

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN COMO  
FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD  
EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS -RUBRO RESTAURANTES DE LA PROVINCIA  
LEONCIO PRADO-TINGO MARIA -2022.

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

**AUTOR**

JARA SIMON GUISELLA JACKELIN

**ORCID:**

0000-0003-3431-3569

**ASESOR**

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

**ORCID:**

0000-0001-6079-2319

**CHIMBOTE-PERÚ**

**2022**

## **1. Título de Tesis**

Propuesta de Mejora de la Capacitación como Factor relevante para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios -Rubro Restaurantes de la Provincia Leoncio Prado-Tingo María -2022

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

JARA SIMON GUISELLA JACKELIN

ORCID ID: 0000-0003-3431-3569

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Prepago,  
Chimbote, Perú

### **ASESORA**

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

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

### **JURADOS**

#### **PRESIDENTE**

Mgrt. LEON VIGO MARITZA

ORCID ID: 0000-0002-1003-0372

#### **MIEMBRO**

Mgrt. PATIÑO NIÑO VICTOR HELIO

ORCID ID: 0000-0002-4660-9490

#### **MIEMBRO**

Mgrt. LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID ID: 0000-0002-7575-3571

### **3. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Mgrt. LEON VIGO MARITZA

ORCID ID: 0000-0002-1003-0372

PRESIDENTE

---

Mgrtr. PATIÑO NIÑO VICTOR HELIO

ORCID ID: 0000-0002-4660-9490

MIEMBRO

---

Mgrtr. LIMO VASQUEZ MIGUEL ANGEL

ORCID ID: 0000-0002-6174-4754

MIEMBRO

---

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID ID: 0000-0001-6079-2319

ASESORA

## **4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria**

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía, por todas las bendiciones en mi vida, por permitirme concluir con mi objetivo.

A mis padres quienes son mi motor y mi inspiración, para lograr mis objetivos propuestos, ya que su ejemplo y amor profundo estoy logrando.

A mi asesora de tesis quien estuvo guiándome académicamente con su experiencia, quien supo impartir sus conocimientos, con sus correcciones y profesionalismo ya que forma parte de otro objetivo alcanzado.

Finalmente, a mi querida universidad y a todas las autoridades de la carrera de Administración, por permitirme concluir con una etapa de mi vida.

## **DEDICATORIA**

Quiero Dedicar este proyecto a Dios que me ha dado vida, ha estado conmigo cada paso que doy cuidándome y dándome fortaleza.

A mis padres por ser pilar fundamental, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación.

A mi docente por su gran apoyo y motivación para la culminación de nuestros estudios profesionales, por habernos transmitidos los conocimientos obtenidos; por su tiempo compartido y por impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

## **5. Resumen y abstract**

El presente trabajo de investigación titulado propuesta de mejora de la Capacitación para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios- rubro restaurantes de la provincia de Leoncio Prado-Tingo Maria-2022, tuvo como objetivo general Identificar la propuesta de mejora en la Capacitación como factor relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro Restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo Maria-2022. La metodología que se utilizo fue de tipo cuantitativa, nivel descriptivo con diseño no experimental de corte transversal. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento realizado del cuestionario de 26 preguntas, se entrevistó a 12 microempresarios de una muestra no probabilística. Respecto a la variable Capacitación el 33% de empresa no programa capacitación; el 25% no tienen la capacidad para resolver problemas que se presente en el restaurante; Respecto a la Gestión de Calidad el 33% de los encuestados mencionan que sus empresas no cuentan con un sistema de Gestión de Calidad y el 13% de los encuestados no consideran que con el proceso de la Gestión de Calidad han mejorado implementación de la empresa.

Se concluyó, que, si la capacitación es una necesidad, ya que la totalidad de los encuestados señalaron que la capacitación si ayudara a la mejoría de la empresa. La mayoría de los encuestados mencionan que si contar con la Gestión de calidad si ayudaran a incrementar el servicio que brindan

**Palabras Claves:** Capacitación, Gestión Calidad, Mypes

## **ABSTRACT**

The present research work entitled proposal to improve Training for Quality Management in Micro and Small Businesses in the services sector-restaurant category in the province of Leoncio Prado-Tingo Maria-2022, had as a general objective to identify the improvement proposal in Training as a relevant factor for Quality Management in Micro and Small Companies in the services Sector-Restaurants category of the province Leoncio Prado-Tingo Maria-2022. The methodology used was quantitative, descriptive level with a non-experimental cross-sectional design. For the collection of information, the survey technique was used with the instrument made of the questionnaire of 26 questions, 12 microentrepreneurs of a non-probabilistic sample were interviewed. Regarding the Training variable, 33% of companies do not program training; 25% do not have the ability to solve problems that arise in the restaurant; Regarding Quality Management, 33% of those surveyed mention that their companies do not **have a Quality Management system** and 13% of those surveyed do not consider that with the Quality Management process they have improved the company's implementation.

It was concluded that if training is a necessity, since all the respondents indicated that training would help improve the company. Most of the respondents mention that having Quality Management would help increase the service they provide.

Keywords: Training, Quality Management, Mypes



## 6. Contenido

1. Título de Tesis.....	1
2. Equipo de trabajo .....	2
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	3
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	4
5. Resumen y abstract.....	6
6. Contenido .....	8
7. Índice de Figuras, Tablas y Cuadros .....	9
I. Introducción.....	11
II. Revisión de Literatura .....	16
III. Hipótesis .....	49
IV. Metodología.....	49
4.1 Diseño de la investigación. ....	49
4.2 La población y muestra .....	50
4.3 Definición y Operacionalización de variables. ....	53
4.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	54
4.5 Plan de Análisis .....	54
4.6 Matriz de Consistencia.....	55
4.7 Principios Éticos.....	56
V. RESULTADOS.....	57
5.1 Resultados .....	57
5.2 Análisis de Resultados .....	62
VI. Conclusiones .....	66
Aspectos Complementarios.....	68
Referencias Bibliográficas .....	69
ANEXOS.....	80

## **7. Índice de Figuras, Tablas y Cuadros**

### **Índice de Figuras**

Figura 1. Identificar los factores relevantes en la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo Maria-2022. ....	98
Figura 2. Describir la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado- Tingo Maria-2022. ....	99

## Índice de tablas

Tabla 1: Identificar los factores relevantes en la Capacitación .....	57
Tabla 2: Describir la Gestión de Calidad .....	59
Tabla 3: Propuesta de mejora de la Capacitación para la Gestión de Calidad .....	60

## **I. Introducción**

En la actualidad las micro y pequeñas empresas se han visto afectadas por la llegada de la pandemia(covid-19), entre ellos sumando los factores externos que limitaron en mayor medida la economía, pérdidas de empleos, cierres de los restaurantes, entre otros.

A nivel internacional mayormente las problemáticas se vienen enfocando en México, donde muchas micro y pequeñas empresas están mayormente conformados por familia. Donde hay más de 4.1 millones de empresas que ponen 41.8% del empleo de las personas, pero muchas de estas MYPES tienen problemas para desarrollarse y crecer dentro del mercado por muchos factores ya sea por falta de capacitación, implementación o por falta de conocimiento de lleva una buena Gestión de Calidad.

A nivel Internacional la Pandemia (covid-19) ha dejado a muchas pymes latinoamericanas al borde del abismo. No es que anterior a la crisis estuvieran en especial bien, sin embargo, además de los efectos de la drástica reducción de ventas que supusieron los confinamientos precisos y la caída generalizada de la actividad, deben continuar enfrentando los inconvenientes de constantemente -baja productividad, escasa generación de trabajo de calidad, bajo incremento.

Se cree que el coronavirus ha perjudicado a más del 60% de las pymes y al 51% de organizaciones medianas, conforme con la encuesta elaborada en 121 territorios por el Centro de Negocio Universal. Por su lado, la Cepal estima que la enfermedad pandémica representará el cierre de 2,7 millones de organizaciones en Latinoamérica, la mayor parte pymes.

Obteniendo el presente, se considera que las micro y pequeñas empresas son el 99.5% del centro organizacional del territorio, se comprendo que las predicciones de pérdidas del

9% del Producto Interno Bruto y en el alza del despido del trabajo a un 13,5% que se anuncian en la zona.

Dichas informaciones, son fuertes por el efecto económico que simbolizan en la localidad, además posiblemente las organizaciones más comparativas y adecuadas a los instrumentos tecnológicos procederán a más de las crisis. La compañía primer modelo que perturbara a la enfermedad pandémica va a ser más provechosa, producirá la evolución tecnológica y el trabajo crecerá rápidamente de las empresas internacionales clásico. Es donde dentro de ello se apertura una gran gigantesca posibilidad, debido a que, la enfermedad pandémica podría dar un granito de arena en el salto cualitativo que requiere Latinoamérica para cubrir las producciones que han reducido en el aumento. **Arbache J, (2020)**

Los micros y pequeñas empresas ejercen una de las funciones más importantes en el desarrollo de la economía nacional. Según con las informaciones, conforman más del 99% de las unidades empresariales en el Perú, crean alrededor del 85% del total de puestos de trabajo y generan alrededor de 40% del producto bruto interno.

Por lo tanto, es importante apoyar este sector productivo y evitar que la pandemia lo destruye por completo, pues que ello causaría un grave daño a nuestra economía y un problema social obteniendo las pérdidas de millones de empleos. **La Republica, (2020)**

No obstante, las mipymes no desean crecer, de esta forma lo muestra 23%, primordialmente por la inseguridad que se habita en el territorio, seguido de las complicaciones administrativas que conlleva crecer y pues se piensan “satisfechos con la empresa”.

La crisis sanitaria del Covid-19 ha perjudicado la economía de todas las zonas productivas, sin lugar a dudas a unos más intensos que a otros. Varias empresas de la

gastronomía no han podido abonar las alquileres, los distribuidores, a los empleados, servicios públicos y deudas, así exigiéndoles a apagar sus cocinas de manera definitiva. Carlos Canales, presidente de la Cámara Nacional de Turismo (Canatur), anteriormente durante la pandemia habían más de 200 mil restaurantes trabajando en toda la zona, sin embargo, ellos daban trabajos a más de 1 millón de personas entre varones y mujeres a nivel nacional, sumando un resultado del 50% de las empresas pequeñas que obligatoriamente tuvieron que clausurar, por el preciso motivo de las consecuencias de la crisis de la pandemia (covid-19). Blanca Chávez, presidenta de la asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines (Ahora Perú), que, durante los meses de marzo a mayo, se dejaron más de 700 millones en facturación, teniendo en cuenta a los negocios o empresas formales. **(Verona J, 2020)**

Como vemos en varias empresas, los éxitos de los restaurantes, participan los componentes como vemos las tecnologías, los equipos y herramientas, el marketing, la calidad de los insumos, el proyecto del lugar, etc.

No obstante, el componente primordial siempre serán las personas porque marcaran la diferencia, además de ser ellos el final del cierre y su personalidad que demostraran en el restaurante antes los invitados o clientes.

Por esa razón , una capacitación apropiado no simplemente es la esencia para una gastronomía eficaz, además lo es para lograr una experiencia inolvidable en los consumidores, y para conservar a tus trabajadores motivados, evitando de esa forma otros inconvenientes como la alta rotación, particularidad de esta empresa. **Garza k, (2022).**

A nivel nacional los micros y pequeñas empresas ejercen una de las funciones más importantes en el desarrollo de la economía nacional. Según con las informaciones, conforman más del 99% de las unidades empresariales en el Perú, crean alrededor del

85% del total de puestos de trabajo y generan alrededor de 40% del producto bruto interno.

Como vemos en varias empresas, los éxitos de los restaurantes, participan los componentes como vemos las tecnologías, los equipos y herramientas, el marketing, la calidad de los insumos, el proyecto del lugar, etc.

No obstante, el componente primordial siempre serán las personas porque marcaran la diferencia, además de ser ellos el final del cierre y su personalidad que demostraran en el restaurante antes los invitados o clientes.

Por esa razón , una capacitación apropiado no simplemente es la esencia para una gastronomía eficaz, además lo es para lograr una experiencia inolvidable en los consumidores, y para conservar a tus trabajadores motivados, evitando de esa forma otros inconvenientes como la alta rotación, particularidad de esta empresa. (Garza k, 2022).

Se da paso para realizar el enunciado del problema de la investigación: ¿Cuál es la propuesta de mejora de la Capacitación como factor relevante para la Gestión de la calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios- rubro restaurantes de la Provincia Leoncio Prado-Tingo Maria-2022?

Como solución al enunciado del problema de la investigación; se ha determinado el objetivo principal Identificar la propuesta de mejora en la Capacitación como factor relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro Restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo Maria-2022; siguiendo de esta forma se procedió a formular tres objetivos específicos, acorde con la problemática: Identificar los factores relevantes en la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo Maria-2022, Describir la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado- Tingo Maria-2022 y

Elaborar la propuesta de mejora de la Capacitación para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios- rubro restaurantes de la provincia de Leoncio Prado-Tingo Maria-2022.

La presente investigación, se justifica en el aspecto práctica porque contribuirá con la información como línea base para los demás estudios que se presenten mediante la propuesta de mejora de la capacitación como factor relevante para la gestión de calidad. Por otro lado, del proyecto de estudio de investigación cuantitativa y descriptiva, así se justifica en el aspecto teórico práctica porque contribuye en la identificación de la propuesta de mejora de la capacitación como factor relevante para la gestión de calidad. Por otro lado, del proyecto de estudio de investigación cuantitativa y descriptiva, así mismo se justifica de forma teórica por ser una herramienta de conocimiento que ayudara prácticamente a futuras investigaciones estudiantiles en aumentar sus conocimientos de la capacitación como factor relevante de la gestión de calidad y a los futuros trabajadores en mejorar de forma continua sus empresas.

Por último, se justifica es el aspecto metodológico porque se asignaron varias herramientas cuantitativas que contribuyeron a la identificación de datos primarios, vinculadas a las variables en estudio, y así conocer los resultados.

Además, se usó como técnica la encuesta, el instrumento como cuestionario; con el cual se obtendrán datos porcentuales para así lograr llegar a las conclusiones de acuerdo a los objetivos presentados. La metodología para la investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo; diseño de investigación no experimental; continuamente la población tomada en cuenta para la siguiente investigación fue 21 micro y pequeñas empresas, con una muestra de tipo no probabilística, constituida por 12 representantes de la micro y pequeñas empresas sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado quienes optaron en brindarnos información claramente.



