

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y LA CAPACITACIÓN EN LAS MYPE,
RUBRO RESTAURANTES DE LA AV.PROGRESO EN EL DISTRITO
DE CASTILLA - PIURA, AÑO 2019**

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

AUTORA:

SULLÓN PALACIOS, MARILU MELINA ORCID: 0000 -0001-9379-8354

ASESORA

Dra. PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES RENEÉ

ORCID: 0000-0001-8823-2655

PIURA – PERÚ

2019

1. Título de tesis

Gestión de calidad y la capacitación en las MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el Distrito de Castilla - Piura, año 2019

Quality management and training in MYPE, rubro restaurants of Av. Progress in the District of Castile - Piura, 2019

2. Equipo de trabajo

AUTOR

Sullon Palacios, Marilú Meliana ORCID: 0000 -0001-9379-8354

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

ASESOR

Palacios de Briceño, Mercedes ORCID: 0000-0001-8823-2655

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

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo ORCID: 0000- 0003-2027-6920

Guzmán Castro, Iván Arturo ORCID: 0000- 0002-4650-4322

Chumacero Ancajima, Maritza Zelindeth ORCID: 0000-0001-7372-741X

3. Hoja de firma de jurado y asesor

.....

Presidente

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas ORCID: 0000-0003-2027-6920

.....

Miembro

Mgtr. Iván Arturo Guzmán Castro ORCID: 0000-0002-4650-4322

.....

Miembro

Lic. Maritza Zelindeth Chumacero Ancajima ORCID: 0000-0001-7372-741X

.....

Asesora

Dra. Mercedes René Palacios de Briceño ORCID: 0000-0001-8823-2655

4. Hoja de dedicatoria y/o agradecimiento

Dedicatoria

A mis padres por su gran ejemplo de superación y valioso apoyo desde el inicio de mis estudios y porque siempre estuvieron guiando mi Camino.

A mis queridos hijos Mateo y Luna. A mi esposo por su incondicional apoyo moral, comprensión y confianza en cada momento de nuestras vidas.

Agradecimiento

A Dios, a las MYPE por brindar la información para el proyecto A la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote

5. Resumen y abstract

Resumen

La presente investigación, titulada: “Gestión de Calidad y la capacitación en las Mypes, rubro restaurantes de la av. Progreso en el distrito de Castilla – Piura, año 2019” tiene como objetivo detallar la gestión de calidad y la capacitación del personal que acontece dentro de las Mypes del rubro restaurantes de la av. Progreso del distrito de Castilla - Piura. El tipo de investigación es cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, utilizando la encuesta como técnica de recojo de datos y como instrumento el cuestionario, aplicado a 11 propietarios de las MYPE rubro del rubro Restaurante. Los propietarios manifiestan que desarrollar conocimientos de las Mype les permite enfocarse más en la parte de Gestión de Calidad ya que una buena manipulación de alimentos hará tener buena reputación e imagen dentro y fuera de la misma. Los propietarios de las Mypes están dispuestos a implementar capacitaciones a su personal, pues se han dado cuenta que con la competencia existente es necesario que su personal se encuentre apto para afrontar estos riesgos convertidos en amenazas. Finalmente, como conclusión principal de la investigación los beneficios de la gestión de calidad forman parte fundamental en toda MYPE, porque ayudará para implantar un buen sistema de Gestión de tal manera que ayude para la mejora de negocio.

Palabras Clave: Gestión de Calidad, Capacitación, Mype.

Abstract

This research, entitled: "Quality management and training in the Mypes, ruble restaurants of the av. Progress in the district of Castilla – Piura, year 2019" aims to detail the quality management and training of the staff that takes place within the Mypes of the rubro restaurants of the av. Progress of the district of Castilla - Piura. The type of research is quantitative, descriptive level, non-experimental design, using the survey as a data collection technique and as an instrument the questionnaire, applied to 11 owners of the MYPE rub of the field Restaurant. The owners say that developing knowledge of Mype allows them to focus more on the Quality Management part as good food handling will make them have a good reputation and image inside and outside it. Mypes owners are willing to implement training to their staff, as they have realized that existing competition requires their staff to be fit to address these risks turned into threats. Finally, as the main conclusion of the research the benefits of quality management are a fundamental part of all MYPE, because it will help to implement a good management system in such a way that it helps for business improvement.

Keywords: Quality Management, Training, Mype.

6. Contenido

1. Título de tesis	ii
2. Equipo de trabajo	iii
3. Hoja de firma de jurado y asesor.....	iv
4. Hoja de dedicatoria y/o agradecimiento	v
5. Resumen y abstract.....	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de tablas.....	x
I. Introducción	14
II. Revisión de la literatura	23
Variable: Capacitación.....	38
III. Metodología	42
3.1 Diseño de la investigación.....	42
3.2. Universo y Muestra	43
3.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	46
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
3.6 Matriz de Consistencia	49
3.7 Principios Éticos.....	50
IV. Resultados	55
4.2 Análisis de resultados.....	83
V. CONCLUSIONES.....	94

VI. Recomendaciones..... 96

7. Índice de tablas

Tabla 1 ¿Usted delega actividades con los colaboradores de su organización?.....	55
Tabla 2: ¿Considera que al delegar actividades se ve reflejada una mejora en la.....	56
Tabla 3: ¿Usted planifica antes de realizar alguna actividad dentro de la organización?	57
Tabla 4: ¿Considera que tiene los recursos suficientes para laborar?	58
Tabla 5 ¿Utiliza sistema tecnológico para llevar un mejor control en sus actividades administrativas?.....	59
Tabla 6 ¿Realiza coordinación y control para un mejor rendimiento?.....	60
Tabla 7 ¿Realiza capacitación como mejora de gestión?	61
Tabla 8 ¿Estima que dar seguimiento a los resultados ayuda alcanzar los objetivos?	62
Tabla 9 ¿Cómo parte de generar eficiencia, realiza capacitaciones?	63
Tabla 10 ¿Estimula la moral con bonos extras?	64
Tabla 11 ¿Le gustaría que el nombre de su restaurante sea reconocido fuera de la ciudad? ..	65
Tabla 12 ¿Cree que su restaurante tiene en cuenta las necesidades de los clientes?.....	66
Tabla 13 ¿Cree que, al reducir costos, generara ganancias?	67
Tabla 14 ¿Participa en la toma de decisiones?	68
Tabla 15 ¿Considera que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza en uno mismo?	69
Tabla 16 ¿En las reuniones que se realizan, fluye la comunicación con el resto de los colaboradores?.....	70
Tabla 17 ¿Se siente satisfecho trabajando en el restaurante?	71
Tabla 18 ¿Cree que, al recibir bonos extra, ayuda a lograr sus metas individuales?	72
Tabla 19 ¿Se siente comprometido con el restaurante?.....	73
Tabla 20 ¿Toma con responsabilidad su puesto obtenido?	74
Tabla 21 ¿Usted interviene en las actividades administrativas?	75
Tabla 22 ¿Usted comparte su información con los demás colaboradores?	76

Tabla 23 ¿Suelen ser dinámicos las capacitaciones que reciben?	77
Tabla 24 ¿Antes de ingresar a laborar fue puesto a prueba?	78
Tabla 25 ¿A tenido un aprendizaje extra de acuerdo a su puesto para un mejor desarrollo?..	79
Tabla 26 ¿Le gustaría desempeñarse en otro cargo?	80
Tabla 27 ¿Le gustaría desarrollar una destreza o habilidad dentro del restaurante?	81
Tabla 28 ¿Cree que esta dispuesto de tener un alto cargo?	82

Índice de figuras

Figura 1: delegación de actividades a sus trabajadores.....	55
Figura 2: la delegación de actividades mejora su organización.....	56
Figura 3: planificación antes de realizar alguna actividad dentro de la organización.....	57
Figura 4: ¿Considera que tiene los recursos suficientes para laborar?.....	58
Figura 5: Utiliza sistema tecnológico para llevar un mejor control en sus actividades administrativas	59
Figura 6: ¿Realiza coordinación y control para un mejor rendimiento?.....	60
Figura 7 ¿Realiza capacitación como mejora de gestión?.....	61
Figura 8: ¿Estima que dar seguimiento a los resultados ayuda alcanzar los objetivos?	62
Figuras 9: ¿Como parte de generar eficiencia, realiza capacitaciones?	63
Figura 10 Grafico circular que representa a: ¿Estimula la moral con bonos extras?	64
Figura 11: Grafico circular que representa a: ¿Le gustaría que el nombre de su restaurante sea reconocido fuera de la ciudad?.....	65
Figura 12: Grafico circular que representa a: ¿Cree que su restaurante tiene en cuenta las necesidades de los clientes?	66
Figura 13: Grafico circular que representa a: ¿Cree que, al reducir costos, generara ganancias?	67
Figura 14: Grafico circular que representa a: ¿Participa en la toma de decisiones?.....	68
Figura 15: Grafico circular que representa a: ¿Considera que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza en uno mismo?	69
Figura 16: grafico circular que representa a: ¿En las reuniones que se realizan, fluyen la comunicación con el resto de los colaboradores?	70
Figura 17: grafico circular que representa a: ¿Se siente satisfecho trabajando en el restaurante?	71

Figura 18: Crees que, al recibir bonos extra, ayuda a lograr sus metas individuales.....	72
Figura 19: ¿Se siente comprometido con el restaurante?.....	73
Figura 20: ¿Toma con responsabilidad su puesto obtenido?	74
Figura 21: ¿Usted interviene en las actividades administrativas?.....	75
Figura 22: ¿Usted comparte su información con los demás.....	76
Figura 23: ¿Suelen ser dinámicos las capacitaciones que reciben?	77
Figura 24: Antes de ingresar a laborar fue puesto a prueba.....	78
Figura 25: ¿A tenido un aprendizaje extra de acuerdo a su puesto para un mejor desarrollo?79	
Figura 26: ¿Le gustaría desempeñarse en otro cargo?	80
Figura 27: ¿Le gustaría desarrollar una destreza o habilidad dentro del restaurante?	81
Figura 28: ¿Cree que esta dispuesto de tener un alto cargo?	82

I. Introducción

La presente investigación de título Gestión de calidad y la Capacitación en las MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019. En la que proviene de la línea de investigación “Caracterización del financiamiento, capacitación, competitividad y rentabilidad de las MYPE”, línea que ha sido asignada por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote a la escuela profesional de Administración.

Forman parte del desarrollo económico tanto para el Perú como en la región Piura, siendo la cuarta región con mayor participación empresarial a nivel nacional, pero a su vez cuenta con problemas que no permiten su progreso de tal manera que estanca el desarrollo de la economía social. Y eso se debe por problemas de informalidad, mala gestión, mal trato al cliente, innovación y métodos estratégicos.

El presente trabajo está delimitado desde la perspectiva Temática con las variables Gestión de calidad y Capacitación en las MYPE, Delimitación Psicográfica: microempresas rubro Restaurantes, Delimitación Geográfica: Av. Progreso en el distrito de Castilla departamento Piura, Delimitación Temporal: Año 2019.

La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la técnica de recojo de datos es la encuesta teniendo como instrumento el cuestionario, el cual contiene preguntas de escala nominal para la variable Gestión de calidad y Capacitación.

Desarrollar conocimiento en los propietarios de las MYPE, rubro restaurantes de la Av. progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019, permite enfocarse más en la parte de la Gestión de Calidad ya que una buena manipulación de alimentos hará tener buena reputación e imagen dentro y fuera de la misma, en la Capacitación tener en cuenta que hoy en día es una

guerra de negocios entre sí, ya que no solo depende de los propietarios, sino es un conjunto con los colaboradores, también son partícipes en donde se deberán aplicar estrategias para poder mantenerse en el mercado produciendo de manera factible, atrayendo más comensales y a futuro fidelizarlos e incrementar su valor.

Según Freddy (2017) determina que el poblador de Piura se caracteriza por ser exigente en el buen comer y eso se ve reflejado en el buen sabor de la cocina piurana que ha dado la vuelta al mundo. Se estima que en el litoral piurano se originó el ceviche. Los turistas llegan atraídos por las hermosas playas del litoral piurano y también buscan ávidamente los restaurantes y fondas populares afamadas para degustar los platos típicos, entre los potajes tradicionales tenemos: El cebiche, chilcano, sudado, malarrabia, adobo, seco de cabrito, rachi rachi, seco de chabelo, chifles, natilla, la chicha.

Según el Diario Gestión (2018) el índice de Actividad Emprendedora Temprana (AET), desarrollado por el estudio de investigación GEM (Global Entrepreneurship Monitor) y ESAN, el Perú se ubica en el tercer lugar a nivel mundial, con la mayor cantidad de “emprendimientos en fase temprana”, La ratio de “Consolidación de Emprendimientos” sitúa al Perú en la posición 45 a nivel mundial (45 de 54) por debajo del promedio de América Latina (8 de 11).

Las MYPE, han sabido entrar a competir en mercados externos y han dado señales que también pueden entrar a estos mercados, con productos diferenciados y con elevada demanda potencial. Hay que tener en cuenta que la generación de divisas recae en las grandes empresas, especialmente, en aquellas que operan en el sector minero. (Gomero, 2015).

Arévalo (2015) menciona que el sector de la gastronomía es una de las posibilidades existentes en el país, ya que este mercado se ha proliferado en los últimos años con el crecimiento paralelo de los centros comerciales que no sólo cuentan con espacios para entretenimiento, compras, o servicios sino también para deleitar el paladar con recetas al gusto del cliente. Los

restaurantes forman parte de una gran gama de servicios que el mundo del consumo requiere para satisfacer las necesidades. El sector de los restaurantes cuenta con la posibilidad de seleccionar la mejor calidad de los alimentos y proporcionar a los consumidores una experiencia gastronómica inolvidable.

Para Romero (2017) considera que las micro y pequeñas empresas (MYPE) juegan un rol muy importante en el Perú y es justo destacar su labor emprendedora y en favor de la economía nacional, por lo que aportan: al PBI las MYPE aportan, aproximadamente, el 40% del PBI (Producto Bruto Interno) y, por ello, están entre las mayores impulsoras del crecimiento económico del país; ayudan a la generación de empleo las MYPE tienen una participación decisiva en materia de generación de empleo, inclusión social, innovación, competitividad y lucha contra la pobreza. De hecho, en conjunto, las MYPE generan el 47% del empleo en América Latina. Por otro lado, La MYPES en el Perú constituyen el 98,6% de las unidades empresariales, brindándole espacio de desarrollo a millones de trabajadores peruanos que contribuyen al desarrollo de la economía. Además, conforme las MYPE van creciendo y desarrollándose, nuevas van apareciendo. Esto dinamiza nuestra economía.

Siguiendo con Romero (2017) En el Perú, el 96,5% de las empresas que existen pertenecen al sector de las MYPE. Esta cantidad, de acuerdo a la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú), aumenta año tras año, se consideran que las Mujeres emprendedoras según cifras del Ministerio de la Producción (Produce) al término del 2017, en el Perú existen 1 millón 270.000 de MYPE lideradas por mujeres. Del total de estas unidades de negocio, el 79,5% se ubica en regiones del interior del país y el 20,5% está en Lima. Las regiones con mayor preponderancia son Puno, Piura, La Libertad, Cusco y Junín y por último los Créditos MYPE son obtenidas en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) colocaron S/ 11,831 millones a las Mypes al mes de enero de 2018. El monto representa un 10 crecimiento de 13.7% respecto a los S/ 10,406 millones que alcanzaron durante el mismo período del 2017.

Para el Perú, el stock y la variación neta de las empresas del I Trimestral del 31 de marzo de 2019, siendo estas empresas activas registradas en el Directorio Central de Empresas y Establecimientos ascendió a 2 millones 438 mil 636 Unidades, cifra mayor en 4,6% respecto a similar periodo del año anterior. (INEI, 2019).

Según Noticias Walac (2016) informó que en la región Piura existen 58 mil 927 microempresas y 2 mil 193 pequeñas empresas, Según estadísticas de la SUNAT de la región, se informó durante el taller que se realizó el COREMYPE Piura, los días 29 y 30 de noviembre, en el auditorio de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Piura y por ello el COREMYPE Piura tiene por finalidad promover el trabajo concertado y articulado de las instituciones públicas y privadas, que tienen como propósito potenciar la competitividad y el desarrollo de las MYPE y cabe resaltar que al 2014 a nivel nacional el 99.4% de las MYPE son formales.

Según la SUNAT (2018) deduce que las MYPE deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales: por parte de la Micro Empresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT, mientras que por parte de la Pequeña Empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT. Los beneficios del régimen que establece el Estado para las MYPE se encuentran en función a estos niveles de ventas anuales y al cumplimiento de otros requisitos.

Diario Comercio (2017) informa que polémica culinaria es perjudicial impacto de comida insalubre, uno de estos desafíos tiene que ver con las buenas prácticas de manipulación de alimentos, un detalle fundamental en todo negocio de comida. Un detalle que, a la luz de los hechos, sigue pasándose por alto, adicional también informa que la calidad o inocuidad de alimentos ha caído en un saco vacío, donde gobiernos, consumidores y dueños de restaurantes tienen responsabilidad en la mala calidad de los alimentos que se cocinan.

INEI (2016) informó que, según los resultados de la Primera Encuesta Nacional de

Empresas, en el año 2014, el 39,5% de las empresas manifiestan que la informalidad es uno de los tres principales factores que limitan el crecimiento de las empresas. Entre otros factores, el 36,7% de empresas respondieron que la demanda es limitada, el 34,8% que existe dificultad para acceder a financiamiento, y el 30,6% la excesiva regulación tributaria.

Silva (2017) describe 8 problemas en Restaurantes tales como; primer problema, el sabor de los platos varía según el cocinero que los haga, es decir, debe de haber un recetario que detalle las cantidades y el procedimiento exacto de todos los platos; segundo problema, se quiere abarcar todos los públicos, no hay segmentación, es decir que no es lo mismo un concepto de comida rápida a uno de cocina autóctona; tercer problema, solo se hace promoción o se intenta vender el producto más caro de la carta, es decir que la rentabilidad por producto; cuarto no hay control en el inventario, es decir que todo insumo representa una cantidad de dinero invertido, tener un sistema de control de inventario, permite dar promoción a un producto que no se ha movido en un lapso; quinto problema, no se hace una buena promoción es decir que, marketing es la base del marketing y actualmente existen muchas herramientas de las cuales puedes disponer para dar a conocer tu negocio; sexto problema la carta tiene muchos platos para escoger, es decir que menos es más. Mantener una carta reducida es más práctico; séptimo hacer una mala contratación; y, por último, la falta de motivación y pasión.

Según la SUNAT (2018) el Estado otorga varios beneficios a las micro y pequeñas empresas, brindándoles facilidades para su creación y formalización, dando políticas que impulsan el emprendimiento y la mejora de estas organizaciones empresariales; estas son: Poder constituirse como personas jurídicas (empresas), vía internet a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas; pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales; Gozan de facilidades del Estado para participar en eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales; Cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT;

Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado.

