



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS  
MYPES, RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE  
VEINTISEIS DE OCTUBRE, AÑO 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR (A):

CARDENAS GIRON KATHIA BERENISE

ORCID: 0000-0002-3851-9815

ASESOR:

PELAEZ CAMACHO HECTOR YVAN

ORCID: 0000-0002-5394-1037

PIURA – PERÚ

2021

**1. Título**

“Gestión de la calidad y Capacitación de las MYPE rubro restaurantes del  
Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019”

## **2. Equipo de Trabajo**

### **AUTOR**

Cardenas Girón, Kathia Berenise

ORCID: 0000-0002-3851-9815

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

### **ASESOR**

Peláez Camacho, Héctor Yván

ORCID: 0000-0002-5394-1037

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración, Piura.

### **JURADO**

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth

ORCID: 0000-0001-7372-741X

### **3. Hoja de firma del Jurado y Asesor**

-----

**Vilela Vargas, Víctor Hugo**

**Presidente**

-----

**Guzmán Castro, Iván Arturo**

**Miembro**

-----

**Chumacero Ancajima, Maritza Zelideth**

**Miembro**

-----

**Peláez Camacho, Héctor Yván**

**Asesor**

#### **4. Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general, Determinar las características de la Gestión de la calidad y capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019, se utilizó un diseño descriptivo no experimental de corte trasversal y cuantitativo, con una muestra de 2 micro y pequeñas empresas, comuna población de 68 clientes, 2 propietarios y 7 trabajadores, aplicándose un cuestionario con la técnica de la encuesta de aproximadamente 23 preguntas. Los resultados obtenidos: en cuanto a la gestión de calidad 54.41% de clientes recibieron servicio de calidad, 100% de propietarios si adecua procesos para elaborar sus productos. 70,59% clientes si observaron habilidades del trabajador para tomar una decisión, 100% de las Mype cuenta con cartera de proveedores de insumos, un 60.30% manifestó que las Mypes si satisfacen sus necesidades de consumo, 100% redujeron costos al tomar la decisión de aplicar calidad en sus productos. En cuanto a la capacitación 54,14% de trabajadores recibieron capacitación, 71,43% presenta habilidades para el desempeño de sus labores, 100% de propietarios tienen la capacidad para administrar, 100% manifestó incremento en productividad, sin embargo 100% no mejoro su rentabilidad. En conclusión, se demuestra que las micro y pequeñas empresas tienen experiencia en aplicar un sistema de gestión de calidad, esto les permite posicionarse en el sector de servicios. encuentran importante capacitar a los colaboradores ya que se obtendrá conocimientos sobre la información que la empresa debe detallar a los clientes; el comportamiento y necesidades del mismo manteniendo la disciplina, eficacia ya que esta puede aumentar la productividad y rentabilidad de la empresa.

**Palabras Claves: Gestión De La Calidad, Capacitación, MYPES.**

## 5. Abstract

The general objective of this research was to determine the characteristics of quality management and training in the MYPE restaurant category in the district Veintiséis de Octubre, Year 2019, a non-experimental descriptive design of cross-sectional and quantitative was used, with a sample of 2 micro and small businesses, population commune of 68 clients, 2 owners and 7 workers, applying a questionnaire with the survey technique of approximately 23 questions. The results obtained: in terms of quality management 54.41% of customers received quality service, 100% of owners if they adapt processes to develop their products. 70.59% clients if they observed skills of the worker to make a decision, 100% of the MSEs have a portfolio of input suppliers, 60.30% said that MSEs if they satisfy their consumption needs, 100% reduced costs when making the decision to apply quality in their products. Regarding training, 54.14% of workers received training, 71.43% have skills to perform their tasks, 100% of owners have the ability to manage, 100% showed increased productivity, however 100% did not improve your profitability. In conclusion, it is shown that micro and small companies have experience in applying a quality management system, this allows them to position themselves in the service sector. They find it important to train collaborators since knowledge will be obtained about the information that the company must detail to clients; the behavior and needs of the same maintaining discipline, efficiency since this can increase the productivity and profitability of the company.

**Keywords: Quality Management, Training, MYPES.**

## 6. Contenido

1.	TITULO .....	II
2.	EQUIPO DE TRABAJO.....	III
3.	HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	IV
4.	RESUMEN .....	V
5.	ABSTRACT .....	VI
6.	CONTENIDO.....	VII
7.	ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS .....	VIII
I.	INTRODUCCIÓN .....	11
II.	REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	22
2.1	ANTECEDENTES .....	22
2.1.1	<i>Antecedente de la Variable Gestión De Calidad .....</i>	22
2.1.2	<i>Antecedente de la Variable Gestión De Calidad .....</i>	31
2.2	BASES TEÓRICAS .....	44
2.2.1	<i>Gestión de calidad .....</i>	44
2.2.2	<i>Capacitación.....</i>	49
2.3	HIPÓTESIS .....	52
III.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	53
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.2	NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	54
3.3	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	54
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	55
3.5	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	59
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	61
3.7	PLAN DE ANÁLISIS .....	61
3.8	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	62
3.9	PRINCIPIOS ÉTICOS .....	63
IV.	RESULTADOS .....	66
	RESULTADOS .....	66
4.3	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	89
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	106
5.1	CONCLUSIONES: .....	106
5.2	RECOMENDACIONES.....	108
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	109
	ANEXOS .....	116

## 7. Índice de gráficos y tablas

### ÍNDICE DE GRÁFICOS

FIGURA 1: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CONSIDERA QUE HA RECIBIDO UN SERVICIO DE CALIDAD?.....	66
FIGURA 2: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿LOS TRABAJADORES SON AMABLES AL DIRIGIRSE A SU PERSONA?.....	67
FIGURA 3: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿EL ESTABLECIMIENTO PRESENTA UN AMBIENTE SEGURO?.....	68
FIGURA 4: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿EL JEFE MANTIENE UNA COMUNICACIÓN ACTIVA CON EL PERSONAL? .....	69
FIGURA 5: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿USTED CONSIDERA QUE EXISTE UN REAL COMPROMISO DE SUS TRABAJADORES CON LA MYPE? .....	70
FIGURA 6: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿USTED ADECUA PROCESOS PARA ELABORAR SUS PRODUCTOS? .....	71
FIGURA 7: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CONSIDERA LA EVALUACIÓN DE CADA ÁREA DE TRABAJO?.....	72
FIGURA 8: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿USTED IMPLEMENTA TECNOLOGÍAS PARA BRINDAR EL SERVICIO? .....	73
FIGURA 9: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿EL TRABAJADOR MUESTRA HABILIDADES PARA TOMAR UNA DECISIÓN?.....	74
FIGURA 10: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CUENTA CON UNA CARTERA DE PROVEEDORES?.....	75
FIGURA 11: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿MANTIENE UNA COMUNICACIÓN ACTIVA CON SUS PROVEEDORES? .....	76



FIGURA 12: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿EL TRABAJADOR ESTÁ DISPUESTO A BRINDAR INFORMACIÓN DEL SERVICIO? .....	77
FIGURA 13: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿LA MYPE SATISFACE SUS NECESIDADES DE CONSUMO? .....	78
FIGURA 14: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿USTED CONSIDERA RECOMENDAR EL SERVICIO DE LA MYPE? .....	79
FIGURA 15: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿LAS DECISIONES QUE HA TOMADO LE HA AYUDADO A REDUCIR COSTOS?.....	80
FIGURA 16: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿HA RECIBIDO CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA DE SU TRABAJO?.....	81
FIGURA 17: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CONSIDERA QUE TIENE HABILIDADES PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO?.....	82
FIGURA 18: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CONSIDERA TENER LAS CAPACITACIONES NECESARIAS PARA ADMINISTRAR SU EMPRESA? .....	83
FIGURA 19: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿RECONOCE LOS PROBLEMAS DE SU ORGANIZACIÓN?.....	84
FIGURA 20: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿USTED SE SIENTE MOTIVADO PARA EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO EN LA MYPE?.....	85
FIGURA 22: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿PUEDA IDENTIFICAR UN PROBLEMA Y TOMAR DECISIONES PARA SOLUCIONARLO? .....	86
FIGURA 22: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿USTED CONSIDERA HABER INCREMENTADO SU PRODUCTIVIDAD? .....	87
FIGURA 23: GRÁFICO CIRCULAR QUE REPRESENTA A ¿CONSIDERA QUE SU NEGOCIO HA MEJORADO SU RENTABILIDAD?.....	88

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: ¿CONSIDERA QUE HA RECIBIDO UN SERVICIO DE CALIDAD?.....	66
TABLA 2: ¿LOS TRABAJADORES SON AMABLES AL DIRIGIRSE A SU PERSONA? .....	67
TABLA 3: ¿EL ESTABLECIMIENTO PRESENTA UN AMBIENTE SEGURO? .....	68
TABLA 4: ¿EL JEFE MANTIENE UNA COMUNICACIÓN ACTIVA CON EL PERSONAL? .....	69
TABLA 5: ¿USTED CONSIDERA QUE EXISTE UN REAL COMPROMISO DE SUS TRABAJADORES CON LA MYPE?.....	70
TABLA 6: ¿USTED ADECUA PROCESOS PARA ELABORAR SUS PRODUCTOS? .....	71
TABLA 7: ¿CONSIDERA LA EVALUACIÓN DE CADA ÁREA DE TRABAJO?.....	72
TABLA 8: ¿USTED IMPLEMENTA TECNOLOGÍAS PARA BRINDAR EL SERVICIO? .....	73
TABLA 9: ¿EL TRABAJADOR MUESTRA HABILIDADES PARA TOMAR UNA DECISIÓN? .....	74
TABLA 10: ¿CUENTA CON UNA CARTERA DE PROVEEDORES?.....	75
TABLA 11: ¿MANTIENE UNA COMUNICACIÓN ACTIVA CON SUS PROVEEDORES? .....	76
SEGUNDO OBJETIVO ESPECIFICO: IDENTIFICAR LOS BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO VEINTISÉIS DE OCTUBRE, AÑO 2019.....	77
TABLA 12: ¿EL TRABAJADOR ESTÁ DISPUESTO A BRINDARLE INFORMACIÓN DEL SERVICIO? .....	77
TABLA 13: ¿LA MYPE SATISFACE SUS NECESIDADES DE CONSUMO? .....	78
TABLA 14: ¿USTED CONSIDERA RECOMENDAR EL SERVICIO DE LA MYPE? .....	79
TABLA 15: ¿LAS DECISIONES QUE TOMA LE HA AYUDADO A REDUCIR COSTOS?.....	80
TABLA 16: ¿HA RECIBIDO CAPACITACIÓN PARA EL ÁREA DE SU TRABAJO?.....	81
TABLA 17: ¿CONSIDERA QUE TIENE HABILIDADES PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO? .....	82
TABLA 18: ¿CONSIDERA TENER LAS CAPACITACIONES NECESARIAS PARA ADMINISTRAR SU EMPRESA? .....	83
TABLA 19: ¿RECONOCE LOS PROBLEMAS DE SU ORGANIZACIÓN?.....	84
TABLA 20: ¿USTED SE SIENTE MOTIVADO PARA EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO EN LA MYPE?....	85
TABLA 21: ¿PUEDE IDENTIFICAR UN PROBLEMA Y TOMAR DECISIONES PARA SOLUCIONARLO? .	86
TABLA 22: ¿USTED CONSIDERA HABER INCREMENTADO SU PRODUCTIVIDAD?.....	87
TABLA 23: ¿CONSIDERA QUE SU NEGOCIO HA MEJORADO SU RENTABILIDAD? .....	88

## **I. Introducción**

La presente investigación denominada “**Gestión De La Calidad Y Capacitación De Las MYPE Rubro Restaurantes En El Distrito Veintiséis De Octubre, Año 2019**”, con la finalidad de describir la situación actual de las MYPE y entender como se refleja la gestión de calidad y capacitación mediante, los principios, beneficios, tipos de capacitación y beneficios. Buscando influir en construir una propuesta instructiva que va directo a los integrantes de estas empresas.

Las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú suelen generar más del 85% en el factor de economía a nivel nacional. Las Mype investigadas se enfocan en la elaboración de productos para las necesidades y gustos del cliente, sin embargo, éstas presentan una serie de obstáculos que no permite su desarrollo en el mercado competitivo. Conocer y analizar los conflictos que a estas se les presentan nos permitirá dar una nueva perspectiva para mejorar su productividad e influenciarlo estrechamente con la calidad de productos a beneficio de las necesidades del cliente. Se conoce que muchos de estos establecimientos no cuentan con capacitaciones con respeto a la calidad de sus insumos, la sanidad de sus establecimientos y asimismo la calidad en la atención al cliente.

Las MYPE conforman gran parte de la economía y las cuales originan la mitad del empleo que se ofrece a nivel empresarial-económico. En los últimos dos años nuestro país contaba con un 1.7 millones de Mype, pero a medida de su desarrollo más del 50% se encuentran en un probable fracaso de desaparición con apenas un tercio de años de su inauguración.

**Estados Unidos** a mediados de 1953 estableció proyectos con asesoría con el fin de ampliar negocios o empresas proveedoras de servicios y productos, logrando un crecimiento de

76% de empleos con nuevos financiamientos, produciendo oportunidades de negocios hasta en un nivel internacional.

En el **Perú** las políticas o derechos no influyen al crecimiento de estas empresas que generan empleos y desarrollo económico, convirtiéndose en unas de las principales fuentes de desarrollo para el país. El difícil acceso a un financiamiento, la poca información en temas generales y contables, asimismo en capacitación de tecnologías o innovaciones en servicios y productos obstaculiza la subsistencia de las MYPE. A pesar de todo lo anterior se logra desarrollar una gran capacidad creativa y fácil amplitud para crear estrategias en solución a problemas. **(Betancourt, 2018)**

En cuanto al entorno **político**, refleja una inestabilidad política de incertidumbre, ya que gran parte de requerimientos para la creación de una unidad económica se encuentran sujetos a las decisiones del gobierno, la influencia del gobierno en las empresas, permite observar leyes, decretos, ordenanzas y reglamentos que permiten el desarrollo de las empresas, con la llegada de la Covid -19 permitió observar las deficiencias, entrando en plena pandemia en una crisis política como nunca antes vista en la historia del Perú. Por esto muchas de las Micro y Pequeñas Empresas optaron por el cierre temporal o cierre definitivo. (J. Díaz et al., 2020)

En el entorno **Económico**, las MYPE tiene la ventaja de ser el impulsador del crecimiento en la economía del país, estas han permitido exhibir su incremento en estos últimos años. **La INEI (2018)** nos muestra que la PEA en el 2018 incrementó en casi de 175 mil 500 personas, esto significa que las MYPE han aprovechado las diferentes oportunidades, asimismo se mostraron decisiones que ayudaron a la eliminación de problemas que influían en sus subsistencias comerciales.

La **Cámara de Comercio de Lima, (2020)** “estima que por el impacto de la COVID-19 el PIB de este año caerá un 3,7%. Con la nueva situación las MYPE son las más afectadas ya que provocaron una fuerte caída de la demanda de sus productos. Las medidas restrictivas les impiden contar con la mano de obra necesaria para el trabajo normal, lo que, dado que muchas de ellas están relacionadas con las industrias manufacturera y de servicios, ha provocado graves inconvenientes.”

Con respecto a los Factores **Sociales**, evalúa las oportunidades y responsabilidades que deben tener en cuenta las empresas para dar a conocer el producto al consumidor. El estudio continuo de los factores principales para mejorar los productos/servicios y el fácil acceso a capacitaciones de información como: Nuevas competencias, Innovadores productos y Tecnologías, estas permitirán al empresario tener un nuevo objetivo a alcanzar para su desarrollo.

Según **Díaz, (2018)** manifiesta que “Los factores sociales de una empresa son las influencias culturales de la época, tendencias a nivel de consumo, modas y costumbres.”

En los Factores **Tecnológicos**, Se enfoca que las empresas evalúen que tecnologías le puede beneficiar. Muchas de las MYPE no consideran importante emplear el avance tecnológico en sus procesos, sea por falta de conocimiento o financiamiento.

Según **Díaz, (2018)** considera que “Con el avance de la tecnología, las empresas deben mantenerse al día, de lo contrario perderán competitividad, poder de mercado y serán eliminadas. Las empresas que no están tecnológicamente avanzadas corren el riesgo de aumentar los costos de producción y los precios.”

En los Factores **Ecológicos**, las MYPE deben tener en cuenta la gestión ambiental en sus procesos y desarrollo de actividades. Contribuyendo a la conservación ambiental, siendo responsables en las prácticas de los recursos que utiliza. Según **Díaz, (2018)** considera que

cualquiera de las condiciones que tienen capacidad para influir tanto positiva como negativamente en un proyecto

**Factores Legales**, las MYPE tienen que regirse en base a leyes promulgadas por el gobierno y cumplir con los cambios de cada una de ellas con el pasar del tiempo. Dentro del marco legal las MYPE cuentan con la Ley N.º 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. **(El Peruano, 2008)**

Según **Riquelme (2015)** Las 5 fuerzas de Porter son consideradas una herramienta de análisis para las empresas, en este caso las MYPE deben incluir cada fuerza en beneficio empresarial. Tener la capacidad el Poder de negociación de los clientes, el precio de los productos, la negociación con los proveedores, análisis constante de la competencia tanto como nuevas industrias como productos sustitutos y el poder identificar las barreras de entradas para la toma de decisiones.

En el Perú se puede encontrar gran potencial para acceder a una gran cadena de valor esto va de la mano con la producción de los recursos naturales con los que contamos, esto les permite tener una visión alta a las grandes y pequeñas empresas que deciden dedicarse a producir, el incremento que pueden causar no solo generaría beneficios al país pues también les serviría a estas empresas productoras para crecer exhaustivamente en su rubro.

Asimismo, a inicios del año 2019 se realizó un análisis de las MYPE y se identificó que los últimos cinco años un 10% se encuentran en informalidad. Más del 50% de la población suele generar empleo gracias a la creación de MYPE. Hace cinco años se tenía una estadística del 60% de empresas informales de este sector, este presente estudio nos muestra una disminución del 10%.

Estas empresas señalan que los principales temas a resolver serían innovación y emprendimiento, desarrollo de mercado, formalización, desarrollo sostenibles y competitividad. (R. Pérez, 2019)

La región Piura cuenta con incremento anual en el sector empresarial de las MYPE, nos muestra que más del 50% de empresas productoras están registradas, se encontró que estos negocios son más frecuentes por emprendimientos propios como creación de restaurantes ya sea para comida rápida, cevicherías y restaurantes al paso, éstos despliegan la economía nacional y regional en un 85% y más del 70% en empleo. Las debilidades principales de las MYPE suelen originarse por falta de información del desarrollo en el mercado comercial, el no poder acceder a proveedores, capacitaciones escasas de las necesidades del cliente y la calidad de un producto o servicio, les limita la estancia a sus empresas, por ello se logró otorgar capacitaciones a unos 250 micro y pequeños empresarios e esta región. (Flóres, 2018)

De acuerdo con la situación descrita se plantea lo siguiente: ¿Qué características abarca la Gestión de la calidad y Capacitación en las MYPE rubro Restaurantes en el distrito Veintiséis De Octubre, Año 2019?; para poder aclarar el problema que se ha identificado se establece como objetivo principal: Determinar las características de la Gestión de la calidad y capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019, los objetivos específicos son:

- a) Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.
- b) Identificar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.

- c) Explicar los tipos de capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.
- d) Describir los beneficios de la capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.

La **metodología** para el desarrollo de la investigación es de tipo descriptivo de nivel cuantitativo, con un diseño no experimental y de corte trasversal; esta investigación tiene como principal finalidad Determinar las características de la Gestión de la calidad y capacitación en las Mype rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019, cuya delimitación es en el AA. HH San Sebastián. Distrito Veintiséis de octubre. Año 2019 para la recolección de datos se aplicara encuestas relacionadas con lo que se desea investigar esto se utilizara como el instrumento de recolección de datos, estos resultados tabulados y graficados. Con la capacidad de análisis se busca probar teorías, empleando conclusiones y posibles recomendaciones según lo investigado. La presente investigación se logra **justificar** porque se accederá a información que permita describir a las MYPE en estudio y poder determinar si aplican capacitaciones de gestión de calidad en los procesos de producción y atención al cliente. La investigación brindara información explícita para los representantes de empresas de este rubro, asimismo a la sociedad y estudiantes, acerca del rubro Restaurantes en el Distrito Veintiséis De Octubre. Año 2019.

Las MYPE en el Perú contienen variables semejantes como la productividad, crecimiento y calidad lo cual permite que las empresas se relacionen el mercado comercial. La creación de las MYPE se despliega por la visión de independizarse y generar sus propios ingresos, invirtiendo su propio capital buscando ganancias según sus ventas; estas empresas son personificadas por individuos con baja nivelación educativa. A medida de su desarrollo buscan recuperar lo invertido y tratan de desarrollar ganancias y utilidades para establecerse en el mercado. Las actividades en



los restaurantes en nuestro país en los últimos años se han incrementado en un 3.50% esto se logró a la creación de establecimientos de comidas rápidas, comidas criollas, pollos a la brasa, cevicherías, su incremento surgió por las numerosas organizaciones que se realizaran a fin de año por la celebración de fiestas navideñas y año nuevo. **(Velarde, 2019)**

Piura es una región con gran variedad en Micro y Pequeñas empresas de diferentes rubros, cuenta con Distritos que han contribuido en el desarrollo de la Región, pero existe un Distrito que se adaptó fácil. Un 15 de enero del 2013 se fundó el Distrito Veintiséis de Octubre que separaría al Distrito de Piura, gracias a la apertura de centros comerciales, el mercado de Capullanas, terminal pesquero donde gran parte de estas personas laboran, esto ha generado la creación de MYPE en el rubro instaladas en las avenidas principales, convirtiéndose en las más concurridas por el público en general, muchas de estas se asemejan por producir un mismo producto: Comidas rápidas, Cevicherías, restaurantes de comidas criollas, Pollerías, Bar Restaurantes, etc.

La Avenida Grau, se convertido en la avenida comercial por estas personas creadoras de micro y pequeñas empresas, esto no ha sido ajeno para las grandes empresas que deciden ampliar sus proyectos y asimismo contribuir con inversiones para la permanencia de estos negocios.

El Distrito se encuentra en una zona comerciales e inmobiliaria, esto resultaría beneficioso para obtener una tasa elevada en impuestos, ya que en los pocos años de su existencia ha generado 4 millones 500 mil soles en tributación, creciendo en un aproximado de 120% los dos primeros años, con esto las autoridades vienen creando estrategias para el crecimiento de empresas y MYPE, brindando mejores beneficios y oportunidades para su desarrollo personal, empresarial que pueda sustentar el desarrollo Distrital.

En las MYPE rubro Restaurantes en el Distrito Veintiséis De Octubre, Año 2019 se encontró que gran parte de los establecimientos recién instalados hace poco de tres años no cuentan con formalidad lo que les impide su permanencia, lo cual dificulta de cierta forma la satisfacción del cliente. Asimismo, se observa la falta de capacitación por parte de los trabajadores sobre las expectativas que tiene el cliente de un producto o servicio. Por esto se necesita capacitaciones constantes por parte de los representantes hacia sus colaboradores que son quienes realizan las actividades para poder satisfacer a los clientes.

Con respecto a lo que se expone planteamos los objetivos que al momento de analizarlos lograremos identificar estrategias según las variables en estudio: La Gestión de la Calidad y Capacitación en los Restaurantes del Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.

De acuerdo a lo expuesto el enunciado es: ¿Qué características abarca la Gestión de la calidad y Capacitación en las MYPE rubro Restaurantes en el distrito Veintiséis De Octubre, Año 2019?

### **Objetivo General**

Determinar Las Características De La Gestión De Calidad Y Capacitación En Las MYPES Rubro Restaurantes En El Distrito Veintiséis De Octubre, Año 2019.

### **Objetivos Específicos:**

- a) Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes en el distrito veintiséis de octubre, año 2019.
- b) Identificar los beneficios de la gestión de la calidad en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.

- c) Explicar los tipos de capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.
- d) Describir los beneficios de la capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito veintiséis de octubre, año 2019.

Se obtuvo los siguientes resultados: con respecto a Gestión de Calidad en cuanto a principios de calidad el 54,41% de los encuestados manifestaron que, si recibió un servicio de calidad, sin embargo, el 45.59% indicaron estas disconformes con el servicio que recibieron, por otro lado, sobre los beneficios el 51,47% manifiesta si recomendar y mejorando el servicio de la MYPE. En cuanto a la Capacitación el 57,14% manifestó que no recibió capacitación de su área de trabajo, sin embargo, pese a esas dificultades se observa que la productividad y la calidad del producto esta de lo mejor. En conclusión, las MYPE del rubro restaurantes en el distrito Veintiséis de octubre. Año 2019, Todavía no gestionan bien los principios y beneficios de gestión de la calidad, pero tienden a hacerlo en base a las habilidades o conocimientos previos del personal, lo cual denota que tampoco existe programas de capacitación sobre como tener un mejor posicionamiento en el mercado para generar mayor demanda y producir producto y/o servicio de calidad.

## **Justificación De La Investigación**

Actualmente las MYPE del Distrito Veintiséis de Octubre muestran gran escasez de información en el factor administrativo, empresario, económico, financiero. Con lo expuesto la investigación se puede justificar por qué desea obtener y explorar lo que influye en las MYPE para obtener mayor alcance productivo y por lo tanto se estará capacitado para plantear estrategias correspondientes al previo análisis, permitiendo desarrollar futuras investigaciones con datos aproximados que implicaran los rendimientos, productividad de las MYPE. Es importante conocer la situación actual de las MYPE en estudio,

Asimismo, busca comprobar las teorías administrativas con respecto a la Gestión de la Calidad y Capacitación, con el fin de incrementar el conocimiento científico. Por medio de los resultados de la investigación se podrá generalizar el conocimiento.

Con respecto a la Justificación **Teórica (Valderrama, 2018)** explica que surge de la incertidumbre del investigador por querer enfatizar en diferentes partes teóricas que expliquen el problema que se encontró en la investigación”.