## **II. Revisión de Literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Internacionales**

**Díaz (2017).** En la tesis Diagnóstico de necesidades de capacitación para los meseros de los pequeños restaurantes de la ruta turística de Tecpán, C. Tesis para el Título de Administradora de Empresas, dicha información fue realizada en la Universidad Rafael Landívar.-Guatemala de la Asunción, quien tuvo como objetivo general Identificar las necesidades de capacitación que presentan los meseros de los pequeños restaurantes de gastronomía tradicional ubicados en la ruta turística de Tecpán, Chimaltenango, aquí se empleó la metodología de investigación de tipo descriptiva y cuantitativa, con una población de 6 restaurantes y una muestra de 56 meseros, 190 clientes y 16 jefes. De los resultados que se obtuvo de la investigación Es interesante notar que de acuerdo con la opinión de los meseros, sus funciones y responsabilidades en el puesto les han sido dadas a conocer de manera verbal en diferentes momentos, para el 36% verbalmente en reuniones de trabajo; Por otra parte, los meseros muestran responsabilidad en un 23%, pero un 13% conocen como es un trabajo Llegando a la conclusión que actualmente no existen necesidades evidentes de capacitación; sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora prioritarias, específicamente en conocimientos (historia del restaurante, servicios adicionales del restaurante, lugares turísticos de Tecpán, ingredientes y preparación de alimentos y platillos típicos y especialidades), habilidades (servir con exactitud los platillos y bebidas que el cliente solicitó) y actitudes (presentación ante el cliente, uso de gafete, pulcritud y aseo personal). Asimismo, se concluyó que la capacitación que han recibido los personales de en los restaurantes ha sido dada solamente de manera eventual y que las expectativas del cliente con el servicio

que el mesero presta, únicamente se cumplen en un nivel “justo lo esperado”, por lo que se recomendó brindar capacitación continua a los mozos de los restaurantes, tomando para ello como base la Guía General de Capacitación que se aporta en el presente estudio.

**Cabrera & Vallejo (2018).** En la tesis Propuesta de un plan de capacitación para mejorar la atención al cliente en el sector gastronómico en Guayaquil por medio de la empresa municipal de turismo de Guayaquil. Tesis para optar por el título de ingeniería en gestión empresarial, dicha información fue realizada en la universidad Guayaquil-Ecuador, quien tuvo como objetivo general Diseñar un plan de capacitaciones dirigida al sector gastronómico en la ciudad de Guayaquil por medio de la Empresa Municipal de Turismo de Guayaquil, se empleó la metodología de investigación de tipo no experimental, de tipo descriptivo, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, la población estuvo conformado por 384 personas a encuesta, de los resultados que se obtuvo de la investigación se logra establecer que un 52% supo indicar que asiste a comer en restaurante por la comida, pero mientras que un 30% indicó que, si se han quejado con administración, del 45% espera se le ofrezca algún tipo de descuento ante un posible mal servicio o maltrato que usted reciba por parte de la administración del restaurante, 45% de los encuestados consideró que deben mejorar la calidad del servicio al cliente en los restaurantes de la ciudad, 97% considera que, si sería beneficioso que haya un programa municipal de capacitaciones hacia los meseros y administradores de restaurantes para mejorar el servicio al cliente en la ciudad de Guayaquil. Llegando a las conclusiones De acuerdo a las encuestas se pudo determinar que muchos los empleadores y propietarios tienen un déficit de conocimiento acerca de cómo deben atender al cliente y cómo manejar una situación ante un reclamo o queja del mismo. A través del análisis, se concluye que en muchos restaurantes no se aplican procesos de aprendizaje y mejora continua, la cual proyecta a una mala imagen en sus restaurantes respectivamente y en función de las entrevistas realizadas se pudo

prevalecer que actualmente, los servidores turísticos están dispuestos y acuerdan que los personales de los Restaurantes deben estar capacitadas para mejorar su condición socioeconómica y destacarse en el sector turístico existente.

**Gómez (2018).** En la tesis Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la ISO 9001:2015 para el Restaurante “Casa Vieja” ubicado en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Tesis para la obtención del título de Ingeniería en Marketing, dicha información fue realizada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba-Ecuador, quien tuvo como objetivo general Diseñar un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2015 para el Restaurante “CASA VIEJA” ubicada en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo para mejorar los procesos, la satisfacción del cliente y cumplir con los objetivos propuestos, se empleó la metodología de investigación de tipo deductivo, descriptivo-explicativo, analítico, comparativo, histórico-lógico, inductivo-deductivo, la población estuvo conformado por un valor resultante de 74 según la cantidad de encuestas, de los resultados que se obtuvo de la investigación que los clientes que visita más de tres veces a la semana como un cliente habitual se observa que alrededor del 96% de los comensales son clientes habituales del establecimiento, el 54% de los comensales les atrae la ubicación del local debido a que este se encuentra cerca de sus trabajos, el 51% de los comensales indicaron que el servicio de camarería es bueno en el restaurante Casa Vieja, e el 80% de los encuestados declararon que las instalaciones son regulares, el 45% de los encuestados indicaron que el tiempo de atención es regular. Llegando a las conclusiones las que llego fue la siguiente, se puede concluir que existe una gran factibilidad para la implementación de la Norma ISO 9001-2015; pues esto se refleja en mejor calidad de atención al cliente, brindando valor agregado a los servicios ofertados por el restaurante, reflejando un incremento económico para los dueños de los restaurantes.

**Escobar & Goyes (2019).** En la tesis Estudio de Modelos de Gestión de Calidad en restaurantes de Canton Playas, provincia del Guayas. Tesis para optar por el título de licenciado en turismo y hotelería, dicha información fue realizada en la universidad Guayaquil-Ecuador ,quien tuvo como objetivo general analizar los procesos de gestión de calidad de los restaurantes de Canton playas, provincia del Guayas, se empleó la metodología de enfoque cualitativo, a través de una investigación descriptiva, la población estuvo conformado por 900 clientes y la muestra con 382 encuestados ,de los resultados que se obtuvo de la investigación es que el restaurante A mantiene un sistema de gestión de calidad y servicios excelente, así lo demuestran las encuestas en donde se manifiesta que el 52,88% y 35,08% se encuentra totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo en recomendar el uso del restaurante mientras que el restaurante B que no cuenta con un sistema de gestión se identifica un 80,10% de encuestados que no recomendaría el restaurante. Llegando a la conclusión que se debería de implementar el sistema de gestión utilizado por el restaurante A para mejorar el servicio y la calidad del producto brindado por el restaurante B y realizar un estudio comparativo para identificar los posibles cambios que se vienen realizando en la empresa de servicios de restaurantes.

**Avilés & Cedeño (2018).** En la tesis Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante La Finquita. Tesis para optar por el título de Ingenierías en Gestión Empresarial Internacional, dicha información fue realizada en la universidad Guayaquil-Ecuador ,quien tuvo como objetivo general diseñar un modelo de Gestión de Calidad de servicio al cliente mediante estrategias que permitan incrementar las ventas del restaurante “ La Finquita” en la Ciudad de Guayaquil, se empleó la metodología que se usa en esta investigación es tipo descriptiva y correlacional ya que también incluye la investigación cualitativa y cuantitativa con una población estuvo conformado por 121 personas ,de los resultados que se obtuvo de la investigación es que

son más 4 veces o más que asisten en al restaurante de un promedio de 45.5%, el 71.3% de consumidores contestaron que se encontraban al sector debido que tienen asilado dentro del hospital , el cual se encuentra frente al local; él 50.8% prefieren que los personales escuchar los nombres de los platos en vez de leerlos; el 82.1% se vende más el producto dentro del establecimiento; él 94.3% de los consumidores mencionaron que el servicio es rápido ;el 62.6% encuestados calificaron el trato de los empleados como excelente y finalmente el 98.4% de los encuestado señalaron que recomendarían el establecimiento. En conclusión, llegamos que mediante las ventas dependen muy estrechamente con la calidad del servicio al cliente, se determina que el modelo de gestión de calidad aplicado al restaurante será una contribución significativa para la mejora continua y el crecimiento de las ventas a futuro en este establecimiento

**Burgos (2017).** En la tesis Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en el Restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. Bajo los Lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 y la Norma Técnica Colombiana NTS-USNA 008. Tesis para optar al título de Ingeniero Industrial, dicha información fue realizada en la Universidad Libre de Colombia-Bogotá D.C, quien tuvo como objetivo general Desarrollar el sistema de gestión de calidad para el restaurante- bar Ouzo Agave Azul S.A.S (Santa Marta, Magdalena) bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y la norma técnica colombiana NTS-USNA 008 que estandarice sus procesos y valore el riesgo del sistema, se empleó la metodología de investigación de tipo cualitativa y cuantitativa, la población conformado de 4500 clientes y la muestra 367 clientes, de los resultados que se obtuvo de la investigación que el 60% de personas acuden al establecimiento los fines de semana, en la atención el 60% esperan mucho tiempo en recibir su pedidos, el 51% de clientes esperan mucho tiempo en conseguir mesas dentro del establecimiento, el 61% de clientes no reciben atención de información sobre las demoras de atención dentro del

establecimiento. Llegando a las conclusiones que se encontró que la organización presentaba falencias graves en aspectos de planificación para el sistema de gestión de calidad como consecuencia del recién inicio en el desarrollo del mismo y de la falta de conocimiento tanto de directivas como de trabajadores, por otro lado en cuestiones de evaluación del desempeño de la prestación del servicio y liderazgo se evidenció poco progreso, en cuanto a que no se identificaron métodos específicos de evaluación ni los medios para obtenerla; a continuación y gracias a la realización de encuestas y entrevistas con clientes del establecimiento se estableció de manera cualitativa que esta falta de control y medición derivada en la insatisfacción de los clientes sobre procesos específicos como la gestión del servicio al ingreso y durante los momentos claves del mismo.

### **Nacionales**

**Suarez (2021).** En la tesis Capacitación laboral en las Micro y pequeñas Empresas del rubro restaurante cevichería: Caso restaurante Matrucha, Distrito Castilla, Piura, 2021. Dicha información fue realizada en la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-Ayacucho , quien tuvo como objetivo General describir las necesidades de capacitación de personal para mejorar la formación de los colaboradores en la MYPE rubro Restaurante, Cevichería Matrucha, Distrito Castilla, Piura, 2021, se empleó la metodología descriptivo, nivel cuantitativo con diseño no experimental; la población de 6 trabajadores que laboran dentro de la empresa, de los resultados que se obtuvo de la investigación el 50.0% mencionaron nunca tienen la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros y con los clientes; el 33.3% nunca reciben instrucciones sobre las normas de higiene que deben cumplir y por último el 33.3% nunca reciben instrucciones sobre las enfermedades que se pueden transmitir en los alimentos que contengan virus, bacterias, se llegó a la conclusión que los colaboradores están de acuerdo con las descripciones de la capacitación por ello reflejan en los resultados de la

encuesta que las capacitaciones que adquieran son de mucha importancia ya que los ayuda a desarrollar habilidades y adquirir conocimientos técnicos, además se refleja en los resultados que las capacitaciones que realiza el empresario de la MYPE Matrucha no lo realiza frecuentemente y esto puede ser una desventaja para la competitividad y menos rentabilidad.

**Carrasco (2019).** En la tesis Capacitación de Personal y Gestión de Calidad en las Mype rubro Restaurantes Sector Zona Industrial, año 2015. Dicha información fue realizada en la universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Piura, quien tuvo como objetivo General Describir las características de la Capacitación y Gestión de Calidad en las MYPE rubro restaurantes, se empleó la metodología descriptiva y se diseñó un cuestionario de 33 preguntas que se aplicaron en tres microempresas, de los resultados que se obtuvo de la investigación el 73% en promedio, aplican estrategias de capacitación con el personal, se puede resaltar que las MYPE aplican solo la capacitación inductiva y en promedio solo el 58% de ellos aplican métodos de capacitación para optimizar los la realización de las actividades que realiza el personal de sus empresas; respecto a la evolución de la gestión de calidad, se llega a la conclusión que el 58% de los propietarios conocen la evolución de los sistemas de calidad y cómo influyen en la organización, Respecto a los beneficios de implementar un sistema gestión de calidad en las MYPE de la investigación, el 83% de ellos conoce los beneficios que trae consigo el aplicar un sistema de gestión de calidad en su organización, pero falta aplicar estrategias de mejora para lograr la calidad total. Llegando a la conclusión de que las MYPE aplican estrategias de capacitación con el personal, se debe resaltar que las MYPE aplican solo la capacitación inductiva, por lo cual se recomienda que se implemente un plan de capacitación que permita a los trabajadores conocer constantemente los cambios en el mercado, conocer estrategias de aprendiza, de trabajo, de cómo desarrollar sus

actividades, brindar un espacio para que todo el personal se reúna y consideren poder compartir sus vivencias, conocimientos y poder mantener un clima laboral adecuado, y el compañerismo entre trabajadores

**Zambrano (2019).** En la tesis Propuesta de Mejora de Capacitación de Personal como factor relevante para la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, dicha información fue realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-Lima, quien tuvo como objetivo general Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la gestión de calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la Urbanización Las Flores, del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018; se empleó la metodología de investigación de tipo cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal, la población estuvo conformada por 20 Micro y Pequeñas empresas y la muestra del muestreo no probabilístico cuya muestra será dirigida a 20 Micro y Pequeñas empresas, los resultados que se obtuvo de la investigación de los representantes de las MYPE: 60.0% de los representantes tienen más de 40 años de edad. 50.0% son convivientes. 65.0% son mujeres. 50.0% tienen educación técnica. Características de las MYPE: 40.0% tienen entre 1 a 5 años de funcionamiento. 70.0% tienen entre 6 a 10 trabajadores. 100.0% están formalizados. Sobre la capacitación: 55.0% es de nivel moderado, 90.0% es desfavorable en capacidades operacionales, 85.0% es desfavorable en capacidades técnicas y 55.0% es moderado en capacidades actitudinales. Sobre la gestión de calidad: 55.0% es moderado. En la dimensión planificación el 45.0% moderado, en el nivel control 60.0% es desfavorable y en el nivel mejora de la calidad el 55.0% es moderado. Llegando a la conclusión que el nivel de capacitación es moderado. Así también el nivel de capacidad



operacional es desfavorable. Del mismo modo el nivel de capacidades técnicas es desfavorable. En cuanto al nivel de capacidad actitudinal es moderado, lo que significa la necesidad de capacitación para el desarrollo de estas capacidades, como son, atención al cliente, empatía, comprensión, paciencia y asertividad.

