



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE, RUBRO
RESTAURANTES CENTRO DE TALARA, AÑO 2017**

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

AUTORA:

LESLY SILVERIA QUEREVALU RUMICHE

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA-PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE, RUBRO
RESTAURANTES CENTRO DE TALARA, AÑO 2017**

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

AUTORA:

LESLY SILVERIA QUEREVALU RUMICHE

ASESORA:

DRA. MERCEDES RENEÉ PALACIOS DE BRICEÑO

PIURA-PERÚ

2019

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro

Secretario

Lic. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A las MYPE que
desinteresadamente
brindaron información para
poder realizar el presente
trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres que son mi
motivación para seguir
luchando por mis objetivos.

RESUMEN

La presente investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017”, tuvo como objetivo general determinar las características que tiene la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017. Se empleó la metodología de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, la población son 4 MYPE, constituidas por 25 trabajadores, población finita conocida menor de 50 personas, por lo que la muestra es de 25 trabajadores para ambas variables, donde se aplicó un cuestionario estructurado a través de la técnica de la encuesta. Las principales conclusiones son: con respecto a los elementos de la planificación de calidad se describe que son realizar estrategias, planes, participar en programas, establecer metas y políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas, así mismo se detalló que los principios de la gestión de calidad son la mejora continua, buenas relaciones, enfoque al cliente, participación del personal, liderazgo, procesos y toma de decisiones. Las estrategias que aumentan la productividad son realizar capacitaciones, planes, proporcionar tiempo necesario, comunicación, motivar a los trabajadores e innovar en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio. En cuanto a los factores que aumentan la productividad se especifica la identificación con la empresa, con los proyectos y objetivos que se plantea, brindar un ambiente organizacional adecuado y proporcionar el descanso adecuado por el cumplimiento de objetivos establecidos.

Palabras clave: Gestión de calidad, Productividad, MYPE.

ABSTRACT

The present research entitled "Characterization of quality management and productivity of the MSE, Talara center restaurants, year 2017", had as a general objective to determine the characteristics of the quality and productivity management of the MSE item restaurants Talara center , year 2017. The methodology of descriptive level was used, quantitative type, non-experimental design, cross-sectional, the population is 4 MSE, constituted by 25 workers, known finite population less than 50 people, so the sample is 25 workers for both variables, where a structured questionnaire was applied through the survey technique. The main conclusions are: with respect to the elements of quality planning it is described that they are to realize strategies, plans, participate in programs, establish goals and policies to evaluate the fulfillment of the established goals, likewise it was detailed that the principles of the Quality management are continuous improvement, good relations, customer focus, staff participation, leadership, processes and decision making. The strategies that increase productivity are to carry out trainings, plans, provide necessary time, communication, motivate workers and innovate in the use of technologies to provide a good service. Regarding the factors that increase productivity, identification with the company is specified, with the projects and objectives that are proposed, provide an adequate organizational environment and provide adequate rest for the fulfillment of established objectives.

Key words: management of quality, productivity, MSEs.

ÍNDICE DE CONTENIDO

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE CUADROS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	9
2.1 Antecedentes	9
2.1.1 Gestión de calidad	9
2.1.2 Productividad.....	16
2.2 Bases teóricas	25
2.2.1 Gestión de calidad	25
2.2.1.1 Concepto	25
2.2.1.2 Elementos de la Planificación de calidad	26
2.2.1.3 Principios de la gestión de calidad.....	26
2.2.1.4 Herramientas	28
2.2.1.5 Sistema de gestión de calidad	29
2.2.1.6 Importancia de gestión de calidad para la empresa	30
2.2.2 Productividad.....	31
2.2.2.1 Concepto	31
2.2.2.2 Estrategias de la Productividad.....	31
2.2.2.3 Factores que mejoran la productividad.....	33
2.2.2.4 Productividad del recurso humano	34
2.2.2.5 Claves de la productividad.....	35
2.2.2.6 Importancia de incrementar la productividad	35
III. HIPÓTESIS	36
IV. METODOLOGÍA.....	37

4.1 Diseño de la investigación	37
4.2 Población y muestra	37
4.3 Definición y operacionalización de las variables	40
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
4.5 Plan de análisis	42
4.6 Matriz de consistencia.....	43
4.7 Principios éticos	45
V. RESULTADOS.....	46
5.1 Resultados	46
5.2 Análisis de resultados.....	67
VI. CONCLUSIONES.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Establecimiento de metas	46
Tabla 2 Contribución de Planes	47
Tabla 3 Realización de estrategias.....	48
Tabla 4 Participación en programas.....	49
Tabla 5 Establecimiento de políticas	50
Tabla 6 Atención a clientes.....	51
Tabla 7 Involucramiento de los miembros	52
Tabla 8 Participación del personal.....	53
Tabla 9 Realización de procesos.....	54
Tabla 10 Mejora continua	55
Tabla 11 Toma de decisiones.....	56
Tabla 12 Relación con los clientes	57
Tabla 13 Innovación	58
Tabla 14 Capacitaciones	59
Tabla 15 Incentivos y motivaciones	60
Tabla 16 Realización de planes	61
Tabla 17 Tiempo y recursos.....	62
Tabla 18 Comunicación y colaboración	63
Tabla 19 Ambiente organizacional	64
Tabla 20 Descanso adecuado.....	65
Tabla 21 Identificación con proyectos.....	66

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Relación de MYPE.....	38
--------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Establecimiento de metas	46
Figura 2: Contribución de Planes.....	47
Figura 3: Realización de estrategias.	48
Figura 4: Participación en programas.	49
Figura 5: Establecimiento de políticas.....	50
Figura 6: Atención a clientes.	51
Figura 7: Involucramiento de los miembros.	52
Figura 8: Participación del personal.	53
Figura 9: Realización de procesos.	54
Figura 10: Mejora continua.....	55
Figura 11: Toma de decisiones	56
Figura 12: Relación con los clientes	57
Figura 13: Innovación.....	58
Figura 14: Capacitaciones.....	59
Figura 15: Incentivos y motivaciones	60
Figura 16: Realización de planes	61
Figura 17: Tiempo y recursos	62
Figura 18: Comunicación y colaboración.....	63
Figura 19: Ambiente organizacional.....	64
Figura 20: Descanso adecuado	65
Figura 21: Identificación con proyectos	66

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad en el rubro restaurantes del centro de Talara, se ha podido apreciar que la mayoría de las MYPE no han alcanzado un serio compromiso por parte de la gerencia administrativa, en formar e instruir a sus colaboradores a cerca de una mejor calidad y una productividad eficiente, por lo que no valoran el potencial que tienen sus recursos humanos, llegando a imposibilitar una mejora en el desarrollo de las empresas.

En los últimos tiempos las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) han sido el centro de atención para investigadores, empresarios, políticos. Es así que según el Global Entrepreneurship Monitor (GEM), el Perú es considerado el cuarto país con más emprendimiento en Latinoamérica, con una tasa de actividad emprendedora (TEA) de 25.1%. Por lo que en nuestro país la mayoría de los ciudadanos se encuentran implicados en algún tipo de actividad emprendedora (Serida, 2017)

Así mismo según el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2013), en el Perú el 99.6% de las empresas son consideradas micro y pequeñas empresas (MYPE), las cuales aportan cerca del 45% del Producto Bruto Interno, las MYPE generan el 47% del empleo en América Latina.

Sin embargo, es preocupante que las empresas no se preparen en cuanto a una mejor calidad y productividad, que los lleve a poder ser competitivos y así ser organizaciones exitosas. Por lo que es importante que los dueños y gerentes de las MYPE se identifiquen con la necesidad de implantar una cultura de calidad, que le permite competir en el mundo empresarial y así mismo aprovechar el potencial humano para tener un desarrollo eficiente en la productividad de la organización.

Las MYPE actualmente son parte importante del crecimiento y desarrollo del país, ya que ayudan a la generación de empleo, a la disminución de la pobreza, al fortalecimiento del crecimiento económico del país. Es así que las MYPE afrontan una serie de dificultades para ser competitivos y mantenerse en el mercado.

En la región Piura existen 64 mil 548 empresas que son Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), según la base de datos de la Dirección de MYPES y Cooperativas de la Dirección Regional de la Producción Piura, las cuales se dedican al rubro de agricultura, ganadería, servicios, pesquería, energía y minas, agroindustria, comercio al por mayor y menor, construcción, comercio de restaurantes y hoteles, transporte, almacenamiento y comunicaciones, turismo, entre otras actividades. (Benites, 2014)

A nivel de ambiente externo, se encuentra el factor político-legal, en el cual según el viceministro de Industria y MYPE Francisco Grippa (2014) la Ley 30056 (Ley de impulso al desarrollo productivo y crecimiento empresarial) aborda distintos problemas de las MYPE, siendo estos la informalidad, los elevados costos para innovar, la ausencia del recurso humano capacitado. Por lo que va a permitir que los colaboradores tengan beneficios laborales y sociales.

Con respecto al Código de protección y defensa del consumidor, Ley N°29571, se tiene que algunos de los restaurantes de la Provincia de Talara no cumplen con la ley de protección al consumidor, ya que muchas veces no se les da un buen trato a los consumidores y algunos de ellos son discriminados, ya sea por motivo de raza, sexo, origen, u otra índole. Es así que esta ley tiene como propósito proteger a los consumidores, permitiéndoles acceder a productos y servicios de buena calidad. Es

importante que los restaurantes y servicios similares estén situados en zonas libres de plagas, polvo, humos u otra fuente de contaminación.

Por otro lado, en el factor económico, se tiene que analizar la tasa de inflación, la manera en cómo la organización se implanta en la sociedad, en la producción de bienes y servicios. Así mismo el que la economía este en un ciclo de expansión, crecimiento o recesión influye ampliamente en los proyectos de inversión de las empresas y en sus expectativas. (Núñez, 2014)

Según el Banco Central de Reserva del Perú, la tasa de inflación en el 2014 se ubicó en 3,2 por ciento, y el índice de alza de precios en Piura es de 0,45%; reflejando principalmente alzas en los precios de alimentos y tarifas eléctricas. Sin embargo, la inflación sin alimentos y energía, se ubicó en 2,5 por ciento. El rubro con mayor contribución ponderada a la inflación fue el de comidas fuera del hogar (4,7 por ciento), que explica 0,6 puntos porcentuales de la inflación. En el año los rubros que en mayor medida contribuyeron a la inflación fueron comidas fuera del hogar, matrículas y pensión de enseñanza, carne de pollo, pasaje urbano y electricidad. (Banco Central de Reserva del Perú, 2015)

Según el INEI (2007) en la ciudad de Talara el 40% de la población mayor de 14 años constituye la Población Económicamente Activa (PEA). El 59% de los varones mayores de 14 años, forman parte de la PEA mientras que sólo el 21% de las mujeres mayores de 14 años son parte de la PEA. (Municipalidad Provincial de Talara, 2012)

Dentro del segmento competencia tenemos las cinco fuerzas competitivas; las cuales son rivalidad entre competidores, el poder de negociación de clientes, la

amenaza de nuevos entrantes, el poder de negociación de los proveedores y la amenaza de productos sustitutos. (Porter, 2008). Según Porter, si no se tiene un plan correctamente elaborado, no se puede permanecer de ninguna manera en el mundo de los negocios, por lo que el desarrollo de una estrategia competente es una herramienta de permanencia y de acceso a un lugar importante dentro de la organización.

La rivalidad entre competidores, en la cual la competitividad es en la actualidad una actividad importante en las MYPE, ya que desarrolla un enfoque estratégico de la gestión de la empresa, para que tengan éxito en su desarrollo.

Entre las MYPE de la ciudad de Talara, hay una fuerte competencia, ya que la disminución de los precios es frecuente en muchos de los restaurantes, así mismo la mayoría de las personas constantemente están en la búsqueda de una empresa o establecimiento que les brinden un servicio de calidad, en el cual se sientan satisfechos con el servicio brindado y que sean respetados sus derechos, la fuerte competencia se da también porque los consumidores pueden cambiar sencillamente de establecimiento. La rivalidad entre competidores permite introducir estrategias competitivas para poder enfrentarnos a las diferentes empresas que hay en el mercado.

Por otro lado, se encuentra la amenaza de nuevos entrantes, por lo que entrar en el mercado no es tan fácil ya que existen barreras de entrada. Estudiar la amenaza de entrada de nuevos competidores nos permite crear acciones para fortalecer las barreras de entrada, y así tener en cuenta a los competidores que ingresan al mercado. Sin embargo, en las MYPE de Talara hay una gran amenaza de nuevos entrantes, ya que en los últimos días están invirtiendo en nuevos negocios que les dé más rentabilidad y productividad.

En cuanto al poder de negociación de los clientes, depende de la diferenciación de los compradores. Es así que los clientes imponen la competencia entre las empresas del sector requiriendo disminución de precios, mejora en la calidad y servicio que les brindan. Por lo que las MYPE de Talara tratan de llegar a los consumidores a través de una variedad de productos de calidad y ofreciendo un buen servicio a los clientes.

En la amenaza de productos sustitutos, hace referencia al ingreso de productos alternativos a los que ofrece la empresa, el cual se da por la poca publicidad de los servicios o productos que ofrecen. Cada consumidor cuenta con un producto que tiene diversos sustitutos en el mercado y que algunos tienen un precio más alto que otros, es así que los consumidores tienen exigencia en la reducción de precios. En este caso en las MYPE de Talara están los establecimientos que ofrecen servicio de comida rápida, y diversos restaurantes que se identifican por brindar una alta calidad en sus servicios y que cuentan con una gran variedad de degustación y comidas hacia el consumidor, convirtiéndose así en una amenaza para ellos.

Con respecto a los factores socioculturales, se incluye cual es la población mayoritaria, cuáles son sus costumbres y creencia de la población, el nivel educativo de dicho sector. Así según el INEI (2007), la provincia de Talara tiene una población de 129,396 habitantes; el distrito de Pariñas cuenta con 88,108 habitantes; la mayor participación relativa de población femenina es importante. Se destaca que en los centros urbanos (ciudad Talara, Sacobsa, Negreiros y Enace I, II y III) se asienta aproximadamente el 99% de las viviendas del distrito. La concentración de la población presenta una distribución desigual, dado que algunos centros poblados (la ciudad Talara representa el 89% del total de viviendas del distrito) se establecen en

ejes del distrito, y alrededor de estos se articulan poblaciones secundarias y menores, denominadas anexos.

La ciudad de Talara, cuya población se asienta en un área de 864.21 km², se conforma por centros poblados de categoría residencial en ámbito urbano, denominados Parques, Unidades Vecinales, Urbanizaciones y Asentamientos Humanos, distribuidos en los sectores Talara Norte, Talara Cercado, Talara Sur y Talara Satélite. La provincia de Talara y el distrito de Pariñas presentan mayor concentración de población urbana debido al desarrollo de las actividades extractivas, industriales, pesqueras, comerciales y turísticas que las convierten en focos migratorios de atracción poblacional, siendo la ciudad de Talara el centro poblado eje del distrito¹, y representando más del 95% de la población de Pariñas.

Dentro de las costumbres de la población de la ciudad de Talara están los carnavales, identificada por el juego de pintura y agua que se lleva a cabo en el puerto San Pedro, zona pesquera. Es así que sus costumbres y tradiciones se presentan en las distintas fiestas cívicas y religiosas más importantes. Una de las festividades religiosas es la de San Pedro y San Pablo (29 de Junio), donde se realiza la procesión al santo pescador, se lleva a cabo en el mar en un paseo de botes. Además, se tiene una serie de creencias como el chucaque (mal ocasionado por vergüenza), mal de ojo, las velaciones, yunzas.

En el nivel educación el 65% tiene estudios a nivel primario y secundario mientras que un 25% cuenta con estudios de nivel superior, en cuanto al acceso a servicios básicos en la ciudad de Talara la distribución de agua potable abastece principalmente a las viviendas del área urbana; mientras que el sector rural se abastece

mediante pozos de agua los que se encuentran en un estado incipiente de construcción. La restricción de este servicio básico, es una de las principales fuentes de preocupación de la población de la ciudad de Talara. Talara es una de las provincias con mayor producción petrolera del país, que en la década del 60 del siglo XX llegó a producir más del 90% del petróleo peruano. En la ciudad se encuentran la refinería Talara y las plantas de almacenamiento de crudo más importantes de la costa norte del Perú. Además de la actividad petrolera, Talara desarrolla como segunda actividad de importancia a la pesca. (Municipalidad Provincial de Talara, 2012)

La tecnología es un componente determinante de la capacidad competitiva de la empresa, dado que permite aumento en la productividad. (Cáceres, 2015). Los factores tecnológicos dentro de una organización se presentan en la innovación de nuevos productos y servicios, así mismo proporciona una ventaja competitiva en sus negocios.

La presente investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017”, proviene de la línea de investigación denominada: gestión de calidad y formalización de las MYPE en el Perú, que ha sido asignada por la Escuela de Administración de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote y comprende el campo disciplinar: promoción de las MYPE.

Es así que la situación antes descrita permita enunciar el problema como: ¿Qué características tiene la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017?

Así el enunciado permite señalar como objetivo general: determinar las características que tiene la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017 y los objetivos específicos: (a) describir los elementos de la planificación de calidad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017; (b) detallar los principios de la gestión de calidad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017; (c) definir las estrategias que aumentan la productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017; (d) especificar los factores que aumentan la productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.

Por otro lado, la presente investigación se justifica porque busca determinar cuáles son las características de la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro restaurantes del centro de Talara. Así mismo es importante realizarla porque en la ciudad de Talara no se han hecho investigaciones de este nivel, que permita a las empresas mejorar sus estrategias de calidad y productividad que los ayude a obtener resultados positivos y disminuir sus errores, y así brindar un excelente servicio al cliente.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Gestión de calidad

Carrasco (2017) realizó una investigación titulada “Plan de gestión de calidad alimentaria aplicada al restaurante la Choza en Picaihua, Ambato, en Tungurahua”, trabajo presentado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato. Ecuador. Detalló como objetivo general diseñar un plan de gestión de calidad alimentaria aplicado al restaurante “La choza” en la parroquia Picaihua, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, empleando la metodología de estudio explicativa y descriptiva, considerando como muestra de estudio 4 trabajadores, 156 clientes, en el que concluye que de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación, el restaurante La choza requiere la implementación de un plan de calidad, por lo que un plan de acción de calidad permite mejorar los procesos y el servicio que brinda a sus clientes, con el objetivo de crecer en el mercado gastronómico, mejorando así su rentabilidad y utilidad. Así mismo recomienda realizar un estudio que le permita al restaurante mejorar en sus instalaciones e innovar en sus atractivos y deliciosos platos, permitiéndole así captar y fidelizar nuevos clientes potenciales para el crecimiento del restaurante.

García (2012) realizó una investigación titulada “Sistema de calidad para el restaurante tridente del hotel Neptuno en Valencia, España”, trabajo presentado en la Universidad Simón Bolívar. Sartenejas. España. Detalló como objetivo general diseñar un sistema de calidad para el restaurante tridente del hotel basado en el modelo SERVQUAL, empleando la metodología de estudio descriptivo-explicativo-proyectivo, de campo no experimental y documental, considerando como muestra de

estudio 60 clientes, en el cual concluye que la aplicación del modelo SERVQUAL de Zeithaml es una herramienta útil que permite conocer, medir y evaluar la calidad de servicio, a través de percepciones y expectativas de los clientes, también permitió identificar las ventajas y desventajas de esta herramienta. Así mismo los resultados obtenidos indican que el restaurante tridente presta un servicio aceptable, atención adecuada, es así que requiere mejoras acerca del comportamiento mostrado por los colaboradores durante el servicio. En su investigación desarrollo un plan de mejora en el que las acciones que más recomienda son la capacitación constante, motivación y comunicación entre trabajadores, para poder prestar un servicio de calidad excelente y cumplir metas según el modelo planteado.

Quezada (2016) realizó una investigación titulada “Propuesta de un modelo de gestión de Calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato”, trabajo presentado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato. Ecuador. Detalló como objetivo general proponer un modelo de calidad para la mejora continua en la presentación de productos y servicios en los restaurantes del Cantón de Ambato, empleando la metodología de la investigación científica, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, considerando como muestra de estudio 113 restaurantes del Cantón Ambato. Concluye que mediante un diagnóstico situacional se consigue verificar en qué punto se encuentra el problema de desconocimiento de factores de calidad en los propietarios o administradores de las empresas gastronómicas, una vez diagnosticado el estado situacional de los restaurantes, propone un modelo de gestión de calidad basado en William Edwar Deming.