Esta investigación generara conocimientos e información con respecto a las gestiones de la calidad y la buena capacitación en las MYPE, logrando establecer nuevas estrategias que persuadirán al mejor manejo de calidad en los productos que se brindan

En La Justificación **Practica (Valderrama, 2015)** describe que se presenta por una inclinación hacia obtener conocimientos para poder cooperar en la resolución de problemas que se les pueda presentar a las empresas con respecto a las variables estudiadas”.

La investigación busca desarrollar estrategias que ayuden a mejorar los procedimientos en la implementación de calidad por medio de la capacitación empresarial.

Con respecto a la Justificación **Metodológica** se dice que “hace énfasis a la manera, uso y desarrollo de la metodología establecida las cuales nos servirán para poder desplegar el estudio, y servir como ayuda para futuras investigaciones que se asemejen a las variables y ámbito de investigación”. (**Valderrama, 2015**)

Esta investigación es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal.

**Valderrama (2015)** Pronuncia que el Justificar Con Relevancia Social en nuestra investigación ayudara a sugerir ciertas mejoras y a generar ciertos cambios que contribuyan al desarrollo social y empresarial.

La Justificación **Universitaria** es justificada porque todo estudiante que desea obtener algún grado o título debe realizar una previa investigación que contribuya en su carrera profesional. (**MINEDU, 2019**)

Se Justifica **Profesionalmente** por que busca aclarar todas las inquietudes con respecto al tema, lo cual esta investigación servirá como apoyo para futuras investigaciones que se orienten al mismo rubro o variables que se estudian. (**Sabaj & Landea, 2012**)

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Antecedente de la Variable Gestión De Calidad

##### 2.1.1.1 Internacionales:

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

**Gavilanes (2016)** En su tesis de “*Normas de Seguridad Alimentaria en la Producción de Alimentos para Pequeños Restaurantes de la Ciudad de Ambato – Ecuador*”, Formulo el siguiente problema: ¿De qué manera perjudica la inadecuada aplicación de las normas de seguridad

alimentaria por parte del personal encargado de la manipulación y producción de alimentos en pequeños restaurantes en la ciudad de Ambato? Tuvo como objetivo general: Conocer de qué manera perjudica la inadecuada aplicación de las normas de seguridad alimentaria por parte del personal encargado de la manipulación y producción de alimentos en pequeños restaurantes en la ciudad de Ambato, la metodología utilizada fue de modalidad mixta cualitativa y cuantitativa. Con tres tipos: documental, descriptiva y explicativa Obteniendo un resultado de 89% de los administradores de los restaurantes consideran importante el uso de vestimenta de trabajo, el 94% de los encuestados afirman que es necesario la limpieza y desinfección de las áreas del restaurante, el 40% de personas que manipulan alimentos no tienen conocimiento sobre los procesos y producción de alimentos, el 81% de personas afirman que es importante el uso de desinfectantes, el 64% de personas encuestadas afirman que la limpieza y sanitación de los utensilios evita la contaminación de los alimentos. Concluye que hay un deficiente control por parte de los administradores de los restaurantes, ya que sus empleados desconocen de las buenas prácticas de manipulación de alimentos, por tal motivo la investigación realizada ayudara a mejorar la calidad de los alimentos. Se demostró además que hay un inadecuado control por parte de los administradores de los establecimientos gastronómicos es por eso que este tema de investigación ayudará a mejorar la calidad de los alimentos que se procesan en estos establecimientos.

**Sánchez, (2017)** desarrollo una tesis acerca de la *“Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa.”* La evaluación de la calidad del servicio se realizó mediante el método ServQual, con el que se identificó el índice de calidad del servicio y las brechas de insatisfacción de los clientes según las diferencias entre las expectativas y percepciones. Además, se realizó una evaluación 360 grados para conocer las percepciones de los colaboradores y directivos del restaurante. Las variables de respuesta

utilizadas fueron la calidad del servicio al cliente y las brechas de insatisfacción. Los indicadores propuestos fueron a) elementos tangibles, b) empatía, c) confiabilidad, d) capacidad de respuesta y e) fiabilidad. Los indicadores utilizados corresponden a las cinco dimensiones utilizadas en el método ServQual. La evaluación se realizó en una muestra de 70 clientes, 14 colaboradores y 4 directivos, calculado con la fórmula para tamaño de muestra de poblaciones conocidas. En total, el tamaño de la muestra utilizada fue de 88 personas. El instrumento diseñado constó de 22 preguntas para medir percepciones y otro de 22 preguntas para medir expectativas. Entre los principales resultados obtenidos a través de la investigación se encuentra una caracterización de los clientes, con la que se determinó la frecuencia de los clientes, la procedencia y los medios publicitarios que mejores resultados han dado. Se determinó un índice de calidad del servicio de -0.18, lo cual indica que las expectativas de los clientes no superan las percepciones por lo que según el método iServQual no existe calidad en el servicio. Se determinó que las brechas de insatisfacción son negativas. Con la evaluación 360 grados se determinó que existen discrepancias entre las percepciones de los colaboradores y los directivos sobre las expectativas de los clientes, lo cual explica que los directivos no conocen lo que sus clientes necesitan. Por último, se plantea una propuesta de acciones que tienen como propósito reducir las brechas de insatisfacción encontradas para cada variable.

#### **2.1.1.2 Nacionales:**



**Chupayo (2018)** En su investigación denominada: *“Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción en la Micro y Pequeña Empresa del rubro restaurante de comida criolla en Ñaña, Distrito de Lurigancho Chosica, Lima - Perú”* donde formulo el siguiente problema: ¿Cuál es el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los clientes en restaurantes MYPE en Ñaña, distrito de Lurigancho en el periodo 2018? Tuvo como objetivo General: Explicar el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes en restaurantes MYPE en Ñaña, distrito de Lurigancho, año 2108, Uso una metodología de diseño no experimental -trasversal, tipo explicativa con un enfoque cuantitativo. Busca analizar el vínculo de la influencia entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, detallando sobre el tema para utilidad de propietarios de restaurantes, emprendedores, etc. Así mismo como para futuras y desarrollo de estudios referidos al rubro y/o afines. Se obtuvo como resultados que en el rubro de restaurantes MYPE en el distrito de Lurigancho, es importante cuidar 6 variables: Elementos Tangibles, Empatía, Seguridad, Fiabilidad y la Accesibilidad, las cuales influyen significativamente; sin embargo, es importante destacar que las variables que mayor peso presentan según la regresión lineal son: Fiabilidad y Empatía.

**Coronel (2016)** Desarrollo una investigación sobre *“calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima - Perú; 2016”*, como problema ¿determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente del restaurant Pizza Hut del centro comercial Mega Plaza Lima – Perú, 2016? tuvo como objetivo: Determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Hut del centro comercial Mega plaza-lima 2016; aplicando un instrumento de elaboración propia. El tipo de investigación que se utilizó para este proyecto de investigación es de tipo descriptiva – correlaciona En el Restaurant Pizza Hut, un promedio general de 41.6% de los clientes se

encuentran en total acuerdo con el servicio; solo 11% de los clientes se siente en indiferencia o desacuerdo con esta variable en estudio. En el Restaurant Pizza Hut, en relación al ambiente el 42.1 % de los clientes se encuentran satisfechos; y solamente el 10% se encuentran insatisfechos con esta variable. Donde la investigación concluye: En el Restaurant Pizza Hut- Lima; de un total de 356 comensales encuestados 255 estuvieron de acuerdo con el nivel de calidad del servicio en el restaurante; sin embargo, 101 de ellos manifestaron su desacuerdo con este proceso. Es importante destacar que en promedio 157, manifestaron que los productos que vende dicho restaurante son de buena calidad, sin embargo, 199 de ellos afirman su desacuerdo con respecto a los productos ofrecidos por este restaurante. En el Restaurant Pizza Hut- Lima; de un total de 356 encuestados, se concluye que 181 comensales se encuentran satisfechos con el servicio ofrecido por el restaurante; sin embargo, 175 de ellos manifiestan claramente su insatisfacción. Asimismo, un elemento clave de la satisfacción es el tiempo de espera para ser atendido; con respecto a esto en la tabla N°3, 214 comensales están de acuerdo con el tiempo de espera; sin embargo 153 manifiestan su insatisfacción con respecto a este parámetro. Finalmente, para la demostración estadística se concluye que si existe relación significativa entre calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant Pizza Hut en el centro comercial Mega Plaza Lima; donde valor  $\chi^2 = 16,9190$   $62,263$ , con nivel de significancia de  $0,000 < 0,05$ .

**Barreto (2018)** Realizo una investigación titulada: *“caracterización de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz - Perú, 2015”* donde señala el problema en el enunciado descrito ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes (pollerías), del distrito de Huaraz, 2015? Tuvo como objetivo: describir las principales

características de la gestión de calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicios – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal o transeccional y descriptivo, obteniendo los siguientes resultados: el 49% de los gerentes encuestados manifestaron tener entre 41 a 59 años; el 69% de encuestados son varones; 42,9% cuentan con estudios superiores universitarios incompletos; asimismo 66% indica que siempre utilizan las políticas de calidad; 69% mencionan que el ambiente del trabajo es adecuado; 43% indican que a veces documentan el producto; 49% señala que casi siempre controlan los procesos de elaboración del producto; 51 % casi siempre realizan seguimiento a la satisfacción del cliente y 40 % mencionan que solo a veces controlan la deficiencia y acciones de mejoramiento. Finalmente, como conclusión los gerentes perciben un nivel intermedio de deficiencia respecto a los requisitos de la norma ISO 9001 porque consideran que no es un tema fundamental para los restaurantes (pollerías) por ende no cuentan con un buen proceso de elaboración del producto y no hay un control de quejas y reclamos.

#### **2.1.1.1 Regionales:**

**Medina (2018)** En su tesis denominada *“caracterización de competitividad y gestión de calidad de las Mype sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina, Talara, Piura, Año 2018”* Planteo el siguiente problema: tuvo como objetivo general: “Determinar cuáles son las características de competitividad y Gestión de calidad de las MYPE sector servicio gastronómico, rubro restaurantes comida marina, Talara, año 2018”. Metodología fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. En resultados y conclusiones se observó que en los restaurantes de la AV.B de Talara la mayor parte de los encuestados considera que prima la diferenciación, el enfoque, de apoyo y estrategias. Debido a que están atentos a las exigencias de los consumidores para innovar cada cierto tiempo y lograr

mantener contento al cliente, los administradores tienen muy presente que la infraestructura, la limpieza del local y el ambiente juega un rol muy importante dentro de ello, la publicidad es un indicador con alta influencia, por ello se mantiene a los clientes. Por lo tanto en relación a las ventajas de la competitividad de los restaurantes de la AV.B de Talara, se recomienda fortalecer el análisis de costos, así mismo potenciar el desarrollo de nuevos mercados, la mejora de los procesos administrativos y de producción y a la vez la mejora de las estrategias. Con respecto a los tipos de competitividad se concluye que en los restaurantes de la AV.B de Talara la minoría de los encuestados identificaron que se determina por la rivalidad y competencia, estructural por la tecnología y empresarial por parte del liderazgo. Lo cual define que tiene muy poca competencia lo que hace que estos aún se mantengan en el mercado sin ser desplazados, un punto fuerte es que cuentan con tecnología digital actualizada para la optimización de los pedidos, el encargado del restaurante supervisa a los empleados para que estos puedan desarrollar sus tareas de una manera eficiente 88 Por lo tanto la recomendación sería que en relación a los tipos de competitividad de los restaurantes de la AV.B Talara, se recomienda fortalecer la competitividad sistémica y empresarial debido a la deficiencia que hay con la capacidad de gestión. Con respecto a la importancia de la gestión de calidad se llegó a la conclusión que los restaurantes de la AV. B de Talara debido a la totalidad de los encuestados se pudo identificar: Estándares, procedimientos, costos, presencia por la confianza, mercada, generadora de empleo, objetivos. Debido a que están preparados para la elaboración de un producto de acuerdo a sus procedimientos, tienen un control para que los costos de sus productos no varíen, esto hace que los clientes les de confianza, logrando así que la permanecía de estos restaurantes sea estable convirtiéndose en una fuente generadora de empleos, estos restaurantes al generar mayor utilidad los precios se mantienen. Por lo tanto en relación a la importancia de la gestión de calidad de los restaurantes de la AV.B Talara, se

recomienda fortalecer los precios debido a que la venta de productos reciclados va a generar mayor utilidad y disminuirán el costo de sus productos, a la vez mejorar sus objetivos y la calidad de producto. Con respecto a los beneficios de la gestión de calidad se llegó a la conclusión que los restaurantes de la AV.B de Talara debido a la totalidad de encuestados se pudo identificar la: Satisfacción al cliente, por la variedad de sus procesos y productos reciclables. Debido a esto siempre están atentos para agradar a sus clientes, para garantizarle una buena estadía y que estos sientan la alegría de regresar pronto, Cuando un restaurante ingresa un plato nuevo e innovador al mercado despierta en interés en los consumidores haciendo que esto sea una estrategia potencial, también se reciclan y venden los productos. Por lo tanto en relación a los beneficios de la Gestión de Calidad de los restaurantes de la AV.B Talara, se recomienda fortalecer sus procesos en cuanto a la innovación de sus platos. Finalmente se concluye que los restaurantes de la AV.B de Talara sus ventajas de la Competitividad son: La diferenciación, el enfoque, de apoyo y estrategias. Seguidamente los tipos de competitividad son: Rivalidad y competencia, estructural por la tecnología y empresarial por parte del liderazgo. De otro lado la importancia de Gestión de Calidad se identifica por: Estándares, procedimientos, costos, presencia por la confianza, mercado, generador de empleo, objetivos, calidad. Seguidamente los beneficios de Gestión de Calidad son: Satisfacción al cliente, Variedad de sus procesos, desperdicios.

**Sanchez (2018)** En su investigación: *“caracterización de la competitividad y gestión de la calidad de las Mype rubro restaurantes de la ciudad de Talara, Piura, Año 2018”* enunciando su problema como ¿Qué características tiene la competitividad y gestión de la calidad de las MYPE rubro restaurantes de la ciudad de Talara, año 2018? Donde tuvo como objetivo general: Identificar las características de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes de la ciudad 3 de Talara año 2018. Se empleó la investigación de tipo descriptiva, nivel cuantitativo,

diseño no experimental, de corte transversal. Sus principales conclusiones en cuanto a las características de la competitividad, más de la mitad de los restaurantes no tienen definidos procedimientos de entrega del producto, las condiciones del servicio en su mayoría son las adecuadas, más de la mitad de los restaurantes cumplen con sus compromisos asumidos, los trabajadores en su mayoría tienen vocación para el servicio, mayormente los propietarios de los restaurantes tienen un plan para identificar cuáles son las actividades que se deben mejorar como también tienen en cuenta la opinión de sus trabajadores, en su mayoría los productos ofrecidos son novedosos y mayormente se da continuidad a los cambios aplicados. Respecto a las características de la gestión de calidad, en su mayoría los restaurantes tienen definidas las estrategias del servicio, casi la mitad de los restaurantes participan en actividades de labor social, en su mayoría los restaurantes solicitan la opinión de los clientes para mejorar el servicio, se identifica también que la relación entre la calidad y precio del producto en su mayoría permite a los clientes volver y recomendar.

**Castro (2019)** En su Tesis “Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la Mype rubro restaurantes Urb El Bosque, Castilla – Piura. 2016” Se planteo el siguiente problema: Tuvo como Objetivo principal: Identificar las características que presenta la gestión de calidad y satisfacción al cliente en las MYPE rubro restaurantes Urb. El Bosque – Castilla, Piura año 2016; La metodología propuesta para esta investigación es descriptiva. Se utilizo la investigación de nivel descriptiva, de tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal., se obtuvo como resultado que más de la mitad de las MYPEs utilizan como técnicas de gestión de calidad, técnicas para la mejora y resolución de problemas, técnicas de trabajo en grupo, técnicas estadísticas. Se recomienda a las MYPEs bajo estudio, que deben evaluar cuál es la técnica más adecuada que deben emplear para que puedan obtener una buena gestión de calidad,

por lo que las técnicas que han venido aplicando han sido muy efectivas, generando así conocer su ambiente interno y externo. La mayoría de las MYPEs indica que los beneficios que brinda la gestión de calidad son: mayor participación de los empleados, mejorar la imagen y credibilidad ante terceros y lograr maximizar la satisfacción de los clientes. Se recomienda a las MYPEs bajo estudio que deben contar con estrategias de gestión de calidad, ya que los beneficios que les brinda, hacen que cada vez sean mejores y poder mantener una buena relación entre trabajadores como con sus clientes. Más de la mitad de los encuestados indican que los elementos empleados para la satisfacción de los clientes, son: el rendimiento percibido, expectativas y los niveles de satisfacción del cliente. Se recomienda que siempre se debe evaluar el grado de satisfacción de sus clientes, para así implementar nuevas estrategias que los conlleve a lograr la satisfacción de los mismos. La mayoría de los encuestados indican que los beneficios de la satisfacción del cliente son: la compra repetitiva, el boca a boca y el posicionamiento. Se sugiere a las MYPEs bajo estudio, que deben seguir llevando un control continuo sobre los beneficios de la satisfacción de sus clientes esto les permitirá conocer más a sus clientes y saber cuales son sus gustos y preferencia.

## **2.1.2 Antecedente de la Variable Gestión De Calidad**

### **2.1.2.1 Internacionales:**

**Nowell (2015)** en su tesis: *Capacitación y servicio al cliente, estudio realizado en los restaurantes salón el Tecun y pasaje mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango, Guatemala.* Para ello se plantea la siguiente pregunta: ¿De qué manera la capacitación del personal de los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo se relaciona con el servicio al cliente? Tuvo como objetivo principal: Establecer cómo se relaciona la capacitación en el servicio al cliente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo. Se uso una metodología descriptiva,

referente a los resultados con respecto a la inducción, El 75% de los colaboradores asegura no haber recibido inducción al puesto al iniciar su relación laboral en la empresa, mientras que el 75% asegura que sí. Ha recibido capacitaciones acerca de su trabajo el 70% de los colaboradores no ha recibido capacitación en relación a su trabajo. Ha recibido capacitaciones en relación a servicio al cliente Solamente el 35% de los colaboradores ha recibido capacitación en relación a servicio al cliente con charlas. En el último año recibió la suficiente capacitación para mejorar su trabajo respondieron El 75% de los colaboradores de los restaurantes, aseguran el 100% que no han recibido capacitación alguna durante el último año. Se concluyo que los clientes que frecuentan los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo se encuentran satisfechos con el servicio que se ofrece en dichos restaurantes. n se identificó que la limpieza de mesas y sillas es satisfactoria para los comensales, sin embargo, es necesario enfocarse en la limpieza de sanitarios para mejorar el servicio, ya que es un área importante de las empresas que necesita mayor atención en la higiene. Se delimitó que es necesario realizar una inducción a todos los colaboradores para que los colaboradores se identifiquen mejor con el clima laboral de las empresas y así mejore el servicio que se ofrece. Se concluyó que las personas que llevan más de cinco años dentro de las empresas, no han recibido capacitaciones, mucho menos aquellas que traten sobre servicio al cliente. Se determinó que aquellos colaboradores que han recibido capacitación sobre servicio al cliente o en relación a su puesto de trabajo, probablemente haya sido en otra empresa y no específicamente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo en años anteriores. Se define que el buen servicio al cliente que se identifica en estas empresas se debe a la buena relación que existe entre jefes / propietarios con los colaboradores. Se concluye que en este caso el servicio al cliente no tiene relación con la capacitación, ya que, por medio de los resultados obtenidos a partir de las



encuestas implementadas a los clientes, se determinó que están satisfechos con el servicio a pesar de no tener una capacitación debida, sin embargo, hay ciertas condiciones que se deben mejorar.

**Garumendi (2017)** En su investigación: *“Plan de capacitación en BPM para los restaurantes de la parroquia yaguachi nuevo, cantón Yaguachi - ecuador”* Tuvo como objetivo general: Diseñar un plan de capacitación en Buenas Prácticas de Manufactura para los restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo, Cantón Yaguachi. En cuanto a la metodología fue una investigación descriptiva y de campo. Concluyendo que los empleadores y propietarios tienen un déficit de conocimiento acerca Normas en Buenas Práctica de Manufactura, la cual proyecta a una mala imagen en su restaurante respectivamente. Mediante el diagnóstico de la zona de estudio en el área de preparación de alimentos los empleados no utilizan las técnicas necesarias para prevenir la contaminación cruzada la cual afectaría la salud de los consumidores y el diagnóstico del restaurante mediante las fichas de observación, dieron como resultado que los restaurantes no aplican las Normas en BPM, por lo tanto, nos permitió evaluar la situación real del servicio que brinda a los consumidores. Se concluyó que los empleados de los restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo consideran que un plan de capacitación ayudará a fortalecer su negocio. Es importante recalcar que la Agencia de Control y Vigilancia Sanitaria es la encargada de supervisar los restaurantes mediante las normas BPM.

**Moreira (2015)** Realizó una investigación titulada *“Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana Extensión Guayaquil para Mejorar la Calidad de Servicio” en la Universidad de Guayaquil (Guayaquil - Ecuador)*, planteo el problema: ¿Cómo incide la Evaluación de las necesidades de capacitación profesional del personal Administrativo frente a la calidad de servicio que ofrece la Universidad Cristiana Latinoamérica extensión Guayaquil? Objetivos generales: Diagnosticar las necesidades

de capacitación profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil. Evaluar la calidad de servicio que ofrece el personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil. Diseñar un módulo práctico de capacitación profesional del Personal. apoyado en la metodología de tipo descriptivo, llego a las siguientes conclusiones, que el 91% del personal administrativo manifiesta que al recibir un módulo practico de capacitación en atención al cliente sería un factor importante para mejorar la calidad de servicio; así mismo, el 99% de personal administrativo consideran que al tener capacitación continua se mejoraría la calidad de servicio en atención al cliente.”

#### **2.1.2.2 Nacionales:**

**Gallozo (2017)** Desarrollo su investigación: *“Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mype sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, Perú, periodo 2016”* Formulo el siguiente problema: ¿Cuáles son las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad del micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, período 2016? objetivo general: Describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016.2 Tipo y nivel de investigación cuantitativo descriptivo; no experimental, ya que las variables del estudio no han sido manipuladas, se limitó solo a describir las características de las variables de la realidad. Donde se obtuvo los siguientes resultados: El 48% de los directivos tenían de 40 a 49 años, el 81% de los representantes de las Mype son de sexo femenino, el 48% de las Mype tenían educación de secundaria, el 50% son convivientes, el 84% son formales. El 60% de los trabajadores son permanentes, el 78% tiene financiamiento propio, el 47% afirmaron que fue para el pago de trabajadores, el 55% indica que obtuvo la

capacitación al adquirir el crédito financiero, el 36% menciona que recibió 1 capacitación, el 67% afirma que la capacitación es relevante, el 53% cree que el financiamiento otorgado si mejoro su rentabilidad, el 57% cree que la capacitación si mejora su rentabilidad y el 66% menciona que la rentabilidad mejoro en los últimos 2 años. Conclusión: Queda determinada el financiamiento la capacitación y la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes en mercado central de Huaraz, en el 2015; de acuerdo a la revisión de la literatura realizada donde se obtienen una información valiosa en los antecedentes y bases teóricas que tienen una relación significativa con los resultados empíricos obtenidos de la muestra mediante los instrumentos de medición.

**Cruz (2016)** En su investigación *“caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mype del sector servicio, rubro restaurantes de la AV Rosa Toro (Cuadra 3-9) en el distrito del San Luis, Provincia y departamento de Lima, Perú, Periodo 2014-2015”* Enunciado del problema: ¿Cuáles son las principales características del financiamiento y la capacitación de las MYPES del Sector Servicio; rubro restaurantes de la Av. Rosa Toro (Cuadras 3-9), en el distrito de San Luis, Provincia y Departamento de Lima, periodo 2014-2015? Tuvo como objetivo general: Determinar las características del financiamiento y la capacitación de las MYPES del Sector Servicio; rubro restaurantes de la Av. Rosa Toro (Cuadras 3-9), en el distrito de San Luis - Provincia y Departamento de Lima, periodo 2014-2015. La investigación fue cuantitativa – descriptiva. Obteniéndose los siguientes resultados: sobre el perfil del empresario: 57.14% tienen más de 41 años, el 57.14% es casado, el 61.90% es de género masculino, el 57.14% tienen educación universitaria y el 61.90% eran administradores. Sobre las características de las MYPES: el 42.86% tienen entre 6 a 10 años de permanencia en el mercado, 80.95% tienen entre 6 a 10 trabajadores y 100% tienen RUC. Sobre el financiamiento: el 100% ha recibido financiamiento,

47.62% ha sido de Bancos, 71.43% utilizó para compra de activos, 57.14% mejoramiento del local y 61.90% en capacitación, la mayoría recibió por montos entre S/. 2501 a más de S/. 10000 nuevos soles, 100% lo ha pagado en corto plazo y el 71.43% no ha tenido inconvenientes al solicitar el crédito. Sobre la capacitación: el 85.71% ha capacitado a su personal, 100% en temas de Atención al cliente y BPM, el 100% ha mejorado sus capacidades después de la capacitación y la considera como una inversión. Por lo cual se concluye que las MYPES en estudio han recibido financiamiento y capacitación. Señala que la mayoría de las MYPES ha capacitado a su personal y la totalidad lo ha hecho en temas de Atención al cliente en BPM. Y en su totalidad las MYPES han mejorado las capacidades de sus empleos después de la capacitación y considera la misma como una inversión.