Paolini (2016) afirma que algo deben tener en cuenta los propietarios y gerentes de la restauración, es que manejan una empresa que forma parte de la industria alimentaria y como tal, deben adherirse a las reglas básicas que garanticen la inocuidad de sus clientes. Manipulan y almacenan alimentos frescos que transforman en platos de consumo inmediato, que se espera satisfagan no sólo la necesidad de alimentación de sus clientes, sino garantizar una experiencia memorable que motive próximas visitas, así como la influencia sobre otros comensales que repitan una y otra vez el ciclo de recompra, que garantiza la rentabilidad del negocio.

Para el Banco Central de Reserva de Perú – BCRP (2016) la tasa de inflación es de 3.9% (BCRP, 2016) y la variación porcentual del Índice de Precios al Consumidor en Piura se incrementó en 0,10%, con lo cual el alza acumulada de precios anual es de 3,82% para el 201. Otro factor influyente es el tamaño del mercado, el nivel de desarrollo, las telecomunicaciones, el estado de la red vial, las disponibilidades de factores físicos y financieros. Al contar las MYPE con un capital pequeño esto influye a que los créditos sean reducidos y que la tasa de interés oscile en un 4.25% según datos del Banco Central de Reserva del Perú, porcentaje que se ha mantenido a un mismo ritmo desde el 2011.

Los propietarios y los Colaboradores de las MYPE están siendo influenciados por factores que según Niveló (2015) clasificó en factores externos. Los factores externos los denomina PEST.

En la parte Político, las MYPE rubro restaurantes a tratar, 50% no cuentan con permisos siendo un negocio informal, mientras que la otra parte si cuentan con toda la documentación adecuada.

En la parte Económico, las MYPE rubro restaurantes a tratar, una parte el sueldo no es un sueldo fijo y trabajan más de 8 horas laborales, mientras que por otro lado las MYPE su pago es de acuerdo a la ley y respetan sus días de descanso.

En la parte Social, las MYPE rubro restaurantes a tratar, suelen ofrecer platos tradicionales de la Región, cómo también creando nuevos platos para la satisfacción de los clientes.

En la parte Tecnológico, las MYPE rubro restaurantes a tratar, les falta involucrase más acorde a la tecnología, por otro lado, usan las redes sociales para promocionar las ventas que se realizarán, de tal manera que se encuentran más cerca a los clientes. Con respecto al Factor interno de las MYPE rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, según Herrero (2016) clasificó distintas formas de mejora continua, como son el método de las 5M:

Men o trabajadores, el personal y la gestión del talento humano son aspectos que no deben pasar por desapercibido porque es uno de los pilares para el funcionamiento de una MYPE donde se ven y evaluarán aspectos como la cultura de cada uno, sus habilidades, destrezas y características del personal con el que se conformará el equipo de trabajo. Por lo que las MYPE rubro restaurantes a estudiar deben ser de 1 a 10 colaboradores y como debe ser su comportamiento ante las actividades cotidianas de la misma.

Maquinaria, las MYPE rubro restaurantes a estudiar deben contar con las maquinarias necesarias y adecuadas para su funcionamiento, asimismo que el espacio y el dinero disponible, son factores decisivos a la hora de comprar.

Money, García, las MYPE del rubro Restaurantes se basan en realizar financiamiento con las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), utilizando crédito de corto plazo ya que por lo general las tasas de interés son mucho más bajas; para que puedan atender necesidades o pagos de planilla entre otros gastos. Así mismo suelen trabajar con la moneda nacional, aportando aún más en la economía.

Método de Trabajo, las MYPE rubro restaurantes a estudiar deben contar con mejorar las operaciones tales como calendarios y turnos de trabajo, fichas de control, normativa sobre

seguridad alimentaria, listado de inventarios, informes de ventas, contratos, etc.

Materiales, las MYPE rubro restaurantes a estudiar deben contar con equipo de cocina tales como estufa, horno de microondas, lava loza, refrigeradores, congeladores, mesa de trabajo, asador, freidora, licuadoras; en cuanto utensilios: Sartenes, ollas, cazuelas, en cuanto Cristalería y loza Refrigerador para bebidas, coladores, cucharas medidoras, abrelatas, cubiertos, platos (base, extendido, hondo, pastel, tazón, postre), tazas (capuchino, americano), vasos (caballitos, copas de vino blanco, tinto, champagne y jerez), ceniceros, azucareras, saleros y pimenteros, en cuanto uniformes tanto para cocineros y personal y por último en cuanto mantelería Mantel (base, de diseño e individuales), servilletas, delantales para meseros y cocineros, cofias, filipinas.

Fernández, Fernández y Baptista (2015) sostienen que es necesario justificar las razones que motivan el estudio. La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, no se hacen simplemente por capricho de una persona; y ese propósito debe ser lo suficientemente fuerte para que se justifique la realización.

La presente investigación deriva de la línea de investigación denominada: Gestión de calidad de las MYPE, la cual fue asignada por la Escuela de Administración. Por lo tanto, el problema identificado es ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019? Dicho problema permite identificar como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y la Capacitación en las MYPE rubro restaurantes de la AV. Progreso en el distrito de castilla, con los objetivos específicos: (a) Describir los elementos de la Gestión de calidad, rubro restaurantes de la AV. Progreso en el distrito de Catilla- Piura, año 2019; (b) Describir los beneficios de la Gestión de Calidad en la MYPE, rubro restaurantes de la AV. Progreso en el distrito de Catilla- Piura, año 2019; (c) Describir los Beneficios de la capacitación en la MYPE rubro restaurantes de la AV. Progreso

en el distrito de Catilla- Piura, año 2019; (d) Describir Tipos de Capacitación en la MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Catilla- Piura, año 2019.

La justificación práctica: se manifiesta el interés del investigador por acrecentar sus conocimientos, obtener el título académico, si es el caso, para contribuir a la solución de problemas concretos que afectan a las organizaciones empresariales, públicas o privadas. (Valderrama, 2015). Por lo que la investigación, ayudará a resolver los problemas dados en las MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019 y ello conllevará a realizar una profunda búsqueda de información que en el futuro ayudará a una mejora continua, con propuestas, estrategias y a la vez recomendaciones, con la finalidad de ayudar en la toma de decisiones.

La Justificación teórica: se refiere a la inquietud que surge en el investigador por profundizar en uno o varios enfoques teóricos que tratan el problema que se explica. (Valderrama, 2015). Por lo que la investigación, encontrará respuestas a las diversas situaciones que presenten las MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019 ya sean internas o externas. Para el optimismo de la información se acudirá a tesis especializados en el tema, así mismo en fuentes bibliográficas que posteriormente ayudará a una eficaz investigación.

La Justificación Metodológica: hace alusión al uso de metodologías y técnicas específicas que han de servir de aporte para el estudio de problemas similares al investigado. (Valderrama, 2015). Por lo que la investigación, va a implicar que las MYPE, rubro restaurantes de la Av. progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019. El resultado que se obtendrá será a través de un cuestionario que permitirá dar validez a la investigación haciendo uso de fuentes primarias y secundarias para obtener los datos claros y precisos.

Además, se justifica debido a que la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), a través de la Nueva Ley Universitaria 30220-2014; para la

obtención del título universitario, se presenta y sustenta un trabajo de investigación.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

Jurado (2014) en su tesis titulada “Calidad de la Gestión en el Servicio y Atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito”, de la Universidad Católica del Ecuador – Matriz (Ecuador), siendo este estudio de tipo Cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental. Presenta las siguientes conclusiones en primer lugar que de acuerdo a la investigación realizada se puede determinar que Robledo Restaurante cumple con la categorización de lujo, ya que cuenta con una muy buena calidad en el producto, servicio, infraestructura, elementos decorativos y manejo; en segundo lugar, que es importante destacar que el restaurante tiene clientes fidelizados, cuya frecuencia de visita es una vez por semana y su poder adquisitivo es alto. Adicionalmente, el restaurante mantiene alianzas estratégicas con empresas hoteleras y turísticas reconocidas, a través de las cuales se obtienen el 50% de los ingresos mensuales totales; en tercer lugar que, al aplicar la Carta de Servicios en Robledo Restaurante, el equipo de trabajo pudo detectar las fallas existentes no sólo en servicio entregado al cliente sino también a nivel administrativo y operativo adicionalmente, y por último se concluye que otro aspecto fundamental que el equipo de trabajo rescató con esta investigación, es que lo más importante es conocer el pensamiento, el nivel de satisfacción y las expectativas de los clientes.

Macías (2014) en su tesis titulada “Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad para los restaurantes y comedores de la comuna Montañita”, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena (Ecuador), siendo este estudio de tipo práctica, interactiva y personalizada, de método explicativo y explicativo. Presenta las siguientes conclusiones en primer lugar que la aplicación del sistema EFQM basado en la aplicación de una autoevaluación, en los restaurantes y comedores de Montañita es viable, con lo que se incrementa notablemente la mejora de la

calidad en el servicio, la satisfacción para los visitantes y un mejor desarrollo operacional para los servidores de los establecimientos de restauración de la localidad; en segundo lugar que, el sistema de gestión de la calidad, permitirá de manera acertada y oportuna actualizar a propietarios y colaboradores de los establecimientos en temas importantes como atención al cliente, la calidad total del servicio, cumpliendo con los intereses y expectativas de los visitantes; en tercer lugar que la aplicación de sistema de calidad permitirá mejorar la imagen turística de la Comuna Montañita y logrará su reconocimiento por su excelente calidad en atención al cliente y como destino turístico, considerando la prestación de un buen servicio que permite cubrir expectativas del flujo de visitantes al lugar; y por último concluye que las personas que laboran en los diferentes establecimientos de restauración de Montañita, tiene una relación directa con el consumidor y son responsables del producto y servicio que se ofrece a los clientes.

Quezada (2016) en su tesis titulada “Propuesta de un modelo de Gestión de Calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato”, de la Universidad Regional Autónoma de los Andes - UNIANDES (Ecuador), siendo este estudio de tipo descriptiva, nivel cualitativo, no experimental. Presenta las siguientes conclusiones en primer lugar que luego de realizar un estudio acerca de una correcta gestión, en el campo de la industria de la restauración, se logra llegar a cierto grado de conocimiento el cual permite desarrollar una solución a dicho problema encontrado en los restaurantes del cantón Ambato; en segundo lugar que, Mediante un diagnóstico situacional se consigue verificar en qué punto se encuentra el problema de desconocimiento de factores de calidad en los propietarios o administradores de la empresa gastronómicas de la ciudad de Ambato; en tercer lugar que, por lo que se propone el modelo de gestión de calidad P.D.C.A, que coadyuve en la solución de los procesos de producción de empresas dedicadas a la industria de la restauración; y por último concluye que este documento certifica todo lo realizado y se destaca la calidad en los servicios y productos, el cual era un

problema que se puede identificar mediante encuestas a los clientes, supervisión por parte de una persona a cargo de la respectiva función, mejora notablemente mediante una verificación de todas las acciones realizadas en el restaurante, siguiendo cada una de las medidas correctivas y parte por el apoyo del personal responsable.

Ríos (2015) en su tesis titulada “Gestión de Calidad, Satisfacción de los Clientes y el Impacto en la Rentabilidad de las MYPE del sector servicios, rubro restaurantes - del distrito de Huanchaco, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Trujillo), siendo este estudio de tipo Descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Presenta las siguientes conclusiones en primer lugar que el 50% de los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de Huanchaco, afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad; en segundo lugar que a los gerentes de las MYPE tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino; en tercer lugar, que el tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, el 90% de las MYPE son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%,; y por último se concluye que un 80% de los encuestados reinvierten en la empresa, el 60% de dichos representantes respondieron que su capital asciende de un 11000 a 15000.

Pascual (2018) en su tesis titulada “Caracterización de la Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001 en las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, 2015”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Trujillo), siendo este estudio de tipo Descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Presenta las siguientes conclusiones en primer lugar que la minoría de los gerentes

perciben poca deficiencia en la gestión de calidad tales como: política de calidad, logro de objetivos planteados, deficiencia en asignación de responsabilidades de los trabajadores, existe carencia en cuanto a los procesos de comunicación, personal poco capacitado, lugar de producción no apropiado y equipos no modernos; en segundo lugar que, en su mayoría relativa las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro restaurantes (pollerías) del distrito de Huaraz, están dirigidos por varones de 41 a 50 años de edad y cuentan con estudios superiores incompletos; en tercer lugar que la minoría relativa de gerentes muestran deficiencias en la documentación relacionada al producto, información inoportuna al cliente, no siempre cumplen con el control de elaboración del producto; y por último se concluye que los gerentes de las MYPE deben aplicar una buena gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 para lograr mejorar sus políticas de calidad, cumplir con los objetivos planteados, tener bien definido la responsabilidad de los trabajadores, capacitar a los colaboradores y el ambiente de trabajo debe ser adecuado.

Castillo (2017) en su tesis titulada “Gestión de Calidad en Atención al Cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarney, 2016, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Huarney), siendo este estudio de Nivel Descriptiva, Tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Presenta las siguientes conclusiones en primer lugar con respecto a las principales características de los representantes de las micro y pequeñas empresas la mayoría tienen una edad entre 31 a 50, son de género masculino, con un grado de instrucción superior; en segundo lugar, que con respecto a las principales características de las micro y pequeñas empresas la mayoría con un tiempo de permanencia en el rubro de 0 a 3 años y se desarrollan con un personal entre 1 a 5 trabajadores; en tercer lugar se concluye que respecto a las principales características de la gestión de calidad en atención al cliente la a mayoría de los representantes manifiestan que están aplicando una gestión de calidad, usando la técnica de la mejora continua, así mismo para determinar la

calidad en sus negocios ellos priorizan la planificación de sus actividades; y por último se concluye que en cuanto al personal la mayoría de los micro empresarios contratan a sus colaboradores no precisamente por su competitividad, sino que prefieren dar la oportunidad a familiares, convirtiéndolo así en un negocio familiar, de la misma manera en su mayoría los representantes no consideran importante la capacitación, puesto que no lo aplican con sus colaboradores.

Yahuana (2017) en su tesis titulada "Caracterización de la Competitividad y la Gestión de Calidad de las MYPE en el rubro restaurantes de la urbanización la Alborada-Piura, año 2016", de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), siendo este estudio de tipo Descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Presenta las siguientes conclusiones en primer en cuanto la Política de calidad y desempeño se aprecia un 80% de los casos es afirmativa, es decir, que los dueños consideran que hay una política de calidad en la empresa y que esta política orienta el desempeño del personal. El 20% considera que ello no es así; en segundo lugar en cuanto Seguridad, higiene y limpieza, es posible apreciar que el 60% afirma que positivamente estos elementos han contribuido a generar un adecuado ambiente de trabajo; 40% consideran que estos elementos no lo han hecho posible; en tercer lugar que en cuanto la implementación de acciones para alcanzar resultados", el 60% de los empresarios señala que han puesto en funcionamiento, han implementado acciones para que lo planificado se realice y sea mejorado continuamente, 40% responde negativamente; y por último se concluye que la Calidad y mejora continua" el resultado obtenido se refiere a que 80% responde negativamente y solo 20% lo hace en sentido afirmativo, es decir el establecimiento puede estar mejorando pero esta mejora no tiene relación con los objetivos de la calidad, muchos empresarios saben que tienen que mejorar su funcionamiento pero no definen objetivos y el funcionamiento es intuitivo.

Campos (2015) en su tesis titulada "Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro

restaurantes cevicherías del Asentamiento Humano la Primavera Castilla, 2015”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), siendo este estudio de tipo Descriptiva, nivel cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Presenta las siguientes conclusiones en primer que, las MYPE del rubro estudiado tiene que dar mayor realce a los elementos de gestión de calidad debido a su importancia dentro del sistema, como son los procesos, la documentación, el manual de calidad, debe existir una buena relación entre ellos tiene que haber congruencia entre los elementos para que estos trabajen de la mejor manera dentro del sistema; en segundo lugar, que los empresarios del grupo analizado deben de implantar un sistema de calidad como estrategia de gestión para ser más competitiva; en tercer lugar que los restaurantes rubro cevichería presenta debilidades a la importancia de ajuste en los precios, en las nuevas tendencias de innovación, en las medidas estándar de calidad y en la satisfacción que exige el cliente por lo q es importante que se considere perfeccionar sistemas propios de planeación, organización, dirección, y control dirigidos a lograr altos niveles de satisfacción entre los individuos que en ella concurren; y por último se concluye que los elementos que intervienen como la toma de decisiones, la estrategia de diferenciación y la adaptabilidad no van con el perfil que se exige en la competitividad de este rubro.

Montalbán (2018) en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad y la competitividad en las MYPE rubro restaurantes del AA.HH. Almirante Miguel Grau-Piura año 2018”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), siendo este estudio de Nivel Descriptiva, Tipo cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Presenta las siguientes conclusiones en primer que con respecto a los Principios de la gestión de calidad se identificó que; la mayoría de los propietarios realiza participación del personal, por lo que es considerado importante; en cuanto, la mejora continua, se identificó que; que la mayoría de los propietarios lo consideran que es el progreso del negocio logrando así cumplir las metas; en segundo lugar que en cuanto el liderazgo, se identificó que; la mitad de los propietarios delegan

actividades a su personal, ya que siempre se debe delegar roles para el cumplimiento de las diferentes funciones, permitiendo así que la mayoría de los trabajadores puedan desarrollarse personalmente liderando; en tercer lugar que con respecto a los Beneficios de la gestión de calidad que para la satisfacción del cliente, en su totalidad de los propietarios consideran que los trabajadores están actos para brindar un buen trato a los clientes premia a los trabajadores del mes siempre cuando lleguen satisfacer a los clientes de tal manera que se debe utilizar marketing para estar más; y por último en cuanto la diferenciación de la competencia, se identificó que en su totalidad existe competencia en variedad de platos tipos de la región, así mismo la innovación.

2.2 Bases teóricas

Definición de Gestión de calidad

Castro, Hernández e Iglesias (2015) en su tesis titulada “Diagnóstico para la creación de un plan de capacitación que permita la implementación de estrategias para mejorar la calidad en el servicio al cliente en el sector de restaurantes de primera categoría en la ciudad de San Miguel; año 2015”, de la Universidad del Salvador (Salvador), siendo este estudio de tipo descriptiva y el nivel correlacional, diseño no experimental. Presenta las siguientes conclusiones en primer que la creación e implementación de un plan de capacitación es en gran medida una herramienta fundamental ya que mejora de manera oportuna las actividades que se desempeñan aplicando estrategias que buscan que el empleado se pueda desempeñar de una manera más eficiente dando como resultado mejores servicios y mejor calidad en la atención al cliente; en segundo lugar la evolución de los restaurantes de primera categoría han venido exigiendo personal más capacitado a medida pasan los tiempos; en tercer lugar el gerente del restaurante se encarga del área de capacitación en las áreas de servicio al cliente y cocina para las capacitaciones espontaneas, así mismo las realizan de forma mensual o trimestralmente; por último no se considera que el restaurante tenga áreas más deficientes que otras, sin embargo si considero que la capacitación es bastante necesaria para mantener al empleado motivado y lleno

de conocimientos para que puedan prestar un buen servicio.

