



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
CARACTERIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y
APROVISIONAMIENTO EN LAS MYPE RUBRO
RESTAURANTES EN CHULUCANAS AÑO 2021**

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

AUTOR

SERNAQUÉ PIZARRO ERICKSON

ORCID: 0000-0002-5462-0198

ASESORA:

**PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEÉ
ORCID: 0000-0001-8823-2655**

PIURA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Sernaqué Pizarro, Erickson Raphael

ORCID: 0000-0002-5462-0198

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Estudiante de Pregrado

Piura, Perú

ASESORA

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,

Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Administración.

Piura, Perú

JURADO

Mgtr. Vilela Vargas Victor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Mgtr. Guzmán Castro, Iván Arturo

ORCID ID: 0000-0002-4650-4322

Mgtr. Chumacero Ancajima Maritza Zelideth

ORCID ID: 0000-0001-7372-741X

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgr. Víctor Hugo Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Mgr. Iván Arturo Guzmán Castro

ORCID: 0000-0002-4650-4322

Miembro

Mgr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

ORCID: 0000-0001-7372-741X

Miembro

Dra. Mercedes René Palacios de Briceño

ORCID: 0000-0001-8823-2655

Asesora

AGRADECIMIENTO

A los propietarios y trabajadores de las MYPE, por su tiempo brindado

DEDICATORIA

A mis padres y a mi tía Mirtha por su incondicional apoyo

RESUMEN

La presente investigación estableció como objetivo determinar las características de la gestión de calidad y aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021, Se empleó la metodología nivel descriptivo, Tipo cuantitativa, diseño no experimental y corte transversal. Así se determinó datos demográficos de los propietarios de las MYPE son hombres y mujeres, cuyas edades varían desde 26 hasta 45 años y han formado empresas unipersonales, tienen más de 10 años de constituidas, siendo su rubro restaurante. De otro lado los principales análisis, en base al objetivo principios de la gestión de calidad los clientes están satisfechos con el producto ofrecido por el restaurante en un 92%, De otro lado sobre el objetivo los beneficios de la gestión de calidad, los trabajadores se preocupan por brindar un buen servicio al cliente en un 92%. Así mismo sobre el objetivo proceso de aprovisionamiento, existió un control en las compras del restaurante en un 96%. Finalmente, para el objetivo importancia del aprovisionamiento, los empleados consideraron en un 100% que los buenos insumos aumentan la calidad del producto final. Las principales conclusiones fueron existió preocupación de las MYPE por brindar un buen producto, además se demostró la importancia de ofrecer un buen servicio al cliente, así mismo se identificó que el proveedor ofrece productos de calidad al restaurante y finalmente se conoció que los buenos insumos aumentan la calidad del producto final

Palabras clave: Gestión de calidad, aprovisionamiento, MYPE

ABSTRACT

The present research established as an objective to determine the characteristics of quality management and supply in the MYPE restaurant category in Chulucanas in 2021, the descriptive level methodology, quantitative type, non-experimental design and cross-sectional section were used. Thus it was determined that the results are the owners of the MYPE are men, whose ages vary from 26 to 45 years and have formed sole proprietorships, they have been established for more than 10 years, being their restaurant business. On the other hand, the main conclusions, based on the objective on the principles of quality management, customers are 92% satisfied with the product offered by the restaurant, contrasting with the indicator customer focus and customer satisfaction. On the other hand, on the objective of the benefits of quality management, workers are concerned about providing good customer service in 92%, contrasting with the staff participation indicator. Likewise, on the objective of the procurement process, there is a 96% control over the restaurant's purchases. Finally, it was known that for the objective importance of the supply it was concluded that the employees considered 100% that good inputs increase the quality of the final product, it was contrasted with the indicators strategic alliances, quality increase, supply guarantee that describe the importance of generating a link with suppliers and obtaining strategic benefits for the company in the market.

Keywords: Quality management, procurement, MYPE

CONTENIDO

<i>JURADO</i>	<i>ii</i>
<i>FIRMA DE JURADO Y ASESOR</i>	<i>iii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iv</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>vi</i>
<i>ABSTRACT</i>	<i>vii</i>
<i>INDICE DE TABLAS</i>	<i>x</i>
<i>INDICE DE CUADROS</i>	<i>xi</i>
<i>INDICE DE GRAFICOS</i>	<i>xii</i>
<i>I INTRODUCCIÓN</i>	<i>1</i>
II REVISION DE LA LITERATURA	12
<i>2.1 Antecedentes</i>	<i>12</i>
<i>Gestión de Calidad</i>	<i>12</i>
<i>2.2 Bases teóricas</i>	<i>18</i>
2.2.1 Gestión de la calidad	18
<i>Principios de gestión de calidad</i>	<i>19</i>
Beneficios de la gestión de calidad	23
2.2.2 Aprovisionamiento	25
<i>Proceso del aprovisionamiento</i>	<i>25</i>
<i>Importancia del aprovisionamiento</i>	<i>30</i>
<i>III HIPOTESIS</i>	<i>33</i>
<i>IV METODOLOGIA</i>	<i>34</i>
4.1 Diseño de la investigación	34

<i>Tipo: cuantitativa</i>	34
<i>Nivel: Descriptiva</i>	34
<i>Diseño: no experimental</i>	34
4.2 Población y muestra	35
Población	35
Muestra	35
<i>Muestreo no probabilístico</i>	36
<i>criterios de inclusión</i>	37
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	39
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.5 Plan de análisis	40
4.7 Principios Éticos	42
5.2 Análisis de resultados	51
VI CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS	62
Biografía	62
web grafia	63
Cuestionario	70
EVIDENCIAS	75
Libro resumen de Códigos	92
Libro de codificación	96
Reporte turnitin	100
Constancia de no adeudo	102
Solicitud autorizacion a propietarios	103

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de las variables</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 2 Matriz de consistencia</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 3 Principios de la gestión de calidad.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 4: Beneficios de la gestión de calidad</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 5 Proceso de aprovisionamiento.....</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 6: importancia del aprovisionamiento.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 7 características de gestión de calidad y aprovisionamiento.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 8: características demográficas de propietarios de MYPE.....</i>	<i>50</i>
<i>Tabla: 9 matriz indicador pregunta.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 10 matriz levantamiento de observaciones</i>	<i>91</i>

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: número de clientes.....	37
Cuadro 2: Relación de trabajadores	38

INDICE DE GRAFICOS

<i>Figura 1: Gráfico de barras que representa a principios de gestión de calidad</i>	<i>45</i>
<i>Figura 2: Grafico de barra que representa a los beneficios de la gestion de calidad</i>	<i>46</i>
<i>Figura 3: grafico de barras que representa al proceso de aprovisionamiento</i>	<i>47</i>
<i>Figura 4: Grafico de barras que representa la importancia del aprovisionamiento</i>	<i>48</i>
<i>Figura 5: Grafico de barras representa las características de la gestión de calidad y aprovisionamiento.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 6 : características demograficas de propietario de MYPE</i>	<i>50</i>

I INTRODUCCIÓN

La presente investigación pertenece a la línea de investigación gestión de calidad en las MYPE, línea asignada por la escuela de administración de la Universidad católica los ángeles Chimbote tuvo por finalidad estudiar la problemática a las MYPE en Chulucanas, ayudando a estas empresas a mejorar su servicio. Según El Peruano (2020), las MYPE desempeñan un papel central en la economía nacional, conforma más del 99% de las unidades empresariales en el país, crean alrededor del 85% de fuentes de trabajo y genera el 40% del PBI. Las organizaciones están influenciadas por factores internos y externos. Se realizó un análisis PESTEL según Trezza (2020) permite realizar un estudio para poder determinar oportunidades y amenazas en las organizaciones tenemos. En el Factor Legal existe un alto nivel de informalidad limitando su acceso a créditos financieros, impidiendo su crecimiento, sin embargo, el estado peruano mediante diversas medidas está apoyando a las microempresas. La legislación peruana define a la MYPE como la unidad económica conformada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, Gomero (2016). La región Piura con una población de más de un millón 844 mil habitantes, es el tercer departamento más poblado del país, representa el 2.8% del territorio nacional, aporta

4.8% al PBI del Perú, y es la sexta economía del país (Álvarez, 2016). Las MYPE cumplen un papel importante para el desarrollo y productividad de dicha región además de ser fuente de empleo y oportunidad de emprender nuevos y mejores oportunidades a corto plazo. El tiempo (2020) indica que Piura presenta la mayor cantidad de MYPE que tiene de propietario a mujeres junto a Puno, La libertad y Cuzco. Vilela (2020) comenta que de las 500 mil MYPE registradas en Piura, el 30% aún no se recupera de las pérdidas ocasionadas el niño costero (2017) debido a las deudas que mantienen con diferentes cooperativas dichas empresas están ubicadas en el bajo Piura y cerca algún río en Tambogrande, Paita, Sullana. Las MYPE generan empleo a unas 280 mil personas de la región Piura, la mayoría de estas ubicadas en la región urbana, en cuanto a los rubros de las MYPE, el 60% del total se dedica al comercio, además afirmo que el 45 % son formales y el resto informales, además de las recién creadas o constituidas desaparece el 15% en menos de dos años lo que agrava el desempleo en la zona urbana. En el factor político legal tenemos que INEI (2020) sostiene que, en 2020, Piura se crearon 2,928 MYPE un equivalente al 4.2% del total creadas en Perú ese año, además las empresas que registraron mayores altas fueron personas naturales 62.5%, sociedades anónimas 16.6%, empresa individual de responsabilidad limitada 12.6%, además en Piura se crearon un 4.2% del total de las MYPE creadas en Perú. Por otro lado, la edad del propietario un 80% tienen de 26 a 45 años y un 20% más de 50 años. El ministerio de la producción (2016) manifiesta que la edad promedio de propietarios hombres entre 25 y 64 años es de 87.9% y en mujeres el mismo rango en un 88.7%.

La ley N° 29337 establece que el gobierno regional y los gobiernos locales pueden aprobar hasta el 10% de su presupuesto de inversión para el PROCOMPITE, tiene como objetivo financiar con capital de trabajo a empresas que enfrentan pagos y obligaciones de corto plazo con sus trabajadores, proveedores de materia prima o servicios. Este programa mediante un mecanismo que ofrece la garantía del gobierno nacional a los créditos en moneda nacional que sean colocados por las diversas instituciones financieras. Teniendo en cuenta el profundo impacto económico de la emergencia sanitaria que atraviesa el país, el MEF garantizara al 98% de cobertura para préstamos de hasta 10 mil soles y el 90% de cobertura para créditos de hasta 30 mil soles. El peruano (2020) Debido a los sucesos inesperados el 2020 por la pandemia , y la llegada del COVID 19 en marzo al Perú , las MYPE fueron las empresas más perjudicadas debido su naturaleza y composición , El Gobierno regional de Piura (2020) en un boletín dijo : las consecuencias de la emergencia sanitaria ha ahondado en la recesión economía en el Perú , la caída del PBI en abril del 2020 a -3.8% por la paralización del comercio y producción ; también la balanza comercial ha disminuido considerablemente en marzo 30% , abril 51% , mayo 70% en comparación al mismo periodo del año anterior .

El rubro de agro exportación presentó una baja en marzo y mayo del 2020, limón -45%, palta -39%, uva -6%, cacao en grano -19%, arándanos -60%, solo el limón Tahití y el mango han registrado incrementos. en el sector pesquero la harina de pescado -68% y las conchas de abanico -89%. Así mismo el sector turismo ha sido

el más perjudicado, además de restaurante, hoteles, transporte, entretenimiento. (Gobierno Regional Piura ,2020)

Entre los factores económicos se tiene, que la tasa de inflación BCR (2020) ha proyectado que el Perú este 2021 presentara una inflación de entre 1.7 % y 2.1% y ese margen está dentro del rango meta comprendido en el país desde el 2017 que varía de 1 a 3 %. la entidad prevé que el siguiente año llegara de 2% a 2.2%, así mismo el INEI destaco que el 2020 el país cerro con una inflación de 1.97% tras un leve incremento del 0.05% en su índice de precio al consumidor IPC. De otra manera un rebrote más extenso del COVID – 19 es un factor que pone en riesgo las perspectivas a crecimiento; sin embargo, la llegada y aplicación de la vacuna lo más breve posible al país sería un facto de alza, las tensiones comerciales del mercado asiático con USA han disminuido considerablemente con la elección de un nuevo mandatario de dicho país. En noviembre del 2020 se realizaron las elecciones en EE.UU. resultando electo Joe Biden El 16% de las exportaciones que realiza el Perú tiene como destino EE.UU. y son los productos con valor agregado como maquinaria pesada, frutas y pescado lo que más ingreso le genera al Perú , Fuertes(2020).

El Perú tiene un TLC con EE.UU. así como con China, pero el que tratado que genera más fuentes de trabajo en el país es el que tenemos con Estados Unidos. según la asociación de exportadores, Fuertes (2020) la participación del país de Norteamérica a tenido mayor protagonismo el 2020 en medio de la pandemia que el año pasado, solo en términos de exportaciones Se espera que el electo presidente retome las políticas de comercio abierto, contrarias al ex presidente Donald Trump

era de un comercio cerrado. Si bien la pandemia afecta a toda la economía mundial, las agro exportaciones peruanas a Estados Unidos estuvieron a la orden del día, muestra de ello es que enero y agosto aumento 4.7%. Fuertes(2020)

COMEXPERU (2020) de acuerdo con cifras de la encuesta nacional elaborada por INEI, en el 2019 las MYPE representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon a un 47.7% de la PEA, las micro y pequeña empresa registran gran volumen de ventas anuales y equivalen a un 19.3% del PBI con un 6% mayor registrado en 2018. Diferentes sectores, empresas y trabajadores operan bajo condiciones heterogéneas en términos de capacidades productivas.

Una alternativa eficaz que puede menguar el daño causado por la pandemia es el PROCOMPITE, un fondo concursable y no revolvente anual, que puede fortalecer las cadenas productiva priorizadas mediante el financiamiento en maquinaria, equipo, materiales, insumos y servicios de acuerdo al plan de negocios declarado selecto, presentado por los agentes económicos y evaluado por un comité técnico. los gobiernos regionales y locales de acuerdo a ley tienen la obligación de hacer seguimiento a las inversiones hasta su liquidación. (Gobierno Regional Piura ,2020). Así mismo Escalante (2016) dijo el estado peruano promulgo la ley 30056 que promueve la inversión formalización e impulsa el desarrollo de las MYPE en todo el país, siendo esta la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida económica por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización contemplada en la legislación vigente. para incentivar su crecimiento el estado a través de la corporación financiera de desarrollo (COFIDE) promueve integralmente el financiamiento, descentralizando e incrementando la cobertura de la oferta de

mercados financieros y de capitales en beneficio de las MYPE. Según la ley 26702. PRODUCE (2020) sostiene, el ministro de la producción presentó el protocolo sanitario de operación para prevenir el COVID-19 para reanudar las actividades al rubro de restaurante mediante la resolución ministerial N° 142-2020-Produce para la facilitar la reanudación progresiva de actividades económicas el uso de canales de distribución delivery y/o recojo en el local a facilitado las ventas y a las MYPE dedicadas a ello. cabe destacar que los propietarios de dichas MYPE tuvieron que adaptarse a la nueva realidad modificando sus locales conforme a los nuevos protocolos de bioseguridad exigidos a restaurantes, bares, cafeterías y hoteles, durante la pandemia.

Con respecto a los factores tecnológicos Según CAPECE (2020) actualmente el comercio electrónico es pieza fundamental para las MYPE (53%), terminada la emergencia sanitaria, la cuarta parte 25% cree que continuara su alto impacto para su actividad, mientras un 44% espera que se siga usando. Sobre el trabajo remoto el 68% de las MYPE considera que es y será una herramienta importante para su empresa culminada la pandemia. En tanto los empresarios consideran que se podrá mantener una vez por semana el teletrabajo y hacer uso de las herramientas necesarias de software para realizarlo. Siendo los empleados menores de 40 años los que muestran mejor adaptación a los cambios, tales como el pasaje al teletrabajo y la implementación del comercio electrónico.