**Yarleque (2021).** En la tesis Caracterización de la capacitación y la calidad de servicio al cliente de más Mypes del servicio rubro restaurantes del cercado de tumbes, 2018. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, dicha información fue realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-Tumbes, quien tuvo como objetivo general Describir las características de la capacitación y la calidad de servicio al Cliente de las Mypes del sector servicio, rubro Restaurantes del cercado de Tumbes, 2018; se empleó la metodología de investigación de tipo cuantitativa, nivel de investigación es cuantitativo y el diseño de investigación es no experimental, la población estuvo conformada por 10 mypes y la muestra 68 clientes, los resultados que se obtuvo de la investigación de quien refiere que el quien refiere que el 63% recibe capacitaciones por parte de la empresa, el 54% no busca alternativas para dar solución algún problema, el 54% no es capaz de tomar sus propias decisiones, el 80% que si necesitan capacitarse, respecto a la calidad que el 63% manifiestan que la atención es rápida, el 85% manifiestan que el personal muestra empatía al momento de la atención, e conclusión de esta investigación, La mayoría de las mypes rubro Restaurantes en el Cercado de Tumbes no realizan capacitaciones a sus trabajadores, los empleados consideran que necesitan capacitarse ya que presentan inconvenientes al momento de tomar decisiones, y de esta manera mejorar su desempeño en el trabajo en equipo, en el desarrollo de sus funciones, en las buenas Practicas y en el manejo de atención al Cliente

**Zapata (2021).** En la tesis Gestión de Calidad Bajo el Enfoque en Atención al Cliente de la MYPES, sector servicio, rubro Restaurant: caso BLOUNGE del distrito de Tumbes,

2021. Tesis para optar el título profesional de licenciada en Administración Turística, dicha información fue realizada en la Universidad Católica Lo Ángeles de Chimbote-Tumbes, quien tuvo como objetivo general determinar las principales gestiones de calidad bajo el enfoque en atención al cliente de la Mypes, sector servicio, Rubro restaurant: Caso Bahía Lounge del Distrito de Tumbes, 2021, se empleó la metodología de investigación de tipo no experimental-transversal, de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo, la población fue de 10 Mypes con una muestra de 16 clientes, de los resultados se obtuvo los siguientes : el 100% opinan que siempre es importante tomar en cuenta las sugerencias y recomendaciones del cliente, 63% opinan que casi siempre el restaurant brinda un proceso de servicio de atención al cliente, el 100% opinan que siempre se aplica un control de calidad apropiada en el restaurant, el 69% considera que casi siempre el tipo de proceso que se aplica para una buena administración es el adecuado, el 43% considera que casi siempre recibe capacitación el personal de planta, el 93% refiere que casi siempre el protocolo de bienvenida que ofrece el personal de atención al cliente es el adecuado, el 75% opinan que casi siempre el producto de venta del negocio es calificado de buena calidad, el 63% considera que siempre conoce las ofertas que la empresa realiza diferente a la competencia, el 75% considera que casi siempre la empresa se preocupa por el servicio que el cliente necesita, 63% opinan que siempre el servicio que brinda la empresa describe la conformidad del precio del producto, el 75% manifiesta que casi siempre el personal está presente al momento de solicitarle su ayuda. La conclusión que se llegó es que existe un alto nivel de gestión de calidad en relación a la atención al cliente que imparten los trabajadores, mostrando empatía, asertividad y compromiso hacia al cliente; y que los propietarios de los establecimientos de restaurantes se preocupan por las condiciones y necesidades laborales de los trabajadores.

**Cabanillas (2020).** En la tesis Gestión de la Calidad y la Mejora Continua en las Mype rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad, año 2020. Tesis para otra el Título Profesional de licenciada en administración, dicha información fue realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Lambayeque, quien tuvo como objetivo general Su objetivo general fue describir las características de la gestión de calidad y la mejora continua en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad. 2020. Se empleó la metodología de investigación de tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal; con una población finita en gestión de calidad y mejora continua de 25 trabajadores; tamaño muestral 25 trabajadores, se utilizó técnica de la encuesta, instrumento cuestionario y plan de análisis, de los resultados que se obtuvo de la investigación es el 100% aplica procesos que le permiten la rapidez en el servicio; el 100% permite lograr la misión de la empresa; el 100% dijeron que la empresa tiene un rápido y ágil servicio; el 100% a la productividad de la empresa y se sienten comprometidos. Llegando a la conclusión que los procesos aplicados por la empresa permiten eficacia en la preparación de sus platos; los trabajadores a través de su labor aportan al logro de la misión de la empresa; la empresa tiene un sistema de pago que evita demoras en la atención al cliente; los trabajadores mediante su cooperación y aportes logran actividades productivas eficientes; los trabajadores están dispuestos a brindar lo mejor de sus capacidades.

### **Regionales**

**Otazu (2017).** En la tesis Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las Mype del sector servicio, rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri, año 2017. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, dicha información fue realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Juliaca, quien tuvo como objetivo general describir las principales características de la

capacitación y competitividad de las MYPE del sector servicio rubro restaurantes del cercado de la ciudad de Ayaviri año 2017, se empleó la metodología de investigación de tipo no experimental- transversal, la población estuvo conformada por 18 Mypes y muestra 18 representantes, los resultados que se obtuvo de la investigación e que el 56% de los representantes de las MYPE consideran como un gasto la capacitación y más no una inversión. El 61% de los representantes no capacitan a sus colaboradores indicando en un 56% que asisten a una capacitación semestral realizados por el ministerio de salud en temas manipulación de alimentos en un 67% refieren que la capacitación no aumenta la productividad debido a que indican que no ponen en práctica. Llegando a la conclusión donde los representantes legales de las MYPE no capacitan a su personal y no tienen conocimiento en el concepto de lo que es la competitividad por lo que consideran rivalidad a las otras MYPE que prestan el mismo servicio.

**Domínguez (2019).** En la tesis La Capacitación de personal como factor relevante de la Gestión de Calidad y Plan de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Restaurantes, distrito de Huaraz, 2019. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración, dicha información fue realizada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Chimbote, quien tuvo como objetivo general Determinar las principales características de la capacitación de personal como factor relevante de la gestión de calidad y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, distrito de Huaraz, 2019, se empleó la metodología de investigación de tipo No experimental transversal, la población estuvo conformada de 33 restaurantes de las micro y pequeñas empresas y una muestra de 33 representantes, obteniendo los resultados el 42,4% manifiestan que conocen muy poco usted tiene conocimiento en la capacitación de personal como factor relevante en la gestión de calidad y 21,2% manifiestan que si conocen y seguidamente el 39,4%

manifiestan que a veces ponen la práctica de capacidad de ponerse en lugar del otro por brindarle un cuidado resuelta, seguido por un 36,4% manifiestan que siempre lo realizan y finalmente el 24,2% manifiestan Nunca. Llegando a la conclusión que la mayoría de los micros y pequeñas empresas conocen muy poco la capacitación como factor relevante en gestión de calidad, limitando de este modo el desempeño de las organizaciones.

**Meza (2022).** En la tesis Propuesta de Mejora de los Factores relevantes de la selección de personal para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Restaurant – Cevichería del distrito de Huaraz, 2020. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada de Administración, dicha información fue realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Huaraz, quien tuvo como objetivo general Incorporar las mejoras de los factores relevantes de la selección de personal para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, rubro restaurant – cevichería del distrito de Huaraz, 2020; se empleó la metodología de investigación de tipo fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, de diseño no experimental – transversal, la población estuvo conformado población por 50 representantes y la muestra fue censal (50 representantes), los resultados que se obtuvo es el 80% de los representantes tienen edad entre 18 a 30 años, el 72% son de género masculino, el 90% tienen grado de instrucción superior universitaria; el 80% de las MYPES tienen de 0 a 3 años de permanencia y el 72% cuenta con 1 a 5 trabajadores; el 90% de las MYPES cuenta con un plan para el cumplimiento de sus objetivos, el 70% casi siempre realizan charlas y capacitaciones y el 60% de los colaboradores casi siempre están informados sobre sus funciones; el 56% siempre realiza una buena elección del candidato y el 80% del personal casi siempre desempeña sus labores según expectativas. Llegando a la conclusión que la mayoría de las MYPES cuenta con un plan para el cumplimiento de sus objetivos, casi siempre realizan charlas y capacitaciones a los colaboradores, los colaboradores casi siempre están

informados sobre sus funciones, siempre realiza una buena elección del candidato, siempre brindan recomendaciones sobre el puesto y el personal contratado casi siempre desempeña sus labores según expectativas.

**Baca (2021).** En la tesis Gestión de Calidad y Satisfacción del cliente como factor relevante en la Propuesta de Mejora en las micro y pequeñas empresas del giro servicios, rubro restaurantes de comida típica de la selva, Jaén 2021. Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración, dicha información fue realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote-Trujillo, quien tuvo como objetivo general determinar cuáles son las características de la relación entre la gestión de calidad y satisfacción del cliente como factor relevante en la propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas del giro servicios rubro restaurantes de comida típica de la selva, Jaén 2021, se empleó la metodología de investigación de tipo cuantitativa - descriptiva - no experimental, la población estuvo conformado por 6 representantes y de muestra 20 clientes, los resultados que se obtuvo en la investigación es en un 100% sí se toman en cuenta las opiniones de los trabajadores; en un 67% la imagen de marca actual le ayuda a conseguir sus objetivos; un 50% de los clientes califica la calidad del servicio como regular; el 65% de los clientes cree que el restaurante brinda alimentos de calidad y el 55% de los clientes afirmó que no tienen combos ni promociones. Llegando a la conclusión que las microempresas sí cuentan con una buena gestión de calidad tomando en cuenta la opinión de sus trabajadores, contando con buenos productos y una atención a la cliente óptima; sin embargo, deben mejorar mediante la creación de combos y ofertas que la clientela desea, pues esto permitirá que la empresa mejore significativamente la aceptación de los comensales y genere mayores ganancias.

## **2.2 Bases Teóricas de la Investigación**

### **Teoría de capacitación**

La capacitación, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de sus personales o trabajadores **Frigo E. (1992)**.

Se llama capacitación al acto y el resultado de capacitar: conformar, instruir, ejecutar o educar a alguien. La capacitación busca que una persona adquiera habilidades o capacidades para el desarrollo s. **Pérez P & Gardey A. (2021)**

La capacitación se basa en facilitar a los empleados, nuevos o recientes, las habilidades correctas para realizar su trabajo. La capacitación, por consiguiente, podría comprometerse a enseñar a un operario de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la compañía, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados. **(Dessler, Gary. 1994)**.

La capacitación son reacciones del personal o trabajadores en conductas, produciendo un cambio positivo en el funcionamiento de sus labores. El objetivo es desarrollar al trabajador en su área de trabajo. **(Aquino, 1997)**.

La capacitación consiste como un proceso de educación de las capacidades básicas que los nuevos empleados requieren para hacer su trabajo. **(Gary, D.1998)**.

Consiste la capacitación como el proceso de enseñanza-aprendizaje relacionado al desempeño, con firmeza persistente, planificada, orientada al desarrollo profesional y humano desde sus necesidades, con vistas a que beneficia un manejo profesional socialmente esperado. **(Valiente, P. 2002 & Torres, G. 2004)**.

La capacitación de los trabajadores en los últimos 20 años, ha percibido más grande trascendencia para el triunfo de las empresas, debido a que ejecuta una funcionalidad central en la construcción y el desarrollo de las habilidades tecnológicas y gerenciales y se convirtió en gran parte de la instrumentación de las tácticas empresariales. **(Vargas, F. 2001)**.

Las capacitaciones son herramientas primordiales en la administración de sus recursos humanos, son procesos de la planificación, sistematizado y ordenado que buscare modificarlos, mejorar incrementar inteligencia natural sus marchas de cambios, incrementar y adecuación a nueva circunstancia interna y sus externas. **Fernández, L (2012).**

En las organizaciones y otros tipos de empresas la capacitación de los recursos humanos es de suma trascendencia, debido a que ayuda al desarrollo personal y profesional de los individuos para los cargos de trabajos, a la vez que originan en beneficios para la compañía, dando solución a la necesidad de disponer de un personal calificado y benéfico capaz de enfrentar las novedosas tecnologías. **(Mano, M. 2003).**

Recomienda que se equivocan 2 recursos primordiales de la capacitación: la calidad de la capacitación y el costo de los resultados del aprendizaje. Para el creador ambos tienen que tenerse presente para la evaluación del proceso de capacitación una vez que se va a hacer. **Bentley (1993)**

Para una parte importante del personal, el concepto capacitación se aplica a la actividad de esconder necesidades concretas de la organización, conforme el pues ocupen y es una formación de tipo material. Es un ejercicio operacional, se muestra a manejar un instrumento nuevo, a colmar un formulario o un método interno, una totalmente nueva política de vacaciones o un sistema de premios por ayuda. La capacitación entonces no es conceptual ni filosófica, ciertos autores diferencian entre capacitación y entrenamiento, o entre formación y perfeccionamiento. **(Gómez-Mejía, Balkin & Cardy, 1997).**

La capacitación tiene relación con los procedimientos que se utilizan para facilitar a los individuos en las empresas los conocimientos y habilidades que requieren para hacer su



trabajo gremial, esta encierra a partir de pequeños cursos sobre vocabulario hasta cursos que le permitan al cliente comprender el funcionamiento de una totalmente nueva actividad, proceso o sistema. Los cursos tienen la posibilidad de ser teóricos o a bases de prácticas o mejor todavía, combinando ambos. **(Martínez, K. 2009).**

Los empresarios perciben que la capacitación les provoca gastos que le realizan falta para abonar su nómina o lograr insumos y que en la escasa capacitación que ciertos PYMES conducen a cabo le otorgan trascendencia al adiestramiento operativo y técnico, o bien se secundan de programas o cursos que el régimen logre ofrecerles debido a que son conscientes de que la capacitación es algo que requieren, empero en ocasiones no saben elegir y comprender que requieren, por lo tanto aunque haya capacitación no posee el resultado anhelado. **(López, J & Luna, J. 2009)**

Se estima que la evaluación de la capacitación debería conceptualizar los cambios en las capacidades, conocimientos y reacciones de los hombres que tienen que tener sitio una vez que se imponen a un proceso de formación y cómo estas capacidades, conocimientos y reacciones contribuyen a la consecución de las metas de la organización. Sugiere el creador que para eso se debería:

Evaluar si los métodos de formación poseen como consecuencia la modificación del comportamiento de los individuos, lo cual dichos tienen que aprender para desarrollar una labor o actividad específica y de lo cual debería hacer para facilitar la compra y la apropiación de las capacidades conocimientos y reacciones requeridos para su funcionamiento personal.

Evaluar si el resultado de la capacitación ayuda en verdad a la obtención de las metas de la organización. **(Mc Gehee, W.1993)**

La capacitación puede mejorar una serie de capacidades que tienen la posibilidad de clasificarse en 4 categorías en general:

**Conocimientos necesarios:** las empresas deben conceder cada vez más capacidades simples de lectura y matemáticas para sus empleados o trabajadores en su compañía.

**Técnica:** la mayor parte de la capacitación está dirigida a modernizar y mejorar las capacidades técnicas del empleado. Esto se aplica tanto a los puestos de oficinas como los de las industrias. Los puestos cambian como consecuencia de novedosas tecnologías y procedimientos mejorados.

**Interpersonales:** casi todos los empleados corresponden a una unidad de trabajo. En cualquier nivel el manejo de sus tareas es dependiente de su capacidad para interactuar en efecto con sus compañeros y sus jefes. Ciertos empleados poseen ya excelentes capacidades interpersonales, pero otros necesitan de capacitación para ellos mismos.

**Solución de inconvenientes:** tanto los gerentes como varios empleados que desempeñan labores no rutinarias deben resolver o solucionar los inconvenientes en el trabajo. Una vez que la población necesita de estas capacidades sin embargo poseen insuficiencias de ellas, tienen la posibilidad de participar en la capacitación para solución de inconvenientes. Esto impulsaría a ocupaciones que hacen que una capacidad se desarrolle en sus capacidades lógicas, de razonamientos y de definición de inconvenientes, así como además sus capacidades para evaluar razones, desarrollar alternativas y elegir resoluciones.

Evaluar si el resultado de la capacitación ayuda realmente a la obtención de las metas de la organización. **(Ernst & Young, 2000).**

La capacitación pretende obtener la vinculación de las temáticas de la capacitación con las necesidades del mercado, ofreciendo un conjunto construido de entendimiento práctica gremial, en organizaciones con una aplicación no solamente educativa, sino además destinada a información del mercado y ocupaciones complementarias de formación de capacidades. (Grados, E. 2004).

### **Tipos de Capacitación**

**Existen diferentes tipos de capacitación y se clasifican tales como:**

#### **a) Por su formalidad**

**Capacitación informal:** Es un conjunto de orientaciones que dan operatividad de las MYPES, un claro ejemplo que demuestra es un contador indica a un trabajador de esa área la utilización de forma correcta de los archivos contables o enseña de manera habitual en cómo llevar un registro de ventas o ingresos.