**Benavente (2016)** Realizo una investigación titulada: *“La capacitación en las micro empresas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis Provincia de Cañete, Departamento de Lima, Perú, Período 2015”* La investigación plantea el siguiente problema: *¿cuáles son las principales características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector – Servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015”* Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: *determinar las características de la capacitación en las Micro y pequeñas empresas del sector – servicio rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete, departamento de Lima, período 2015* La investigación fue cuantitativa descriptiva, para el recojo de la información estuvo dirigida a una muestra de 5 MYPE en el rubro restaurantes del distrito de San Luis, a quienes se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas cerradas, mediante la técnica de la encuesta. Obteniéndose los siguientes resultados: el 20,00 % de la población encuestada manifestó que sí tienen programas de selección, reclutamiento y capacitación de personal; mientras que el 80,00%

señaló que no; también se pudo apreciar que el 100.00 % de las MYPE en estudio consideró que la capacitación del personal es una inversión. Finalmente, las conclusiones son: que solo el 20,00% de la población de las MYPE encuestadas del sector servicio – rubro restaurantes del distrito de San Luis, provincia de Cañete; recibió capacitación, y que ésta es importante ya que está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción del personal. Concluyo que los representantes legales, la mayoría son personas adultas y sus edades fluctúan entre 31 y 50 años, el mismo porcentaje es de 41 estado civil soltero, son de sexo masculino, cuentan con estudios superiores universitarios y son de nacionalidad peruana. La mayoría de las empresas son administradas por sus propios dueños, se encuentran en la actividad empresarial por más de 7 años, tienen más de 3 trabajadores a su cargo, pertenecen al régimen único simplificado, la mayoría de sus colaboradores no están en planilla y tienen como principal objetivo ser más competentes en el mercado. La mayoría de los representantes de las MYPE tienen conocimiento del término capacitación, pero solo una minoría ha recibido capacitaciones, la otra parte no recibió ningún tipo de capacitación; de la misma forma coinciden que la capacitación es considerada como una inversión porque está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción del personal.

### 2.1.2.3 Regionales:

**Correa (2018)** En su investigación titulada: “*Caracterización de la capacitación y la competitividad en las Mype del rubro restaurantes de la urbanización Santa Ana de Piura, año 2018*” Problema: ¿Cuáles serán las características de la capacitación y la competitividad de las MYPE rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, año 2018”? Objetivo general: conocer las características de la capacitación y la competitividad en las MYPE rubro restaurante de la urbanización Santa Ana de Piura, año 2018. La investigación fue de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental - transversal. Las necesidades de la capacitación determinadas en las MYPE del rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, son: que los propietarios en su mayoría cuentan con estándares de desempeño y determinan que habilidades o actitudes se necesitan capacitar; más de la mitad de los propietarios toman en consideración de los procesos de trabajo en las capacitaciones; casi la mitad de los propietarios realizan una evaluación de rendimiento al planificar las capacitaciones; por ultimo en su minoría los propietarios examinan las áreas antes de planificar capacitaciones, buscan que la capacitación guarde relación con las metas u objetivos de la MYPE y realizan retroalimentación posterior a las capacitaciones. Las técnicas de capacitación en las MYPE del rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, son: que casi en su totalidad los propietarios realizan capacitaciones con interacción cara - cara, y las capacitaciones son personalizadas; por otro lado, menos de la mitad de los propietarios, cuentan con un lugar para impartir capacitación a su personal; por último, la minoría de los propietarios, brindan los medios idóneos para la capacitación. Las ventajas competitivas presentes en las MYPE del rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, se determinó que en su totalidad las MYPE, cuentan con una buena ubicación; que casi en su totalidad las MYPE gozan de buena imagen y cuentan con un valor

agregado que atraen al cliente; por otro lado, se determinó que más de la mitad de las MYPE se preocupan por el desempeño de la competencia, se diferencian por los precios brindados en su carta y cuentan con equipos y maquinarias en óptimas condiciones; por último, se determinó que menos de la mitad de las MYPE cuenta con personal capacitado para la atención del cliente. Las estrategias competitivas que utilizan las MYPE del rubro restaurantes de la Urbanización Santa Ana de Piura, se determinó que más de la mitad de las MYPE cuentan con precios respecto a la calidad del producto, con la aceptación de insumos y materias de buena calidad, se distingue por su atención al cliente, y se enfocan en un solo segmento del mercado contando con una mayor frecuencia de clientes; por otro lado, menos de la mitad percibe diferencias en la calidad del producto o servicio y no se preocupan por la lealtad de sus clientes. Concluyendo que la mayoría de los propietarios toman en cuenta los procesos de trabajo en las capacitaciones brindadas, las capacitaciones son interacción cara a cara, y la capacitación tiene relación con las metas u objetivos de la MYPE. En relación a la variable competitividad, se concluyó que la mayoría de las MYPE cuenta con las siguientes ventajas competitivas: buena ubicación, precios diferenciados, buena imagen, la atención al cliente, se enfocan a un solo segmento del mercado, y buscan fidelizar a sus clientes frecuentes.

**Peña (2016)** En su tesis titulada: *“caracterización de la capacitación y competitividad en las Mype, rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, año 2016”* Enunciado del problema: tuvo como objetivo general: determinar las características que tiene la capacitación y la competitividad en las MYPE, rubro restaurantes vegetarianos del centro de la ciudad de Piura, año 2016; las variables seleccionadas son la capacitación y la competitividad. Se empleó la metodología de investigación nivel descriptivo, con diseño no experimental, de corte transversal. conclusiones se determinó que las características de la capacitación y la competitividad de las

MYPE del rubro restaurantes vegetarianos del centro de Piura, se basan en que a estas MYPE le faltan realizar nuevas técnicas de capacitación, para que sus colaboradores desarrollen más habilidades, actitudes y cambios de conductas; además en cuanto a la competitividad presentan ventajas competitivas, en su ubicación, calidad de productos y precios, como estrategia de diferenciación deben ofrecer recomendaciones nutricionales y servicio de delivery. Respecto a los criterios de evaluación para medir el nivel de la capacitación que utilizan las MYPE de estudio, resultaron que los más representativos son: la preparación y autoevaluación, así como las competencias y habilidades de los colaboradores. o, concerniente a las técnicas de capacitación que se desarrollan en las MYPE de estudio, se identificó que más de la mitad de los colaboradores han recibido capacitación por intermedio de talleres, y la menor parte de estos trabajadores han sido capacitados a través de charlas, seminarios y programas relacionados con universidades. relativo a las ventajas competitivas que brindan las MYPE de estudio, se ha determinado que dentro de las actividades primarias de la cadena de valor que tiene la microempresa, inherente a la elaboración de los platos que se expenden en el restaurante, la mayor parte de los comensales consideran importante la calidad de los productos ofrecidos y en lo concerniente al marketing, es decir a los medios de publicidad que utiliza el establecimiento, esta acción se viene ejecutando mayormente por intermedio de volantes; en lo relacionado a las actividades de apoyo, realizadas por los colaboradores, se ha identificado que la mitad de los clientes consideran que los trabajadores realizan una atención de calidad. n las estrategias genéricas que se desarrollan en las MYPE, se obtuvo como resultado respecto a la segmentación, que más de la mitad de los consumidores concurren al restaurante vegetariano por motivos de salud, en lo concerniente a los costos, esta misma cantidad de clientes consideran que las microempresas ofrecen sus productos a precios medios, y con respecto a la diferenciación, más de la mitad de los clientes considera que



está dado por la variedad de menús y platos a la carta y en menor porcentaje, por las ensaladas de frutas, jugos, extractos, postres y/o panes que se expenden en el restaurante; además más de la mitad de comensales desean como otro punto diferenciador, se adicione recomendaciones nutricionales y la menor parte servicio de delivery, promociones y descuentos.. Dentro de las características de la capacitación encontradas en las MYPE de estudio, se tiene que más de la mitad de los colaboradores han recibido capacitación por parte del restaurante, esta misma cantidad considera que la capacitación a contribuido al aumento de conocimiento, desarrollo de habilidades, desarrollo de competencias así como el mejoramiento de actitudes y conductas, más de la mitad de trabajadores consideran importante que el control de la enseñanza se debe realizar después de cada capacitación, Además menos de la mitad de los colaboradores prefieren que se le brinde diferentes técnicas de capacitación como: talleres, programas relacionados con universidades, role playing, seminarios y capacitación on line, con temas relacionados a gourmet, técnicas de venta y marketing, implementación y preparación de alimentos, atención al cliente y gestión de servicio. Las principales características de la competitividad identificadas es la calidad, tanto de los productos ofrecidos como de la atención al cliente, el precio medio acorde con la competencia y la buena ubicación del establecimiento.

**Zaldivar (2017)** Su investigación *“caracterización del financiamiento y la capacitación de las Mype del sector comercio – rubro agroquímicos del distrito de Sullana, Piura, año 2016”* Se planteo el siguiente de problema: ¿Cuáles son las principales características del financiamiento y la capacitación de las MYPES del sector comercio – rubro Agroquímicos del distrito de Sullana - Año 2016? Tuvo como objetivo general: Describir las características del financiamiento y la capacitación de las MYPES del Sector Comercio–Rubro Agroquímicos del Distrito de Sullana, Año 2016. El diseño de la investigación es de tipo – descriptivo, Nivel - cuantitativo, Diseño No

Experimental y de Corte Transversal. En cuanto a los resultados el 84% tiene como su principal fuente de financiamiento las cajas municipales; el 8% entidades bancarias y el 8 % cajas rurales. el 46% siempre ha solicitado financiamiento para el desarrollo de las actividades de su negocio; el 31% algunas veces y el 23 % casi siempre. el 85% siempre pide información de los productos que ofrecen las Cajas Municipales y rurales al momento de solicitar financiamiento y el 15 % solicita de los productos de los bancos de manera preferencial por financiamientos a largo plazo. el 38% paga una tasa de interés mensual entre el 1- 5 %; el 31% entre 6% -11%; el 23 % paga entre 12% al 20% y el 8 % más del 20% de la tasa de interés que paga, el 62% considera que casi nunca son adecuados los intereses que cobran las entidades financieras y el 38% nunca son adecuados, el 85% adquirió financiamiento a largo plazo y 15% a corto plazo, el 38% adquirió crédito a 12 meses, el 31% a 24 meses y el 31% a 36 meses, el 54% destinan el financiamiento para la compra de mercadería, el 23% lo destinan para el fortalecimiento de capacidades y el otro 23% lo destina para el capital de trabajo, el 46% acude para acceder un crédito a las Cajas Municipales de Crédito, el 31% a las Cajas Rurales y un 23% a los bancos, Se tiene que el monto del préstamo solicitado a las actividades propias del rubro de agroquímicos, por los representantes legales de las MYPE encuestadas fue: el 39% entre S/15000-20000; el 23% S/ 9000- 14000, el 23% de 21000 a más y 15% entre S% 3000 a 8000. el 54% capacita a su personal en técnicas de desarrollo; el 31% en la inducción en el puesto y el 15% trata de conocer sus habilidades. el 54% considera que la técnica más efectiva para capacitar a sus colaboradores es la técnica de desarrollo del puesto; el 31% intercambios de conocimiento y el 15 % Conocimiento de solución de conflicto el 70% considera que la capacitación es una inversión. el 15 % que es un capital humano y el otro 15% que la capacitación obedece a un programa el 62% siempre cuenta con un comité de capacitación, el 38% casi siempre cuentan con un comité de capacitación. el 77% considera que el desempeño del

personal, siempre le permite lograr las metas de la MYPE, el 15% casi siempre y el 8% algunas veces. el 54% algunas veces considera dentro de su presupuesto anual la capacitación del recurso humano, 31% siempre y 15% casi siempre. el 85% considera que la capacitación siempre es una herramienta fundamental para mantenerse en el mercado y el 15% casi siempre. el 92% considera que siempre la competitividad de su negocio puede mejorar si invierte en capacitación y el 8% considera que casi siempre. Siendo los resultados en el caso del financiamiento, se determinó que las principales fuentes de financiamiento son las Cajas Municipales y Cajas Rurales, proveedores, leasing, y el sistema bancario y este financiamiento es destinado prioritariamente en la compra de insumos, materia prima, capital de trabajo, Así mismo respecto a la capacitación se ha determinado técnicas de capacitación que permiten el desarrollo de las personas, inducción en el puesto, desarrollo de habilidades y el impacto de observa en el mejoramiento de producto, formación del personal en sus competencias para el desarrollo del puesto.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Gestión de calidad**

#### **2.2.1.1 Definición**

Palabra proveniente de “gestus” termino latino que significa conducta, expresión, circulación, enfascado en la orientación y la implementación de recursos y técnicas para llegar a alcanzar la prontitud de sus objetivos y manejar el tiempo que se requerirá para esto; así mismo todo aquello que podrá determinar y desarrollar las actividades a su alcance.

Según **González & Arciniegas, (2016)** Mediante las Normas ISO – 9000 se desarrolla a la gestión de la calidad como un procedimiento por el cual establece la calidad de un bien o servicio de una empresa, con el objetivo de resaltar y establecer un proceso que beneficie a las entidades comerciales; asimismo que estas sean de la total satisfacción tanto como producto a consumir como económicamente al consumidor.

La gestión de calidad se enfoca no simplemente en el producto, la satisfacción del cliente o la calidad de este servicio o producto, sino también en el cómo obtenerlos, esto nos señala que la gestión de calidad busca la seguridad del producto y la inspección de los procedimientos para alcanzar la máxima calidad.

**Cortes (2017)** Define calidad como un sistema de políticas que se establecen mediante sus principales metas, designaciones e implica ampliamente su propio proceso como planificar, controlar, asegurar y mejorar la calidad de este sistema, para esto inserta ciertos componentes como: definir las funciones de cada área de la empresa, asimismo establecer un sistema que controle la calidad de cada área, buscar la cooperación de todos los integrantes de la empresa, comprometerse con los mismos objetivos y la metas a alcanzar, buscar que los problemas o

defectos se conviertan en una nueva solución u oportunidad para establecer los procedimientos de trabajo en la empresa.

### **2.2.1.2 Principios De La Gestión De Calidad**

Los 7 principios señalados por ISO 9000 e ISO 9001; se le conocen como las normativas que se basan en la gestión de calidad para la productividad y el rendimiento de su organización. No por ello la empresa se debe regir a un solo sistema, ya que esta cuenta como una referencia para el proceso de producción y crecimiento de la organización. Detallamos cada uno de estos principios: (Asensi et al., 2017)

- 1. Enfoque al cliente:** Las organizaciones son dependientes de los clientes para su rendimiento y éxito empresarial o comercial, es por ello que deben conocer las necesidades y los requerimientos según su pasar del tiempo. Al ser el cliente parte fundamental del desarrollo de una organización esta debe tomarlo como prioridad, buscando cumplir con las expectativas del mismo y en beneficio para la organización, así como la fidelización del cliente, el incremento de la carta de clientes y crecimiento de rentabilidad de la empresa. Las acciones que tome el empresario para generar un enfoque directo hacia el cliente van relacionadas con las metas u objetivos de la organización en cuestión, manejando de forma cautelosa la información de las necesidades del cliente, manteniendo constante interacción con este para así lograr medir si el producto o servicio ofrecido cubrió todas sus expectativas.
- 2. Liderazgo:** Un líder debe manejar un ámbito sociable y de compromiso dentro de la empresa, que vincule a sus colaboradores con alcanzar la misión, objetivos y metas de la empresa. El buen liderazgo contribuye al desempeño de toda organización, desarrollando

una mejor eficiencia en los procesos de calidad y desarrollo en las capacidades de la organización.

El líder debe alinear las 3 bases del liderazgo:

1. *Dirigir*
2. *Delegar*
3. *Desarrollar*

- 3. Compromiso de las personas:** El compromiso del personal es esencial para la empresa, así como la disposición de la empresa para incentivar a sus trabajadores brindando las facilidades de conocer las habilidades y están se usen para beneficio de la organización. La empresa se beneficia por el real compromiso, motivación y la toma de decisiones propias del trabajador, permitiendo exponer sus ideas para mejoras del producto o servicio en producción.
- 4. Enfoque de procesos:** La empresa en función de su desarrollo comercial, necesita estructurar sus actividades y funciones mediante procesos, esto permitirá alcanzar eficientemente cada uno de los objetivos de cada uno de ellos. El buen manejo de cada proceso le permite conocer y reducir costos inútiles, brindando una mejor probabilidad de éxito y de minimizar los errores en la producción del producto o servicio.
- 5. Mejora Continua:** Se relaciona al compromiso continuo de la organización de mejorar sus procesos productivos, basándose que al pasar del tiempo se desarrollan nuevas necesidades para el cliente. Permitiendo que la empresa comprenda que el innovar o desarrollar un valor agregado a su producto o servicio le brinda la ventaja recibir un mejor nivel de calidad, contribuyendo a posicionarse como competencia relevante. La mejora continua se atribuye como un proceso progresivo.

6. **Toma de decisiones:** Para la toma de decisiones la organización debe conocer y tener información verídica con datos concretos que nos garantice la menor probabilidad de error. Esto se reflejará en los procesos para alcanzar y cumplir los nuevos objetivos que se renuevan constantemente por las decisiones enfocadas en oportunidades existentes.
7. **Gestión de relaciones:** La organización necesita crear un vínculo con proveedores que brinde recursos de calidad, buscando beneficios para incrementar la productividad y rentabilidad. El tener excelentes relaciones con los abastecedores permite desarrollar estrategias en beneficio para ambos, reduciendo costes y tiempos.

Así mismo resalta tres principios: **(Cortes, 2017)**

1. Conocer cuáles son los principales aspectos que se espera del producto.
2. La prevención e inspección del producto antes de su lanzamiento al mercado.
3. Implantar una idea de eliminar por definitivo los errores y defectos, y no conformarnos con un producto que sabemos puede ofrecer mejor calidad. Queremos establecer calidad. Pues busquemos y elaboremos buena calidad.

### **2.2.1.3 Beneficios De La Gestión De Calidad**

Según **Maldonado, (2018)** La calidad es uno de los temas que ha sido siempre de suma importancia, ya que a medida del tiempo el hombre ha buscado satisfacer sus necesidades, la estabilidad de procesos que contribuyan en la gestión de calidad permiten desarrollar impresionantes mejoras en los productos.

Los Beneficios de gestión de calidad se pueden evidenciar en distintas áreas de la empresa y su visibilidad en el mercado, se refleja en el incremento de eficacia, eficiencia, disminución de recursos, calidad en los procesos; estos solo pueden ser unos de muchos. Por supuesto, que

contribuye el manejo equilibrado de cada requisito de calidad. Detallamos 5 principales Beneficios de Gestión de Calidad: (**Escuela Europea de Excelencia, 2017**)

1. **Mayor Eficiencia:** El sistema de gestión de calidad consigue que las organizaciones incrementen la satisfacción de los consumidores, al aumentar su eficiencia como empresa y del servicio que ofrecer, les permite lograr una mejor posición en el mercado, con eso obtener nuevos clientes que satisfacer sus necesidades y asimismo la fidelización del cliente.
2. **Aumenta la satisfacción del Cliente:** La gestión de calidad contribuye a las organizaciones para que estructuren estrategias que influyan en cumplir con las necesidades del cliente, la empresa no solo debe regirse a los objetivos que quiere alcanzar, a esto debe atribuir expectativas altas al producto servicio que ofrecerá, con ello relacionaremos la satisfacción de los consumidores y la calidad del servicio y/o producto.
3. **Mejoras de la Imagen en el Mercado:** Involucrar calidad en cada proceso permite no solo satisfacer al consumidor, esto contribuye a potenciar una mejor imagen en los clientes y futuros consumidores.
4. **Ahorra Recursos:** Impulsar a implantar un sistema de calidad en los procesos, permite observar y analizar los posibles problemas, convirtiéndolo en oportunidades de corregir, lo que conlleva una reducción de costos para la empresa.

El satisfacer una necesidad es un factor que suma de muchas responsabilidades y depende ampliamente de los etapas o factores que se tomen para poder lograr dicha satisfacción con rapidez y eficazmente. Para poder llegar al cliente de manera contundente y con atención precisa se necesita estudiar u escuchar a los clientes, conocer el nivel de satisfacción que buscan al adquirir algún servicio u producto.



## **2.2.2 Capacitación**

### **2.2.2.1 Definición**

La capacitación se conoce como una de las mejores herramientas de aprendizaje para el personal de una empresa, una buena inversión que permite el aumento de productividad de los recursos humanos y mejorar los procesos en las organizaciones.

**(Parra & Rodríguez, 2016)**

Procedimientos que ayudan a dirigir una empresa, aumentando las habilidades e inteligencia de los trabajadores, ayudando a guiar a la empresa al éxito lo cual brinda tener una mejor capacidad al desempeñar sus labores y entregar un producto de valor.

### **2.2.2.2 Tipos De Capacitación**

La capacitación no solo se debe dar como un curso más, involucra que las personas obtengan las aptitudes y condiciones para desempeñar su trabajo, asimismo se debe incorporar la evaluación constante, y así cumplir con las expectativas de la empresa. Pero el capacitar no solo se les atribuye a los trabajadores, también el gerente o directivos de las empresas necesitan estar capacitados, involucrarse en el mismo entorno de estudio y así fomentar el mejor desenvolvimiento de su liderazgo.

Según **(Parra & Rodríguez, 2016)** clasifica a la capacitación en:

- 1. La capacitación de las habilidades productivas del personal:** Para la aceptación de una capacitación activa se debe analizar las habilidades con las que cuenta el personal, asimismo de las disposiciones y/o actividades que desarrollan en la organización. Enfocándose en desarrollar esas habilidades y crear nuevas

que aumenten sus capacidades laborales. El trabajador debe explorar nuevas capacidades que le permitan tomar decisiones, generar ideas idóneas para el impulso de mejora de la empresa.

2. **La capacitación de habilidades administrativas:** Los empresarios de micro y pequeñas empresas en su mayoría no cuentan con los conocimientos y habilidades para manejar una empresa, por ello es importante que ellos mismos adquieran las habilidades necesarias para impulsar al éxito su empresa.

### 2.2.2.3 Beneficios De La Capacitación

La capacitación pretende evaluar un proceso que integre a todos los participantes de una empresa, para que esta logre tener un impacto positivo. Permite que los individuos cuenten con las capacidades para que su desarrollando sea eficiente. **(Cota & Rivera, 2016)**

Entre los principales beneficios tenemos:

- a) **Compromiso del personal:** Las empresas demandan que el trabajador cuente con conocimientos y/o habilidades que le permiten desempeñar su labor, esto le brinda niveles de compromiso y participación en la empresa para tomar decisiones y contribuir a desarrollar mejores relaciones.
- b) **Mejor toma de decisiones:** Al adquirir mejores conocimientos y habilidades, aumenta la capacidad de confianza en sí mismo para identificar un problema y poder desarrollar la toma de decisiones para buscar una solución. Permitiendo crear responsabilidad en la persona con su puesto de trabajo.
- c) **Aumenta la Productividad:** La capacitación influye en la productividad, ya que esta le permite desarrollar nuevos conocimientos los cuales de otorgan las

capacidades para brindar un servicio y producto con mayor eficiencia. Mejora el rendimiento de los trabajadores, para esto se debe ser constante según nuevos criterios se tengan que conocer.

- d) **Incrementa la rentabilidad:** Muchas empresas incrementan su rentabilidad gracias a que potencian al trabajador a la transformación de nuevas capacidades mejorando su contenido laboral, desarrollando entrenamientos constantes, involucrando el desarrollo individual y general en la organización.

### 2.3 HIPÓTESIS

Cabe señalar que no toda investigación cuantitativa requiere una hipótesis, porque dependerá del alcance inicial de la investigación. Por ello, al respecto, **Baena Paz,( 2017)** confirma: “La investigación cuantitativa que propone hipótesis se refiere a aquellas cuyos métodos definen el alcance de las cuales serán relevantes o explicativas, o tendrán un alcance descriptivo, pero intentan predecir un número o hecho”.

Por lo tanto, se puede determinar que el estudio no tiene hipótesis, porque no intentó enfrentar los problemas descubiertos para predecir la codificación o los hechos.

### III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de Investigación

Dependiendo del problema, la investigación es descriptiva porque intenta especificar los atributos, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno a analizar. Es decir, solo tiene como objetivo medir o recopilar información sobre los conceptos o variables mencionados de forma independiente o colectiva. (Baena Paz, 2017)

De esta forma, este estudio calculó y recopiló información de forma independiente sobre las variables estudiadas sin manipularlas, revelando así su comportamiento cuando ocurren en el contexto.

#### Representación:



#### Dónde:

**M:** representa la muestra que se realiza para el estudio.

**O:** representa las mediciones de la variable de interés.

### **3.2 Nivel de Investigación**

“Para este tipo de investigación, los métodos cuantitativos electrónicos utilizan la recolección de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico con el fin de establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (**Baena Paz, 2017**)

Cuantitativo: De acuerdo al ambiente de medición de las variables en la recolección de datos, este estudio contará con un método cuantitativo para determinar y utilizar métodos estadísticos; luego sacar conclusiones relacionadas con las preguntas planteadas.

### **3.3 Diseño de Investigación**

#### **No experimental**

Según **Baena Paz,( 2017)**, dijo que el diseño no experimental se realizó sin manipulación deliberada de variables. Se basa principalmente en la observación de que este fenómeno ocurre en el medio natural para su posterior análisis. En este tipo de investigación, los sujetos no se verán afectados por condiciones o estímulos.

En definitiva, este estudio se encarga de comprender las causas de estas dos variables, debido a que ocurren en el medio natural, para poder realizar el siguiente análisis.

#### **Corte transversal**

Según **Baena Paz, (2017)**, este método se utilizará cuando la investigación se centre en analizar el nivel o estado de una o más variables en un momento dado, o cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento dado. En este tipo de diseño, los datos se

recopilan instantáneamente. Su propósito básico es describir variables y analizar la incidencia e interrelaciones de variables en un momento dado.

Un estudio transversal recopila datos durante un período de tiempo determinado para cuantificar las dos variables estudiadas.

### **3.4 Población y muestra**

#### **3.4.1 Población:**

“La calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema. Las poblaciones deben situarse claramente por sus características de contenido, lugar y tiempo” (Baena Paz, 2017)

La investigación que buscan exponer son las variables de estudio. Por la variable gestión de calidad y Capacitación. Se determino para estas dos variables población finita e infinita, se puede especificar la fuente de cada indicador según sus dimensiones en la matriz de indicador pregunta.

Sin embargo el 6 de mayo de 2020 se aprobó el “Protocolo para la atención al ciudadano en el ministerio de la producción durante el estado de Emergencia Sanitaria” (El Peruano, 2020) , pese a las medidas muchos de estos establecimientos prefieren no abrir sus puertas, es por ello que la población en estudio será conformada por 2 MYPE rubro restaurantes para la investigación y recolección de datos.