En su investigación elige un modelo de gestión de calidad P.D.C.A (Plan: planificar, Do: hacer, Check: verificar, Act: actuar), que coadyuve en el manejo de calidad y mejora continua que se pretende alcanzar en los establecimientos gastronómicos, así mismo la implementación de dicho modelo de gestión P.D.C.A, contribuirá a la mejora de servicios y productos en los restaurantes. Manifiesta que el conocimiento administrativo en un restaurante es una de las principales herramientas para alcanzar la calidad y satisfacción del cliente, así mismo estar en constantes cambios para atender las necesidades de los clientes internos y externos ayuda a la empresa a lograr efectividad.

Arroyo (2017) realizó una investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante MARAKO’S GRILL S.A.C- Chiclayo-2015-2016”, trabajo presentado en la Universidad San Martín de Porres. Chiclayo. Perú. Detalló como objetivo general diseñar un modelo de gestión de calidad basado en la herramienta EFQM (European Foundation for Quality Management) para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako’s Grill S.A.C, empleando la metodología de estudio tipo descriptivo, nivel cualitativo, considerando como muestra de estudio 22 trabajadores y 83 clientes. Concluye que la gestión de la calidad en la atención al cliente del restaurante Marako’s Grill S.A.C es la adecuada, sin embargo, se puede mejorar la rapidez en la atención al cliente, la aceptación del servicio brindado e higiene, la seguridad y percepción que tienen los clientes, así mismo logro diseñar y proponer el modelo EFQM, que tiene como principal principio la mejora continua, la propuesta de un modelo de gestión de calidad, basado en el modelo EFQM si mejorara la atención.

De acuerdo a los resultados obtenidos indica que las estrategias y metas que utilizan en el restaurante no son difundidas a los trabajadores. Por lo que recomienda que de acuerdo a los 9 criterios del modelo EFQM, se deben mejorar los siguientes aspectos: el liderazgo, el cual debe ser un liderazgo compartido, tratando de que todos participen y opinen sobre la mejora de la calidad, mejorar y difundir las metas, objetivos y estrategias que se utilicen en el restaurante, realizar alianzas con otras empresas para ampliar el mercado, mejorar los servicios para conseguir el desarrollo y participación de todos sus trabajadores, ya sea a través de las capacitaciones. Por último, manifiesta que la empresa debe realizar en forma continua la autoevaluación del comportamiento del personal, para poder realizar planes de mejora.

Goicochea (2016) realizó una investigación titulada “La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Cañete. Perú. Detalló como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, provincia de Lima, empleando la metodología tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental-transversal, considerando como muestra de estudio 10 micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes.

Concluyó que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE del rubro restaurantes si tienen conocimiento sobre el tema de gestión de calidad. Así mismo indica que la mayor parte de las MYPE rubro restaurantes de Lima siempre evalúa el proceso de atención al cliente, mientras que menos de la mitad de las MYPE

nunca evalúa el proceso de atención al cliente, ya que algunas MYPE no desarrollan políticas de calidad y la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica, por lo que muchos de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado.

Luna (2016) realizó una investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Chimbote. Perú. Detalló como objetivo general describir las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro restaurantes en el distrito de Nuevo Chimbote, empleando la metodología de estudio tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, transversal, considerando como muestra de estudio 23 MYPE. Concluyó que la totalidad de empresarios del sector servicio-rubro restaurantes de Nuevo Chimbote consideran que no cuentan con estándares de calidad ISO y ponen en práctica una gestión de calidad de manera inadecuada que carece de un plan estratégico administrativo y operativo, lo que los vuelve vulnerables en este mercado competitivo.

Así mismo concluye que la mayoría de los empresarios si participan y contribuyen en la aplicación de una gestión de calidad, lo que demuestra que los empresarios ponen en práctica conocimientos básicos sobre una gestión administrativa para el desarrollo de su empresa, adoptando así una técnica de mejora continua y realizando capacitaciones orientadas al servicio al cliente.

Campos (2015) realizó una investigación titulada “La gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro de centros recreacionales y cevicherías del Asentamiento Humano la Primavera Castilla, 2015”, trabajo presentado en la Universidad Cesar Vallejo. Piura. Perú. Detalló como objetivo general analizar la gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro de centros recreacionales y cevicherías del Asentamiento Humano la Primavera Castilla, empleando la metodología de estudio descriptivo y observación , los principales resultados y conclusiones fueron que la gestión de calidad si influye en la competitividad, pero no hay interés por los propietarios y/o administradores, ya que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia dirigida al éxito competitivo de la empresa. Por lo que los empresarios deben implantar un sistema de calidad como estrategia de gestión para ser más competitiva. Las MYPE del rubro estudiado tiene que dar mayor realce a los elementos de gestión de calidad debido a su importancia dentro del sistema, debe existir una buena relación entre ellos, tiene que haber congruencia entre los elementos para que estos trabajen de la mejor manera dentro del sistema.

Así mismo concluye que el restaurante cevichería presenta debilidades en las nuevas tendencias de innovación, en las medidas estándar de calidad y en la satisfacción que exige el cliente, por lo que considera importante que se perfeccione sistemas propios de planeación, organización, dirección y control dirigidos a lograr altos niveles de satisfacción entre los individuos que en ella se encuentran.

Medina (2018) realizó una investigación titulada “Caracterización de competitividad y gestión de calidad de las MYPE sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina, Talara, año 2018”, trabajo presentado en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Piura. Perú. Detalló como objetivo general determinar

las características de competitividad y gestión de calidad de las MYPE sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina de Talara, año 2018, empleando la metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal, considerando como muestra de estudio 3 MYPE, 18 trabajadores y 89 clientes. Concluye que, respecto a las ventajas de la competitividad, en los restaurantes de la AV B de Talara la mayor parte de los encuestados considera que son importantes la diferenciación, el enfoque de apoyo y estrategias. Con respecto a los tipos de competitividad, 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.

Considera que la importancia de la gestión de calidad se pudo identificar por estándares, procedimientos, costos, presencia por la confianza, generadora de empleo, objetivos, también concluye que los beneficios de la gestión de calidad son: satisfacción al cliente por la variedad de sus procesos y productos reciclables, por lo que debido a esto siempre están atentos para agradar a sus clientes, garantizándoles una buena estadía y que tenga ganas de regresar. Indica que cuando en un restaurante ingresa un plato innovador despierta el interés en los consumidores, haciendo que sea una estrategia potencial.

Silva (2015) realizó una investigación titulada “Calidad del servicio al cliente en el restaurant La Lomita – Tambogrande – 2015”, trabajo presentado en la Universidad Nacional de Piura. Piura. Perú. Detalló como objetivo general determinar la calidad de servicio al cliente del Restaurant La Lomita del Distrito de Tambogrande-2015, empleando la metodología tipo descriptiva, no experimental, considerando como muestra de estudio 171 clientes. Llego a las siguientes conclusiones: la calidad

del servicio que brinda el restaurante “La Lomita” es buena, las principales dimensiones intangibles en su investigación son : fiabilidad, en el que la empresa tiene interés por solucionar problemas y realizar bien el servicio a la primera vez, la segunda dimensión, que es capacidad de respuesta, se refiere a que los mozos son muy atentos y siempre están dispuestos a atenderlos, la tercera seguridad del servicio, se refiere a que la percepción es buena, ya que los trabajadores del restaurante generan confianza, y son amables con los clientes.

Por otro lado, manifiesta que los clientes no concuerdan en que el restaurante y sus colaboradores brinden atención personalizada a sus clientes, y que la empresa no cuenta con equipos modernos, sus instalaciones son poco atractivas al igual que los materiales y herramientas asociados al servicio. Así mismo recomienda mejorar los recursos, herramientas y materiales para brindar un buen servicio al cliente, recomienda que todos los servicios que se ofrecen en el restaurante generen un alto grado de confiabilidad, mejorar en la rapidez del servicio para que el cliente este satisfecho, también mejorar en la innovación de los platos que brinda el restaurante, implementando el uso de cartas a las mesas, y así ofrecer un buen servicio.

2.1.2 Productividad

Baquerizo, Moran y Reyes (2013) realizaron una investigación titulada “Propuesta de políticas de seguridad industrial y sus incidencias en la eficiencia y productividad en las empresas de comidas rápidas”, trabajo presentado en la Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. Detallaron como objetivo general medir la eficiencia y productividad laboral en los establecimientos de comidas rápidas con la implementación y renovación de las políticas de seguridad industrial, empleando la metodología tipo descriptiva, considerando como universo de estudio 11

locales de la empresa Mc Donald's en la ciudad de Guayaquil, 500 trabajadores, la muestra de estudio son 250 trabajadores. Concluyen que existe un descontento por parte de los empleados con respecto al tema de seguridad industrial, es así que las políticas y normas son entregadas a los empleados el primer día que ingresan a trabajar, pero estas no son reforzadas en el día a día en los restaurantes generando desconocimiento por parte de ellos.

Recomiendan realizar trimestralmente charlas sobre seguridad industrial, evacuaciones, planes de emergencia, que ayuden a despejar todas las dudas de los trabajadores, por lo que esto dará más confianza en los colaboradores y generara mayor motivación al momento de trabajar. Manifiestan que para mejorar la eficiencia y la productividad de los empleados es necesario que se tenga en cuenta la importancia de conocer sobre la seguridad industrial dentro del restaurante. Es importante recordarles a los colaboradores que ellos son los que pasan mayor tiempo realizando tareas que pueden ocasionar accidentes, que la empresa les da todo su apoyo para que se sientan contentos y en un buen lugar para trabajar. Considera que la capacitación es fundamental en cualquier empresa, ya que se compromete más con sus colaboradores y generan un mejor ambiente de trabajo.

Medina (2015) realizó una investigación titulada “Mejoramiento de la productividad de un restaurante de Tapas”, trabajo presentado en la Universidad ICESI. Santiago de Cali. Colombia. Con el objetivo general de analizar los indicadores de costos del proceso de compras y los inventarios que consume el proceso, para generar propuestas de mejora que incrementen los indicadores de servicio al cliente y la productividad del restaurante, por medio de técnicas utilizadas en la investigación de operaciones, implemento el método de clasificación ABC de los inventarios. Llego

a las siguientes conclusiones: la implementación del método de clasificación ABC, basada en los principios de Pareto permitió conocer que productos tipo A generan mayor rentabilidad para el restaurante y crear un sistema de control de inventarios de MRP (Planeación de requerimientos de material) el árbol de producto, permitió al gerente evidenciar que al empacar los productos en porciones exactas le permitirá tener un alto control de inventario y control de los costos que genera cada producto.

Manifiesta que con la implementación de estos procesos se conseguirá disminuir el tiempo de entrega de un plato de comida, lo que genera una experiencia más agradable para el cliente y un mejor servicio. La minimización de los tiempos generada por el conjunto de técnicas aplicadas es uno de los logros más importantes del proyecto, dado que está relacionado con la satisfacción del cliente.

Olivo (2014) realizó una investigación titulada “Diseño de un modelo de desarrollo organizacional para la empresa Picaditas del Mar que permita incrementar su productividad”, trabajo presentado en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato. Ecuador. Detalló como objetivo general diseñar un modelo de desarrollo organizacional dirigido a la empresa Picaditas del Mar para incrementar su productividad, empleando la metodología de estudio tipo descriptivo, nivel cualitativo, diseño no experimental, considerando como muestra de estudio 01 MYPE, 3 trabajadores, 1 proveedor y 321 clientes. Concluye que es necesario un modelo de desarrollo organizacional para incrementar la productividad de la empresa, ya que después de realizarlo se incrementó la capacidad de producción de la empresa, dicho modelo le permite al restaurante reducir los tiempos de producción en un 30%, lo cual influye también en las ganancias del restaurante y por lo tanto en el incremento de la productividad, indica que las principales causas de la baja productividad en el

restaurante son el factor humano, esto se debe a que no cuentan con herramientas necesarias, un manual de procesos y un reglamento interno de trabajo.

Manifiesta que la baja productividad de la empresa ha ocasionado falta de crecimiento empresarial, pérdidas económicas, no cumplimiento de los objetivos empresariales. Al mismo tiempo recomienda implementar la tecnología e innovación, ya que permitirá la medición permanente de la productividad y la mejora en el desempeño de los trabajadores y calidad de los productos , también recomienda que la empresa debería enfocarse en aspectos que para los trabajadores son importantes tales como un plan de incentivos económicos que contribuya a mejorar su productividad laboral, las reuniones y los círculos de calidad son aspectos importantes en los que la empresa debería darle más énfasis. Los principales resultados son que la falta de comunicación entre la administración y los empleados ha provocado que la mayoría de los trabajadores solo conozca algunos de los objetivos y no sepan hacia donde está orientado su trabajo. Considera que el ambiente de trabajo influye en la productividad del personal, la mayoría de los encuestados aseguran que su desempeño laboral mejoraría en el caso de existir incentivos económicos por su trabajo bien realizado y recompensas por el cumplimiento de metas.

Bazán (2018) realizó una investigación titulada “Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad de las empresas del sector servicios de restaurantes de la ciudad de Cajamarca 2017”, trabajo presentado en la Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca. Perú. Con el objetivo general de describir la gestión de recursos humanos y la productividad de las empresas del sector servicios restaurantes seleccionados para el estudio en la ciudad de Cajamarca, caracterizando a la productividad a través de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente,

empleando la metodología de estudio exploratorio-descriptivo, de corte transversal, considerando como muestra de estudio 20 trabajadores y 50 clientes. Concluye que existe deficiencia en la gestión de recursos humanos en las empresas de servicio de restaurantes de la ciudad de Cajamarca, la mala calidad del servicio brindado por las empresas, es consecuencia de una deficiente gestión de recursos humanos, además confirma que la relación entre la gestión de los recursos humanos y su productividad medida a través la calidad del servicio y la satisfacción del cliente es directa.

Señala como principales resultados que el 60% de los encuestados nunca han recibido entrenamiento por parte de la administración, el 100% nunca ha recibido algún incentivo por capacitación y entrenamiento propio, el 80% casi siempre ha desarrollado habilidades y competencias y el 80% indica que la administración del restaurante pocas veces se preocupar por capacitar a su personal para solucionar problemas que se presenten. Así mismo indica que el 100% de los trabajadores no han recibido algún premio por sugerencia de cambios y mejoras del restaurante, la administración pocas veces promueve el sentido de identidad hacia la empresa por parte de sus colaboradores, la toma de decisiones es patrimonio de la administración. Considera que la productividad de las organizaciones es una expresión de la calidad del servicio que se ofrecen en ellas, la percepción captada por el trabajador hacia el cliente es importante para una calidad de servicio, es así que cualquier cliente debe ser tratado con amabilidad, transparencia, comunicación, para obtener una fidelización del cliente en el servicio.

Ccahuana y Huaman (2017) realizaron una investigación titulada “Influencia de la motivación en la productividad del personal de comedor y bar de los restaurantes de cuatro tenedores de la ciudad de Arequipa, 2017”, trabajo presentado en la

Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Perú. Detallaron como objetivo general analizar la influencia de la motivación en la productividad del personal de comedor y bar de los restaurantes de cuatro tenedores de la ciudad de Arequipa, empleando la metodología de estudio tipo descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, considerando como muestra de estudio 02 restaurantes de cuatro tenedores, 40 personas. Llegaron a las siguientes conclusiones: existe poca influencia de la motivación en la productividad del personal de comedor y bar de los restaurantes de cuatro tenedores de la ciudad de Arequipa, por un lado, los factores higiénicos de la motivación influyen en la productividad, sin embargo, los factores motivacionales no repercuten en la productividad.

También se determinó la influencia de los factores higiénicos en la productividad del personal, se comprobó que la productividad aumenta cuando aspectos como el sueldo recibido, el área de trabajo agradable y el respeto de los derechos del trabajador son considerados importantes y tratados adecuadamente dentro de la empresa para beneficio de toda la organización. Se identificó que existe poca influencia de los factores motivadores en la productividad, ya que aspectos como el desarrollo del trabajador a través de la ejecución de tareas, o la búsqueda de autorrealización dentro de la empresa y el crecimiento profesional en su puesto son considerados poco importantes por el personal que labora en el establecimiento. Recomiendan manejar programas de capacitación con el fin de desarrollar las habilidades y competencias del trabajador en su puesto para brindar un mejor servicio, así mismo mejorar la motivación de su personal con incentivos y el establecimiento de metas y objetivos que beneficien tanto a la organización como al trabajador.

Fernández (2017) realizó una investigación titulada “Aplicación de un modelo de gestión para la mejora de la productividad del restaurante D´BRAU de la ciudad de Chiclayo”, trabajo presentado en la Universidad San Martín de Porres. Chiclayo. Perú. Detalló como objetivo general aplicar un modelo de gestión para mejorar la productividad del restaurante D´Brau de la ciudad de Chiclayo, empleando la metodología de estudio tipo descriptivo, nivel cualitativo, correlacional, considerando como muestra de estudio 175 personas. Llegó a las siguientes conclusiones: el modelo de gestión propuesto permite obtener un negocio rentable y productivo, la toma de decisiones por parte del administrador del negocio es importante, ya que debe comprender el contexto turístico en el que se desenvuelve, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados y la mejora de la productividad, para el autor de la investigación, los gustos y preferencias de los consumidores de una empresa de restauración son fundamentales, porque permitirá la adaptación del negocio a los cambios que se puedan presentar, es así que si se logra acatar las demandas del público, se podrá garantizar un producto y servicio de mayor calidad para ofrecer a los clientes.

Considera que el talento humano dentro del restaurante es un aspecto importante para el desarrollo de la empresa, es por ello que recomienda capacitar a los trabajadores de la empresa con nuevas técnicas y tendencias del mercado, ya que los gustos y preferencias de los clientes están en un constante cambio. Además, considera importante unir el recurso humano con el recurso tecnológico para lograr los objetivos planteados, también aconseja al restaurante a basar sus políticas administrativas en los servicios de atención al cliente, las instalaciones del local y la realización/prestación de servicios, ya que a través de estos se atrae y se fideliza al cliente. También indica

que es importante para la empresa, que el personal tenga habilidades de venta y persuasión, además de criterios para el manejo de reclamos y quejas.

Domínguez (2015) realizó una investigación titulada “Capacitación y productividad en las MYPE de abarrotes de Morropón, periodo 2014”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Piura. Perú. Estableció como objetivo general determinar las características de la capacitación y productividad de las MYPE de abarrotes de Morropón-Piura, empleó la metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, considerando como muestra de estudio 20 MYPE de abarrotes de Morropón. De acuerdo a los resultados obtenidos en su investigación concluye que la mayoría de los trabajadores no se capacita antes de iniciar sus actividades, reciben capacitación cada 3 meses, manifiesta que el aumento de nivel de satisfacción con el puesto que desempeñan los trabajadores, se debe a la capacitación que realizan.

Considera que de acuerdo a la vida actual del mundo empresarial la capacitación contribuye en todos los niveles, ya que favorece la confianza y desarrollo personal, ayuda a lograr metas individuales, a tomar decisiones y a la formación de líderes. Indica que se debe considerar el factor humano como elemento fundamental de la productividad, la mayoría de los trabajadores debe estar familiarizado con la productividad para que la empresa sea más competitiva dentro del ámbito laboral.

Tarrillo (2016) realizó una investigación titulada “Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el hotel Casa Andina Piura, año 2016”, trabajo presentado en la Universidad Cesar Vallejo. Piura. Perú. Detalló como objetivo general analizar la gestión del almacén y proponer un plan de

mejora de la productividad del hotel Casa Andina Piura 2016, empleando la metodología de estudio tipo descriptiva, transversal, diseño no experimental, considerando como muestra de estudio 82 colaboradores del hotel Casa Andina. Llego a las siguientes conclusiones: el proceso de recepción de mercancías no se rige por el cumplimiento de la documentación y cantidades, el proceso de despacho de mercancías en el almacén del hotel casa andina no es la adecuado, el almacén no es eficiente, con un 55%, los colaboradores manifiestan que se presentan emergencias dejando de lado la preparación de pedidos, la eficacia del almacén es de 67.3%, se cumple con más de la mitad de los pedidos, por lo que los trabajadores consideran que el objetivo es cumplir con la entrega de todos los pedidos realizados por las áreas de la empresa.

Saavedra (2018) realizó una investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro panaderías del centro de Tambogrande año 2018”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Piura. Perú. Con el objetivo general de identificar las características de la gestión de calidad y productividad en las MYPE rubro panaderías, empleando la metodología tipo descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, considerando como muestra de estudio 10 MYPE rubro panaderías, 68 clientes y 33 trabajadores. Concluye que los factores de la productividad en la panadería se han determinado por los instrumentos, diseño, mecanismos, programas e insumos y mano de obra, así mismo las ventajas de la productividad se han determinado por la motivación, horarios, área de venta, control de insumos, y la publicidad, en cuanto a la motivación en la MYPE los trabajadores se sienten contentos con su trabajo y tienen un buen clima laboral.