Gurumendi (2017) en su tesis titulada “Plan de Capacitación en BPM para los restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo, Cantón Yaguachi”, de la Universidad Estatal de Milagro (Ecuador), siendo este estudio de tipo descriptiva y el nivel correlacional, diseño no experimental. Presenta las siguientes conclusiones en primer los empleadores y propietarios tienen un déficit de conocimiento acerca Normas en Buenas Práctica de Manufactura, la cual proyecta a una mala imagen en su restaurante respectivamente; en segundo lugar, los empleados de los restaurantes de la Parroquia Yaguachi Nuevo consideran que un plan de capacitación ayudará a fortalecer su negocio; en tercer lugar, el diagnóstico del restaurante mediante las fichas de observación, dieron como resultado que los restaurantes no aplican las Normas en BPM, por lo tanto nos permitió evaluar la situación real del servicio que brinda a los consumidores; y por último es importante recalcar que la Agencia de Control y Vigilancia Sanitaria es la encargada de supervisar los restaurantes mediante las normas BPM, así mismo Mediante el diagnóstico de la zona de estudio en el área de preparación de alimentos los empleados no utilizan las técnicas necesarias para prevenir la contaminación cruzada la cual afectaría la salud de los consumidores.

Nowell (2015) en su tesis titulada “Capacitación y servicio al cliente en los restaurantes salón el Tecun y pasaje mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango”, de la Universidad Rafael Landívar (Guatemala), siendo este estudio de tipo descriptiva y el nivel correlacional, diseño no experimental. Presenta las siguientes conclusiones en primer se determinó que aquellos colaboradores que han recibido capacitación sobre servicio al cliente o en relación a su puesto de trabajo, probablemente haya sido en otra empresa y no específicamente en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo en años anteriores; en segundo lugar que las personas que llevan más de cinco años dentro de las empresas, no han recibido capacitaciones, mucho menos aquellas que traten sobre servicio al cliente, así mismo que el buen servicio al cliente que

se identifica en estas empresas se debe a la buena relación que existe entre jefes / propietarios con los colaboradores; en tercer lugar que la limpieza de mesas y sillas es satisfactoria para los comensales, sin embargo, es necesario enfocarse en la limpieza de sanitarios para mejorar el servicio, ya que es un área importante de las empresas que necesita mayor atención en la higiene; y por último es necesario realizar una inducción a todos los colaboradores para que los colaboradores se identifiquen mejor con el clima laboral de las empresas y así mejore el servicio que se ofrece.

Aldunati (2016) en su tesis titulado “Caracterización de la Capacitación en seguridad y salud en el trabajo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios- rubro restaurantes de dos tenedores del distrito de Huaraz, 2016”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Huaraz), siendo este estudio de Nivel Descriptiva, Tipo Cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Presenta las siguientes conclusiones en primer lugar que existe bajo porcentaje de cumplimiento de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo, los empleados no tienen conocimiento práctico en mantenimiento de equipos, no conocen las zonas de evacuación para salir en caso de una emergencia y no saben a qué autoridades pedir apoyo en caso de una emergencia o accidente en el restaurante; en segundo lugar que Las principales características de los gerentes y empleados determinadas son la mayoría de los gerentes tienen más de 46 años de edad, son varones y con estudios superiores no universitarios, y la mayoría de los empleados poseen entre 18 a 25 años de edad, son mujeres y con estudios de nivel secundario; en tercer lugar que preexiste el deficiente aplicación de la capacitación en seguridad y salud en el trabajo, ya que no son capacitados en manejo de extintores y en primeros auxilios para brindar ayuda en caso de producirse incendios y accidentes laborales; y por último a capacitación en seguridad y salud en el trabajo, consiste en transmitir conocimientos teóricos y prácticos a los participantes para el desarrollo de las competencias, capacidades y destrezas acerca del proceso de trabajo, identificación de riesgos y prevención de accidentes. Las cuales

no se cumplen en estas empresas.

Castro y Villanueva (2018) en su tesis titulada “Propuesta de Capacitación de Personal para mejorar la calidad de servicio del restaurante SUMAQ, Chiclayo, 2016”, de la Universidad Señor de Sipán (Pimentel), siendo este estudio nivel descriptivo – propositiva, diseño no experimental. Presenta las siguientes conclusiones en primer lugar la capacitación laboral se ve afectada por las siguientes características, la dimensión competencias, el 100% de los colaboradores indica estar totalmente en desacuerdo (TD) en que las capacitaciones que efectúa la empresa brindan suficientes conocimientos para otorgar un servicio de calidad, y la dimensión desempeño laboral, el 100% de los colaboradores indica estar totalmente en desacuerdo (TD) en que las capacitaciones que efectúa la empresa permiten mejorar el desempeño laboral; en segundo lugar que el nivel de capacitación de personal en el restaurante SUMAQ, presenta un nivel bajo, se evidencia que el restaurant no realiza actividades de capacitación con sus colaboradores; en tercer lugar que el nivel de calidad de servicio del restaurante SUMAQ, es medio, el promedio de esta variable es 3.6, por lo cual se puede concluir que la calidad de servicio es la adecuada para el 80% de la población de los clientes; por último que la calidad de servicio se caracteriza por tener una brecha de insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad y empatía, los clientes encuentran insatisfacción la publicidad ofrecida por el restaurant y por las habilidades de atención de los clientes.

Sánchez (2015) en su tesis titulada “Capacitación en habilidades de Atención al Cliente para mejorar la Calidad del Servicio brindado en el restaurant Mar Picante”, de la Universidad Privada Antenor Orrego (Trujillo), siendo este estudio de Nivel Descriptiva, Tipo Cuantitativo, diseño contrastación. Presenta las siguientes conclusiones en primer lugar la capacitación en habilidades de atención al cliente mejoró de manera positiva la calidad del servicio brindado en el restaurant Mar Picante de la ciudad de Trujillo; en segundo lugar, las principales necesidades de capacitación del personal del restaurant Mar picante se manifestaban de la siguiente manera:

habilidades de atención al cliente, motivación y liderazgo, debilidades y fortalezas, trabajo en equipo y manejo personal; en tercer lugar al medir la calidad del servicio en el restaurant Mar Picante después de la implementación del plan de capacitación, encontramos que este era calificado por los clientes como una calidad de servicio buena; por último los beneficios de la implementación del plan de capacitación no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con las habilidades de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes.

Cunyarache (2018) en su tesis titulada “Caracterización de Capacitación y Atención al Cliente en las MYPE comercializadoras de productos textiles-Centro de Piura, 2018”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), siendo este estudio de Nivel Descriptiva, Tipo Cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Presenta las siguientes conclusiones en primer lugar la importancia de la capacitación es porque ha permitido a los trabajadores, brindar una buena atención a los clientes, conocer el producto que venden, desempeñarse correctamente en sus funciones diarias, adquirir habilidades en su puesto de trabajo, adquirir conocimientos acerca de las ventas; la cual ha permitido la mejora de la productividad de la MYPE; en segundo lugar, los beneficios de la capacitación son: mejora del conocimiento en el puesto, dominio de situaciones conflictivas, logro de metas empresariales e incremento de la productividad en la MYPE; en tercer lugar la importancia de la atención al cliente se determinó que el cliente es la fuente principal de ingreso de las MYPE, es por ello, que es necesario brindarle una excelente atención, ofreciéndoles productos de calidad y de precio accesible; además las MYPE, deben ofrecer un valor agregado para así poder lograr la fidelización del cliente y diferenciarnos de la competencia; y por último los factores de calidad de atención al cliente se determinó que son: la accesibilidad que tiene las MYPE respecto a su

ubicación, la comunicación y amabilidad del trabajador hacia el cliente, el precio y calidad de las prendas de vestir.

Fidel (2015) en su tesis titulada “Caracterización de Capacitación y Servicio al Cliente de las MYPE, rubro restaurantes de la Ciudad de Chulucanas, año 2015”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), siendo este estudio de Nivel Descriptiva, Tipo Cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Presenta las siguientes conclusiones en primer lugar la capacitación en los restaurantes, se basan en su mayoría a la experiencia diaria de venta, donde el servicio al cliente se basa en el esfuerzo del mozo, por utilizar sus recursos de la mejor manera, según indicaciones del dueño o administrador, por lo tanto se nota que el personal señalado en este párrafo requiere de un programa de capacitación de atención al cliente; en segundo lugar los medios utilizados para capacitar al personal de los restaurantes de la ciudad de Chulucanas en su totalidad se basan en indicaciones u orientaciones al personal por parte del dueño, ya que no existe una planificación para capacitar o brindar medios de inducción al nuevo personal; en tercer lugar el servicio al cliente, se basan en la actitud y disposición del mozo y del personal por atender al cliente, utilizando gran parte de su esfuerzo físico para lograr la satisfacción del cliente; y por último los propietarios solo ofrecen capacitación de tipo informal, es decir se dan al ingresar al restaurante como instrucciones para su desempeño laboral de manera general, sin contar con una programación.

Medina (2015) en su tesis titulada “Financiamiento y Capacitación en las MYPE Servicios – rubro restaurantes de la provincia de Piura 2015”, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Piura), siendo este estudio de Nivel Descriptiva, Tipo Cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. Presenta las siguientes conclusiones en primer lugar la capacitación que reciben es la de pre ingreso, lo cual implica que una persona aprenda una responsabilidad mediante su desempeño real. En muchas MYPE este tipo de capacitación es la única clase de capacitación disponible y generalmente incluye la asignación de los nuevos

empleados a los trabajadores o los supervisores experimentados que se encargan de la capacitación real; en segundo lugar los factores que influyen en la Capacitación es que motiva al personal para trabajar más; los que entienden su puesto demuestran un mejor espíritu de trabajo, y el simple hecho de que la dirección superior confíe lo suficiente en sus capacidades para invertir dinero en su capacitación; en tercer lugar los empresarios están dispuestos a implementar capacitación en su personal, pues se han dado cuenta que con la competencia existente es necesario que su personal se encuentre apto para afrontar estos riesgos convertidos en oportunidades o amenazas; y por último el financiamiento es un instrumento fundamental para que las MYPE de cualquier sector comercial logren crecer tanto en infraestructura como económicamente, y de esta manera inviertan en los colaboradores para conseguir mejores resultados que les va a permitir desenvolverse mejor frente a los clientes y conseguir metas planeadas.

Teoría de Gestión de calidad

Pérez y Gardey (2016). Gestión de Calidad es mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren.

Ucha (2014). Gestión de Calidad es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad.

Elementos de la Gestión de Calidad

Raffino (2019), consideró los siguientes elementos del sistema de gestión de calidad de una organización que está determinado con el fin de garantizar un desempeño constante y estable, y evitar cambios inesperados. El sistema también permite establecer mejoras al

incorporar nuevos procesos de calidad según sea necesario. La estructura de la institución. Es la distribución del personal según sus funciones y sus tareas, y se denomina organigrama. La planificación de estrategias. Es el conjunto de actividades que permite alcanzar los objetivos y las metas de la organización. Los recursos. Son todo aquello que necesita la organización para funcionar, por ejemplo, el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento.

Cobeñas (2016), consideró que consiste en un sistema de gestión organizacional, basado en criterios de Calidad Total y se centra en los resultados de los procesos propios de cada organización.

La identificación de los procesos, una vez descrito de manera genérica lo que pretendemos a la hora de gestionar por procesos, así como las principales ideas de lo que entenderemos por la gestión por procesos, deberíamos situarnos en una posición concreta en lo que se refiere a nuestra organización. La coordinación y el control del funcionamiento de la organización, se establecen los puntos principales para poder llevar de una manera eficaz el manejo de la organización actual, ya que estos dos términos son de gran utilidad para la correcta toma de decisiones. La gestión de la mejora de los procesos, constituye una óptima estrategia de mejora de la calidad, puesto que sirve para aumentar el rendimiento y la capacidad de las organizaciones.

La definición de un sistema de información para el seguimiento de los resultados, es un proceso organizado para verificar que una actividad o una secuencia de actividades transcurre como se había previsto dentro de un determinado periodo de tiempo. Reporta los errores en el diseño y la implementación de los programas y proyectos. Además, permite comprobar si se está manteniendo la ruta hacia el objetivo establecido. Por otro lado, estima la probabilidad de alcanzar los objetivos planeados, identifica las debilidades que deben ser atendidas y recomienda cambios y propone soluciones.

Beneficios de la Gestión de Calidad

DiMaria, John (2014) consideró los principales beneficios de contar con un sistema de gestión de calidad:

- a) Generar mayor eficiencia, las empresas con unos Sistemas de Gestión de Calidad tienen el objetivo de maximizar la eficiencia y la calidad de sus procesos. Establecen pautas para ser seguidas por todos los empleados con el fin de llevar a cabo procesos comerciales y capacitaciones más sencillas y menos agotadoras en términos de tiempo o gasto financiero.
- b) Estimula la moral de los empleados, las funciones claras y definidas, los sistemas de capacitación establecidos, así como una clara comprensión de cómo sus roles afectan la calidad y el éxito del negocio, son propios del enfoque de un SGC. Este buscó que los empleados estén motivados y satisfechos, ya que así se desempeñarán adecuadamente en la organización.
- c) Reconocimiento internacional, es una marca mundial de gestión de calidad. Al implementar este sistema, el negocio parecerá digno de confianza; además el objetivo de muchas empresas es exportar a nivel internacional, y la acreditación ISO contribuirá en gran medida a establecer la credibilidad en el ámbito comercial internacional.
- d) Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente, el estándar permite a las empresas definir qué debe ser un producto de calidad y cómo deben satisfacerse las necesidades de los clientes. Así, proporcionó a las empresas el marco para revisar periódicamente si se satisfacen estas necesidades, con el objetivo de una mejora continua.

Díaz (2016), consideró los siguientes beneficios de contar con un sistema de gestión de calidad:

- a) Mejora de la satisfacción del cliente, los sistemas de gestión de calidad posibilitan que el proceso productivo esté enfocado tanto en las necesidades de los consumidores como en los parámetros de la empresa, permitiendo integrar las demandas del cliente en el producto o servicio final, lo que permitirá que tenga acceso a una mejor oferta y esté

más satisfecho.

- b) Reducción de costes, es el proceso utilizado por las empresas para reducir sus costos y aumentar sus ganancias. Dependiendo de los servicios o productos de una compañía, las estrategias pueden variar. Cada decisión en el proceso de desarrollo del producto afecta el costo, así mismo ayuda que en cada reduzcan los fallos o errores en la fabricación del producto o prestación del servicio, consiguiendo una mayor eficiencia y el ahorro en costes innecesarios.

Variable: Capacitación

Frijo (2015) consideró que la capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Pérez y Gardey (2016) denomina capacitación al acto y el resultado de capacitar: formar, instruir, entrenar o educar a alguien. La capacitación busca que una persona adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones.

Tipos de Capacitación

García (2017) consideró que el que recibe la capacitación ha de estar en condiciones para aprehender y sobre todo ha de estar dispuestos a aprender.

- a) Capacitación para el trabajo, este es un proceso donde se enfoca al personal contratado a realizar las funciones de la empresa, es decir, es un aprendizaje que se le imparte al personal nuevo con el fin de que este conozca la dinámica laboral propia de la empresa, conozca los procesos y las consecuencias que devienen de los mismos.
- b) Capacitación informal, se corresponde con la actividad que se lleva a cabo por medio de la enseñanza de ciertas normas de conducta o de proceder dentro de un conglomerado social, o determinado grupo. La transmisión de esta información, tiene mucho que ver con el deseo de la persona ayudar a otra a llevar a cabo una actividad, desempeñar una

actividad debida, o bien ayudar a la persona a aprender algo nuevo.

- c) Capacitación formal, esta se corresponde con las actividades instrucciones que se pueden impartir a una persona o a un determinado grupo de personas, con la finalidad de que estos puedan adquirir un nuevo conocimiento que deseen aplicar para su beneficio, por otro lado, son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.
- d) Capacitación pre ingreso, es un proceso que imparte el departamento de recursos humanos, es una especie de prueba previa donde la persona es sometida a una simulación de las labores que debe llevar a cabo, la idea de este, es que el individuo pueda responder a las instrucciones demandadas y con posterioridad ofrecer la respuesta requerida, es por ello, que esta es típica de los procesos de selección, donde las personas que han cumplido con todas las instrucciones y las han aplicado en el proceso son seleccionadas.
- e) Capacitación de inducción, aprendizaje que se le imparte al trabajador a fin de que pueda laborar mejor en su rol, bien que pueda trabajar mejor en toda su dinámica labora, el fin es que la persona pueda ascender a otro rol y desempeñarse con mejor ahínco.
- f) Capacitación promocional, forma parte del proceso de ascenso laboral, es por ello, que la persona debe someterse a estas instrucciones con el fin de que pueda educarse para el nuevo cargo que va a desempeñar.
- g) Capacitación técnica, compuesto por un conjunto de saberes que las personas desean adquirir y que son suministradas por medio de procesos instrucciones, llámense estos cursos, talleres o seminario, donde se les imparten los conocimientos necesarios a fin de que estos puedan desarrollar una destreza o habilidad.
- h) Capacitación conductual, Esta va dirigida a las personas de más altos cargos, con el fin de que puedan desarrollar los valores y las herramientas necesarias a fin de que puedan

dirigir equipos y las conductas de los mismos.

Beneficios de la Capacitación

Oliverio (2015), consideró los siguientes beneficios para el trabajador que repercuten favorablemente en la organización:

- Ayuda a la persona en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líder y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual

Sánchez (2016) consideró los siguientes beneficios para el trabajador que repercuten favorablemente en la organización:

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones, la interacción diaria en tu equipo de ventas no siempre genera aprecio y cariño entre las partes. A veces ocurre todo lo contrario, convivir muchas horas de trabajo bajo importantes dosis de estrés puede crear situaciones puntuales de tensión que pueden desencadenar conflictos laborales.
- Favorece la confianza y desarrollo personal, fomentar las relaciones de confianza entre tus compañeros de equipo te permitirá crear un ambiente de trabajo mucho más eficiente, creativo e integrador. Todo esto se reflejará en los resultados que consigáis juntos.
- Ayuda a la formación de líderes, la participación activa en la generación de metas y obtención de resultados inicia con una simple sustitución del YO, se debe usar el NOSOTROS en lugar de YO para la participación del equipo trabajo para lograr el involucramiento y participación de los miembros de los equipos de trabajo.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos, las habilidades interpersonales hacen referencia al conjunto de capacidades y competencias que

desarrolla una persona para conseguir una correcta interacción con el resto de individuos que se salde con resultados positivos.

- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto, la satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.
- Ayuda a lograr las metas individuales, es una técnica esencial en las empresas, esta técnica se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad, es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general.

Importancia de la Capacitación

Chiavenato (2013), dice que, de alguna forma, se podría decir que: “el principal desafío de los administradores de recursos humanos es lograr el mejoramiento de las organizaciones de la cual forman parte, haciéndolas más eficientes y más eficaces” Arias y Herrera (2011) sostiene que una función del día con día de toda organización, deberá ser el poder desarrollar al máximo el potencial de la gente, administrando el recurso humano en forma integral o total, en el marco de una cultura laboral de respeto, de formación y crecimiento mutuo, la capacitación es un proceso continuo, porque aun cuando al personal de nuevo ingreso se le dé la inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso entrenarlos o capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionarles nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto.