**P1: Variable Gestión de Calidad:** Se encuentra conformada por una población infinita ya que para los indicadores Enfoque al cliente, Toma de Decisiones, mayor eficiencia, satisfacción del cliente, mejora de la imagen en el mercado siendo la fuente infinita, De la misma forma, es

finita para los indicadores Liderazgo, Compromiso con las Personas, Enfoque en procesos, Mejora Continua, gestión de relaciones y ahorrar recursos por los propietarios y trabajadores de las MYPE rubro restaurantes del Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019. Por la situación de la Emergencia sanitaria, el gobierno decreto el cierre de estos establecimientos. Para ello se utilizará una fórmula que nos permitirá obtener la cantidad máxima de clientes que se necesitan encuestar.

**P2: Variable Capacitación** Se encuentra conformada por una población finita investigar a los propietarios y trabajadores de las MYPE rubro restaurantes del Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019. Siendo así una población finita conocida, ya que se conoce la cantidad exacta a encuestar.

**Cuadro 1: Población de MYPE**

N°	MYPE	DIRECCIÓN	N° DE JEFE	N° DE TRABAJADORES
1	PM	Distrito Veintiséis de Octubre, Piura.	1	4
2	RRM	Distrito Veintiséis de octubre, Piura	1	3
	<b>Total</b>		2	7

Fuente: Elaboración Propia

### 3.4.2 Muestra:

Para **Baena Paz, (2017)** ejemplifica que “Se pueden obtener dos tipos de muestras: probabilidad y no probabilístico. La técnica de muestreo probabilístico permite, conozca la probabilidad de que cada individuo en estudio deba ser incluido en la muestra mediante selección aleatoria. Mientras en técnica de muestreo no probabilístico, seleccione El objeto de investigación dependerá de determinadas características, estándares, etc. Los investigadores consideran en ese momento; con



el fin de esto puede ser inválido, poco confiable o reproducible; porque estos tipos de muestras no cumplen con la base de probabilidad, es decir, no pueden estar seguros de que cada objeto de investigación represente a la población objetivo.”.

**M1:** Para la variable Gestión de la calidad se realizará la fórmula para saber hacia cuantos clientes se aplicará la encuesta:

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

Donde:

$Z^2$  = Grado de confiabilidad (90% Valor = 1.645)

e = Margen de error (10%)

p = Probabilidad que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (0.5)

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

$$n = \frac{1.64^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.01}$$

$$n = \frac{0.6765}{0.01}$$

$$n = 67.65$$

Se determinó que el tamaño de la muestra para la variable de Gestión de calidad es de **68 Clientes.**

**M2:** Para la variable capacitación su población es finita de 7 trabajadores y 2 propietarios de las MYPE rubro restaurantes del Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019. Por ello no se necesita de la aplicación de laguna fórmula.

### **3.4.3 Criterios de Inclusión**

Los instrumentos de recolección por la variable gestión de la calidad serán planteadas hacia los propietarios, trabajadores y clientes de los establecimientos, por lo cual muestra una población infinita.

La variable capacitación esta será aplicada para los Propietarios y trabajadores de las MYPE para generar una buena recolección de datos, siendo en este caso una población finita ya que se conoce la cantidad exacta de propietarios de las MYPE.

### **3.4.4 Criterios de Exclusión**

El instrumento de recolección con respecto a la variable gestión de la calidad no excluyera a nadie de la población seleccionada ya que la investigación se entorna en un nivel extenso para una mejor recolección de datos según la investigación.

En la segunda variable Capacitación descartaremos a los consumidores y dueños, concentrándonos en los trabajadores de dichas MYPE ya que podrán brindarnos datos exactos con respecta a la variable en investigación.

### 3.5 Definición y Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIEMNSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	Fuente	Escala	METODOLOGIA		
G E S T I O N  D E  C A L I D A D	Define mediante las Normas ISO – 9000 como un procedimiento por el cual establece la calidad de un bien o servicio de una empresa, con el objetivo de resaltar y establecer un proceso que beneficie a las entidades comerciales; así mismo que estas sean de la total satisfacción tanto como producto a consumir como también satisfaga económicamente al consumidor. (González & Arciniegas, 2016)	P R I N C I P I O S	La dimensión principios se relaciona con sus indicadores de enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, enfoque de procesos, mejora continua, la toma de decisiones y la gestión de relaciones.	Enfoque al cliente	Cliente	Nominal	Tipo:  Descriptivo  Nivel: Cuantitativo  Diseño:  No experimental  Corte trasversa		
				Liderazgo	Trabajador				
				Compromiso de las personas	Propietario				
				Enfoque de procesos	Propietario				
				Mejora continua	Propietario				
				Toma de decisiones	Clientes				
				Gestión de relaciones	Propietario				
		B E N E F I C I O S	Los Beneficios de gestión de calidad se medirá con sus indicadores de mayor eficiencia, satisfacción al cliente, equipo motivado, la mejora de la imagen en el mercado y ahorrar recursos.			Mayor eficiencia	Cliente	Nominal	Técnica:  Encuesta  Instrumento:  Cuestionario
						Satisfacción al cliente	Cliente		
						Equipo motivado	Cliente		
						Mejora la imagen en el mercado	Cliente		
						Ahorrar recursos	Propietario		

C A P A C I T A C I O N	La capacitación se conoce como una de las mejores herramientas de aprendizaje para el personal de una empresa, una buena inversión que permite el aumento de productividad de los recursos humanos y mejorar los procesos en las organizaciones. (Parra & Rodríguez, 2016)	T I P O S	Los tipos de capacitación se medirá con sus indicadores con capacitación de habilidades productivas del personal.	- Capacitación de habilidades productivas del personal	Trabajador	Nominal	Nivel: Cuantitativo  Tipo: Descriptivo  Diseño: No experimental  Corte trasversa  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario
				- Capacitación de habilidades administrativas	Propietario		
		B E N E F I C I O S	Pérez (2018) afirma que la atención al cliente es fundamental para el crecimiento empresarial y, lamentablemente, muchos líderes no lo entienden. Por eso a continuación se detalla factores importantes que genera una buena atención al cliente: lealtad, mayores ingresos, publicidad, previene rotación de empleados, mejora continua.	Compromiso del personal	Trabajador	Nominal	
				Mejora la toma de decisiones	Trabajador		
				Aumenta la productividad	Propietario		
				Incremento a la rentabilidad	Propietario		

FUENTE: Elaboración Propia

### 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según **Baena Paz, (2017)**, Cualquier técnica que el investigador decida usar, tendrá que ejercer una herramienta para obtener la información, siendo la encuesta el más utilizado.

- **Técnica:** Encuesta

La presente investigación empleara la encuesta como técnica de recolección de datos, pretendiendo que esta sea validada con el transcurso del semestre académico por el jurado, permitiendo así la realización eficiente del proyecto planteado.

- **Instrumento:** Cuestionario

La técnica contará con tres cuestionarios como instrumento de la recolección de datos, el cual estará conformado en su totalidad de 23 preguntas, las mismas que serán resaltadas con 2 enfoques que son la Gestión de la Calidad y la capacitación. Para esto se ha distribuido exactamente con qué población desarrollaremos cada variable para su recolección de datos.

### 3.7 Plan de análisis

La investigación al tener un nivel de investigación descriptivo, para el análisis se guiará de esa manera, utilizando también programas para poder detallar estadísticamente los resultados y los análisis. **(Baena Paz, 2017)**

Para poder determinar exactamente nuestro análisis se realizará un cuestionario ejecutado a los propietarios de las MYPE para esto utilizaremos el programa Excel Windows donde podremos graficar los resultados, mediante tablas y gráficos.

### 3.8 Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado Del Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología	Instrumento
<p>Gestión de la calidad y Capacitación de las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019</p>	<p>¿Qué características abarca la gestión de la calidad y capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito veintiséis de octubre, año 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar las características de la Gestión de la calidad y capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> A) Determinar los principios de la gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes en el distrito veintiséis de octubre, año 2019. B) Identificar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPES rubro restaurantes en el distrito veintiséis de octubre, año 2019. C) Explicar los tipos de capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el distrito veintiséis de octubre, Año 2019. D) Describir los beneficios de la capacitación en las MYPES rubro restaurantes en el distrito 26 de octubre, año 2019.</p>	<p><b>Gestión de la Calidad:</b> Define mediante las Normas ISO – 9000 como un procedimiento por el cual establece la calidad de un bien o servicio de una empresa, con el objetivo de resaltar y establecer un proceso que beneficie a las entidades comerciales; así mismo que estas sean de la total satisfacción tanto como producto a consumir como también satisfaga económicamente al consumidor. (Oscar González, 2016)</p> <p><b>Capacitación:</b> La capacitación se conoce como una de las mejores herramientas de aprendizaje para el personal de una empresa, una buena inversión que permite el aumento de productividad de los recursos humanos y mejorar los procesos en las organizaciones. (Parra &amp; Rodríguez, 2016)</p>	<p><b>Teresa (2016)</b> confirma: “La investigación cuantitativa que propone hipótesis se refiere a aquellas cuyos métodos definen el alcance de las cuales serán relevantes o explicativas, o tendrán un alcance descriptivo, pero intentan predecir un número o hecho”.</p>	<p><b>Tipo:</b> Descriptivo</p> <p><b>Nivel:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental-trasversal</p>	<p>C</p> <p>U</p> <p>E</p> <p>S</p> <p>T</p> <p>I</p> <p>O</p> <p>N</p> <p>A</p> <p>R</p> <p>I</p> <p>O</p>

### 3.9 Principios Éticos

Según **Uladech, (2020)** en el código de ética para la investigación presenta el compromiso de guardar lo siguiente:

**Protección de las personas:** Para **Uladech, (2020)** Se debe mostrar respeto por la dignidad humana: identidad, diversidad, confidencialidad y privacidad.

Por esto, cumpliendo con el principio ético la presente investigación hizo de conocimiento al propietario del protocolo de consentimiento informado donde se le proporciono la información necesaria sobre el desarrollo y el fin de la investigación, por lo cual se otorgó la aprobación, documento en cual se presenta en anexos con firma del investigador resguardando de esta forma la identidad y privacidad del propietario. Asimismo, se respetó sus derechos como participante del proyecto de investigación de acuerdo al riesgo en que incurra y la probabilidad de que obtenga un beneficio.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Para **Uladech, (2020)** indica que se evalúan y declaran posibles daños, riesgos y beneficios que puedan afectar a las plantas, el medio ambiente o la biodiversidad.

La presente investigación no involucra al medio ambiente por lo cual no se causará ningún daño o existencia de riesgo. Sin embargo, para el logro del cumplimiento del este principio ético como investigador se detalla que el estudio de la investigación se llevará a cabo en Restaurantes, por lo cual se pudo hacer un análisis con respecto a este principio, determinando que existe contenedores para separar la basura de los residuos orgánicos, desechos los cuales son los más frecuentes respecto al rubro al que se dedican. Asimismo, no realiza daños a plantas a sus exteriores, a diferencia lo utiliza como parte del entorno de las MYPE

**Libre participación y derecho a estar informado:** Para **Uladech, (2020)** Significa que la persona involucrada en actividades de investigación tiene derecho a conocer el propósito y la finalidad de su participación en la investigación.

La presente investigación cumple este principio ético por llevará a cabo por voluntad propia de todos los participantes previo conocimiento de la información, aclarando que toda información obtenida será solo para fines respecto al proyecto, esta decisión será respetada por el investigador. En este caso se adecuo cuestionarios on-line a los participantes, donde se describió la finalidad de cada cuestionario, cada uno de los participantes accedieron a participar de forma voluntaria

**Beneficencia no maleficencia:** Para **Uladech, (2020)** considera que se asegura el bienestar de las personas que participan en la investigación. Para cumplir este principio ético dentro de la investigación, se asegurará el bienestar de las personas que participan. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios en los encuestados. En este caso por efectos a la COVID – 19 se prioriza el bienestar de los participantes y del investigador, haciendo uso de la tecnología para la comunicación e interacción conforme el desarrollo del proyecto de investigación.

**Justicia:** Para **Uladech, (2020)** Afirma que se harán juicios razonables y ponderados para garantizar una práctica justa. Todo el personal que participa en la investigación tiene derecho a obtener los resultados de su investigación. Por último, es necesario garantizar que las personas que participan en el proceso, los procedimientos y los servicios relacionados con la investigación se trata de manera justa. En la presente investigación se cumple este principio ético mediante encabezado del cuestionario



donde se le describe y explica que todo resultado será de forma anónima y cada uno podrá acceder a la investigación al termino de la misma.

**Integridad científica:** Para **Uladech, (2020)** La declaración evalúa y declara posibles daños, riesgos y beneficios que puedan afectar a los investigadores participantes, y declara conflictos de interés que pueden afectar el proceso de investigación o comunicación. La presente investigación mantuvo informado al participante del objetivo y fin de la investigación. Mostrando integridad científica no pretendiendo omitir alguna información al participante y así lograr acceder a las MYPE en estudio.

## IV. RESULTADOS

### Resultados

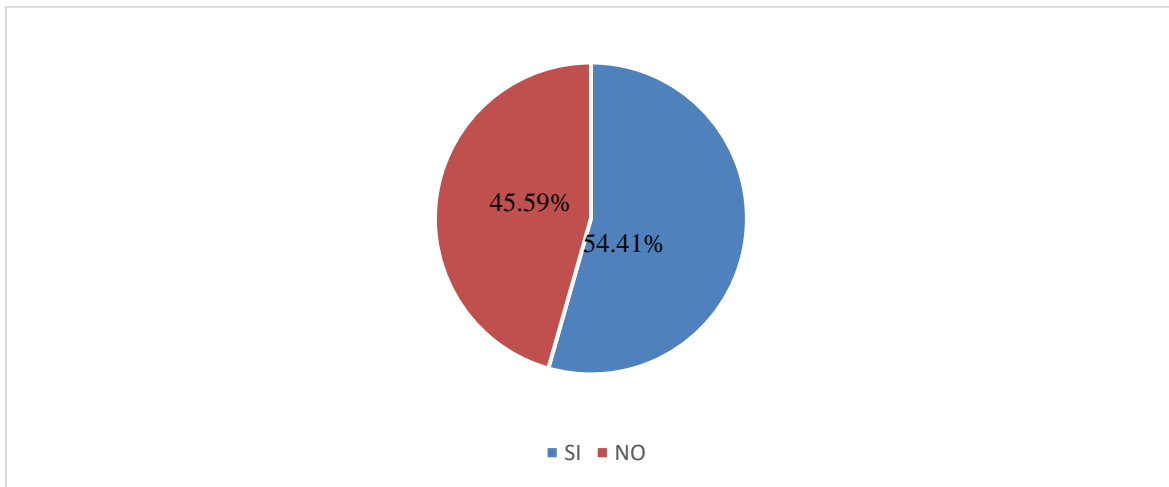
#### 4.1 Variable Gestión de Calidad

4.1.1 **Primer objetivo Especifico** Determinar los principios de la gestión de la calidad en las MYPE rubro restaurantes en el distrito veintiséis de octubre, año 2019.

*Tabla 1: ¿Considera que ha recibido un servicio de calidad?*

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	37	54.41%
No	31	45.59%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario dirigido al cliente de las MYPE materia de investigación.  
Elaborado: Investigador



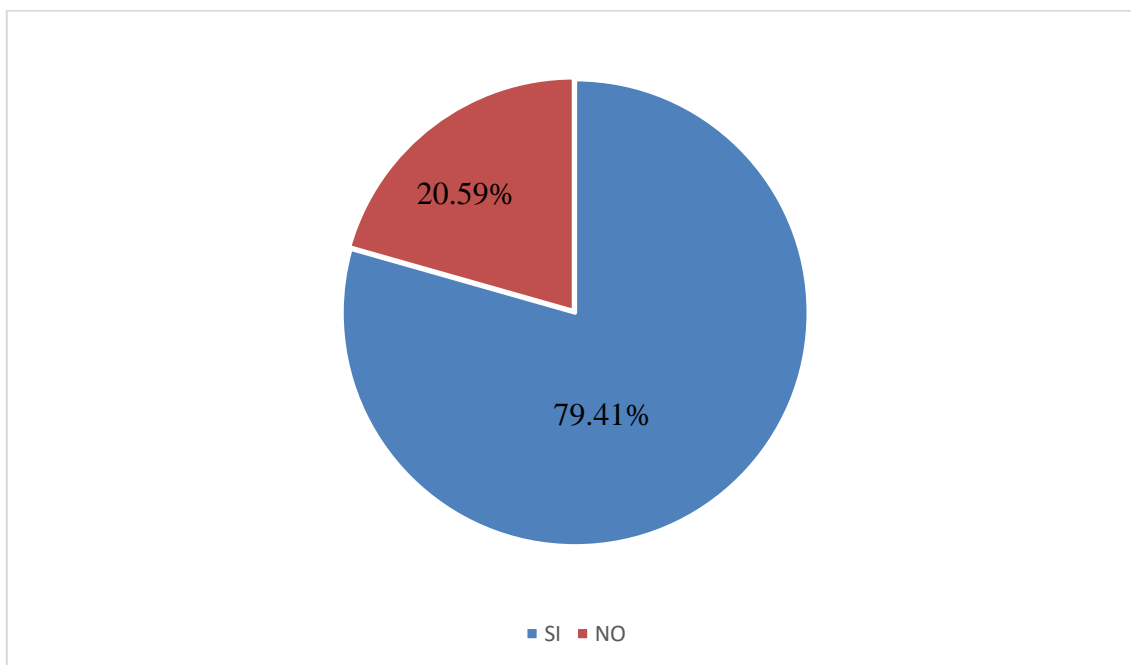
*Figura 1: Gráfico circular que representa a ¿Considera que ha recibido un servicio de calidad?*

**Interpretación:** En la tabla 1 y figura 1 que representa a la pregunta ¿Considera que ha recibido un servicio de calidad? Denominada “servicio de calidad” Se observa que el 54.41% considera que, si recibió un servicio de calidad, mientras que el 45.59% no lo considera.

**Tabla 2: ¿Los trabajadores son amables al dirigirse a su persona?**

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	54	79,41%
No	14	20,59%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los clientes +de las MYPE materia de investigación.  
Elaborado: Investigador



*Figura 2: Gráfico circular que representa a ¿Los trabajadores son amables al dirigirse a su persona?*

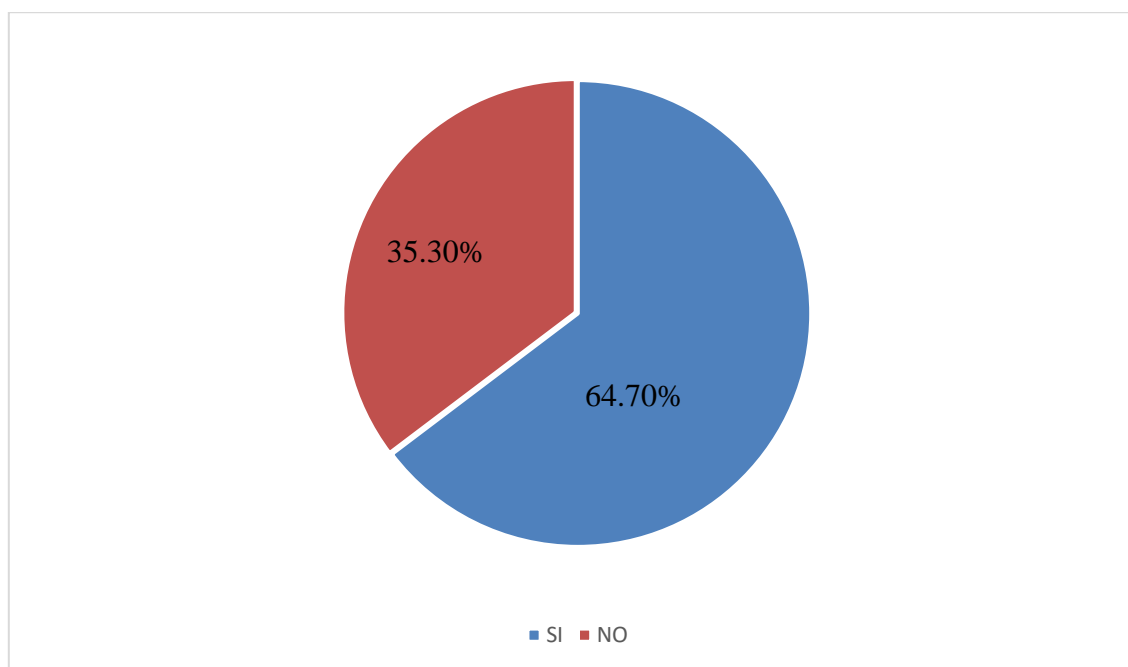
**Interpretación:** En la tabla 2 y figura 2 que representa a la pregunta: ¿Los trabajadores son amables al dirigirse a su persona? Denominada “**Amabilidad del trabajador**” Se observa que el 79.41% considera que, los trabajadores son amables, mientras que el 20.59% no los consideran amables.

**Tabla 3: ¿El establecimiento presenta un ambiente seguro?**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	44	64,70%
No	24	35,30%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los clientes de las MYPE materia de investigación.

Elaborado: Investigador



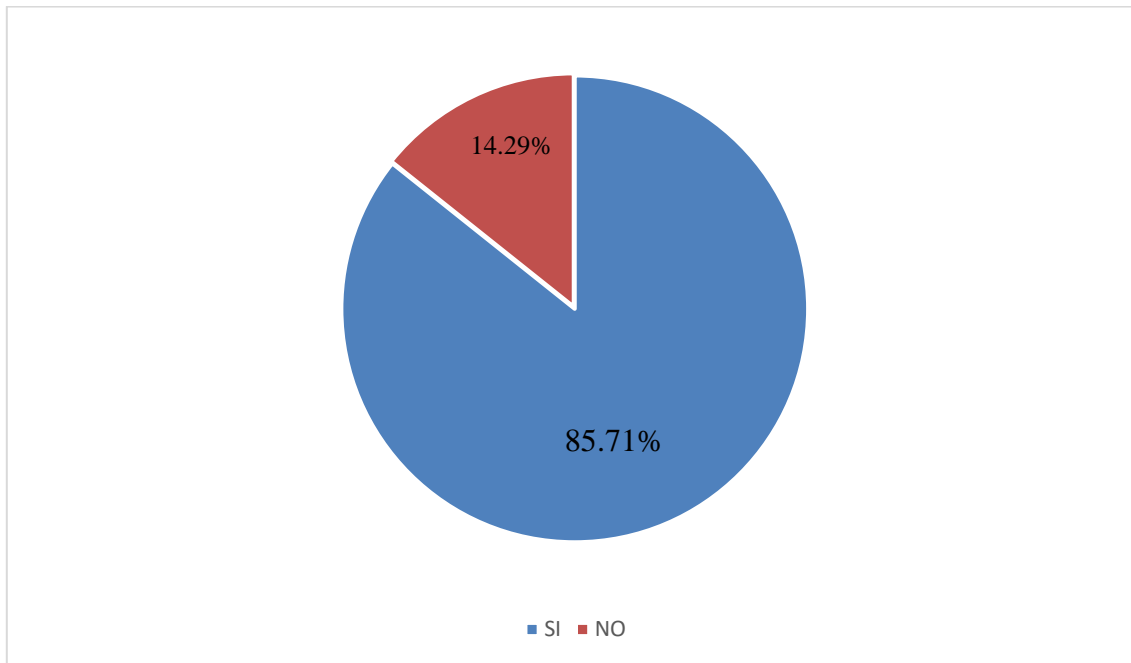
*Figura 3: Gráfico circular que representa a ¿El establecimiento presenta un ambiente seguro?*

**Interpretación:** En la tabla 3 y figura 3 que representa a la pregunta: ¿El establecimiento presenta un ambiente seguro? Denominada “ambiente seguro” Se observa que el 64,70% considera que, existe un ambiente seguro en las MYPE, mientras que el 35,30% no los consideran seguras.

**Tabla 4: ¿El jefe mantiene una comunicación activa con el personal?**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	6	85,71%
No	1	14,29%
Total	7	100%

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes de las MYPE materia de investigación.  
Elaborado: Investigador



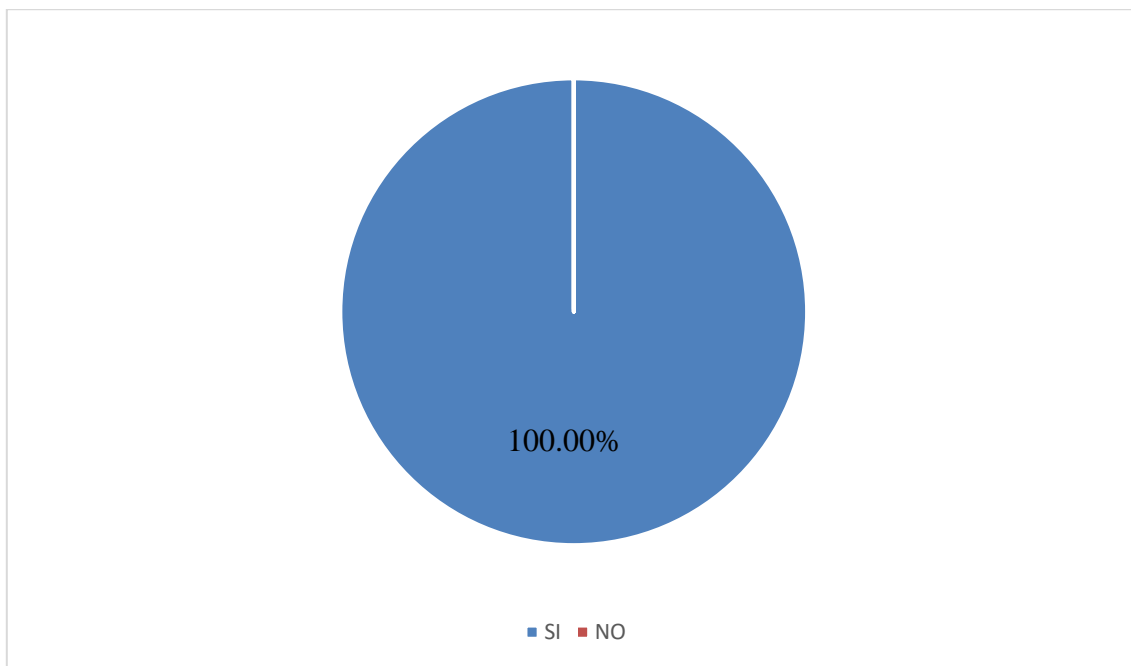
**Figura 4: Gráfico circular que representa a ¿El jefe mantiene una comunicación activa con el personal?**

**Interpretación:** En la tabla 4 y figura 4 que representa a la pregunta: ¿El jefe mantiene una comunicación activa con el personal? Denominada “**comunicación activa con el personal**” Se observa que el 85,71% de los trabajadores si considera que su jefe se comunica activamente, mientras que el 14,29% considera que no.