Las MYPE emplearan la tecnología necesaria para tener una mejor experiencia con el cliente y darle un mejor servicio en su compras online (redes

sociales, sitios web) y utilizar otros métodos de pago acorde a los protocolos sanitarios (uso de tarjeta de crédito, aplicaciones y otros métodos de pago) que faciliten y agilicen el pago del servicio, cabe mencionar que las restricciones y medidas dadas por el gobierno central, restringe el libre acceso a los locales de las MYPE además de ser variables ya que cambian conforme evoluciona la pandemia en las distintas regiones.

Por su parte Chávez (2019) comenta que las aplicaciones como Glovo, Rappi, UberEats, que brindan el servicio de delivery no solamente en comida sino en variados productos, está obligando a que los restaurantes se vean en la necesidad de utilizar este tipo de aplicaciones que se está convirtiendo en las favoritas de los peruanos, especialmente en los jóvenes. Estas apps facilitan el proceso de compra de comidas y bebidas desde cualquier lugar que se encuentre el cliente, además de ofrecer facilidades de pago ya sea con tarjeta de crédito o débito, este tipo de aplicaciones se les conoce como agregadoras pues revolucionan el mundo de la comida especialmente en el delivery al ofrecer un mayor alcance a los restaurantes que no pueden brindar un servicio directo de este tipo. En el país el 70% de los pedidos hechos por aplicación son de comida rápida, seguidos de las bebidas con un 18%, gracias a este soporte del delivery el sector restaurante en el Perú ha crecido en un 4% a 5% en el 2019. Penny, (2019). La aplicación que los peruanos más utilizan es Glovo, Chávez (2019) esta compañía cuenta con más de 1 millón de usuarios, más de mil comercios y más de 6 mil repartidores. en el 2019 amplió su servicio delivery en los departamentos de Piura, Chiclayo, Cuzco, Ica.

En el factor socio cultural Piura tiene una gastronomía muy variada y reconocida a nivel nacional platos que tienen alta demanda en la región, estos platos han sido elaborados desde la antigüedad. El turismo ha sido afectado por la pandemia consecuente a la región Piura se ha visto menguar la afluencia de turistas a las distintas zonas que ofrecer algo para mostrar y degustar. Afortunadamente el rubro gastronómico no se ha visto tan perjudicado como lo es el turismo debido a las alternativas y diferentes propuestas decretadas por el gobierno. El atractivo turístico de las diversas regiones del Perú ha sabido ser aprovechado por emprendedores que han visto en alimentos una oportunidad de negocio, por tal motivo las MYPE rubro restaurante en la región Piura está en auge y en constante evolución y crecimiento adaptándose a las necesidades de consumidor.

Analizando las 5 fuerzas de Porter en las MYPE , Galiana (2020) afirmó que las empresas pueden usar este modelo para identificar sus fortalezas y debilidades el poder de negociación de los clientes , se recomienda establecer un vínculo con el consumidor final empleando estrategias de marketing , mejorando la calidad del producto y la atención al cliente ya que de este depende el volumen de ventas y demanda de la misma así mismo considerar el poder de negociación de los proveedores al ser rubro restaurante los insumos para la elaboración del producto final como es el pescado , carne , verduras entre otros dependerá mucho de la disponibilidad de estos, incrementando los precios Ante una eventual escasez es importante tener un vínculo con el proveedor que le pueda facilitar los insumos y no permitir que se incremente el costo total de producto final .En la región Piura es

común que nuevos restaurantes aparezcan, por eso la entrada de nuevos competidores en el rubro , la falta de experiencia en el mercado , la sobrepoblación del mercado , la dificultad en los canales de distribución permitirán a las MYPE ya consolidadas en el rubro sacar ventaja y minimizar el riesgo ofreciendo precios más módicos, aumentando la publicidad y mejorar los procesos de ventas , De otro lado la aparición de nuevas empresas con productos sustitutos que podrían sustituir a los de las MYPE ya posicionadas , provocaría la limitación del precio de los productos en caso se llegara a incrementar , es necesario establecer estrategias de marketing para poder contrarrestar la competencia . La quinta fuerza de Porter se da cuando la estrategia entre empresas competidores es elevada, a medida que aparecen más rivales, analizar esta rivalidad permitirá sacar ventaja a los restaurantes mediante la reducción de precios, ofreciendo ofertas con valor añadido

De acuerdo a la situación antes mencionada se puede enunciar el problema identificado como ¿Qué características tiene la gestión de calidad y aprovisionamiento de las MYPE rubro restaurante en Chulucanas, año 2021?, así mismo el objetivo general se ha establecido: Determinar las características de la gestión de calidad y aprovisionamiento de las MYPE rubro restaurante en Chulucanas, año 2021. Mientras los objetivos específicos son a) conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas, año 2021; (b) identificar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas, año 2021; (c) describir el proceso de aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas, año 2021; (d) definir la importancia

del aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas, año 2021. Del mismo modo se empleó la investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica que se uso es la encuesta de recojo de datos, el instrumento que se utilizó será el cuestionario estructurado que contiene preguntas de escala nominal y ordinal para la variable gestión de calidad y aprovisionamiento

Por lo expuesto la presente investigación tuvo justificación teórica porque generó nuevo conocimiento y debate sobre el conocimiento existente además de contrastar resultados. Justificación practica porque ayudó a resolver un problema ,además de generar un valor añadido en las variables de estudio ,justificación metodológica porque a través de las técnicas e instrumentos aplicado ayudo a la toma de decisiones en los resultados obtenidos , relevancia social porque permitirá a los propietario de las MYPE mejorar su desempeño y realizar mejoras en su organización , relevancia profesional y así mismo determino| las características de la gestión de calidad y aprovisionamiento en la MYPE rubro restaurante , con el propósito de mostrar la situación actual en la que se encuentran y que mejoras pueden efectuar los propietarios a su organización con el objetivo de ofrecer un mejor servicio y mejorar sus ventas .Así mismo tuvo justificación metodológica porque se empleó el cuestionario como herramienta de recolección de información que ayudo a la toma de decisiones con los resultados obtenidos. Según Moreno (2021) La delimitación de investigación debe efectuarse en un tiempo y espacio determinado para poder situar el problema en un contexto bien establecido, además de nuestra área de interés

y de búsqueda, esta investigación quedo delimitada desde la perspectiva ,Delimitación Espacial : Chulucanas , delimitación temporal : año 2021 , delimitación del universo : Clientes y trabajadores de MYPE rubro restaurante , delimitación del contenido: la gestión de calidad y aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas . De otro lado los principales análisis, en base al objetivo principios de la gestión de calidad los clientes están satisfechos con el producto ofrecido por el restaurante en un 92%, además sobre el objetivo los beneficios de la gestión de calidad, los trabajadores se preocupan por brindar un buen servicio al cliente en un 92%. Así mismo sobre el objetivo proceso de aprovisionamiento, existió un control en las compras del restaurante en un 96%. Finalmente, para el objetivo importancia del aprovisionamiento, los empleados consideraron en un 100% que los buenos insumos aumentan la calidad del producto final. Las principales conclusiones fueron existió preocupación de las MYPE por brindar un buen producto, además se demostró la importancia de ofrecer un buen servicio al cliente, así mismo de identifico que el proveedor ofrece productos de calidad al restaurante y finalmente se conoció que los buenos insumos aumentan la calidad del producto final

II REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

Gestión de Calidad

Sánchez (2019) publicó una investigación titulada “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante en connecta (gate Gourmet), investigación presentada en la Universidad agustiniana (Colombia), su objetivo fue generar una propuesta de implementación de un sistema de gestión, enfocados al mejoramiento continuo del proceso administrativo y comercial. La metodología fue descriptiva clasificó una serie de concepto o variables; la investigación mencionada presentó conclusiones se logró identificar oportunidades de mejora de proceso comercial así mismo se debe realizar un análisis diagnóstico actual, además se hizo una propuesta de direccionamiento estratégico en base a calidad para el restaurante, analizando mediante matriz de indicadores los criterios de medición. Como método de mejora continua se proponen encuestas de reconocimiento y satisfacción de servicio en el restaurante, además del análisis en base a quejas presentadas por los clientes se obtuvo que 68% no le agrada el servicio a domicilio, 23% diversidad de menú y 9% por la calidad de atención.

Saltos (2020) presentó una investigación titulada “análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa “restaurante la Cañita” investigación se presentó en la Universidad Andina Simón Bolívar (Ecuador), siendo su objetivo general proponer un modelo de gestión que mejore los procesos del restaurante la Cañita. La investigación utilizó la metodología cualitativa, mediante matrices se determinaron las capacidades estratégicas, legal, administrativas, organizacional, financiera, de talento humano que se

mostrado en una escala de eficiencia que permitió valorar la gestión de calidad de la empresa. La investigación mencionada presentó conclusiones las empresas del sector alimentos deben buscar mejoras permanentes para lograr altos niveles de rendimiento y calidad, pues es un requisito esencial del producto o servicio. Un sistema de gestión de calidad es una forma de dirección que se proporciona el marco referencial para la mejora continua e incrementar la satisfacción del cliente.

Rouillon (2018) realizó una investigación titulada: Diagnostico del área de cocina de MYPE del sector gastronómico para la gestión de calidad: en el caso del restaurante tabla caliente en el 2018” trabajo que se presentó en la Pontificia Universidad Católica del Perú (Lima), su objetivo fue desarrollar un diagnóstico desde una perspectiva de gestión de calidad sobre el área de cocina del restaurante tabla caliente. la metodología fue descriptiva porque busco detallar los procesos estratégicos, operativos y soporte realizados en el restaurante, además tuvo una etapa exploratoria que permitió mediante fuentes primarias y herramientas preliminares, conocer al sujeto de estudio, la investigación presento las siguientes conclusiones el restaurante tabla caliente tiene un planeamiento estratégico formal que no está implementado ni incorporado por la organización. Una perspectiva de calidad que une a la estrategia son los atributos de valor del producto y servicio ofrecidos, y solo pueden ser determinados si se conoce el modelo de negocio y los objetivos planteados por la organización.

Cabrera y Villegas (2019) presentaron una investigación titulada “la calidad del servicio y su incidencia en la gestión de las MYPES – rubro restaurantes del cercado del distrito de Chaupimarca, 2018”, la investigación se presentó en la Universidad

nacional Daniel Alcides Carrión , facultad de ciencias empresariales (Cerro de Pasco) tuvo como objetivo determinar el grado de incidencia de la calidad del servicio en la gestión de las MYPE rubro restaurante del cercado del distrito de Chaupimarca – 2018. La metodología fue descriptiva tuvo por objetivo identificar, clasificar y delimitar las variables, describe situaciones y eventos de cómo influye la calidad del servicio. Además de lo antes mencionado la investigación presentó las conclusiones, existe un alto grado de incidencia entre la calidad de servicio y la gestión de las MYPES rubro restaurante, a mayor seguridad del servicio, es mejor la gestión de las MYPES. Además, los trabajadores deben ser capacitados permanentemente sobre cómo mejorar el servicio al cliente, así mismo la atención ofrecida a los clientes debe ser mayormente individualizados, y lograr satisfacer las expectativas del cliente

Mendoza (2018) presentó una investigación titulada: “caracterización de la competitividad y gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante Máncora, año 2018” trabajo presentado en la Universidad católica los ángeles Chimbote (Piura), siendo su objetivo determinar las características de la competitividad y gestión de calidad de las MYPE rubro restaurante en Máncora, año 2018. La metodología fue descriptiva, busco describir la competitividad y gestión de calidad de la MYPE rubro restaurante, además de sus dimensiones en cuanto a los aspectos determinantes y ventajas competitivas. la investigación mencionada presento siguientes conclusiones la mayoría de clientes señalan que el éxito del restaurante depende directamente del conocimiento y habilidades del administrador, además las estrategias utilizadas no atraen mayor volumen de clientes, cabe añadir que la mayoría de clientes si considera que las MYPE tiene conocimiento de la

competencia además de no percibir la eficacia en la atención del personal. no se les pregunto sobre la satisfacción del servicio, y no perciben la motivación de los empleados.

Campos (2018) realizó una investigación titulada “caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Sullana año 2018” trabajo presentado en la Universidad católica los Ángeles Chimbote (Piura). Tuvo por objetivo determinar las características de las gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Sullana año 2018, así mismo la metodología utilizada fue descriptiva , se observaron y se describió el problema tal y como esta , para finalizar la investigación presento las siguiente conclusiones los principios de gestión de calidad utilizados por los propietarios es enfoque al cliente porque satisface y supera las necesidades de los mismos , dicho enfoque se basa en procesos debido a que los procesos y servicios son adecuados.

Aprovisionamiento

Lombo , Galviz y Asmaza (2019) publicaron una investigación titulada “cadena de valor para restaurantes tipo gourmet: análisis de la cadena de valor proceso de compras a partir de la experiencia del restaurante lomo grill house en Girardot” investigación presentada en Universidad Piloto de Colombia seccional alto Magdalena (Colombia) , tuvo como objetivo analizar a partir de la experiencia del restaurante lombo Grill house la cadena de valor en el proceso de compra para los restaurante tipo gourmet , su metodología fue cualitativa debido que será analítico donde primara la observación general, la investigación tuvo como conclusiones se reconoce que se debe ofrecer un excelente manejo a todos los aspectos importantes para la dirección teniendo en cuenta

que la materia prima es la que le permite funcionar y existe más aspectos que son delicados en su manejo , además la cadena de abastecimiento debe tener una excelente selección de proveedores y una buena cadena de valor con buena comunicación , dándole efectividad a los procesos desde el requerimiento , compra , almacenamiento y producción final

Medina (2017) presentó una investigación titulada “propuesta de un modelo de gestión de abastecimiento para ventisqueros s.a. en la bodega hornopiren” , presentada en la Universidad Austral de Chile (Chile) siendo su objetivo proponer un modelo de gestión de abastecimiento a través de la aplicación de herramientas de control de inventario y lean manufacturing para disminuir los costos totales de la gestión de inventario . La metodología fue descriptiva ya que identificaron los procesos de modelos aplicados por la empresa, finalmente presentó las siguientes conclusiones la empresa tiene funcionamiento con ineficiencias operacionales, además se detectó que no tiene políticas definidas dentro de su gestión de inventarios lo cual no permite tomar decisiones con exactitud

Espinoza (2017) publico una investigación titulada “logística de aprovisionamiento para mejorar la comercialización de quinua orgánica en cooperativa agroindustrial Cabana” trabajo presentado en la Universidad nacional del altiplano (Puno), su objetivo fue analizar la logística de aprovisionamiento y su influencia en la comercialización de quinua en la cooperativa agroindustrial. La metodología fue descriptiva – explicativa, la investigación antes mencionada presento las conclusiones: con la implementación de la cadena de logística del proveedor hasta el consumidor final,

esto ayudara a mejorar la producción de quinua y su buena administración de todos los recursos que disponen

Silva y Vargas (2018) publicaron una investigación titulada “Cadena de valor en el restaurante de comida China chung heng sede las quintanas en la ciudad de Trujillo” trabajo que se presentó en la Universidad Cesar Vallejo (Trujillo), su objetivo fue analizar el desarrollo de la cadena de valor del restaurante de Chung Heng sede las quintanas en la ciudad de Trujillo – 2018, la metodología fue descriptiva no experimental ya que los resultados no fueron manipulados .La investigación mencionada presento las conclusiones mejorar la cadena de valor del restaurante aumentaría la venta competitiva de la empresa , pero hay dos puntos que deben mejorar la cadena de frio y reposiciones de inventario en el tiempo adecuado

Palacios (2018) publicó una investigación titulada “mejoras en la gestión compras del restaurante el chepenano” investigación presentada en la Universidad de Piura (Piura) su objetivo fue describir los beneficios de la gestión de compras en el restaurante el chepenano, la metodología fue descriptiva, solo se observa el fenómeno. La investigación presentó las conclusiones la teoría aplicada requiere también de la experiencia para que se logre aprovechar al máximo y así garantizar las compras con eficiencia. Se comprueba con resultados claros, tanto por parte de los clientes como en las ganancias.