Técnicas de Capacitación

Homero (2015) consideró que las áreas de capacitación y desarrollo de personas están siendo mucho más valoradas actualmente, y la importancia de invertir en ellas es prácticamente un consenso en el mundo de los negocios.

- a) Capacitación organizacional, es la capacitación de la empresa como un todo, con el objetivo de organizar mejor las estrategias utilizadas y optimizar los resultados.
- b) Comunicación asertiva, muchas veces, el punto débil de una empresa está en la dificultad de comunicación entre gestores, líderes y empleados.
- c) Entrenamiento de liderazgo, este tipo de entrenamiento, como el propio nombre ya lo dice, es dirigido a los líderes de las empresas. Las personas responsables de liderar un departamento o un equipo en la organización, independientemente del área, deben poder llevar a cabo muchas atribuciones y, por lo tanto, cargan con una responsabilidad enorme.
- d) Entrenamiento motivacional, todo el mundo está sujeto a experimentar momentos de desánimo, desmotivación y baja productividad en el trabajo. Esto puede ocurrir por cuestiones personales o por factores relacionados con el propio ambiente de la empresa.
- e) Desarrollo de competencias y habilidades, las competencias son el conjunto de actitudes, habilidades y conocimientos que una persona necesita tener para desempeñar bien sus actividades.
- f) Coaching corporativo, otra forma de invertir en capacitación y desarrollo es la implementación de un proceso de coaching corporativo. El proceso se basa en la comprensión de que los empleados motivados, calificados y que se reconocen como parte de la empresa presentan más posibilidades de alcanzar los resultados esperados.

III. Metodología

3.1 Diseño de la investigación

La investigación es de nivel descriptivo porque detalla y enumera la importancia de las

diferentes características de las variables, Gestión de Calidad y Capacitación. Esto se sustenta dicho por el autor Rojas (2015) quien consideró que se detalla el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo, así mismo describe el fenómeno sin introducir modificaciones.

La investigación es de tipo cuantitativo porque utiliza procedimientos, en la cual se conocerán datos para el estudio, después de la recopilación serán representados numéricamente y en porcentajes, utilizando técnicas de estadística; esto se sustenta dicho por los autores López & Sandoval (2015), quienes determinaron que la investigación de tipo cuantitativo se basa en técnicas más establecidas porque este analiza la medición de cada una de las variables previamente establecidas.

Presenta un diseño no experimental de corte transversal, porque el investigador se limitó solo a observar y no a manipular las variables. Esto se sustenta dicho por el autor Dzul (2015) quien determinó aquel que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Por lo que limita esencialmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

3.2. Universo y Muestra

Población

Según Zita (2017), es el conjunto o la totalidad de elementos que se van a estudiar, así mismo los elementos de una población lo acceden a cada uno de los individuos.

Las unidades de análisis de la presente investigación son 10 MYPE del rubro Restaurantes en la Av. Progreso en el distrito de Castilla – Piura.

Para la variable Gestión de Calidad, queda conformada por 11 personas (Propietarios).

Para la variable Capacitación, queda conformada por 34 personas (Colaboradores).

Criterios de Inclusión:

Propietarios de las MYPE del rubro Restaurantes en la Av. Progreso en el Distrito de Castilla – Piura.

Colaboradores de las MYPE del rubro Restaurantes en la Av. Progreso en el Distrito de Castilla – Piura.

Criterios de Exclusión:

No aplica para esta investigación

Muestra, según Zita (2017) determinó que la Muestra es la parte específica de una población donde sus elementos intervienen en las características comunes o similares, así mismo se utiliza para estudiar a la población de una forma más factible, debido a que se puede contabilizar fácilmente.

Las Variables Gestión de Calidad, la muestra es por conveniencia, dicho por el autor Ochoa (2015) que identificó que cuando una población es menor de 50, se considera que $N=n$, $n=10$ así mismo identificó que los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles y no porque hayan sido seleccionados mediante un juicio estadístico.

Cuadro 1: Relación de MYPE

ITEM	NOMBRE	RUC	DIRECCIÓN	N° PROPIETARIOS	N° COLABORADORES
1	Mi Cautivo	10721991852	Av. Progreso n°523	1	4
2	El chévere	10872832222	AV. Progreso N°230	1	4
3	Mi Sol	10028498778	AV. Progreso N°539	1	2
4	Chilly Pepper	10785695125	AV. Progreso n°105	2	3
5	Se salió el mar	10824195734	AV. Progreso n°345	1	4
6	Marbella	10956234721	AV. Progreso n°844	1	3
7	El Cilindro de Benny	10084132188	AV. Progreso n°848	1	4
8	Monterrico	20483488239	AV. Progreso n°918	1	3
9	Mi Alexander	10527495284	AV. Progreso n°1115	1	3
10	La chiquita	10721863498	AV. Progreso n°1114	1	4
TOTAL				11	34

Elaboración: Propia

3.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 1: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA	
GESTIÓN DE CALIDAD	Es un mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. (Pérez y Gardey,2016)	Elementos	La dimensión “Elementos” se medirá con sus indicadores (Institución, Planificación de estrategias, Recursos humanos, Procedimientos, Sistema de Información y Tecnología, Coordinación y control, Gestión de Mejora, Seguimiento de resultados). Con el método de la encuesta y el instrumento el cuestionario, con escala Nominal.	Estructura de la Institución	Nominal	
				Planificación de estrategias		
				Los Recursos		
				Identificación de los procesos		
				Coordinación y control		
				Gestión de Mejora		
		Sistema de Información				
		Beneficios	La dimensión “Beneficios” se medirá con sus indicadores (Generar eficiencia, Estimula la Moral de los empleados, Reconocimiento Internacional, Satisfacción, Eficiencia y reducción de costes). Con el método de la encuesta y el instrumento el cuestionario, con escala Nominal.		Generar eficiencia	Nominal
					Estimula la Moral de los empelados	
					Reconocimiento Internacional	
					Niveles más altos de Satisfacción	
					Satisfacción del cliente	
Reducción de costes						

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
C A P A C I T A C I Ó N	Frijo (2015) busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.	Beneficios	La dimensión "Beneficios" se medirá con sus indicadores (Ayuda a la solución de problemas y toma de decisiones, Aumenta la Confianza, Forja líder y mejora aptitudes de comunión, Sube el nivel de satisfacción con el puesto, Permite el logro de metas individuales, Elimina temores, Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad). Con el método de la encuesta y el instrumento el cuestionario, con escala Nominal.	Solución de problemas y toma de decisiones	Nominal
				Aumenta la Confianza	
				Forja líder y mejora aptitudes de comunicativas	
				Sube el nivel de satisfacción con el puesto	
				Permite el logro de metas individuales	
				Elimina temores	
		Tipos	La dimensión "Tipos" se medirá con sus indicadores (Capacitación para el trabajo, Informal, Formal, Pre ingreso, Inducción, Promocional, Técnica, Conductual). Con el método de la encuesta y el instrumento el cuestionario, con escala Nominal.	Capacitación para el trabajo	Nominal
				Capacitación Informal	
				Capacitación Formal	
				Capacitación Pre ingreso	
				Capacitación Inducción	
				Capacitación Promocional	
				Capacitación Técnica	
Capacitación Conductual					

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la técnica de la Encuesta y la elaboración de ella trató de establecer las características de la Gestión de calidad y la Capacitación en las MYPE, del rubro Restaurantes en la Av. Progreso en el distrito de Castilla – Piura. Por lo que permitirá conocer las opiniones y datos necesarios de la población. Esto se sustenta dicho por el autor Fachelli (2016) quién consideró en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida.

Cuestionario: Para la variable Gestión de Calidad, la encuesta fue aplicada a 11 propietarios de las MYPE rubro del rubro Restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla – Piura con un total de 28 preguntas las cuales se basan en una escala de medición nominal; en cuanto la variable Capacitación fue aplicada a 34 Colaboradores, con un total 15 preguntas con escala de medición nominal. Esto se sustenta dicho por el autor Fachelli (2016), quien consideró que el cuestionario es el instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas que se administra a la población o una muestra extensa donde es característico el anonimato del sujeto.

4.4 Plan de Análisis

Después de recopilar los datos, se tabularon y graficaron de acuerdo al orden de las variables, dimensiones e indicadores. Se aplicará la estadística para calcular las frecuencias y porcentajes establecidas en las tablas, así mismo se empleó el programa Excel 2007. Luego se realizó el análisis de resultados e interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario).

3.6 Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	VARIABLE	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
Gestión de Calidad y la capacitación en las MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019.	¿Cuáles son las principales características de la Gestión de Calidad y la capacitación en las MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019??	GESTIÓN DE CALIDAD CAPACITACIÓN	Según Fernández Sampieri (2016), las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática. Es por ello que la presente investigación no presenta hipótesis ya que solo se basa en las características de la situación de la Gestión de Calidad y la capacitación en las MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019.	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar las principales características de la Gestión de Calidad y la capacitación en las MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019.</p> <p>-Describir los elementos de la Gestión de Calidad en las MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019.</p> <p>-Describir los Beneficios de la Gestión de Calidad en las MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019.</p> <p>-Describir los Beneficios de la Capacitación en las MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019.</p> <p>-Describir los Tipos de la Capacitación en las MYPE, rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019.</p>	<p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptiva</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativa</p> <p>DISEÑO: No experimental, corte Transversal.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA, 10 MYPE rubro restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019, 11 Propietarios y 34 Colaboradores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

3.7 Principios Éticos

Bermúdez (2015), los principios éticos son el punto de partida de cualquier argumentación que le permite legitimar acciones y procedimientos, donde la investigación está basada en una ética que asegure los derechos de las personas y se ha considerado tomar como referente, los conceptos utilizados en la investigación.

La presente investigación se realizó respetando: La propiedad intelectual, los resultados no se han manipulado ni alterado para el beneficio del investigador y se ha juzgado con imparcialidad. Además, se respetaron los derechos del autor. Además, se rechazaron las conclusiones prejuiciosas y manipuladas. Por otro lado, la investigación se realizó con independencia de criterio, honestidad intelectual, imparcialidad y responsabilidad social.

Título	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE, rubro Restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019.	Gestión De calidad	E L E M E N T O S	Estructura de la Institución	1	¿Usted delega actividades con los colaboradores de su organización?
				2	¿Considera que al delegar actividades se ve reflejada una mejora institución?
			Planificación de Estrategias	3	¿Usted planifica antes de realizar alguna actividad dentro de la organización?
			Recursos	4	¿Considera que tiene los recursos suficientes para laborar?
			Sistema de Información y Tecnología	5	¿Utiliza sistemas tecnológicos para llevar un mejor control en sus actividades administrativas?
			Coordinación y control	6	¿Realiza coordinación y control para un mejor rendimiento?
			Seguimiento de Resultados	8	¿Estima que dar seguimientos a los resultados ayuda alcanzar los objetivos?

Título	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	
Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE, rubro Restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019	Gestión De calidad	B E N E F I C I O S	Generar Eficiencia	9	¿Cómo parte de generar eficiencia, realiza capacitaciones?
			Estimula la moral de los empleados	10	¿Estimula la moral con bonos extras?
			Reconocimiento Internacional	11	¿Le gustaría que el nombre de su restaurante sea reconocido fuera de la Ciudad?
			Satisfacción	12	¿Cree que su restaurante tiene en cuenta las necesidades de los clientes?
			Reducción de Costos	13	¿Cree que, al reducir costos, generará ganancias?

Título	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE, rubro Restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019	C A P A C I T A C I O N	B E N E F I C I O S	Solución de problemas y toma de decisiones	14	¿Participa en la toma de decisiones?
			Aumenta la confianza	15	¿Considera que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza de uno mismo?
			Forja líder y mejora aptitudes de comunicación	16	¿En las reuniones que se realizan fluye la comunicación con el resto de los colaboradores?
			Sube el nivel de satisfacción con el puesto	17	¿Se siente satisfecho trabajando en el restaurante?
			Permite el logro de metas individuales	18	¿Crees que, al recibir bonos extras, ayuda a lograr sus metas individuales?
			Favorece la promoción hacia los puestos de mayor responsabilidad	19	¿Se siente comprometido con el restaurante?
	20	¿Toma con responsabilidad su puesto obtenido?			

Título	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	
Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE, rubro Restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019	C A P A C I T A C I Ó N	T I P O S	Capacitación para el trabajo	21	¿Usted interviene en las actividades administrativas?
			Capacitación informal	22	¿Usted comparte su información con los demás colaboradores?
			Capacitación formal	23	¿Suelen ser dinámicos las capacitaciones que reciben?
			Capacitación preingreso	24	¿Antes de ingresar a laborar, fue puesto a prueba?
			Capacitación Inducción	25	¿Ah tenido un aprendizaje extra de acuerdo a su puesto, para un mejor desarrollo?
			Capacitación Promocional	26	¿Le gustaría desempeñarse en otro cargo?
			Capacitación Técnica	27	¿Les gustaría desarrollar una destreza o habilidad dentro del Restaurante?
			Capacitación conductual	28	¿Cree que está dispuesto de tener un alto cargo?

IV. Resultados

Tabla 1

¿Usted delega actividades con los colaboradores de su organización?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	9	81.82%	81.82%	81.82%
No	2	18.18%	18.18%	100%
TOTAL	11	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes



Figura 1: delegación de actividades a sus trabajadores

Interpretación: En la Tabla 1 y Figura 1 denominada ¿Usted delega actividades con los colaboradores de su organización?, Se observa que el 82 % de propietarios encuestados respondieron que, si delegan actividades con los miembros de la organización, mientras que un 18% respondieron que no.

Tabla 2:

¿Considera que al delegar actividades se ve reflejada una mejora en la organización?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	9	81.82%	81.82%	81.82%
No	2	18.18%	18.18%	100%
TOTAL	11	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes



Figura 2: la delegación de actividades mejora su organización

Interpretación: En la Tabla 2 y Figura 2 denominada *¿Considera que al delegar actividades se ve reflejada una mejora en la organización?*, Se observa que el 81.82% de propietarios encuestados respondieron que sí presenta una mejora en la Mypes delegando actividades, mientras que un 18.18% respondieron que no.

Tabla 3:

¿Usted planifica antes de realizar alguna actividad dentro de la organización?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	11	100%	100%	100%
No	0	0%	0%	100%
TOTAL	11	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

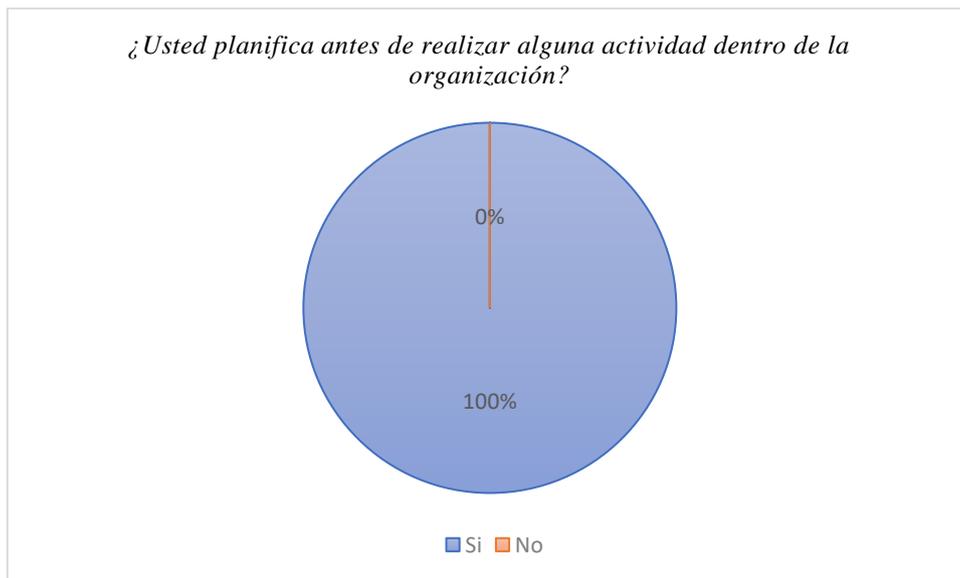


Figura 3: planificación antes de realizar alguna actividad dentro de la organización

Interpretación: en la Tabla 3 y Figura 3 denominada ¿Usted planifica antes de realizar alguna actividad dentro de la organización?, Se observa que el 100 % de propietarios encuestados respondieron que, sí planifican antes de realizar una actividad en la organización.

Tabla 4:

¿Considera que tiene los recursos suficientes para laborar?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	3	27%	27%	27%
No	8	73%	73%	100%
TOTAL	11	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

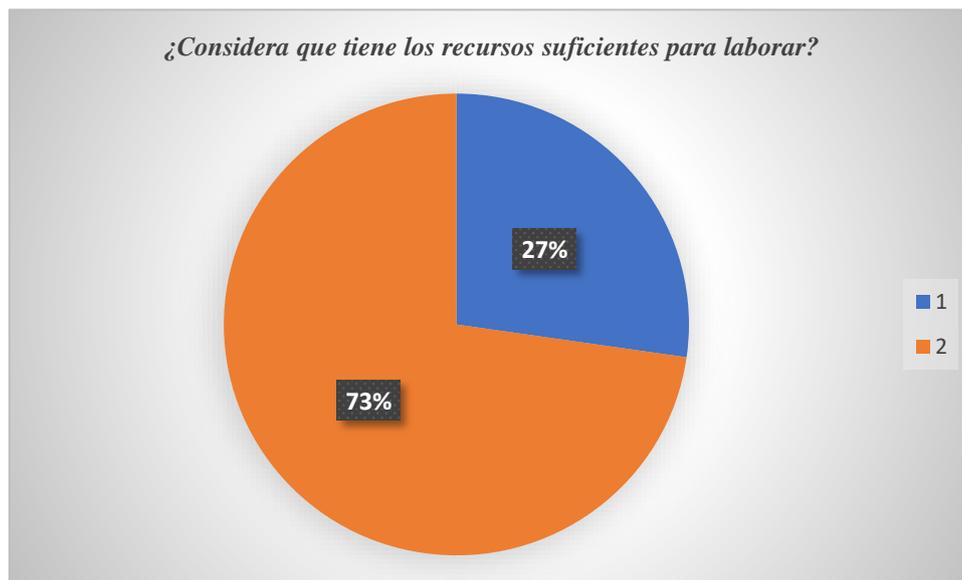


Figura 4: ¿Considera que tiene los recursos suficientes para laborar?

Interpretación: en la Tabla 4 y Figura 4 denominada ¿Considera que tiene los recursos suficientes para laborar? Se observa que el 73% de propietarios encuestados respondieron que todavía no cuentan con los recursos suficientes para laborar, mientras que el 27% respondieron que sí.

Tabla 5

¿Utiliza sistema tecnológico para llevar un mejor control en sus actividades administrativas?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	7	64%	64%	64%
No	4	36%	36%	100%
TOTAL	11	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes



Figura 5: Utiliza sistema tecnológico para llevar un mejor control en sus actividades administrativas

Interpretación: En la Tabla 5 y Figura 5 denominadas: ¿Utiliza sistema tecnológico para llevar un mejor control en sus actividades administrativas?, Se observa que el 64 % de propietarios encuestados utilizan sistema tecnológico mientras que el 36%, no utilizan.