**Capacitación Formal:** Esto se refiere a los que son programados que se efectúan de acuerdo a necesidades de capacitación específica que puedan durar desde un día antes hasta muchos meses, según el tipo de seminario, cursos, talleres, etc.

#### **b) Nivel de ocupación**

Dentro de ello está la capacitación de operarios, los supervisores, gerentes y por finalizar los jefes de línea. Galván. (2011)

### **Capacidad de resolver problemas**

La toma de decisiones es sumamente necesaria para la solución de problemas. Elegir una opción es una tarea difícil para los líderes. Sin embargo, trabajar en grupo ofrece más alternativas de solución y aporta más conocimiento y experiencias.

¿La solución de problemas permite que todos los empleados expresen sus opiniones y hablen abiertamente sobre los aspectos que podrían ayudar a mejorar su desempeño laboral y el trabajo colaborativo? De esta forma la organización puede corregir los aspectos necesarios para mejorar el clima organizacional y por lo tanto, conseguir que los empleados se sientan motivados a lograr los objetivos del negocio.

La herramienta más utilizada para brindar la información para la solución de problemas dentro y fuera de una empresa u organización son las encuestas para empleados. **(QuestionPro 2017).**

### **La capacidad de adaptación en el trabajo**

La función de habituación es la facilidad que tiene un profesional para ajustarse lo previamente viable a un puesto de trabajo. Es la destreza que tiene un profesional para ajustarse a su puesto de trabajo de manera instantánea. Los trabajadores más demandados son esos que se mueven de manera alineada con la organización, dispuestos a salir de la manera de bienestar y a aceptar peligros y responsabilidades relevantes. Quetglas P. A. (2020)

### **Necesidades de Capacitación**

Los inconvenientes que se observan en las organizaciones tienen la posibilidad de ser diversos.

Comúnmente no se tienen que precisamente a la carencia de capacitación y, por lo tanto, no son solucionables por esta última. Sin embargo, no obstante, según los adelantos tecnológicos que se van presentando al transcurrir la época, se estima parte sustancial en el desarrollo de una compañía, la capacitación a los ayudantes de la organización. Para poder de esta forma permanecen enmarcados en el grado de las otras empresas y el grado competitivo empresarial.

La capacitación es una necesidad en el desarrollo de las labores que se encomiendan en una empresa y está determinada por los próximos indicadores:

**Desempeño laboral:** El funcionamiento gremial es la manera en como el colaborador efectúa las tareas encomendadas, teniendo presente el cumplimiento de las metas y metas trazadas de la compañía. Los principios primordiales que priman la evaluación del manejo gremial son los próximos: La trayectoria profesional que tiene cada trabajador en la organización, la interacción existente con las propiedades del puesto en el cual se ejerce y que se pretende evaluar además de implantar el objetivo del análisis, por qué se está llevando a cabo el análisis. El funcionamiento gremial es de suma trascendencia puesto que va a permitir conocer el grado de entendimiento y funcionamiento de los ayudantes.

**Enfoque Correctivo:** Según las tareas que desempeñan los ayudantes en la compañía la capacitación es fundamental para poder arreglar los errores que se muestran en la ejecución de las tareas. Este enfoque es de suma trascendencia para lograr subsanar y arreglar cada una de las malas ocupaciones que van en contra del logro de las metas institucionales.

**Enfoque Prospectivo:** El progreso tecnológico y las novedosas herramientas innovadoras que se muestran en el mercado gremial forman parte importante en el desarrollo profesional y personal de los ayudantes, es por esto que la capacitación que se ofrece debería de ser bajo este enfoque, que los conocimientos que se adquieren sean de uso futuro y que van tener relevancia en el desarrollo de sus funcionalidades.

Por consiguiente, se hace primordial, observar detalladamente, analizar, y conocer el tipo de problema existente y si es elemental una capacitación en la zona o en el entorno en la cual se desempeñan los ayudantes. Al ordenar los contenidos, en la siguiente lista se

establecen 3 categorías de inconvenientes que permanecen involucrados con lo cual se denomina las 3 C. **Galván (2017)**.

### **Programa de Capacitación**

Es un proceso construido y estructurado por medio del cual se logre proporcionarse información y se permite capacidades a una persona para que desempeñe a satisfacción un trabajo definido. Ha existido a partir de las comunidades primitivas una vez que los más grandes enseñaban a los adolescentes a laborar. **Guerrero, (2015)**.

La capacitación es entendida como el sacrificio extendido para mejorar los conocimientos y las capacidades accesibles en la organización. Las actividades de capacitación tienen que fundamentarse en un acercamiento entre la zona de recursos humanos y la línea. Debería contestar además a la difusión de las prácticas de la compañía para pertenecer a ella y representarla. El concepto, se usa a menudo de forma casual, para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización, para fomentar el aprendizaje de sus miembros. **Sherman, A., Bohlander, G., Snell, S. (1999)**.

### **Concepto de Gestión de Calidad**

La Gestión de Calidad muestra que es sistema de administración de todas las etapas que involucran la ejecución de un servicio/producto con el fin de mantener un estándar final de excelencia capaz de conquistar la satisfacción del usuario **Ucha F. (2022)**

### **Teoría de gestión de calidad**

La gestión de calidad un plan organizativo y un procedimiento de administración que hace participar a todos los empleados y pretende renovar constantemente la eficiencia de una organización correctamente a una funcionalidad en saciar al comprador con los productos o servicios. **(CEDEFOP. 1998)**

A partir de este criterio los conceptos primordiales de la Administración de Calidad Total podrían ser: orientación al comprador; tratos de sociedad en especial con proveedores; desarrollo e involucración de los individuos; procesos y hechos; optimización continua y novedad; liderazgo e interacción en las metas; responsabilidad social; orientación hacia los resultados. **(EFQM.1996).**

Joseph Juran define la calidad de un servicio (puede ser constructivo o de otro tipo) como la amplitud en la cual el servicio sacia las necesidades de los clientes o los beneficiarios y expone 3 pasos para llevar a cabo esta definición de acuerdo con el creador:

Determinar a los clientes finales.

Reconocer las necesidades de los clientes finales.

Interpretar las necesidades del consumidor en terminación de propiedades de calidad.

**(Juran, J. 1987)**

### **Objetivo de Gestión de la Calidad**

*En los objetivos de la gestión de la calidad como fin es entablar el mejor método organizacional que no permite fallar en el periodo de los ejercicios de la organización u organización, y es proclamado por la ISO (2005) como “Actividades coordinadas para guiar y mantener el control de una organización en lo relativo a la calidad”* **(Crosby, P.1979)**

En gran parte de lo que se eligieron en asimilares de la administración en las características aplicadas en *Japón*, ofreciendo los elementos para el cambio de la fabricación *americana* en los 14 aspectos, importante como los catorce aspectos de *Deming*, Edificar perseverancia de la optimización de los servicios y productos brindados, aceptar totalmente nuevas doctrinas, Dejar la subordinación en la averiguación de la concurrencia, culminando con los hábitos para mercar o conseguir con más bajo costo, Regenerar una y otra vez con los transcurso de los días, Implantar adiestramiento dentro del trabajo o funcionalidad que

ocupan cada trabajador, Constituir dirigentes, Eliminar el temor y Construir la estabilidad, Anular muros entre los apartamentos, Remover eslóganes, exhortaciones y metas pidiendo cero deficiencias o nuevos niveles de productividad, Excluir piezas numéricas que contengan y la administración por fines, Revolver obstáculos para ver la mano de obra y los recursos que privan a la población de la alegría en su trabajo, Instituir un programa energético de enseñanza y auto optimización, Atribuir a todos los trabajadores en la organización a laborar para realizar la modificación. **(Deming, E. 1982)**

### ***Ocho principios de gestión de la calidad***

*El objetivo es dirigir a las empresas hacia un excelente cumplimiento de la labor de trabajo, Enfoque en el usuario, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistemas para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. (ISO.2005)*

El desarrollo de la calidad llevo este concepto a la designada Gestión de la Calidad Total, que es mencionada cuando la calidad se extiende en toda la organización alcanzado un nivel estratégico y englobando no solo con los productos, sino procesos como gestión de recursos humanos, forma de una organización, estandarización de transformaciones y dirigiéndose en las satisfacciones de los clientes. **(Juran, J. (Ed). 1995).**

En el momento que las empresas alcanzan la altura de la calidad total pone en experiencia los enfoques y tipos de las mejoras constantemente, en centros de calidades, empleo mediante equipos e iniciando conceptos de calidad desde el diseño de los procesos y productos. **(Cuatrecasas, L. 2005).**

Proporcionado con los propósitos de la Gestión de la Calidad es impedir e disminuir los problemas de calidad de un modo seguro de calcular el beneficio es a través de la cuantificación de los costos de la calidad, pero esto compromete en varias empresas en modificar las formas de calculaciones tradicionales contables, **(Cokins, G.2006).**



El requerimiento y utilización de los precios de la calidad de gestión de las empresas es uno de los mayores componentes principales que prioriza el nivel de desarrollo en la gestión de la calidad por lo que su prudencia y uso es parte de la gestión actual de las calidades. **(Crosby, P.1979)**

### **Algunas ideas de calidad**

El trabajo de la calidad es una función endógena y de autorregulación. La calidad no se supera desde afuera ni basta que el jefe esté empeñado en ella. **(Senge, P. 1990).**

### **Calidad de servicio:**

Define la Calidad de Servicio como la instrucción que siguen todos los recursos y a los empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los usuarios esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o los que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma. **(Tschohl, 2001)**

### **Modelos para la implantación de la gestión de calidad total**

Para el establecimiento de la GCT no existe un modelo que pueda copiarse. En principio cada organización tiene que proyectarse una metodología de acuerdo a su propia realidad. Como parte de todo proceso se insertan acciones como: el desarrollo de las actividades de liderazgo, el compromiso de los directivos, el desarrollo del personal, el enfoque a los consumidores, el desarrollo de los proveedores, la planificación de la calidad, el mejoramiento del trabajo diario, el programa de reducción de costos, entre otros. **(Ganser, 2003).**

Establecer tipos de calidad ya que tienen como objetivo principal que las empresas desarrollen sistemáticamente, productos, bienes y servicios de preferible calidad y cumplan con las carencias y deseos de los clientes. **(Fleitman, J. 2006).**

## **Gestión de calidad**

La calidad es considerada parte de un componente de la estratégica completo de la empresa, y así ejecutando como elemento estratégico. Y es que la gestión de la calidad "tiene impacto estratégico en la empresa y representa una oportunidad competitiva, poniendo especial énfasis en el mercado y en las necesidades del cliente. Así, la gestión de la Calidad ya no es un método para evitar reclamaciones de los clientes insatisfechos, sino para crear sistemas y actividades para hacer bien las cosas a la primera y no esperar a que se produzca el error para corregirlo, sino que se mueve en un contexto de proactividad (detectar las cosas mal hechas antes de que se produzcan) y de mejora continua de la Calidad de todos los procesos de la empresa". **(Cela, J. L. 1996)**.

La calidad ha evolucionado a través de seis etapas:

Primera Etapa: La Inspección (finales del siglo XIX y principios del XX), que se caracterizó por el descubrimiento de los problemas generados por la falta de igualdad del producto.

Segunda Etapa: La época del control estadístico de la calidad (década de los 30's), enfocada al control de los procesos y aparecido de métodos estadísticos para el mismo fin y la reducción de los niveles de supervisión.

Tercera etapa: La del aseguramiento de la calidad (década de los 50's), que es cuando surge la necesidad de implicar a todos los departamentos de la organización en el diseño, planeación y ejecución de la política de calidad.

Cuarta etapa: La época de la administración estratégica de la calidad total (década de los 90's), donde se hace hincapié en el mercado y en las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad, como una oportunidad de la competitividad.

Quinta etapa: La reingeniería de procesos (década de los 90's), donde el avance tecnológico y de sistemas administrativos propone un mejoramiento por completo, iniciar nuevamente, cambiar toda la organización.

Sexta etapa: Rearquitectura de las empresas y separación de las estructuras del mercado (a finales del siglo XX y XXI), donde se propone que el conocimiento es la base de los negocios actuales. **(Gómez Dorta, R.L. 2001)**

### **La Calidad Total**

Renombrado por su ocupación en inspección de las calidades, definió, en la temporada de 50 años, las calidades totales como un eficiente procedimiento a constituir los crecimientos de las calidades, sostenimiento y el impulso de las distintas agrupaciones en una constitución, y para que así aceptando la elaboración y las prestaciones se desarrollen en las nivelaciones, pero económicas así permitiendo las satisfacciones de los consumidores. Asimismo, proyectó el tiempo productor incorporando marketing, proyecto, elaboración, construcción y componentes de los servicios, es decir, el desarrollo de los productos iniciando del concepto inclusive a la plaza y más lejos. La visión de Calidad antes no se hacía muy extensivo del uso de las responsabilidades de renovar la calidad a los personales de las empresas por lo que las ideas tropiezan con las teorías actuales de las calidades Totales. **(Freigenbaum, A.V. 1951 &1993).**

### **Concepto Gestión de Calidad**

Gestión de la Calidad es un constructo multidimensional sobre el cual no existe aún una definición comúnmente aceptada, por lo que se trata de uno de esos términos que se utilizan para denominar cuestiones diferentes. **Camisón, Cruz Y Gonzáles (2006).**

### **Características de la Calidad**

- Se garantiza que es la compra y en la ejecución estricta del empleo.

- Se ayuda al cliente en lo que desean de servicios con los productos brindados, deben ya que deben entrar en brindar el mejor servicio
- Se orienta a los dueños que las tecnologías ahora en día son un sustento más de una buena productividad

#### Importancia de la Calidad

Hoy en día la calidad se asume una responsabilidad muy importante ya que contienen varias actividades en las MYPES, que se implantan en las empresas que brindan servicios y adquieren productos de calidad. Mencionamos que la calidad ayuda en la implementación, procesos y desarrollo en cada una de ellas. Hace logar una buena productividad. **Rubio y Sandale (2010)**

#### Sistema de Administración

Se menciona que los sistemas de administración son para la mejoría de los productos y sesiones en la MYPE brinda, el ISO ha contribuido una serie de normas a nivel mundial ya que tiene como objetivo los establecimientos y visiones de empresas, en lo cual se aplicará varias actividades para lograr con los objetivos de cada una de ellas. **Imilce y Wisse, (2009).**

#### Objetivos de un sistema de Administración de la Calidad

En esto se ha implementado varios objetivos para mejorar los trabajos y desarrollarlo en una forma muy ordenada; porque la Gestión de Calidad son claves muy importantes para las organizaciones para dirigir y controlar los aspectos de la calidad en una organización.

#### Objetivo de la gestión de calidad

No obstante, en términos prácticos, la implementación de la regla, puede traer consigo varios problemas para las organizaciones. Y dependerán de la compañía, no obstante, la primordial complejidad con la que se topa la regla es la carencia de compromiso a causa de la dirección para hacer realidad la utilización de un sistema de Administración de

Calidad exigente como el que se ofrece. Tiene relación con puntos como la definición de las políticas a continuar para su cumplimiento, las autoridades definidas para proteger el mismo y la aceptación de las metas; así como el compromiso de la directiva para con la administración de la calidad en el seno de la compañía.