Considera que las MYPE deben seguir implementando acciones de mejora de planes de motivación para que su personal se sienta más contento, ya que un personal motivado y con un buen horario de trabajo hace que tenga un mejor desempeño en su trabajo y origina buena productividad en la empresa, hacer un control de materia prima permite que la empresa incremente sus utilidades. También manifiesta que la productividad permite conocer cómo es que se está desempeñando la empresa en el mercado y si cumple correctamente con sus objetivos propuestos, además darse cuenta si su personal está haciendo bien su trabajo para obtener buenos resultados de producción, es por ello que hacer un buen uso de su plan de trabajo influye en el desarrollo de la MYPE.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión de calidad

2.2.1.1 Concepto

Cuatrecasas (2012) define la calidad como una serie de características que debe tener un servicio o producto adquirido, así mismo la satisfacción de las exigencias del cliente es una técnica productiva.

Pola (2009) define la gestión de calidad como un conjunto de actividades orientadas a planificar, organizar y controlar la calidad en una organización. Así mismo constituye implantar objetivos que vallan de acuerdo con la política de la empresa, una buena gestión de calidad motiva al personal a alcanzar los objetivos planteados, controla el progreso de las actividades a través de medidas correctivas que sean necesarias.

2.2.1.2 Elementos de la Planificación de calidad

Guzmán (2016) manifiesta que la planificación de la calidad consiste en compensar lo que los consumidores necesitan, por lo que al no planificar generara tareas agregadas y que la motivación de los miembros de la organización sea menor, es así que todos los miembros de la organización deben informarse sobre la planificación para que cumplan los objetivos y metas establecidas.

Robbins y Coulter (2010) indican que la planificación de la calidad es establecer las metas de la empresa, fijar estrategias para conseguirlas y diseñar planes de unificación del trabajo de la empresa. Así mismo explica que lo elementos de la planificación de calidad son:

- Metas: resultados que las empresas y sus integrantes esperan.
- Planes: acciones que se realizan para lograr las metas.
- Estrategias: esquema de acciones para obtener las metas propuestas de la empresa.
- Programas: realizar programas de capacitación, son un conjunto de técnicas.
- Políticas: forma medidas generales.

2.2.1.3 Principios de la gestión de calidad

Según la Normas ISO 9001:2015, los siete principios de la gestión de calidad son los siguientes:

- a) Enfoque al cliente: las empresas deben entender las necesidades que tienen los clientes, satisfacer sus requisitos y expectativas que soliciten,

estar en constantes cambios respecto al servicio que ofrece ya que hoy en día los clientes son más exigentes.

b) Liderazgo: los líderes forman la orientación de una empresa u organización, involucran a que todos los miembros de la organización estén identificados con el logro de los objetivos.

c) Participación del personal: La motivación del personal es importante, ya que permite que todo el personal participe y conozca los objetivos planteados. El personal es un elemento clave en la organización, por lo que, si están capacitadas y comprometidas con la organización, permitirá mejorar los beneficios de la organización.

d) Enfoque basado en procesos: los resultados permanentes se logran eficaz y eficientemente cuando se conciben actividades como métodos interrelacionados que trabajan como un sistema relacionado.

e) Mejora: Tener una orientación en la mejora continua, permite que las organizaciones sean exitosas.

f) La toma de decisiones basada en la evidencia: la toma de decisiones se debe basar en el análisis de la información y en los datos obtenidos, y así permitirá lograr los resultados planteados.

g) Gestión de las relaciones: para el éxito de las organizaciones deben tener una adecuada gestión de relaciones con los miembros interesados.

2.2.1.4 Herramientas

Gutiérrez (2010) indica que las herramientas de calidad se utilizan para preparar los procesos administrativos que estén en relación con los planes de acción, por lo que ayudan a cambiar las metas en procedimientos, a estudiar datos y representar los planes de acción de manera gráfica.

Cuatrecasas (2012) explica que las herramientas de calidad son un conjunto de técnicas que se aplican estadísticamente y no estadísticamente para solucionar los diferentes problemas que tenga una organización, y para poder llevar acabo dichas técnicas se debe tener personal que se encuentre capacitado y que requiera trabajar en equipo.

El establecimiento de la mejora en la calidad, se logra alcanzar mediante las siete herramientas de gestión, las cuales son las siguientes:

a) Diagrama de Pareto: es una de las herramientas que ayuda a establecer las primordiales causas que ocasiona un problema. Estas herramientas son diagramas que ayudan a analizar de manera efectiva la solución de los distintos problemas que se presenten en la empresa.

b) Diagrama causa-efecto: es también llamado diagrama de espina de pescado o “Ishikawa”, consiste en identificar lo que origina un problema, para poder implantar diferentes alternativas de solución para acabar con el problema que se presente. Algunas de las causas que se pueden presentar en las empresas son la materia prima, mano de obra, maquinaria o equipo, medio ambiente y métodos.

c) Histograma: esta herramienta es importante en el estudio de problemas, constituye la distribución estadística de los datos mediante un

gráfico, en el cual mediante el eje horizontal se ubica el rango de los valores. Se utiliza para contrastar el avance temporal y demostrar que se está controlando el detalle de los límites establecidos.

d) Gráfico de control: permite examinar y determinar el comportamiento de los distintos procesos, mediante las diferentes variables. Se usan para el control estadístico de técnicas, indicando los valores de una particularidad de calidad.

e) Diagrama de dispersión: ayuda a analizar la relación que hay entre dos tipos de calidad, así como lo que se desea hacer y lo que se espera, los valores de las dos variables son ubicados en los ejes cartesianos del diagrama.

f) Hoja de recogida de datos: permite recoger todos los datos importantes que se encuentren en las actividades y no las que obstaculice el proceso. Se realiza señalando en los datos verticales las actividades y en los datos horizontales los datos cuantificables.

g) Estratificación de datos: esta última herramienta consiste en especificar los datos en grupos para estudiar las causas y determinar que las acciones de mejora se den de manera eficiente.

2.2.1.5 Sistema de gestión de calidad

Mateo (2010) manifiesta que un sistema de gestión de calidad es un conjunto de actividades, las cuales son planear, controlar y mejorar los elementos de una empresa que se llevan a cabo para alcanzar la calidad de los servicios o productos que se brindan al cliente. Los elementos de un sistema de gestión de calidad son los siguientes:

a) La Estructura Organizacional: es la estructura de funciones y actividades que identifican a una organización para alcanzar sus objetivos. Consiste en que la empresa organiza a sus colaboradores, de acuerdo a sus responsabilidades y actividades, detallando las funciones que tienen en la organización.

b) La Planificación: compone una serie de actividades que ayudan a la organización a fijar acciones para alcanzar los objetivos planteados.

c) El Recurso: es aquello que necesitamos para lograr los objetivos planteados de la organización, ya sean personas, infraestructura, equipos, dinero, etc.

d) Los Procesos: son las actividades que convierten los elementos de entradas en producto o servicio. Todos los procesos necesitan de recursos, planificación, actividades, así como sus responsabilidades.

e) Los Procedimientos: es la manera en que se realiza un proceso, una serie de pasos precisos que se llevan a cabo para convertir los elementos de entrada del proceso en un producto o servicio.

2.2.1.6 Importancia de gestión de calidad para la empresa

Bañeras (2015) indica que la gestión en los grupos empresariales es parte importante del desarrollo económico, así mismo permite planificar procesos y mecanismos para la mejora de los mismos. Una de las ventajas de contar con un sistema de gestión de calidad es la disminución de costos incorporados a los procesos y productos, también permite competir y permanecer a largo tiempo en el mercado, mejora la imagen de la organización, y ayuda a optimizar la satisfacción de los clientes.

En la actualidad, debido a los diferentes problemas económicos que se presentan, muchas de las empresas eliminan sus sistemas de gestión de calidad, ya que tienen la necesidad de disminuir gastos para poder mantenerse en el mercado, por lo que esto ocasiona que la calidad de los productos y servicios que brinden se vean afectados, ya que, al suprimir este sistema, se elimina la capacidad de planificación.

2.2.2 Productividad

2.2.2.1 Concepto

Ramos (2015) define a la productividad como la relación que existe entre los resultados y el tiempo que se ha usado para conseguirlos. Por lo que mientras el colaborador se demore menos en obtener un resultado, la organización será más productiva.

La Oficina Internacional del Trabajo (2016) señala que la productividad es la utilización eficaz de la innovación y los recursos y señala el nivel de utilidad de sus recursos, es así que al mejorar su productividad beneficiara el rendimiento de su organización y crecerán sus ganancias.

2.2.2.2 Estrategias de la Productividad

Bononad (s.f) manifiesta que las estrategias para aumentar la productividad son las siguientes:

- Innovación: implica innovar en el uso de la tecnología y la gestión organizacional.
- Capacitación: el recurso humano es muy importante en las empresas, es por eso que deben capacitar eventualmente a sus colaboradores para que

obtengan nuevos conocimientos y puedan desarrollar habilidades. La capacitación permitirá una buena motivación y productividad.

- Motivación: mantener a los integrantes de la organización motivados en las actividades que desempeñan es importante para que sean más productivos.
- Planear: la planeación permite definir las metas, estrategias, procedimientos que realizarán en beneficio de la organización.
- Tiempo: se debe organizar las actividades de acuerdo al tiempo, tener una buena gestión del tiempo.
- Comunicación: la comunicación es muy importante para la productividad de la empresa, ya que permitirá mejorar el ambiente laboral, realizar planes de acción, reuniones para tener una buena coordinación entre todos los integrantes de la empresa.

Solares (2017) explica que la mejora de la productividad se debe al utilizar eficientemente los recursos, es así que las organizaciones tienen que realizar las siguientes acciones para alcanzarlo: fomentar la creatividad e innovación, incrementar la motivación y participación del trabajador, formar y capacitar al elemento humano en el uso de la tecnología para facilitar el trabajo, realizar menos esfuerzo y producir más para mejorar los métodos de trabajo y hacerlos más eficientes.

Lefcovich (2009) indica que para la mejora de la productividad mediante la Gestión Total de la Productividad (GTP) implica llevar a cabo los siguientes pasos:

a) Elegir el conjunto de herramientas que sean la más adecuadas para la mejora de la productividad en base a las características que tiene la empresa y su entorno.

b) Realizar un plan de implementación adecuado para poner en desarrollo las técnicas elegidas.

Emprende Pyme (2016) explica que las empresas tienen que estar al tanto de las acciones para optimizar la productividad de los trabajadores, realizar acciones efectivas en la autoestima de los colaboradores, y que permitan un progreso positivo en la productividad de las organizaciones. Es así que mejorar la productividad laboral es uno de los elementos más significativo para las empresas, ya que les permite alcanzar el éxito.

2.2.2.3 Factores que mejoran la productividad

García (2011) indica que hay varios factores que mejoran la productividad, los cuales son:

- Ambiente organizacional: se refiere al clima organizacional que existe en el trabajo.
- Periodos de descanso: turnos permitidos para distraerse y descansar.
- Identificación con la empresa: contar con personas que se identifiquen con los objetivos y valores de la organización.

Parga (2015) explican que los factores que influyen en la productividad son los siguientes:

- Innovación: es una parte importante de la productividad, permite lograr una mejora en la producción y calidad de los recursos.

- Organización: la empresa debe organizar procesos de mejora continua para obtener buena productividad.
- Motivación: el recurso humano es lo más importante en una organización, los trabajadores deben sentirse a gusto en su ambiente laboral para alcanzar la productividad adecuada.

2.2.2.4 Productividad del recurso humano

La Oficina Internacional del Trabajo (2016) manifiesta que los colaboradores deben tener un conocimiento adecuado para ejercer sus actividades, así mismo requieren sentirse motivados para trabajar, lo que aumentara la productividad del recurso humano. Así mismo explica que existen algunas formas de motivar a los colaboradores, entre ellas tenemos:

- Los sueldos: el salario tiene que ser el adecuado para satisfacer las necesidades de los colaboradores y conforme a ley sobre el sueldo mínimo.
- Permanencia laboral y trabajo seguro: los empleadores deben tener un buen ambiente laboral, que se sientan motivadas por la salud y seguridad que la empresa les brinda.
- Trabajo en equipo: la interacción entre los colaboradores aumenta la participación de los integrantes de la organización.
- Evaluación del desempeño y retribución: los miembros de la organización deben ser recompensados por el trabajo que realizan, ya así se sienten motivados por ser estimados en las tareas realizadas.

2.2.2.5 Claves de la productividad

Tracy (2013) indica las siguientes claves para aumentar la productividad: trabajar más riguroso y rápido, ocuparse en las tareas de mayor valor, hacer aquellas cosas que se hace mejor, unificar las tareas, simplificar el trabajo y prolongar las horas de trabajo.

Urresti (2011) menciona siete claves para mejorar la productividad personal, entre ellas: definir metas personales, identificar cuáles son las tareas de alta rentabilidad, evaluar a que tareas se dedica las horas en el día a día en la empresa, cambiar hábitos, superar barreras mentales, emprender acciones de mejora, planificación.

2.2.2.6 Importancia de incrementar la productividad

Bain (2011) manifiesta que en los negocios el aumento a una mejor productividad conlleva a un servicio basado en la satisfacción de los clientes, a un mayor rendimiento de los activos y utilidades. Es así que a más utilidades hay más capital para invertir en la creación de nuevos negocios. La mejora de la productividad favorece en la competitividad de una organización en el mercado.

III. HIPÓTESIS

La presente investigación es descriptiva, no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio las investigaciones de tipo descriptivo no las requieren. La investigación por ser de tipo descriptiva no tiene hipótesis según Hernández, Fernández y Baptista (2010).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El nivel de investigación es descriptivo porque se recolectarán datos sobre la organización a estudiar, así mismo enumera las variables de las cuales está formada la investigación, ya que busca especificar, en este caso, los rasgos más importantes de la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara. Con los estudios descriptivos se busca especificar las características de las variables en estudio o de diversos fenómenos que se sometan a un análisis.

Es de tipo cuantitativo porque estudiara los datos de manera numérica, por lo que se analizan los resultados mediante procedimientos estadísticos. Analiza la situación problemática y estudia las variables de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar.

La investigación es de diseño no experimental, porque se realiza sin manipular las variables y sin influir cambios en ellas, es así que se observan los hechos en su contexto real para luego analizarlos. De corte transversal porque se describen las variables y se recogen datos en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

4.2 Población y muestra

Las unidades de análisis de la investigación son 4 MYPE, constituidas por 25 trabajadores. Para el caso de la variable gestión de calidad se consideran a los trabajadores dado que las dimensiones elementos de la planificación de calidad y principios de la gestión de calidad no involucran a los clientes, consecuentemente es

una población finita conocida. Según Arias (2012) una población finita es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran.

Y para el caso de la variable productividad de la misma manera se dirige a los trabajadores dado que las dimensiones estrategias y factores solo involucran a los clientes internos, resultando además una población finita conocida.

Cuadro 1 Relación de MYPE

Ítem	Nombre del restaurante	Dirección	Ruc	N° de trabajadores
1	Restaurante Costa Norte	Lt. Exterior Nro. 17 Abast. Central Talara (Costado de la predilecta)	20529851708	7
2	Restaurante, comida rápida MACELBA EIRL-Como en casita	Av. Los Héroes del Cenepa N° S/N Talara	20529874741	5
3	Restaurant “Oasis & Burger”	Av. G-23 Talara	10805088091	6
4	Restaurant Pollería Royal Chicken Grill EIRL Talara	Av. Héroes del Cenepa N° S/N Cercado 1 Talara	20526651163	7
TOTAL				25

Fuente: Propia

Muestra:

La muestra según Hernández, Fernández y Baptista (2010) es una porción del universo o la población, siendo que para la presente investigación la población es finita conocida menor de 50 personas, según el autor citado no requiere de aplicación de fórmula, consecuentemente por conveniencia se toma $N = n$, donde la muestra para ambas variables es de 25 personas.

4.2.1 Criterios de inclusión

Trabajadores mayores de 18 años, varones y mujeres que cuentan con un mínimo de 4 meses laborando en las actividades de la organización, los cuales viven en la ciudad de Talara, con un grado de instrucción de nivel secundario, técnico o universitario.

4.2.2 Criterios de exclusión

Trabajadores que no asisten todos los días a la organización, que tienen menos de 3 meses trabajando en la organización, que sean menores de 18 años.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FUENTE	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de calidad	La gestión de calidad es un conjunto de actividades orientadas a planificar, organizar y controlar la calidad en una organización. (Pola, 2009)	Elementos de la planificación de calidad	Metas	La dimensión “Planificación de calidad” se medirá con sus indicadores: “Metas, planes, estrategias, programas y políticas”, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajador	Ordinal
			Planes			
			Estrategias		Trabajador	Ordinal
			Programas			
		Políticas	Principios	La dimensión “Principios” se medirá con sus indicadores: “Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, mejora, toma de decisiones y gestión de las relaciones”, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajador	Ordinal
		Enfoque al cliente				
		Liderazgo				
		Participación del personal			Trabajador	Ordinal
		Enfoque basado en procesos				
		Mejora				
Toma de decisiones						
Gestión de las relaciones						

Productividad	La productividad es la relación que existe entre los resultados y el tiempo que se ha usado para conseguirlos. Por lo que mientras el colaborador se demore menos en obtener un resultado, la organización será más productiva. (Ramos, 2015)	Estrategias	Innovación	La dimensión “Estrategias” se medirá con sus indicadores: “Innovación, capacitación, motivación, planear, tiempo y comunicación”, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajador	Ordinal
			Capacitación		Trabajador	Ordinal
			Motivación			
			Planear			
			Tiempo			
		Comunicación	Factores	La dimensión “Factores” se medirá con sus indicadores: “Ambiente organizacional. Periodos de descanso e identificación con la empresa”, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario.	Trabajador	Ordinal
		Ambiente organizacional			Trabajador	Ordinal
		Periodos de descanso				
		Identificación con la empresa	Trabajador	Ordinal		

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la encuesta, dirigida a trabajadores de los restaurantes de la ciudad de Talara, que busca recaudar información, y ayuda a tener una perspectiva de las necesidades y expectativas que tienen. Por lo que para el recojo de la información de la investigación se aplicó el instrumento del cuestionario, que consto de una serie de preguntas escritas para trabajadores.

4.5 Plan de análisis

El plan de análisis permitió dar respuesta a la investigación realizada. Se realizó un trabajo de campo que permitió determinar cuántas MYPE del rubro restaurantes hay en el centro de la ciudad de Talara. Luego se realizó un cuestionario a la muestra de la población, en este caso a los trabajadores de las MYPE. Es así que la información recopilada se procesó a través de tablas y gráficos en el programa Excel. Finalmente, con el análisis de los resultados se procedió a realizar las conclusiones.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.	¿Qué características tiene la gestión de calidad y productividad de las MYPE rubro restaurantes del centro de Talara, año 2017?	<p>O. GENERAL:</p> <p>Determinar las características que tiene la gestión de calidad y productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.</p> <p>O. ESPECIFICOS:</p> <p>1. Describir los elementos de la planificación de calidad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.</p> <p>2. Detallar los principios de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.</p> <p>3. Definir las estrategias que aumentan la productividad de las</p>	Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación por ser tipo descriptiva no requiere hipótesis	Gestión de calidad	Elementos de la planificación de calidad	Metas	La metodología de estudio es: Tipo: cuantitativo. Nivel: descriptivo. Diseño: no experimental, de corte transversal. Población y muestra: Las unidades de análisis de la investigación son 4 MYPE, constituidas por 25 trabajadores. La muestra para ambas variables es
						Planes	
						Estrategias	
						Programas	
					Políticas		
					Enfoque al cliente		
				Principios	Liderazgo		
					Participación del personal		
					Enfoque basado en procesos		
					Mejora		
					Toma de decisiones		
					Gestión de las relaciones		
Productividad	Estrategias	Innovación					
		Capacitación					
		Motivación					
		Planear					
		Tiempo					
		Comunicación					

		<p>MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.</p> <p>4. Especificar los factores que aumentan la productividad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.</p>			Factores	<p>Ambiente organizacional</p> <p>Periodos de descanso</p> <p>Identificación con la empresa</p>	de 25 trabajadores.
--	--	--	--	--	----------	---	---------------------

4.7 Principios éticos

La investigación se ha elaborado respetando las normas APA, con transparencia, honestidad, se respetó la propiedad intelectual, protegiendo la identidad de las personas que colaboraron en la investigación del estudio, también se respetó los derechos del autor, así mismo los datos no han sido manipulados ni alterados para el beneficio del investigador. Para la realización de la investigación no se ha recurrido a recursos inmorales o no éticos, ni a recursos ilícitos, entre otros.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Variable 1: gestión de calidad.