Tabla 6

¿Realiza coordinación y control para un mejor rendimiento?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	10	91%	91%	91%
No	1	9%	9%	100%
TOTAL	11	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

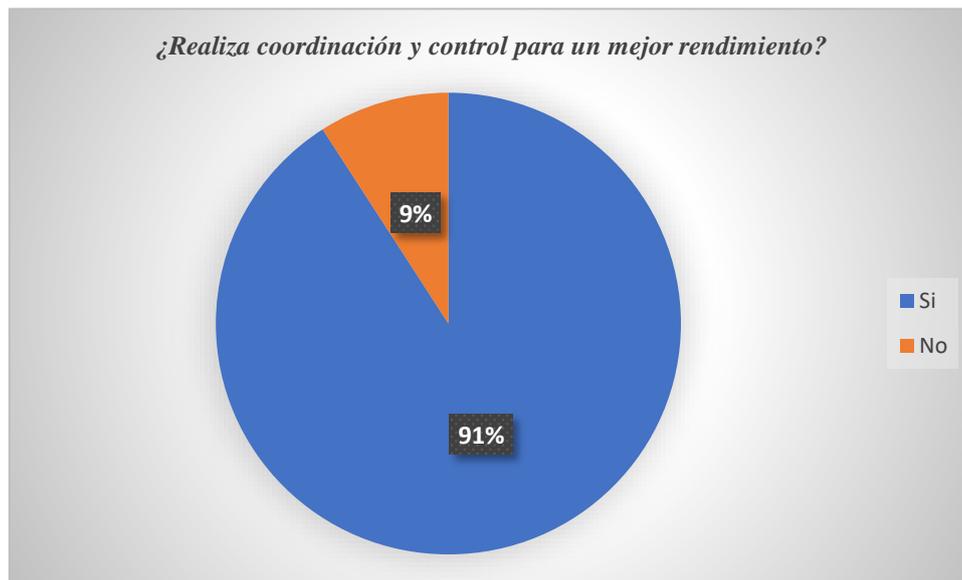


Figura 6: *¿Realiza coordinación y control para un mejor rendimiento?*

Interpretación: en la Tabla 6 y Figura 6 denominadas: *¿Realiza coordinación y control para un mejor rendimiento?*, Se observa que el 90 % de propietarios encuestados sí realizan coordinación y control, mientras que el 10%, no realizan.

Tabla 7

¿Realiza capacitación como mejora de gestión?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	2	18%	18%	18%
No	9	82%	82%	100%
TOTAL	11	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario respecto a la capacitación como mejora de gestión

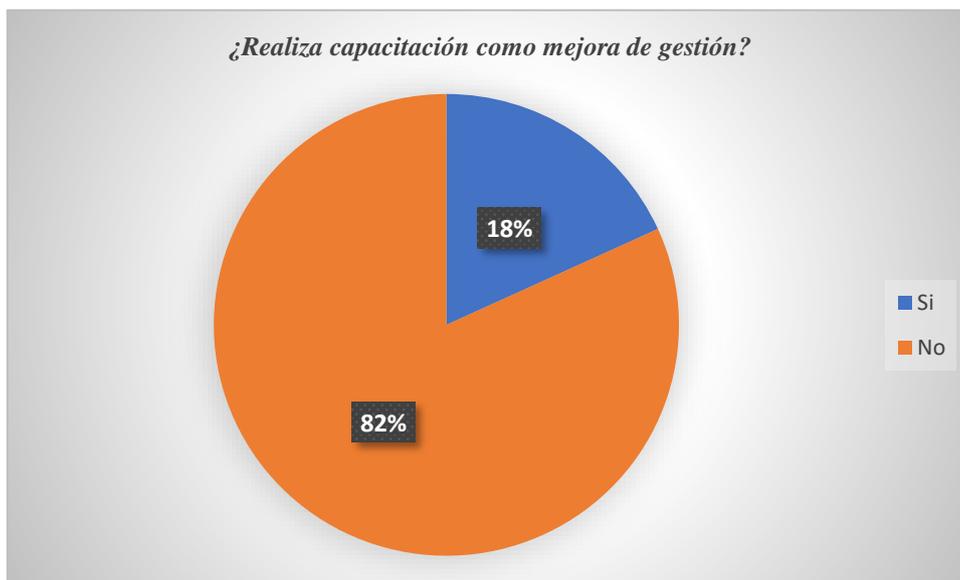


Figura 7 *¿Realiza capacitación como mejora de gestión?*

Interpretación: En la Tabla 7 y Figura 7 denominadas: *¿Realiza capacitación como mejora de gestión?*, Se observa que el 82 % de propietarios encuestados sí realizan capacitación, mientras que el 18 %, no realizan.

Tabla 8

¿Estima que dar seguimiento a los resultados ayuda alcanzar los objetivos?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	8	73%	73%	73%
No	3	23%	27%	100%
TOTAL	11	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario respecto a la los resultados alcanzados



Figura 8: ¿Estima que dar seguimiento a los resultados ayuda alcanzar los objetivos?

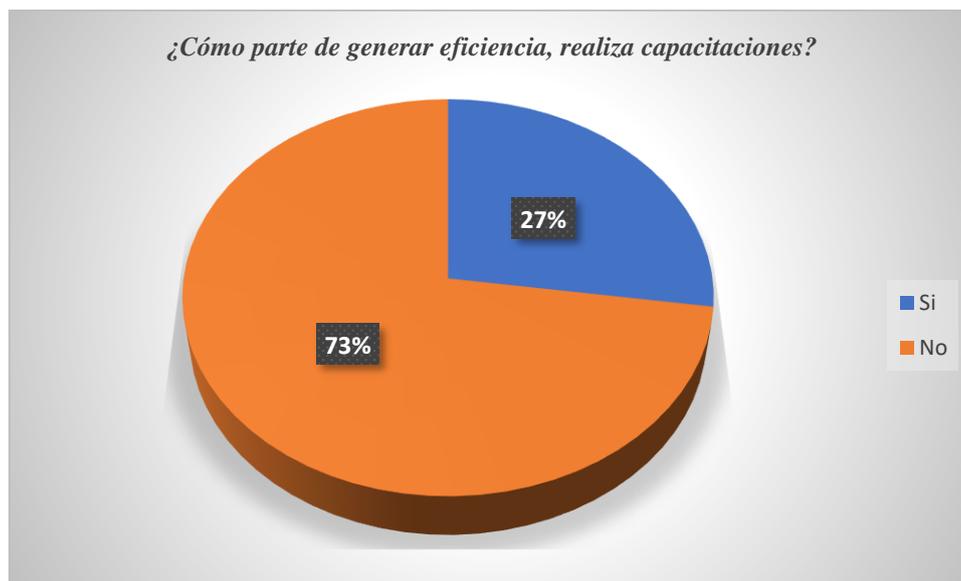
Interpretación: En la Tabla 8 y Figura 8 denominadas: ¿Estima que dar seguimiento a los resultados ayuda alcanzar los objetivos?, Se observa que el 73 % de propietarios encuestados respondieron que dar seguimiento a resultados sí ayuda a alcanzar objetivos, mientras que el 27 %, respondieron que no.

Tabla 9

¿Cómo parte de generar eficiencia, realiza capacitaciones?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	3	23%	23%	33%
No	8	73%	73%	100%
TOTAL	11	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a las Mypes



Figuras 9: ¿Como parte de generar eficiencia, realiza capacitaciones?

Interpretación: en la Tabla 9 y Figura 9 denominadas: ¿Como parte de generar eficiencia, realiza capacitaciones?, Se observa que el 73 % de propietarios encuestados respondieron que no realizan capacitaciones, mientras que el 27 %, respondieron que sí.

Tabla 10

¿Estimula la moral con bonos extras?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	4	36%	36%	36%
No	7	64%	64%	100%
TOTAL	11	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a las Mypes

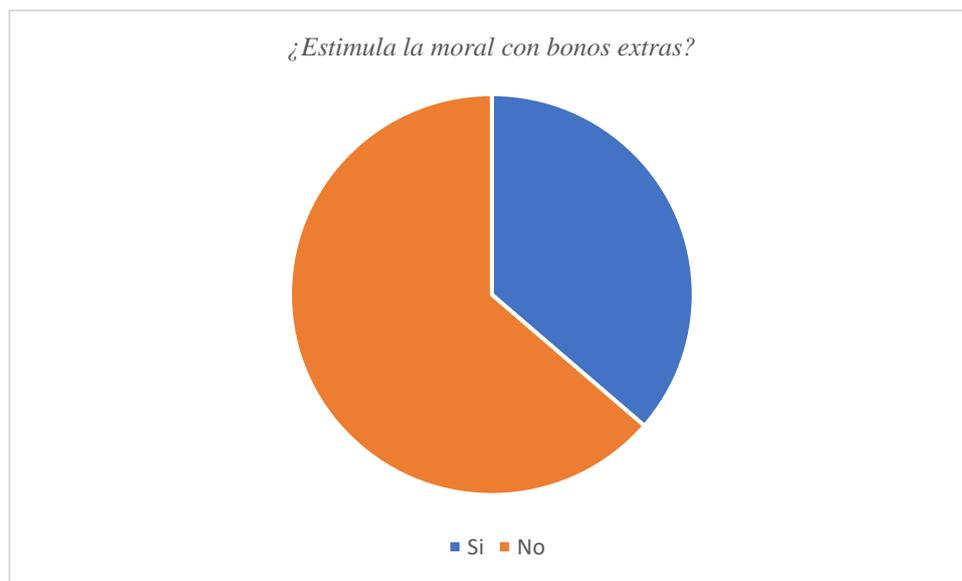


Figura 10 Grafico circular que representa a: ¿Estimula la moral con bonos extras?

Interpretación: En la Tabla 10 y Figura 10 denominadas ¿Estimula la moral con bonos extras?, se observa que el 64% de propietarios encuestados respondieron no Estimula la moral con bonos extras, mientras que el 36% respondieron que si Estimula la moral.

Tabla 11

¿Le gustaría que el nombre de su restaurante sea reconocido fuera de la ciudad?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	11	100%	100%	100%
No	0	0%	0%	100%
TOTAL	11	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a las Mypes

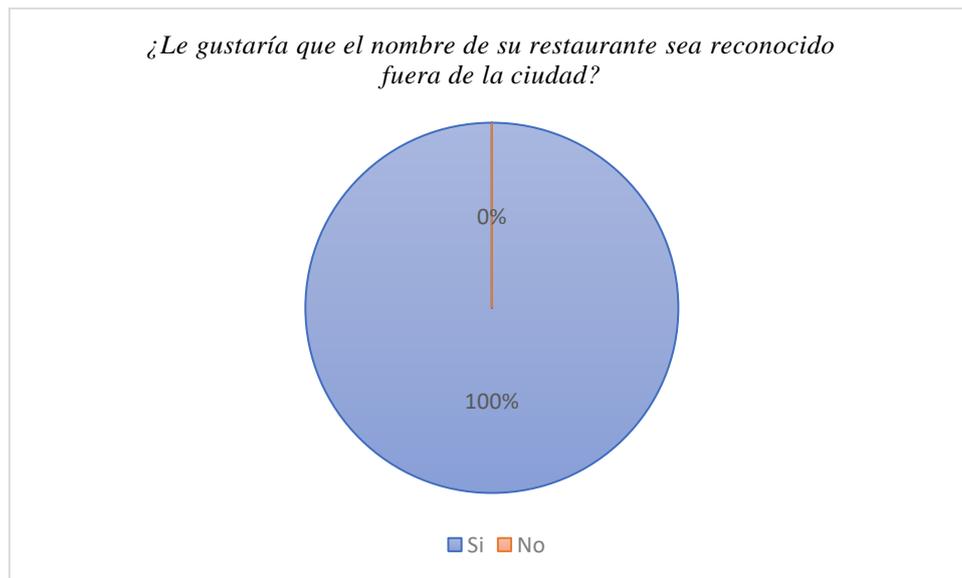


Figura 11: Gráfico circular que representa a: ¿Le gustaría que el nombre de su restaurante sea reconocido fuera de la ciudad?

Interpretación: en la Tabla 11 y Figura 11 denominadas: ¿Le gustaría que el nombre de su restaurante sea reconocido fuera de la ciudad?, se observa que el 100% de propietarios encuestados respondieron que señalan que le gustaría recibir reconocimiento al restaurante fuera de la ciudad.

Tabla 12

¿Cree que su restaurante tiene en cuenta las necesidades de los clientes?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	11	100%	100%	100%
No	0	0%	0%	100%
TOTAL	11	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a las Mypes



Figura 12: Grafico circular que representa a: ¿Cree que su restaurante tiene en cuenta las necesidades de los clientes?

Interpretación: en la Tabla 12 y Figura 12 denominadas: *¿Cree que su restaurante tiene en cuenta las necesidades de los clientes?*, se observa que el 100% de propietarios encuestados respondieron que sí tiene en cuenta las necesidades de los clientes.

Tabla 13

¿Cree que, al reducir costos, generara ganancias?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	10	91%	91%	91%
No	1	9%	9%	100%
TOTAL	11	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

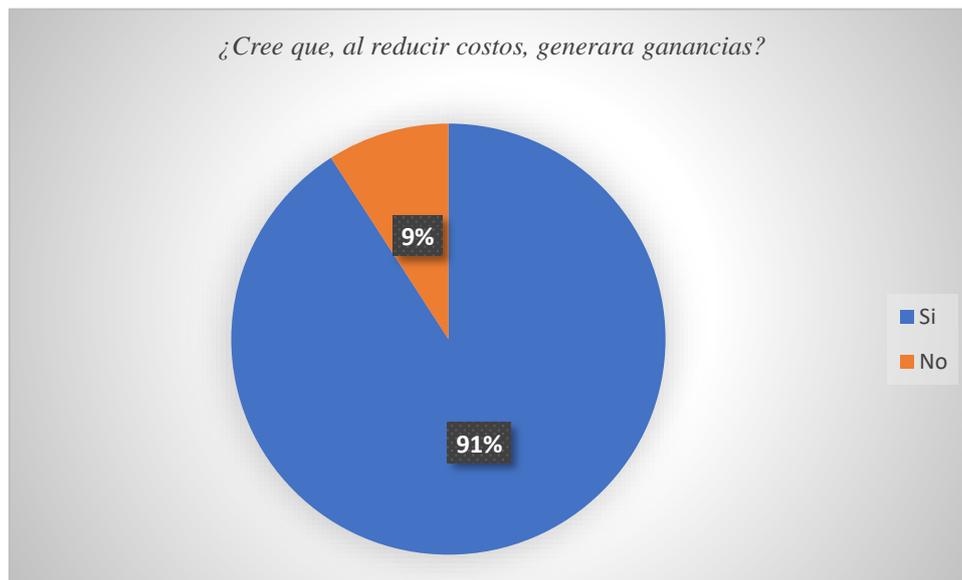


Figura 13: Grafico circular que representa a: ¿Cree que, al reducir costos, generara ganancias?

Interpretación: En la Tabla 13 y Figura 13 denominadas: ¿Cree que, al reducir costos, generara ganancias?, se observa que el 90% de propietarios encuestados respondieron que al reducir costos generaran más ganancias. Mientras que el 10 % respondieron que no.

5.1.2 Variable: Capacitación.

Tabla 14

¿Participa en la toma de decisiones?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	14	41%	41%	41%
No	20	59%	59%	100%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

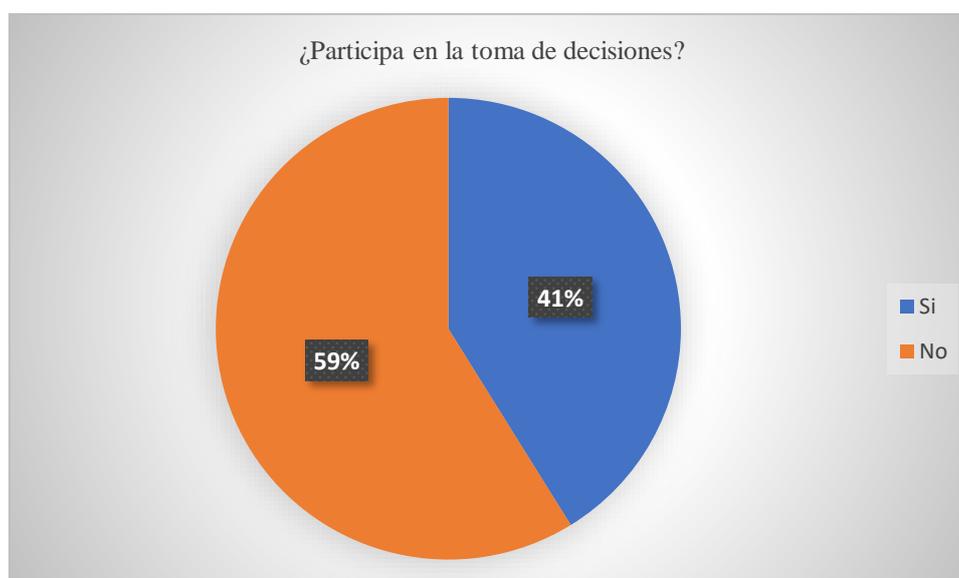


Figura 14: Gráfico circular que representa a: ¿Participa en la toma de decisiones?

Interpretación: En la tabla 14 y figura 14 denominadas: ¿Participa en la toma de decisiones?, se observa que el 59% de los colaboradores encuestados respondieron que no participan en la toma de decisiones, mientras que el 41% si participan.

Tabla 15

¿Considera que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza en uno mismo?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	32	94%	94%	94%
No	02	6%	6%	100%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

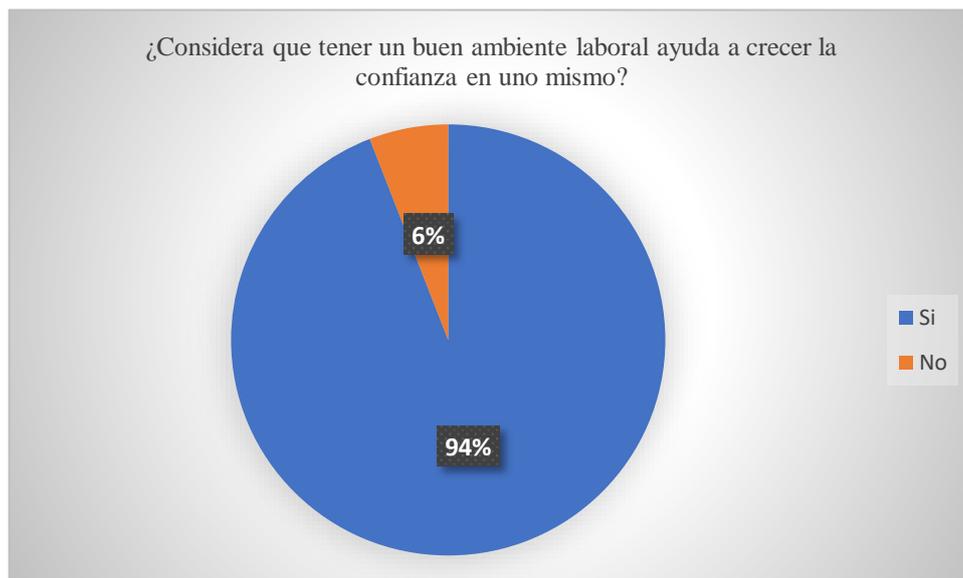


Figura 15: Gráfico circular que representa a: ¿Considera que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza en uno mismo?