*Tabla 5: ¿Usted considera que existe un real compromiso de sus trabajadores con la MYPE?*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	2	100%
No	0	0
Total	2	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los clientes de las MYPE materia de investigación.  
Elaborado: Investigador



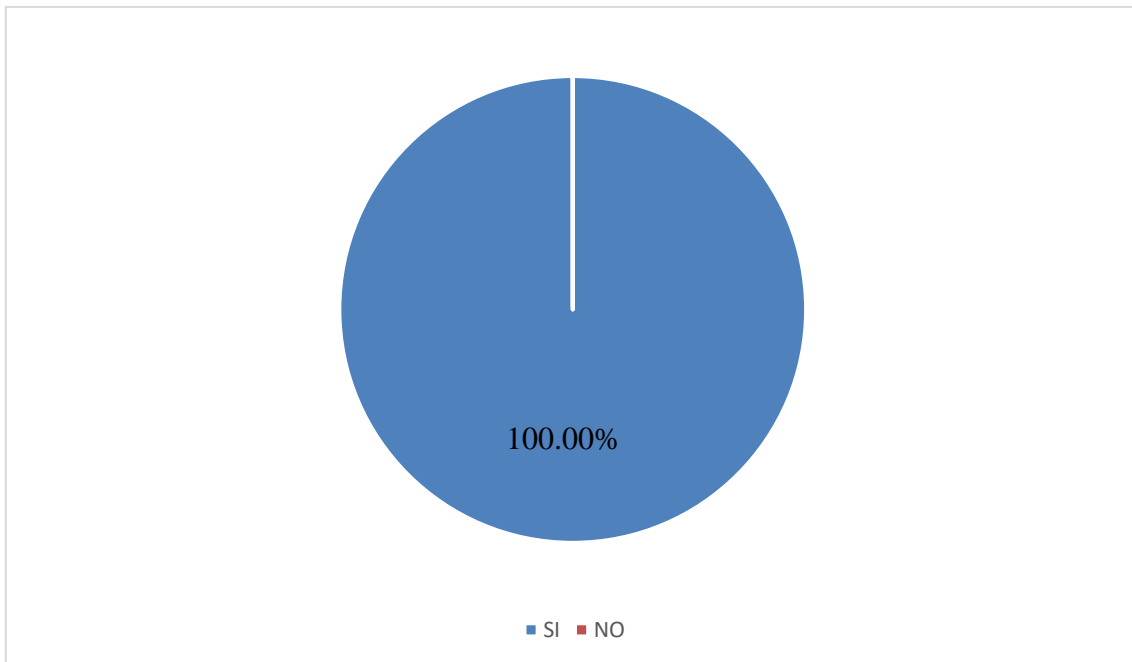
*Figura 5: Gráfico circular que representa a ¿Usted considera que existe un real compromiso de sus trabajadores con la MYPE?*

**Interpretación:** En la tabla 5 y figura 5 que representan a la pregunta: ¿Usted considera que existe un real compromiso de sus trabajadores con la MYPE? Denominada **compromiso del personal**” Se observa que el 100% de propietarios si considera que sus trabajadores muestran compromiso con la MYPE.

**Tabla 6: ¿Usted adecua procesos para elaborar sus productos?**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	2	100%
No	0	0
Total	2	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE materia de investigación  
Elaborado: Investigador



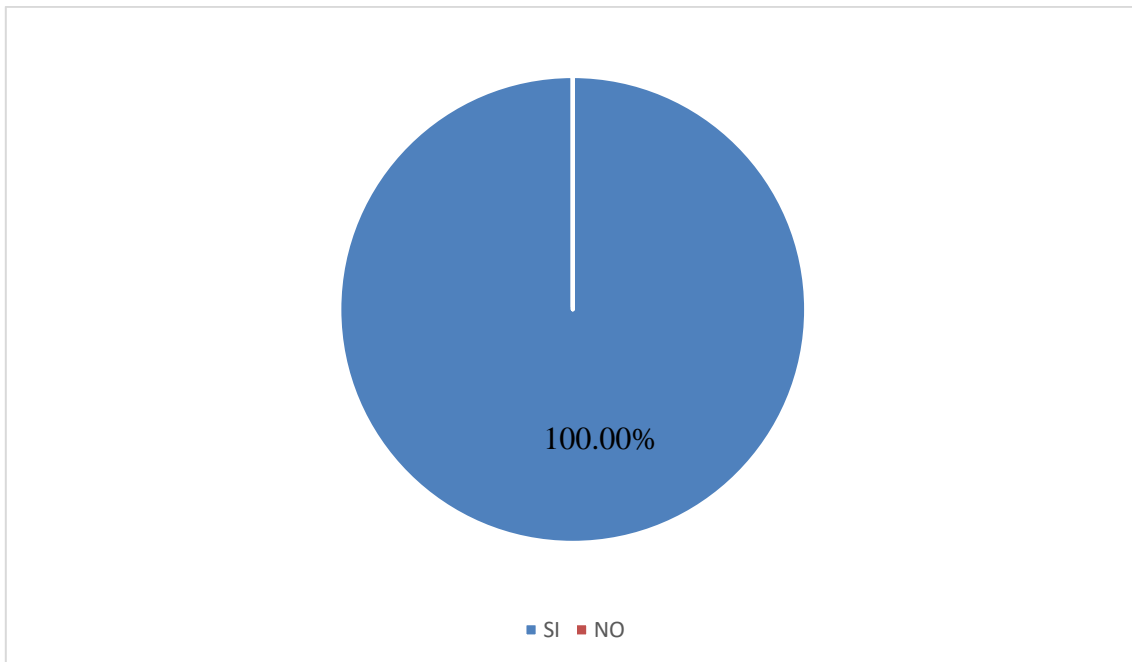
*Figura 6: Gráfico circular que representa a ¿Usted adecua procesos para elaborar sus productos?*

**Interpretación:** En la tabla 6 y figura 6 que representan a la pregunta: ¿Usted adecua procesos para elaborar sus productos? Denominada “**Procesos para elaborar productos**” Se observa que el 100% de propietarios si adecua procesos para elaborar sus productos.

**Tabla 7: ¿Considera la evaluación de cada área de trabajo?**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	2	100%
No	0	0
Total	2	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios de la MYPE materia de investigación  
Elaborado: Investigador



*Figura 7: Gráfico circular que representa a ¿Considera la evaluación de cada área de trabajo?*

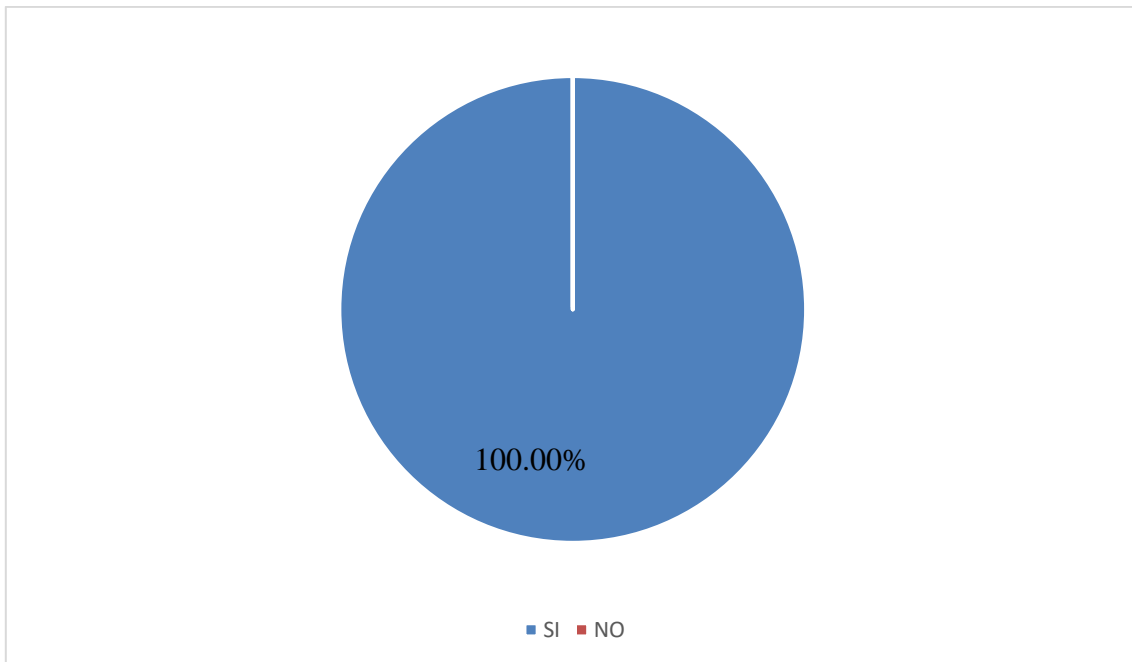
**Interpretación:** En la tabla 7 y figura 7 que representa a la pregunta: ¿Considera la evaluación de cada área de trabajo? Denominada “**evaluación del área de trabajo**” Se observa que el 100% de propietarios si considera la evaluación de cada área de trabajo.



*Tabla 8: ¿Usted implementa tecnologías para brindar el servicio?*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	2	100%
No	0	0
Total	2	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE materia de investigación  
Elaborado: Investigador



*Figura 8: Gráfico circular que representa a ¿Usted implementa tecnologías para brindar el servicio?*

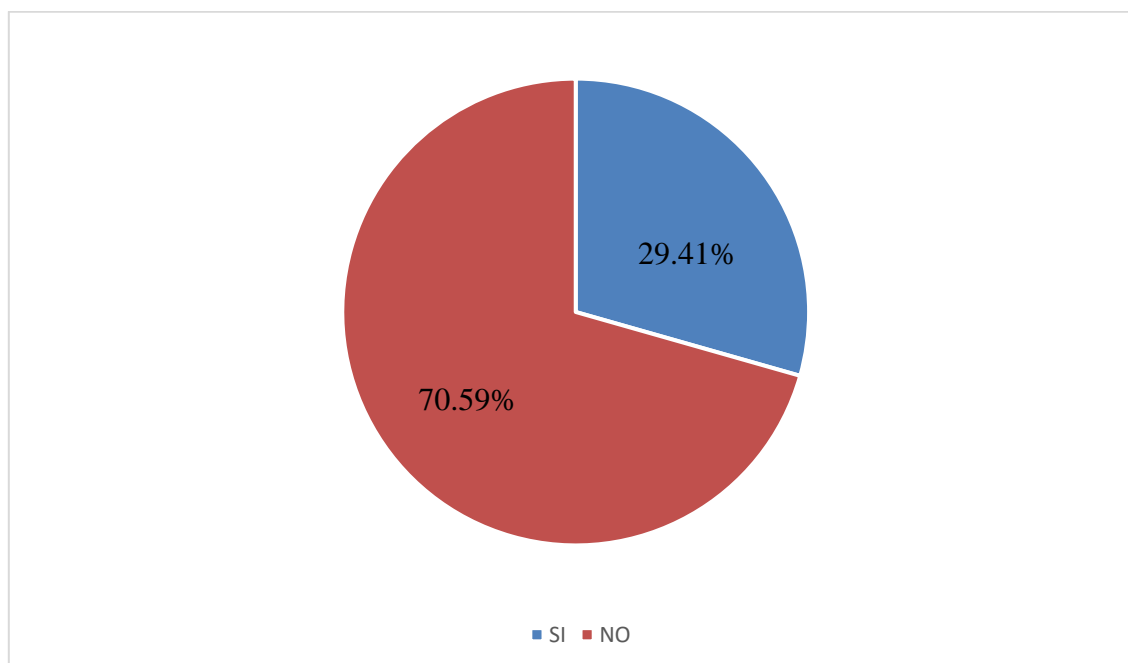
**Interpretación:** En la tabla 8 y figura 8 que representan a la pregunta: ¿Usted implementa tecnologías para brindar el servicio? Denominada “**implementación de tecnologías**” Se observa que el 50% de propietarios si implementa tecnologías para brindar el servicio.

*Tabla 9: ¿El trabajador muestra habilidades para tomar una decisión?*

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	20	29,41%
No	48	70,59%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario dirigido al cliente de las MYPE materia de investigación

Elaborado: Investigador



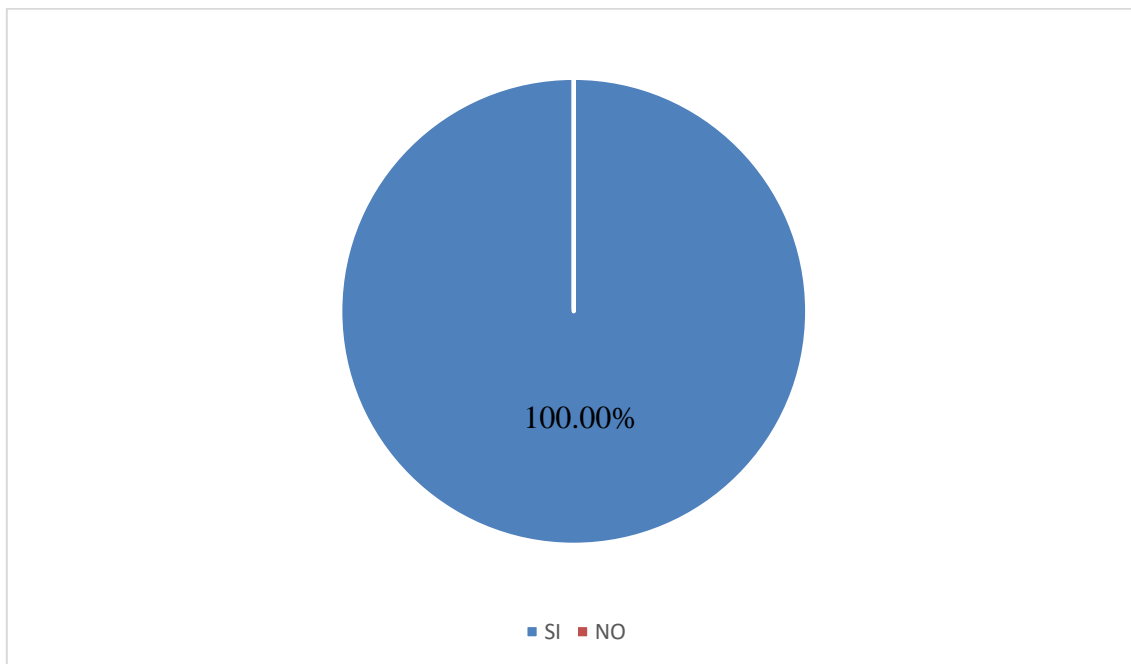
*Figura 9: Gráfico circular que representa a ¿El trabajador muestra habilidades para tomar una decisión?*

**Interpretación:** En la tabla 9 y figura 9 que representan a la pregunta: ¿El trabajador muestra habilidades para tomar una decisión? Denominada “**Habilidades para la toma de decisiones**” Se observa que el 70,59% no considera que, el trabajador muestre habilidades para tomar decisiones ante algún problema, mientras que el 29.41% considera que sí.

**Tabla 10: ¿Cuenta con una cartera de proveedores?**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	2	100%
No	0	0
Total	2	100%

Fuente: Cuestionario dirigido al propietario de las MYPE materia de investigación  
Elaborado: Investigador



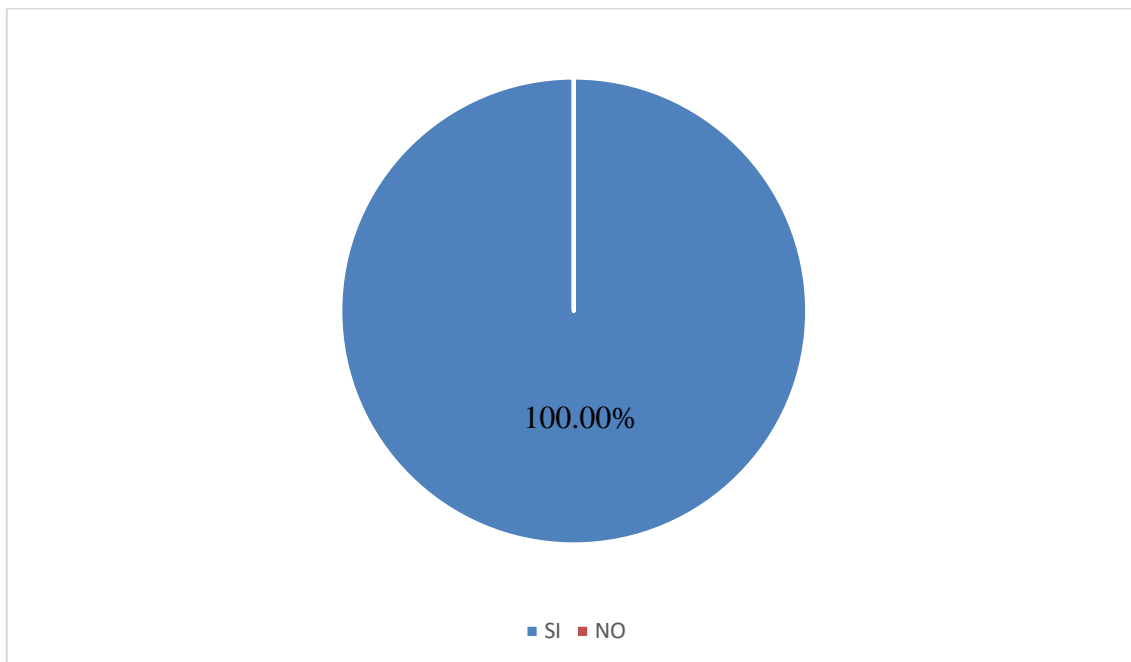
*Figura 10: Gráfico circular que representa a ¿Cuenta con una cartera de proveedores?*

**Interpretación:** En la tabla 10 y figura 10 que representan a la pregunta: ¿Cuenta con una cartera de proveedores? Denominada “**proveedores**” Se observa que el 100% de propietarios si cuenta con una cartera de proveedores.

*Tabla 11: ¿Mantiene una comunicación activa con sus proveedores?*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	2	100%
No	0	0
Total	2	100%

Fuente: cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE materia de la investigación  
Elaborado: Investigador



*Figura 11: Gráfico circular que representa a ¿Mantiene una comunicación activa con sus proveedores?*

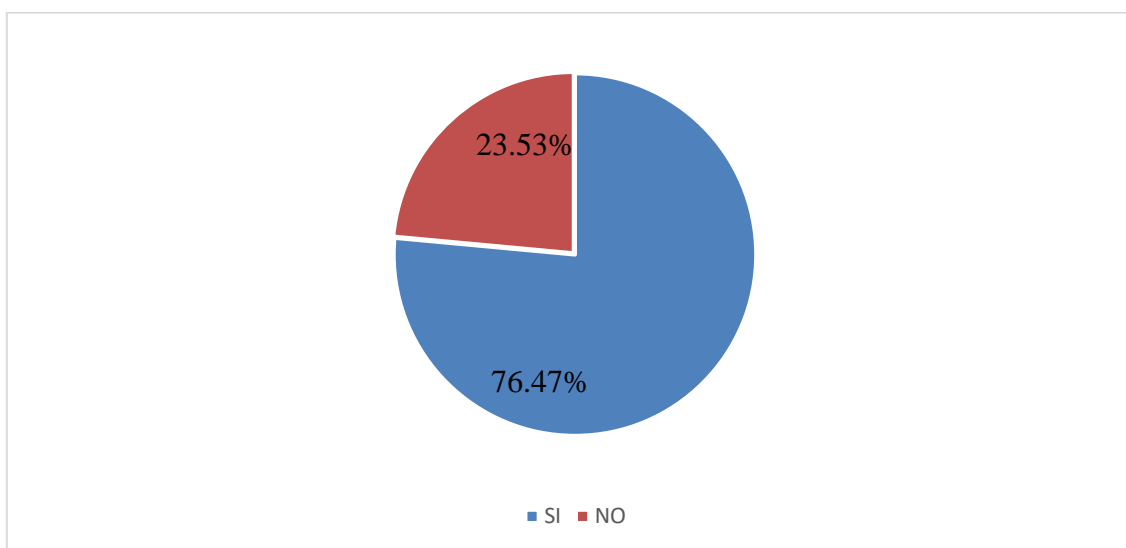
**Interpretación:** En la tabla 11 y figura 11 que representan a la pregunta: ¿Mantiene una comunicación activa con sus proveedores? Denominada “**comunicación activa**” Se observa que el 100% de propietarios si mantiene una comunicación con sus proveedores.

**Segundo Objetivo Especifico:** Identificar los beneficios de la gestión de la calidad en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.

*Tabla 12: ¿El trabajador está dispuesto a brindarle información del servicio?*

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	52	76,47%
No	16	23,53%
Total	68	100%

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes de las MYPE materia de investigación  
Elaborado: Investigador



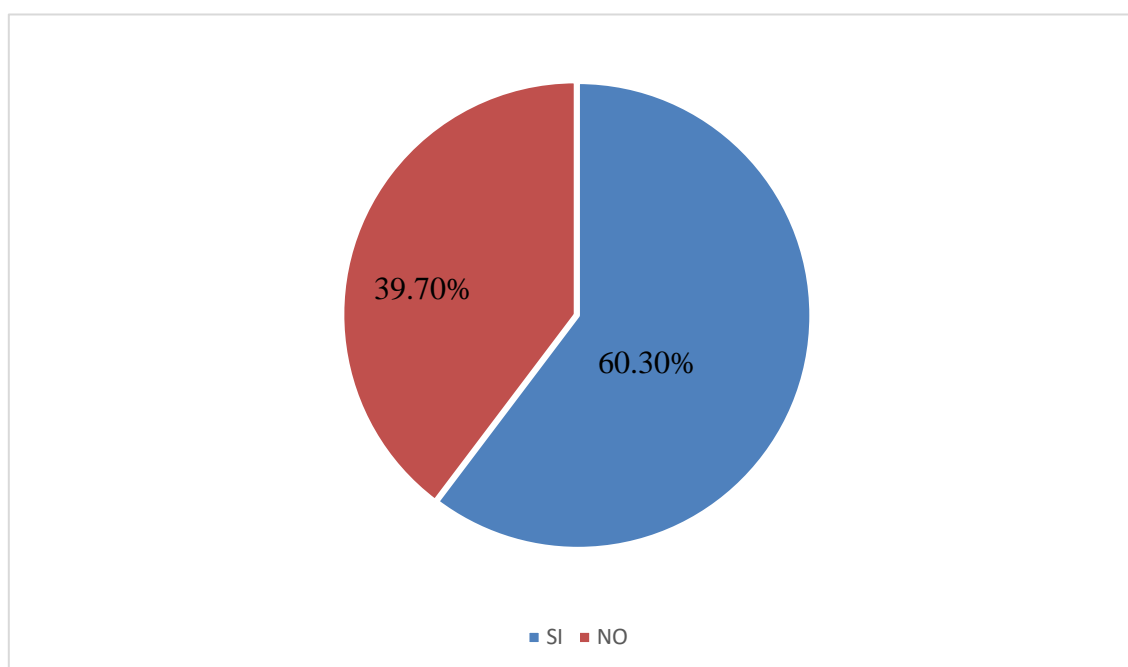
*Figura 12: Gráfico circular que representa a ¿El trabajador está dispuesto a brindar información del servicio?*

**Interpretación:** En la tabla 12 y figura 12 que representan a la pregunta: ¿El trabajador está dispuesto a brindar información del servicio? Denominada “**disponibilidad de información**” Se observa que el 76,47% considera que, el trabajador está dispuesto a brindarle información del servicio, mientras que el 23.53% considera que no.

*Tabla 13: ¿La MYPE satisface sus necesidades de consumo?*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	41	60.3%
No	27	39.7%
Total	68	100%

Fuente: cuestionario dirigido a los clientes de las MYPE materia de investigación  
Elaboración: Investigador



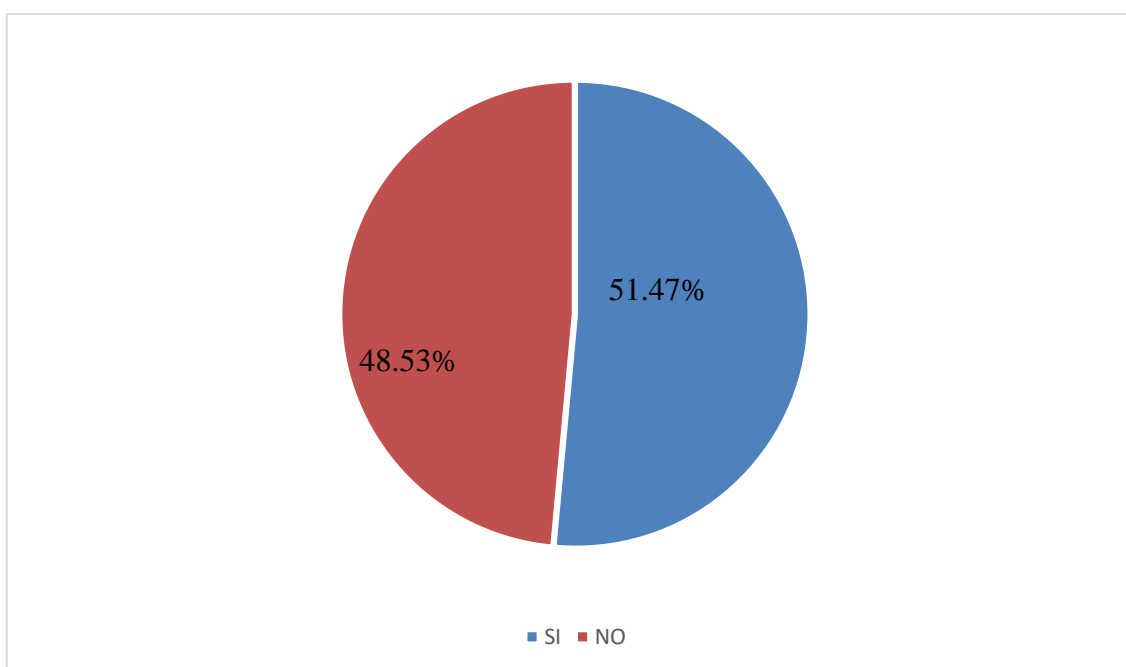
*Figura 13: Gráfico circular que representa a ¿La MYPE satisface sus necesidades de consumo?*

**Interpretación:** En la tabla 13 y figura 13 que representan a la pregunta: ¿La MYPE satisface sus necesidades de consumo? Denominada “satisfacción” se observa que el 60,3% considera que, la MYPE satisface sus necesidades, mientras que el 39.7% considera que no.