5.1.1.1 Objetivo 1: describir los elementos de la planificación de calidad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.

TABLA 1
¿Se establecen metas para mejorar la gestión de calidad en la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	36%
A veces	16	64%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

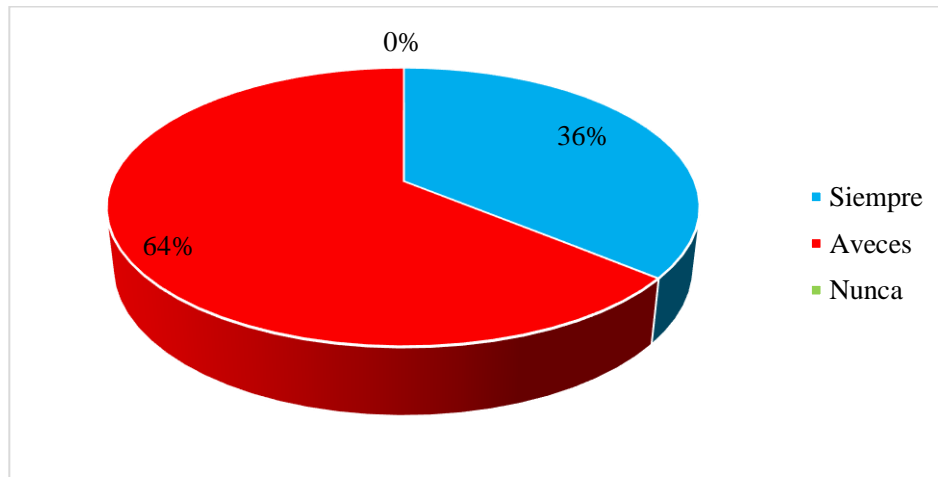


Figura 1: gráfico circular que representa la pregunta ¿Se establecen metas para mejorar la gestión de calidad en la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia

Comentario:

En la tabla 1 y figura 1 denominadas ¿Se establecen metas para mejorar la gestión de calidad en la empresa?, se observa que el 64% de los trabajadores manifiesta que a veces se establecen metas para mejorar la gestión de calidad en la empresa.

TABLA 2
¿Contribuye mediante planes a la mejora de calidad en el restaurante?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	24%
A veces	19	76%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores.
Elaboración: Propia.

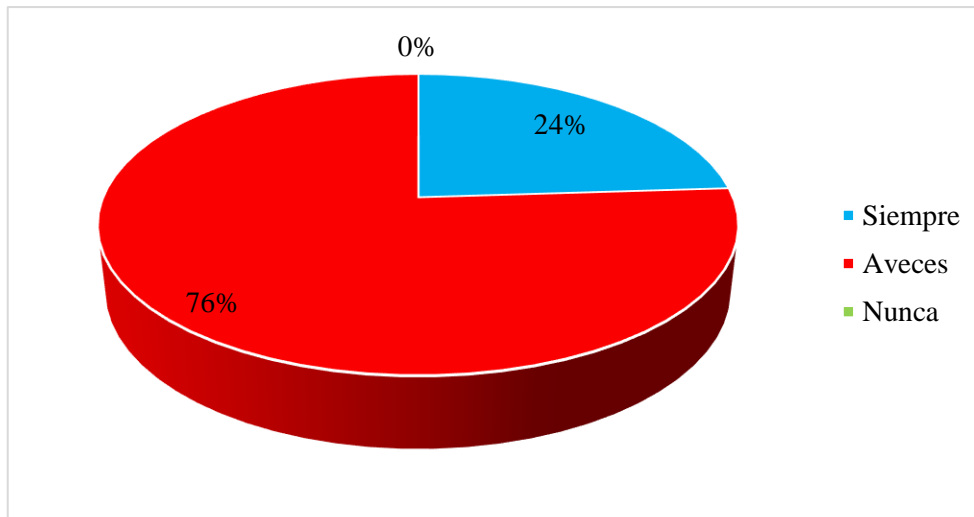


Figura 2: gráfico circular que representa la pregunta ¿Contribuye mediante planes a la mejora de calidad en el restaurante?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 2 y figura 2 denominadas ¿Contribuye mediante planes a la mejora de calidad en el restaurante?, se observa que el 76% de los trabajadores manifiesta que a veces contribuye mediante planes a la mejora de calidad en el restaurante.

TABLA 3
¿La empresa realiza estrategias para alcanzar las metas planteadas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	16%
A veces	21	84%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

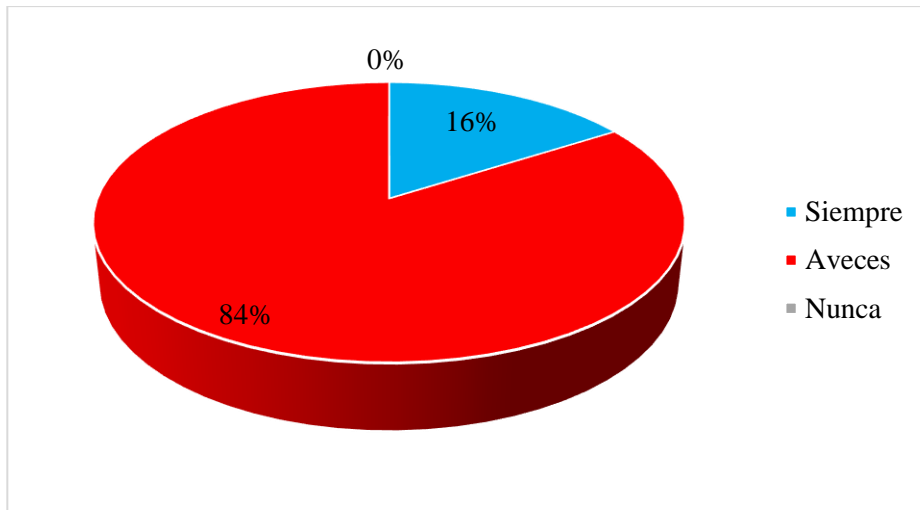


Figura 3: gráfico circular que representa la pregunta ¿La empresa realiza estrategias para alcanzar las metas planteadas?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 3 y figura 3 denominadas ¿La empresa realiza estrategias para alcanzar las metas planteadas?, se observa que el 84% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa realiza estrategias para alcanzar las metas planteadas.

TABLA 4
¿Participa en programas para estimular la mejora de calidad en el restaurante?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	28%
A veces	18	72%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

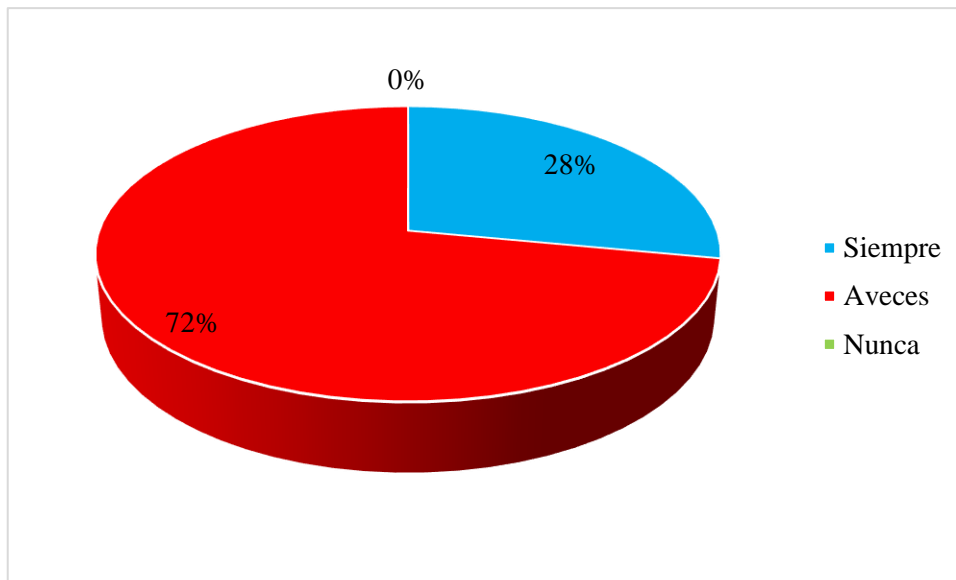


Figura 4: gráfico circular que representa la pregunta ¿Participa en programas para estimular la mejora de calidad en el restaurante?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 4 y figura 4 denominadas ¿Participa en programas para estimular la mejora de calidad en el restaurante?, se observa que el 72% de los trabajadores manifiesta que a veces participa en programas para estimular la mejora de calidad en el restaurante.

TABLA 5
¿Establece la empresa políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	32%
A veces	12	48%
Nunca	5	20%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

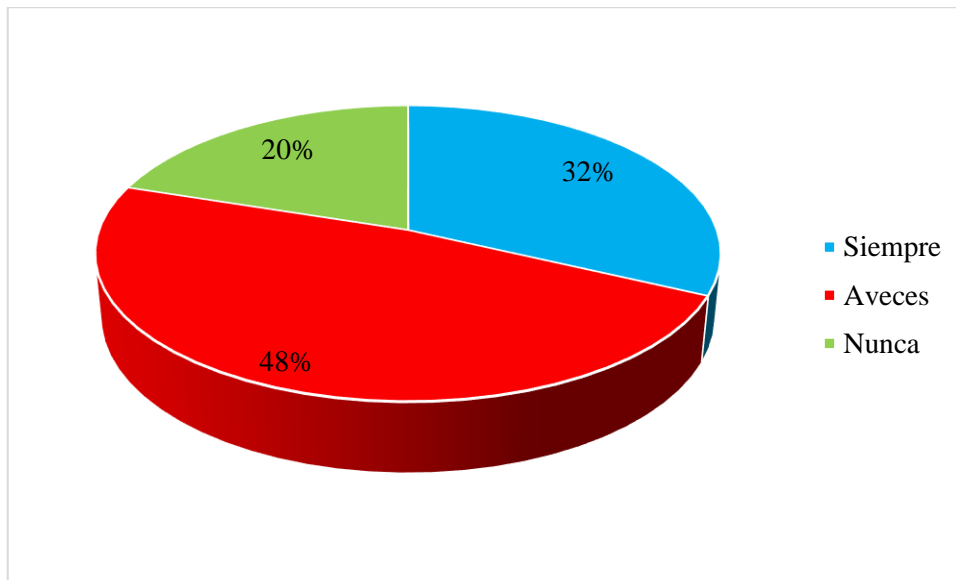


Figura 5: gráfico circular que representa la pregunta ¿Establece la empresa políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 5 y figura 5 denominadas ¿Establece la empresa políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas?, se observa que el 48% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa establece políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas.

5.1.1.2 Objetivo 2: detallar los principios de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.

TABLA 6
¿Piensa usted que la atención que le brinda a sus clientes es la adecuada?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	36%
A veces	16	64%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

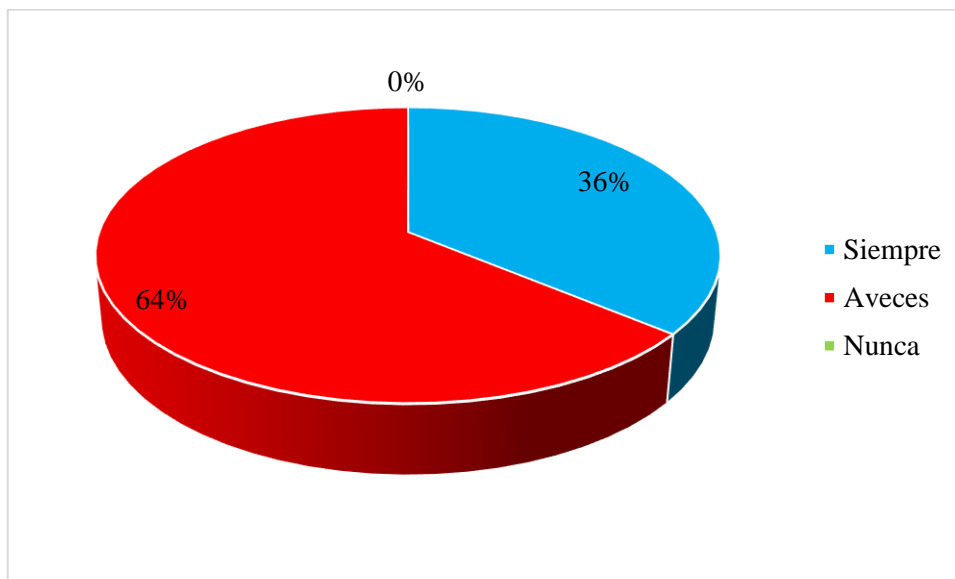


Figura 6: gráfico circular que representa la pregunta ¿Piensa usted que la atención que le brinda a sus clientes es la adecuada?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 6 y figura 6 denominadas ¿Piensa usted que la atención que le brinda a sus clientes es la adecuada?, se observa que el 64% de los trabajadores manifiesta que a veces la atención que le brinda a sus clientes es la adecuada.

TABLA 7
¿Se involucra a todos los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	44%
A veces	14	56%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

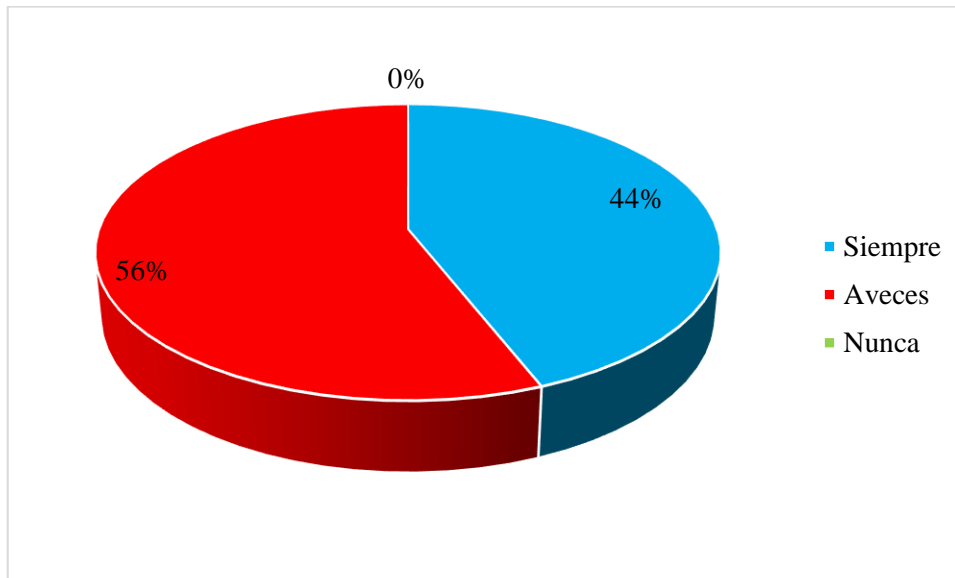


Figura 7: gráfico circular que representa la pregunta ¿Se involucra a todos los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 7 y figura 7 denominadas ¿Se involucra a todos los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados?, se observa que el 56% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa involucra a todos los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados.

TABLA 8
¿La empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	64%
A veces	7	28%
Nunca	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

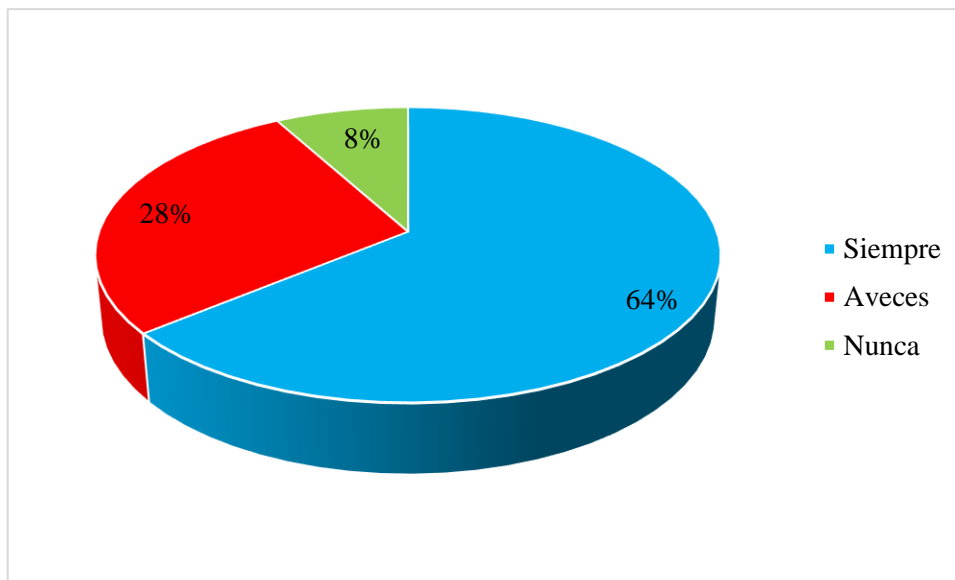


Figura 8: gráfico circular que representa la pregunta ¿La empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos?
 Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 8 y figura 8 denominadas ¿La empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos?, se observa que el 64% de los trabajadores manifiesta que siempre la empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos.

TABLA 9
¿Se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	56%
A veces	6	24%
Nunca	5	20%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

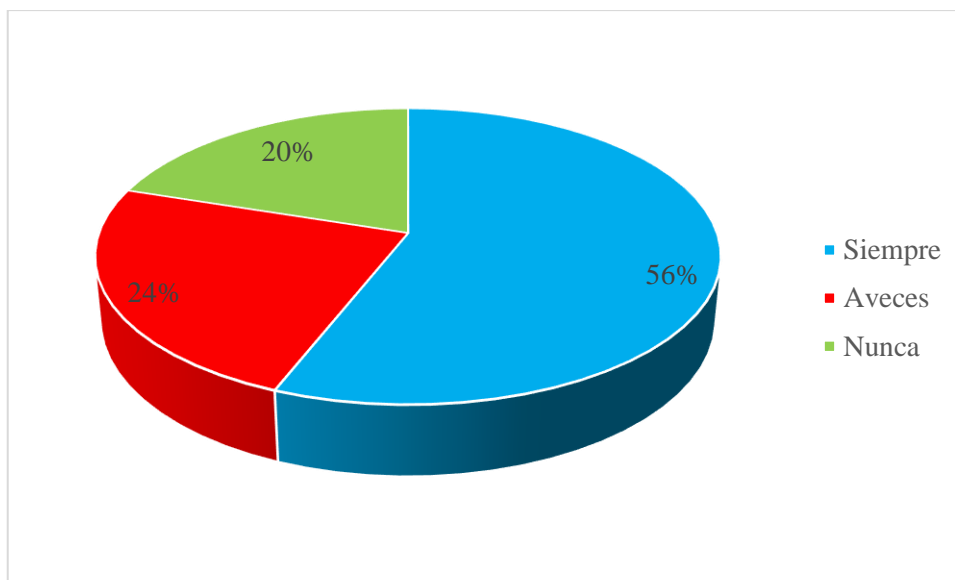


Figura 9: gráfico circular que representa la pregunta ¿Se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 9 y figura 9 denominadas ¿Se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa?, se observa que el 56% de los encuestados manifiesta que siempre se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa.

TABLA 10
¿La mejora continua en el servicio responde a las necesidades y expectativas detectadas en los clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	16%
A veces	21	84%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

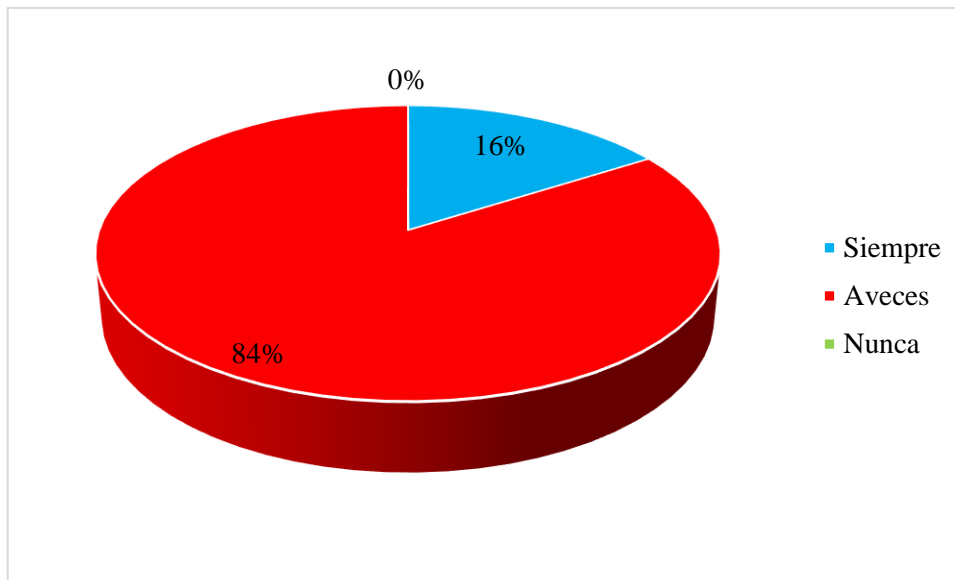


Figura 10: gráfico circular que representa la pregunta ¿La mejora continua en el servicio responde a las necesidades y expectativas detectadas en los clientes?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 10 y figura 10 denominadas ¿La mejora continua en el servicio responde a las necesidades y expectativas detectadas en los clientes?, se observa que el 84% de los trabajadores manifiesta que a veces la mejora continua en el servicio, responde a las necesidades y expectativas detectadas en los clientes.