Agurto (2017) presentó una investigación titulada “propuesta de implementación de un sistema logística para el control de materias primas y productos hidrobiológicos de la empresa Illari S.A.C – Talara, 2017” investigación presentada en la Universidad católica los ángeles Chimbote (Piura), tuvo como objetivo proponer la implementación de

un sistema logístico para el control de material primas y productos hidrobiológicos de la empresa Illari S.A.C de la ciudad de talara, para mejorar la calidad del servicio a los clientes. La investigación fue de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo, serán obtenidos por análisis de encuestas y entrevista. y en sus conclusiones presento es importante la implementación del sistema logístico en la empresa ya que es necesario automatizar los procesos y agilizar la atención interna y externa llevados a diario, así mismo es posible la implementación del sistema logístico, pero es necesario la inversión en orientación y capacitación a los empleados en los futuros proyectos a desarrollar

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión de la calidad

Raffino (2020) definió la gestión de calidad como una serie de procesos sistemáticos que permite a cualquier organización planear, ejecutar, y controlar las actividades realizadas garantizando estabilidad, la gestión de calidad varía según cada sector de negocio para el que se establecen sus propios estándares

La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas cual propósito es evitar errores en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos, la gestión de calidad se centra no solo se centra en la calidad del producto final, satisfacción del cliente, si no en los medios para lograrla (Nueva ISO 9001)

Monroy (2019) sostiene que existen cinco elementos fundamentales para lograr la mejora continua y la calidad

a) Liderazgo la gerencia debe contar iniciativa, motivación, tener propósito y ser inspirador para los demás trabajadores, debe existir un propósito en común en la

organización, mientras exista el propósito las acciones diarias tendrán un impulsor por el cual emprender cada reto

- b) Apoyo y operación: es la manera explícita como interpretamos al nuevo cliente y con base en ese entendimiento
- c) Planificación: la organización debe contar con el objetivo, la visión, y dedicar tiempo para definir las metas a cumplir por los trabajadores para dar valor a las actividades
- d) Evaluación y desempeño: se realiza las actividades realizadas por las distintas áreas con el propósito de garantizar los objetivos trazados
- e) Mejora continua: la calidad debe ser constante y utilizar todos los recursos necesarios en la organización para la satisfacción del cliente interno y externo. Así mismo la mejora continua debe conseguir que todos los trabajadores participen de forma activa y genere el valor esperado.

Principios de gestión de calidad

Nueva ISO 9001 (2019) sostiene que la gestión de calidad presenta los ocho principios de gestión de calidad

- 1) *Enfoque al cliente*: la organización debe conocer las necesidades del cliente, son variables, cambian con el paso de tiempo, la empresa debe esforzarse por conocer las necesidades de ofrecer soluciones mediante producto o servicios que superen las expectativas. Aplicar este beneficio en la empresa implica comprender las expectativas y deseos de clientes en relación a los productos o bienes, plazo de entrega, precio, garantía. La necesidad del cliente debe ser de conocimiento de

toda la organización y así permitir medir la satisfacción del cliente y proponer mejoras. Los beneficios de este principio pueden reflejarse en

- Incremento de número de clientes y a su vez el beneficio económico
- Mejora la fidelización de clientes, los clientes confían en la empresa
- Aumento de liderazgo en el mercado

¿Cómo saber si tu cliente está satisfecho?

Da Silva (2020) sostiene que para conocer la opinión de tu cliente es de vital importancia crear canales de comunicación donde puedan realizar preguntas, quejas o elogios y realizar la retroalimentación es responder al cliente una respuesta. Esto se puede lograr estableciendo variados canales de comunicación como correos electrónicos, teléfonos, chat vía celular, redes sociales, etc, el propósito es que la organización brinde atención al cliente en todos los canales al mismo tiempo, ya que monitorear constantemente el nivel de satisfacción al cliente y tomar decisiones en base a resultados, demuestra el enfoque de la empresa a satisfacer y superar las necesidades del cliente.

2) *Liderazgo*: los líderes generan el propósito y orientación de la empresa deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados llegan a involucrarse. El liderazgo es un ciclo que afecta a todos los directivos de una empresa y a sus subordinados. Aplicar un correcto liderazgo permitirá considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, empleados, proveedores. Además, se puede proporcionar al personal recursos necesarios para actuar con responsabilidad,

3) *Participación del personal*: el recurso humano es la parte vital de la empresa y su compromiso permite que sus habilidades sean utilizadas en beneficio de la empresa. la motivación en el personal es vital, así como los incentivos ya que sin estas dos la organización no lograra el compromiso del personal. aplicar este principio implica comprender la importancia del puesto del trabajador y su contribución en la organización además de identificar las limitaciones en el cargo, así mismo la búsqueda constante de oportunidades que incrementen el conocimiento y mejora. Da silva (2020) sostiene algunos puntos sobre la participación del personal:

-una buena gerencia es fundamental para que los empleados tengan trabajo en equipo

-invertir en capacitación, premios y certificados de los empleados, ayuda a elevar el estímulo e involucrarse en los procesos de la organización

-los trabajadores competentes deben comprometerse con la organización con el propósito de que se incremente la capacidad de crear y generar valor

-los empleados también son clientes y deben que sentirse valorados y tener con canales abiertos de comunicación

4) *Enfoque en los procesos*: un resultado deseado se consigue más eficiente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso para poder crear valor a los clientes. Aplicar este principio permite a la organización analizar los posibles riesgos de las actividades de la empresa en los clientes, proveedores y demás involucrados. Este principio trae como beneficio la capacidad de reducir

costos y acortar ciclos de tiempo en los procesos mediante es uso eficiente del tiempo

5) *Enfoque de sistema para la gestión*: identificar, entender y gestionar los procesos

interrelacionados como un sistema contribuye a la eficiencia y eficacia en una empresa para lograr sus objetivos. la aplicación de este principio facilita la interpretación de responsabilidades necesarias para lograr las metas, además de definir un objetivo sobre cómo deberían funcionar las actividades dentro del sistema, este principio trae como beneficio la integración de los procesos que logran los resultados deseados

principio garantiza los datos y la información son precisos y fiables además de ser accesibles aquellas personas que los necesiten, además de analizar la información y los datos en base al análisis de los hechos.

8) *Relaciones mutuamente beneficiosos con el proveedor*: el vínculo entre el proveedor y la organización es una relación beneficiosa además de aumentar la capacidad de ambos para crear valor, es necesario desarrollar alianzas estratégicas con los proveedores para ser mucho más competitivos mejorar la productividad y rentabilidad. Ejecutar este principio permite identificar y seleccionar proveedores clave, crear comunicaciones claras y abiertas, establecer acciones conjuntas de mejora.

Beneficios de la gestión de calidad

Nueva ISO (2019) Al momento de implementar un sistema de calidad las organizaciones buscan conseguir una serie de beneficios basados en la norma 9001- 2015 tanto para la empresa como para sus clientes

Satisfacer al cliente: todo el proceso se encuentra orientado a ese objetivo, el beneficio del consumidor final

Obtención de nuevos clientes: el implemento de los estándares de gestión de calidad ofrece la seguridad de clientes potenciales esto se debe a la buena imagen que proyecta la organización a sus procesos para generar el producto o servicio

Mejora a los procesos de la organización: los procesos realizados con los estándares de calidad aseguran un proceso optimizado

Diferenciación de la competencia: la organización que implante el sistema de gestión de calidad proyecta una confianza a los clientes, potenciales clientes y al rubro que se dedica, haciendo que prevalezca frente a otras

Reducción de costes: la calidad de un bien o servicio sin que el costo del mismo sea afectado se trata de optimizar el proceso de fabricación y eliminar costes adicionales de tiempo o de recursos.

Conexión Esan (2018) mencionó los beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad en una organización que son reflejados en resultados positivos a mediano y largo plazo

Mayor eficiencia: las organizaciones con un sistema de gestión de calidad pueden mejorar sus procesos, estableciendo normas que sean aplicadas por los trabajadores y estos generen actividades con más valor agregado a la empresa.

Aumenta la moral de empleados: las funciones claras y bien definidas con programas de capacitación incorporados, busca que los colaboradores estén motivados y satisfechos además de generar un adecuado desempeño de los empleados

Mejor en la gestión de procesos: la implementación de un sistema de documentación y análisis, cuidadosamente planificado garantizara la toma de decisiones correctas

Satisfacción del cliente: este beneficio se basa en la mejora continua que permite a una empresa especificar que producto o servicio es de calidad y como emplearse para satisfacer las necesidades de los clientes, esto facilita a la organización comprobar si se satisfacen estas necesidades con el propósito de una mejora continua

Isotools (2018) sostiene ISO es una organización que se dedica a la creación de normas o estándares para asegurar la calidad, seguridad y eficiencia de productos y servicios son documentos específicos que pueden utilizarse en organizaciones. La norma ISO 9001 pertenece al conjunto de normas ISO 9000, se encarga de las normas de gestión de calidad, lo hace mediante guías y herramientas que aseguran la calidad de los productos o servicios, cualquier organización pública o privada puede certificarse con la norma ISO 9001, obteniendo grandes beneficios como el reconocimiento en el mercado, además de aumentar la fidelidad de los clientes, aumentar la cantidad de futuros clientes.

2.2.2 Aprovevisionamiento

Pérez (2017) afirma que para conocer a fondo el concepto de aprovisionamiento debemos saber su origen etimológico, deriva del latín “provisio” que significa prepara con anticipación entonces se puede por aprovisionamiento a suministrar a algo o alguien los recursos necesarios para funcionar o subsistir.

Westreicher (2020) sostiene que el aprovisionamiento es el proceso que se consiguen los bienes necesarios para llevar a cabo una actividad, la organización debe preocuparse la necesidad de productos para desarrollar su proceso de producción para poder abastecer la demanda.

Macmillan (2017) sostuvo que es el proceso de forma eficiente lleva a cabo una empresa para garantizar la disponibilidad de los productos y servicios externos para el desarrollo de sus actividades y por lo tanto para el logro de sus objetivos estratégicos, el aprovisionamiento presenta las siguientes características: es un proceso así que está conformado por un conjunto de actividades en secuencia con un objetivo en concreto; es eficiente por lo que debe ser una función rentable , garantiza la disponibilidad de todos los productos y servicios necesarios; es una función estratégica ya que está directamente relacionada con los objetivos estratégicos de la empresa , mantiene las inversiones en existencias además de disminuir las pérdidas de estos a un nivel lo más bajo , facilita un flujo constante de materiales , servicios necesario para los procesos de manufactura

Proceso del aprovisionamiento

García (2017) sostiene que la función del aprovisionamiento cumple el siguiente proceso

- a) *Identificación de necesidades*: se comunica a cada departamento de las necesidades de material para su correcto funcionamiento, Las cantidades tiene que ser concretas para un periodo de tiempo determinado. La importancia de este paso es que permite prevenir la demanda en base al histórico de ventas o producción para detectar futuros picos de ventas, además de construir la previsión de la demanda para ajustarnos a la realidad del momento
- b) *Selección de fuentes de aprovisionamiento*: se hace la búsqueda de proveedores adecuados que cumplan con las especificaciones técnicas, plazos de entrega, mejor precio, garantía, es necesario establecer un vínculo con los proveedores mediante alianzas estratégicas ambas partes son beneficiadas y la organización tiene un flujo continuo de materia prima o servicio permanente
- c) *Gestión de compras*: comienza con el pedido control y recepción de los materiales y validación de la operación para proceder con el pago, es vital importancia realizar los pagos y no cortar el vínculo con los proveedores, este paso tiene el propósito de garantizar la continuidad de la actividad del negocio, evitar paralizaciones y retrasos
- d) *Gestión de stocks*: se procede a abastecer las existencias, a tener en cuenta los volúmenes necesarios de material para proceder con entradas, salidas y la distribución a las distintas áreas que necesitan, esta etapa tiene las siguientes fases:
- Recepción de existencias que está llegando
 - Descarga del material del medio de transporte
 - Preparación de los materiales para enviarlo

-Verificación y documentación de cantidades y estado actual de mercaderías

-Ingreso de información en el sistema de inventarios

Esta etapa del proceso del aprovisionamiento permite una gran diferencia de logística, la correcta gestión de aprovisionamiento permite mantener unas existencias mínimas que se adecuen a la demanda con unos gastos de almacenamiento mínimos.

e) *Evaluación y control*: el logro de los objetivos del proceso de aprovisionamiento y control correcto del desarrollo de las actividades de acuerdo a lo previsto, este punto hace referencia a la evaluación posterior al desempeño de los proveedores en sus relaciones con la organización, además se debe considerar los siguientes puntos

Todos los reclamos e incidencias deben estar registradas

Evaluación periódica de los proveedores.

Gestión de stocks

Acacia (2019) define a gestión de stock como un sistema aplicado al almacenamiento para obtener, ordenar, almacenar, controlar materia prima y productos finalizados , para la organización la compra de materia prima es la adquisición de bienes para posteriormente ponerlos a la venta , almacenarlos y emplear en la fabricación del producto final , la gestión de stock es mantener los niveles de existencias correctos , para optimizar la gestión de inventario o stock es necesario evaluar el método que se ajuste a la actividad empresarial

Método empírico: este método se basa en el historial de ventas, la empresa analiza las cifras de los años pasados, y de acuerdo con el promedio de las ventas indicado se realiza el pedido.

Método Just in Time: justo a tiempo es un método que permite disminuir la cantidad de inventario que almacena la organización, solo cuando se recibe una solicitud con una cantidad específicas de bienes a producir empieza la producción para fabricar determinado número de productos, esta fabricación limitada se produce en lotes muy pequeños. permitiendo reducir significativamente el inventario en el almacén.

Método kanban : es un método que permite a las empresas almacenar solo bienes que son únicamente los que necesitan para su producción o distribución . al igual que el proceso Just in time, las compras se realizan solo a pedido , para mantener un nivel mínimo de inventario pero con la diferencia que se establece un mínimo de stock en el almacén para usar en caso de emergencia, evitando la interrupción del suministro , las ventajas de este método es el ahorro de capital , aumento de eficiencia ,

Método ABC: este método clasifica los bienes según su prioridad o necesidad dentro de la organización

Producto A: bienes de mayor valor para la empresa, se realiza control periódico sobre estos productos para comprobar las existencias no haya un déficit o sobre almacenamiento

Producto B: bienes de valor secundario, pero de primordial control para evitar que estos productos sean confundidos con bienes de otra categoría

Producto C: son bienes de valor reducido en la organización , debido a su bajo consumo , su periodo de reposición es bajo y el número de producto en stock es limitado , cuando un bien inventariado sale , es momento preciso para su reposición

Macmillan (2017) sostiene que La función del aprovisionamiento maneja criterios para su desarrollo:

Criterio técnico que consiste en mantener el stock lo más elevado de manera que impidan cualquier retraso en la fabricación del producto

Criterio económico-financiero minimiza el coste del aprovisionamiento y mantenimiento de las existencias

Para vincular estos dos criterios la función de aprovisionamiento se puede cumplir de tres maneras diferentes:

Aprovisionamiento esporádico: consiste en aprovisionarse en el momento en que hace falta la materia prima, de manera que no es necesario almacenar; el problema de resolver el aprovisionamiento de esta manera es la alta dependencia de los proveedores además de un alto riesgo de desabastecimiento

Aprovisionamiento sincronizado con la producción: llamado también método justo a tiempo, establece fechas exactas de entrega de los proveedores de modo que no es preciso almacenar. Requiere un control muy riguroso de las funciones de aprovisionamiento y producción y comercialización

Mantenimiento de un determinado stock de seguridad: la empresa tiene una cantidad mínima de existencias almacenadas de tal manera no se produzcan retrasos en las funciones productiva y comercial.

Importancia del aprovisionamiento

Macmillan (2017) La función de aprovisionamiento es una de las que más valor genera a la empresa, para la importancia del aprovisionamiento sea real, esta debe ser eficiente, debe centrarse en los siguientes puntos: colaboración con los proveedores; diseño y aplicación de estrategias de compras basadas en la tecnología y la experiencia; implementación de la calidad en los procesos de compra, optimización de la gestión de stocks. Además de la importancia para una organización, el aprovisionamiento tiene ciertos beneficios tales como:

Beneficios económicos: el aprovisionamiento eficiente logra reducir costes en los materiales de esta forma la empresa puede obtener

- Aumento del beneficio
- Reducción de los costes
- Aumento de la calidad
- Mantenimiento de la ventaja competitiva

Beneficios en las relaciones: un factor importante es la relación de confianza con los proveedores ya que genera ventajas como

- garantía de suministro
- información de primera mano sobre los mercados de materias primas

Beneficios técnicos: el aprovisionamiento eficiente lleva a la adquisición de productos más adecuados para cada uno de los procesos que lo necesitan.