**Tabla 14: ¿Usted considera recomendar el servicio de la MYPE?**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	35	51,47%
No	33	48,53%
Total	68	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a los clientes de las MYPE materia de investigación  
Elaborado: Investigador



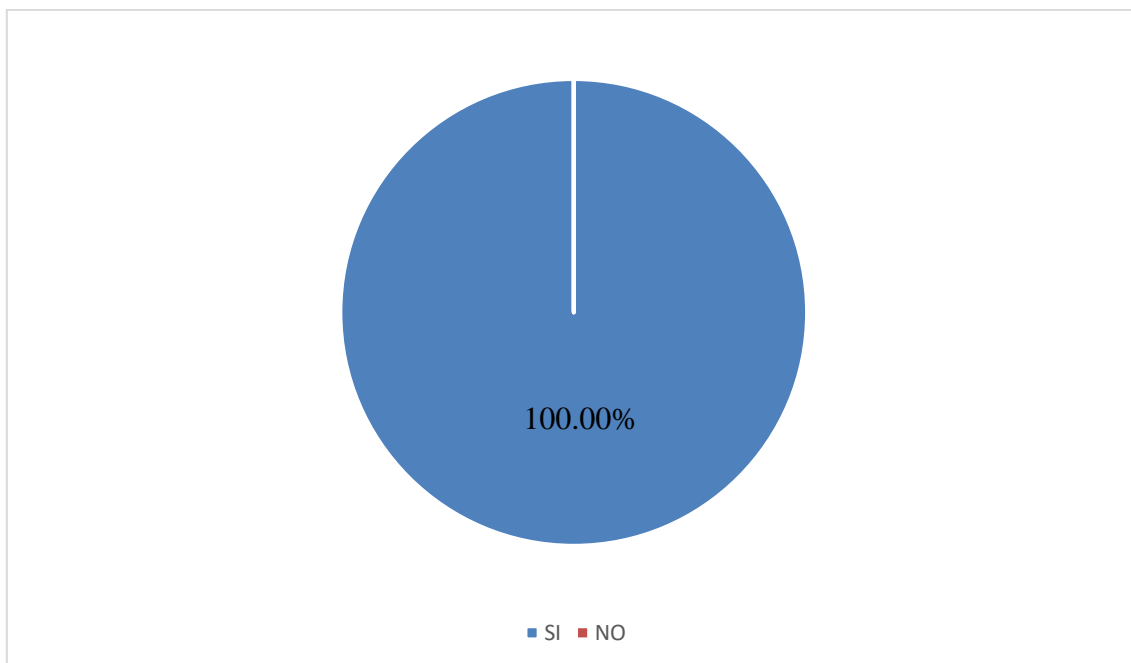
*Figura 14: Gráfico circular que representa a ¿Usted considera recomendar el servicio de la MYPE?*

**Interpretación:** En la tabla 14 y figura 14 que representa a la pregunta: ¿Usted considera recomendar el servicio de la MYPE? Denominada “**imagen del mercado**” Se observa que el 51,47% considera recomendar a la MYPE, mientras que el 48,53% considera no hacerlo.

*Tabla 15: ¿Las decisiones que toma le ha ayudado a reducir costos?*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	2	100%
No	0	0
Total	2	100%

Fuente: cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE materia de la investigación  
Elaborado: Investigador



*Figura 15: Gráfico circular que representa a ¿Las decisiones que ha tomado le ha ayudado a reducir costos?*

**Interpretación:** En la tabla 15 y figura 15 que representan a la pregunta: ¿Las decisiones que ha tomado le ha ayudado a reducir costos? Denominada “reducir costos” Se observa que el 100% de propietarios indicaron que sí considera que sus decisiones le han ayudado a reducir costos.



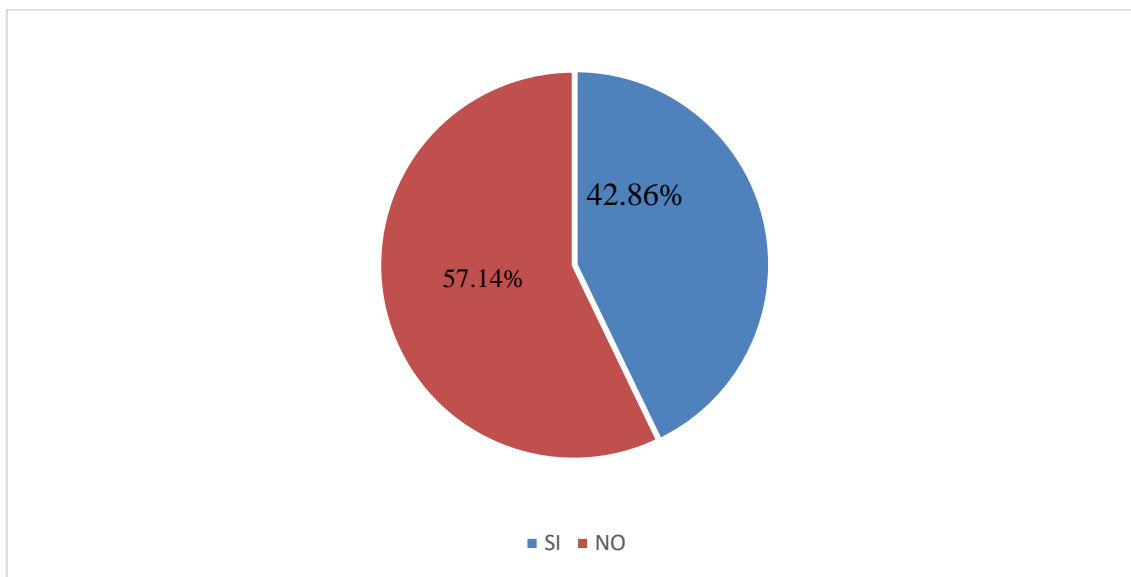
## 4.2 Variable: Capacitación

4.2.1 Tercer Objetivo Especifico: Explicar los tipos de capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.

*Tabla 16: ¿Ha recibido capacitación para el área de su trabajo?*

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	42,86%
No	4	57,14%
Total	7	100%

Fuente: cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE materia de investigación  
Elaborado: Investigador



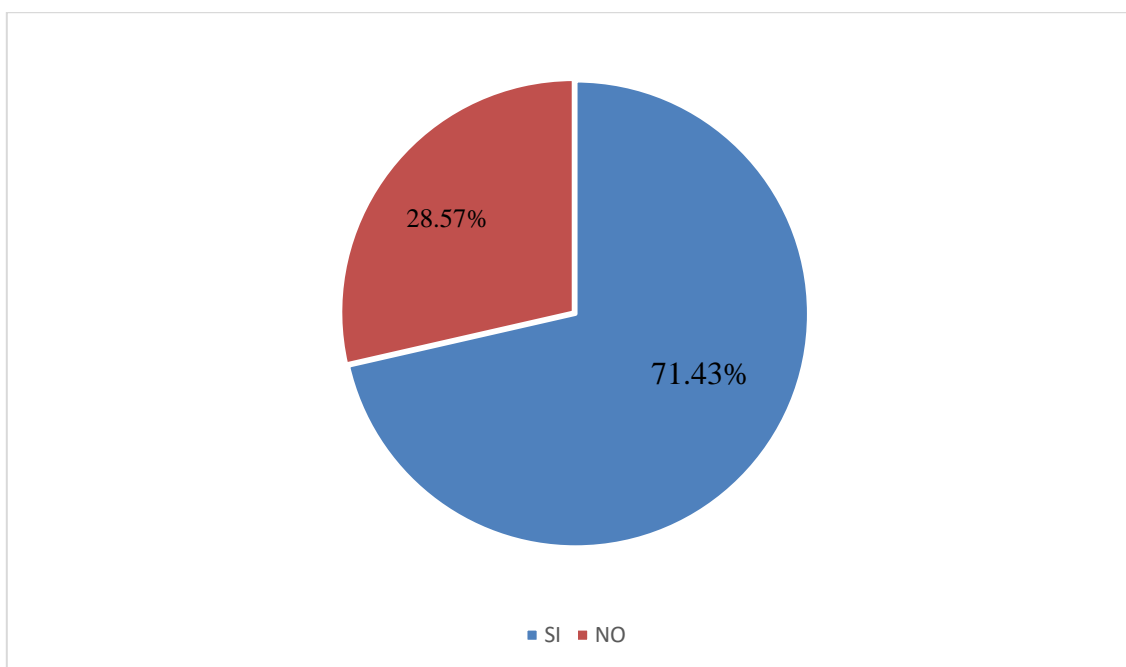
*Figura 16: Gráfico circular que representa a ¿Ha recibido capacitación para el área de su trabajo?*

**Interpretación:** En la tabla 16 y figura 16 que representan a la pregunta: ¿Ha recibido capacitación para el área de su trabajo? Denominada “**capacitación al área de trabajo**” Se observa que el 42,86% de los trabajadores señala que, si recibió capacitación, mientras que el 57,14% considera que no.

**Tabla 17: ¿Considera que tiene habilidades para desempeñar su trabajo?**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	5	71,43%
No	2	28,57%
Total	7	100%

Fuente: cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE materia de investigación  
Elaborado: investigador



*Figura 17: Gráfico circular que representa a ¿Considera que tiene habilidades para desempeñar su trabajo?*

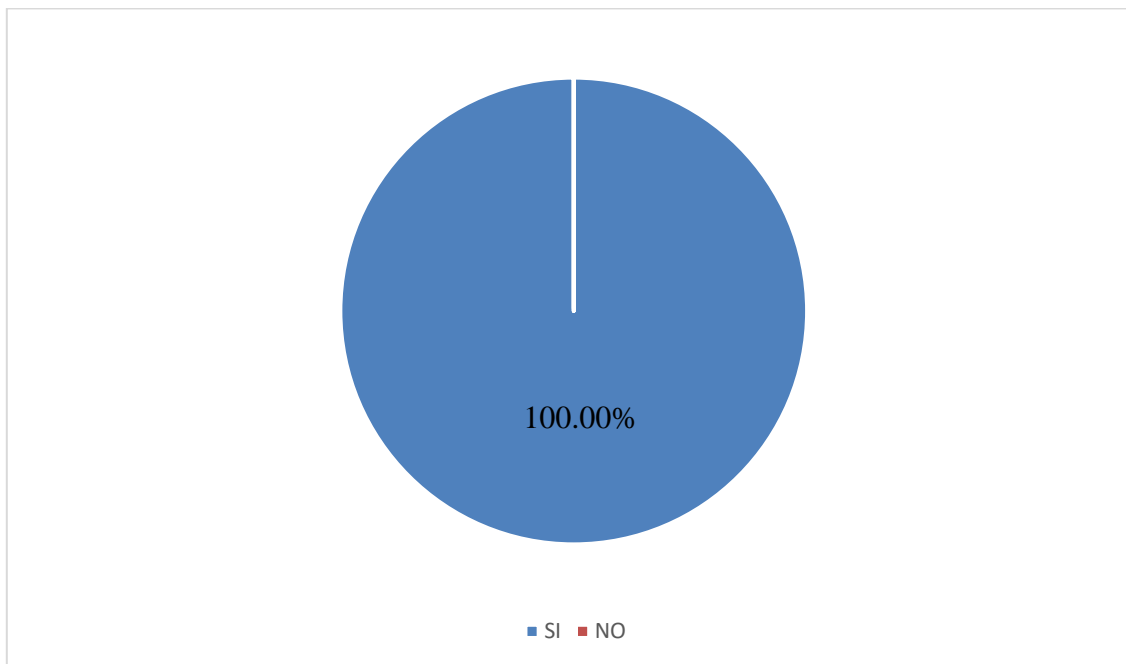
**Interpretación:** En la tabla 17 y figura 17 que representa a la pregunta: ¿Considera que tiene habilidades para desempeñar su trabajo? Denominada “**habilidades del desempeño del trabajo**” Se observa que el 71,43% de los trabajadores si considera tener habilidades para el desempeño de su trabajo, mientras que el 28,57% considera que no.

*Tabla 18: ¿Considera tener las capacitaciones necesarias para administrar su empresa?*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	2	100%
No	0	0
Total	2	100%

Fuente: cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE materia de investigación

Elaborado: Investigador



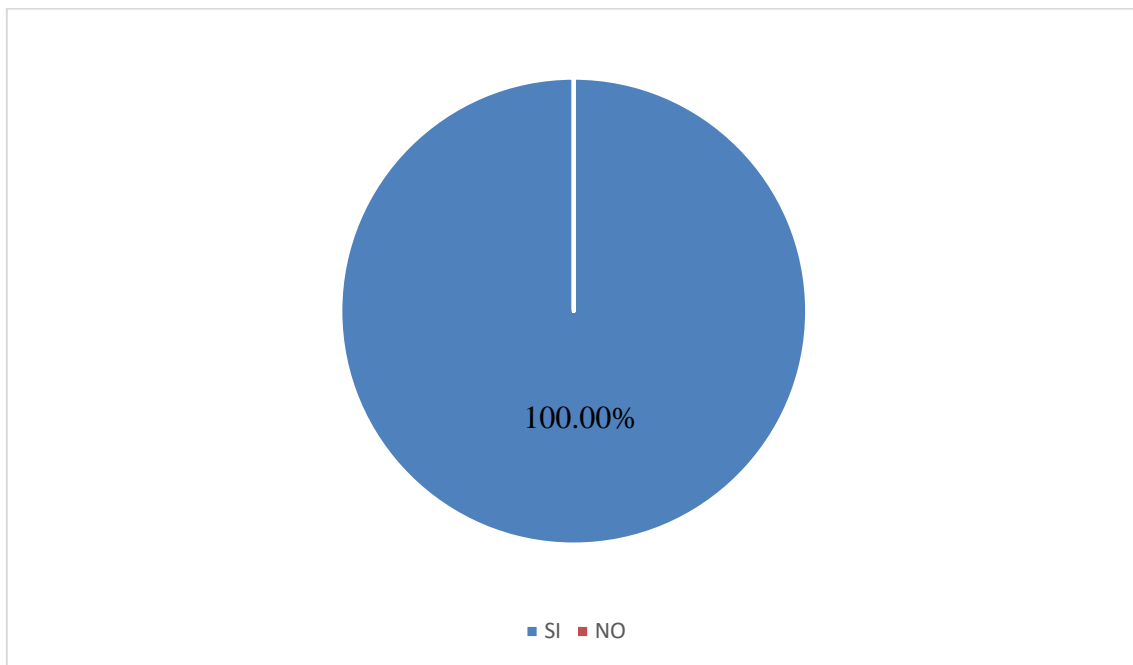
*Figura 18: Gráfico circular que representa a ¿Considera tener las capacitaciones necesarias para administrar su empresa?*

**Interpretación:** En la tabla 18 y figura 18 que representa a la pregunta: ¿Considera tener las capacitaciones necesarias para administrar su empresa? Denominada “**capacitaciones administrativas**” Se observa que el 100% de propietarios si considera tener capacitaciones para administrar su empresa.

**Tabla 19: ¿Reconoce los problemas de su organización?**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	2	100%
No	0	0
Total	2	100%

Fuente: cuestionario dirigido a los propietarios de la MYPE materia de investigación  
Elaborado: Investigador



*Figura 19: Gráfico circular que representa a ¿Reconoce los problemas de su organización?*

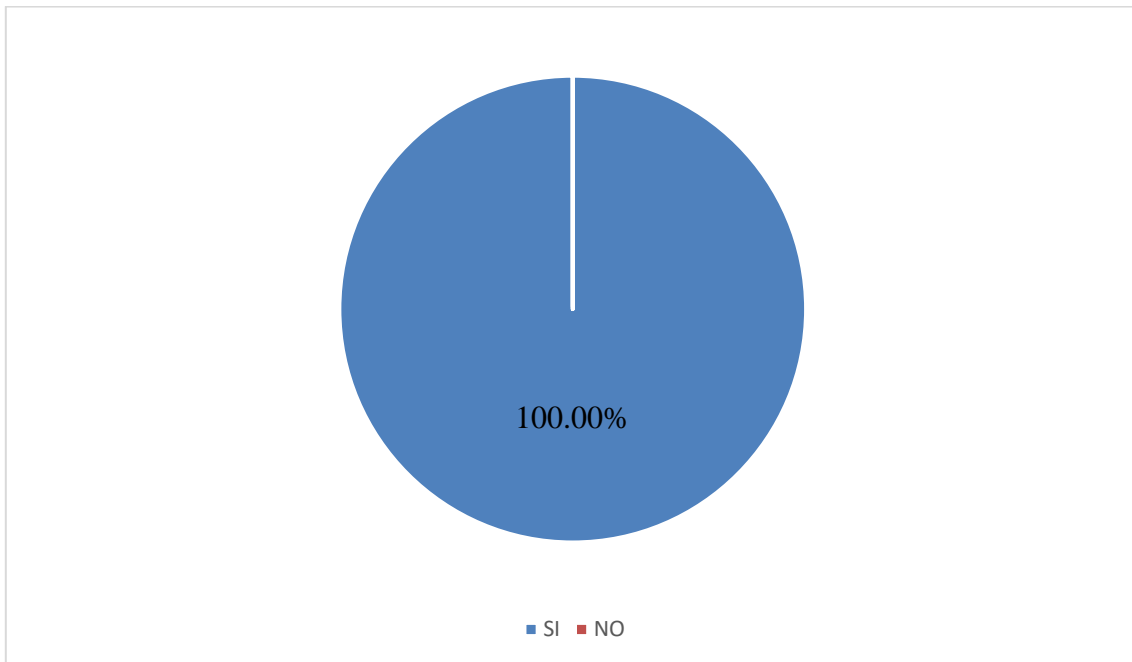
**Interpretación:** En la tabla 19 y figura 19 que representa a la pregunta: ¿Reconoce los problemas de su organización? Denominada “**habilidades administrativas**” Se observa que el 100% de propietarios si reconoce los problemas de sus organizaciones.

4.2.2 **Cuarto Objetivo Especifico:** Describir los beneficios de la capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.

*Tabla 20: ¿Usted se siente motivado para el desempeño de su trabajo en la MYPE?*

Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	7	100%
No	0	0
Total	7	100%

Fuente: cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE materia de investigación  
Elaborado: Investigador



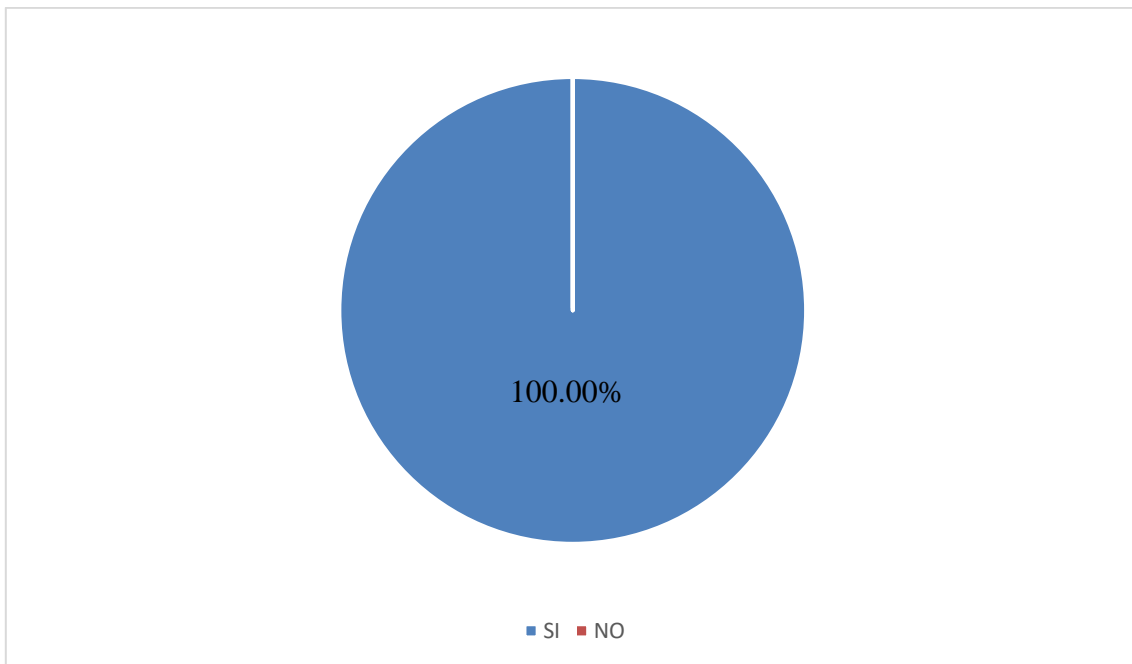
*Figura 20: Gráfico circular que representa a ¿Usted se siente motivado para el desempeño de su trabajo en la MYPE?*

**Interpretación:** En la tabla 20 y figura 20 que representa a la pregunta: ¿Usted se siente motivado para el desempeño de su trabajo en la MYPE? Denominada “**motivación del personal**” Se observa que el 100% considera sentirse motivado para el desempeño de su trabajo en la MYPE.

**Tabla 21:** *¿Pueda identificar un problema y tomar decisiones para solucionarlo?*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	7	100%
No	0	0
Total	7	100%

Fuente: cuestionario dirigido a los trabajadores de las MYPE materia de investigación  
Elaborado: Investigador



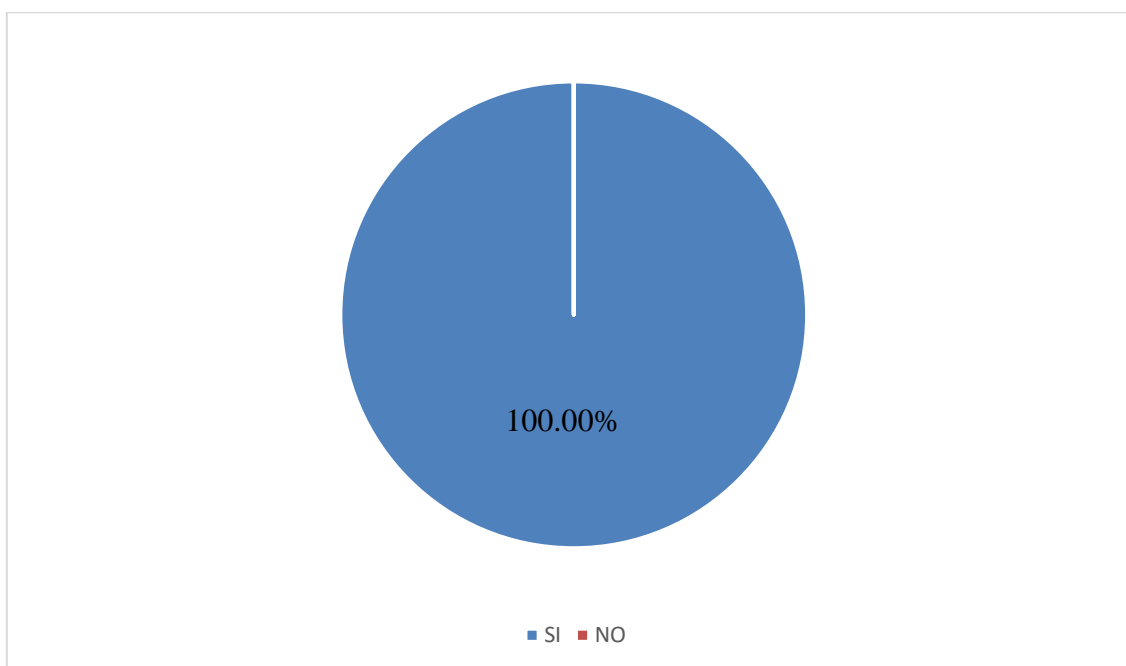
*Figura 22: Gráfico circular que representa a ¿Pueda identificar un problema y tomar decisiones para solucionarlo?*

**Interpretación:** En la tabla 21 y figura 21 que representa a la pregunta: ¿Pueda identificar un problema y tomar decisiones para solucionarlo? Denominada “**Toma de decisiones**” Se observa que el 100% de los trabajadores considera que puede identificar un problema y solucionarlo.

*Tabla 22: ¿Usted considera haber incrementado su productividad?*

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	2	100%
No	0	0
Total	2	100%

Fuente: cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE materia de investigación  
Elaborado: Investigador



*Figura 22: Gráfico circular que representa a ¿Usted considera haber incrementado su productividad?*

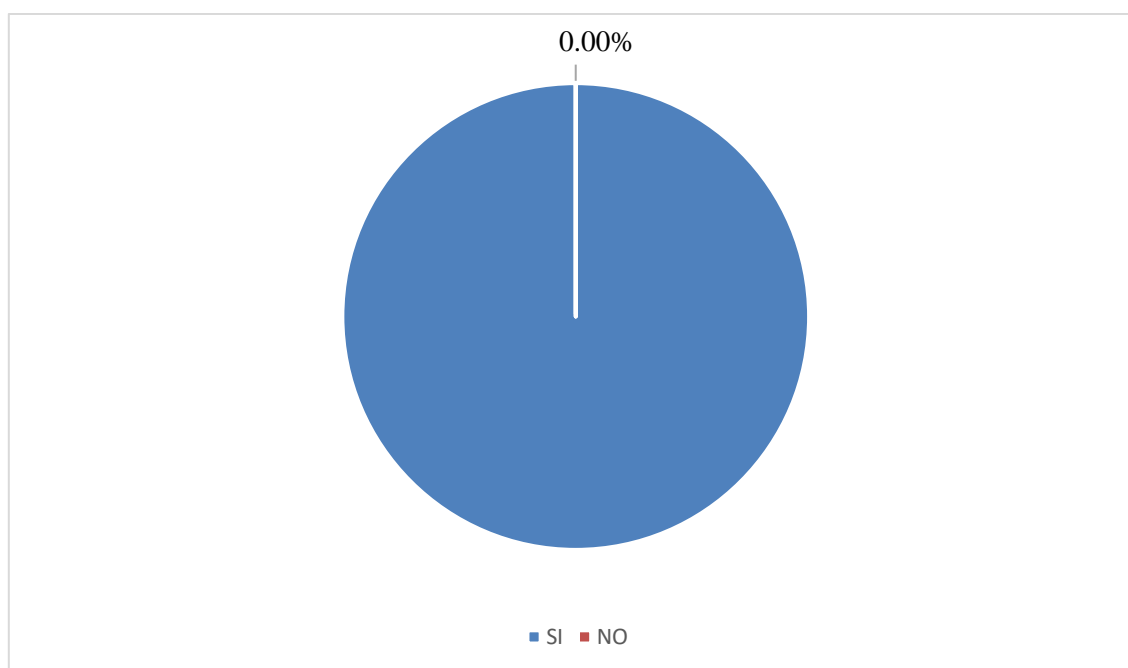
**Interpretación:** En la tabla 22 y figura 22 que representa a la pregunta: ¿Usted considera haber incrementado su productividad? Denominada “**productividad**” Se observa que el 100% de propietarios registro un incremento de productividad en su MYPE.