TABLA 11
¿Participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	28%
A veces	13	52%
Nunca	5	20%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

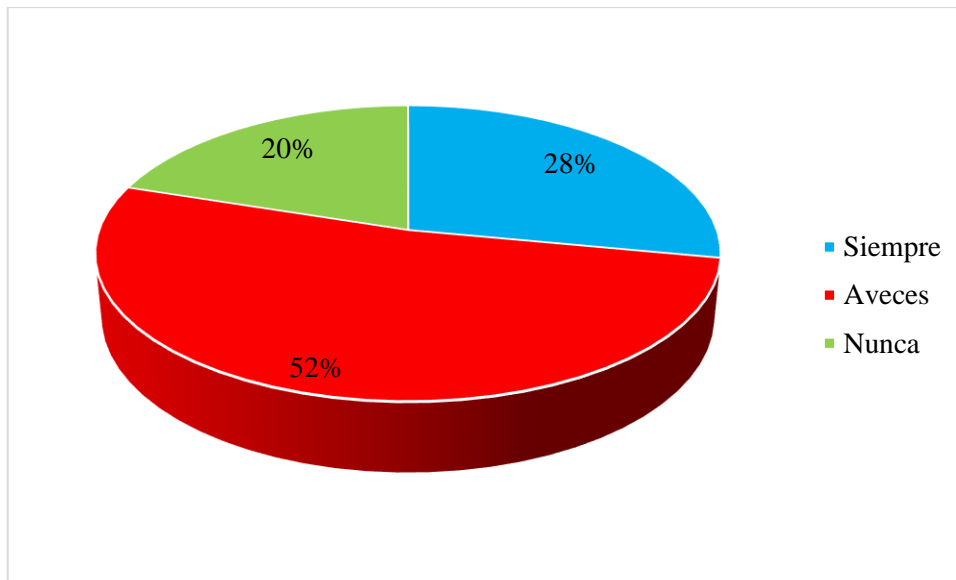


Figura 11: gráfico circular que representa la pregunta ¿Participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 11 y figura 11 denominadas ¿Participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa?, se observa que el 52% de los trabajadores manifiesta que a veces participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa.

TABLA 12
¿La relación que mantiene con sus clientes, respecto a las quejas y sugerencias es la adecuada?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	28%
A veces	18	72%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

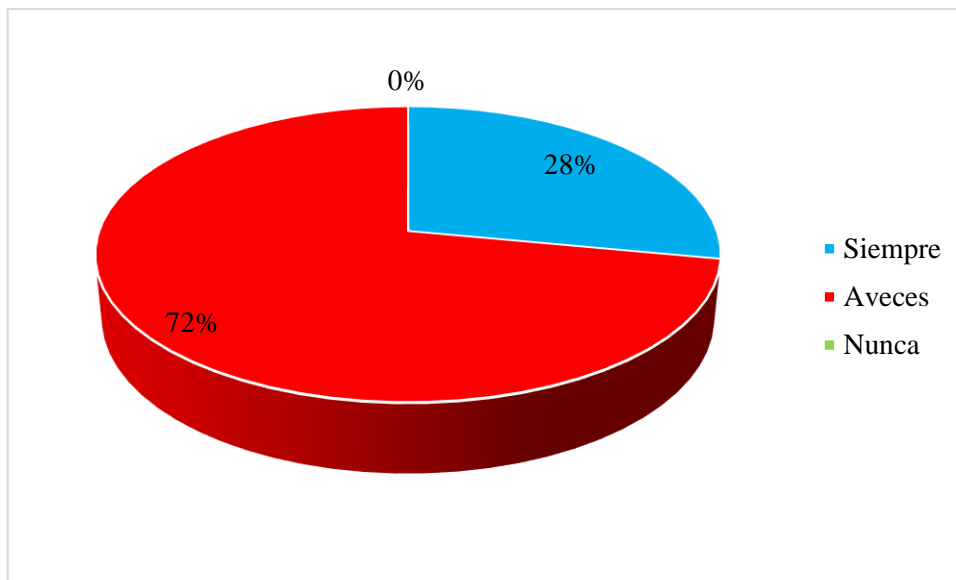


Figura 12: gráfico circular que representa la pregunta *¿La relación que mantiene con sus clientes, respecto a las quejas y sugerencias es la adecuada?*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 12 y figura 12 denominadas *¿La relación que mantiene con sus clientes, respecto a las quejas y sugerencias es la adecuada?*, se observa que el 72% de los trabajadores manifiesta que a veces la relación que mantiene con sus clientes es la adecuada.

5.1.2 Variable 2: productividad

5.1.2.1 Objetivo 3: definir las estrategias que aumentan la productividad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.

TABLA 13
¿Innova la empresa en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio al cliente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	36%
A veces	11	44%
Nunca	5	20%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

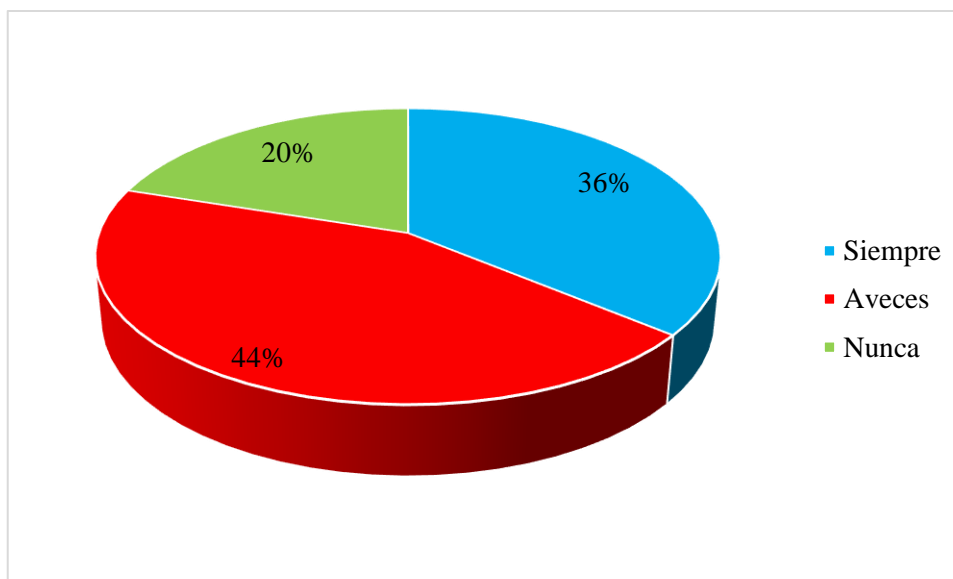


Figura 13: gráfico circular que representa la pregunta ¿Innova la empresa en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio al cliente?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 13 y figura 13 denominadas ¿Innova la empresa en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio al cliente?, se observa que el 44% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa innova en tecnologías para prestar un buen servicio.

TABLA 14

¿Se realizan capacitaciones que ayuden a fortalecer sus habilidades dentro de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	80%
A veces	5	20%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

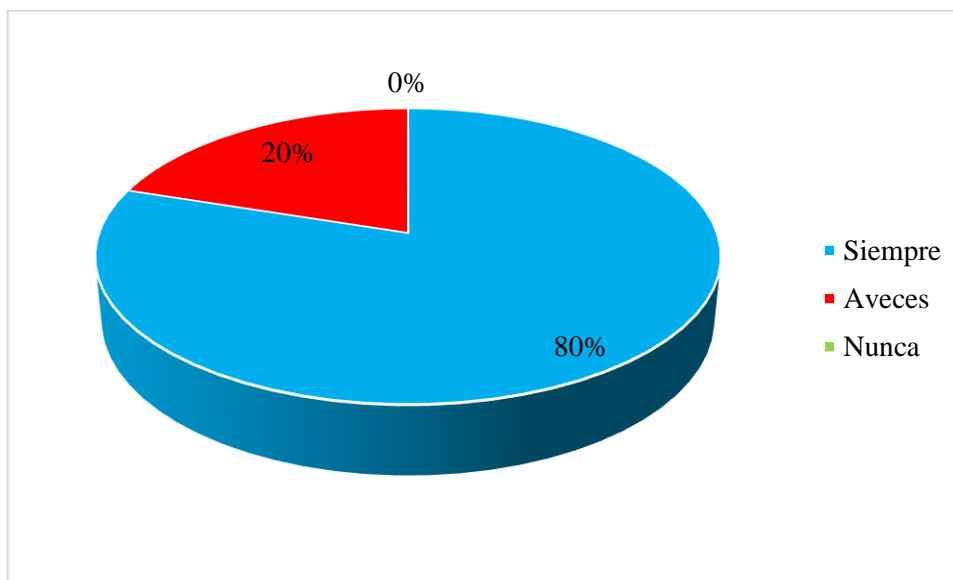


Figura 14: gráfico circular que representa la pregunta *¿Se realizan capacitaciones que ayuden a fortalecer sus habilidades dentro de la empresa?*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 14 y figura 14 denominadas *¿Se realizan capacitaciones que ayuden a fortalecer sus habilidades dentro de la empresa?*, se observa que el 80% de los trabajadores manifiesta que siempre la empresa realiza capacitaciones que les ayudan a fortalecer sus habilidades.

TABLA 15
¿La empresa realiza incentivos y motivaciones para un buen desempeño de los trabajadores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	36%
A veces	12	48%
Nunca	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

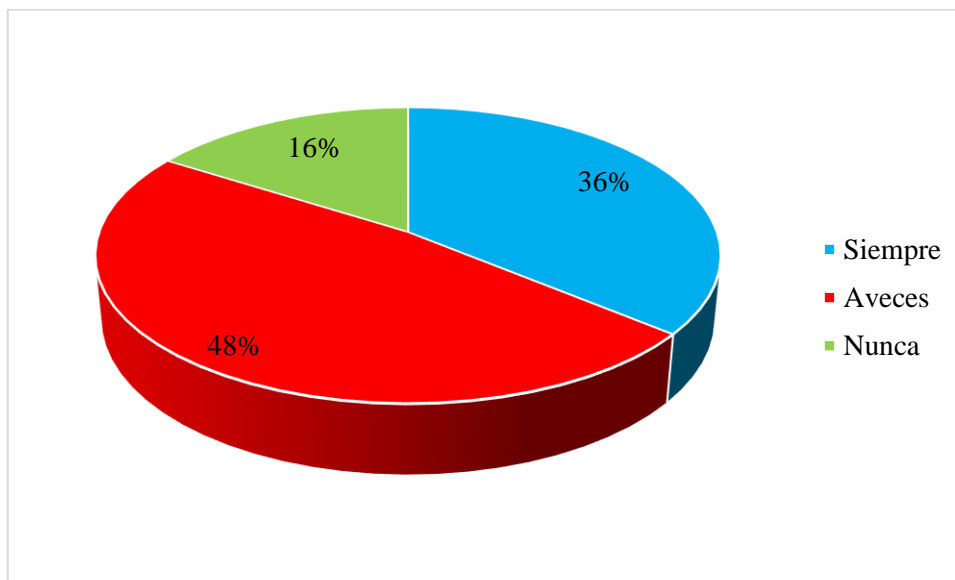


Figura 15: gráfico circular que representa la pregunta *¿La empresa realiza incentivos y motivaciones para un buen desempeño de los trabajadores?*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 15 y figura 15 denominadas *¿La empresa realiza incentivos y motivaciones para un buen desempeño de los trabajadores?*, se observa que el 48% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa realiza incentivos y motivaciones para su buen desempeño.

TABLA 16
¿Realiza la empresa planes destinados a mejorar el trabajo de cada uno de los colaboradores?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	28%
A veces	18	72%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

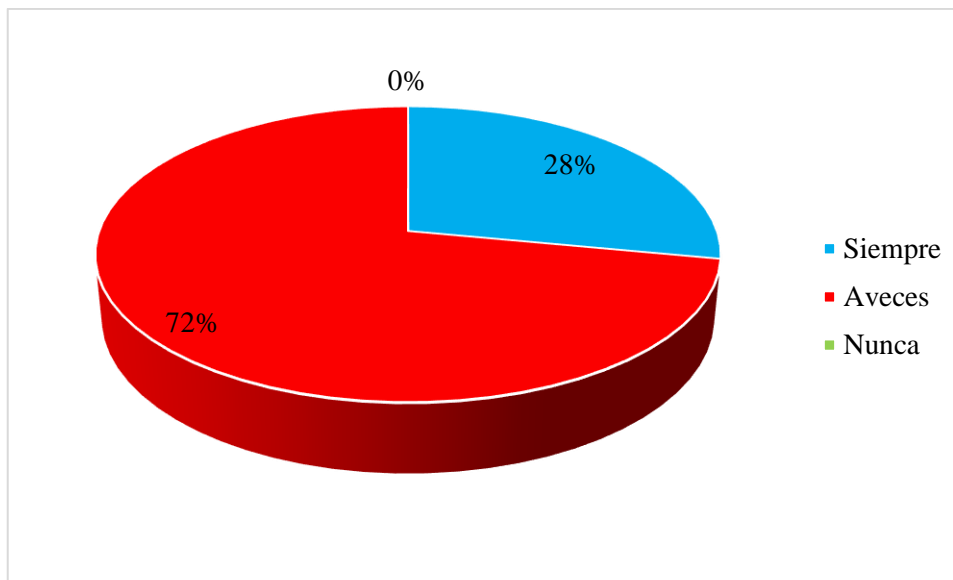


Figura 16: gráfico circular que representa la pregunta *¿Realiza la empresa planes destinados a mejorar el trabajo de cada uno de los colaboradores?*

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 16 y figura 16 denominadas *¿Realiza la empresa planes destinados a mejorar el trabajo de cada uno de los colaboradores?*, se observa que el 72% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa realiza planes destinados a mejorar el trabajo de cada uno de ellos.

TABLA 17

¿La empresa les proporciona el tiempo y recursos necesarios para que tengan un buen desempeño en sus actividades?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	40%
A veces	15	60%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

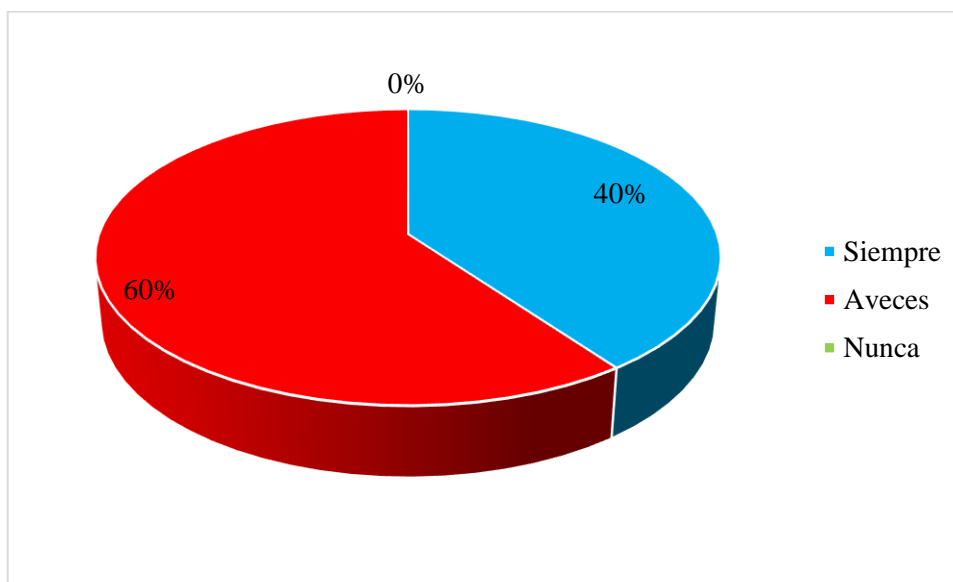


Figura 17: gráfico circular que representa la pregunta ¿La empresa les proporciona el tiempo y recursos necesarios para que tengan un buen desempeño en sus actividades?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 17 y figura 17 denominadas ¿La empresa les proporciona el tiempo y recursos necesarios para que tengan un buen desempeño en sus actividades?, se observa que el 60% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa les proporciona el tiempo y recursos necesarios para que tengan un buen desempeño en sus actividades.

TABLA 18
¿Existe comunicación y colaboración entre los trabajadores de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	40%
A veces	15	60%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

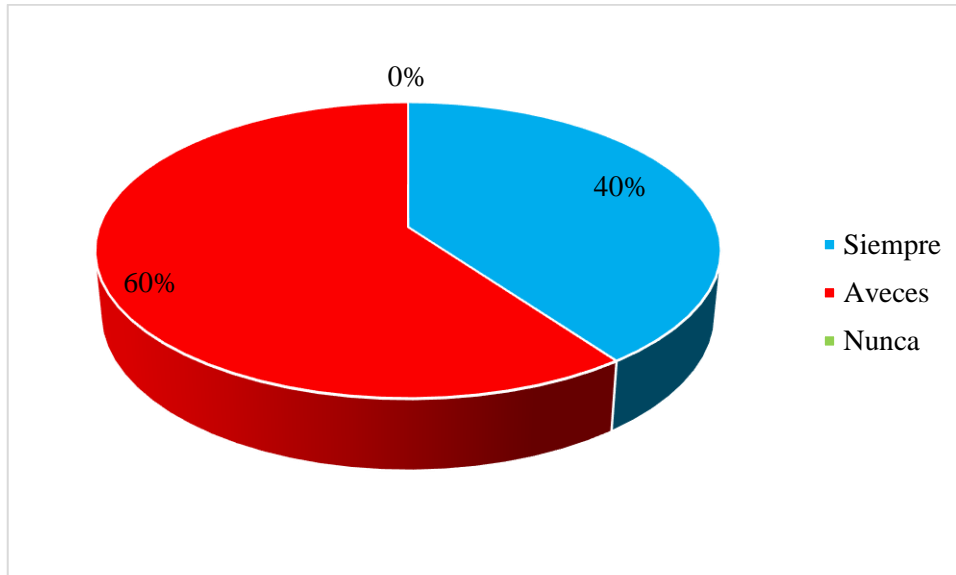


Figura 18: gráfico circular que representa la pregunta ¿Existe comunicación y colaboración entre los trabajadores de la empresa?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
 Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 18 y figura 18 denominadas ¿Existe comunicación y colaboración entre los trabajadores de la empresa?, se observa que el 60% de los trabajadores manifiesta que a veces existe comunicación y colaboración en la empresa.

5.1.2.2 Objetivo 4: especificar los factores que aumentan la productividad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.

TABLA 19
¿El ambiente que la organización le brinda es el adecuado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	44%
A veces	14	56%
Nunca	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

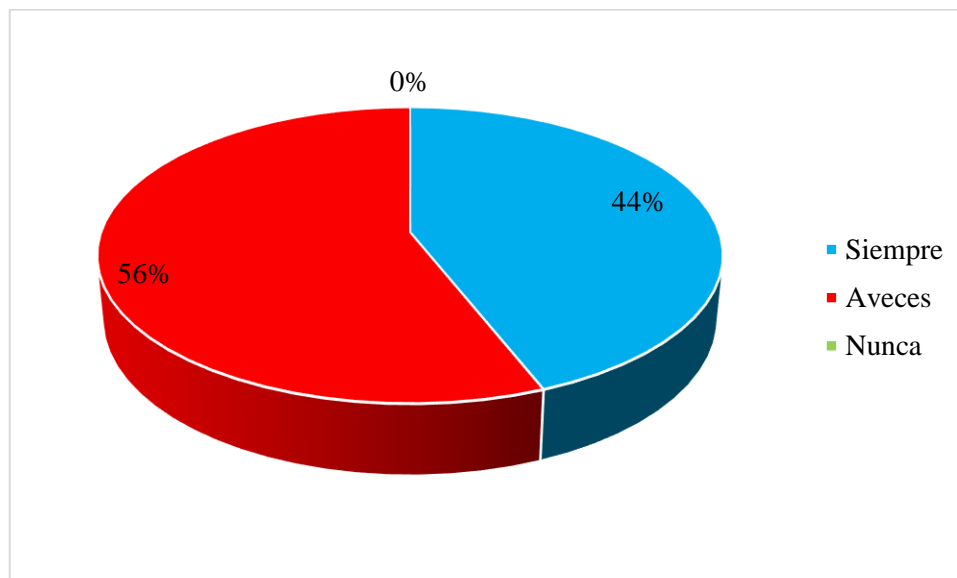


Figura 19: gráfico circular que representa la pregunta ¿El ambiente que la organización le brinda es el adecuado?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 19 y figura 19 denominadas ¿El ambiente que la organización le brinda es el adecuado?, se observa que el 56% de los trabajadores manifiesta que a veces la organización le brinda un ambiente adecuado.