Interpretación: en la figura 15 y tabla 15 denominadas: ¿Considera que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza en uno mismo?, se observa que el 94% de los colaboradores acepta que un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza en uno mismo, mientras que el otro 6% no lo cree.

Tabla 16

¿En las reuniones que se realizan, fluye la comunicación con el resto de los colaboradores?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	19	94%	94%	94%
No	15	6%	6%	100%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

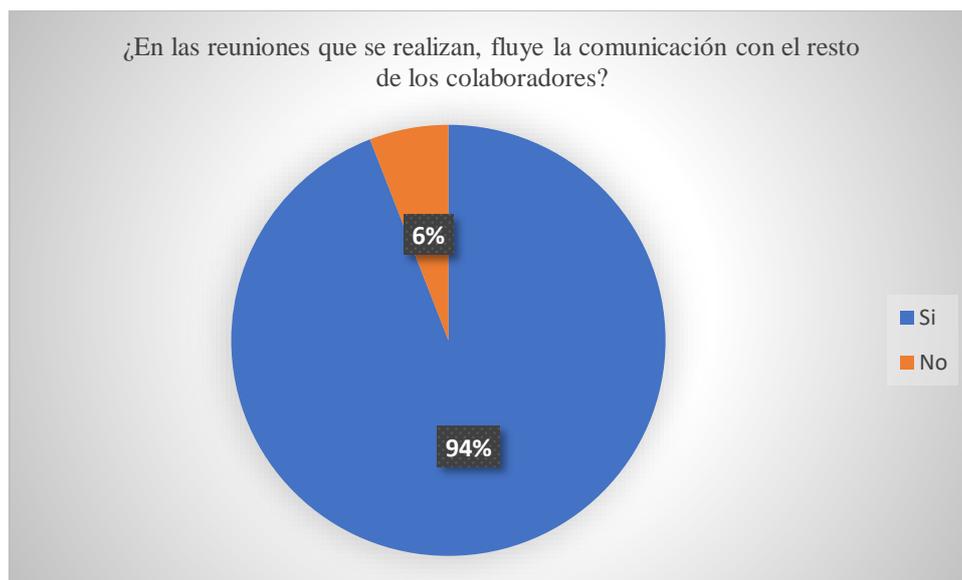


Figura 16: gráfico circular que representa a: ¿En las reuniones que se realizan, fluyen la comunicación con el resto de los colaboradores?

Interpretación: En la figura 16 y tabla 16 denominadas: ¿En las reuniones que se realizan, fluyen la comunicación con el resto de los colaboradores?, se observa que el 56% de colaboradores encuestados mantienen dialogo entre ellos, mientras que el 44% encuestados respondieron que no fluye la comunicación.

Tabla 17

¿Se siente satisfecho trabajando en el restaurante?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	18	53%	53%	53%
No	16	47%	47%	100%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes



Figura 17: grafico circular que representa a: ¿Se siente satisfecho trabajando en el restaurante?

Interpretación: en la figura 17 y tabla 17 denominadas: ¿Se siente satisfecho trabajando en el restaurante?, se observa que el 53% de colaboradores encuestados se siente satisfecho trabajando en el restaurante, mientras que el 47% se siente insatisfecho.

Tabla 18

¿Cree que, al recibir bonos extra, ayuda a lograr sus metas individuales?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	31	91%	91%	91%
No	3	3%	3%	100%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes



Figura 18: Crees que, al recibir bonos extra, ayuda a lograr sus metas individuales

Interpretación: en la figura 18 y tabla 18 denominadas: ¿Crees que, al recibir bonos extra, ayuda a lograr sus metas individuales?, se observa que el 91% de colaboradores encuestados acepta que el recibir bonos los incentiva a cumplir sus metas, mientras que el 9% piensa lo contrario.

Tabla 19

¿Se siente comprometido con el restaurante?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	31	91%	91%	91%
No	3	3%	3%	100%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

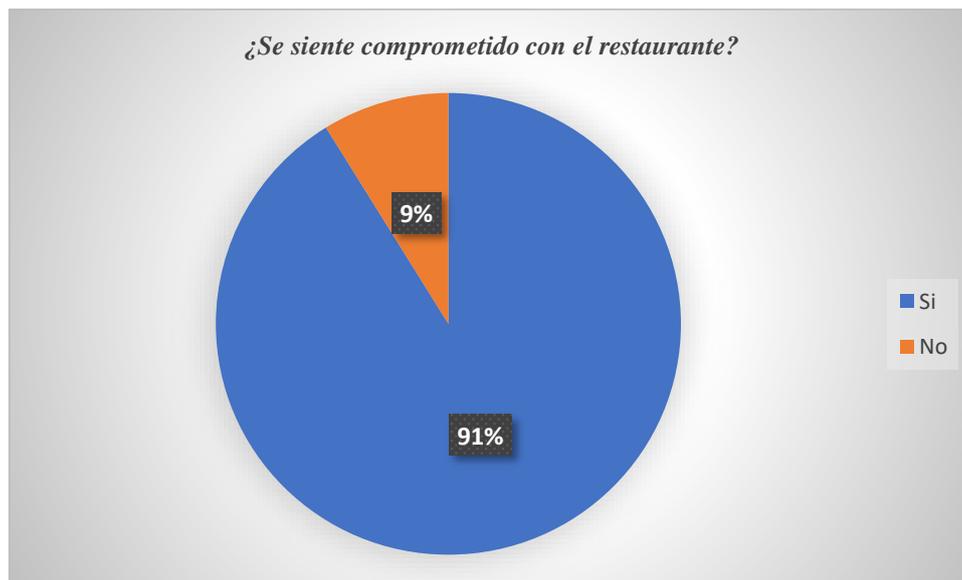


Figura 19: ¿Se siente comprometido con el restaurante?

Interpretación: En la figura 19 y tabla 19 denominadas: ¿Se siente comprometido con el restaurante?, se observa que el 91% de colaboradores encuestados si está comprometido con su trabajo, mientras que el 9%, respondieron que no.

Tabla 20

¿Toma con responsabilidad su puesto obtenido?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	34	100%	100%	100%
No	0	0%	0%	0%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

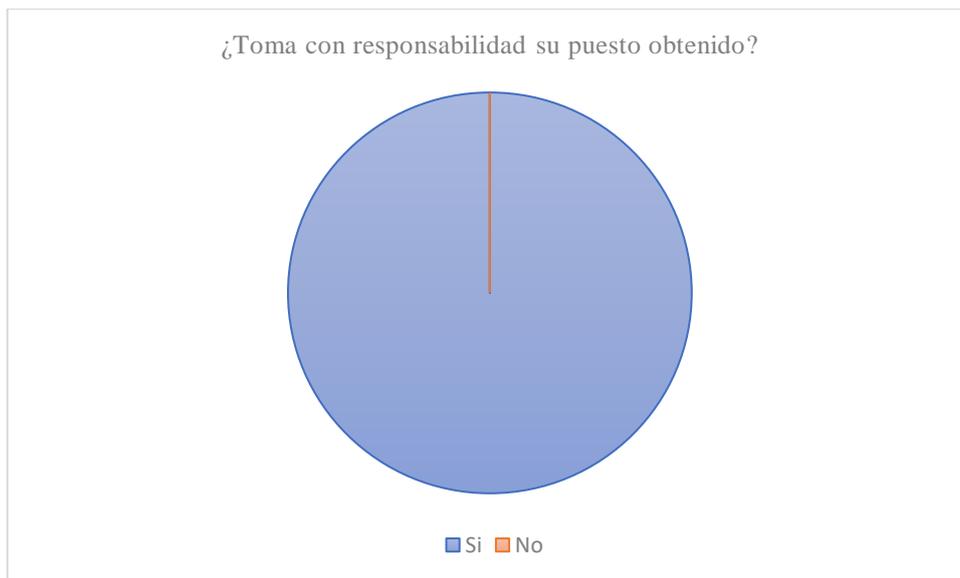


Figura 20: *¿Toma con responsabilidad su puesto obtenido?*

Interpretación: en la figura 20 y tabla 20 denominadas: *¿Toma con responsabilidad su puesto obtenido?* se observa que el 100% de colaboradores encuestados si toma con responsabilidad su puesto de trabajo.

Tabla 21

¿Usted interviene en las actividades administrativas?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	2	6%	6%	6%
No	32	94%	94%	100%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

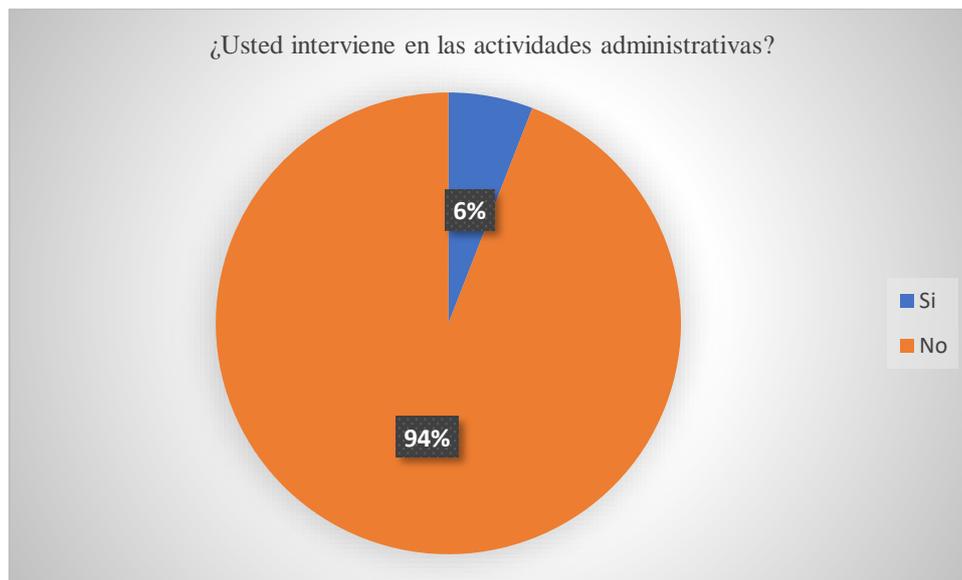


Figura 21: ¿Usted interviene en las actividades administrativas?

Interpretación: en la figura 21 y tabla 21 denominadas: ¿Usted interviene en las actividades administrativas?, se observa que el 94% de colaboradores encuestados no interviene en las actividades administrativas, mientras que un 6% si interviene.

Tabla 22

¿Usted comparte su información con los demás colaboradores?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	20	59%	59%	59%
No	14	41%	41%	100%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

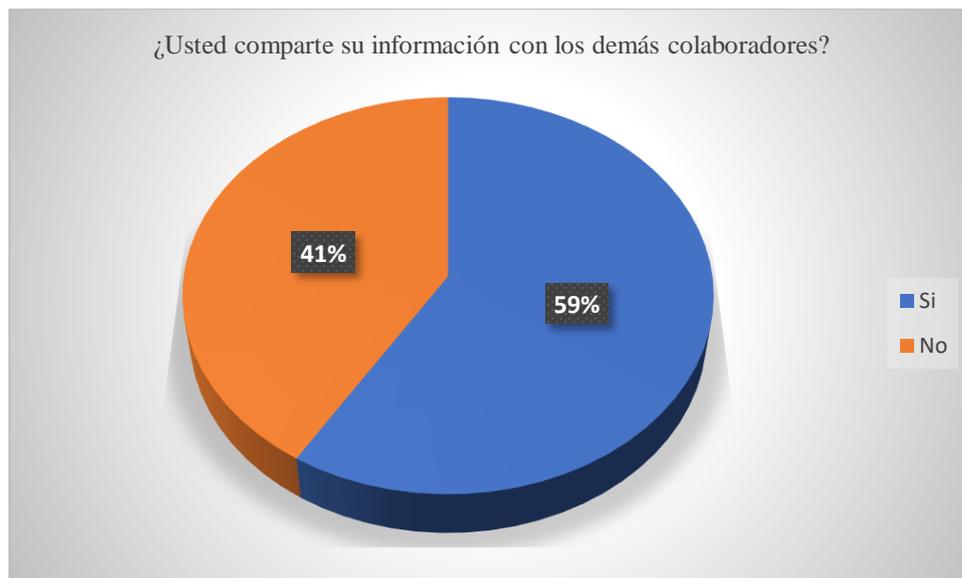


Figura 22: ¿Usted comparte su información con los demás

Interpretación: en la figura 22 y tabla 22 denominadas: ¿Usted comparte su información con los demás colaboradores?, se observa que el 59% de colaboradores encuestados si comparten ideas y relación de trabajo mutuo mientras un 41% no comparte.

Tabla 23

¿Suelen ser dinámicos las capacitaciones que reciben?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	3	9%	9%	9%
No	31	91%	91%	100%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes



Figura 23: ¿Suelen ser dinámicos las capacitaciones que reciben?

Interpretación: en la figura 23 y tabla 23 denominadas: ¿Suelen ser dinámicos las capacitaciones que reciben?, se observa que el 91% de colaboradores encuestados respondieron que las capacitaciones son en forma textual y un 9% nos explica que son en forma dinámica.

Tabla 24

¿Antes de ingresar a laborar fue puesto a prueba?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	23	68%	68%	68%
No	11	32%	32%	100%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

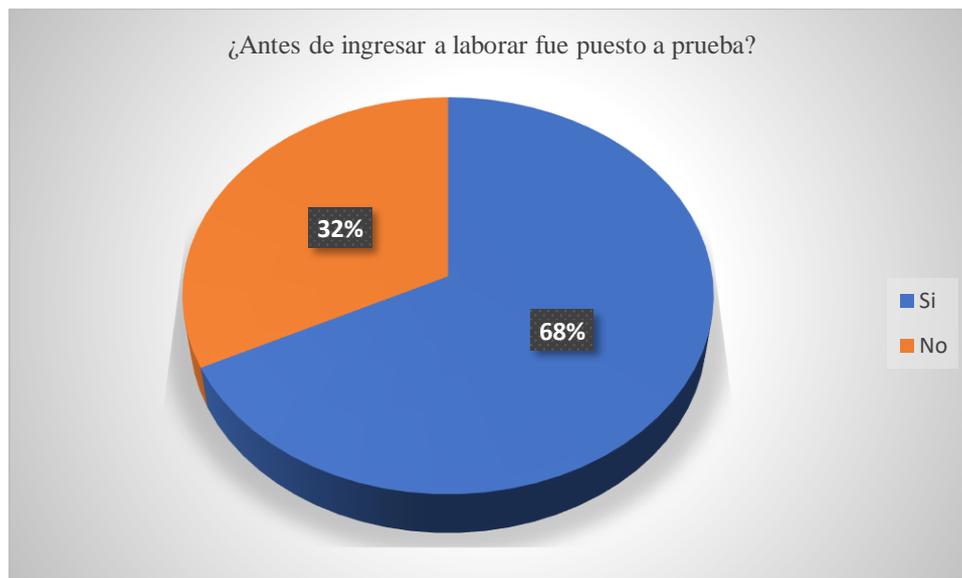


Figura 24: Antes de ingresar a laborar fue puesto a prueba

Interpretación: en la figura 24 y tabla 24 denominadas: ¿Antes de ingresar a laborar fue puesto a prueba?, se observa que el 68% de colaboradores encuestados respondieron que si tuvieron días de prueba antes de ser contratados y un 32% ingresaron directamente a trabajar.

Tabla 25

¿Ha tenido un aprendizaje extra de acuerdo a su puesto para un mejor desarrollo?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	01	3%	3%	3%
No	33	97%	97%	100%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

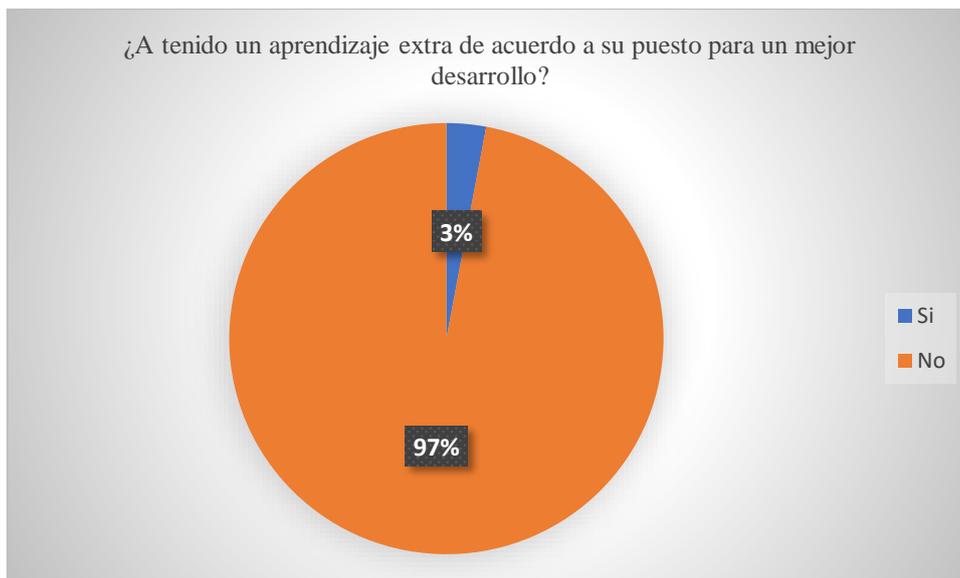


Figura 25: ¿A tenido un aprendizaje extra de acuerdo a su puesto para un mejor desarrollo?

Interpretación: En la figura 25 y tabla 25 denominadas: ¿Ha tenido un aprendizaje extra de acuerdo a su puesto para un mejor desarrollo?, se observa que el 97% de colaboradores encuestados respondieron que no han tenido aprendizajes extras, mientras que el 3% si han tenido aprendizajes extras.

Tabla 26

¿Le gustaría desempeñarse en otro cargo?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	28	82	82	82%
No	6	18	18	100%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

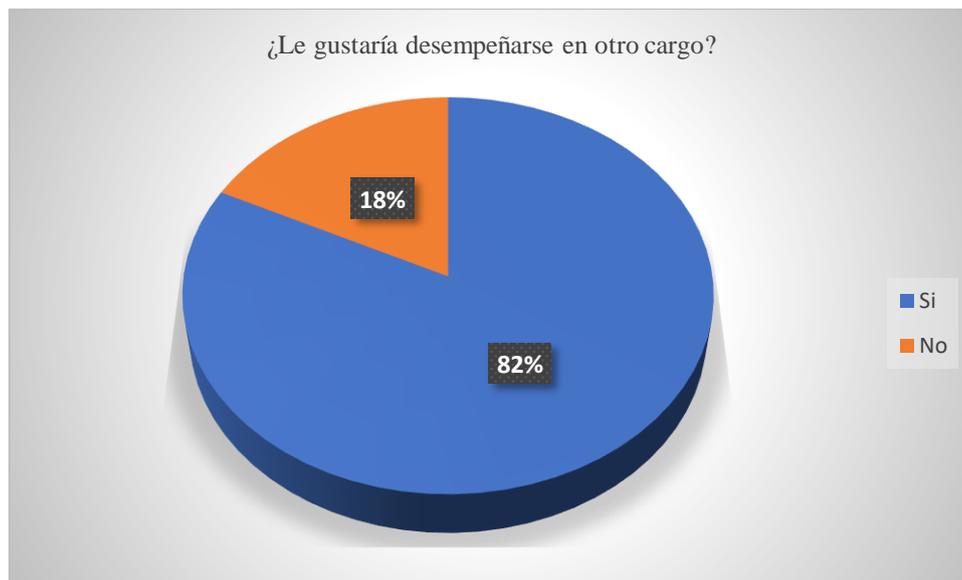


Figura 26: ¿Le gustaría desempeñarse en otro cargo?