**Tabla 23: ¿Considera que su negocio ha mejorado su rentabilidad?**

<b>Escala</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Si	2	100%
No	0	0
Total	2	100%

Fuente: cuestionario dirigido a los propietarios de las MYPE materia de investigación

Elaborado: Investigador



*Figura 23: Gráfico circular que representa a ¿Considera que su negocio ha mejorado su rentabilidad?*

**Interpretación:** En la tabla 23 que representa a la pregunta: ¿Considera que su negocio ha mejorado su rentabilidad? Denominada “**rentabilidad**” Se observa que el 100% de propietarios si considera que su empresa si ha mejorado su rentabilidad.



### **4.3 Análisis de resultados**

#### **4.3.1 Gestión de Calidad**

**Objetivo 01: Determinar los principios de la gestión de la calidad en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.**

**Tabla 1** denominada: “servicio de calidad” Se observa que el 54,41% indicaron que las MYPE les otorgo un servicio de calidad. Asimismo, un 45,59% de los encuestados manifestaron que no recibieron un buen servicio. Este se relaciona con la investigación de (Coronel, 2016) donde contrasta como resultados que el 71.6% de las personas encuestadas consideraron que recibieron un servicio de calidad conforme a sus expectativas, por otro lado existía un 28,4% de personas insatisfechas, con ello señalo que un elemento clave para la satisfacción del cliente es el tiempo de espera para ser atendido, asimismo que estas empresas estén enfocadas en el cliente y su satisfacción de necesidades. Según (González & Arciniegas, 2016) destacaron que el ofrecer un servicio de calidad asegura que los procedimientos en los productos conlleve a conseguir, satisfacción de parte del cliente y asimismo rentabilidad empresarial y comercial para la empresa.

Por lo tanto, se puede determinar que las MYPE investigadas, si pueden ofrecer un servicio de calidad ya que cuentan con la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

Según las (Asensi et al., 2017) las metas y objetivos de la organización van relacionadas con el enfoque hacía el cliente. Analizando dichos resultados se puede asumir que las MYPE investigadas cuentan con la capacidad para enfocarse en el cliente,

conocer con mejor énfasis sus necesidades les permitirá acceder a un mejor rendimiento y lograrán fidelización de clientes.

**Tabla 2** denominada: “**Amabilidad del trabajador**” Se observa que el 79,41% indicaron que los trabajadores de las MYPE si son amables al dirigirse a su persona, mientras tanto un 20,59% manifiesta que no son amables. Esto se relaciona con el estudio de **Sanchez (2018)** aprecia que el 73% de los encuestados manifestaron que si recibieron un trato cordial por parte de los trabajadores y un 27% manifestó que no. Con esto se puede determinar que el trato amable de los trabajadores permite que los clientes vuelvan y recomienden a las MYPE. Según (Asensi et al., 2017) indica que las organizaciones para lograr la fidelización del cliente, se debe enfocar especialmente en estos. Las acciones que toma la empresa para generar un enfoque hacia el cliente van relacionadas con las metas u objetivos de la organización.

Un 20,59% de clientes considero que no recibió un trato amable por parte de los trabajadores. **Chupayo (2018)** El comportamiento adecuado del personal en el momento de la verdad influye significativamente en la satisfacción de los clientes de un restaurante MYPE, por ello, es importante establecer políticas de comportamiento estrictas con la finalidad de poder estandarizar las maneras correctas de comportarse ante las diferentes situaciones en el proceso del servicio al cliente.

Las **ISSO 9000 (2015)** señala que las acciones que toma la empresa para generar un enfoque hacia el cliente van relacionadas con las metas u objetivos de la organización, así lograr medir si el servicio y producto logro cubrir las expectativas del cliente. Analizando los resultados se determina que las MYPE en estudio poseen cierta fracción de clientes que no cubren sus expectativas en su totalidad, como se indicó el cliente es

la fuente principal de una empresa, con esto las MYPE pueden reinventar las capacidades de sus trabajadores para brindar una mejor atención al público y con ello contribuir al enfoque directo hacia los objetivos y metas de la empresa.

**Tabla 3** denominada: “**Ambiente seguro**” Se observa que el 64,70% de clientes considera que las MYPE presentan un ambiente seguro. **Mosquera (2018)** En su investigación identifico que las características importantes en calidad del producto o servicio es: Atención adecuada y eficaz, buen trato, las instalaciones, instalaciones, maquinarias y equipos modernos. Obteniendo consumidores satisfechos con el producto, establecimiento y la confianza del personal. **ISSO 9000 (2015)** indica que las organizaciones son dependientes de los clientes para su rendimiento, asimismo para lograr la fidelización del cliente, se debe enfocar especialmente en estos.

Pero, por otro lado, un 35.30% de clientes siente que las MYPE no ofrecen un ambiente u establecimiento seguro. Según **Barreto (2018)** En su investigación muestra que los gerentes de las MYPES deben aplicar una buena gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 para lograr mejorar sus políticas de calidad, cumplir con los objetivos planteados, tener bien definido la responsabilidad de los trabajadores, capacitar a los colaboradores y el ambiente de trabajo debe ser adecuado.

A esto se debe considerar el mantenimiento y seguimiento de la seguridad dentro y fuera de las MYPE investigadas, permitiendo que el cliente recomiende y se sienta satisfecho con el servicio que recibe. Por lo tanto, se puede determinar que las MYPE en investigación si presentan unas instalaciones tanto interiores como exteriores seguras que garantizan una buena estancia al consumidor y con ello desarrolla que el cliente desee volver.

**Tabla 4** denominada: “**comunicación activa con el personal**” Se observa que el 85,71% de trabajadores considera que su jefe si mantiene una comunicación activa con el personal, mientras que un 14,29% considera lo contrario.

**Coronel (2016)** en su investigación señala que los jefes de las MYPE para obtener que el trabajador tenga la voluntad de ayudar y atender de manera eficiente al cliente, el jefe debe incentivar al personal que la prioridad de la empresa satisfacer las necesidades del cliente y así obtener que los consumidores pretendan regresar y relatar su experiencia y ase involucrar a nuevos clientes.

Según **ISSO 9000 (2015)** El buen liderazgo contribuye al desempeño de toda organización, desarrollando una mejor eficiencia en los procesos de calidad y desarrollo en las capacidades de la organización. Asimismo, el buen líder debe alinear las tres bases del liderazgo: Dirigir, Delegar y Desarrollar.

Se determina que las MYPE bajo estudio, si considera estimular la comunicación con sus trabajadores, mostrando la capacidad de los propietarios de poder brindar un buen liderazgo que contribuye a un mejor desempeño de toda la organización. Por lo tanto, se reconoce importante el buen desarrollo del liderazgo, para así mejorar competentemente como MYPE.

**Tabla 5** denominada: “**compromiso del personal**” Se observa que el 100% de propietarios señala que sus trabajadores muestran compromiso con la MYPE.

**Chupayo (2018)** En su estudio indica que la atención al cliente no puede ser excelente en todo momento sea por cualquier circunstancia. A pesar de ello, el consumidor valora que los trabajadores hagan su mejor esfuerzo por atender eficiente. Po ello, es de suma importancia conocer las expectativas que quiere obtener el cliente y con esto poder realizar mejor una toma de decisiones.

Asimismo, según la **ISSO 9000 (2015)** La empresa se beneficia por el real compromiso, motivación y la toma de decisiones propias del trabajador, permitiendo exponer sus ideas para mejoras del producto o servicio en producción.

En las MYPE investigadas se puede observar que el 100% de los propietarios asegura que sus colaboradores se comprometen con la empresa. Con ello se determina que cumplen con el principio de compromiso de las personas con la organización, enfocados en el cliente.

Acudiendo a **Chupayo y las ISSO 9000** se reconoce que involucrar al personal en todas las actividades de la empresa, permite conocer de mejor forma los problemas y las necesidades del cliente, y así poder cubrir las expectativas del mismo.

**Tabla 6** denominada: “**procesos para elaborar productos**” Se observa que el 100% de propietarios si adecua procesos para elaborar sus productos.

**Barreto (2018)** en su investigación destaco que se debe considerar el mantenimiento de equipos y materiales que son los principales elementos para la elaboración de alimentos, asimismo se debe considerar, documentar los procesos de elaboración del producto, hacer seguimientos constantes al cliente y tener un control de quejas y reclamos.

**ISSO 9000 (2015)** indica que la empresa en función al desarrollo comercial, necesita estructurar sus actividades y funciones mediante procesos, esto permitirá alcanzar eficientemente cada uno de uno de sus objetivos como empresa.

Con esto se puede señalar que las MYPE en investigación optan por un enfoque en procesos para la producción del servicio. Involucrando estructuras para la elaboración de sus productos, permitiendo ir directo hacia los objetivos que tiene la empresa.

**Tabla 7** denominada: “**Evaluación del área de trabajo**” Se observa que el 100% de propietarios si considera la evaluación de cada área de trabajo.

**Coronel (2016)** En su estudio indica que, para la buena atención al cliente, la empresa necesita que los trabajadores opten con habilidades técnica y prácticas para desempeñar su trabajo, conocer los procesos de producción y la atención al cliente al brindar un servicio. Permitirá que ante algún problema sea reducido de forma inmediata.

Por otro lado, **ISSO 9000 (2015)** Destaca que el enfocarse en procesos también permite evaluar cada área por el cual se elabora el producto y así poder conocer las deficiencias de los procedimientos y así contribuir a su mejora rápida.

Se determina que las MYPE en estudio si tienen en cuenta los procesos para la elaboración de sus productos y con ello, la constante evaluación de los mismos, desarrollando un mejor alcance al momento de brindar el producto final al consumidor.

**Tabla 8** denominada: “**Implementación de tecnologías**” Se observa que el 100% de propietarios si implementa tecnologías para brindar el servicio.

**Medina (2018)** En su investigación logro identificar que la satisfacción del cliente, se logra gracias a la variedad de sus procesos y productos. Eso garantiza una buena estadía y que los consumidores interés en retronar haciendo que esto sea una estrategia potencial, para vender los productos.

**ISSO 9000 (2015)** nos indica que las empresas deben comprender que el innovar o desarrollar un valor agregado a su producto o servicio les brindará la ventaja de recibir un mejor nivel de calidad, contribuyendo a posicionarse como competencia relevante. La mejora continua se atribuye como un proceso progresivo.

Por lo tanto, se puede concluir que las MYPE en estudio si optan por la mejora continua como el adecuar a la tecnología en los procesos y asimismo para brindar un servicio de calidad. Esto permite que el consumidor se sienta a gusto con el servicio y/o producto que está recibiendo.

**Tabla 9** denominada: “**Habilidades para la toma de decisiones**” Se observa que el 70,59% de los clientes no considera que el trabajador muestre habilidades para tomar decisiones ante algún problema, asimismo se observa que un 29.41% de los consumidores si observa habilidades del trabajador para tomar una decisión.

**Chupayo (2018)** En su estudio identifico que para la toma de decisiones funcione, los trabajadores deben conocer los objetivos de la empresa, tener la capacidad de las expectativas que el consumidor quiere tener con los productos o servicios que consuma.

Según la **ISSO 9000 (2015)** Refleja que para la toma de decisiones la organización debe conocer y tener información verídica con datos concretos que nos garantice la menor probabilidad de error.

Por lo tanto, se puede determinar que las MYPE en investigación aplican de forma correcta la toma de decisiones según la información sobre las expectativas que el cliente tiene para con el producto, para ello se debe capacitar al empleado para que la toma de decisiones sea eficaz al momento de aplicarla.

**Tabla 10** denominada: “**Proveedores**” Se observa que el 100% de propietarios si cuenta con una cartera de proveedores.

**Medina (2016)** en su estudio identifico que la importancia de la gestión de calidad son los estándares, procedimientos, costos, presencia por la confianza, mercada, generadora de empleo, objetivos. logrando así un control para que los costos de sus productos no varíen, esto hace que los clientes les de confianza, logrando así que la permanecía de las empresas.

**ISSO 9000 (2015)** indica que las empresas necesitan crear un vínculo con proveedores que brinde recursos de calidad, buscando beneficios para incrementar la productividad y rentabilidad de sus ventas.

Se determina que las MYPE investigadas tienen presente el principio de gestión de relaciones, el cual permite un control de calidad y costos de los productos que procesaran para brindar el servicio. Generado que el cliente sienta confianza al consumir los productos elaborados.



**Tabla 11** denominada: “**comunicación activa**” Se observa que el 100% de propietarios señala que si mantiene una comunicación con sus proveedores. **Mosquera (2018)** en su estudio pudo comprobó que la existencia de recursos de calidad para la producción del servicio, el consumidor se generara la confiabilidad del mismo con la organización. Según la calidad del servicio, será la fidelización del cliente.

**ISSO 9000 (2015)** recomienda que las empresas desarrollen excelentes relaciones con los abastecedores permite desarrollar estrategias en beneficio para ambos, reduciendo costes y tiempos.

Se recalca el buen proceder de las MYPE al buscar proveedores que les ofrezca productos en altos estándares de calidad y fácil acceso. El llevar una excelente relación entre empresa y proveedor, beneficia a ambas. Estableciendo y produciendo servicios de calidad para el consumidor.

**Objetivo 02: Identificar los beneficios de la gestión de la calidad en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.**

**Tabla 12** denominada: “**Disponibilidad de información**” Se observa que el 76,47% considera que, el trabajador está dispuesto a brindarle información del servicio, mientras que un 23,53% considera que no.

Según **Chupayo (2018)** en su investigación recomienda que la información que se brinda sea de forma coherente, clara y concisa para facilitar la recordación en los clientes. Además, que para el anuncio del servicio o producto de la empresa debe ser transmitida mediante, carteles, anuncios, etc.

**Maldonado (2018)** Destaca que el SGC consigue que las organizaciones aumenten su eficiencia del servicio que ofrecen, logrando una mejor posición en el mercado y con eso obtener nuevos clientes que satisfacer sus necesidades y asimismo la fidelización del cliente.

Según lo analizado se puede determinar que las MYPE en estudio presentan en gran porcentaje una mayor eficiencia al momento de ofrecer el servicio, esto se refleja principalmente en la atención al cliente que brinda el personal al dirigirse a este. Lo cual le permite llegar a más consumidores y crear una mejor posición en el mercado de ese mismo rubro.

**Tabla 13** denominada: “**Satisfacción**” Se observa que el 60,3% considera que, la MYPE satisface sus necesidades, por otro lado, un 39.7% considera que no. Este resultado encaja con **Castro (2019)** en lo cual sus resultados arrojaron que el 48% de los clientes manifestaron que el restaurante le ofreció un buen servicio de calidad, tanto en servicio como en productos. con esto señala que los elementos de los para la satisfacción de los clientes, son: el rendimiento percibido, expectativas y los niveles de satisfacción del cliente.

Según **Maldonado (2018)** destaca que la satisfacción del consumidor es parte de los beneficios de la calidad del servicio que pretende alcanzar la empresa, donde se involucra principalmente alcanzar metas y objetivos.

Con esto se puede concluir que las MYPE investigadas si priorizan como principal la satisfacción del cliente. Según los procesos de calidad que realizan para ofrecer el servicio, generan la satisfacción del consumidor.

Asimismo, se observa un 39,7% de consumidores que se sienten satisfechos con los productos que consumieron, es aquí donde debe aplicar el análisis de las reales expectativas que

espera el consumidor para con los productos a consumir. Lo cual le permitirá crear nuevas estrategias que le brinden un valor agregado a los productos a ofrecer.

**Tabla 14** denominada: “**Imagen en el mercado**” Se observa que el 51,47% considera recomendar a las MYPE, mientras que el 48,53% considera no hacerlo.

**Coronel (2016)** en su investigación señala que los jefes de las MYPE deben estimular y ayudar a los empleados para que mantengan su atención centrada en las necesidades del cliente, logrando que adquieran un buen nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayudar, y que infundan en los clientes el deseo de contar su experiencia a otras personas y de volver por la empresa.

**Maldonado (2018)** destaca que conectar calidad en los productos y servicios, contribuye a potenciar una mejor imagen en los clientes y futuros consumidores.

Por lo tanto, se puede determinar que las MYPE investigadas en su mayoría son proyectadas y recomendadas por clientes satisfechos, permitiendo crear una buena imagen de la empresa hacia futuros consumidores.

Sin embargo, un 48,53% no considera recomendar dichas MYPE, al tener mayor porcentaje de satisfacción de clientes, les permite restablecer sus procesos y gestiones de calidad para con el producto y el servicio, incorporando estrategias que permitan alcanzar el objetivo de la empresa con el cliente.

**Tabla 15** denominada: “**Reducir Costos**” Se observa que el 100% de propietarios indico que si considera que sus decisiones le han ayudado a reducir costos.

**Medina (2016)** en su estudio identifico que la empresa al tener como importancia los estándares, procedimientos, costos y objetivos se encuentran preparados para la elaboración de un producto de acuerdo a sus procedimientos, con un control para que los costos de sus productos no varíen. Para **Maldonado (2018)** La existencia de un SGC impulsa a la rápida captación de problemas, desarrollando estrategias oportunas para buscar soluciones, convirtiéndolos en ahorro de costos. Por lo tanto, se puede determinar que las MYPE investigadas al implementar un SGC les permitió generar decisiones que fueron ventajosas con la empresa, impulsando a satisfacer las necesidades del cliente y asimismo a mantener y/o reducir costos en sus procesos de producción.

#### **4.3.2 Capacitación**

**Objetivo 03: Explicar los tipos de capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.**

**Tabla 16** denominada: “**capacitación al área de trabajo**” Se observa que el 42,86% de los trabajadores señala que, si recibió capacitación, mientras que el 57,14% no recibió capacitación. Esto se relaciona según **Nowell (2015)** En su investigación obtuvo que el 70% de los trabajadores no recibió capacitación para su puesto de trabajo. Con esto se pudo identificar que dichos trabajadores no encuentran motivación para realizar sus tareas por otro lado los que han recibido capacitación aseguran haber tomado nuevas acciones a partir de una nueva formación en relación a su trabajo.

Según **Parra & Rodríguez (2016)** indican que la capacitación se debe considerar importante para el colaborador según su puesto de trabajo, desarrollando nuevas capacidades y habilidad que mejoran su desempeño laboral.

Por lo tanto, se puede determinar que las MYPE en estudio no consideran importante la capacitación, antes, durante y después de la selección del personal, lo cual les perjudica al momento de desarrollar las actividades de producción y de servicio al consumidor. Para lograr mejores resultados se debe aplicar las capacitaciones al personal según su puesto de trabajo y constantemente según los avances que estas MYPE tengan conforme al pasar del tiempo.

**Tabla 17** denominada: “**habilidades del desempeñar del trabajo**” Se observa que el 71,43% de los trabajadores si se considera tener habilidades para el desempeño de su trabajo, mientras que el 28,57% considera que no. Según **Peña (2016)** En su investigación obtuvo que el 63% de trabajadores capacitados consideran que tienen habilidades y conocimientos para el desarrollo de sus actividades, lo contribuyente es que los criterios de evaluación para conocer los niveles de capacitación son: la preparación, autoevaluación y la motivación al trabajador para el buen desempeño de sus labores.

Para **Parra & Rodríguez (2016)** La capacitación al personal desarrolla nuevas capacidades y que las habilidades adquiridas del personal, aumenten su capacidad para el desempeño de su trabajo.

Por lo tanto, se puede determinar que las MYPE en estudio, a pesar de no considerar la capacitación, considera las habilidades de los colaboradores para el desempeño de sus labores, según su puesto de trabajo. A pesar de ello, implementar capacitaciones para las habilidades productivas del personal, contribuyera a mejorar el enfoque de los procesos de producción.

**Tabla 18** denominada: “**capacitaciones administrativas**” Se observa que el 100% de propietarios si considera tener capacitaciones para administrar su empresa.

Para **Cruz (2016)** en su investigación a MYPE rubro restaurantes determinó que los colaboradores consideran que los propietarios desarrollan un buen papel de líder ya que conocen sus necesidades, motivándolos a involucrarse en las decisiones, brindando incentivos que influyen en capacitaciones para su mejor desenvolvimiento laboral.

Para **Parra & Rodríguez (2016)** El éxito de una empresa es que los empresarios adquieran las capacidades necesarias y para esto se debe impulsar a capacitaciones que le brinden nuevos conocimientos y habilidades administrativas para el buen liderazgo.

Por lo tanto, se puede determinar que los propietarios de las MYPE investigadas si han desarrollado capacitaciones administrativas para desarrollar un buen desempeño al momento de dirigir su empresa. Lo cual le aventaja de cualquier otra empresa para la toma de decisiones.

**Tabla 19** denominada: “**Habilidades administrativas**” Se observa que el 100% de propietarios si reconoce los problemas de sus organizaciones.

**Correa (2018)** En su investigación indica que los propietarios en su mayoría reconocen las dificultades de sus MYPE con estándares de desempeño y determinan que habilidades o actitudes se necesitan capacitar; realizando una evaluación de rendimiento, buscan que la capacitación guarde relación con las metas u objetivos de las MYPE.

Para **Cota & Rivera (2016)** El constante aprendizaje en las MYPE garantiza el mejor desempeño productivo y labor de sus empleados logrando a una mejor tomar decisiones.

Según lo expuesto, se puede determinar que los propietarios de las MYPE investigadas, tienen las capacidades para identificar problemas y asimismo para establecer la toma decisiones. Con esto les permite alcanzar mejor sus metas y/o objetivos como empresa.

**Objetivo 04: Describir los beneficios de la capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.**

**Tabla 20** denominada: “**Motivación del personal**” Se observa que el 100% considera estar motivado para el desempeño de su trabajo en la MYPE. Esto se contradice Según **Nowell (2015)** en su investigación identifico que el 70% de los trabajadores que no recibieron capacitación se encuentran desmotivados para realizar sus actividades. Es por ello que se determina que la dirección superior debe tener confianza en las capacidades, conocimientos y habilidades del trabajador para invertir dinero en su capacitación, motivando al personal, desarrollando confianza en ellos mismos creando un ambiente con mayor eficiencia al atender al cliente.

Según **Cota & Rivera (2016)** Las empresas demandan que el trabajador cuente con conocimientos y/o habilidades que le permiten desempeñar su labor, esto les permite tomar decisiones y desarrollar sus labores con confianza y motivación para obtener mejores resultados.

Por lo tanto, se puede determinar que en las MYPE investigadas si existe el factor de compromiso y elevación de la confianza del personal para el desempeño de su trabajo según sus habilidades. Con una mejor gestión en capacitaciones, este estimulará a crear un mejor ambiente en la empresa para el desarrollo de las actividades.

**Tabla 21** denominada: “**Toma de decisiones**” Se observa que el 100% de los trabajadores considera que puede identificar un problema y solucionarlo.

Esto se relaciona según **Gallozo (2017)** en su investigación donde el 80% de sus trabajadores consideran poder tomar decisiones según su puesto de trabajo. Asimismo, indica

que la eficiente toma de decisiones del personal, se deben a los conocimientos básicos que el colaborador tiene al ingresar a su área de labores.

Según **Cota & Rivera (2016)** Al adquirir mejores conocimientos y habilidades, aumenta la capacidad de confianza en sí mismo para identificar un problema y poder desarrollar la toma de decisiones para buscar una solución. Permitiendo crear responsabilidad en la persona con su puesto de trabajo.

Por lo tanto, se puede determinar que los trabajadores de las MYPE investigadas, tienen las capacidades básicas para la toma de decisiones según su puesto de trabajo. Al darle quizás un valor agregado como capacitaciones o evaluaciones, podrían obtener mejores resultados al ejecutar las actividades en las MYPE.

**Tabla 22** denominada: “**Productividad**” Se observa que el 100% de propietarios registro un incremento de productividad en su MYPE.

**Benavente (2016)** En su investigación menciona que la capacitación es importante ya que mejora la productividad y las ganancias. Los propietarios consideran a la capacitación como una inversión porque está relacionada con el incremento de la productividad y satisfacción del personal.

Según **Cota & Rivera (2016)** indica que la capacitación influye en la productividad, ya que esta le permite desarrollar nuevos conocimientos los cuales de otorgan las capacidades para brindar un servicio y producto con mayor eficiencia.

Por lo tanto, se puede determinar, que a pesar de la falta de algunos factores la productividad de las MYPE investigadas tiene un crecimiento considerado.



Recurriendo a Benavente y Cota & Rivera se puede destacar que la capacitación al personal genera beneficios en favor a la empresa y a los trabajadores. La productividad de una empresa se debe al constante aprendizaje de las necesidades del consumidor. La capacitación se considera una inversión que se verá reflejada en la eficiencia de las organizaciones.

**Tabla 23** denominada: “**Rentabilidad**” Se observa que el 100% de propietarios si consideran que su empresa ha mejorado su rentabilidad.

**Galoso (2017)** En su estudio considero que gracias a la capacitación que pueden recibir los trabajadores van a mejorar en desenvolverse mejor en su trabajo y así empleando el financiamiento y la capacitación van lograr buenos resultados para que mejore la rentabilidad con la ayuda de profesionales que les brinde información de análisis semanal, mensual, etc.