TABLA 20
¿La empresa les brinda el descanso adecuado por el cumplimiento de los objetivos establecidos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	36%
A veces	12	48%
Nunca	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

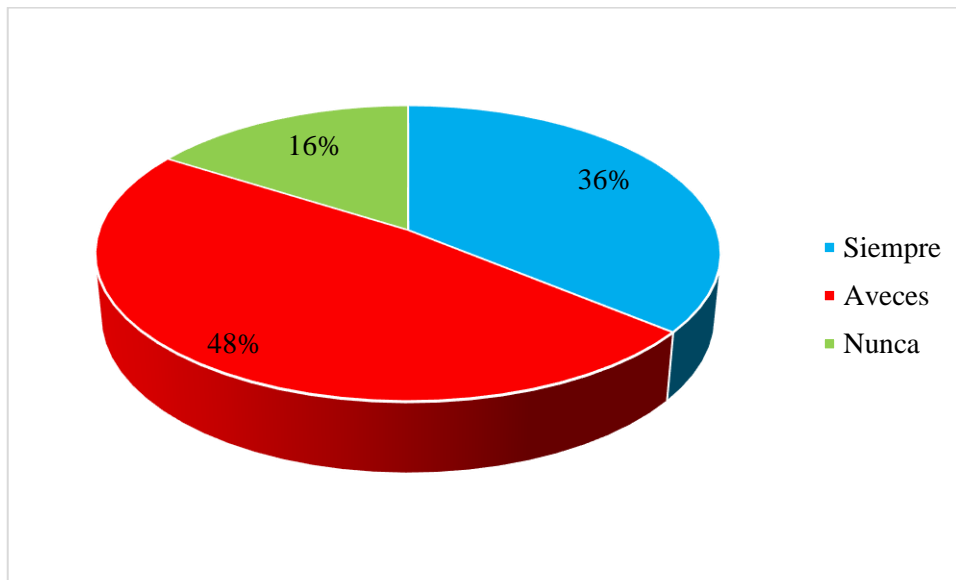


Figura 20: gráfico circular que representa la pregunta ¿La empresa les brinda el descanso adecuado por el cumplimiento de los objetivos establecidos?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.
Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 20 y figura 20 denominadas ¿La empresa les brinda el descanso adecuado por el cumplimiento de los objetivos establecidos?, se observa que el 48% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa les brinda el descanso adecuado por el cumplimiento de los objetivos establecidos.

TABLA 21

¿Se identifica con los proyectos y objetivos que se plantea la organización?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	16%
A veces	16	64%
Nunca	5	20%
Total	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

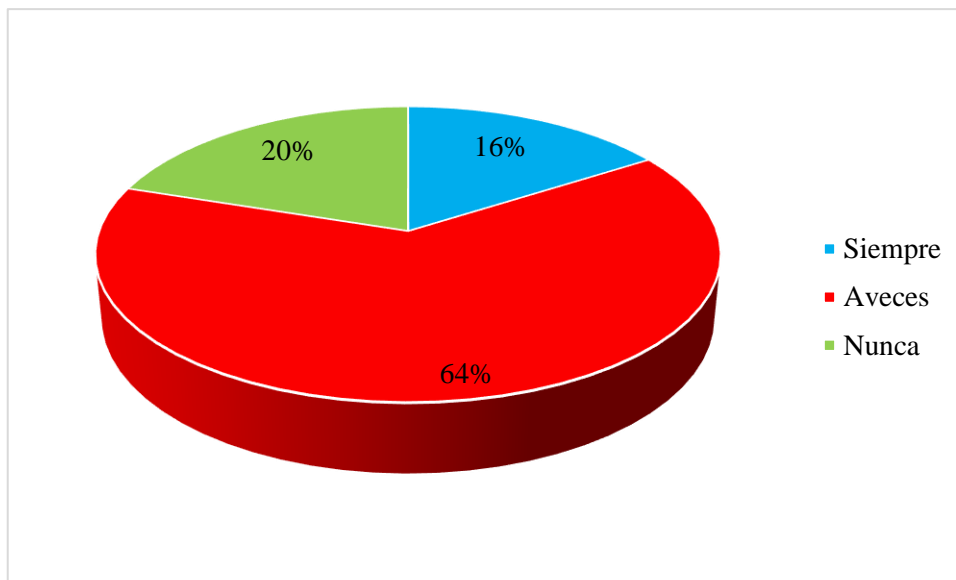


Figura 21: gráfico circular que representa la pregunta ¿Se identifica con los proyectos y objetivos que se plantea la organización?

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la tabla 21 y figura 21 denominadas ¿Se identifican con los proyectos y objetivos que se plantea la organización?, se observa que el 64% de los trabajadores manifiesta que a veces se identifican con los proyectos y objetivos que se plantea la organización.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Objetivo 1: describir los elementos de la planificación de calidad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.

En la tabla 1 y figura 1 denominada 1. ¿Se establecen metas para mejorar la gestión de calidad en la empresa?, se observa que el 64% de los trabajadores manifiesta que a veces se establecen metas para mejorar la gestión de calidad en la empresa. Según Arroyo (2017) sugiere la propuesta de un modelo de gestión de calidad EFQM (European Foundation for Quality Management), que tiene como principal principio la mejora continua, en el que recomienda que se deben mejorar y difundir las metas establecidas, tratando de que todos participen y opinen sobre la mejora de la calidad, así mismo mejorar la participación de todos sus trabajadores, ya sea a través de las capacitaciones.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2010) indican que la planificación de la calidad es establecer las metas de la empresa, fijar estrategias para conseguirlas y diseñar planes de unificación del trabajo de la empresa. Es así que el establecer metas es uno de los elementos de la planificación de calidad.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE deben establecer metas, ya que es uno de los elementos de la planificación de calidad que permite el desarrollo de estrategias, la mejora continua en la empresa y conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa para incrementar la gestión de calidad en la organización.

En la tabla 2 y figura 2 denominada ¿Contribuye mediante planes a la mejora de calidad en el restaurante?, se observa que el 76% de los trabajadores manifiesta que a veces contribuye mediante planes a la mejora de calidad en la empresa, lo que coincide con Luna (2016) quien señala que la mayor parte de las MYPES rubro restaurantes de Chimbote aseguran que los trabajadores si participan y contribuyen en la aplicación de una gestión de calidad, lo que demuestra que los empresarios ponen en práctica conocimientos básicos sobre una gestión administrativa para el desarrollo de su empresa, adoptando una técnica de mejora continua y realizando capacitación orientadas al servicio del cliente.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2012) indican que la planificación de calidad consiste en diseñar planes de unificación del trabajo de la empresa, es así que los planes son acciones que permiten lograr las metas planteadas.

Por lo tanto, se recomienda que los trabajadores de las MYPE contribuyan mediante planes de acción en la mejora de la calidad de la empresa, por lo que según Robbins y Coulter los planes permiten alcanzar las metas que la organización se ha establecido, logrando así que las actividades que realicen sean eficientes para un mejor desarrollo de la empresa.

En la tabla 3 y figura 3 denominada ¿La empresa realiza estrategias para alcanzar las metas planteadas?, se observa que el 84% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa realiza estrategias para alcanzar las metas planteadas. Según Arroyo (2017) indica que de acuerdo a los resultados obtenidos las estrategias y metas que utilizan en el restaurante no son difundidas a los trabajadores. Por lo que recomienda que se deben mejorar los siguientes aspectos: el liderazgo, el cual debe ser un liderazgo compartido, tratando de que todos participen y opinen sobre la mejora de la calidad, mejorar y difundir las metas, objetivos y estrategias que se utilicen en el restaurante, realizar alianzas con otras empresas para ampliar el mercado, mejorar los servicios para conseguir el desarrollo y participación de todos sus trabajadores, ya sea a través de las capacitaciones.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2010) explican que las estrategias son un esquema de acciones para obtener las metas propuestas de la empresa, así mismo es uno de los elementos de la planificación de calidad.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE realicen y difundan estrategias a todos los miembros de la organización, por lo que permitirá alcanzar las metas planteadas por la empresa, desarrollando así actividades para lograr mejores resultados que beneficien a la organización.

En la tabla 4 y figura 4 denominada ¿Participa en programas para estimular la mejora de calidad en el restaurante?, se observa que el 72% de los trabajadores manifiesta que a veces participa en programas para estimular la mejora de calidad en el restaurante, lo que coincide con Luna (2016) quien señala que la mayor parte de las MYPES rubro restaurantes de Chimbote aseguran que los trabajadores si participan y contribuyen en la aplicación de una gestión de calidad, lo que demuestra que los empresarios ponen en práctica conocimientos básicos sobre una gestión administrativa para el desarrollo de su empresa, adoptando una técnica de mejora continua y realizando capacitación orientadas al servicio del cliente.

Por otro lado, según la Norma ISO 9001:2015 es importante que el personal participe y conozca los objetivos planteados. Es así que el personal es un elemento clave en la organización, por lo que, si están capacitados y comprometidos con la organización, permitirá beneficios en la organización.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE involucren a los miembros de la organización a participar en los programas y actividades que la empresa realice, colaborando así en la construcción de una mejora continua de calidad en la empresa. Es así que según la Norma ISO 9001: 2015 la participación del personal permite mejorar los beneficios de la organización.

En la tabla 5 y figura 5 denominada ¿Establece la empresa políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas?, se observa que el 48% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa establece políticas. Según Goicochea (2016) Concluyó que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE del rubro restaurantes de Lima si tienen conocimiento sobre el tema de gestión de calidad. Indica que la mayor parte de las MYPE siempre evalúa el proceso de atención al cliente, mientras que menos de la mitad de las MYPE nunca evalúa el proceso, ya que algunas MYPE no desarrollan políticas de calidad y la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica, por lo que muchos de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2010) indican que las políticas es uno de los elementos de la planificación de calidad, que constituyen un enfoque de calidad para conseguir el éxito de la organización.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE establezcan políticas que permitan evaluar el cumplimiento de las metas planteadas, logrando así mejorar la calidad de los servicios que la organización brinda. Así mismo permite saber el avance que se ha tenido en las actividades realizadas, obteniendo eficiencia en la organización.

Así, se describe que los elementos de la planificación de calidad en las MYPE consisten en que la mayoría a veces establecen metas, a veces contribuyen mediante planes a la mejora de calidad, la mayoría a veces realizan estrategias para alcanzar las metas planteadas, a veces participan en programas para estimular la mejora de calidad y menos de la mitad a veces establecen políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas.

5.2.2 Objetivo 2: detallar los principios de la gestión de calidad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.

En la tabla 6 y figura 6 denominada ¿Piensa usted que la atención que le brinda a sus clientes es la adecuada?, se observa que el 64% de los trabajadores manifiesta que a veces la atención que le brinda a sus clientes es la adecuada, lo que coincide con Arroyo (2017), quien señala que la gestión de la calidad en la atención al cliente del restaurante Marako's Grill S.A.C de Chiclayo es la adecuada, sin embargo, se puede mejorar la rapidez en la atención al cliente, la aceptación del servicio brindado e higiene, la seguridad y percepción que tienen los clientes, así mismo logro diseñar y proponer el modelo EFQM, que tiene como principal principio la mejora continua, la propuesta de un modelo de gestión de calidad, basado en el modelo EFQM si mejorara la atención.

Por otro lado, según la Norma ISO 9001:2015 uno de los 7 principios de la gestión de calidad es el enfoque al cliente, en el que las empresas deben entender las necesidades que tienen los clientes, satisfacer sus requisitos y expectativas que soliciten, estar en constantes cambios respecto al servicio que ofrece ya que hoy en día los clientes son más exigentes.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE brinden una atención adecuada a los clientes, es así que el enfoque al cliente es uno de los principios de la gestión de calidad según la Norma ISO 9001: 2015. Las MYPE deben preocuparse por brindar un servicio acorde a las exigencias y necesidades del cliente, ya que los clientes satisfechos comentaran sobre el buen trato que recibieron en la empresa.

En la tabla 7 y figura 7 denominada ¿Se involucra a todos los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados?, se observa que el 56% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa involucra a todos los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados, lo que coincide con Arroyo (2017) quien sugiere la propuesta de un modelo de gestión de calidad EFQM (European Foundation for Quality Management), que tiene como principal principio la mejora continua, en el que se debe mejorar el liderazgo, el cual debe ser un liderazgo compartido, tratando de que todos participen y opinen sobre la mejora de la calidad, mejorar y difundir las metas, objetivos y estrategias que se utilicen en el restaurante, mejorar la participación de todos sus trabajadores, ya sea a través de las capacitaciones.

Por lo que según la Norma ISO 9001:2015 el liderazgo es uno de los principios de la gestión de calidad, en el que los líderes involucran a todos los miembros de la organización en el logro de los objetivos.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE involucren a todos los integrantes de la organización en el logro de los objetivos establecidos, logrando así el liderazgo en la empresa, motivándolos a participar en los planes de mejora y en el cumplimiento de las metas para mejorar el rendimiento y aumentar la satisfacción del cliente con el servicio ofrecido.

En la tabla 8 y figura 8 denominada ¿La empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos?, se observa que el 64% de los trabajadores manifiesta que siempre la empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos, lo que coincide con Arroyo (2017) quien sugiere la propuesta de un modelo de gestión de calidad EFQM (European Foundation for Quality Management), que tiene como principal principio la mejora continua, en el cual recomienda que de acuerdo a los 9 criterios del modelo EFQM se debe mejorar el liderazgo, el cual debe ser un liderazgo compartido, tratando de que todos participen y opinen sobre la mejora de la calidad, mejorar y difundir las metas, objetivos y estrategias que se utilicen en el restaurante, mejorar la participación de todos sus trabajadores, ya sea a través de las capacitaciones.

Por lo que según la Norma ISO 9001:2015 indica que la participación del personal es uno de los principios de la gestión de calidad, en el que la motivación del personal es importante, ya que permite que todo el personal participe y conozca los objetivos planteados.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE incentiven la participación entre los trabajadores de la organización, sugiriendo actividades de involucramiento en el logro de objetivos establecidos es así que la participación del personal es uno de los principios de la gestión de calidad según la Norma ISO 9001:2015.

En la tabla 9 y figura 9 denominada ¿Se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa?, se observa que el 56% de los encuestados manifiesta que siempre se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa. Según Carrasco (2017) indica que un plan de acción de calidad permite mejorar los procesos y el servicio que brinda a sus clientes, con el objetivo de crecer en el mercado gastronómico, mejorando así su rentabilidad y utilidad. Así mismo recomienda realizar un estudio que le permita al restaurante mejorar en sus instalaciones e innovar en sus atractivos y deliciosos platos, permitiéndole así captar y fidelizar nuevos clientes potenciales para el crecimiento del restaurante.

Por otro lado, según la Norma ISO 9001:2015 señala que el enfoque basado en procesos es cuando se conciben actividades como métodos interrelacionados que trabajan como un sistema relacionado, logrando eficaz y eficientemente buenos resultados.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE realicen procesos para lograr la mejora continua de la empresa, es así que según Carrasco (2017) manifiesta que un plan de acción de calidad permite mejorar los procesos y servicios que se brinda a los clientes, logrando así beneficios en la organización.

En la tabla 10 y figura 10 denominada ¿La mejora continua en el servicio responde a las necesidades y expectativas detectadas en los clientes?, se observa que el 84% de los trabajadores manifiesta que a veces la mejora continua en el servicio, responde a las necesidades y expectativas detectadas en los clientes. Según Quezada (2016) en su investigación elige un modelo de gestión de calidad P.D.C.A (Plan: planificar, Do: hacer, Check: verificar, Act: actuar), que coadyuve en el manejo de calidad y mejora continua que se pretende alcanzar en los establecimientos gastronómicos, así mismo la implementación de dicho modelo de gestión P.D.C.A, contribuirá a la mejora de servicios y productos en los restaurantes. Manifiesta que el conocimiento administrativo en un restaurante es una de las principales herramientas para alcanzar la calidad y satisfacción del cliente, así mismo estar en constantes cambios para atender las necesidades de los clientes internos y externos ayuda a la empresa a lograr efectividad.

Por otro lado, según la Norma ISO 9001:2015 la mejora continua permite que las organizaciones sean exitosas, ya que es uno de los principios de la gestión de calidad.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE deben tener una orientación en la mejora continua, ya que beneficiara la mejora de servicios en un restaurante. Las MYPE deben crear valor en el servicio que brindan, satisfaciendo así las necesidades y expectativas que los clientes tengan, permitiendo mejorar la calidad del servicio brindado.

En la tabla 11 y figura 11 denominada ¿Participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa?, se observa que el 52% de los trabajadores manifiesta que a veces participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa, lo que guarda relación con Fernández (2017), quien en su investigación concluye que la toma de decisiones por parte del administrador del negocio es importante, ya que debe comprender el contexto turístico en el que se desenvuelve, con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados y la mejora de la productividad, además se debe promover la toma de decisiones y comunicación entre los trabajadores, el modelo de gestión propuesto permite obtener un negocio rentable y productivo.

Según la Norma ISO 9001:2015 la toma de decisiones se debe basar en el análisis de la información y en los datos obtenidos, y así permitirá lograr los resultados planteados.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE incentiven la participación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones de la empresa, es así que según la Norma ISO 9001:2015 permitirá lograr los objetivos planteados. La participación de los trabajadores en la toma de decisiones contribuye a mantener un buen ambiente organizacional, motivación y eficiencia de los trabajadores dentro de la empresa.

En la tabla 12 y figura 12 denominada ¿La relación que mantiene con sus clientes, respecto a las quejas y sugerencias es la adecuada?, se observa que el 72% de los trabajadores manifiesta que a veces la relación que mantiene con sus clientes es la adecuada, lo que coincide con García (2012), quien manifiesta que según los resultados obtenidos de su investigación el restaurante tridente de España presta un servicio aceptable, atención adecuada, es así que requiere mejoras acerca del comportamiento mostrado por los colaboradores durante el servicio.

Según la Normas ISO 9001:2015, indica que las empresas deben entender las necesidades que tienen los clientes, satisfacer sus requisitos y expectativas que soliciten, estar en constantes cambios respecto al servicio que ofrece, ya que hoy en día los clientes son más exigentes.

Por lo que se recomienda que los trabajadores de las MYPE tengan una adecuada relación respecto al servicio que ofrecen a los clientes. Es así que según García (2012) es necesario que las empresas capaciten a su personal para ofrecer un servicio de calidad y que participen en programas, creando estrategias para la resolución de quejas y sugerencias de los clientes, y así mejorar el servicio ofrecido.

Así, se detalla que los principios de la gestión de calidad son el enfoque al cliente, en el que a la mayoría a veces brindan una atención adecuada a sus clientes, más de la mitad a veces aplican el liderazgo, ya que involucran a todos los miembros de la organización, la mayoría siempre incentivan la participación del personal, siempre realizan procesos para el logro de la mejora continua, la mayoría a veces manifiestan que la mejora continua en el servicio responde a las necesidades y

expectativas de los clientes, más de la mitad a veces participan en el proceso de toma de decisiones y a veces la relación que mantienen con sus clientes es la adecuada.

5.2.3 Objetivo 3: definir las estrategias que aumentan la productividad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.

En la tabla 13 y figura 13 denominada ¿Innova la empresa en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio al cliente?, se observa que el 44% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa innova en tecnologías para prestar un buen servicio. Según Campos (2015) en su investigación concluye que el restaurante cevichería presenta debilidades en las nuevas tendencias de innovación, en las medidas estándar de calidad y en la satisfacción que exige el cliente, por lo que considera importante que se perfeccione sistemas propios de planeación, organización, dirección y control dirigidos a lograr altos niveles de satisfacción entre los individuos que en ella se encuentran.