Por otro lado, Gonzales (2020) sostuvo que el proceso de aprovisionamiento, en una organización es importante porque permitirá disponer los productos o materias primas en las mejores condiciones posibles además de cumplir con las siguientes funciones en la empresa:

- Disponer en cualquier momento de proveedores que garanticen seguridad y confianza a nivel de suministros de bienes o servicios de calidad
- Mantener un estándar de calidad, precios, garantías y cantidades que necesita la empresa
- Mejorar los costos en las compras de bienes y servicios, manteniendo la relación calidad / precio establecidos por la compañía
- Trabajo en equipo de todas las áreas involucradas en el proceso final del producto, para mejorar la calidad de este
- Mantener Informados sobre los cambios del mercado, oportunidades y amenazas, búsqueda de nuevos proveedores, variación en precios, y tendencias
- Gestionar la demanda de manera adecuada a las necesidades del mercado, ya que es la base para la formulación de pedidos
- Coordinar constantemente con todos los departamentos para mantener los niveles de stock establecidos como objetivo por la organización

-Mantener un seguimiento constante en todos los procesos involucrados en el aprovisionamiento a fin de identificar errores que puedan provocar desajustes en los inventarios

-Designar un ambiente de trabajo productivo en las áreas involucradas en el proceso de aprovisionamiento

-cumplir con los objetivos establecidos por la empresa, evitando que los costos de administración sean elevados

III HIPOTESIS

Según Guevara y Castro (2020) la investigación descriptiva su función principal es recolectar características, propiedades aspecto o dimensiones de las personas. esta investigación responde preguntas sobre la situación de los sujetos de estudio. informó el modo de ser de los objetos, y puede servir para tomar decisiones correctivas

IV METODOLOGIA

4.1 *Diseño de la investigación*

Tipo: cuantitativa

La investigación fue cuantitativa porque se empleó un procedimiento de selección y recolección características de la población a estudiar, además el investigador solo observó los hechos y los muestra en su contexto real en un tiempo determinado de tal manera se usó para las variables gestión de calidad y aprovisionamiento. La investigación cuantitativa es un conjunto de métodos de recopilación e interpretación de datos que se utilizó para estudiar un determinado fenómeno, esta investigación se basó en la estadística para plantear hipótesis generales, Cortez (2017).

Nivel: Descriptiva

La presente investigación de tipo descriptiva fue de utilidad al momento de describir las características de los indicadores de las dimensiones, sin manipular las variables del fenómeno en este caso la gestión de calidad y aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante. Según Ñaupas (2018) sostuvo que se desarrolló sobre realidades de los hechos para presentar una interpretación acertada, además comprende la descripción, análisis e interpretación de la naturaleza real de los fenómenos a investigar.

Diseño: no experimental

Esta investigación fue de diseño no experimental, porque solamente se dedicó a observar y analizar el fenómeno, la función fue realizar una descripción de las variables gestión de calidad y aprovisionamiento, que se deseó medir un fenómeno y se analizó la incidencia en el tiempo que ocurrió

Fernández (2014) sostuvo que el tipo de diseño no experimental en una investigación descriptiva es transversal o transeccional en este tipo, las variables escogidas por el investigador no son alteradas por ningún tipo de proceso.

4.2 Población y muestra

Población

Arias-Gómez (2016) definió a la población como un conjunto de casos, limitado y accesible que será un referente para la selección de una muestra cumpliendo unos criterios predeterminados. La población a estudiar la conforman para la variable gestión de calidad los clientes siendo un total de 100 clientes y para la variable aprovisionamiento los trabajadores siendo un total de 26 trabajadores, que frecuentan las MYPE rubro restaurante – Chulucanas,

Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés, donde se recopilaban datos, se definió y delimitó con anterioridad, además los resultados encontrados en la muestra se generalizaron con la población, Todas las muestras en el enfoque cuantitativo son estadísticamente representativas, Hernández (2014). Para esta investigación para la variable Gestión de calidad se aplicó la técnica de muestreo no probabilístico debido a la cantidad de elementos a encuestar. se empleó una muestra total de 100 clientes por las 3 MYPE, siendo distribuidas en las cantidades A = 55 clientes; B = 25 clientes; C=20 clientes, dicha información fue brindada por los propietarios de las MYPE que indicaron la afluencia diaria de clientes de acuerdo al tamaño de sus locales y por efectos de

pandemia producida por el virus COVID-19, la capacidad se ha reducido en las MYPE rubro restaurante. Además, esto se debe a las normas establecidas por el estado peruano mediante decreto supremo 046-2021 indico a la región Piura en nivel alerta alto y estableció el aforo máximo 50% de capacidad en lugares cerrados para los restaurantes.

Muestreo no probabilístico

Para la variable gestión de calidad se optó por la técnica muestreo no probabilístico por conveniencia. Esta técnica la selección de sujetos a estudio dependerá de criterios que el investigador consideró, existen 3 técnicas de muestreo no probabilístico: muestreo intencional, muestreo por conveniencia, muestreo accidental o consecutivo, muestreo por cuotas, Manterola (2017). Para la muestra de los clientes, se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia. Esta técnica se escogió porque la muestra estuvo convenientemente disponible para el investigador dada su accesibilidad y proximidad Espinoza (2016) determinó que es aquella muestra disponible en el tiempo que dura la investigación, es una técnica de muestreo no aleatorio donde el investigador escoge a la población por su proximidad y que acepten ser incluidos; además son empleadas para diferentes tipos de investigación cuantitativa y cualitativa.

Para la variable aprovisionamiento Según Hernandez-sampieri (2014) cuando la población es menor de 200 no requiere formula, pero hay una modificación cuando la población es menor a 50 elementos se resuelve por conveniencia. Por tal motivo Para la segunda variable “Aprovisionamiento” se acudió a los empleados de las MYPE, siendo esta una población menor a 50 se consideró toda la población. La información exacta sobre el número total de empleados a encuestar fue brindada por los propietarios que facilitaron

dichos datos siendo un total de 26, distribuidos en las MYPE: A=12 trabajadores; B=8 trabajadores; C=6 trabajadores.

criterios de inclusión

- Hombres y mujeres mayores de 18 años
- Trabajadores estables en la MYPE
- MYPE con más de 1 año de formada

criterios de exclusión

- trabajadores de reemplazo por días

Cuadro 1: número de clientes

NOMBRE MYPE	RUC	N° CLIENTES	TOTAL CLIENTES MYPE	TOTAL CLIENTES
A	XX001976X	37 hombres 13 mujeres	55	100
B	XX266243X	16 hombres 9 mujeres	25	
C	XX05260X	14 hombres 6 mujeres	20	

Fuente: propietario de MYPE, Elaboración: propia

Cuadro 2: Relación de trabajadores

NOMBRE Y DIRECCION	RUC	Nº GERENTE	Nº TRABAJADORES	TOTAL EMPLEADOS POR MYPE	TOTAL EMPLEADOS A ENCUESTAR
Restaurante "A" Calle Tacna	XX001976X	1	1 Administrador 2 cocineros 2 ayudante de cocina 5 atención al cliente 1 vigilante 1 cajera	12	26
Restaurante "B" Jr Arequipa	XXX26624 3	1	2 cocineros 2 ayudante de cocina 3 atención a cliente 1 repartidor	8	
Restaurante "C", Calle Lima	XXX0526 0	1	1 cocinera 2 ayudante de cocina 3 atención al cliente	6	

Fuente: propietarios MYPE , Elaboración : Propia

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 1 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	FUENTE	ESCALA	METODOLOGÍA
Gestión de calidad	La gestión de calidad es un conjunto de acciones y herramientas cuyo propósito es evitar errores en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos, Nueva Iso (2019)	Principios	Enfoque al cliente	La dimensión “ principios” se medirá con sus indicadores “enfoque al cliente , satisfacción al cliente , mejora continua”, con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Cliente	Nominal	Tipo cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: no experimental transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
			Satisfacción al cliente				
			Mejora continua				
		Beneficios	Nuevos clientes	La dimensión “ Beneficios” se medirá con sus indicadores “nuevos clientes , participación , participación del personal , diferenciación de la competencia ” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario			
			Participación del personal				
			Diferenciación de la competencia				
Aprovisionamiento	Es el proceso de forma eficiente lleva a cabo una empresa para garantizar la disponibilidad de los productos y servicios, MacMillan (2017)	Proceso	Identificar necesidades	La dimensión “proceso” se medirá con sus indicadores: “ identificar necesidades, selección de proveedor , evaluación y control” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario	Personal	Nominal	
			Selección de proveedor				
			Evaluación y control				
		Importancia	Alianzas estratégicas	La dimensión “importancia” se medirá con sus indicadores: “alianzas estratégicas, aumento de calidad , garantía de suministro” con la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario			
			Aumento de calidad				
			Garantía de suministro				

Elaboración: propia

4.4 *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Caro (2021) sostiene que la encuesta en una investigación es la técnica más utilizada a la hora de realizar una investigación descriptiva, donde la muestra a evaluar es de gran tamaño, el contenido de las preguntas es abiertas como cerradas, garantizando un equilibrio y facilite las recolecciones de información de calidad.

El cuestionario es el instrumento aplicado para obtener información y que se formuló a partir de la operacionalización de las variables utilizando preguntas escritas. El número de la muestra para aplicar el instrumento fue brindando para ambas variables por el propietario. Así mismo fueron observadas del cuestionario 3 preguntas dirigidas al cliente y 4 preguntas dirigidas a los empleados por recomendación del jurado validador se mejoró la redacción, estas posteriormente fueron corregidas y agregadas al cuestionario

4.5 *Plan de análisis*

Suarez (2011) El plan de análisis es un conjunto de técnicas que ayudan a responder preguntas formuladas, previamente debe organizarse y analizar datos, respondiendo las interrogantes principales de la investigación. En esta se recopiló toda la información aplicada en el instrumento, se procedió a tabular y graficar ordenándolo de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Además, se empleó estadística descriptiva, según López (2020) la estadística descriptiva permite describir de manera cuantitativa ciertas afirmaciones. Además, se calculó porcentajes, usando el programa Excel, seguidamente se procede analizar e interpretar los datos recopilados procedentes del cuestionario que ha sido validado previamente por un Magister en administración.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA/ INSTRUMENTO	FUENTE	METODOLOGIA
Caracterización de la gestión de calidad y aprovisionamiento de las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021	¿Qué características tiene la gestión de calidad y aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021?	Objetivo general OG: determinar las características de la gestión de calidad y aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas 2021 Objetivos específicos O1: conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas, año 2021 O2: identificar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021 O3: Describir el proceso de aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021 O4: Definir la importancia del aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021	Gestión de calidad	Principios	Enfoque al cliente Satisfacción al cliente Mejora continua	Encuesta /cuestionario	Cliente	Tipo: Cuantitativa Nivel: Descriptiva Diseño: No experimental Corte transversal
				Beneficios	Nuevos clientes , participacion del personal , diferenciacion de la competencia			
			Proceso	Identificar necesidades Selección proveedor Evaluación y control	Trabajador			
			Importancia	Alianzas estratégicas Aumento de la calidad Garantía de suministro				
			Aprovisionamiento					

Elaboración: propia

4.7 Principios Éticos

Según el código de ética de la universidad católica los ángeles Chimbote versión 003 aprobado mediante resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH católica se tiene en cuenta los siguientes principios al realizar la investigación:

Protección de la persona,

Se aplicó este principio en su totalidad al informar a los participantes sobre el propósito de la investigación, solicitando a las propietarias amablemente que brinden información teniendo en cuenta su privacidad y respetando su anonimato en el instrumento de evaluación, así mismo se respetó la confidencialidad y privacidad de las personas encuestadas tanto clientes como trabajadores protegiendo su identidad al momento de participar en el proceso de investigación.

Beneficencia y no maleficencia

Se aplicó este principio en su totalidad en la investigación al garantizar el bienestar de las personas que participaron en la investigación, resaltando los beneficios de esta, y minimizando el riesgo al momento de participar de manera anónima , así mismo el propósito de esta, fue servir de apoyo a los propietarios y trabajadores de las MYPE rubro restaurante a identificar mejoras en sus organizaciones y corregir falencias , además de servir como antecedentes a futuras investigaciones en el mismo contexto.

Principio de Justicia

Se aplicó este principio en su totalidad en la investigación al tener conocimiento de las limitaciones de esta, y no se incurrió en prácticas injustas en su desarrollo, como obtener algún beneficio propio con la información obtenida, empleando la veracidad y honestidad

al momento de realizar cada procedimiento de la investigación. Así mismo se trató de manera igualitaria a todos los participantes al momento de aplicar el instrumento de recolección de datos.

Principio de Integridad Científica

Se aplicó este principio en su totalidad en la investigación porque se evitó alterar la información recolectada, citando correctamente autores y referencias, respetando la propiedad intelectual, así mismo al momento de aplicar el instrumento de recojo de información al no manipular los resultados procediendo con veracidad y responsabilidad empleando el rigor científico solicitado por los principios de la universidad

Principio de libre participación y derecho a estar informado

Se aplicó este principio gradualmente en la investigación debido al bajo interés en participar de los encuestados, pero se reiteró amablemente su participación voluntaria que fue fundamental para el desarrollo de la investigación y no se obligó a ningún encuestado a participar. Así mismo se solicitó la autorización a los propietarios a participar en la investigación mediante un documento formal detallando el propósito de la investigación además sobre el avance y resultados de la misma.

Principio de cuidado del medio ambiente y biodiversidad

Se aplicó este principio en su totalidad debido a que se implementó los protocolos de seguridad al momento de aplicar el instrumento establecidos por el estado peruano respetando el entorno de las MYPE no representando peligro alguno para la naturaleza ni contaminando el medio ambiente con sus residuos.

