° 70901286, egresada 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. Sánchez González Brescia Lorena
Asesora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ximena Mercedes Vásquez Domínguez con DNI 70901286, egresada del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he 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: “Gestión de calidad y atención al cliente en MYPES, rubro restaurantes del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2020”, el cual consta de un total de noventa y cinco páginas, en las que se incluye veintiséis tablas y diecinueve gráficos, más un total de diecinueve páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo 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 mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 16%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

La autora



DNI 70901286

DEDICATORIA

A mis hijas, Camila, mi hija mayor, quien me enseñó a ser una mejor persona y a superar cada momento difícil en mi vida, y a mi hija menor, Romina, aunque no tengo la dicha aún de conocer su rostro, sé que estará muy orgullosa de los logros de su madre.

A mi compañero de vida, Bryan, por siempre brindarme todo su apoyo y amor incondicional.

Ximena Mercedes Vásquez Domínguez

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía y por permitirme vivir esta emocionante experiencia profesional.

A mis queridos padres, Mercedes y Jesús, por brindarme sabiduría y amor eterno.

Y finalmente, a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI por darme la oportunidad de culminar mi etapa profesional.

La autora.

TABLA DE CONTENIDO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	II
VISTO DEL JURADO	III
CONFORMIDAD DE ASESORA.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
HOJA DEL TURNITIN	VI
ACTA DE PRESENTACIÓN, SUSTENTACIÓN Y APROBACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TITULACIÓN PROFESIONAL.....	VII
FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	VIII
DEDICATORIA	X
AGRADECIMIENTO.....	XI
TABLAS	XIV
GRÁFICOS	XV
RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVII
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.2 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	19
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.2 BASES TEÓRICAS.....	26
2.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	34
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	35
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	37
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS	38
3.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	39
3.7 ÉTICA INVESTIGATIVA	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	41
4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	41
4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60

4.3	PROPUESTA DE MEJORA EN ATENCIÓN AL CLIENTE	64
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....		70
5.1	CONCLUSIONES	70
5.2	SUGERENCIAS	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		73
ANEXOS Y/O APÉNDICES		77
ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA		77
ANEXO 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....		78
ANEXO 03. FICHA TÉCNICA		80
ANEXO 04. VALIDEZ DE INSTRUMENTOS		81
ANEXO 05. DATA DE LOS INSTRUMENTOS		93
ANEXO 06. RELACIÓN DE MYPES EN ESTUDIO.....		95

Índice de tablas y gráficos

TABLAS

	Pag.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión de Calidad.....	35
Tabla 2. Operacionalización de la variable Atención al Cliente.....	36
Tabla 3. Género.....	41
Tabla 4. Edad.....	42
Tabla 5. Estado civil.....	43
Tabla 6. Grado académico.....	44
Tabla 7. Cargo en la organización.....	45
Tabla 8. Periodo de servicio.....	46
Tabla 9. Número de colaboradores.....	47
Tabla 10. Formalización.....	48
Tabla 11. Valor absoluto y porcentual de la variable Gestión de Calidad.....	49
Tabla 12. Valor absoluto y porcentual de la dimensión Planificar.....	50
Tabla 13. Valor absoluto y porcentual de la dimensión Hacer.....	51
Tabla 14. Valor absoluto y porcentual de la dimensión Verificar.....	52
Tabla 15. Valor absoluto y porcentual de la dimensión Actuar.....	53
Tabla 16. Valor absoluto y porcentual de la variable Atención al Cliente.....	54
Tabla 17. Valor absoluto y porcentual de la dimensión Elementos tangibles.....	55
Tabla 18. Valor absoluto y porcentual de la dimensión Fiabilidad.....	56
Tabla 19. Valor absoluto y porcentual de la dimensión Capacidad de respuesta.....	57
Tabla 20. Valor absoluto y porcentual de la dimensión Seguridad.....	58
Tabla 21. Valor absoluto y porcentual de la dimensión Empatía.....	59
Tabla 22. Propuesta de mejora de la dimensión Elementos tangibles	65
Tabla 23. Propuesta de mejora de la dimensión Fiabilidad.....	66
Tabla 24. Propuesta de mejora de la dimensión Capacidad de respuesta.....	67
Tabla 25. Propuesta de mejora de la dimensión Seguridad.....	68
Tabla 26. Propuesta de mejora de la dimensión Empatía.....	69