Puede definirse como la actividad intencionada de los directivos y empleados de una compañía para influir en el proceso de producción a fin de mejorar siempre la calidad del producto. La administración de la calidad pertenece a la composición general de administración y es parte miembro de cualquier proceso de producción. Es responsable de conceptualizar una política de calidad clara, fijando las metas de calidad y los medios para alcanzarlos. Cabe resaltar que la administración de la calidad tiene sitio en cada fase del periodo de vida de un producto. **Iso (2014).**

### **Beneficios de un sistema de Administración de la Calidad**

El beneficio de un sistema de calidad permite en:

- Reducciones de Riesgos.
- Hacer planificaciones
- Minimizar que surjan problemas
- Producir estrategias organizacionales
- Ver que las metas si son favorables para situaciones de riesgos.
- Crecer más en meta de propuesta de mejora para cada organización. **Anónimo, (2011).**

### **Procesos del sistema de Administración de Calidad**

Los procesos que se aplican para crear el servicio y producto, sino que incorporan a la Dirección, el suministro de recursos, al lanzamiento del producto, la medición **Beltrán (2019)**.

En los procesos de la gestión de calidad permiten el control de las mismas y la gestión del proceso para que lleguen a dichos objetivos eficaces

### **Concepto de Gestión**

Las gestiones es la inteligencia que se define como: iniciar, conseguir, poseer, mantenerlo, utilizarlo y procesarlo sus inteligencias antiguos y nuevos cambios en el entorno para alcanzar de cada empleo las informaciones que es necesario en los precisos momentos en sus actividades. **Daedamun (2003)**

### **Concepto de Calidad**

Calidad constituye niveles prescindibles de igualdad y económicos, a cómodos precios y que se dé acuerdo a las necesidades de la plaza. La calidad en conclusión es "una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua". **E.W. Deming (1989)**.

La calidad es un grupo de peculiaridad que satisfagan las obligaciones de los consumidores, tanto la calidad se fundamenta en no tener imperfecciones. Las calidades son adaptaciones para los usos complaciendo la necesidad del consumidor. **J.M. Juran (1993a)**.

### **Marco Conceptual**

#### **Concepto de las MYPES**

Si bien las MYPES representan un papel muy importante en la economía, el terreno donde se desarrollan todavía es muy frágil, pues se observan bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial de estas empresas (**Barba-Sánchez, Jiménez-Sarzo, & Martínez-Ruiz, 2007**).

## **La importancia de las MYPES en el Perú**

Las MYPES brindan empleo a casi el 80 % de la población, por lo que es importante que estas tengan un régimen especial tal como lo plantea la propuesta legislativa, logrando así aumentar la cantidad de las mismas en el territorio peruano.

Para el Perú, la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) juega un rol importante en la economía del país, ya que en la actualidad generan un gran porcentaje del Producto Bruto Interno (PBI) peruano. Como unidad económica podría ser conformada por una persona natural o jurídica empresa, la cual tiene como objeto desarrollar ocupaciones económicas, como la venta de bienes, la producción de los mismos o la prestación de servicios. **Canepa M. F. (2022)**

## **Las Mypes en Perú. su Importancia y Propuesta Tributaria**

En la actualidad las Micro y Pequeñas empresas (MYPES) en el Perú son de vital importancia para la economía de nuestro país. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, tienen una gran significación por que aportan con un 40% al PBI, y con un 80% de la oferta laboral, sin contar con el autoempleo que genera; sin embargo, el desarrollo de dichas empresas se encuentra estancado, principal mente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado que permita superar problemas de formalidad de estas empresas y que motiven el crecimiento sostenido de las mismas, es por ello que a continuación revisaremos la problemática de estas empresas desde una perspectiva crítica y analítica, finalizando con una propuesta tributaria específicamente para este sector, enmarcada en nuestra realidad nacional. **Sánchez B., Bernardo J. (2006)**

## **Restaurante**

Se trata del negocio que ofrece distintas comidas y bebidas para su consumo en el establecimiento. Dicho consumo debería ser pagado por el consumidor, que suele ser conocido como comensal. **Pérez P. J & Merino M. (2014).**

### **Definición de Restaurante**

El término francés restaurant llegó a nuestro idioma como restorán o restaurante. Se trata del comercio que ofrece diversas comidas y bebidas para su consumo en el establecimiento. Dicho consumo debe ser pagado por el cliente, que suele ser conocido como comensal.

### **Orígenes históricos de los restaurantes**

El concepto de restaurante comenzó a popularizarse en la segunda mitad del siglo XVIII, aunque antes ya existían establecimientos de este tipo. Se cree que la palabra está vinculada a que estos locales permiten “*restaurar*” el estómago de quien asiste. **Autores: Pérez P. & Merino M. (2022)**

### **La importancia del servicio en un restaurante**

Ingerir en un restaurante debería ser una vivencia que deleite el cuerpo humano y la mente. Los meseros juegan un papel importante en este proceso de modernización de los restaurantes, de la vivencia que el restaurante provee. Si la cocina de un restaurante es el corazón del comercio, los meseros son la cara del sitio. **Correa R. (2019)**

### **¿Qué es un restaurante?**

Un restaurante es un establecimiento de servicio cuyo objetivo es elaborar y vender comidas y bebidas para saciar a los consumidores. Además, un restaurante se ocupa de dar otras comodidades a los consumidores, como servicio a la mesa, servicio de entregas a domicilio, procedimientos de pago óptimos, y más.



## **¿Qué es el concepto de un restaurante?**

De forma muy resumida, el concepto de un restaurante es todo lo que es, toda la experiencia que ofrece.

Esto no únicamente se limita al estilo culinario y al estilo de servicio.

El estilo culinario (por ejemplo, cocina fusión, cocina asiática, etcétera.) define los conjuntos que necesitarás, los componentes usados, el sabor de la comida, el maridaje, e inclusive las servilletas.

El estilo de servicio define el entrenamiento de tus meseros, el tipo de consumidores al que está dirigido el restaurante, el trato que reciben, e inclusive si tu restaurante labora con base a propinas o no.

La decoración y repartición física de tu restaurante define el alumbrado, los colores, el ambiente, el número de consumidores que puedes atender, el código de vestimenta, y más.

### **Elkins M. (2022)**

Los objetivos generales de un restaurante que: son un poco más estratégicos ya que, para lograrlos, deberás tomar una serie de decisiones que te acerquen un poco más a este resultado favorable.

Muchos objetivos generales son a largo plazo o infinitos de alguna forma en el sentido de que siempre existirá una nueva forma de “lograrlos”.

Por ejemplo, “aumentar las ventas y ganancias” es un objetivo que está más basado en records o logros que podrás superar con tu negocio eventualmente si tomas las decisiones correctas. *Victor Delgadillo (2021)*

### **III. Hipótesis**

La hipótesis de investigación es una respuesta o explicación posible al problema que estamos tratando de resolver en una investigación. Puede ser falsa o verdadera, por eso tiene que ser probada mediante observación o experimentación.

La hipótesis relaciona una causa con un efecto, basado en el conocimiento previo que tengamos sobre tal efecto. **Fernández (2006)**.

En la presente investigación no se plantearon la hipótesis, porque la investigación es de tipo descriptivo.

### **IV. Metodología**

“Es una actividad de la investigación que tiene interacción con una diversidad de procedimientos, técnicas e aparatos respecto a postura filosófica y son sustentados por postulados supuestos que alcanzan y expresan; el problema en la metodología son los puntos operativos relevantes en el proceso de la investigación”. **Cerda, (2000)**.

Una vez que se va a solucionar un problema en forma científica, es bastante adecuado tener un entendimiento descriptivo de los probables tipos de investigación que tienen la posibilidad de continuar. Este entendimiento hace viable eludir equivocaciones en la votación del procedimiento correcto para un método específico. Conviene anotar que los tipos de indagación difícilmente se muestran puros; principalmente se combinan entre sí y obedecen sistemáticamente a la aplicación de la averiguación. **Tamayo M. (2003)**.

#### **4.1 Diseño de la investigación.**

El concepto de diseño de la investigación está definido por el tipo de averiguación que va a desarrollarse y por la premisa que va a probarse a lo largo del desarrollo de la indagación. **Bernal T. C. A. (2010). pg.145**

El diseño de la investigación fue No experimental y corte transversal.

No experimental menciona premeditadamente las cambiantes, se debería de mirar los fenómenos de la misma forma que se encuentra en su entorno. **Bernal T. C. A. (2010). pg.43**

El diseño del diseño de la investigación de no experimental es sistemática y experimental en la que las cambiantes independientes no se manipulan pues ya han sucedido. Las inferencias sobre las interacciones entre cambiantes se hacen sin participación o predominación directa, y dichas interacciones se observan de la misma forma que se han dado en su entorno natural. **Hernández S. R. (2014) Pg.153.**

**Corte Transversal:** refiere que el estudio se realizó en un determinado espacio de tiempo. Hernández, Fernández & Baptista, (2010)

Fue de corte transversal porque todas las variables fueran medidas en un solo momento, se trata de independientes. **Hernández (2014).**

El tipo de investigación cuantitativa

La investigación descriptiva según indica que soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental. **Bernal T. C. A. (2010). pg.113**

El nivel de la investigación fue descriptivo porque se limitó a explicar las variables en los análisis de la misma forma que se observaron en la realidad en el instante en que se recogió la información de las Micro y Pequeñas del Sector empresas sector servicios- rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado- Tingo Maria-2022

#### **4.2 La población y muestra**

Población o universo la población debe definirse a partir de los términos siguientes: alcance, tiempo, elementos, unidades de muestreo. **Bernal T. C. A. (2010). pg.160**

En el estudio se identificó una población compuesta por 21 micros y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo María 2022.

La muestra es esencialmente un subgrupo de la poblacional. Digamos que es un subconjunto de recursos que pertenecen a aquel grupo determinado en sus propiedades al que llamamos población. **Hernández, S. R.; Fernández C. C. & Baptista. L. P. (2014).**

No probabilística, constituida por 12 representantes de la micro y pequeñas empresas sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado quienes optaron en brindarnos información claramente.

### **El Muestreo no Probabilístico**

Este procedimiento una técnica de muestreo que no ejecuta métodos de selección al azar, sino que se fundamentan en el juicio personal del investigador para hacer la selección de los recursos que pertenecerán a la muestra. En esta técnica no se sabe la posibilidad de elegir a cada componente poblacional y además no todos cuentan con las mismas probabilidades de ser seleccionados para la muestra. **Vásquez M. M. G. (2017).**

### **Criterios De Inclusión**

- Se consideró a la zona urbana de la ciudad de Tingo María aquella que estuvieron presentes en todas las encuestadas realizadas en la investigación.
- Se tomaron en cuenta solo mypes con razón social restaurantes.
- Se consideró a los que están con licencias de funcionamientos de los últimos años.
- Se trabajó solo con Gerentes, Administradores o representantes.

### **Criterios de Exclusión**

Se excluyeron a:

- Propietarios de las zonas rurales
- Clientes
- Trabajadores de la empresa
- Proveedores

### 4.3 Definición y Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	ESCALA DE MEDIACIÓN
Capacitación	Se refiere al acto y el resultado de preparar: conformar, enseñar, ejecutar o educar a alguien. La capacitación busca que una persona obtenga habilidades o capacidades para el desarrollo definitiva de las labores. <b>Pérez P.J &amp; Gardey A. (2016).</b>	Habilidades	Formal		Nominal
			Capacidad de resolver problemas	La variable capacitación se medirá con la aplicación del instrumento cuestionario.	Nominal
			Capacidad de adaptación		Nominal
		Capacidad de comunicación		Nominal	
Gestión de Calidad	Es un sistema de gestión de cada una de los periodos que implican la elaboración de un servicio o producto que comprende la construcción de protocolos afín de generalizar ocupaciones, así como controles internos y la evaluación de la calidad desarrollada por el comprador. <b>Ucha F. (2022).</b>	Necesidades	Desempeño Laboral	Se medirá con sus indicadores con la técnica encuesta y el instrumento cuestionario	Nominal
			Enfoque correctivo		Nominal
		Características	Enfoque prospectivo		Nominal
			Sistema	Se medirá con el sistema, satisfacción sistema y documentos con la alternativa de respuesta nominal	Nominal
			Satisfacción		Nominal
			Documentos		Nominal
			Reglas	Esto se medirá con factores, reglas y procedimientos, con la alternativa de nominal.	Nominal
Procesos	Procedimientos		Nominal		
	Objetivos		Nominal		



#### **4.4 Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos**

Para la siguiente recolección de información de técnicas fue realizada con la encuesta, porque permite obtener datos importantes de las Micro y Pequeñas empresas y así se obtendrá mayor cantidad de datos; siguiendo con el instrumento fue usado el cuestionario compuesto con (26 ítems) a los propietarios de los restaurantes en la ciudad de Tingo María.

#### **4.5 Plan de Análisis**

Para el estudio de la investigación se realizó el trabajo de campo con el objetivo de lograr credibilidad para recolectar información real. Por parte se usó el programa de Microsoft Excel para cuantificar y llevar a cabo tablas y gráficos estadísticos convenientes de las cuestiones llevadas a cabo; los resultados fueron analizados teniendo en importancia los antecedentes y las bases teóricas del estudio.



#### 4.6 Matriz de Consistencia

Propuesta de Mejora de la Capacitación como Factor relevante para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios -Rubro Restaurantes de la Provincia Leoncio Prado-Tingo María -2022

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES		METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la propuesta de mejora de la Capacitación como factor relevante para la Gestión de la calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la Provincia Leoncio Prado-Tingo María-2022?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Identificar la propuesta de mejora en la Capacitación como factor relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro Restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo María-2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar los factores relevantes en la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo María-2022.</p> <p>Describir la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado- Tingo María-2022</p> <p>Elaborar la propuesta de mejora de la Capacitación para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios- rubro restaurantes de la provincia de Leoncio Prado-Tingo María-2022</p>	<p><b>Variable 1</b> Capacitación</p> <p><b>Variable 2</b> Gestión de Calidad</p>	<p><b>Población</b> La población está compuesta por 21 micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo María.</p> <p><b>Muestra</b> No probabilística, constituida por 12 representantes micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado.</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b> El tipo de investigación cuantitativa</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> El nivel es descriptivo</p> <p><b>Diseño de Investigación</b> No experimental y corte transversal</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Procedimiento Herramienta</b> Microsoft Excel</p>

**Nota:** Elaboración propia

#### **4.7 Principios Éticos**

**a. Protección a las personas:** Se refiere que las investigaciones en las que se labora, se debería respetar la identidad humana, confidencialidad y la privacidad.

**b. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Tomar medidas de precauciones a cualquier daño integridad de los animales y plantas.

**c. Libre participación y derecho a ser informado:** El ser humano tiene la libertad y el derecho de estar informado sobre los fines de la investigación, donde se debe manifestar la voluntad para la utilización de los objetivos del proyecto.

**d. Beneficencia no maleficencia:** Esto se refiere que el comportamiento de investigador debería de tener estas normas de no provocar el mal, reducir los problemas y así aumentar las ventajas.

**e. Justicia:** El investigador se basa a lograr una equidad estable es decir igualdad entre los otros para que haya buen ambiente que permitirán que actúen de una forma moderada.