Interpretación: en la figura 26 y tabla 26 denominadas: ¿Le gustaría desempeñarse en otro cargo?, se observa que el 82% de colaboradores encuestados respondieron que laboran en la empresa por motivos de trabajo, pero, desean realizar cargos diferentes, mientras que un 18% le gusta lo que realiza.

Tabla 27

¿Le gustaría desarrollar una destreza o habilidad dentro del restaurante?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	14	41	41	41%
No	20	59	59	100%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

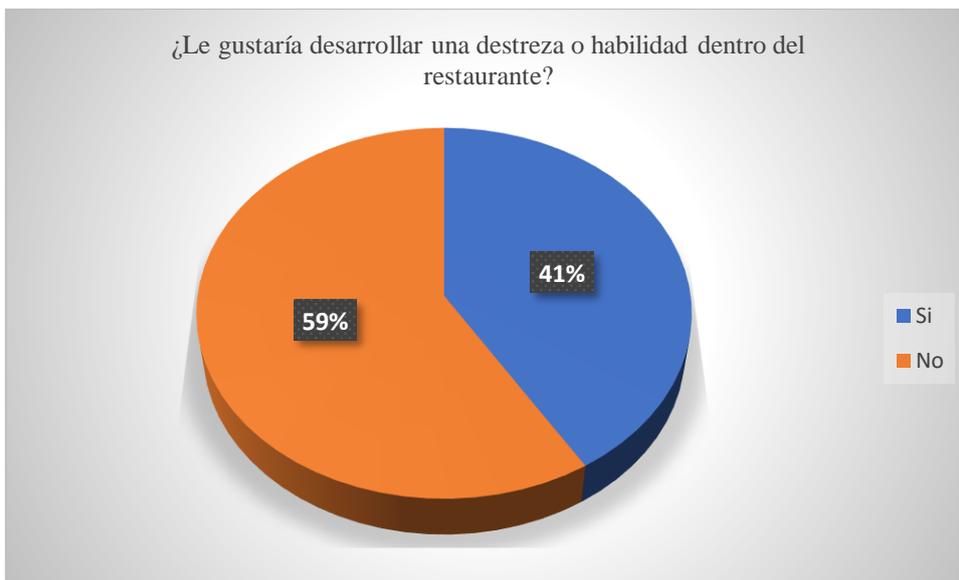


Figura 27: *¿Le gustaría desarrollar una destreza o habilidad dentro del restaurante?*

Interpretación: en la figura 27 y tabla 27 denominadas: *¿Le gustaría desarrollar una destreza o habilidad dentro del restaurante?*, se observa que el 59% de colaboradores encuestados respondieron que no se sienten capaces, mientras que el 41% si les gustaría desarrollar una habilidad.

Tabla 28

¿Cree que esta dispuesto de tener un alto cargo?

	n	%	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	34	100%	100%	100%
No	0	0%	0%	0%
TOTAL	34	100.00%	100.00%	

Fuente: cuestionario aplicado a los Propietario de las Mypes

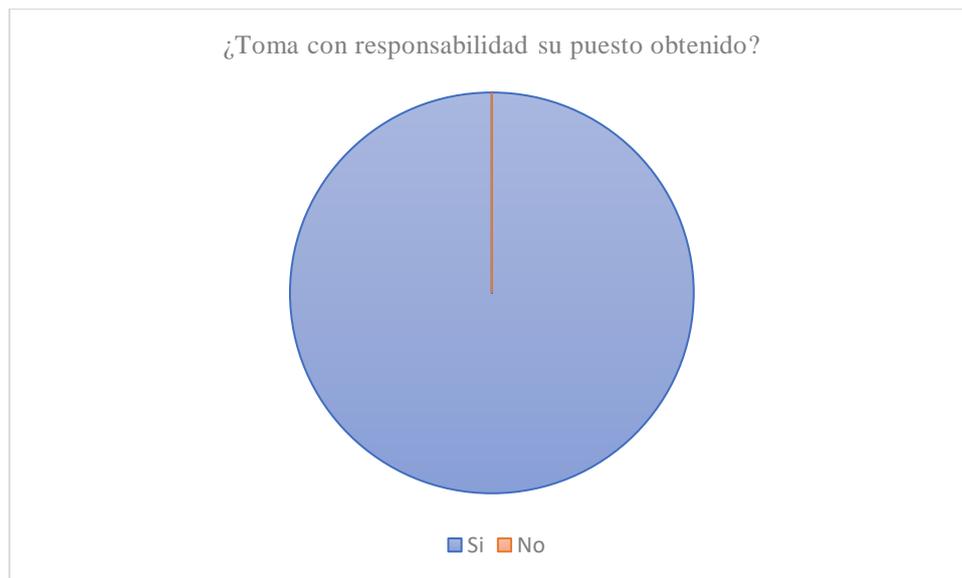


Figura 28: ¿Cree que esta dispuesto de tener un alto cargo?

Interpretación: en la figura 28 y tabla 28 denominadas: ¿Cree que esta dispuesto de tener un alto cargo?, se observa que el 100% explica que tienen experiencia para poder tener ascender a otro cargo en este rubro.

4.2 Análisis de resultados

Referente a si ¿Usted delega actividades con los colaboradores de su organización?, en la tabla 1, se observa que el 82 % de propietarios encuestados respondieron que, si delegan actividades con los miembros de la organización, Montalbán (2018) realizó una investigación donde identificó que la mayoría de los propietarios realiza participación del personal, por lo que es considerado importante; la mitad de los propietarios delegan actividades a su personal, ya que siempre se debe delegar roles para el cumplimiento de las diferentes funciones, permitiendo así que la mayoría de los trabajadores puedan desarrollarse personalmente liderando.

Raffino (2019) menciona que la estructura de la institución. Es la distribución del personal según sus funciones y sus tareas, y se denomina organigrama.

Referente a si ¿Considera que al delegar actividades se ve reflejada una mejora en la organización?, en la tabla 2 se determinó que el 82 % de propietarios encuestados considera que si delegan actividades. Montalbán (2018) realizó una investigación donde identificó que la mayoría de los propietarios realiza participación del personal, por lo que coincide con Cobeñas (2016), consideró que consiste en un sistema de gestión organizacional, basado en criterios de Calidad Total y se centra en los resultados de los procesos propios de cada organización.

Referente a si ¿Usted planifica antes de realizar alguna actividad dentro de la organización? En la tabla 3, se aprecia que el 100% de propietarios encuestados indica que, si planifican antes de realizar una actividad, estos resultados coinciden con Castillo (2017) quien señala que para determinar la calidad en sus negocios ellos priorizan la planificación de sus actividades, usando la técnica de la mejora continua.

Por otro lado, Raffino (2019) consideró los elementos del sistema de gestión de calidad de una organización que está determinado con el fin de garantizar un desempeño constante y estable,

y evitar cambios inesperados. El sistema también permite establecer mejoras al incorporar nuevos procesos de calidad según sea necesario.

Referente a si ¿Considera que tiene los recursos suficientes para laborar? en la tabla 4 se observa que el 73% de propietarios encuestados respondieron que todavía no cuentan con los recursos suficientes para laborar. Pascual (2018) determino que existe carencia en cuanto a los procesos de comunicación, personal poco capacitado, lugar de producción no apropiado y equipos no modernos.

Jurado (2014) en su investigación realizada determino que los recursos para laborar de la Mype cumplen con calidad en el producto, servicio, infraestructura, elementos decorativos y manejo. Raffino (2019) menciona que los Recursos. Son todo aquello que necesita la organización para funcionar, por ejemplo, el personal, la infraestructura, el dinero y el equipamiento.

Referente a si ¿Utiliza sistema tecnológico para llevar un mejor control en sus actividades administrativas?, en la tabla 5, se observa que el 64 % de propietarios encuestados si, utilizan sistema tecnológico, Campos, C.A. (2015) señala que la Mype estudiada debe dar más realce a los elementos de gestión de calidad debido a su importancia dentro del sistema, como son los procesos, la documentación, el manual de calidad, debe existir una buena relación entre ellos tiene que haber congruencia entre los elementos para que estos trabajen de la mejor manera dentro del sistema; también que los empresarios del grupo analizado deben de implantar un sistema de calidad como estrategia de gestión para ser más competitiva.

Cobeñas (2016), indica que La definición de un sistema de información para el seguimiento de los resultados, es un proceso organizado para verificar que una actividad o una secuencia de actividades transcurren como se había previsto dentro de un determinado periodo de tiempo. Reporta los errores en el diseño y la implementación de los programas y proyectos. Además,

permite comprobar si se está manteniendo la ruta hacia el objetivo establecido. Por otro lado, estima la probabilidad de alcanzar los objetivos planeados, idéntica las debilidades que deben ser atendidas y recomienda cambios y propone soluciones.

Referente a si ¿Realiza coordinación y control para un mejor rendimiento? en la tabla 6, se observa que el 90 % de propietarios encuestados consideran que si realizan coordinación y control. Campos, C.A. (2015) menciona que es importante que se considere perfeccionar sistemas propios de planeación, organización, dirección, y controles dirigidos a lograr altos niveles de satisfacción entre los individuos que en ella concurren; y por último se concluye que los elementos que intervienen como la toma de decisiones, la estrategia de diferenciación y la adaptabilidad no van con el perfil que se exige en la competitividad de este rubro.

Lo que coincide dicho por Cobeñas (2016), que la coordinación y el control del funcionamiento de la organización, se establecen los puntos principales para poder llevar de una manera eficaz el manejo de la organización actual, ya que estos dos términos son de gran utilidad para la correcta toma de decisiones.

Referente a si ¿Realiza capacitación como mejora de gestión?, en la tabla 7, se observa que el 82 % de propietarios encuestados sí realizan capacitación. Castro, Hernández e Iglesias (2015) manifiestan que la creación e implementación de un plan de capacitación es en gran medida una herramienta fundamental ya que mejora de manera oportuna las actividades que se desempeñan aplicando estrategias que buscan que el empleado se pueda desempeñar de una manera más eficiente dando como resultado mejores servicios y mejor calidad en la atención al cliente.

Pérez y Gardey (2016) denomina capacitación al acto y el resultado de capacitar: formar, instruir, entrenar o educar a alguien. La capacitación busca que una persona adquiera capacidades o habilidades para el desarrollo de determinadas acciones.

Referente a si ¿Estima que dar seguimiento a los resultados ayuda a alcanzar los objetivos? en la tabla 8, se observa que el 73 % de propietarios encuestados respondieron que dar seguimiento a resultados sí ayuda a alcanzar objetivos. DiMaria, John (2014) en su investigación señala que la Mype Establecen pautas para ser seguidas por todos los empleados con el fin de llevar a cabo procesos comerciales y capacitaciones más sencillas y menos agotadoras en términos de tiempo.

Referente a si denominada ¿Como parte de generar eficiencia, realiza capacitaciones? en la tabla 9, se observa que el 73 % de propietarios encuestados respondieron que no realizan capacitaciones porque lo ven como un gasto innecesario. Mientras que el 27 %, respondieron que es importante capacitar a su personal, para obtener mayores resultados para la Mypes. Gurumendi (2017) en su investigación determinó que los empleados de la Mypes estudiada consideran que un plan de capacitación ayudará a fortalecer su negocio. Al respecto se puede decir que Frijo (2015) nos menciona que la capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Referente a si ¿Estimula la moral con bonos extras?, en la tabla 10 se observa que el 64% de propietarios encuestados respondieron que no Estimula la moral con bonos extras, mientras que el 36% respondieron que, si estimula la moral. Esto se asemeja con lo dicho por Montalbán (2018), quien menciona en su investigación que en su totalidad de los propietarios consideran que los trabajadores están actos para brindar un buen trato a los clientes premia a los trabajadores del mes siempre cuando lleguen satisfacer a los clientes de tal manera que se debe utilizar marketing.

DiMaria, John (2014) consideró que estimular la moral de los empleados, ayuda a tener las funciones claras y definidas, los sistemas de capacitación establecidos, así como una clara comprensión de cómo sus roles afectan la calidad y el éxito del negocio, son propios del enfoque

de un SGC. Este buscó que los empleados estén motivados y satisfechos, ya que así se desempeñarán adecuadamente en la organización.

Referente a si ¿Le gustaría que el nombre de su restaurante sea reconocido fuera de la ciudad? En la tabla 11, se observa que el 100% de propietarios señalan que les gustaría recibir reconocimiento al restaurante fuera de la ciudad, ya que les traería más beneficios, a mayor reconocimiento, mayor demanda de clientes. Se asemeja con lo que menciona Jurado (2014) Adicionalmente, el restaurante mantiene alianzas estratégicas con empresas hoteleras y turísticas reconocidas, a través de las cuales se obtienen el 50% de los ingresos mensuales totales, es importante destacar que el restaurante tiene clientes fidelizados, cuya frecuencia de visita es una vez por semana y su poder adquisitivo es alto.

DiMaria, John (2014) señala que tener Reconocimiento internacional, es una marca mundial de gestión de calidad. Al implementar este sistema, el negocio parecerá digno de confianza; además el objetivo de muchas empresas es exportar a nivel internacional, y la acreditación ISO contribuirá en gran medida a establecer la credibilidad en el ámbito comercial internacional.

Referente a si, ¿Cree que su restaurante tiene en cuenta las necesidades de los clientes?, en la tabla 12 se observa que en su totalidad los propietarios respondieron que sí tiene en cuenta las necesidades de los clientes. Nowell (2015) concluye en su investigación que el buen servicio al cliente que identifica a estas empresas se debe a la buena relación que existe entre jefes / propietarios con los colaboradores; que la limpieza de mesas y sillas es satisfactoria para los comensales, sin embargo, es necesario enfocarse en la limpieza de sanitarios para mejorar el servicio, ya que es un área importante de las empresas que necesita mayor atención en la higiene.

DiMaria, John (2014) quien concluye lo siguiente, frece niveles más altos de satisfacción del

cliente, el estándar permite a las empresas definir qué debe ser un producto de calidad y cómo deben satisfacerse las necesidades de los clientes. Así, proporcionó a las empresas el marco para revisar periódicamente si se satisfacen estas necesidades, con el objetivo de una mejora continua.

Referente a si, ¿Cree que, al reducir costos, generara ganancias?, en la tabla 13 se observa que el 90% de propietarios encuestados concluyen que al reducir costos sí generarán más ganancias. Se asemeja con lo dicho por **Campos, C.A. (2015)** los restaurantes rubro cevichería presenta debilidades a la importancia de ajuste en los precios, en las nuevas tendencias de innovación, en las medidas estándar de calidad y en la satisfacción que exige el cliente.

La estrategia de Díaz (2016), señala que reducción de costes, es el proceso utilizado por las empresas para reducir sus costos y aumentar sus ganancias. Cada decisión en el proceso de desarrollo del producto afecta el costo, así mismo ayuda que en cada reduzcan los fallos o errores en la fabricación del producto o prestación del servicio, consiguiendo una mayor eficiencia y el ahorro en costes innecesarios.

Referente a si ¿Participa en la toma de decisiones?, En la tabla 14 se observa que el 59% de los colaboradores encuestados respondieron que no participan en la toma de decisiones, mientras que el 41% si participan. Se asemeja con Montalbán (2018) quien indica que la mayoría de los propietarios realiza participación del personal, por lo que es considerado importante.

Para resolver algo relacionado con la Mypes. Sánchez (2016) consideró que uno de los beneficios para trabajar favorablemente en la Mype es la Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones, la interacción diaria en tu equipo de ventas no siempre genera aprecio y cariño entre las partes. A veces ocurre todo lo contrario, convivir muchas horas de trabajo bajo importantes dosis de estrés puede crear situaciones puntuales de tensión que pueden

desencadenar conflictos laborales.

Referente a si ¿Considera que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza en uno mismo?, En la tabla 15 se observa que el 94% de los colaboradores acepta que un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza en uno mismo, mientras que el otro 6% no lo cree. Sánchez (2016) señala que Favorece la confianza y desarrollo personal, fomentar las relaciones de confianza entre tus compañeros de equipo te permitirá crear un ambiente de trabajo mucho más eficiente, creativo e integrador. Todo esto se reflejará en los resultados que consigáis juntos.

Referente a si ¿En las reuniones que se realizan, fluyen la comunicación con el resto de los colaboradores?, En la tabla 16 se observa que el 56% de colaboradores encuestados mantienen dialogo entre ellos, Sánchez (2016) consideró uno de los beneficios de mantener comunicación dentro de la Mype, Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos, las habilidades interpersonales hacen referencia al conjunto de capacidades y competencias que desarrolla una persona para conseguir una correcta interacción con el resto de individuos que se salde con resultados positivos.

Referente a si ¿Se siente satisfecho trabajando en el restaurante?, En la tabla 17 se observa que el 53% de colaboradores encuestados se siente satisfecho trabajando en el restaurante, mientras que el 47% se siente insatisfecho. Sánchez (2016) considera que Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto, la satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Referente a si ¿Crees que, al recibir bonos extra, ayuda a lograr sus metas individuales?, En la tabla 18 se observa que el 91% de colaboradores encuestados acepta que el recibir bonos los

incentiva a cumplir sus metas. Sánchez (2016) consideró que Ayuda a lograr las metas individuales, es una técnica esencial en las empresas, esta técnica se basa en mantener a los empleados con un alto estímulo en el cual ellos puedan desarrollar actitudes positivas, las cuales puedan mejorar su desempeño en el trabajo.

Homero (2015) consideró que El proceso se basa en la comprensión de que los empleados motivados, calificados y que se reconocen como parte de la empresa presentan más posibilidades de alcanzar los resultados esperados.

Referente a si, ¿Se siente comprometido con el restaurante?, En la tabla 19 se evidencia que el 91% de colaboradores encuestados si está comprometido con su trabajo. Macías (2014) en su investigación realizada concluye que las personas que laboran en los diferentes establecimientos de restauración de las Mypes estudiada tienen una relación directa con el consumidor y son responsables del producto y servicio que se ofrece a los clientes.

Referente a si ¿Toma con responsabilidad su puesto obtenido? En la tabla 20 se observa que en su totalidad los colaboradores encuestados toma con responsabilidad su puesto de trabajo. Sánchez (2016) señala que el compromiso continuo la Mype estudiada, de contribuir al desarrollo económico sostenible, mejorando la calidad de vida de los empleados y sus familias, así como la de la comunidad local y de la sociedad en general.