V. RESULTADOS

5.1.1 Objetivo 1: Conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021

ITEM	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1¿Ud considera que el restaurante se preocupa por brindar un buen producto ?	85	85	15	15	100	100
2¿Está satisfecho con el producto ofrecido por el restaurante ?	92	92	8	8	100	100
3¿Cree usted que el restaurante debería mejorar los productos brindado ?	20	20	80	80	100	100
4¿califica como buena la atención al cliente ?	83	83	17	17	100	100
5¿Debería tener el restaurante un buzón de sugerencias ?	90	90	10	10	100	100

Tabla 3 Principios de la gestión de calidad

Fuente: cuestionario aplicado al cliente, Elaboración: Propia

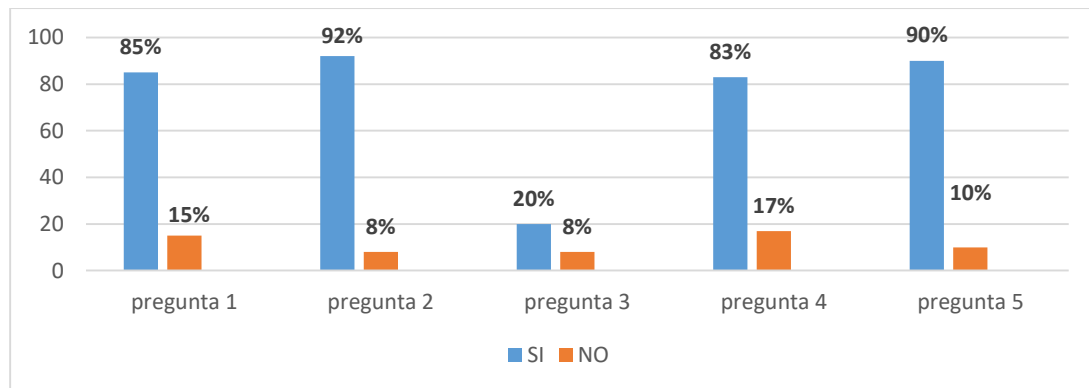


Figura1: Gráfico de barras que representa a principios de gestión de calidad

Interpretación: en la Tabla 3 y Figura 1 denominadas principios de la gestión de calidad se observó que el cliente considero en un 85% que el restaurante se preocupa por brindar un buen producto, además sostienen en un 92% que están satisfecho con el producto ofrecido, así mismo un 80% de los clientes afirman que no debería mejorar los productos ofrecidos, De otro lado un 83 % de los consumidores califica como buena la atención al cliente, finalmente un 90% de encuestados sostiene que el restaurante debería tener un buzón de sugerencias

5.1.2 Objetivo 2: Identificar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021

Tabla 4: Beneficios de la gestión de calidad

	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
6¿ los empleados del restaurante consideran las recomendaciones de los clientes ?	65	65	35	35	100	100
7¿Los empleados solucionan con rapidez los problemas que se presentan con los clientes ?	90	90	10	10	100	100
8¿Se preocupan los trabajadores por brindar un buen servicio al cliente?	92	92	8	8	100	100
9¿Recomendaría a sus conocidos, amigos, y/o familiar este restaurante ?	89	89	11	11	100	100
10¿Ud. piensa que los trabajadores se comprometen en ofrecer un buen servicio al cliente ?	91	91	9	9	100	100
11¿Cree Ud. que este restaurante destaque por su servicio al cliente de entre los demás ?	85	85	15	15	100	100
12¿Acudiría de nuevo a este restaurante?	92	92	8	8	100	100
13¿Considera que el servicio de este restaurante es mejor que los demás ?	83	83	17	17	100	100

Fuente: cuestionario aplicado al cliente, elaboración: propia

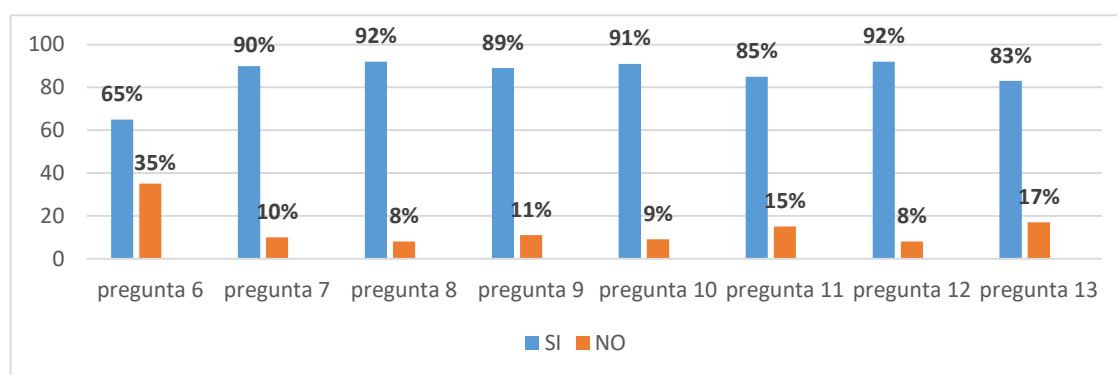


Figura 2: Grafico de barras que representa beneficios de la gestión de la calidad

Interpretación: en la Tabla 4 y Figura 2 denominada beneficios de la gestión de calidad se observó que el cliente sostuvo en un 65 % los empleados consideran las recomendaciones , además señala que el 90% solucionan con rapidez los problemas que se presentan con los clientes , así mismo señala que el 92% de los trabajadores se preocupan por brindar un buen servicio ,de otro lado un 89% de los clientes recomendaría a un tercero el restaurante , además un 91% de encuestados consideran que los empleados se comprometen en ofrecer un buen servicio al cliente , y un 85% de los consumidores considera que el restaurante destaque por su servicio al cliente entre los demás ,así también tenemos que un 92% de los clientes acudirían de nuevo al restaurante . finalmente, un 83% consideran de clientes consideran que el servicio del restaurante es mejor que los demás

5.1.3 Objetivo 3: describir el proceso de aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021

Tabla 5 Proceso de aprovisionamiento

ITEM	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1¿Son atendidas todas las necesidades de compra en el restaurante ?	19	73	7	27	26	100
2¿Aparecen con frecuencia nuevas necesidades en el restaurante ?	22	85	4	15	26	100
3¿Existe un control adecuado al escoger los proveedores del restaurante?	23	88	3	12	26	100
4¿El proveedor(es) del restaurante ofrecen productos de calidad?	25	96	1	4	26	100
5¿Existen un control en las compras del restaurante ?	25	96	1	4	26	100
6¿Cuándo se realizan las compras es necesario volver a comprar productos faltantes?	24	92	2	8	26	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador, elaboración: propia

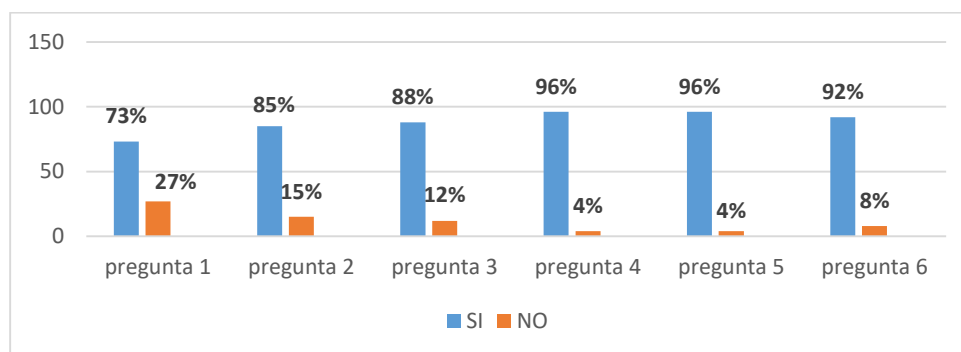


Figura 3: grafico de barras que representa al proceso de aprovisionamiento

Interpretación: En la Tabla 5 y Figura 3 denominada proceso de aprovisionamiento se observó que los trabajadores consideran que el 73% de las necesidades de compra son atendidas, así mismo sostienen que aparecen nuevas necesidades de compra en el restaurante en una frecuencia de 85% , además existe un 88% de control en escoger los proveedores del restaurante , los empleados también consideran en un 96% que los proveedores ofrecen productos de calidad , y existe un control en las compras en un 96% .Finalmente sostienen que un 92% es necesario comprar productos faltantes

5.1.4 Objetivo 4: Definir la importancia del aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021

Tabla 6: importancia del aprovisionamiento

ITEM	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
7¿El restaurante tiene un proveedor exclusivo con el que siempre trabaja?	3	12	23	88	26	100
8¿Considera Ud que los buenos insumos aumentan la calidad del producto final?	26	100	0	0	26	100
9¿Se preocupa el restaurante por utilizar insumos frescos para la preparación de los productos ?	26	100	0	0	26	100
10¿Existe instrucción en las compras a los trabajadores ?	22	85	4	15	26	100
11¿El restaurante ha tenido dificultades en comprar algún suministro?	1	4	25	96	26	100
12¿Los proveedores siempre les facilitan los insumos?	26	100	0	0	26	100

Fuente: cuestionario aplicado al trabajador, elaboración: propia

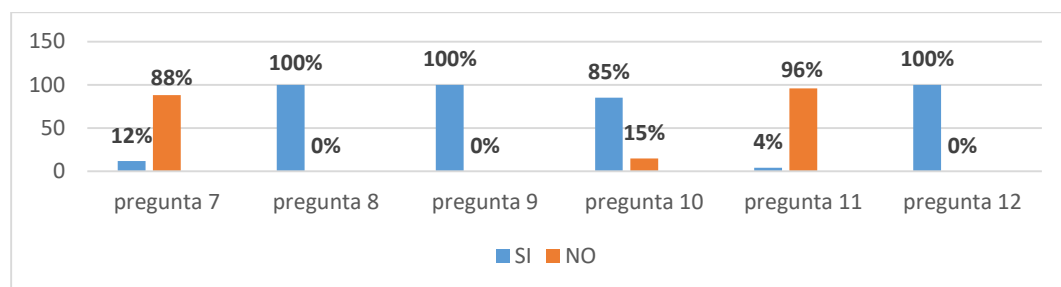


Figura 4: Grafico de barras que representa la importancia del aprovisionamiento

Interpretación : en la Tabla 6 y Figura 4 denominada importancia del aprovisionamiento se observó que el trabajador considera que el restaurante no tiene un proveedor exclusivo en un 88% , también sostiene que los buenos insumos aumentan la calidad en un 100% , además el 100% de empleados afirman que el restaurante se preocupa por utilizar insumos frescos para la elaboración del producto final , de otro lado sostienen en un 85% que existe una instrucción sobre las compras para el restaurante así mismo ellos afirman en un 96% que el restaurante no ha tenido dificultad en comprar algún suministro , finalmente indicaron en un 100% que los proveedores siempre les facilitan los insumos .

5.1.5 objetivo general: las características de la gestión de calidad y aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021

Tabla 7 características de gestión de calidad y aprovisionamiento

ITEM	SI		NO		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%
1¿Satisfaccion por el producto ofrecido ?	92	92	8	8	100	100
2¿Un buen servicio al cliente ?	92	92	8	8	100	100
3¿solucion de los problemas presentes?	90	90	10	10	100	100
4¿Control al escoger a los proveedores del restaurante?	25	96	1	4	26	100
5¿Los buenos insumos mejoran la calidad del producto final ?	25	96	1	4	26	100
6¿Uso de insumos frescos?	24	92	2	8	26	100

Fuente: cuestionario aplicado al cliente 1, 2 ,3 y trabajador 4,5,6 elaboracion: propia

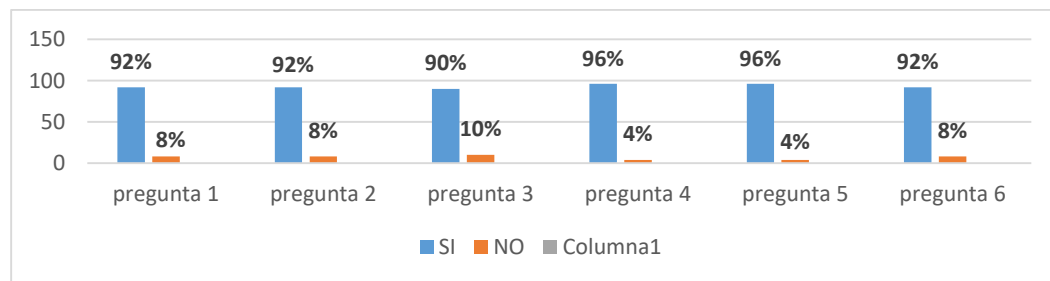


Figura 5: Grafico de barras representa las características de la gestión de calidad y aprovisionamiento

Interpretación: en la Tabla 7 y Figura 5 denominada características de la gestión de calidad y aprovisionamiento se observó que un 92 % de los clientes están satisfechos con el producto, además un 92% considera un buen servicio al cliente, también sostienen que un 90% les solucionan problemas que se presentan. Así mismo los trabajadores aprecian que existe un control al escoger a los proveedores en un 96%; también sostienen que los buenos insumos mejoran la calidad del producto en 96%. Finalmente, los empleados afirmaron que el restaurante emplea insumos frescos en un 92%

Tabla 8: características demográficas de propietarios de MYPE

ÍTEM	Frecuencia	Porcentaje
<u>Género</u>		
masculino	1	33
femenino	2	67
<u>Tipo de empresa</u>		
Persona natural	3	100
E.I.R.l	0	0
S.R.L	0	0
S.A	0	0
<u>Edad del propietario</u>		
18 a 25 años	0	0
26 a 45 años	2	67
46 a 50 años	0	0
Mas de 50 años	0	33
<u>Años en el negocio</u>		
Menos de 5 años	1	33
Hasta 10 años	1	33
Mas de 10 años	1	33

Fuente: propietarios de MYPE elaboración: propia

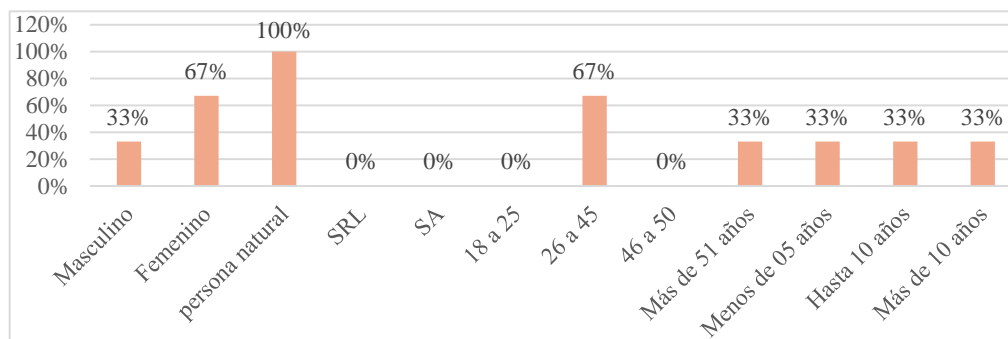


Figura 6: grafico de barras de las características demográficas de propietarios

En la Tabla 8 y figura 6 se aprecia que el 67% de las personas encuestados son mujeres mientras el 33% hombres, además el 100% de las MYPE pertenece al tipo persona natural con negocio registrado en SUNAT. Así mismo la edad de los propietarios el 67% tienen de 26 a 50 años, y el 33% tiene más de 50 años, finalmente un 33% de las empresas tienen menos años de formada, 33% tienen más de 10 y por último un 33% tienen más de 10 años en el rubro restaurante

5.2 *Análisis de resultados*

a) **Conocer los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas, año 2021**

En la Tabla 3 denominada principios de la gestión de calidad se observó que respecto al indicador enfoque al cliente, el 92% de los clientes están satisfechos con el producto, Saltos (2020) realizó una investigación donde se afirma que las MYPE sector alimentos deben buscar mejoras permanentes para lograr altos niveles de rendimiento y calidad, un sistema de gestión de calidad es un marco para la mejora continua e incrementar la satisfacción al cliente. Así mismo Campos (2018) realizó una investigación donde se observó los principios de la gestión de calidad utilizados por los propietarios satisfacen y superan las necesidades del consumidor, de igual manera siguiendo con el indicador enfoque al cliente se apreció un 90% de consumidores recomiendan un buzón de sugerencias al restaurante, contrastando con Nueva ISO (2019) manifestó que uno de los principios de la gestión de calidad es que la organización debe conocer las necesidades del cliente; todo el proceso está orientado al beneficio del consumidor final. Además, Da Silva (2019) sostiene que para conocer la opinión del cliente es de vital importancia crear canales de comunicación donde puedan realizar preguntas, quejas o elogios y realizar la retroalimentación respondiendo al cliente.

Por otro lado, con respecto al indicador satisfacción al cliente se observó que 85% los clientes consideran que el restaurante se preocupa por brindar un buen producto, Saltos (2020) realizó una investigación encontrando que las empresas del

sector alimentos deben buscar mejoras permanentes para lograr altos niveles de rendimiento y calidad pues es un requisito esencial del producto o servicio. Así mismo Monroy (2019) considera que la gerencia de la empresa debe tener iniciativa, motivación, y ser inspirador para los demás trabajadores, debe existir un propósito en común en la organización.

b) Identificar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas, año 2021

En la Tabla 4 denominada beneficios de gestión de calidad, con respecto al indicador participación del personal se observa que el 92% de los trabajadores se preocupan por brindar un buen servicio al cliente. Lo que contrasta con Cabrera y Villegas (2019) en su investigación concluyen que existe un alto grado de incidencia entre la calidad de servicio y la gestión de las MYPE rubro restaurante a mayor seguridad del servicio, es mejor la gestión, Así mismo, Nueva ISO (2019) sostiene que uno de los beneficios es satisfacer al cliente, todo proceso se encuentra orientado a ese objetivo, como resultado de esto es la obtención de nuevos clientes y buena recomendación de estos. Además, Monroy (2019) afirmó que un elemento fundamental para la gestión de calidad es la mejora continua que consigue que todos los trabajadores participen de forma activa y generan el valor esperado.