**f. Integridad científica:** Corresponde que el investigador debe tener una correcta conducta de honestidad, justicia, transparencia y responsabilidad. (**Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica**)

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados

Objetivo Especifico 1: Identificar los factores relevantes en la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo Maria-2022.

*Tabla 1: Identificar los factores relevantes en la Capacitación*

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
¿La empresa programa capacitación?	8	67%	4	33%	12	100%
¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presente en el restaurante?	9	75%	3	25%	12	100%
¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir?	11	92%	1	8%	12	100%
¿Tiene la capacidad de interactuar fácilmente con los demás personal y clientes?	10	83%	2	17%	12	100%
¿La capacitación que recibe es de acuerdo a las labores que desempeña?	9	75%	3	25%	12	100%
¿Cree que la capacitación es una necesidad en el trabajo?	12	100%	0	0%	12	100%
¿Usted recibe capacitación cuando surgen problemas en la empresa?	9	75%	3	25%	12	100%
¿Cree que la capacitación que recibe lograra desarrollar un mejor trabajo?	11	92%	1	8%	12	100%
¿Las capacitaciones que recibe van de acuerdo a los avances de la actualidad?	11	92%	1	8%	12	100%
¿Cree que la capacitación ayudara a la mejoría de la empresa?	12	100%	0	0%	12	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los propietarios, gerente y/o representante de las Mypes Restaurantes de la provincia de Leoncio Prado-2022.  
Elaboración Propia

### INTERPRETACION

En la tabla. Identificar los factores relevantes en la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo Maria-2022, de los resultados de la encuesta aplicada a los propietarios, gerente y/o representante, se observa el 67% de los entrevistados señalaron que si programan capacitaciones, asimismo un 75% señalaron que si tienen la capacidad para resolver problemas que se presente en el restaurante, asimismo el 92% señalaron que tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir, por otro lado un 83% señalaron que si tienen la capacidad de interactuar fácilmente con los demás personal y clientes que ofrece, también un 75% señalaron que la capacitación que reciben si es de acuerdo a las labores que desempeña, asimismo un 100% creen que la capacitación si una necesidad en el trabajo, por otro lado un 75% si reciben capacitación cuando surgen problemas en la empresa, por otro lado el 92% creen que la capacitación que reciben lograra desarrollar un mejor trabajo, asimismo el 92% señalan que si las capacitaciones que reciben van de acuerdo a los avances de la actualidad y finalmente un 100% de los entrevistados señalaron que la capacitación si ayudara a la mejoría de la empresa.

Objetivo Especifico 2: Describir la Gestión de Calidad en las micro y pequeñas empresas sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado- Tingo Maria-2022.

Tabla 2: Describir la Gestión de Calidad

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
¿La empresa cuenta con un sistema de Gestión de Calidad?	8	67%	4	33%	12	100%
¿Usted considera que contar con un sistema de Calidad le ayudara a incrementar el servicio que brinda?	11	92%	1	8%	12	100%
¿Considera que sus clientes se encuentran satisfechos?	12	100%	0	0%	12	100%
¿Considera que los clientes tienen la capacidad de evaluar el producto y servicio brindado?	12	100%	0	0%	12	100%
¿La empresa cuenta con los documentos necesarios para asegurar su control de procesos?	12	100%	0	0%	12	100%
¿Los manejos de las reglas de seguridad como higiene, limpieza ha contribuido a la creación de un ambiente higiénico?	12	100%	0	0%	12	100%
¿Considera que los procedimientos de los documentos han podido estandarizar la Gestión de Calidad?	10	83%	2	17%	12	100%
¿Considera con el proceso de la Gestión de Calidad ha mejorado implementación de la empresa?	10	83%	2	17%	12	100%
¿Cree que las mediaciones del desempeño laboral han permitido determinar si han alcanzado las metas planificadas?	12	100%	0	0%	12	100%
¿La planificación de la Calidad han permitido que se establezcan en la empresa los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos?	11	92%	1	8%	12	100%

Nota: Cuestionario aplicado a los propietarios, gerente y/o representante de las Mypes Restaurantes de la provincia de Leoncio Prado-2022.

Elaboración Propia

## INTERPRETACION.

Describir la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado- Tingo Maria-2022, de los resultados de la encuesta aplicada a los propietarios, gerente y/o representante, se observa el 67% de los entrevistados señalaron si cuentan con un sistema de Gestión de Calidad, asimismo un 92% señalaron que contar con un sistema de calidad si ayudaran a incrementar el servicio que

brindan, por otro lado un 100% de los encuestados consideran que sus clientes si se encuentran satisfechos, un 100% de los encuestados consideran que los clientes si tienen la capacidad de evaluar el producto y servicio brindado, así mismo también el 100% de los encuestados mencionan que si cuentan con los documentos necesarios para asegurar su control de procesos, un 100% manifestaron que si los manejos de las reglas de seguridad como higiene, limpieza ha contribuido a la creación de un ambiente higiénico, de otra parte el 83% manifestaron que si los procedimientos de los documentos han podido estandarizar la Gestión de Calidad, asimismo un 83% de los encuestados si consideran que con el proceso de la Gestión de Calidad ha mejorado implementación de la empresa, mientras que 100% señalaron que las mediaciones del desempeño laboral si han permitido determinar alcanzar las metas planificadas y finalmente un 92% de los entrevistados señalaron que si la planificación de la Calidad han permitido que se establezcan en la empresa los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.

Objetivo Especifico 3: Elaborar la propuesta de mejora de la Capacitación para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios- rubro restaurantes de la provincia de Leoncio Prado-Tingo Maria-2022

*Tabla 3: Propuesta de mejora de la Capacitación para la Gestión de Calidad*

**Propuesta de mejora de la Capacitación para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios- rubro restaurantes de la provincia de Leoncio Prado-Tingo Maria-2022**

*Cuadro 1: Propuesta de Mejora*

Variable	Indicador de las dimensiones de la variable	Problema	Posibles Causas	Propuesta (Acción de Mejora)	Objetivo	Meta	Indicador de medición de la actividad	Presupuesto	Tiempo estimado	Responsable
Capacitación	Formal	Deficiencia en no programar capacitaciones	Falta de información en programaciones de capacitaciones.	Realizar capacitaciones antes de empezar a trabajar.	Determinar las programaciones de las capacitaciones.	5 Capacitaciones al año	Numero de capacitaciones	S/. 300.00	2 meses	Propietario, gerente y/o representante
	Capacidad de resolver problemas	Deficiencia en no poder resolver problemas que se presenten	Falta de capacitación para poder resolver problemas que se presenten	Capacitar al cada uno de los trabajadores.	Identificar en resolver los problemas	100% cumplimiento personal capacitados	del% cumplimiento de sus objetivos	Recursos Propios	3 meses	Propietario, gerente y/o representante
	Desempeño Laboral	Deficiencia en no brindar capacitaciones de acuerdo a sus funciones laborales	Falta de información al momento de brindar capacitaciones según de acuerdo a sus funciones laborales	Brindar capacitaciones con temas referentes a cada función. Contratar personal que tengan el perfil para cada cargo.	Determinar en brindar las capacitaciones correspondientes para cada función	Personal Calificado para cada cargo o función	Encuesta a los clientes	S/. 200.00	1 mes	Propietario, gerente y/o representante
	Gestión de la Calidad	Deficiencia en no cuentan con un Sistema de Calidad	Falta de desarrollo de estrategia de un Sistema de Gestión de Calidad	Identificar estrategias para ejecutar la Gestión de Calidad	Determinar la mejor estrategia de contar con un Sistema de Calidad	Servicio personalizado y diferenciado	Servicio personalizado diferenciado aplicado al 70% clientes	S/. 300.00	1 mes	Propietario, gerente y/o representante
	Reglas	Deficiencia en que no consideran que los procedimientos de los documentos pueden estandarizar la Gestión de Calidad	Falta de conocimiento de los procedimientos de los documentos pueden estandarizar la Gestión de Calidad	Brindar capacitaciones sobre la importancia y beneficios que se obtienen con su correcta aplicación, a través de charlas, con un personal adecuado y capacitado correctamente	Implementar capacitaciones de procedimientos de los documentos pueden	Reuniones con el personal	Numero de clientes	Recursos Propios	2 meses	Propietario, gerente y/o representante
	Objetivos	Deficiencia en que no consideran que la planificación de la Calidad permitan que se establezcan procesos necesarios para el cumplimiento de objetivos.	La falta de capacidad operativa o competencias de parte de los responsables para analizar las causas y situaciones actuales de la empresa, de manera constante.	Ejecutar un plan de capacitaciones con objetivos definidos.	Desarrollar la planificación de la Calidad permitan que se establezcan procesos necesarios para el cumplimiento de objetivos.	3 capacitaciones semestrales al personal operativo	Numero de Capacitaciones	S/. 200.00	1 mes	Propietario, gerente y/o representante





## 5.2 Análisis de Resultados

**Respecto al objetivo específico N°1:** Identificar los factores relevantes en la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo Maria-2022.

En la tabla 1, señala que el 67% de los entrevistados señalaron que, si programan capacitaciones, resultado similar a **Yarleque S. T. A. (2021)** quien refiere que el 63% de los encuestados recibe capacitaciones por parte de la empresa. Contar con capacitaciones para el personal mejoraría el desarrollo de las empresas. Por lo tanto, un 75% señalaron que si tienen la capacidad para resolver problemas que se presente en el restaurante, resultado similar a **Yarleque S. T. A. (2021)** quien refiere que el 54% no busca alternativas para dar solución algún problema. Contar con una buena capacitación hace que los problemas sean más precisas y fáciles para resolverlos; asimismo el 92% señalaron que tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir, resultado similar a **Yarleque S. T. A. (2021)** quien refiere que el que el 54% no es capaz de tomar sus propias decisiones. Ser capacitado dentro de la labor del trabajo hace que nos podamos tomar rápidamente las buenas decisiones. Por otro lado, señala que el 83% si tienen la capacidad de interactuar fácilmente con los demás personal y clientes que ofrece, resultado similar a **Suarez M. S. F. (2021)**, quien refiere que el 50.0% mencionaron nunca tienen la capacidad de comunicarse fácilmente con sus compañeros y con los clientes. Haber recibido a capacitación hace que mejor tengamos comunicación dentro de la labor de trabajo. Por otro lado, señala que también un 75% señalaron que la capacitación que reciben si es de acuerdo a las labores que desempeña, resultado similar a **Carrasco R. R. E. (2019)**, quien refiere que el 58% de ellos aplican métodos de capacitación para optimizar la realización de las actividades que realiza el personal. Contar con una buena capacitación de acuerdo a su labor de cada uno hace que cumplan

sus funciones, también un 100% creen que la capacitación si una necesidad en el trabajo, resultado similar a **Yarleque S. T. A. (2021)**, quien refiere que el 80% que si necesitan capacitarse. La capacitación si cumple una función importante dentro de las empresas. Por otro lado, un 75% si reciben capacitación cuando surgen problemas en la empresa, resultado similar a **Carrasco R. R. E. (2019)**, quien refiere que el 73% en promedio, aplican estrategias de capacitación con el personal. Siempre cuando ocurren ciertos tipos de problemas o inconvenientes dentro de la empresa es importante recibir una buena capacitación del tema ocurrido. También el 92% si creen que la capacitación que reciben lograra desarrollar un mejor trabajo, resultado similar a **Cabrera M. L. T. & Vallejo D. C.E (2018)**, quien refiere que el 97% considera que, si sería beneficioso que haya un programa municipal de capacitaciones hacia los meseros y administradores de restaurantes para mejorar el servicio al cliente. Recibir capacitaciones por parte interno o externo sería un mejor desarrollo productivo para la empresa, asimismo el 92% señalan que, si las capacitaciones que reciben van de acuerdo a los avances de la actualidad, resultado similar a **Domínguez L. I. R. (2019)**, quien refiere que el 42,4% manifiestan que conocen muy poco usted sobre la capacitación en el personal. Contar con una buena capacitación actualizada de los años presentes se tendrán mejores rápidas de buenos resultados. Y finalmente un 100% de los entrevistados señalaron que la capacitación si ayudara a la mejoría de la empresa resultado similar a **Cabanillas C. M. V. (2020)**, quien refiere el 100% permite lograr la misión de la empresa con la capacitación. Contar con una buena capacitación actualizada hacía los dueños, trabajadores, entre otros se logrará con todos los objetivos propuestos.

### **Respecto al objetivo específico N°2:**

Describir la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado- Tingo Maria-2022.

En la tabla 2, señala se observa el 67% de los entrevistados señalaron si cuentan con un sistema de Gestión de Calidad, resultado similar a **García S. M. A. (2021)**, quien refiere el 76% indican que los representantes si cuentan con diseño de estrategia para su negocio, contar con sistema de Gestión de Calidad hace que sea más eficiente los procesos de una empresa permitiendo generar ahorros y detectar recursos que no sean favorables. Por otro lado, un 92% señalaron que contar con un sistema de calidad si ayudaran a incrementar el servicio que brindan **García S. M. A. (2021)**, quien refiere el 50% indican que si están de acuerdo que realicen esta auditoría para medir su rentabilidad y utilidades que generen el negocio cada año y así trazar metas futuras. Con esto demuestra que contar con un sistema de gestión de calidad mejora el control de los procesos, aumentando cuotas de mercado, satisfaciendo las necesidades de los clientes. También por otro lado un 100% de los encuestados consideran que sus clientes si se encuentran satisfechos, resultado similar a **Avilés S. E.M. & Cedeño T. A. S. (2018)**, quien refiere el 62.6% encuestados calificaron el trato de los empleados como excelente y finalmente Aplicar la Gestión de Calidad hace que tenga mejores resultados tanto en la satisfacción de los clientes y los servicios brindados por parte de los trabajadores. Por otra parte, un 100% de los encuestados consideran que los clientes si tienen la capacidad de evaluar el producto y servicio brindado, resultado similar a **Zapata J. S. J. (2021)**, quien refiere el 100% opinan que siempre es importante tomar en cuenta las sugerencias y recomendaciones del cliente. Con esto se refiere que es muy importante considerar las opiniones de los clientes referentes al servicio y calidad de los productos para un mejor desarrollo. También 100% de los encuestados mencionan que, si cuentan con los documentos necesarios para asegurar su control, resultado similar **García S. M. A. (2021)**, quien refiere que el 88% indican los representantes que no cuentan con un organigrama establecido en su local. Contar con los documentos necesarios hará que la gestión de Calidad un mejor control en

la empresa. Por otro lado, un 100% manifestaron que si los manejos de las reglas de seguridad como higiene, limpieza ha contribuido a la creación de un ambiente higiénico, resultado similar a **Zapata J. S. J. (2021)**, quien refiere el 75% opinan que casi siempre el producto de venta del negocio es calificado de buena calidad. Contar con los manejos de reglas hace un buen desarrollo de una buena calificación en los productos brindados de una buena calidad. Por otra parte, el 83% manifestaron que, si los procedimientos de los documentos han podido estandarizar la Gestión de Calidad, resultado similar a **Gómez O. T. P (2018)** quien refiere que el 80% de los encuestados declararon que las instalaciones son regulares. Contar con procedimientos de los documentos de Gestión de Calidad ayudara a reducir la improvisación dentro de los procesos productivos porque establece mecanismos necesarios para el seguimiento, evaluación. Asimismo, un 83% de los encuestados si consideran que con el proceso de la Gestión de Calidad ha mejorado implementación de la empresa, resultado similar a **Carrasco R. R. E. (2019)**, quien refiere que el 83% de ellos conoce los beneficios que trae consigo el aplicar un sistema de gestión de calidad en su organización. Conocer de los beneficios al aplicar la Gestión de Calidad harán mejorías en la empresa, controles del desempeño de los procesos y dela organización entre otros. Mientras que 100% señalaron que las mediaciones del desempeño laboral si han permitido determinar alcanzar las metas planificadas, resultado similar a **García S. M. A. (2021)**, quien refiere que el 62% indican los representantes que si están de acuerdo manifestando que aplican su manual de organizaciones y funciones con sus trabajadores y con el negocio para un mejor resultado; Contar con las mediaciones de desempeño laboral harán a que se mantengan informados de los procesos que pueden adaptarse a las nuevas exigencias tecnológicas y puedan ejecutar sus funciones eficientemente, compromiso y motivación. Finalmente, un 92% de los entrevistados señalaron que si las planificaciones de la Calidad han permitido que se establezcan en la

empresa los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos, resultado similar a Carrasco R. R. E. (2019), quien refiere que el 58% de los propietarios conocen la evolución de los sistemas de calidad. Contar con la Gestión de calidad sirve para desarrollar una serie de actividades, procesos y procedimientos que puede ser llevada por la alta dirección, así como el personal para un mejor desarrollo.