Según **Cota & Rivera (2016)** las empresas incrementan su rentabilidad gracias a que potencian al trabajador a la transformación de nuevas capacidades mejorando su contenido laboral, desarrollando entrenamientos constantes, involucrando el desarrollo individual y general en la organización.

Por lo tanto, se puede determinar que, en las MYPE investigadas, por la falta de no potenciar capacitaciones, se reduce a que sus organizaciones reduzcan su rentabilidad. Al no contar con las capacidades necesarias. Se debe incluir cursos de capacitación para todo el personal, desde ejecutivos hasta personal productivo, cada individuo debe tener conocimiento claro de la visión, misión y objetivos de la empresa y por la cual se debe trabajar.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones:

1. Respecto a los principios de la gestión de la calidad, se puede determinar que las MYPE investigadas implementan los principios de gestión de calidad, estos según el desempeño que quieren alcanzar, manteniendo de esta manera resultados favorables en cuanto a calidad de productos/servicios y satisfacción de las necesidades del cliente, sin embargo, aún presentan deficiencias, pero esto no obstaculiza su desempeño en la mejora de los procesos que se aplican.
2. En cuanto a los beneficios de la gestión de la calidad, se puede concluir que los trabajadores demuestran eficiencia, donde los clientes afirman la satisfacción del servicio. Esto demuestra que la aplicación de un sistema de gestión de calidad puede identificar y ratificar el buen funcionamiento y con ello se logra una mejor productividad y rentabilidad, aportando beneficios a las MYPE mediante la aplicación de procedimientos que se involucran en el desarrollo de sus actividades.
3. Dentro de los tipos de capacitaciones, se encuentra la Capacitación de habilidades productivas en la cual se identificó las deficiencias por parte de los trabajadores al momento de desempeñar su trabajo. Los escasos programas de capacitación afectan en la ejecución de sus procesos, pero esto no a limitado a incrementar la productividad y capacidad de crecimiento de las empresas. Asimismo, la Capacitación de habilidades administrativas manifiesta que los propietarios tienen conocimientos adquiridos para el manejo de sus empresas.

4. En cuanto a los beneficios de la capacitación, las MYPE a pesar de la escasa necesidad de estructurar programas de capacitación, se visualiza el éxito de las empresas en la productividad y rentabilidad según el desempeño de actividades contando con habilidades y conocimientos adquiridos de forma personal. Pero la ayuda de programas o sesiones de capacitación garantizarían un mejor procedimiento en sus procesos y a mantenerse en competitividad.

## **5.2 Recomendaciones**

1. Las MYPE en cuestión debe implementar mejores diseños, estrategias que mantenga e incrementen la calidad el servicio y producto en cuanto a calidad hacia el cliente.
2. Se debe de adecuar mejoras en los procesos de producción para así adquirir satisfacción y conformidad del cliente con el servicio que obtiene.
3. Mediante la incorporación de un plan de capacitación se debe priorizar a los trabajadores y con esto reducir costes y aumentar la competitividad.
4. Es muy importante determinar las necesidades reales para establecer una orientación de formación que cumpla con los adjetivos esperados. Este no solo es un procedimiento para cumplir con el proceso, sino que además puede realmente satisfacer las necesidades de la empresa y afectar directamente la satisfacción laboral y su día a día. comportamiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asensi, S., Soler, V., & Pérez, E. (2017). *Los 7 Pincipios de Gestión de la Calidad wn ISO 9001*.

Baena Paz, G. (2017). Metodología de la Investigación. En *Metodología de la investigación* (Número 2017). file:///C:/Users/Tony Sanchez/Downloads/metodologia de la investigacion Baena 2017.pdf

Barreto, L. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LAS NORMAS ISO 9001 EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO RESTAURANTES (POLLERÍAS) DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2015*.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5244/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_NORMA\\_ISO\\_9001\\_PASCUAL\\_BARRETO\\_LUCIA\\_LISZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5244/GESTION_DE_CALIDAD_NORMA_ISO_9001_PASCUAL_BARRETO_LUCIA_LISZETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Benavente, A. (2016). *LA CAPACITACION EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO – RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE SAN LUIS, PROVINCIA DE CAÑETE, DEPARTAMENTO DE LIMA, PERÍODO 2015* [Universidad Católica los Ángeles Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1073/CAPACITACION\\_MYPE\\_BENAVENTE\\_BRAVO\\_ANA\\_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1073/CAPACITACION_MYPE_BENAVENTE_BRAVO_ANA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Betancourt, D. (2018). *Cómo hacer un Análisis PESTEL*. 1 de septiembre del 2018.

- Cámara de Comercio de Lima. (2020). Propuestas Contra el COVID-19. *La cámara*, 17.  
[https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion922/la\\_camara\\_922\\_final.pdf](https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion922/la_camara_922_final.pdf)
- Castro, F. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en la Mype rubro restaurantes Urb El Bosque - Castilla, Piura 2016*. [Universidad Católica los Ángeles Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11629>
- Chupayo, K. (2018). *Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción en la micro y pequeña empresa del rubro restaurante de comida criolla en Ñaña, distrito de Lurigancho Chosica* [UNIVERSIDAD ESAN]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/1347>
- Coronel, C. (2016). *CALIDAD DE SERVICIO Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL RESTAURANT PIZZA HUT EN EL CENTRO COMERCIAL MEGA PLAZA LIMA; 2016* [Universidad Señor de Sipán].  
[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2707/CAROLINA-SOLEDAD-CORONEL-ARCE\\_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2707/CAROLINA-SOLEDAD-CORONEL-ARCE_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Correa, F. (2018). *CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y LA COMPETITIVIDAD EN LAS MYPE DEL RUBRO RESTAURANTES DE LA URBANIZACIÓN SANTA ANA DE PIURA, AÑO 2018* [Universidad Católica los Ángeles Chimbote].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3525/CAPACITACION\\_COMPETITIVIDAD\\_CORREA\\_REYES\\_FLOR\\_NOELIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3525/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_CORREA_REYES_FLOR_NOELIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Cortes, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)* (ICB Editores 2017 (ed.)).
- Cota, J., & Rivera, J. (2016). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el

desempeño de los empleados. *Técnica Administrativa*, 16(70).

<http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>

Cruz, V. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA CAPACITACIÓN DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO RESTAURANTES DE LA AV ROSA TORO (Cuadra 3-9) EN EL DISTRITO DEL SAN LUIS, PROVINCIA Y DEPARTAMENTO DE LIMA, PERIODO 2014-2015* [Universidad católica los Ángeles Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/41/CRUZ\\_HUAMAN\\_VICTOR\\_ANTONIO\\_FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_MYPES.pdf?sequence=7&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/41/CRUZ_HUAMAN_VICTOR_ANTONIO_FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_MYPES.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

Díaz, J., Deza, M. C., & Moreno, K. (2020). Perú: Desafíos del Desarrollo en el post Covid-19. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

<http://dx.doi.org/10.18235/0002658>

Díaz, M. (2018). *Factores que afectan al entorno económico de una empresa*. 6 de junio de 2018. <https://www.cuidatudinero.com/13119137/factores-que-afectan-al-entorno-economico-de-una-empresa>

El Peruano. (2008). Normas Legales. *martes 30 de setiembre de 2008*, 15.

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ds008-2008.pdf>

El Peruano. (2020, julio 26). Aprueban el “Protocolo para la Atención al Ciudadano en el Ministerio de la Producción durante el Estado de Emergencia Sanitaria. 6 de mayo 2020, 2. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-protocolo-sanitario-de-operacion-ante-el-covid-19-d-resolucion-ministerial-n-142-2020-produce-1866132-2>

- Escuela Europea de Excelencia. (2017). *Beneficios y Ventajas de implementar ISO 9001*. 28 de junio. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/06/beneficios-y-ventajas-de-implementar-iso-9001/>
- Flóres, C. (2018). *¿Cuál es la situación actual de las mipymes de Piura? Un dato: más del 30% son informales*. infoMercado. <https://infomercado.pe/cual-es-la-situacion-actual-de-las-mipymes-de-piura/>
- Gallozo, D. (2017). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las MYPE sector servicio rubro restaurantes en el mercado central de Huaraz, periodo 2016*. [Universidad Católica los Ángeles Chimbote].  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1189>
- Garumendi, D. (2017). *PLAN DE CAPACITACIÓN EN BPM PARA LOS RESTAURANTES DE LA PARROQUIA YAGUACHI NUEVO, CANTÓN YAGUACHI*. [UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO - Ecuador].  
[http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3157/1/PLAN DE CAPACITACION EN BPM PARA LOS RESTAURANTES EN YAGUACHI.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3157/1/PLAN%20DE%20CAPACITACION%20EN%20BPM%20PARA%20LOS%20RESTAURANTES%20EN%20YAGUACHI.pdf)
- Gavilanes, J. (2016). *Normas de seguridad alimentaria en la producción de alimentos para pequeños restaurantes de la ciudad de Ambato* [UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES].  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5243/1/PIUAESC010-2016.pdf>
- González, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*.
- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante*



- Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>
- Maldonado, R. (2018). *Control estadístico de la calidad: un enfoque creativo* (Grupo Edit).  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=5513414&ppg=1&query=características de la calidad 2017>
- Medina, K. (2018). *Caracterización de competitividad y gestión de calidad de las MYPE sector servicio gastronómico rubro restaurantes Comida Marina, Talara, Año 2018* [Universidad Católica Los Ángeles Chimbote].  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4504>
- MINEDU. (2019). *Ley universitaria Ley N° 30220*. [http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley\\_universitaria.pdf](http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf)
- Moreira, R. (2013). *Necesidades de capacitación profesional del personal administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana extensión Guayaquil para mejorar la calidad de servicio*. Universidad de Guayaquil.
- Nowell, C. (2015). *"CAPACITACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE [UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR]*. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista de Investigación Desarrollo e Innovación*, 6, 131–143.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Peña, M. (2016). *CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y COMPETITIVIDAD EN*

*LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES VEGETARIANOS DEL CENTRO DE PIURA, AÑO 2016* [Universidad Católica los Ángeles Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1051/CAPACITACION\\_COMPETITIVIDAD\\_PENA\\_LIZANO\\_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1051/CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_PENA_LIZANO_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pérez, O. (2018). *5 razones de la importancia del servicio al cliente para el crecimiento de tu negocio*. 15 de junio.

Pérez, R. (2019). Producir: Informalidad de las micro y pequeñas empresas caídas en 10 puntos porcentuales. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/produce-informalidad-micro-pequenas-empresas-cayo-10-puntos-porcentuales-257428>

Riquelme, M. (2015). Las 5 fuerzas de Porter - Clave para el éxito de la empresa. *Retrieved from*. <https://www.5fuerzasdeporter.com/>

Sabaj, O., & Landea, D. (2012). Descripción de las formas de justificación de los objetivos en español de seis áreas científicas. En *Onamázein*. <https://www.redalyc.org/pdf/1345/134524361015.pdf>

Sánchez, A. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualan, Zacapa. Zacapa*. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2017/01/01/Sanchez-Aby.pdf%0A%0A>

Sanchez, P. (2018). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes de la ciudad de Talara, año 2018*. [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7548>

Uladech. (2020). *Código de ética para la investigación*.

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (Editorial).

Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (San Marcos (ed.)).

Velarde, J. (2019). INEI: Actividad de restaurantes aumento en 3,50% durante 2018. *Diario El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/inei-actividad-restaurantes-aumento-3-50-2018-noticia-nndc-611175>

Zaldivar, A. (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL FINANCIAMIENTO Y LA CAPACITACIÓN DE LAS MYPE DEL SECTOR COMERCIO – RUBRO AGROQUIMICOS DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2016* [Universidad Católica los Ángeles Chimbote].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5585/FINANCIAMIENTO\\_CAPACITACION\\_ZALDIVAR\\_ROJAS\\_ANA\\_YESSENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5585/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_ZALDIVAR_ROJAS_ANA_YESSENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# ANEXOS

**Anexo 01: Validación por Expertos**

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Nilton Armando Arellano Flores identificado con DNI  
41868470 MAGISTER EN Administración Estratégica de Empresa - PUCP

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por CARDENAS GIRÓN, KATHIA BERENISE a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación: "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE, AÑO 2019" que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Piura 17 de Mayo del 2021

  
-----  
Sr. Arellano Flores Nilton Armando  
DNI: 41868470  
CLAD 13612  
-----  
Firma y sello

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Wilton Armando Arellano Flori*  
 1.2. Grado Académico: *Mg. Administración Estratégica de Empresas - ASEP*  
 1.3. Profesión: *Administración de Empresas*  
 1.4. Institución donde labora: *Instituto Médico San Diabetes*  
 1.5. Cargo que desempeña: *Gerente Comercial*  
 1.6. Denominación del instrumento: *Cuestionario*  
 1.7. Autor del instrumento: *Cardenas Girón, Kathia Berenise*  
 1.8. Carrera: *Administración*

**II. VALIDACIÓN:**

Ítems correspondientes a la variable **Gestión de Calidad**

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Principios</b>							
1. ¿Considera que ha recibido un servicio de calidad?	X		X		X		
2. ¿Los trabajadores son amables al dirigirse a su persona?	✓		✓		✓		
3. ¿El establecimiento presenta un ambiente seguro?	X		X		X		
4. ¿El jefe mantiene una comunicación activa con el personal?	X		X		X		
5. ¿Usted considera que existe un real compromiso de sus trabajadores con la MYPE?	X		X		X		
6. ¿Usted adecua procesos para elaborar sus productos?	X		X		✓		
7. ¿Considera la evaluación de cada área de trabajo?	X		✓		X		
8. ¿Usted implementa tecnologías para brindar el servicio?	✓		X		X		

9. ¿El trabajador muestra habilidades para tomar una decisión?							
10. ¿Cuenta con una carta de proveedores?							
11. ¿Mantiene una comunicación activa con los proveedores?							
<b>Dimensión 2: Beneficios</b>							
1. ¿El trabajador está dispuesto a brindarle información del servicio?							
2. ¿La MYPE satisface sus necesidades de consumo?							
3. ¿Usted considera recomendar el servicio de la MYPE?							
4. ¿Las decisiones que toma le ha ayudado a reducir costos?							

**Ítems correspondientes a la Capacitación**

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Tipos</b>							
1. ¿Ha recibido capacitación para el área de su trabajo?	Y		X		Y		
2. ¿Considera que tiene las habilidades para desempeñar su trabajo?	Y		Y		Y		
3. ¿Considera tener las capacitaciones necesarias para administrar su empresa?	X		X		Y		
4. ¿Reconoce los problemas de su organización?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Beneficios</b>							
1. ¿Usted se siente motivado para el desempeño de su trabajo en la MYPE?	X		Y		X		
2. ¿Puede identificar un problema y tomar decisiones para solucionarlo?	X		X		X		

3. ¿Usted considera haber incrementado su productividad?	X		X		X		
4. ¿Considera que su negocio ha mejorado su rentabilidad?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

*M. Arlindo Flores Nolas Aranda*

DNI 41868470  
GLAD 13012

Firma:

Apellidos y Nombres del experto *Arllando Flores Nolas Aranda*

DNI N° *41868470*

Nota: se adjunta la matriz de ÍTEMS



Variables	Objetivos	Dimensiones Principios	Indicadores enfoque al cliente	Fuente	Programas
Gestión de la Calidad	Determinar los principios de la gestión de la calidad en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Venanzos de Ocaña, Año 2019.		Liderazgo	Trabajador	¿Considera que ha recibido un servicio de calidad? ¿Los trabajadores son amables al dirigirse a su persona? ¿El establecimiento presenta un ambiente seguro? ¿El jefe asistió una comunicación activa con el personal?
			Compromiso de los gerentes	Propietario	¿Usted considera que existe un real compromiso de sus trabajadores con la MYPE?
			Enfoque de procesos	Propietario	¿Usted aplica procesos para dar cumplimiento a sus productos?
			Mejora continua	Propietario	¿Considera la evaluación de cada área de trabajo? ¿Usted implementa tecnologías para brindar el servicio?
			Toma de decisiones basada en evidencia	Clientes	¿El trabajador muestra habilidades para tomar una decisión?
			Gestión de relaciones	Propietario	¿Cuenta con una carta de proveedores? ¿Mantiene una comunicación activa con los proveedores? ¿El trabajador está dispuesto a brindarle información del servicio?
			Mayor eficiencia	Cliente	¿La MYPE satisface sus necesidades de consumo?
			Satisfacción del cliente	Cliente	¿Usted considera recomendar el servicio de la MYPE?
			Mejora de la imagen en el mercado	Cliente	¿Las decisiones que toma le ha ayudado a reducir costos?
			Albortar recursos	Propietario	¿Ha recibido capacitación para el área de su trabajo? ¿Considera que tiene las habilidades para desempeñar su trabajo?
Capacitación	Describir los tipos de capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Venanzos de Ocaña, Año 2019.	Tipos	Capacitación de habilidades productivas del personal	Trabajador	¿Considera tener las capacitaciones necesarias para administrar su empresa? ¿Reconoce los problemas de su organización?
			Capacitación de habilidades administrativas	Propietario	

  
**Dr. Arlene Flores Silva Aranda**  
 D.E. 1000017  
 C.I. 011817

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YO: Raquel Silva Juárez identificado con DNI 02846914 MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL

Por medio de este presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumentos de recolección de datos Cuestionario. Elaborado por CARDENAS GIRÓN, KATHIA BERENISE a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra), seleccionada para el trabajo de investigación; "GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CAPACITACIÓN DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO DE VEINTISÉIS DE OCTUBRE, AÑO 2019" que se encuentra realizado.

Luego de la revisión correspondiente se recomienda al estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar los resultados:

Piura 16 de mayo de 2021

  
-----  
Mg. Raquel Silva Juárez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLAD-01899

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**I.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):** Silva Juárez Raquel

**I.2. Grado Académico:** Magister en Gerencia Empresarial

**I.3. Profesión:** Licenciada en Ciencias Administrativas

**I.4. Institución donde labora:** Universidad Nacional de Frontera

**I.5. Cargo que desempeña:** Docente

**I.6. Denominación del instrumento:** Cuestionario

**I.7. Autor del instrumento:** Cardenas Girón, Kathia Berenise

**I.8. Carrera:** Administración

**II. VALIDACIÓN:**

**Ítems correspondientes a la variable Gestión de Calidad**

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observación
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Principios</b>							
1. ¿Considera que ha recibido un servicio de calidad?	X		X		X		
2. ¿Los trabajadores son amables al dirigirse a su persona?	X		X		X		
3. ¿El establecimiento presenta un ambiente seguro?	X		X		X		
4. ¿El jefe mantiene una comunicación activa con el personal?	X		X		X		
5. ¿Usted considera que existe un real compromiso de sus trabajadores con la MYPE?	X		X		X		
6. ¿Usted adecua procesos para elaborar sus productos?	X		X		X		
7. ¿Considera la evaluación de cada área de trabajo?	X		X		X		
8. ¿Usted implementa tecnologías para brindar el servicio?	X		X		X		

9. ¿El trabajador muestra habilidades para tomar una decisión?	X		X		X		
10. ¿Cuenta con una carta de proveedores?	X		X		X		
11. ¿Mantiene una comunicación activa con los proveedores?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Beneficios</b>							
1. ¿El trabajador está dispuesto a brindarle información del servicio?	X		X		X		
2. ¿La MYPE satisface sus necesidades de consumo?	X		X		X		
3. ¿Usted considera recomendar el servicio de la MYPE?	X		X		X		
4. ¿Las decisiones que toma le ha ayudado a reducir costos?	X		X		X		

#### Ítems correspondientes a la Capacitación

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Tipos</b>							
1. ¿Ha recibido capacitación para el área de su trabajo?	X		X		X		
2. ¿Considera que tiene las habilidades para desempeñar su trabajo?	X		X		X		
3. ¿Considera tener las capacitaciones necesarias para administrar su empresa?	X		X		X		
4. ¿Reconoce los problemas de su organización?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Beneficios</b>							
1. ¿Usted se siente motivado para el desempeño de su trabajo en la MYPE?	X		X		X		
2. ¿Puede identificar un problema y tomar decisiones para solucionarlo?	X		X		X		

3. ¿Usted considera haber incrementado su productividad?	X		X		X		
4. ¿Considera que su negocio ha mejorado su rentabilidad?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

  
 -----  
**Mg. Raquel Silva Juárez**  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAD-01899

Firma




Silva Juárez Raquel

DNI N°02846914

**Nota:** se adjunta la matriz de ÍTEMS

## Anexo 02: Solicitud de los Propietarios

### Propietario 01:

 UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES CHIMBOTE	<b>“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”</b>	
<b>Piura, 28 de junio de 2020</b>		
Señor(a):		
<b>Propietario o representante de la MYPE</b>		
<p>Yo, <b>Kathia Berenise Cardenas Girón</b>, identificada con DNI N° 70034177, estudiante del Octavo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura <b>Taller de Investigación II</b> en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Uladech) filial Piura, con código N° 0811171174, me dirijo ante Ud. con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:</p>		
<p>Que, recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación Titulado: <b>Gestión De La Calidad Y Capacitación De Las MYPE, Rubro Restaurantes En El Distrito De Veintiseis De octubre, Año 2019</b>. Para de esa manera obtener mi grado de Bachiller en Administración.</p>		
<p>Sin otro particular, agradezco la tención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordarle que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.</p>		
<hr/> <p>DTI. ULADECH Sede Piura Mg. Mercedes Reneé Palacios de Briceño</p>	 <hr/> <p>Kathia Berenise Cardenas Girón DNI N° 70034177</p>	

**Propietario 02:**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**



**Piura, 28 de junio de 2020**

Señor(a):

**Propietario o representante de la MYPE**

Yo, **Kathia Berenise Cardenas Girón**, identificada con DNI N° 70034177, estudiante del Octavo ciclo de la carrera profesional de Administración de la asignatura **Taller de Investigación II** en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Uladech) filial Piura, con código N° 0811171174, me dirijo ante Ud. con el debido respeto, me presento y expongo lo siguiente:

Que, recorro a su persona con la finalidad de solicitarle el permiso para realizar las encuestas para mi Taller de Investigación Titulado: **Gestión De La Calidad Y Capacitación De Las MYPE, Rubro Restaurantes En El Distrito De Veintiseis De octubre, Año 2019**. Para de esa manera obtener mi grado de Bachiller en Administración.

Sin otro particular, agradezco la tención brindada al presente, no sin antes expresarle mi consideración y estima personal, recordarle que la información solicitada será totalmente anónima y será utilizada exclusivamente para fines académicos.

DTI. ULADECH Sede Piura

Mg. Mercedes Renée Palacios de Briceño

Kathia Berenise Cardenas Girón

DNI N° 70034177

### Anexo 03: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
ACTIVIDADES	SEMANAS															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Socialización del SPA	X															
Presentación del primer borrador del informe final		X														
Mejora de la redacción del primer borrador			X													
Primer borrador de artículo científico				X												
Mejora de la redacción del informe final y artículo					X											
Revisión y mejora del informe final						X										
Revisión y mejora del artículo científico							X	X								
Calificación del informe final y artículo científico									X							
Suspensión por el jurado de investigación										X	X	X	X	X	X	
Publicación de promedios finales																X



## Anexo 02: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	50.00	7	350.00
• Fotocopias	10.00	4	40.00
• Empastado	35.00	1	35.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	20.00	2	40.00
• Lapiceros	15.00	2	30.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			595.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información			
<b>Sub total</b>			
<b>Total, presupuesto de desembolsable</b>			595.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	100.00	6	600.00
• Búsqueda de información en base de datos	60.00	4	240.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			1,050.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	80.00	3	240.00
<b>Sub total</b>			240.000
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			
<b>Total (S/.)</b>			8.35.00

## Anexo 05: Matriz de Preguntas

Variables	objetivos	Dimensiones	indicadores	fuelle	Preguntas	
Gestión de la Calidad	Determinar los principios de la gestión de la calidad en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.	Principios	Enfoque al cliente	Cliente	¿Considera que ha recibido un servicio de calidad? ¿Los trabajadores son amables al dirigirse a su persona? ¿El establecimiento presenta un ambiente seguro?	
			Liderazgo	Trabajador	¿El jefe mantiene una comunicación activa con el personal?	
			Compromiso de las personas	Propietario	¿Usted considera que existe un real compromiso de sus trabajadores con la MYPE?	
			Enfoque de procesos	Propietario	¿Usted adecua procesos para elaborar sus productos? ¿Considera la evaluación de cada área de trabajo?	
			Mejora continua	Propietario	¿Usted implementa tecnologías para brindar el servicio?	
			Toma decisiones basada en evidencia	Clientes	¿El trabajador muestra habilidades para tomar una decisión?	
			Gestión de relaciones	Propietario	¿Cuenta con una carta de proveedores? ¿Mantiene una comunicación activa con los proveedores?	
	Identificar los beneficios de la gestión de la calidad en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.	Beneficios	Mayor eficiencia	Cliente	¿El trabajador está dispuesto a brindarle información del servicio?	
			Satisfacción del cliente	Cliente	¿La MYPE satisface sus necesidades de consumo?	
			Mejora de la imagen en el mercado	Cliente	¿Usted considera recomendar el servicio de la MYPE?	
			Ahorrar recursos	Propietario	¿Las decisiones que toma le ha ayudado a reducir costos?	
	Capacitación	Describir los tipos de capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.	Tipos	Capacitación de habilidades productivas del personal	Trabajador	¿Ha recibido capacitación para el área de su trabajo? ¿Considera que tiene las habilidades para desempeñar su trabajo?
				Capacitación de habilidades administrativas	Propietario	¿Considera tener las capacitaciones necesarias para administrar su empresa? ¿Reconoce los problemas de su organización?
		Explicar la importancia de la capacitación en las MYPE rubro restaurantes en el Distrito Veintiséis de Octubre, Año 2019.	Beneficios	Compromiso del personal	Trabajador	¿Usted se siente motivado para el desempeño de su trabajo en la MYPE?
Mejor Toma de decisiones				Trabajador	¿Puede identificar un problema y tomar decisiones para solucionarlo?	
Aumenta la productividad				Propietario	¿Usted considera haber incrementado su productividad?	
Incrementa la rentabilidad				Propietario	¿Considera que su negocio ha mejorado su rentabilidad?	