Referente a si ¿Usted interviene en las actividades administrativas?, En la tabla 21 se determinó que el 94% de colaboradores encuestados no interviene en las actividades administrativas.

Homero (2015) señala que ayuda a la participación activa en la generación de metas y obtención de resultados, la participación del equipo trabajo para lograr el involucramiento y participación de los miembros de los equipos de trabajo.

Referente a si ¿Usted comparte su información con los demás colaboradores?, En la tabla 22 se observa que el 59% de colaboradores encuestados comparten ideas y relación de trabajo mutuo.

García (2017) considera que se da un aprendizaje que se le imparte al personal nuevo con el fin de que este conozca la dinámica laboral propia de la empresa, conozca los procesos y las consecuencias que devienen de los mismos.

Sánchez (2016) consideró que fomentar las relaciones de confianza entre tus compañeros de equipo te permitirá crear un ambiente de trabajo mucho más eficiente, creativo e integrador. Todo esto se reflejará en los resultados que consigáis juntos.

Referente a si ¿Suelen ser dinámicas las capacitaciones que reciben?, En la tabla 23 se observa que el 91% de colaboradores encuestados señalan que las capacitaciones no son dinámicas. García (2017) en su investigación señala un tipo de capacitación para la Mype, Capacitación formal, esta corresponde con las actividades instruccionales que se pueden impartir a una persona o a un determinado grupo de personas, con la finalidad de que estos puedan adquirir un nuevo conocimiento que deseen aplicar para su beneficio.

Castro y Villanueva (2018) en su investigación realizada determino que las capacitaciones que efectúa la empresa brindan suficientes conocimientos para otorgar un servicio de calidad, y la dimensión desempeño laboral, los colaboradores indican estar totalmente en desacuerdo en que las capacitaciones que efectúa la empresa permiten mejorar el desempeño laboral.

Referente a si ¿Antes de ingresar a laborar fue puesto a prueba?, En la tabla 24 se observa que el 68% de colaboradores encuestados respondieron que tuvieron días de prueba antes de ser contratados para observar su desenvolviendo con los clientes. García (2017) señala que se tiene que realizar un proceso de prueba previa donde la persona es sometida a una simulación de las labores que debe llevar a cabo, la idea de este, es que el individuo pueda responder a las instrucciones demandadas y con posterioridad ofrecer la respuesta requerida, es por ello, que esta es típica de los procesos de selección, donde las personas que han cumplido con todas las instrucciones y las han aplicado en el proceso son seleccionadas.

Referente a si ¿A tenido un aprendizaje extra de acuerdo a su puesto para un mejor desarrollo?, En la tabla 25 se observa que el 97% de colaboradores encuestados indican que no han tenido aprendizajes extras. Medina (2015) señala que los empresarios se han dado cuenta que con la competencia existente es necesario que su personal se encuentre apto para afrontar estos riesgos convertidos en oportunidades o amenazas; y de esta manera inviertan en los colaboradores para conseguir mejores resultados que les va a permitir desenvolverse mejor frente a los clientes y conseguir metas planeadas.

Referente a si: ¿Le gustaría desempeñarse en otro cargo?, En la tabla 26 se observa que el 82% de colaboradores encuestados, desean realizar cargos diferentes, mientras que un 18% le gusta lo que realiza. Sánchez (2016) menciona que aumenta el nivel de satisfacción con el puesto obtenido, la satisfacción laboral con el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Su empeño, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad que demuestra.

Sánchez (2016) Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad, es el compromiso continuo de contribuir al desarrollo económico sostenible.

Referente a si ¿Le gustaría desarrollar una destreza o habilidad dentro del restaurante?, En la tabla 27 se observa que el 59% de colaboradores encuestados indican que no se sienten capaces, mientras que el 41% si les gustaría desarrollar una habilidad.

Cunyarache (2018) menciona el esmero de los trabajadores por adquirir habilidades en su puesto de trabajo, conocimientos acerca de las ventas esto permite a los trabajadores, brindar una buena atención a los clientes, conocer el producto que venden, desempeñarse correctamente en sus funciones diaria, la cual desarrolla una mejora de productividad de la MYPE

Referente a si: ¿Cree que esta dispuesto de tener un alto cargo?, En la tabla 28 se observa que, el 100% están dispuestos a ascender a otro cargo en este rubro. Sánchez (2015) menciona que

al medir la calidad del servicio en la Mype estudiada encontró que este era calificado por los clientes como una calidad de servicio buena; los beneficios no solo impactan en el ámbito económico, al mejorar la satisfacción del cliente con las habilidades de los trabajadores y fidelizarlos con la empresa, sino que también tienen impacto en el desarrollo personal de cada trabajador quienes notan la diferencia en sus capacidades para afrontar diversos problemas, para ejecutar su trabajo y relacionarse con los clientes.

V. CONCLUSIONES

Los elementos de la Gestión de Calidad en las Mype investigada en planificación antes de realizar alguna actividad, la totalidad de propietarios encuestados manifiestan que, si planifican antes de realizar una actividad, que ayuda con la toma de decisiones para el crecimiento de la MYPE.

Objetivo 1

Se describió respecto los beneficios de la Gestión de Calidad en la MYPE, rubro restaurantes se concluye, que la totalidad de propietarios les gustaría que el nombre de su restaurante sea reconocido fuera de la ciudad, indican que les gustaría recibir reconocimientos al restaurante fuera de la ciudad, ya que les traería más beneficios, a mayor reconocimiento, mayor demanda de clientes.

En la presente investigación se indica que los Beneficios de la capacitación en la MYPE varían del tipo de capacitación que reciban los colaboradores, les da mayores resultados, sienten comprometido con el restaurante

Se determinó en la presente investigación que antes de ingresar a laborar en su mayoría los colaboradores fueron puestos a prueba para observar su desenvolviendo con los clientes.

Los propietarios manifiestan que desarrollar conocimientos de las Mype les permite enfocarse más en la parte de Gestión de Calidad ya que una buena manipulación de alimentos hará tener buena reputación e imagen dentro y fuera de la misma.

Objetivo 2

Se describió los beneficios de la capacitación a los propietarios de los restaurantes de la av. Progreso del distrito de Castilla – Piura en su mayoría ofrecen capacitación a su personal de tipo informal, considerando a éstas como un gasto innecesario para la Mype, pero se han dado cuenta que con la competencia existente es necesario que su personal se encuentre capacitado y apto para afrontar estos riesgos convertidos en oportunidades o amenazas.

Objetivo 3

Se describió los tipos de la Capacitación en las MYPE a los colaboradores de las Mypes requieren mayor capacitación porque es tomada por los mismos como una herramienta importante y esencial para el desarrollo de habilidades y conocimientos para brindar un mejor servicio e incrementar las ventas.

Se determinó que las Mypes estudiada utilizan el sistema tecnológico como una herramienta esencial para llevar un mejor control en sus actividades administrativas. También delegan actividades a su personal, para el cumplimiento de las diferentes funciones, permitiendo así que la mayoría de los trabajadores puedan desarrollarse personalmente.

Finalmente, como conclusión principal de la investigación los beneficios de la gestión de calidad forman parte fundamental en toda MYPE, porque ayudará para implantar un buen sistema de Gestión de tal manera que ayude para la mejora de negocio.

VI. Recomendaciones

Objetivo 1

A los propietarios de los restaurantes promover más sus productos a fin de que se hagan conocidos a nivel nacional, así mismo brindar capacitación a sus trabajadores, delegar responsabilidades propias de sus negocios y brindar capacitación de inducción a los trabajadores a fin de mejorar la calidad de atención de sus negocios.

Referencias Bibliográficas

- D'Maria, J. (2014). *Beneficios de implementar un sistema de gestión de calidad*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2018/01/beneficiosde-implementar-un-sistema-de-gestión-de-calidad/>
- Diaz, E. (2016). *Beneficios de la Gestión de Calidad*. Recuperado de: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2017/06/beneficios-y-ventajas-de-implementar-iso-9001/>
- D'Azul, E, M (2015). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Recuperado de: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI Presentaciones/licenciatura en mercadotecnia /fundamentos de metodologia investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
- Quezada, M. (2016) “*Propuesta de un modelo de Gestión de Calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato*”. Ecuador (Tesis para obtención del título profesional - Universidad Regional Autónoma de los Andes – UNIANDES Ecuador). Repositorio Institucional
- Arévalo, K. (2015). “*Los Mecanismos del control interno y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de carnes y parrillas de la ciudad de Sullana Piura 2014*”. Sullana – Perú.
- Antúnez, C. L (2017). *Gestión de Calidad en Atención al Cliente de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes, en la ciudad de Huarmey, 2016*. Huamey: (Tesis para obtención del título profesional - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote) Repositorio Institucional.
- Córdova (2016). *Caracterización de la Capacitación y Competitividad de las MYPE de servicio rubro restaurantes de la Urb. los Titanes - Piura, 2017*. Piura: (Tesis para obtención del título profesional - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote) Repositorio Institucional.

Jurado, T. G (2015). *Calidad de la Gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito*. Ecuador: (Tesis para obtención del título profesional - Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador Matriz) Repositorio Institucional.

Montalban (2018). *Caracterización de la Gestión de Calidad y Competitividad en las MYPE rubro Restaurantes del AA. HH Almirante Miguel Grau, Piura año 2018*. Perú: (Tesis para obtención del título profesional - Universidad Católica los Ángeles de Chimbote) Repositorio Institucional.

Raffino (2019). *Definición de Competitividad*. Recuperado en: <https://concepto.de/competitividad/>

Ponce de León (2017). *Factores externo e Interno*. República Dominicana

Quezada (2016) “*Propuesta de un modelo de Gestión de Calidad para la mejora de los restaurantes de la ciudad de Ambato*”. Ecuador: (Tesis para obtención del título profesional - Universidad Regional Autónoma de los Andes - UNIANDES Ecuador). Repositorio Institucional.

Raffino (2019). *Definición de Competitividad*. Recuperado en: <https://concepto.de/competitividad/>

Romero (2017). *MYPE por qué son importantes para la economía peruana*. Lima-Perú.
Beneficios: Optimización de procesos en una empresa
<https://geinfor.com/business/optimizacion-de-procesos-en-una-empresa/>

SUNAT (2018). *Beneficios Micro y Pequeña Empresa – MYPE*. Lima – Piura.

Ucha (2015) *Definición de Gestión de Calidad*. Recuperado en: <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE55BF4F01B8FA03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

- Aguilar (2015) *La competitividad de la industria textil en México en un contexto de globalización*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/546/Competitividad%20sistemica.htm>
- García y López (2015). *Evaluación de la competitividad de los restaurantes de cocina internacional*. México: Universidad Autónoma de Baja California.
- Gomero (2015). *Concentración de las MYPE y su impacto en el crecimiento económico*. Lima-Perú.
- Jurado, T. G (2015). *Calidad de la Gestión en el servicio y atención al cliente para el mejoramiento de las operaciones internas en restaurantes de lujo en el centro histórico de la ciudad de Quito, Ecuador* (Tesis para obtención del título profesional - Pontificia Universidad Católica del Ecuador Matriz). Repositorio Institucional.

ANEXOS

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 19-oct-2019 19:45 -05

Identificador: 1196174475

Número de palabras: 7871

Entregado: 1

pre banca Por Marilu Sullon Palacios

Similitud según fuente	
Índice de similitud	
0%	
Internet Sources:	6%
Publicaciones:	0%
Trabajos del estudiante:	0%

USER: 45757402

Nro: 082019-00007794
Fecha: 19-11-2019 16:39

CONSTANCIA DE NO ADEUDO

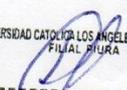
La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) SULLON PALACIOS MARILU MELIANA , con código de matrícula 1211090077, de la ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION; no registra deuda pendiente a la fecha para optar TALLER DE TITULACION.

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

PIURA, 19 DE NOVIEMBRE DEL 2019.

 UNIVERSIDAD CATOLICA
LOS ANGELES - CHIMBOTE

Juliana Lisseth Moscol Carbajo
Especialista C.I.R.

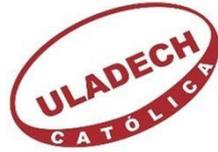
 UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
FILIAL PIURA

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

V°B° CAJA

V°B° BIBLIOTECA (*)

V°B° LABORATORIO/ CLINICA
(*)

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



CUESTIONARIO PARA EL PROPIETARIO

Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE, rubro Restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019

Estimado participante tenga Ud. mis más cordiales saludos, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Piura, pertenezco a la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, acudo a Ud. con el fin de recopilar información para una investigación sobre Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE, rubro Restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019. Para ello Ud. Deberá marcar con aspa (x) la respuesta que considere pertinente. Este cuestionario solo requerirá de siete minutos de su tiempo. En nombre de la investigación le agradezco por su contribución.

1. ¿Usted delega actividades con los colaboradores de su organización?

SI

NO

2. ¿Considera que al delegar actividades se ve reflejada una mejora en la organización?

SI

NO

3. ¿Usted planifica antes de realizar alguna actividad dentro de la organización?

SI

NO

4. ¿Considera que tiene los recursos suficientes para laborar?

SI

NO

5. ¿Utiliza sistema tecnológico para llevar un mejor control en sus actividades administrativas?

SI

NO

6. ¿Realiza coordinación y control para un mejor rendimiento?

SI

NO

7. ¿Realiza capacitación como mejora de gestión?

SI

NO

8. ¿Estima que dar seguimiento a los resultados ayuda alcanzar los objetivos?

SI

NO

9 ¿Cómo parte de generar eficiencia, realiza capacitaciones?

SI

NO

10 ¿Estimula la moral con bonos extras?

SI

NO

11. ¿Le gustaría que el nombre de su restaurante sea reconocido fuera de la ciudad?

SI

NO

12 ¿Cree que su restaurante tiene en cuenta las necesidades de los clientes?

SI

NO

13 ¿Cree que, al reducir costos, generara ganancias?

SI

NO



CUESTIONARIO PARA EL COLABORADOR

Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE, rubro Restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019

Estimado participante tenga Ud. mis más cordiales saludos, soy estudiante de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Piura, pertenezco a la Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, acudo a Ud. con el fin de recopilar información para una investigación sobre Gestión de Calidad y la Capacitación en las MYPE, rubro Restaurantes de la Av. Progreso en el distrito de Castilla - Piura, año 2019. Para ello Ud. Deberá marcar con aspa (x) la respuesta que considere pertinente. Este cuestionario solo requerirá de siete minutos de su tiempo. En nombre de la investigación le agradezco por su contribución.

1. ¿Participa en la toma de decisiones?

SI

NO

2. ¿Considera que tener un buen ambiente laboral ayuda a crecer la confianza de uno

mismo?

SI

NO

3. ¿En las reuniones que se realizan, fluye la comunicación con el resto de los colaboradores?

SI

NO

4. ¿Se siente satisfecho trabajando en el restaurante?

SI

NO

5. ¿Cree que, al recibir bonos extras, ayuda a lograr sus metas individuales?

SI

NO

6. ¿Se siente comprometido con el restaurante?

SI

NO

7. ¿Toma con responsabilidad su puesto obtenido?

SI NO

8. ¿Usted interviene en las actividades administrativas?

SI

NO

9. ¿Usted comparte su información con los demás colaboradores?

SI

NO

10. ¿Suelen ser dinámicos las capacitaciones que reciben?

SI

NO

11 ¿Antes de ingresar a laborar, fue puesto a prueba?

SI

NO

12. ¿A tenido un aprendizaje extra de acuerdo a su puesto para un mejor desarrollo?

SI

NO

13. ¿Le gustaría desempeñarse en otro cargo?

SI

NO

14. ¿Le gustaría desarrollar una destreza o habilidad dentro del restaurante?

SI

NO

15. ¿Cree que esta dispuesto de tener un alto cargo?

SI

NO

PILOTO DEL INSTRUMENTO

Cuestionario dirigido a los propietarios de las Mypes rubro restaurantes de la av. progreso en el distrito de castilla -Piura, se tiene como muestra (11), de las cuales se ha trabajado con el 10% teniendo como resultado 1 propietario.

Tabla 1. ¿El propietario comprendido de manera correcta el instrumento aplicado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	100%
No	0	0%
total	1	100%

Fuente: cuestionario aplicado al Propietario

Elaboración Propia

EL PROPIETARIO COMPRENDIO EL INSTRUMENTO

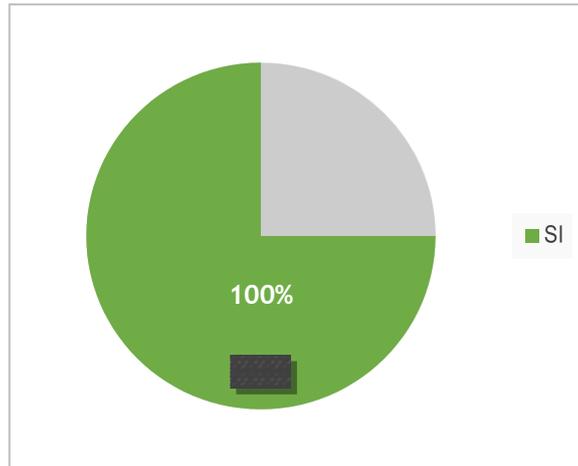


Figura 1: Gráfico circular

Representa a la pregunta ¿El propietario comprendió de manera correcta el instrumento aplicado?

Elaboración Propia

Interpretación: El 100% de propietarios encuestados respondieron con facilidad el cuestionario aplicado, de manera que se interpreta que el instrumento es apto y confiable para su desarrollo.

Cuestionario dirigido a los colaboradores de las Mypes rubro restaurantes de la av. progreso en el distrito de castilla -Piura, se tiene como muestra (34), de las cuales se ha trabajado con el 10% teniendo como resultado 3 colaboradores.

Tabla 1. ¿El colaborador comprendido de manera correcta el instrumento aplicado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
total	3	100%

Fuente: cuestionario aplicado al Colaborador

Elaboración Propia

¿EL COLABORADOR COMPRENDIO EL INSTRUMENTO?

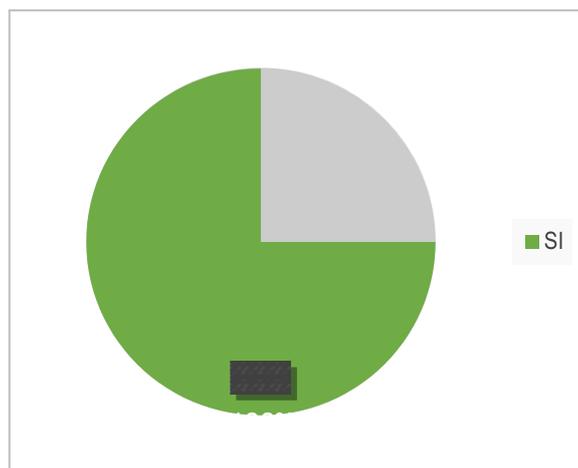


Figura 1: Gráfico circular

Representa a la pregunta ¿El colaborador comprendió de manera correcta el instrumento aplicado?

Elaboración Propia

Interpretación: El 100% de colaboradores encuestados comprendieron con facilidad el cuestionario aplicado, es por ello que el instrumento es confiable para su desarrollo.