## **V. Conclusiones**

### **6.1 Conclusiones**

En Las Micro y Pequeñas empresas del rubro restaurantes, de la Provincia de Leoncio Prado se logró entrevistar a los microempresarios la mayoría de los encuestados señalaron que si tienen la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir, por otro lado señalaron que si tienen la capacidad de interactuar fácilmente con los demás personal y clientes que ofrece, también aceptan que si la capacitación es una necesidad, también la capacitación que reciben si lograra desarrollar un mejor trabajo, asimismo señalan que si las capacitaciones que reciben van de acuerdo a los avances de la actualidad y la totalidad de los encuestados señalaron que la capacitación si ayudara a la mejoría de la empresa.

La mayoría de los encuestados mencionan que si contar con la Gestión de calidad si ayudaran a incrementar el servicio que brindan, por otro lado consideran que sus clientes si se encuentran satisfechos, también que los clientes si tienen la capacidad de evaluar el producto y servicio brindado, así mismo los encuestados mencionan que si cuentan con los documentos necesarios para asegurar su control de procesos, también manifestaron que si los manejos de las reglas de seguridad como higiene, limpieza ha contribuido a la creación de un ambiente higiénico, asimismo si consideran que con el proceso de la Gestión de Calidad ha mejorado implementación de la empresa y la totalidad de los

encuestados señalaron que las mediaciones del desempeño laboral si han permitido determinar alcanzar las metas planificadas.

## **Aspectos Complementarios**

### **Recomendaciones**

Se recomienda que los microempresarios sigan capacitando a cada uno de los personales; así adaptarse rápidamente a cualquier cambio que puedan ocurrir dentro de la empresa, interactuando con los personales y clientes, así desarrollando más capacitaciones ya que es una necesidad primordial para la empresa; y así lograr un mejor desarrollo de un mejor trabajo utilizando las tecnologías de acuerdo a los avances de los años y así la capacitación ayudara a la mejoría de la empresa restaurantes.

También se recomienda a los microempresarios seguir contando con la Gestión de Calidad que ayudarán a la productividad, así los clientes estarán satisfechos ya que también ellos tienen la capacidad de evaluar el producto y servicio brindado. También no olvidarse en contar con los documentos necesarios para asegurar los controles de los procesos, ya que los manejos de las reglas de seguridad como higiene, limpieza ha contribuido a la creación de un ambiente higiénico; así mismo considerar los procesos de la Gestión de calidad y así lograr las mediaciones del desempeño laboral si han permitido determinar alcanzar las metas planificadas.

## Referencias Bibliográficas

**Aquino, J. (1997).** *Recursos humanos*. Argentina. Macchi. Recuperado de:  
<https://www.gestiopolis.com/estrategia-de-capacitacion-para-desarrollar-competencias-laborales/>

**Arbache J. (2020).** *La doble pandemia de las pymes latinoamericanas*. Recuperado de:  
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/11/la-doble-pandemia-de-las-pymes-latinoamericanas/>

**Avilés S. E.M. & Cedeño T. A. S. (2018).** “*Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad de Servicio al Cliente para el restaurante La Finquita*”. Recuperado de:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10360/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-496.pdf>

**Baca L. M. A. (2021).** *Gestión de Calidad y Satisfacción del cliente como factor relevante en la Propuesta de Mejora en las micro y pequeñas empresas del giro servicios, rubro restaurantes de comida típica de la selva, Jaén 2021*. Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23121/CALIDA\\_D\\_CLIENTE\\_BACA\\_LIMO\\_MIGUEL\\_ANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23121/CALIDA_D_CLIENTE_BACA_LIMO_MIGUEL_ANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Bentley, T. 1993.** *Capacitación empresarial*. Mc Graw - Hill Interamericana, S.a. Colombia: 45. Recuperado de:  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24726/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24726/Documento_completo.pdf?sequence=1)

**Bernal T. C. A. (2010).** *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp->



content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

**Burgos G. D. J. (2017).** *Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en el Restaurante-Bar Ouzo Agave Azul S.A.S. Bajo los Lineamientos de la Norma ISO 9001:2015 y la Norma Técnica Colombiana NTS-USNA 008.* Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10591/d%20documento%20final.pdf?sequence=1>

**Cabanillas C. M. V. (2020).** *Gestión de la Calidad y la Mejora Continua en las Mype rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad, año 2020.* Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19119/GESTION\\_CALIDAD\\_CABANILLAS\\_CASTRO\\_MARILYN\\_VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19119/GESTION_CALIDAD_CABANILLAS_CASTRO_MARILYN_VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Cabrera M. L. T. & Vallejo D. C.E (2018).** *Propuesta de un plan de capacitación para mejorar la atención al cliente en el sector gastronómico en Guayaquil por medio de la empresa municipal de turismo de Guayaquil.* Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37724/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20PLAND%20E%20CAPACITACION%20PARA%20MEJORAR%20LA%20ATENCION%20AL%20CLIENTE%20EN%20EL%20SECTOR%20GASTRONOMICO.pdf>

**Camisón, C. Cruz S. & Gonzáles, T. (2006):** *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistema.* Recuperado de: <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

**Canepa M. F. (2022).** *La importancia de las MYPES en el Perú.* Recuperado de: <https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el>



**Delgadillo V. (2021)** *Objetivos de un restaurante: ¿Cómo establecer objetivos para tu negocio de comida?* Recuperado de: <https://www.waiterio.com/blog/es/objetivos-de-un-restaurante/>

**Diaz P.I.O (2017)**. *Diagnóstico de necesidades de capacitación para los meseros de los pequeños restaurantes de la ruta turística de Tecpan, Chimaltenango*. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrce/2017/01/01/Diaz-Iliana.pdf>

**Domínguez L. I. R. (2019)**. *La Capacitación de personal como factor relevante de la Gestión de Calidad y Plan de Mejora en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio, rubro Restaurantes, distrito de Huaraz, 2019* .Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14899/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_DOMINGUEZ\\_LEIVA\\_ITAN\\_ROSVEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14899/GESTION_DE_CALIDAD_DOMINGUEZ_LEIVA_ITAN_ROSVEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**El peruano. (2020)**. *Apuntalando a las mypes*. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia/95072-apuntalando-a-las-mypes>

**Elkins M. (2022)**. *Concepto de restaurante: Importancia, cómo escoger o crear uno*. Recuperado de: <https://www.waiterio.com/blog/es/por-que-el-concepto-de-su-restaurante-es-critico/>

**Ernst & Young. (2000)**. *Manual del Director de Recursos Humanos. La gestión por Competencias*. Recuperado de: <https://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/competencias.pdf>

**Escobar A. J. G. & Goyes R. J. V. (2019)**. En la tesis titulada, “*Estudio de Modelos de Gestión de Calidad en restaurantes de Canton Playas, provincia del Guayas*”. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46078/1/Estudio%20de%20modelos>

%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20en%20restaurantes%20del%20Cant%C3%B3n%20Playas%2C%20Provincia%20del%20Guayas.pdf.

**Escobar A. J.G & GOYES R. J.V. (2019).** *“Estudio de Modelos de Gestión de Calidad en Restaurantes del Cantón Playas, provincia del Guayas”*. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46078/1/Estudio%20de%20modelos%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20calidad%20en%20restaurantes%20del%20Cant%C3%B3n%20Playas%2C%20Provincia%20del%20Guayas.pdf>

**Escudero C.M.E (2020).** *Gestión de Calidad y evaluación del servicio en mype rubro: restaurantes de la urbanización Federico Villarreal de la ciudad de Chiclayo, Lambayeque año 2020.* Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17675/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_EVALUACION\\_DEL%20SERVICIO\\_%20ESCUADERO\\_CHIRINOS\\_MARIA\\_EUGENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17675/GESTION_DE_CALIDAD_EVALUACION_DEL%20SERVICIO_%20ESCUADERO_CHIRINOS_MARIA_EUGENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Fernández A. Z. (2006)** Hipótesis. Recuperado de: <https://www.todamateria.com/hipotesis/>

**Fernández A. Z. (2006).** *Hipótesis.* Recuperado de: <https://www.todamateria.com/hipotesis/>

**Fernández, M., (1999).** *Diccionario de Recursos Humanos, Organización y Gestión.* Díaz de Santos, Madrid. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2010/dgbc.htm>.

**Frigo E. (1992).** *¿Qué es la Capacitación?* Recuperado de: <https://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>

**Galván. (2011).** *Tipos de Capacitación.* Recuperado de: <http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>

- Gary, D. (1998).** *Administración de personal. Educación. En soporte digital.* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/estrategia-de-capacitacion-para-desarrollar-competencias-laborales/>
- Garza K. (2022).** *Qué debe incluir la capacitación de tu restaurante.* Recuperado de: <https://blog.cookingdepot.com/que-debe-incluir-la-capacitacion-de-tu-restaurante>
- Gómez O. T. P (2018).** *“Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad conforme a la ISO 9001:2015 para el Restaurante “Casa Vieja” ubicado en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”.* Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8284/1/42T00441.pdf>
- Gómez O.T.P (2018).** *Diseña de un sistema de Gestión de la Calidad conforme a la ISO 9001:2015 para el restaurante “Casa Vieja” ubicada en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.* Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8284/1/42T00441.pdf>
- Gómez-Mejía, Balikin & Cardy (1997).** *Gestión de recursos humanos.:* Prentice Hall, Madrid, 1997. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232000000200015](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200015).
- Grados, E. (2004)** *La alfabetización en la antigüedad. En soporte digital.* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/estrategia-de-capacitacion-para-desarrollar-competencias-laborales/>.
- Grados, E. (2004).** *La alfabetización en la antigüedad. En soporte digital.* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/estrategia-de-capacitacion-para-desarrollar-competencias-laborales/>.
- Guerrero, J. (2015).** *Programa de Capacitación en Inteligencia Emocional con Técnicas Cognitivo-conductuales para los Directivos de Educación.* Tesis Doctoral. Mérida:

Venezuela. Recuperado de:  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Programa\\_de\\_capacitaci%C3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Programa_de_capacitaci%C3%B3n).

**Hernández S. R. (2014).** *Metodología de la investigación*. Recuperado de:  
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

**Hernández, S. R.; Fernández C. C. & Baptista. L. P. (2014).** *Selección de muestra*.  
Recuperado de:  
[http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Iso (2014).** *Objetivos y beneficios del sistema de gestión de calidad ISO 9001*.  
Recuperado de: <https://blogs.x.uoc.edu/calidad-iso/objetivos-y-beneficios-del-sistema-de-gestion-de-calidad-iso-9001/>

**Juran, J. (Ed). (1995).** *A History of Managing for Quality: The Evolution, Trends, and Future Directions of Managing for Quality*. Milwaukee, WI: ASQ Quality Press  
Recuperado de: <https://bsgrupo.com/bs-campus/blog/Calidad-Modelos-de-Madurez-en-la-Gestin-un-Enfoque-hacia-la-Mejora-122>

**Mano, M. (2003).** *Capacitación de recursos humanos*. Recuperado de:  
<https://www.gestiopolis.com/estrategia-de-capacitacion-para-desarrollar-competencias-laborales/>.

**Martínez, Karina (2009).** *La capacitación en las Mipymes*. En *Ecos del Mayo.com*,  
Recuperado de:  
[aeh.edu.mx/investigacion/productos/4854/problema\\_de\\_competitividad.pdf](http://aeh.edu.mx/investigacion/productos/4854/problema_de_competitividad.pdf)

**Mc Gehee, W. (1993).** *Capacitación (training)*. *Adiestramiento y formación profesional*.  
*Editorial Limusa. Noriega Editores, México. p: 10-15*. Recuperado de:  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24726/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24726/Documento_completo.pdf?sequence=1)

**Meza E. (2019).** *Mipymes no crecen por falta de capacitación y liderazgo.* Recuperado de: <https://elempresario.mx/emprendedores/mipymes-no-crecen-falta-capacitacion-liderazgo>

**Meza P. M. A. (2022).** *Propuesta de Mejora de los Factores relevantes de la selección de personal para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Restaurant – Cevichería del distrito de Huaraz, 2020.* Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26924/CALIDAD\\_GESTION\\_MEZA\\_%20PATRICIO\\_%20MAGALY%20\\_ALEJANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26924/CALIDAD_GESTION_MEZA_%20PATRICIO_%20MAGALY%20_ALEJANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Organización de las Naciones Unidas (2019).** *“En México, hay más de 4.1 millones de micro empresas que aportan 41.8% del empleo total”.* Recuperado de: <https://www.maken.mx/post/en-m%C3%A9xico-hay-m%C3%A1s-de-4-1-millones-de-micro-empresas-que-aportan-41-8-del-empleo-total>

**Otazu H. D. (2017).** *Caracterización de la Capacitación y Competitividad en las Mype del sector servicio, rubro restaurantes del mercado de la ciudad de Ayaviri, año 2017.* Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3983/MYPE\\_CAPACITACION\\_Y\\_COMPETITIVIDAD\\_OTAZU\\_HANCCO\\_DIANET.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3983/MYPE_CAPACITACION_Y_COMPETITIVIDAD_OTAZU_HANCCO_DIANET.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

**Pérez P & Gardey A. Definición de Capacitación. (2021)** Recuperado de: <https://definicion.de/capacitacion/>

**Pérez P. J & Merino M. (2014).** *Definición de Restaurantes.* Recuperado de: <https://definicion.de/restaurante/>.

**Pérez P. J. & Merino M. (2022)** *Definición de restaurante.* Recuperado de: <https://definicion.de/restaurante/>

**Pérez P.J & Gardey A. (2016).** *Definición de Capacitación.* Recuperado de:  
<https://definicion.de/capacitacion/>

**QuestionPro (2017).** *solución de problemas.* Recuperado de:  
<https://www.questionpro.com/es/solucion-de-problemas.html#:~:text=La%20soluci%C3%B3n%20de%20problemas%20permite,laboral%20y%20el%20trabajo%20colaborativo.>

**Quetglas P. A. (2020).** *Capacidad de adaptación, ¿qué es y cómo desarrollarla?*  
Recuperado de: <https://fundacionadecco.org/blog/la-capacidad-de-adaptacion-competencia-clave-para-el-empleo-del-siglo-xxi-como-desarrollarla/>

**Rubio G. I. & Sandate M. P. (2010).** *La administración de la calidad total y círculo de control de calidad.* Recuperado de: <https://www.eumed.net/ce/2012/que-es-calidad-total.pdf>

**Sánchez B. & Bernardo J. (2006)** *Las Mypes en Perú. su importancia y propuesta tributaria.* Recuperado de:  
[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_a2449bf3e0058119c0f70e6eb7700d96)

**Sherman, A., Bohlander, G., Snell, S. (1999).** *Administración de recursos humanos. International Thomson Editores, México.* Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33232000000200015.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232000000200015)

**Suarez M. S. F. (2021).** *Capacitación laboral en las Micro y pequeñas Empresas del rubro restaurante cevichería: Caso restaurante Matrucha, Distrito Castilla, Piura, 2021* Recuperado de:  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27195/CAPACI>



TACION\_LABORAL\_RESTAURANTE\_CEVICHERIA\_SUAREZ\_MAZA\_SANTOS\_FELIX.pdf?sequence=1&isAllowed=y

**Tamayo M. (2003).** *El proceso de la Investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación.* Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24578/COMPETITIVIDAD\\_GESTION\\_GARCIA\\_SANTIAGO\\_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24578/COMPETITIVIDAD_GESTION_GARCIA_SANTIAGO_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

**Ucha F. (2022).** *Definición de Gestión de Calidad.* Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.phpg>

**Ucha F. (2022).** *Definición de Gestión de Calidad.* Recuperado de: <https://definicionabc.com/gestion-de-calidad/>.

**Valiente, P. y Torres, G. (2004).** *Orientación a la gestión de la capacitación del sistema TABACUBA. La Habana. Grupo de Capacitación.* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/estrategia-de-capacitacion-para-desarrollar-competencias-laborales/>.