Continuando con el indicador mejora continua el 90% de los clientes considero que los empleados solucionan con rapidez los problemas que se presentan con los clientes, y un 65% de los encuestados sostiene que el restaurante considera las recomendaciones de los clientes. Contrastando con Sánchez (2019) en su

investigación manifestó que como método de mejora continua se proponen encuestas de reconocimiento y satisfacción de servicio en el restaurante. además del análisis en base a quejas presentadas por los clientes se obtuvo que 68% no le agrada el servicio a domicilio, 23% diversidad de menú y 9% por la calidad de atención.

Con respecto al indicador diferenciación de la competencia se sostuvo que el 92% de consumidores acudiría de nuevo al restaurante, Se comparó con Nueva ISO (2019) sostuvo que uno de los beneficios de implementar un sistema de calidad es la Diferenciación de la competencia y obtención de nuevos clientes por su parte, Mendoza (2018) en su investigación concluyo la mayoría de clientes señalan que el éxito del restaurante depende directamente del conocimiento del administrador además de las estrategias utilizadas no atraen mayor volumen de clientes .

c) Describir el proceso de aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas, año 2021

En la Tabla 5 denominada proceso de aprovisionamiento se observó con respecto al indicador evaluación y control, un 96% de encuestados sostuvo que existe un control en las compras de las MYPE restaurante. Se comparó con Palacios (2018) realizo una investigación donde la teoría aplicada requiere experiencia y aprovechar al máximo para así garantizar las compras con eficiencia. Así mismo Macmillan (2017) sostiene que aprovisionamiento se lleva a cabo para garantizar disponibilidad de los productos y servicios externos para el desarrollo de sus actividades, el aprovisionamiento sincronizado establece fechas exactas con los

proveedores de modo que no es necesario almacenar, necesita un control muy riguroso en las actividades de compra. Además, García (2017) considera que el control en las compras es el correcto desarrollo de las actividades de acuerdo a lo previsto.

Así mismo, con respecto al indicador selección de un proveedor, se tuvo que un 96% sostuvieron que los proveedores ofrecen productos de calidad, se constató con Lombo, Gálvez y Asmaza (2019) en su investigación manifiesta la cadena de abastecimiento debe tener una rigurosa selección de proveedores además de una buena cadena de valor con buena comunicación entre las diversas áreas involucradas, dándoles efectividad a los procesos desde la compra. Así mismo Macmillan (2017) sostiene que el aprovisionamiento debe ser eficiente y centrarse en los puntos colaboración con los proveedores, continuando con el indicador selección de un proveedor se tiene que un 88% existe un control adecuado al escoger los proveedores del restaurante , contrastando Gonzales (2020) sostiene que la importancia al escoger los proveedores es mantener un estándar de calidad , precios , garantías , y cantidades que necesita la empresa además de mejorar los costos en las de compras y bienes , manteniendo la relación calidad precio establecidos por la compañía

Así mismo Con respecto al indicador identificar las necesidades, se observó que un 85 % aparecen con frecuencia nuevas necesidades en el restaurante. Esta información contraste con el autor, Lombo , Galviz y Asmaza (2019) en su investigación concluyo que la gerencia debe ofrecer un excelente manejo a todos los

aspectos sobre las compras de materia prima o insumos que le permite realizar las actividades y otros aspectos más delicado en su manejo , Así mismo Garcia (2017) sostiene que en el primer paso del proceso del aprovisionamiento se comunica a todas las áreas de la organización sobre las necesidades de material para su adecuado funcionamiento estas cantidades deben ser concretas para un tiempo determinado, este paso es importante porque ayudar a prevenir la alta demanda en base al histórico de ventas o producción.

d) definir la importancia del aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas, año 2021

En la tabla 6 denominada Importancia del aprovisionamiento se observó con respecto al indicador aumento de la calidad que un 100% de las MYPE se preocupan por utilizar insumos de calidad, además de un 100% de los trabajadores consideran que los buenos insumos aumentan de calidad del producto final. Contrastando con Espinoza (2017) en su investigación sostuvo que la implementación de la cadena de logística desde el proveedor hasta el consumidor final ayudara a mejorar la administración de todos los recursos que disponen. Por su parte García (2017) manifiesto que la función del aprovisionamiento cumple con la selección de proveedores adecuados que cumplan con las especificaciones técnicas, plazos de entrega, precio, garantía.

En tanto con respecto al indicador garantía del suministro, el 100% de los trabajadores sostienen que los proveedores siempre les facilitan los insumos. Se comparó con Espinoza (2017) considera que, con la implementación de la cadena

de logística del proveedor hasta el consumidor final, ayudar a mejorar la producción. Así mismo Macmillan (2017) encontró que un factor importante es la relación de confianza con proveedores ya que genera ventajas como garantía de suministro, información de primera mano sobre mercados de materias primas. Además, Gonzales (2020) sostiene que una función importante del aprovisionamiento es que permite disponer en cualquier momento de proveedores que garanticen seguridad y confianza a nivel de suministros de bienes o servicios de calidad

Por otro lado, con respecto al indicador alianzas estratégicas, los empleados sostienen en un 88% que el restaurante no tiene un proveedor exclusivo con el que siempre trabaja, esa información no contrasta con Lombo, Gálvez y Asmaza (2019) en su investigación manifestó que la cadena de abastecimiento debe tener una excelente selección de proveedores y una buena cadena de valor con buena comunicación, dándoles efectividad a los procesos desde la compra. Así mismo Macmillan (2017) sostiene que el aprovisionamiento debe ser eficiente y centrarse en los puntos colaboración con los proveedores

E) Determinar las características de la gestión de calidad y aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas, año 2021

En la Tabla 7 denominada características de la gestión de calidad y aprovisionamiento se observó con respecto al indicador enfoque al cliente que 92% de los clientes están satisfechos con el producto. Se comparó con Saltos (2020) realizó una investigación donde se afirma que las MYPE sector alimentos deben buscar mejoras permanentes para lograr altos niveles de rendimiento y

calidad, un sistema de gestión de calidad es un marco para la mejora continua e incrementar la satisfacción al cliente. De otro lado Nueva ISO (2019) manifiesto que uno de los principios de la gestión de calidad es que la organización debe conocer las necesidades del cliente todo el proceso está orientado al beneficio del consumidor final. Así mismo con respecto al indicador participación del personal se observó que el 92% de los trabajadores se preocupan por brindar un buen servicio al cliente. se constató con Cabrera y Villegas (2019) en su investigación concluyen que existe un alto grado de incidencia entre la calidad de servicio y la gestión de las MYPE rubro restaurante a mayor seguridad del servicio, es mejor la gestión, Así mismo Mendoza (2018) en su investigación encontró que los clientes no perciben la eficacia en la atención del personal al no preguntar sobre la satisfacción del servicio. Por otro lado, con respecto al indicador evaluación y control, se observó un 96% existe un control en las compras de las MYPE restaurante. Contrastando con Palacios (2018) realizó una investigación donde la teoría aplicada requiere experiencia y aprovechar al máximo y así garantizar las compras con eficiencia. Así mismo Macmillan (2017) sostiene que aprovisionamiento se lleva a cabo para garantizar disponibilidad de los productos y servicios externos para el desarrollo de sus actividades, el aprovisionamiento sincronizado establece fechas exactas con los proveedores de modo que no es necesario almacenar, necesita un control muy riguroso en las actividades de compra. Finalmente se aprecia con respecto al indicador aumento de la calidad que un 100% de las MYPE se preocupan por utilizar insumos de calidad, además de

un 100% de los trabajadores consideran que los buenos insumos aumentan de calidad del producto final. García (2017) manifiesta que la función del aprovisionamiento cumple con la selección de proveedores adecuados que cumplan con las especificaciones técnicas, plazos de entrega, precio, garantía.

En la Tabla 8 denominada características demográficas de propietarios de MYPE se observó que el 67% de personas encuestadas son mujeres y 33% son hombres. el Tiempo (2020) indicó que Piura registró la mayor cantidad de propietario mujeres junto a La Libertad, Puno, Cuzco, además se apreció que el 100% de las MYPE estudiadas son personas naturales de un solo propietario, Según INEI (2020) encontró en el 2020 se registraron un 62.5% personas naturales, 16.6% sociedades anónimas ,12.6% empresas de responsabilidad limitada, por lo que se puede explicar que datos coinciden con los estudios, además en Piura se crearon un 4.2% del total de las MYPE creadas en Perú. Por otro lado, la edad del propietario un 67% tienen de 26 a 45 años y un 33% más de 50 años. El ministerio de la producción (2016) manifiesta que la edad promedio de propietarios hombres entre 25 y 64 años es de 87.9% y en mujeres el mismo rango en un 88.7%. coincidiendo con las características de las MYPE. Por otro lado, con respecto a años en el negocio 33% tiene menos de 5 años de formada, 33% hasta 10 años de formada y por ultimo 33% de las MYPE tienen más de 10 años de constituida

VI CONCLUSIONES

Se Conoció para el objetivo principios de la gestión de calidad que existió la satisfacción con el producto ofrecido por el restaurante, además las MYPE se preocupan por brindar un buen producto. finalmente, el restaurante debería mantener la calidad de los productos brindados.

Con respecto al objetivo identificar los beneficios de la gestión de calidad se demostró la importancia de brindar un buen servicio al cliente, además de solucionar con rapidez los problemas que se presentan. Así mismo existió una confianza y seguridad generada por el restaurante originando que los consumidores asistan varias veces y brinden una buena recomendaron a sus conocidos amigos y / o familiares, generando que la organización destaque de sus competidores.

Se Identificó para el objetivo proceso de aprovisionamiento que el proveedor del restaurante ofrece productos de calidad, además de existir un control en las compras, así mismo es necesario volver a comprar productos faltantes. De otro lado en las organizaciones existe un control adecuado al escoger los proveedores; así como también aparecen con frecuencia nuevas necesidades, la mayoría de necesidades de compra son atendidas.

Se conoció para el objetivo importancia del aprovisionamiento que los buenos insumos aumentan la calidad del producto final, utilizando suministros frescos para la preparación de los productos finales, así mismo se facilitó los insumos para la elaboración del producto final por parte del proveedor, De otro lado las MYPE no han tenido dificultades en comprar algún suministro, además no cuentan con un proveedor exclusivo con el que trabaja no cumpliendo con el indicador alianzas estratégicas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que las MYPE rubro restaurante para el objetivo principios de gestión de calidad, no deben descuidar el servicio de atención al cliente ya que es fundamental para que la gestión de calidad sea eficiente en la organización, además se debe implementar canales de comunicación con el cliente a fin de conocer sus necesidades ya sea mediante redes sociales o un medio escrito.

Con respecto al objetivo identificar los beneficios de la gestión de calidad se recomienda seguir mejorando la atención al cliente ya que los trabajadores deben considerar las recomendaciones de los clientes, así mismo para conseguir una buena recomendación de un cliente en su entorno social, es necesaria un buen servicio que destaque entre los demás restaurantes.

Al describir el objetivo proceso del aprovisionamiento se recomienda evaluar las necesidades y las compras realizadas ya que se ha verificado que es necesario volver a comprar insumos, perjudicando así tiempo innecesario en esa actividad, además es importante atender las nuevas necesidades implementar un control de compras para verificar cuales son las más importantes.

Al conocer el objetivo la importancia del aprovisionamiento se recomienda que se compren insumos frescos y de calidad que garanticen un buen producto final, además de se recomienda establecer buenos vínculos con los proveedores a fin de generar alianzas estratégicas ya que son estos los que les facilitan los productos en caso de alguna escasez u otro evento imprevisto.

REFERENCIAS

Biografía

- Agurto (2017) propuesta de implementación de un sistema logístico para el control de materias primas y productos hidrobiológicos de la empresa illari S.A.C Talara 2017, obtenido de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2528>
- Cabrera y Villegas (2019) Calidad del servicio y su incidencia en la gestión de las MYPE rubro restaurantes del cercado del distrito de Chaupimarca 2018
Obtenido de:
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1056>
- Campos (2018) caracterización de la gestión de calidad y atención al cliente en las MYPE rubro restaurante en el distrito de Sullana año 2018”
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10566>
- Cortez L. (2018) Procesos y Fundamentos de la investigación científica, Primera edición Cap.4 , investigación cuantitativa y cualitativa , obtenido de:
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Espinoza (2017) logística de aprovisionamiento para mejorar la comercialización de quinua organiza en cooperativa agroindustrial Cabana , obtenido de:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6531/Espinoza_Coaquira_Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez Sampieri (2014) metodología de la investigación, sexta edición cap. 8, selección de muestra , obtenido de :
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lombo, Galviz y Asmaza (2019) cadena de valor para restaurantes tipo gourmet: análisis De la cadena de valor proceso de compras a partir de la experiencia del Restaurante lomo grill house en Girardot , obtenido de :
<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6492/MONOGRAFIA%20SEM%20INV.%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina (2017) propuesta de un modelo de gestión de abastecimiento para ventisqueros S.A en la bodega hornopiren . obtenido de:
<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2017/bpmfcim491p/doc/bpmfcim491p.pdf>
- Mendoza (2018) Caracterización de la competitividad y gestión de la calidad en Las MYPE rubro restaurante Mancora , año 2018 , obtenido de :

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7837>

Manterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población. Obtenido de:
[https:// Scielo.conicyt.cl](https://Scielo.conicyt.cl)

Ñaupas H. (setiembre 2018) Metodología de la investigación, 5 edición, obtenido de:
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Palacios C.(2018) mejoras en la gestión de compras del restaurante el chepenano, obtenido de
<https://hdl.handle.net/11042/3970>

Rouillon C. (2018) Diagnostico del área de cocina de MYPE del sector gastronómico para la Gestión de calidad: el caso del restaurante “Tabla caliente” en el 2018
Obtenido de : <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13503>

Salto (2020) Análisis y propuesta de mejora de procesos en la empresa restaurante la cañita, obtenido de
<http://hdl.handle.net/10644/7205>

Sánchez (2019) Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad en el restaurante la cafetería en connetca (gate gourment) , obtenido de:
<http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/974>

Silva, Vargas (2018) cadena de valor en el restaurante de comida china chung heng sede l las quintanas en la ciudad de Trujillo – 2018 , repositorio ucv , obtenido de :
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26967/Silva_aw.pdf?sequence=1&isAllowed=y

web grafia

Arias-Gómez (abril 2016), metodología de la investigación, la población de estudio, revista alergia México, obtenido de:
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Alvarez R. (Diciembre 2016) empresario, revista de la cámara de comercio de piura , obtenido de : <http://www.camcopiura.org/revistas/2016/Revista%20Empresario84.pdf>

Acacia T. (Setiembre 2019) Gestión de stock : todas las claves que debes conocer , obtenido de:
<https://www.acaciatec.com/gestion-de-stock-inventario/#:~:text=interesa%20saber%20m%C3%A1s-,Gesti%C3%B3n%20de%20Stock%20y%20aprovisionamiento,materias%20primas%20y%20productos%20finalizados.>

- Banco central de reserva del Perú (diciembre 2020) reporte de inflación obtenido de:
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2020/diciembre/reporte-de-inflacion-diciembre-2020.pdf>
- Caro, L. (21 enero 2021) 7 técnicas e instrumentos para la recolección de datos. Lifeder.
Obtenido de: <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>
- Cámara Peruana de comercio electrónico (2021) reporte oficial de industria e-commerce
En Peru , obtenido en : <https://www.capece.org.pe/wp-content/uploads/2021/03/Observatorio-Ecommerce-Peru-2020-2021.pdf>
- Chávez B (enero 2019) el negocio de la comida via apps de delivery, la cámara,
Obtenido de: <https://lacamara.pe/el-negocio-de-la-comida-via-online/>
- ComexPeru (5 Junio 2020) MYPE peruana en el 2019 , articulo , obtenido de:
<https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>
- Conexión esan (29 enero 2018), beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad
Obtenido de : <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/01/beneficios-de-implementar-un-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Da silva D. (Diciembre 2020) como aplicador los principios de gestión de calidad
Obtenido de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/principios-gestion-calidad-iso-9001>
- El comercio, Chávez (enero 2021, delivery del restaurant, obtenido de:
<https://elcomercio.pe/economia/peru/servicio-de-delivery-de-restaurantes-podra-atender-las-24-horas-durante-cuarentena-noticia/>
- El tiempo (10 junio 2019) , Piura región con más MYPE con líderes mujeres
eltiempo.pe. Obtenido de:
<https://eltiempo.pe/piura-entre-las-regiones-con-mas-mypes-lideradas-por-mujeres/>
- Fuertes V. (noviembre 2020) elecciones en EE.UU. como impacta en la economía peruana .
Obtenido de: <https://rpp.pe/economia/economia/elecciones-en-eeuu-como-impacta-a-la-economia-peruana-elecciones-estados-unidos-joe-biden-donald-trump-noticia-1302171>
- Vilela C. (20 mayo 2019) , 150 mil MYPE de la región no se consiguen reponer del Fenómeno del niño, diario El Tiempo, obtenido de:
<https://eltiempo.pe/150-mil-mypes-de-la-region-no-consiguen-reponerse-del-nino/>