GRÁFICOS

	Pag.
Gráfico 1. Género.....	41
Gráfico 2. Edad.....	42
Gráfico 3. Estado civil.....	43
Gráfico 4. Grado académico.....	44
Gráfico 5. Cargo en la organización.....	45
Gráfico 6. Periodo de servicio.....	46
Gráfico 7. Número de colaboradores.....	47
Gráfico 8. Formalización.....	48
Gráfico 9. Variable Gestión de Calidad.....	49
Gráfico 10. Dimensión Planificar.....	50
Gráfico 11. Dimensión Hacer.....	51
Gráfico 12. Dimensión Verificar.....	52
Gráfico 13. Dimensión Actuar.....	53
Gráfico 14. Variable Atención al Cliente.....	54
Gráfico 15. Dimensión Elementos tangibles.....	55
Gráfico 16. Dimensión Fiabilidad.....	56
Gráfico 17. Dimensión Capacidad de respuesta.....	57
Gráfico 18. Dimensión Seguridad.....	58
Gráfico 19. Dimensión Empatía.....	59

RESUMEN

El presente estudio tiene como finalidad: Determinar las características de la gestión de calidad en atención al cliente en las MYPES, rubro restaurantes del distrito de San Martín de Porres, Lima, 2020. El tipo de metodología que se empleó fue descriptiva, no experimental y transversal. Para lograr recolectar la información se utilizó una encuesta y un cuestionario como instrumento. Posterior a ello, se logró obtener los resultados siguientes: El 71% de los representantes de las MYPES eran hombres, el 40% tienen de edad 31 a 40 años, el 60% de los encuestados son casados, el 60% cuentan con estudios técnicos y finalmente el 67% son dueños de las organizaciones. En cuanto a las MYPES, el 40% de las empresas tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado, se encuentran formalizadas en su totalidad. Sobre la Gestión de calidad, el 53% cuentan con un nivel medio. En cuanto a planificar, ejecutar y verificar los objetivos, perciben que será de nivel medio y en la dimensión actuar el 60% perciben que será en el nivel alto. Sobre la atención al cliente en las MYPES: El 53% cuenta con un nivel medio con respecto al servicio que brindan a los clientes, el 47% cuentan con una adecuada infraestructura, el 60% cuentan con servicios confiables y el 47% cuentan con la capacidad de atender las solicitudes de los clientes. En cuanto a seguridad, el 47% afirma que cuenta con un nivel medio, finalmente el 60% muestran empatía con los clientes.

Palabras claves: MYPE, gestión de calidad, atención al cliente.

ABSTRACT

The purpose of this study is to: Determine the characteristics of quality management in customer service in MYPES, restaurants in the district of San Martín de Porres, Lima, 2020. The type of methodology used was descriptive, not experimental and cross. In order to collect the information, a survey and a questionnaire were used as an instrument. After that, the following results were obtained: 71% of the representatives of the MYPES were men, 40% are aged 31 to 40 years, 60% of the respondents are married, 60% have technical studies and finally 67% own the organizations. As for the MYPES, 40% of the companies have been in the market between 6 and 10 years, they are fully formalized. Regarding quality management, 53% have a medium level. In terms of planning, executing and verifying the objectives, they perceive that it will be at the medium level and in the action dimension, 60% perceive that it will be at the high level. Regarding customer service in MSEs: 53% have a medium level with respect to the service they provide to customers, 47% have an adequate infrastructure, 60% have reliable services and 47% have the ability to meet customer requests. Regarding security, 47% affirm that it has a medium level, finally 60% show empathy with customers.

Key words: MYPE: Quality management, customer support.