Solares (2017) explica que la productividad se debe al utilizar eficientemente los recursos, es así que deben incrementar la participación del personal en el uso de tecnología para facilitar el trabajo, realizar menos esfuerzo y producir más para mejorar los métodos de trabajo y hacerlos más eficientes.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE innoven en el uso de tecnologías que les permita a los trabajadores prestar un buen servicio al cliente que satisfaga las necesidades de los mismos para incrementar la productividad de la empresa, es así que la innovación es una de las estrategias que aumentan la productividad.

En la tabla 14 y figura 14 denominada ¿Se realizan capacitaciones que ayuden a fortalecer sus habilidades dentro de la empresa?, se observa que el 80% de los trabajadores manifiesta que siempre la empresa realiza capacitaciones que les ayudan a fortalecer sus habilidades, lo que coincide con Ccahuana y Huaman (2017), quienes recomiendan manejar programas de capacitación con el fin de desarrollar las habilidades y competencias del trabajador en su puesto para brindar un mejor servicio, así mismo mejorar la motivación de su personal con incentivos y el establecimiento de metas y objetivos que beneficien tanto a la organización como al trabajador.

Bononad (s.f) manifiesta que el recurso humano es muy importante en las empresas, es por eso que deben capacitar eventualmente a sus colaboradores para que obtengan nuevos conocimientos y puedan desarrollar habilidades. La capacitación permitirá una buena motivación y productividad.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE realicen capacitaciones que ayuden a fortalecer las habilidades de sus trabajadores, por lo que según Bononad (s.f) la capacitación es una estrategia que permitirá aumentar la productividad y brindar un mejor servicio.

En la tabla 15 denominada ¿La empresa realiza incentivos y motivaciones para un buen desempeño de los trabajadores?, se observa que el 48% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa realiza incentivos y motivaciones para un buen desempeño de los trabajadores, lo que guarda relación con Ccahuana y Huaman (2017), quienes señalan que existe poca influencia de la motivación en la productividad del personal del comedor y bar de los restaurantes de los cuatro tenedores de la ciudad de Arequipa, ya que aspectos como el desarrollo del trabajador a través de la ejecución de tareas, o la búsqueda de autorrealización dentro de la empresa y el crecimiento profesional en su puesto son considerados poco importantes por el personal que labora en el establecimiento. Recomiendan mejorar la motivación de su personal con incentivos y el establecimiento de metas y objetivos que beneficien tanto a la organización como al trabajador.

Por otro lado, Solares (2017), explica que la mejora de la productividad se debe al utilizar eficientemente los recursos, es así que las organizaciones tienen que realizar las siguientes acciones para alcanzarlo: fomentar la creatividad e innovación, incrementar la motivación y participación del trabajador.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE incentiven y motiven a sus trabajadores para mejorar su desempeño en las actividades que realiza, deben tener en cuenta a los colaboradores como parte esencial de su desarrollo, es así que la motivación logra una satisfacción laboral y el mejoramiento de su productividad en la organización.

En la tabla 16 y figura 16 denominada ¿Realiza la empresa planes destinados a mejorar el trabajo de cada uno de los colaboradores?, se observa que el 72% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa realiza planes destinados a mejorar el trabajo de cada uno de ellos, lo que coincide con Saavedra (2018) quien considera que las MYPE deben seguir implementando acciones de mejora de planes de motivación para que su personal se sienta más contento, ya que un personal motivado y con un buen horario de trabajo hace que tenga un mejor desempeño en su trabajo y origina buena productividad en la empresa, es por ello que hacer un buen uso de su plan de trabajo influye en el desarrollo de la MYPE.

Por otro lado, Bononad (s.f) señala que la planeación es una de las estrategias para aumentar la productividad, ya que permite definir las metas, estrategias que se realizaran en beneficio de la organización.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE realicen planes destinadas a mejorar las actividades de los colaboradores, por lo que ayudara a contribuir en la optimización de los resultados de la organización y a lograr un progreso positivo en la productividad.

En la tabla 17 y figura 17 denominada ¿La empresa les proporciona el tiempo y recursos necesarios para que tengan un buen desempeño en sus actividades?, se observa que el 60% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa les proporciona el tiempo y recursos necesarios para que tengan un buen desempeño en sus actividades. Según Saavedra (2018) quien considera que las MYPE deben seguir implementando acciones de mejora de planes de motivación para que su personal se sienta más contento, ya que un personal motivado y con un buen horario de trabajo hace que tenga un mejor desempeño en su trabajo y origina buena productividad en la empresa, es por ello que hacer un buen uso de su plan de trabajo influye en el desarrollo de la MYPE.

Por otro lado, según Bononad (s.f) manifiesta que el tiempo es una de las estrategias para aumentar la productividad, es así que se debe organizar las actividades de acuerdo al tiempo, se debe administrar adecuadamente el tiempo.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE deben proporcionar el tiempo adecuado y los recursos necesarios a sus trabajadores para que las actividades que realicen sean eficientes y puedan brindar un buen servicio al cliente, permitiendo así mejorar la productividad de la organización.

En la tabla 18 y figura 18 denominada ¿Existe comunicación y colaboración entre los trabajadores de la empresa?, se observa que el 60% de los trabajadores manifiesta que a veces existe comunicación y colaboración en la empresa, lo que no coincide con Olivo (2014) quien de acuerdo a los principales resultados de su investigación señala que la falta de comunicación entre la administración y los colaboradores ha provocado que la mayoría de los trabajadores solo conozca algunos de los objetivos de la empresa y no sepan hacia donde está orientado su trabajo, considera que el ambiente de trabajo influye en la productividad del personal.

Por otro lado, Bononad (s.f) indica que la comunicación es muy importante para la productividad de la empresa, ya que permitirá mejorar el ambiente laboral, realizar planes de acción, reuniones para tener una buena coordinación entre todos los integrantes de la empresa.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE realicen estrategias de comunicación y colaboración ente sus trabajadores para mejorar el ambiente de trabajo, por lo que la comunicación es importante en la productividad de la empresa para lograr los objetivos mencionados por Bononad (s.f). Así mismo la comunicación es un elemento importante para obtener una satisfacción y mayor productividad.

Así, se define que las estrategias que aumentan la productividad es que menos de la mitad a veces innovan en tecnologías, la mayoría siempre realizan capacitaciones, menos de la mitad a veces realizan incentivos y motivaciones, la mayoría a veces realizan planes, a veces les proporcionan el tiempo y recursos necesarios, en la mayoría a veces existe comunicación y colaboración.

5.2.4 Objetivo 4: especificar los factores que aumentan la productividad de las MYPE rubro restaurantes centro de Talara, año 2017.

En la tabla 19 denominada ¿El ambiente que la organización le brinda es el adecuado?, se observa que el 56% de los trabajadores manifiesta que a veces la organización le brinda un ambiente adecuado, lo que guarda relación con Baquerizo, Moran y Reyes (2013), quien señala que la capacitación es fundamental en cualquier empresa, ya que se compromete más con sus colaboradores y generan un mejor ambiente de trabajo, recomiendan realizar trimestralmente charlas sobre seguridad industrial, evacuaciones, planes de emergencia, que ayuden a despejar todas las dudas de los trabajadores, por lo que esto dará más confianza en los colaboradores y generara mayor motivación al momento de trabajar.

Por otro lado, García (2011) indica que existen muchos factores que mejoran la productividad, los que vienen desde ambiente organizacional, periodos de descanso, identificación con la empresa.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE generen un adecuado ambiente organizacional, ya que motivara a los trabajadores a realizar adecuadamente las funciones asignadas, lo que generara una satisfacción entre los miembros de la organización y así mejorar la productividad de la empresa.

En la tabla 20 y figura 20 denominada ¿La empresa les brinda el descanso adecuado por el cumplimiento de los objetivos establecidos?, se observa que el 48% de los trabajadores manifiesta que a veces la empresa les brinda el descanso adecuado por el cumplimiento de los objetivos establecidos. Según Ccahuana y Huaman (2017) señala que existe poca influencia de los factores que aumentan la productividad, ya que aspectos como el desarrollo del trabajador a través de la ejecución de tareas, o la búsqueda de autorrealización dentro de la empresa y el crecimiento profesional en su puesto son considerados poco importantes por el personal que labora en el establecimiento. Recomiendan manejar programas de capacitación con el fin de desarrollar las habilidades y competencias del trabajador en su puesto para brindar un mejor servicio, así mismo mejorar la motivación de su personal con incentivos y el establecimiento de metas y objetivos que beneficien tanto a la organización como al trabajador.

La Oficina Internacional del Trabajo (2016) manifiesta que los miembros de la organización deben ser recompensados por el trabajo que realizan, y así se sienten motivados por ser estimados en las tareas realizadas.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE brinden el descanso adecuado a sus trabajadores para que puedan desarrollar eficientemente sus actividades asignadas, así mismo deben recompensar a sus trabajadores por el cumplimiento de las metas establecidas, para que los ayude a sentirse motivados en las tareas que realicen y a tener satisfacción laboral, es así que las recompensas deben ser realizadas de acuerdo al cumplimiento de metas.

En la tabla 21 denominada ¿Se identifican con los proyectos y objetivos que se plantea la organización?, se observa que el 64% de los trabajadores manifiesta que a veces se identifican con los proyectos y objetivos que se plantea la organización, lo que coincide con Bazán (2018), quien manifiesta que pocas veces la administración del restaurante promueve el sentido de identidad hacia la empresa por parte de sus colaboradores, así mismo indica que el 100% de los trabajadores no han recibido algún premio por sugerencia de cambios y mejoras del restaurante.

Por otro lado, García (2011) indica que existen muchos factores que mejoran la productividad, los que vienen desde ambiente, periodos de descanso, integración de los empleados e identificación con la empresa.

Por lo tanto, se recomienda que las MYPE aumenten el nivel de pertenencia de los trabajadores en la empresa, es así que según García (2011) la identificación con la empresa es uno de los factores que aumentan la productividad. Las empresas deben aumentar el nivel de pertenencia de los trabajadores, en donde se sientan identificados con los proyectos que realicen, aumentando así su productividad.

Así, se especifica que los factores que aumentan la productividad son en que la mayoría a veces les brindan un ambiente organizacional adecuado, menos de la mitad a veces les brindan el descanso adecuado, la mayoría a veces se identifican con los proyectos y objetivos que se plantea la organización.

VI. CONCLUSIONES

Con respecto a los elementos de la planificación de calidad de las MYPE, se describe que son realizar estrategias para alcanzar las metas planteadas, contribuir mediante planes a la mejora de calidad, participar en programas, establecer metas para mejorar la gestión de calidad y establecer políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas.

En relación a los principios de la gestión de calidad de las MYPE, se detallan la mejora continua en el servicio, las relaciones que mantiene con sus clientes, el enfoque al cliente, en el que brindan una atención adecuada, la participación del personal, el liderazgo en el que se involucran a todos los miembros de la organización, los procesos para el logro de la mejora continua y la participación en el proceso de toma de decisiones.

Con respecto a las estrategias que aumentan la productividad de las MYPE, se define que son realizar capacitaciones, realizar planes destinados a mejorar el trabajo, proporcionar el tiempo y recursos necesarios, debe existir comunicación y colaboración con los miembros de la empresa, incentivar y motivar a los trabajadores e innovar en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio.

En relación a los factores que aumentan la productividad, se especifica la identificación con la empresa, con los proyectos y objetivos que se plantea, brindar un ambiente organizacional adecuado y proporcionar el descanso adecuado por el cumplimiento de objetivos establecidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. Introducción a la metodología científica. (6ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Arroyo, P. (2017). *Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako's Grill S.A.C – Chiclayo 2015-2016* (Tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres. Chiclayo, Perú.
- Bain, D. (2011). *Productividad: la solución a los problemas de la empresa*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2015). *Reporte de inflación*. Lima: BCRP.
- Bañeras, L. (2015). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Madrid: Editorial Círculo Rojo.
- Baquerizo, F., Moran, F. y Reyes, W. (2013). *Propuesta de políticas de seguridad industrial y sus incidencias en la eficiencia y productividad en las empresas de comidas rápidas* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.
- Bazán, J. (2018). *Influencia de la gestión de recursos humanos en la productividad de las empresas del sector servicios de restaurantes de la ciudad de Cajamarca 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú.
- Benites, J. (22 de octubre de 2014). Mypes suman más de 60 mil en la región Piura. *Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/economia/mypes-suman-mas-de-60-mil-en-la-region-piura-214215/>
- Bononad, V. (s.f). *10 formas de aumentar la productividad de una empresa*. Obtenido de Simple Productividad: <http://simpleproductividad.es/blog/aumentar-la-productividad-de-una-empresa/>
- Cáceres, D. (2015). *Tecnología agropecuaria y agronegocios*. Scielo. Obtenido de Scielo: <http://www.scielo.org.ar/pdf/magr/v16n31/v16n31a08.pdf>
- Campos, A. (2015). *La gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro de centros recreacionales y cevicherías del Asentamiento Humano la Primavera Castilla, 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Piura, Perú.
- Carrasco, A. (2017). *Plan de gestión de calidad alimentaria aplicada al restaurante "La choza" en Picaihua, Ambato, en Tungurahua* (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato, Ecuador.
- Ccahuana, M. y Huaman, L. (2017). *Influencia de la motivación en la productividad del personal de comedor y bar de los restaurantes de cuatro tenedores de la ciudad de Arequipa, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa. Perú.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. España: Ediciones Díaz de Santos.

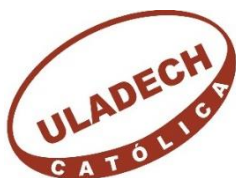
- Domínguez, A. (2015). *Capacitación y productividad en las MYPE de abarrotes de Morropón, periodo 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Piura, Perú.
- Emprende Pyme. (2016). *Como mejorar la productividad laboral*. Obtenido de Emprendepyme.net: <https://www.emprendepyme.net/como-mejorar-la-productividad-laboral.html>
- Fernández, D. (2017). *Aplicación de un modelo de gestión para la mejora de la productividad del restaurante D'Brau de la ciudad de Chiclayo* (Tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres. Chiclayo, Perú.
- García, J. (2012). *Sistema de calidad para el restaurante tridente del hotel Neptuno en Valencia, España* (Tesis de pregrado). Universidad Simón Bolívar. Sartenejas, España.
- García, M. (04 de Mayo de 2011). *Gestiopolis.com*. Obtenido de Gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/sistemas-medida-productividad-bajo-enfoque-teoria-identidad/>
- Goicochea, K. (2016). *La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del triunfo, provincia de Lima, departamento de Lima, periodo 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Cañete, Perú.
- Grippa, F. (23 de enero de 2014). Siete puntos claves en los cambios de la ley de mypes. *El Comercio*. Obtenido de el Comercio: <http://elcomercio.pe/economia/peru/estos-son-puntos-claves-nueva-ley-mypes-noticia-1704562>
- Gutiérrez, H. (2010). *Gestión de la calidad total y productividad*. España: McGraw-Hill.
- Guzmán, A. (2016). *La planificación de la calidad satisface las necesidades de los clientes*. Recuperado de <http://udep.edu.pe/hoy/2016/la-planificacion-de-la-calidad-satisface-las-necesidades-de-los-clientes/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (03 de septiembre de 2013). *América Economía*. Obtenido de América Economía: <https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/mas-del-99-de-las-empresas-del-peru-son-pequenas-y-medianas>
- ISO 9001:2015. (2015). *Apcergroup*. Obtenido de Apcergroup.com: https://www.apcergroup.com/espana/images/site/graphics/guias/APCER_GUIA_ISO9001-2015_ES.pdf
- Lefcovich, M. (2009). *“Gestión total de la productividad”*. El Cid Editor.

- Luna, K. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes en el distrito de nuevo Chimbote, 2013* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Chimbote, Perú.
- Mateo, R. (3 de Marzo de 2010). *Sistemas de Gestión de la calidad*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/sistemas-gestion-calidad/>
- Medina, K. (2018). *Caracterización de competitividad y gestión de calidad de las MYPE sector servicio gastronómico rubro restaurantes comida marina, Talara, año 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Piura, Perú.
- Medina, S. (2015). *Mejoramiento de la productividad de un restaurante de Tapas* (Tesis de pregrado). Universidad ICESI. Santiago de Cali, Colombia.
- Municipalidad Provincial de Talara. (2012). Plan Estratégico Institucional 2012-2016.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Olivo, A. (2014). *Diseño de un modelo de desarrollo organizacional para la empresa picaditas del mar que permita incrementar su productividad* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato, Ecuador.
- Parga, J. (2015). *Factores que más influyen en la productividad de las empresas*. Obtenido de <https://www.aguaeden.es/blog/conoce-los-factores-que-mas-influyen-en-la-productividad-de-las-empresas>
- Pola, A. (2009). *Gestión de la calidad*. España: Marcombo.
- Porter, E. (2008). *Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia*. América Latina: Harvard Business School Publishing Corporation.
- Quezada, B. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión de calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato, Ecuador.
- Ramos, R. (17 de noviembre de 2015). *7 claves para aumentar tu productividad*. Obtenido de [ventasexito.com: http://www.ventasexito.com/7-claves-para-aumentar-tu-productividad/](http://www.ventasexito.com/7-claves-para-aumentar-tu-productividad/)
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10^a ed.). México: Pearson Educación.
- Saavedra, T. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y productividad de las MYPES rubro panaderías del centro de Tambogrande año 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Piura, Perú.
- Schroeder, J. (09 de noviembre de 2014). *Productividad*. Obtenido de [clubensayos.com: https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Productividad/2177623.html](https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Productividad/2177623.html)

- Serida, J. (06 de abril de 2017). *Gestión*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/economia/empresas/peru-ocupa-cuarto-lugar-emprendimiento-latinoamerica-132566>
- Silva, M. (2015). *Calidad del servicio al cliente en el restaurant la Lomita-Tambogrande-2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú.
- Tarrillo, J. (2016). *Análisis de la gestión de almacenes y propuesta para incrementar la productividad en el hotel Casa Andina Piura, año 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Piura, Perú.
- Tracy, B. (2013). *Máxima eficacia*. México: Empresa activa.
- Urresti, A. (27 de marzo de 2011). *aritz.urresti.com*. Obtenido de aritz.urresti.com: <http://aritz-urresti.com/2011/12/7-claves-para-mejorar-mi-productividad-personal-aritz-urresti/>

ANEXOS

CUESTIONARIO



CUESTIONARIO DIRIGIDO A TRABAJADORES

Buenas tardes, soy estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y me encuentro realizando una investigación titulada: “Caracterización de la Gestión de Calidad y Productividad de las MYPE, rubro restaurantes centro de Talara, Año 2017”, por ello acudo a su persona con el fin de recopilar información. Para ello sírvase a marcar con una (x) la respuesta correcta. Su información es valiosa y se guardara confidencia, se le agradece.

Elementos de planificación de calidad

1. ¿Se establecen metas para mejorar la gestión de calidad en la empresa?
a) Siempre b) A veces c) Nunca
2. ¿Contribuye mediante planes a la mejora de calidad en el restaurante?
a) Siempre b) A veces c) Nunca
3. ¿La empresa realiza estrategias para alcanzar las metas planteadas?
a) Siempre b) A veces c) Nunca
4. ¿Participa en programas para estimular la mejora de calidad en el restaurante?
a) Siempre b) A veces c) Nunca
5. ¿Establece la empresa políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas?
a) Siempre b) A veces c) Nunca

Principios

6. ¿Piensa usted que la atención que le brinda a sus clientes es la adecuada?
a) Siempre b) A veces c) Nunca

7. ¿Se involucran a todos los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados?
- a) Siempre b) A veces c) Nunca
8. ¿La empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos?
- a) Siempre b) A veces c) Nunca
9. ¿Se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa?
- a) Siempre b) A veces c) Nunca
10. ¿La mejora continua en el servicio responde a las necesidades y expectativas detectadas en los clientes?
- a) Siempre b) A veces c) Nunca
11. ¿Participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa?
- a) Siempre b) A veces c) Nunca
12. ¿La relación que mantiene con sus clientes, respecto a las quejas y sugerencias es la adecuada?
- a) Siempre b) A veces c) Nunca

Estrategias

13. ¿Innova la empresa en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio al cliente?
- a) Siempre b) A veces c) Nunca
14. ¿Se realizan capacitaciones que ayuden a fortalecer sus habilidades dentro de la empresa?
- a) Siempre b) A veces c) Nunca
15. ¿La empresa realiza incentivos y motivaciones para un buen desempeño de los trabajadores?
- a. Siempre b) A veces c) Nunca

16. ¿Realiza la empresa planes destinados a mejorar el trabajo de cada uno de los colaboradores?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

17. ¿La empresa les proporciona el tiempo y recursos necesarios para que tengan un buen desempeño en sus actividades?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

18. ¿Existe comunicación y colaboración entre los trabajadores de la empresa?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

Factores

19. ¿El ambiente que la organización le brinda es el adecuado?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

20. ¿La empresa les brinda el descanso adecuado por el cumplimiento de los objetivos establecidos?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

21. ¿Se identifica con los proyectos y objetivos que se plantea la organización?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca

¡Muchas gracias por su colaboración!