El peruano (julio 2013) ley N° 30056, obtenido de:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/#:~:text=LEY%20N%C2%B0%2030056%20%2D%20Norma%20Legal%20Diario%20Oficial%20El%20Peruano&text=ilegal%20y%20Fo%20carente%20de%20razonabilidad.&text=Supremo%20156%2D2004%2DEF.&text=de%20simplificaci%C3%B3n%20administrativa.>

El peruano (abril 2020) apuntalando las MYPE, obtenido de:

<https://elperuano.pe/noticia/95072-apuntalando-a-las-mypes>

El peruano (marzo 2021), normas legales, obtenido de:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-decreto-supremo-n-184-2020-decreto-supremo-n-046-2021-pcm-1934861-1/>

Escalante (setiembre 2016), nueva ley MYPE, obtenido de:

<https://www.mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Estado peruano (enero 2021), régimen tributario, obtenido de:

<https://www.gob.pe/6990-regimen-mype-tributario-rmt>

Expansión (enero 2021) la inflación en Perú , obtenido de:

<https://www.expansion.com/latinoamerica/2021/01/10/5ffb4f0a468aebda158b4651.html>

Fernández (abril 2014) Metodología de la investigación, sexta edición, obtenido de:

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

García (octubre 2017) Función del aprovisionamiento, obtenido de:

<https://www.economiasimple.net/glosario/aprovisionamiento>

Galiana (noviembre,2020) Marketing digital, cinco fuerzas de Porter, obtenida de

<https://www.iebschool.com/blog/las-5-fuerzas-porter-marketing-digital/>

Gobierno regional Piura (9 junio , 2020) PROCOMPITE , fondo necesario para la reactivación económica de Piura , obtenido de :

<https://www.regionpiura.gob.pe/noticias/19103>

Gonzales R. (7 abril 2020) Gestión del aprovisionamiento, cadena de suministro, obtenido

De: <https://meetlogistics.com/cadena-suministro/gestion-del-aprovisionamiento/>

- Gomero A. (abril 2015) Concentracion de las MYPE y su impacto en el crecimiento económico obtenido de : <https://core.ac.uk/download/pdf/304895457.pdf>
- Guevara y Castro (Julio 2020) Metodologias de investigación educativa , obtenido de: <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- INEI (2020) Boletín demografía empresarial IV Trimestre 2020, obtenido de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demografia_empresarial_3.pdf
- Lopez J. (marzo 2020) Estadística descriptiva , economipedia, obtenido de: [https://economipedia.com/definiciones/estadistica-descriptiva.html#:~:text=Ejemplos%20de%20estad%C3%ADstica%20descriptiva,variable%20\(n%C3%BAmero%20de%20goles\).](https://economipedia.com/definiciones/estadistica-descriptiva.html#:~:text=Ejemplos%20de%20estad%C3%ADstica%20descriptiva,variable%20(n%C3%BAmero%20de%20goles).)
- Macmillan (Julio 2017) La función del aprovisionamiento, Obtenido de: https://www.macmillaneducation.es/wp-content/uploads/2018/10/gestion_logistica_advantage_solucionario.pdf
- Macmillan (Julio 2017) Logística y aprovisionamiento, unidad 1, obtenido de: <https://www.macmillaneducation.es/wp-content/uploads/2020/01/GLC-UD-01.pdf>
- Ministerio de la producción (2016) Anuario estadístico industrial, Mipyme, obtenido de : <https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/oe-documentos-publicaciones/publicaciones-anales/item/729-2016-anuario-estadistico-industrial-mipyme-y-comercio-interno>
- Monroy T. (25 enero 2019) cinco elementos importantes de un sistema de calidad Obtenido de : https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-de-calidad
- Moreno E.(27 marzo 2021) Delimitación del problema de investigación, obtenido de: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/delimitacion-del-problema-de.html>
- Mejia (27 agosto 2020) investigación descriptiva, obtenido de: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Nueva ISO 2001-2015 (2018) la mejora continua en el sistema de gestión de calidad, obtenido de : <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/10/como-conseguir-la-mejora-continua-en-su-sgc/>

- Noblejas (17 agosto 2017) Gestión de calidad . gestión sanitaria, obtenido de:
<https://www.gestion-sanitaria.com/4-principios-gestion-calidad.html>
- Perez J (Agosto 2017) definición de aprovisionamiento , obtenido de:
<https://definicion.de/aprovisionamiento/>
- Perfil de la mujer emprendedora en el Perú (Junio 2016) conductores por grupo de edad, obtenido de :
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/29293/mujer_empre.pdf
- Penny (enero 2019) el negocio de la comia via apps de delivery . obtenido de:
<https://lacamara.pe/el-negocio-de-la-comida-via-online/>
- Produce (Mayo 2020) Ministerio de producción publico protocolo sanitario, obtenido de:
<https://www.gob.pe/institucion/produce/noticias/151133-produce-publica-protocolo-sanitario-para-el-inicio-de-actividades-en-materia-de-restaurantes-y-afines>
- Raffino M. (23 de julio 2020) Definición de Gestion de calidad, obtenido de:
<https://concepto.de/gestion-de-calidad/>
- Región Piura (Junio 2020) reactivación económica de la región Piura, obtenido de:
<https://www.regionpiura.gob.pe/documentos/grde/boletinIV.pdf>
- Santa Cruz, F. (29 de setiembre de 2015). Justificación de la investigación, obtenido de
<http://florfanysantacruz.blogspot.com/2015/09/justificacion-de-la-investigacion.html>
- Suarez.P. (Agosto 2011) el plan de análisis, metodología de la investigación, obtenido de:
http://udocente.sespa.princast.es/documentos/Metodologia_Investigacion/Presentaciones/5_plan_analisis.pdf
- Tineo (setiembre 2020) el delivery como impulso para las empresas: , obtenido de:
<https://lacamara.pe/el-delivery-como-impulso-para-las-empresas/>
- Trenza A. (febrero 2020) Análisis PESTEL , obtenido de:
<https://anatrenza.com/analisis-pestel/>

Torres (mayo 2020) las MYPE antes y después del COVID, obtenido de:
<https://videnza.org/las-mypes-antes-y-despues-del-covid-19/>

Westreicher G. (24 de junio 2020) definición de aprovisionamiento, obtenido de:
<https://economipedia.com/definiciones/aprovisionamiento.html>

ANEXOS

Cuestionario

Cuestionario dirigido al cliente



¡Buen día! Me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la gestión de calidad y aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (x) en la respuesta que Ud. considere más conveniente su participación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún prejuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos Demográficos

Edad:

Estado civil:

Genero:

Nivel de estudios:

1 ¿Ud. considera que el restaurante se preocupa por brindar un buen producto?

Si

No.

2 ¿Está satisfecho con el producto ofrecido por el restaurante?

Si

No.

- 3¿Cree usted que el restaurante debería mejorar los productos brindados?
Si No
- 4¿Califica como buena la atención al cliente?
Si No.
- 5¿Debería el restaurante un buzón de sugerencias?
Si No.
- 6¿Los empleados del restaurante consideran las recomendaciones de los clientes?
Si No.
- 7¿Los empleados solucionan con rapidez los problemas que se presentan con los clientes?
Si No.
- 8¿Se preocupan los trabajadores por brindar un buen servicio al cliente?
Si No.
- 9 ¿Recomendaría a sus conocidos, amigos y/o familiares este restaurante?
Sí No
- 10 ¿Ud. piensa que los trabajadores se comprometen en ofrecer un buen servicio al cliente?
Sí No
- 11 ¿Cree Ud que este restaurante destaque por su servicio entre los demás?
Si No.
- 12 ¿Acudiría de nuevo a este restaurante?
Si No
- 13 ¿Considera que el servicio de este restaurante es mejor que los demás?
Si No.

Cuestionario dirigido al trabajador



¡Buen día! Me encuentro realizando una investigación con el fin de conocer la gestión de calidad y aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas 2021, por ello acudo a Ud. con el fin de que responda a unas preguntas sencillas marcando un aspa (x) en la respuesta que Ud. considere más conveniente su participación es voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados, los que se publicaran en el repositorio de la universidad. Su participación es muy valiosa y se le agradece por ello.

Datos Demográficos

Edad

Estado civil

Genero

Nivel de estudios

Giro del negocio

Años en el negocio

Número de trabajadores

Tipo de persona: Natural

Juridica: tipo

1 ¿Son atendidas todas las necesidades de compra en el restaurante?

Si No.

2 ¿Aparecen con frecuencia nuevas necesidades en el restaurante?

Si No.

3 ¿Existe un control adecuado al escoger los proveedores del restaurante?

Si No.

4 ¿Los proveedores del restaurante ofrecen productos de calidad?

Sí No

5 ¿Existe un control en las compras del restaurante?

Si No.

6 ¿Cuándo se realizan las compras es necesario volver a comprar productos faltantes?

Sí No

7 ¿El restaurante tiene un proveedor exclusivo con el que siempre trabaja?

Si No.

8 ¿Considera Ud. que los buenos insumos aumentan la calidad del producto final?

Si No.

9 ¿Se preocupa el restaurante por utilizar insumos de calidad para la preparación del producto?

Sí No

10 ¿Existe instrucción en las compras a los trabajadores?

Si No.

11 ¿El restaurante ha tenido dificultades en comprar algún suministro?

Sí

No

12 ¿Los proveedores siempre les facilitan los insumos?

Si

No.

EVIDENCIAS

Validación profesor Carlos Ginocchio


CONSTANCIA VALIDACIONES

YO: Carlos Manuel Ginocchio Vega identificado con DNI 02867439 Licenciado en Ciencias Administrativas con Maestría concluida en Administración y Dirección de Empresas.

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 Erickson Raphael Sernaqué Pizarro, 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 aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021" que se encuentra realizando.


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

Piura, 10 de marzo 2021.



Carlos Manuel Ginocchio Vega

Ítems relacionados con gestión 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	
¿se preocupan los trabajadores por brindar un buen servicio al cliente? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Está satisfecho con el producto ofrecido por el restaurante? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Cree usted que el restaurante debería mejorar el producto brindado? Si No	X			X		X	Si() No(X)
¿Cómo calificaría la atención al cliente? Bueno. Regular	X			X		X	Si() No(X)
¿Ud. cree que el restaurante considera la recomendación de los clientes? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿los empleados solucionan con rapidez los problemas que se presentan en el restaurante?	X			X		X	Si() No(X)
¿Debería el restaurante tener un buzón de sugerencias? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Recomendaría a sus conocidos, amigos y/o familiares este restaurante? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Acudiría de nuevo a este restaurante?	X			X		X	Si()


 Lic. Adm. Carlos E. González Vázquez
 2014


Si	No.						No(X)
¿Ud. considera que el restaurante se preocupa por brindar un buen producto? Si.	No.	X			X	X	Si() No(X)
¿Considera que los trabajadores se involucran en el buen servicio al cliente? Si.	No.	X			X	X	Si() No(X)
¿Cree Ud. que este restaurante destaque por su servicio de entre los demás? Si.	No.	X			X	X	Si() No(X)
¿Considera que el servicio de este restaurante es mejor que los demás? Si.	No.	X			X	X	Si() No(X)

¡Muchas gracias por su colaboración!



Lic. Adm. Carlos E. Simacosta Voz
2010-08-08

Ítems relacionados con aprovisionamiento	¿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	
¿Son atendidas todas las necesidades de compra en el restaurante? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Con que frecuencia aparecen nuevas necesidades en el restaurante? Siempre A veces Nunca	X			X		X	Si() No(X)
¿Se tiene un control adecuado al escoger el proveedor del restaurante? Siempre A veces Nunca	X			X		X	Si() No(X)
¿el proveedor o proveedores del restaurante ofrecen productos de calidad? Siempre A veces Nunca.	X			X		X	Si() No(X)
¿Existe un control en las compras del restaurante? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Cuándo se realizan las compras es necesario volver a comprar productos faltantes? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿El restaurante tiene un proveedor exclusivo con el que siempre trabaja? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Considera Ud. los buenos insumos aumentan la calidad del producto final? Si No.	X			X		X	Si() No(X)


 Lic. Adm. Carlos E. González Véliz
 01/08/2018

CONSTANCIA VALIDACIONES

Yo, VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO identificado con DNI 02860873, MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN


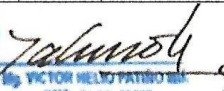
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el (los) instrumento (s) de recolección de datos CUESTIONARIO, elaborado por Erickson Raphael Sernaqué Pizarro, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación: "Caracterización de la gestión de calidad y aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021" que se encuentra realizando.

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

Piura , 09 de marzo de 2021.


Victor Helio Patiño Niño
VICTOR HELIO PATIÑO NIÑO
RUC CLAD-02348

Ítems relacionados con gestión 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	
¿se preocupan los trabajadores por brindar un buen servicio al cliente? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Está satisfecho con el producto ofrecido por el restaurante? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Cree usted que el restaurante debería mejorar el producto brindado? Si No	X			X		X	Si() No(X)
¿Califica como buena la atención al cliente? Sí No	X			X		X	Si() No(X)
¿Ud. cree que el restaurante considera la recomendación de los clientes? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿los empleados solucionan con rapidez los problemas que se presentan en el restaurante?	X			X		X	Si() No(X)
¿Debería el restaurante tener un buzón de sugerencias? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Recomendaría a sus conocidos, amigos y/o familiares este restaurante? Si No.	X			X		X	Si() No(X)



 VICTOR NELSON PATRÓN
 RUC CLAD-0210R

¿Acudiría de nuevo a este restaurante? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Ud. considera que el restaurante se preocupa por brindar un buen producto? Si. No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Considera que los trabajadores se involucran en el buen servicio al cliente? Si. No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Cree Ud. que este restaurante destaque por su servicio de entre los demás? Si. No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Considera que el servicio de este restaurante es mejor que los demás? Si. No.	X			X		X	Si() No(X)



 Ing. VICTOR HELIO PATRÓN
 RUC CLAD-02348

Ítems relacionados con aprovisionamiento	¿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	
¿Son atendidas todas las necesidades de compra en el restaurante? Si No.	X			X		X	Si () No (X)
¿Aparecen con frecuencia nuevas necesidades en el restaurante? Si No.	X			X		X	Si () No (X)
¿Existe un control adecuado al escoger el proveedor del restaurante? Si No.	X			X		X	Si () No (X)
¿el proveedor o proveedores del restaurante ofrecen productos de calidad? Si No..	X			X		X	Si () No (X)
¿Existe un control en las compras del restaurante? Si No.	X			X		X	Si () No (X)
¿Cuándo se realizan las compras es necesario volver a comprar productos faltantes? Si No.	X			X		X	Si () No (X)
¿El restaurante tiene un proveedor exclusivo con el que siempre trabaja ? Si No.	X			X		X	Si () No (X)



 VICTOR HELIO PATRÍCIO
 NUC CLAD-02148

¿Considera Ud. los buenos insumos aumentan la calidad del producto final? Si No.	X			X		X	Si () No (X)
¿Se preocupa el restaurante por utilizar insumos frescos para la preparación del producto? Si No.	X			X		X	Si () No (X)
¿existen capacitaciones a los empleados para mejorar el servicio en el restaurante? Sí No	X			X		X	Si () No (X)
¿El restaurante ha tenido dificultades en comprar algún suministro? Si No.	X			X		X	Si () No (X)
¿Los proveedores siempre les facilitan los insumos? Si No.	X			X		X	Si () No (X)



 Mg. VICTOR HELMO PATIÑO
 RUC CLAD-02348

CONSTANCIA VALIDACIONES

Yo, Edith Lovanny Cruz Bautista,
identificado con DNI 02847742, MAGISTER EN
Dirección y Gestión Empresarial

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 Erickson Raphael Sernaqué Pizarro, 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 aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas año 2021" que se encuentra realizando.

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

Piura, 09 de marzo 2021.



Edith Lovanny Cruz Bautista
DNI 02847742

Ítems relacionados con gestión 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	
¿se preocupan los trabajadores por brindar un buen servicio al cliente? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Está satisfecho con el producto ofrecido por el restaurante? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Cree usted que el restaurante debería mejorar el producto brindado? Sí No	X			X		X	Si() No(X)
¿Cómo calificaría la atención al cliente? Bueno. Regular	X			X		X	Si() No(X)
¿Ud. cree que el restaurante considera la recomendación de los clientes? Si No.	X		X			X	Si() No(X)
¿los empleados solucionan con rapidez los problemas que se presentan en el restaurante?	X			X		X	Si() No(X)
¿Debería el restaurante tener un buzón de sugerencias? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Recomendaría a sus conocidos, amigos y/o familiares este restaurante? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Acudiría de nuevo a este restaurante? Si No.	X			X		X	Si() No(X)

Dr. Edgar Cruz Bautis
GLAD 8007

¿Ud. considera que el restaurante se preocupa por brindar un buen producto? Si. No.	X			X		X	Si() No(x)
¿Considera que los trabajadores se involucran en el buen servicio al cliente? Si. No.	X		X		X		Si() No(x)
¿Cree Ud. que este restaurante destaque por su servicio de entre los demás? Si. No.	X			X		X	Si() No(x)
¿Considera que el servicio de este restaurante es mejor que los demás? Si. No.	X			X		X	Si() No(x)

¡muchas gracias por su colaboración!


 Cruz Bautista
 CLAO 5112

Ítems relacionados con aprovisionamiento	¿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	
¿Son atendidas todas las necesidades de compra en el restaurante? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Con que frecuencia aparecen nuevas necesidades en el restaurante? Siempre A veces Nunca	X			X		X	Si() No(X)
¿Se tiene un control adecuado al escoger el proveedor del restaurante? Siempre A veces Nunca	X		X			X	Si() No(X)
¿el proveedor o proveedores del restaurante ofrecen productos de calidad? Siempre A veces Nunca.	X			X		X	Si() No(X)
¿Existe un control en las compras del restaurante? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Cuándo se realizan las compras es necesario volver a comprar productos faltantes? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿El restaurante tiene un proveedor exclusivo con el que siempre trabaja ? Si No.	X			X		X	Si() No(X)
¿Considera Ud. los buenos insumos aumentan la calidad del producto final? Si ^{de que} No.	X			X		X	Si() No(X)


E. Edén Cruz Bautista

¿Se preocupa el restaurante por utilizar insumos frescos para la preparación del producto? Sí _____ No. _____	X			X		X	Si() No(X)
¿Existen capacitaciones a los empleados para mejorar el servicio en el restaurante? Sí _____ No _____	X		X			X	Si() No(X)
¿El restaurante a tenido dificultades en comprar algún suministro? Sí _____ No. _____	X			X		X	Si() No(X)
¿Los proveedores siempre les facilitan los insumos? Sí _____ No. _____	X			X		X	Si() No(X)

¡muchas gracias por su colaboración!


Lizbeth Cruz Bautista

Tabla: 9 matriz indicador pregunta

Variables	Dimensiones	Indicadores	Pregunta	Alternativa	Fuente	Escala
Gestión de calidad	Principios	Enfoque al cliente	¿Ud. considera que el restaurante se preocupa por brindar un buen producto?	Si No	Cliente	Nominal
		Satisfacción al cliente	¿Está satisfecho con el servicio ofrecido por el restaurante? ¿Cree usted que el restaurante debería mejorar los productos brindados?	Si		
		Mejora continua	¿califica como buena la atención al cliente? ¿Debería tener el restaurante un buzo de sugerencias ?	No		
	Beneficios	Nuevos clientes	¿Los empleados del restaurante consideran las recomendaciones de los clientes?	SI		
		Participación del personal	¿Los empleados solucionan con rapidez que se presentan con los clientes? ¿Se preocupan los trabajadores por brindar un buen servicio a cliente?			
		Diferenciación de la competencia	¿Recomendaría a sus conocidos, amigos y/o familiares este restaurante? ¿Ud. piensa que los trabajadores se comprometen en ofrecer un buen servicio al cliente? ¿Ud. cree que este restaurante destaque por su servicio al cliente entre los demás? ¿Acudiría de nuevo a este restaurante? ¿Considera que el servicio de este restaurante es mejor que los demás?			
Aprovisionamiento	Proceso	Identificar necesidades	¿Son atendidas todas las necesidades de compra en el restaurante? ¿Aparecen frecuencia aparecen nuevas necesidades en el restaurante?	SI NO	Personal	Nominal
		Selección de proveedor	¿Existe un control adecuado al escoger el proveedor del restaurante? ¿El proveedor del restaurante ofrece productos de calidad?	Si No		
		Evaluación y control	¿existe un control en las compras del restaurante? ¿Cuándo se realizan las compras es necesario volver a comprar productos faltantes?	Si No		
	Importancia	Alianzas estratégicas	¿El restaurante tiene un proveedor exclusivo con el que siempre trabaja? ¿Considera Ud. los buenos insumos aumentan la calidad del producto final?	Si No		
		Aumento de calidad	¿Se preocupa el restaurante por utilizar insumos de calidad para la preparación del producto? ¿existe instrucción en las compras a los empleados?	Si No		
		Garantía de suministro	¿El restaurante a tenido dificultades en comprar algún suministro? ¿Los proveedores siempre les facilitan los insumos?	Si No		

Elaboración : propia

Tabla 10: Matriz levantamiento de observaciones

Variables	Dimensiones	Indicadores	Pregunta observada	Pregunta modificada	Fuente	Escala
Gestión de calidad	Principios	Satisfacción al cliente	4¿Cómo calificaría la atención del cliente ?	4¿Califica como Buena la atención al cliente ?	Cliente	Nominal
	Beneficios	Participación del personal	6 ¿Ud. cree que el restaurante considere la recomendación de los clientes? 10¿Considera que los trabajadores se involucran en el buen servicio al cliente?	6¿los empleados del restaurante consideran las recomendaciones de los clientes? 10¿Ud. piensa que los trabajadores se comprometen en ofrecer un buen servicio al cliente?		
Aprovisio- namiento	Proceso	Identificar necesidades	2 ¿ con que frecuencia aparecen nuevas necesidades en el restaurante? 3¿Se tiene un control adecuado al escoger el proveedor del restaurante ? 4¿ el proveedor del restaurante ofrece productos de calidad?	2¿Aparecen con frecuencia nuevas necesidades en el restaurante? 3¿Existe un control adecuado al escoger los proveedores del restaurante? 4¿el proveedor o proveedores del restaurante ofrece productos de calidad ?	Personal	Nominal
		Selección de proveedor				
Evaluación y control						
Importancia	Aumento de calidad	10¿Existen capacitaciones a los empleados para mejorar el servicio en el restaurante ?	10¿Existe instrucción en las compras a los trabajadores ?			

LIBRO DE CODIGOS DE GESTIÓN DE CALIDAD			
Objetivo Especifico1. Conocer los beneficios de gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante			
PREGUNTA	ESCALA	SUMA	PORCENTAJE
1. ¿Ud. considera que el restaurante se preocupa por brindar un buen producto?	SI	85	85%
	NO	15	15%
	TOTAL	100	100%
2. ¿Está satisfecho con el producto ofrecido por el restaurante ?	SI	92	92%
	NO	8	8%
	TOTAL	100	100%
3. ¿Cree Ud. que el restaurante debería mejorar los productos brindados?	SI	20	20%
	NO	80	80%
	TOTAL	100	100%
4. ¿Califica como buena la atención al cliente?	SI	83	83%
	NO	17	17%
	TOTAL	100	100%
Objetivo Especifico.2. Identificar los beneficios de la gestión de calidad en las MYPE			
5. ¿Ud. cree que el restaurante considera las recomendaciones de los clientes?	SI	65	35%
	NO	35	35%

		100	100%
6. ¿Los empleados solucionan con rapidez los problemas que se presentan con los clientes?	SI	90	90%
	NO	10	10%
	TOTAL	100	100%
7. ¿Se preocupan los trabajadores por brindar un buen servicio al cliente?	SI	92	92%
	NO	8	8%
	TOTAL	100	100%
8. ¿Recomendaría a sus conocidos , amigos , y/o familiares este restaurante ?	SI	89	89%
	NO	11	11%
	TOTAL	100	100%
9¿ Ud piensa que los trabajadores se comprometen en ofrecer un buen servicio al cliente ?	SI	91	92%
	NO	9	9%
	TOTAL	100	100%
10¿Cree Ud. que este restaurante destaque por su servicio al cliente de entre los demás ?	SI	85	85%
	NO	15	15%
	TOTAL	100	100%
11 ¿ Acudiría de nuevo a este restaurante ?	SI	92	92%
	NO	8	8%
	TOTAL	100	100%
12 ¿ ¿Considera que el servicio de este restaurante es mejor que los demás ?	SI	83%	83%
	NO	17%	17%
	TOTAL	100	100%

LIBRO DE CODIGOS DE APROVISIONAMIENTO			
Objetivo Especifico 3. Describir el proceso de aprovisionamiento			
PREGUNTA	ESCALA	SUMA	PORCENTAJE
9. ¿Son atendidas todas las necesidades de compra en el restaurante?	SI	19	73%
	NO	7	27%
	TOTAL	26	100%
10. ¿Aparecen con frecuencia nuevas necesidades en el restaurante ?	SI	22	85%
	NO	4	15%
	TOTAL	26	100%
11. ¿Existe un control adecuado al escoger los proveedores del restaurante?	SI	23	88%
	NO	3	12%
	TOTAL	26	100%
12. ¿El proveedor (es) del restaurante ofrecen productos de calidad?	SI	25	96%
	NO	1	4%
	TOTAL	26	100%
13. ¿Existe un control en las compras del restaurante ?.	SI	25	96%
	NO	1	4%
	TOTAL	26	100%
14. ¿Cuándo se realizan las compras es necesario volver a productos?	SI	24	92%

	NO	2	8%
	TOTAL	26	100%
Objetivo Especifico 4. Definir la importancia de la Aprovechamiento en las MYPE rubro restaurante			
15. ¿El restaurante tiene un proveedor exclusivo con que siempre trabaja?	SI	3	12%
	NO	23	88%
	TOTAL	26	100%
16. ¿Considera Ud. que los buenos insumos aumentan la calidad del producto final?	SI	26	100%
	NO	0	0
	TOTAL	26	100%
17. ¿Se preocupa el restaurante por utilizar insumos frescos para la preparación de los productos?	SI	26	100%
	NO	0	0
	TOTAL	26	100%
18. ¿El restaurante ha tenido dificultades en comprar algún suministro?	SI	1	4%
	NO	25	96%
	TOTAL	26	100%
19. ¿Los proveedores siempre les facilitan los insumos ?	SI	26	100%
	NO	0	0%
		26	100%

Libro de codificación

Fuente: Clientes

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
5	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
6	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
7	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
8	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
9	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
10	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
12	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
13	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
14	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
15	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
16	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
17	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1
18	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
20	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
24	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
26	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
27	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
28	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
29	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
32	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
33	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
35	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1

36	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
37	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
39	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
40	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
41	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
42	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
44	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
45	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
46	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2
48	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
50	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
52	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
53	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
55	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
57	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2
58	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
59	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
61	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1
62	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
64	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
66	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
67	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
68	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
70	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
71	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

72	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
73	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
75	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
78	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
79	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
80	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
81	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
82	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
83	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
84	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
85	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
86	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
87	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
88	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
89	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
90	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
91	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
92	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
93	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
94	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
95	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
96	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
97	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
99	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
100	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total	85-1 15-2	92-1 8-2	20- 1 80- 2	83-1 17-2	90- 1 10- 2	65- 1 35- 2	90- 1 10- 2	92- 1 8-2	89- 1 15- 2	91- 1 9- 2	85- 1 15- 2	92- 1 8-2	83- 1 17- 2
Total, porcentaje %	85.00 % <u>15.00</u> % 100%	92.00 % <u>8.00%</u> 100%	20 % <u>80.</u> % 100 %	83.00 % <u>17.00</u> % 100%	90% <u>10%</u> 100 %	65. % <u>35%</u> 100 %	90. % <u>10.</u> % 100 %	92. % <u>8%</u> 100 %	85% <u>15.</u> % 100 %	91. % <u>9.%</u> 100 %	85. % <u>15.</u> % 100 %	92. % <u>8%</u> 100 %	28. % <u>17.</u> % 100 %

Fuente: Trabajadores

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
5	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
6	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1
7	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1
8	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
9	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1
10	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
11	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
12	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
13	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1
15	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
16	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
17	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
18	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1
19	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
20	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1
21	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
22	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
23	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
24	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1
25	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
26	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
Total	19-1 7-2	22-1 4-2	23-1 3-2	25-1 1-2	25-1 1-2	24-1 2-2	3-1 23-2	26-1 0-2	26-1 1 0-2	22-1 4-2	25-1 1-2	26-1 1 0-2
Total, porcentaje %	73.07 % <u>26.92</u> % 100%	84.61 % <u>15.38</u> % 100%	88.46 % <u>11.53</u> % 100%	96.15 % <u>3.84</u> % 100%	96.15 % <u>3.84</u> % 100%	92.30 % <u>7.69</u> % 100%	11.56 % <u>88.46</u> % 100%	100.0 % <u>0%</u> 100 % %	100 % <u>0%</u> 100 % %	84.61 % <u>15.38</u> % 100%	96.15 % <u>3.84</u> % 100%	100 % <u>0%</u> 100 % %

Reporte turnitin



Recibo digital

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.


Autor de la entrega	ERICKSON RAPHAEL SERNAQUE PIZARRO
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	1555926871
Título de la Entrega	informe_tesis
Título del ejercicio	Proyecto de investigación
Fecha de entrega	11/04/21, 08:32

 Imprimir

Mis entregas

Sección 1

Titulo	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Proyecto de investigación - Sección 1	27 jun 2020 - 00:37	27 feb 2021 - 00:37	27 jun 2020 - 01:37

 Actualizar entregas

	Titulo de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
 Ver recibo digital	informe_tesis	1555926871	11/04/2021 08:32	0% 	Entregar Trabajo   --

Constancia de no adeudo

USER: 45757402

Nro: 082021-00008094
Fecha: 15-04-2021 10:06

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) SERNAQUE PIZARRO ERICKSON RAPHAEL, con código de matrícula 0811131031, 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, 15 DE ABRIL DEL 2021.



VºBº CAJA

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FILIAL PIURA

Sra. Ana Silvia Chuyos Guevara
ESPECIALISTA C.I.R.

VºBº BIBLIOTECA (*)

VºBº LABORATORIO/ CLINICA (*)

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

Solicitud de autorización a propietarios

SOLICITUD PARA RECOJO DE INFORMACION

Señor(a) Propietario(a) de Restaurante en Chulucanas

Es grato dirigirme hacia usted y expresarle mi cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento, que en mi calidad de estudiante de la escuela de Administración Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, filial Piura. solicito se me autorice el permiso para desarrollar el trabajo de investigación “Caracterización de la gestión de calidad y aprovisionamiento en las MYPE rubro restaurante en Chulucanas 2021” es de vital importancia su apoyo para proceder a aplicar los instrumentos pertinentes para el desarrollo de dicho trabajo que tiene por finalidad constituirse como un propósito académico

Por tal motivo es importante contar con la aprobación de los propietarios del restaurante para poder llevar a cabo el proyecto, sin más que comunicarle me despido de Ud. agradeciendo por la atención brindada.

Atentamente

Chulucanas, marzo 2021


Erickson Raphael sernaque Pizarro
DNI 44212299