MATRIZ DE PREGUNTAS

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	PREGUNTAS	INSTRUMENTO	FUENTE
Gestión de calidad	Elementos de la planificación de calidad	Metas	Ordinal	1. ¿Se establecen metas para mejorar la gestión de calidad en la empresa?	Cuestionario	Trabajador
		Planes	Ordinal	2. ¿Contribuye mediante planes a la mejora de calidad en el restaurante?	Cuestionario	Trabajador
		Estrategias	Ordinal	3. ¿La empresa realiza estrategias para alcanzar las metas planteadas?	Cuestionario	Trabajador
		Programas	Ordinal	4. ¿Participa en programas para estimular la mejora de calidad en el restaurante?	Cuestionario	Trabajador
		Políticas	Ordinal	5. ¿Establece la empresa políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas?	Cuestionario	Trabajador
	Principios	Enfoque al cliente	Ordinal	6. ¿Piensa usted que la atención que le brinda a sus clientes es la adecuada?	Cuestionario	Trabajador
		Liderazgo	Ordinal	7. ¿Se involucran a todos los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados?	Cuestionario	Trabajador
		Participación del personal	Ordinal	8. ¿La empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos?	Cuestionario	Trabajador
		Enfoque basado en procesos	Ordinal	9. ¿Se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa?	Cuestionario	Trabajador

		Mejora	Ordinal	10. ¿La mejora continua en el servicio responde a las necesidades y expectativas detectadas en los clientes?	Cuestionario	Trabajador
		Toma de decisiones	Ordinal	11. ¿Participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa?	Cuestionario	Trabajador
		Gestión de las relaciones	Ordinal	12. ¿La relación que mantiene con sus clientes, respecto a las quejas y sugerencias es la adecuada?	Cuestionario	Trabajador
Productividad	Estrategias	Innovación	Ordinal	13. ¿Innova la empresa en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio al cliente?	Cuestionario	Trabajador
		Capacitación	Ordinal	14. ¿Se realizan capacitaciones que ayuden a fortalecer sus habilidades dentro de la empresa?	Cuestionario	Trabajador
		Motivación	Ordinal	15. ¿La empresa realiza incentivos y motivaciones para un buen desempeño de los trabajadores?	Cuestionario	Trabajador
		Planear	Ordinal	16. ¿Realiza la empresa planes destinados a mejorar el trabajo de cada uno de los colaboradores?	Cuestionario	Trabajador
		Tiempo	Ordinal	17. ¿La empresa les proporciona el tiempo y recursos necesarios para que tengan un buen desempeño en sus actividades?	Cuestionario	Trabajador
		Comunicación	Ordinal	18. ¿Existe comunicación y colaboración entre los trabajadores de la empresa?	Cuestionario	Trabajador

	Factores	Ambiente organizacional	Ordinal	19. ¿El ambiente que la organización le brinda es el adecuado?	Cuestionario	Trabajador
		Periodos de descanso	Ordinal	20. ¿La empresa les brinda el descanso adecuado por el cumplimiento de los objetivos establecidos?	Cuestionario	Trabajador
		Identificación con la empresa	Ordinal	21. ¿Se identifica con los proyectos y objetivos que se plantea la organización?	Cuestionario	Trabajador

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

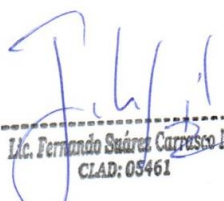
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fernando Suárez Carrasco,
identificado con DNI N° 02616283, con el grado de
Doctor en Administración.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por LESLY SILVERIA QUEREVALU RUMICHE, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES CENTRO DE TALARA, AÑO 2017, que se encuentra realizando.

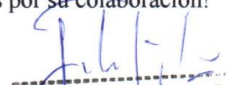
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, Febrero 2017.


Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD: 05461

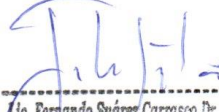
Ítems relacionados con la variable GESTION DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Se establecen metas para mejorar la gestión de calidad en la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Contribuye mediante planes a la mejora de calidad en el restaurante?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿La empresa realiza estrategias para alcanzar las metas planteadas?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿Participa en programas para estimular la mejora de calidad en el restaurante?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿Establece la empresa políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿Piensa usted que la atención que le brinda a sus clientes es la adecuada?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿Se involucran a todos los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados?	X			X		X	Si () No (X)
8. ¿La empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos?	X			X		X	Si () No (X)
9. ¿Se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
10. ¿La mejora continua en el servicio responde a las necesidades y expectativas detectadas en los clientes?	X			X		X	Si () No (X)
11. ¿Participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
12. ¿La relación que mantiene con sus clientes, respecto a las quejas y sugerencias es la adecuada?	X			X		X	Si () No (X)

¡Muchas gracias por su colaboración!


L.M. Fernando Suárez Carrasco Dr.
CLAD: 05461

Ítems relacionados con la variable PRODUCTIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
13. ¿Innova la empresa en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio al cliente?	X			X		X	Si () No (X)
14. ¿Se realizan capacitaciones que ayuden a fortalecer sus habilidades dentro de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
15. ¿La empresa realiza incentivos y motivaciones para un buen desempeño de los trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)
16. ¿Realiza la empresa planes destinados a mejorar el trabajo de cada uno de los colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)
17. ¿La empresa les proporciona el tiempo y recursos necesarios para que tengan un buen desempeño en sus actividades?	X			X		X	Si () No (X)
18. ¿Existe comunicación y colaboración entre los trabajadores de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
19. ¿El ambiente que la organización le brinda es el adecuado?	X			X		X	Si () No (X)
20. ¿La empresa les brinda el descanso adecuado por el cumplimiento de los objetivos establecidos?	X			X		X	Si () No (X)
21. ¿Se identifica con los proyectos y objetivos que se plantea la organización?	X			X		X	Si () No (X)

¡Muchas gracias por su colaboración!


 Lic. Fernando Suárez Carrasco Dr.
 CLAD: 05461

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Manuel Girocchio Vega,
identificado con DNI N° 02867439, con el grado de
Mg. SM. y Recreo de Turismo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por LESLY SILVERIA QUEREVALU RUMICHE, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES CENTRO DE TALARA, AÑO 2017, que se encuentra realizando.

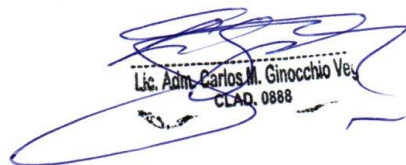
Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, Febrero 2017.


Lic. Adm. Carlos M. Girocchio Veg
CLAD. 0888

Ítems relacionados con la variable GESTION DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Se establecen metas para mejorar la gestión de calidad en la empresa?	/			/		/	Si () No ()
2. ¿Contribuye mediante planes a la mejora de calidad en el restaurante?	/			/		/	Si () No ()
3. ¿La empresa realiza estrategias para alcanzar las metas planteadas?	/			/		/	Si () No ()
4. ¿Participa en programas para estimular la mejora de calidad en el restaurante?	/			/		/	Si () No ()
5. ¿Establece la empresa políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas?	/			/		/	Si () No ()
6. ¿Piensa usted que la atención que le brinda a sus clientes es la adecuada?	/			/		/	Si () No ()
7. ¿Se involucran a todos los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados?	/			/		/	Si () No ()
8. ¿La empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos?	/			/		/	Si () No ()
9. ¿Se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa?	/			/		/	Si () No ()
10. ¿La mejora continua en el servicio responde a las necesidades y expectativas detectadas en los clientes?	/			/		/	Si () No ()
11. ¿Participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa?	/			/		/	Si () No ()
12. ¿La relación que mantiene con sus clientes, respecto a las quejas y sugerencias es la adecuada?	/			/		/	Si () No ()

¡Muchas gracias por su colaboración!


Lic. Adm. Carlos M. Ginocchio Vela
CLAQ, 0888

Ítems relacionados con la variable PRODUCTIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
13. ¿Innova la empresa en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio al cliente?	/			/		/	Si () No (X)
14. ¿Se realizan capacitaciones que ayuden a fortalecer sus habilidades dentro de la empresa?	/			/		/	Si () No (X)
15. ¿La empresa realiza incentivos y motivaciones para un buen desempeño de los trabajadores?	/			/		/	Si () No (X)
16. ¿Realiza la empresa planes destinados a mejorar el trabajo de cada uno de los colaboradores?	/			/		/	Si () No (X)
17. ¿La empresa les proporciona el tiempo y recursos necesarios para que tengan un buen desempeño en sus actividades?	/			/		/	Si () No (X)
18. ¿Existe comunicación y colaboración entre los trabajadores de la empresa?	/			/		/	Si () No (X)
19. ¿El ambiente que la organización le brinda es el adecuado?	/			/		/	Si () No (X)
20. ¿La empresa les brinda el descanso adecuado por el cumplimiento de los objetivos establecidos?	/			/		/	Si () No (X)
21. ¿Se identifica con los proyectos y objetivos que se plantea la organización?	/			/		/	Si () No (X)

¡Muchas gracias por su colaboración!


Lic. Adm. Carlos M. Gimocchio Veg
CLAD. 0888

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EVA MARIA IPANAQUE PERICHE,
identificado con DNI N° 47054155, con el grado de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos: cuestionario, elaborado por LESLY SILVERIA QUEREVALU RUMICHE, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DE LAS MYPE, RUBRO RESTAURANTES CENTRO DE TALARA, AÑO 2017, que se encuentra realizando.

Luego de hacer la revisión correspondiente se recomienda al (la) estudiante tener en cuenta las observaciones hechas al instrumento con la finalidad de optimizar sus resultados.

Piura, Pelnero 2017.



Lic. Adm. Eva Maria Ipanaque Periche
REG. UNIC. DE COLEG. N° 23690

Ítems relacionados con la variable GESTION DE CALIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Se establecen metas para mejorar la gestión de calidad en la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
2. ¿Contribuye mediante planes a la mejora de calidad en el restaurante?	X			X		X	Si () No (X)
3. ¿La empresa realiza estrategias para alcanzar las metas planteadas?	X			X		X	Si () No (X)
4. ¿Participa en programas para estimular la mejora de calidad en el restaurante?	X			X		X	Si () No (X)
5. ¿Establece la empresa políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas?	X			X		X	Si () No (X)
6. ¿Piensa usted que la atención que le brinda a sus clientes es la adecuada?	X			X		X	Si () No (X)
7. ¿Se involucran a todos los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados?	X			X		X	Si () No (X)
8. ¿La empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos?	X			X		X	Si () No (X)
9. ¿Se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
10. ¿La mejora continua en el servicio responde a las necesidades y expectativas detectadas en los clientes?	X			X		X	Si () No (X)
11. ¿Participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
12. ¿La relación que mantiene con sus clientes, respecto a las quejas y sugerencias es la adecuada?	X			X		X	Si () No (X)

¡Muchas gracias por su colaboración!

Handwritten signature
 Lic. Adm. Eva María Ibarraque Peris
 RES. UNIC. DE COLEG. N° 236

Ítems relacionados con la variable PRODUCTIVIDAD	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
13. ¿Innova la empresa en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio al cliente?	X			X		X	Si () No (X)
14. ¿Se realizan capacitaciones que ayuden a fortalecer sus habilidades dentro de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
15. ¿La empresa realiza incentivos y motivaciones para un buen desempeño de los trabajadores?	X			X		X	Si () No (X)
16. ¿Realiza la empresa planes destinados a mejorar el trabajo de cada uno de los colaboradores?	X			X		X	Si () No (X)
17. ¿La empresa les proporciona el tiempo y recursos necesarios para que tengan un buen desempeño en sus actividades?	X			X		X	Si () No (X)
18. ¿Existe comunicación y colaboración entre los trabajadores de la empresa?	X			X		X	Si () No (X)
19. ¿El ambiente que la organización le brinda es el adecuado?	X			X		X	Si () No (X)
20. ¿La empresa les brinda el descanso adecuado por el cumplimiento de los objetivos establecidos?	X			X		X	Si () No (X)
21. ¿Se identifica con los proyectos y objetivos que se plantea la organización?	X			X		X	Si () No (X)

¡Muchas gracias por su colaboración!



 Llic. Adm. Eva María Ipanaque Perliche

 RES. UNIC. DE COLEG. N° 23690

LIBRO DE CÓDIGOS

GESTION DE CALIDAD		ENCUESTADOS																									TOTAL	
Pregunta	Medicion	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1. ¿Se establecen metas para mejorar la gestión de calidad en la empresa?	Siempre								1	1							1	1	1	1	1	1	1				9	
	Aveces	2	2	2	2	2	2	2			2	2	2	2	2	2									2	2	2	16
	Nunca																											0
2. ¿Contribuye mediante planes a la mejora de calidad en el restaurante?	Siempre						1	1	1	1			1				1										6	
	Aveces	2	2	2	2	2					2	2		2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	
	Nunca																											0
3. ¿La empresa realiza estrategias para alcanzar las metas planteadas?	Siempre																1		1	1			1				4	
	Aveces	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		2				2	2		2	2	2	21
	Nunca																											0
4. ¿Participa en programas para estimular la mejora de calidad en el restaurante?	Siempre					1	1	1				1				1			1			1					7	
	Aveces	2	2	2	2	2				2	2	2		2	2		2	2		2	2		2	2	2	2	2	18
	Nunca																											0
5. ¿Establece la empresa políticas para evaluar el cumplimiento de las metas establecidas?	Siempre					1		1								1	1		1	1			1		1		8	
	Aveces				2		2		2	2	2		2		2			2				2	2		2	2	2	12
	Nunca	3	3	3								3		3														5
6. ¿Piensa usted que la atención que le brinda a sus clientes es la adecuada?	Siempre								1	1	1		1				1	1	1	1	1		1				9	
	Aveces	2	2	2	2	2	2	2				2		2	2	2	2						2		2	2	2	16
	Nunca																											0
7. ¿Se involucran a todos los miembros de la organización en el logro de los objetivos planteados?	Siempre					1				1						1	1	1	1	1	1	1	1		1		11	
	Aveces	2	2	2	2		2	2	2	2		2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2		2		2	14
	Nunca																											0
8. ¿La empresa incentiva la participación del personal para alcanzar los objetivos?	Siempre					1	1	1	1	1		1				1	1	1	1	1	1	1	1		1		16	
	Aveces	2	2	2	2								3		3										2		2	7
	Nunca																											2
9. ¿Se realizan procesos para el logro de la mejora continua de la empresa?	Siempre					1	1	1	1		1					1	1	1	1	1	1	1	1		1		14	
	Aveces				2					2			2		2		2								2		2	6
	Nunca	3	3	3								3		3														5
10. ¿La mejora continua en el servicio responde a las necesidades y expectativas detectadas en los clientes?	Siempre							1	1	1													1				4	
	Aveces	2	2	2	2	2	2				2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	21
	Nunca																											0
11. ¿Participa en el proceso de toma de decisiones de la empresa?	Siempre					1					1					1	1		1			1	1				7	
	Aveces				2	2		2	2	2			2		2			2		2	2				2	2	2	13
	Nunca	3	3	3								3		3														5
12. ¿La relación que mantiene con sus clientes, respecto a las quejas y sugerencias es la adecuada?	Siempre					1			1	1							1		1	1					1		7	
	Aveces	2	2	2	2		2	2			2	2	2	2	2	2	2		2				2	2	2	2	18	
	Nunca																											0

Fuente: Propia

PRODUCTIVIDAD		ENCUESTADOS																										
Pregunta	Medicion	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL	
13. ¿Innova la empresa en el uso de las tecnologías para prestar un buen servicio al cliente?	Siempre						1	1			1				1	1		1	1		1	1					9	25
	Aveces				2	2			2	2			2		2			2			2			2	2	2	11	
	Nunca	3	3	3								3		3													5	
14. ¿Se realizan capacitaciones que ayuden a fortalecer sus habilidades dentro de la empresa?	Siempre	1	1	1	1	1	1		1		1		1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	25
	Aveces						2		2		2		2		2												5	
	Nunca																										0	
15. ¿La empresa realiza incentivos y motivaciones para un buen desempeño de los trabajadores?	Siempre					1	1			1					1	1		1	1		1	1					9	25
	Aveces		2	2	2	2			2	2				2			2				2			2	2	2	12	
	Nunca	3										3	3	3													4	
16. ¿Realiza la empresa planes destinados a mejorar el trabajo de cada uno de los colaboradores?	Siempre					1	1									1		1	1		1	1					7	25
	Aveces	2	2	2	2	2			2	2	2	2	2	2	2		2				2			2	2	2	18	
	Nunca																										0	
17. ¿La empresa les proporciona el tiempo y recursos necesarios para que tengan un buen desempeño en sus actividades?	Siempre					1	1	1	1	1		1			1	1		1	1		1	1					10	25
	Aveces	2	2	2	2	2						2		2	2	2		2			2	2	2	2	2	2	15	
	Nunca																										0	
18. ¿Existe comunicación y colaboración entre los trabajadores de la empresa?	Siempre					1	1	1	1	1					1	1		1	1		1	1			1	1	11	25
	Aveces	2	2	2	2					2		2	2	2	2		2				2	2		2	2	2	14	
	Nunca																										0	
19. ¿El ambiente que la organización le brinda es el adecuado?	Siempre					1	1	1	1	1					1	1		1	1		1	1			1	1	9	25
	Aveces	2	2	2	2	2			2	2			2	2	2	2		2			2	2		2	2	2	12	
	Nunca	3										3	3	3													4	
20. ¿La empresa les brinda el descanso adecuado por el cumplimiento de los objetivos establecidos?	Siempre					1	1			1					1	1		1	1		1	1					4	25
	Aveces		2	2	2	2			2	2				2			2				2			2	2	2	12	
	Nunca	3										3	3	3													4	
21. ¿Se identifica con los proyectos y objetivos que se plantea la organización?	Siempre						1									1		1	1								4	25
	Aveces				2	2	2		2	2	2		2		2	2		2			2	2	2	2	2	2	16	
	Nunca	3	3	3								3		3													5	

Fuente: Propia

REPORTE TURNITIN

Mercedes Renee PALACIOS DE BRICENO | Información del usuario | Mensajes | Instructor | Español | Comunidad | Ayuda | Cerrar sesión

turnitin

Ejercicios | Estudiantes | Boletín de notas | Bibliotecas | Calendario | Discusión | Preferencias

ESTÁS VIENDO: INICIO > TCC 2019 00 AD PIURA > PRIMERA REVISIÓN

Acerca de esta página

Esta es la bandeja de entrada de ejercicios. Para ver un trabajo, haga clic en el título del trabajo. Para ver un Reporte de Similitud, seleccione el icono de Reporte de Similitud del trabajo en la columna de Similitud. Un icono atenuado indicará que el Reporte de Similitud no se ha generado todavía.

Primera revisión

BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS ▾

Entregar archivo

Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitente

	AUTOR	TÍTULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	Nº DEL TRABAJO	FECHA
	Aguilar Aguilar Agui...	Aguilar Aguilar	0%	-	-		1077268220	12-feb.-2019
	Querevalu Rumiche Qu...	Querevalu Rumiche	0%	-	-		1077588560	13-feb.-2019
	Idrogo Ortiz Idrogo ...	IDROGO ORTIZ	10%	-	-		1077207948	12-feb.-2019
	Villalta Palacios Vi...	VILLALTA PALACIOS	11%	-	-		1077199167	12-feb.-2019
	Castro Choquehuanca ...	Castro Choquehuanca	18%	-	-		1077209752	12-feb.-2019
	Huamán Córdova Huamá...	HUAMÁN CÓRDOVA	45%	-	-		1077202952	12-feb.-2019

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

Vista Previa Constancia de No Adeudo

<https://erp.uladech.edu.pe/siia/cobranzas/reportes/constancianoadeudo...>

USER: 44557295

Nro: 082019-00007195
Fecha: 21-02-2019 10:15

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) , con código de matrícula 0811130115, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

Se expide el presente a solicitud del interesado(a).

PIURA, 21 DE FEBRERO DEL 2019.



 UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
PIURA, PIURA
.....
Sra. Ana Silvia Chuyes Guevara
ESPECIALISTA C.I.R.

V°B° CAJA
44557295

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA
(*)

(*) Requerido en los centros donde exista Biblioteca y/o Laboratorio.