**Vargas, F. (2001).** *De las virtudes laborales a las competencias clave: un nuevo concepto para antiguas demandas. Boletín cintenfor.* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/estrategia-de-capacitacion-para-desarrollar-competencias-laborales/>.

**Vásquez M. M. G. (2017).** *Muestreo probabilístico y no probabilístico.* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-resumen/>

**Verona J. (2020).** *¿Cómo se ha vivido la pandemia en los restaurantes del Perú?* Recuperado de: <https://grupoverona.pe/como-se-ha-vivido-la-pandemia-en-los-restaurantes-del-peru/>.

**Yarleque S. T. A. (2021).** *Caracterización de la capacitación y la calidad de servicio al cliente de más Mypes del servicio rubro restaurantes del cercado de tumbes, 2018*

Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8267/CAPACITACION\\_SERVICIO\\_YARLEQUE\\_SAAVEDRA\\_TOMMY\\_ALESSANDRO.pdf?sequence=3](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8267/CAPACITACION_SERVICIO_YARLEQUE_SAAVEDRA_TOMMY_ALESSANDRO.pdf?sequence=3)

**Zambrano R. A. (2019).** *Propuesta de Mejora de Capacitación de Personal como factor relevante para la Gestión de calidad en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Las Flores, del distrito de San Juan*

de Lurigancho, 2018. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15386/GESTION\\_CALIDAD\\_CAPACITACION\\_ZAMBRANO\\_RIOS\\_AQUELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15386/GESTION_CALIDAD_CAPACITACION_ZAMBRANO_RIOS_AQUELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Zapata J. S. J. (2021).** *Gestión de Calidad Bajo el Enfoque en Atención al Cliente de la*

*MYPES, sector servicio, rubro Restaurant: caso BLOUNGE del distrito de Tumbes,*

2021. Recuperado de:

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23659/GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_ATENCION\\_AL\\_CLIENTE\\_ZAPATA\\_JIMENEZ\\_SABINA\\_TERESA\\_CECILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23659/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_ZAPATA_JIMENEZ_SABINA_TERESA_CECILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

## ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma de Actividades

#### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

N°	Actividades	Año .....								Año .....									
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II					
		Mes				Mes				Mes				Mes					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Elaboración del Proyecto	■																	
2	Revisión del Proyecto por el Jurado de Investigación.		■																
3	Aprobación del Proyecto por el Jurado de Investigación.			■															
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor				■														
5	Mejora del marco teórico					■													
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■												
7	Elaboración del consentimiento informado(*)							■											
8	Ejecución de la metodología								■										
9	Resultados de la Investigación									■									
10	Conclusiones y recomendaciones										■								
11	Redacción del pre informe de Investigación											■							
12	Reacción del informe final												■						
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													■					
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														■				
15	Redacción de artículo científico															■	■		

Nota: La presente tabla muestra las actividades y tiempo establecidos para el desarrollo del estudio

## Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Monto</b>	<b>Total</b>
<b>Suministros:</b>			
Impresiones a color	80	0.20	16.00
Impresiones blanco y negro	50	0.50	25.00
Papel bond A-4(30) hojas	10	0.10	10.00
USB	1	40.00	40.00
Lápiz	1	2.00	2.00
Lapiceros	3	4.00	12.00
<b>Servicios:</b>			
Uso del Turnitin	2	50.00	100.00
Internet	5	45.00	225.00
<b>Gastos de pasajes:</b>			
Pasaje para recopilar datos	6	3.00	18.00
<b>TOTAL</b>			<b>448.00</b>

Nota: La presente tabla describe los recursos requeridos para el desarrollo del estudio.

### Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### ENCUESTA APLICADA A PROPIETARIOS, GERENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO RESTAURANTES.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de los micros y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominada “PROPUESTA DE MEJORA DE LA CAPACITACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS -RUBRO RESTAURANTES DE LA PROVINCIA LEONCIO PRADO-TINGO MARIA -2022”

La información que usted nos proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración mediante este cuestionario. Por lo cual, se le agradece marcar con una aspa(X) adecuadamente según su criterio.

Encuestado(a): .....Fecha: ...../...../.....

MYPE encuestada: .....

#### I. PERFIL DE LOS MICROEMPRESARIOS:

1. ¿Cuál es su edad?  
De 18 a 29 b) De 30 a 44 c) De 45 a 64
2. ¿Género al que pertenece?  
a) Femenino b) Masculino

#### II. PERFIL DE LAS MYPES

3. ¿Cuál es el grado de institución?  
a) Primaria b) Secundaria c) Superior no Universitario d) Superior Universitario
4. ¿Cuánto tiempo tiene de funcionamiento la empresa?  
a) 1 a 2 años b) 3 a 4 años c) 5 a más años
5. ¿Cuál es la estructura de la empresa?  
a) Formal b) Informal
6. ¿Cuántos trabajadores labora en la empresa?  
a) De 1 a 5 trabajadores b) De 6 a 10 trabajadores c) De 11 a más trabajadores

#### III. CAPACITACIÓN

7. ¿La empresa programa capacitaciones?  
a) Si b) No

8. ¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presente en el restaurante?  
a) Si                      b) No
9. ¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir?  
a) Si                      b) No
10. ¿Tiene la capacidad de interactuar fácilmente con los demás personal y clientes?  
a) Si                      b) No
11. ¿La capacitación que recibe es de acuerdo a las labores que desempeña?  
a) Si                      b) No
12. ¿Cree que la capacitación es una necesidad en el trabajo?  
a) Si                      b) No
13. ¿Usted recibe capacitación cuando surgen problemas en la empresa?  
a) Si                      b) No
14. ¿Cree que la capacitación que recibe lograra desarrollar un mejor trabajo?  
a) Si                      b) No
15. ¿Las capacitaciones que recibe van de acuerdo a los avances de la actualidad?  
a) Si                      b) No
16. ¿Cree que la capacitación ayudara a la mejoría de la empresa?  
a) Si                      b) No

#### **IV. GESTION DE CALIDAD**

17. ¿La empresa cuenta con un sistema de Gestión de Calidad?  
a) Si                      b) No
18. ¿Usted considera que contar con un sistema de Calidad le ayudara a incrementar el servicio que brinda?  
a) Si                      b) No
19. ¿Considera que sus clientes se encuentran satisfechos?  
a) Si                      b) No
20. ¿Considera que los clientes tienen la capacidad de evaluar el producto y servicio brindado?  
a) Si                      b) No
21. ¿La empresa cuenta con los documentos necesarios para asegurar su control de procesos?  
a) Si                      b) No
22. ¿Los manejos de las reglas de seguridad como higiene, limpieza ha contribuido a la creación de un ambiente higiénico?  
a) Si                      b) No
23. ¿Considera que los procedimientos de los documentos han podido estandarizar la Gestión de Calidad?  
a) Si                      b) No
24. ¿Considera con el proceso de la Gestión de Calidad ha mejorado implementación de la empresa?  
a) Si                      b) No
25. ¿Cree que las mediaciones del desempeño laboral han permitido determinar si han alcanzado las metas planificadas?  
a) Si                      b) No

26. ¿La planificación de la Calidad han permitido que se establezcan en la empresa los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos?
- a) Si
  - b) No

## Anexo 4: Constancia de No Adeudo

Vista Previa Constancia de No Adeudo

<https://exp.uladech.edu.pe/siaa/cobranzas/reportes/constancianoadeudo.php?v=11589>

USER: 42173873

Nro: 162022-00006089  
Fecha: 20-09-2022 08:57



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### CONSTANCIA DE NO ADEUDO

La Jefatura de Cobranzas hace constar que el alumno(a) JARA SIMON GUISELLA JACKELIN, con código de matrícula 2011141034, 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).

TRUJILLO, 20 DE SEPTIEMBRE DEL 2022.



\_\_\_\_\_  
V°B° CAJA

\_\_\_\_\_  
V°B° BIBLIOTECA (\*)

\_\_\_\_\_  
V°B° LABORATORIO/CLINICA (\*)

(\*) Requerido en los centros donde están la Biblioteca y/o Laboratorio.



## Anexo 5: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Propuesta de Mejora de la Capacitación como Factor Relevante para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicios -rubro Restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo María -2022 y es dirigido por el estudiante Jara Simon Guisella Jackelin, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar la propuesta de mejora en la Capacitación como factor relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro Restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo María-2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 913336988. Si desea, también podrá escribir al correo gisela19jjs@gmail.com para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Jhony Principe Vega  
Fecha: 18-08-2022 Correo electrónico: principevega89@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Propuesta de Mejora de la Capacitación como Factor Relevante para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicios -rubro Restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo María -2022 y es dirigido por el estudiante Jara Simon Guisella Jackelin, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar la propuesta de mejora en la Capacitación como factor relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro Restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo Maria-2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 913336988. Si desea, también podrá escribir al correo gisela19jjs@gmail.com para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Noemi Alania Tolentino

Fecha: 17-08-2022 Correo electrónico: noemialanitolentino@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: Propuesta de Mejora de la Capacitación como Factor Relevante para la Gestión de Calidad en la Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicios -rubro Restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo María -2022 y es dirigido por el estudiante Jara Simon Guisella Jackelin, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Identificar la propuesta de mejora en la Capacitación como factor relevante para la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro Restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo María-2022.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del WhatsApp 913336988. Si desea, también podrá escribir al correo [gisela19jjs@gmail.com](mailto:gisela19jjs@gmail.com) para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Levita Sandra Camones N.eto

Fecha: 15 - 08 - 2022 Correo electrónico: camonesnasha1997@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador:

## Anexo 6: Formato de Opinión de expertos

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### 1. VALIDACION



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Rafael Villanueva Ruiz*  
 1.2. Grado Académico: *Magister*  
 1.3. Profesión: *Economista*  
 1.4. Institución donde labora: *UDH*  
 1.5. Cargo que desempeña: *Docente*  
 1.6. Denominación del instrumento: *Cuestionario*  
 1.7. Autor del instrumento: *Jara Simon Guisella Jackelin*  
 1.8. Carrera: *Administración*

##### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: *Capacitación*

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Habilidades							
1. ¿La empresa programa capacitaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. ¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presente en el restaurante?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. ¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. ¿Tiene la capacidad de interactuar fácilmente con los demás personal y clientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Dimensión 2: Necesidades							
5. ¿La Capacitación que recibe es de acuerdo a las labores que desempeña?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	


6. ¿Cree que la capacitación es una necesidad en el trabajo?	X		X		X		
7. ¿Usted recibe capacitación cuando surgen problemas en la empresa?	X		X		X		
8. ¿Cree que la capacitación que recibe lograra desarrollar un mejor trabajo?	X		X		X		
9. ¿Las capacitaciones que recibe van de acuerdo a los avances de la actualidad?	X		X		X		
10. ¿Cree que la capacitación ayudara a la mejoría de la empresa?	X		X		X		

**Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Gestión de Calidad**

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Características</b>							
1. ¿La empresa cuenta con un sistema de Gestión de Calidad?	X		X		X		
2. ¿Usted considera que contar con un sistema de Calidad le ayudara a incrementar el servicio que brinda??	X		X		X		
3. ¿Considera que sus clientes se encuentran satisfechos?	X		X		X		

4. Considera que los clientes tienen la capacidad de evaluar el producto y servicio brindado?	X		X		X		
5. ¿La empresa cuenta con los documentos necesarios para asegurar su control de procesos?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Procesos</b>							
6. ¿Los manejos de las reglas de seguridad como higiene, limpieza ha contribuido a la creación de un ambiente higiénico?	X		X		X		
7. ¿Considera que los procedimientos de los documentos han podido estandarizar la Gestión de Calidad?	X		X		X		
8. ¿Considera con el proceso de la Gestión de Calidad ha mejorado implementación de la empresa?	X		X		X		
9. ¿Cree que las mediaciones del desempeño laboral han permitido determinar si han alcanzado las metas planificadas?	X		X		X		
10. ¿La planificación de la Calidad han permitido que se establezcan en la empresa los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

  
 Mag. Rafael Yaguera Ruiz  
 PSICOPEDAGOGO  
 ROL N° 0172 C.E.P.  
 Apellidos y Nombres del experto  
 DNI N° 22507277

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

## 2. VALIDACION



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Cabanillas Santa Cruz Ytala  
 1.2. Grado Académico: Magister  
 1.3. Profesión: Economista  
 1.4. Institución donde labora: Municipalidad Provincial de Leoncio Prado.  
 1.5. Cargo que desempeña: Gerente de Planeamiento y Presupuesto.  
 1.6. Denominación del instrumento: Cuestionario  
 1.7. Autor del instrumento: Jara Simon Guisella Jackelin  
 1.8. Carrera: Administración

#### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: Capacitación

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Habilidades							
1. ¿La empresa programa capacitaciones?	X		X		X		
2. ¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presente en el restaurante?	X		X		X		
3. ¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir?	X		X		X		
4. ¿Tiene la capacidad de interactuar fácilmente con los demás personal y clientes?	X		X		X		
Dimensión 2: Necesidades							
5. ¿La Capacitación que recibe es de acuerdo a las labores que desempeña?	X		X		X		

6. ¿Cree que la capacitación es una necesidad en el trabajo?	X		X		X		
7. ¿Usted recibe capacitación cuando surgen problemas en la empresa?	X		X		X		
8. ¿Cree que la capacitación que recibe lograra desarrollar un mejor trabajo?	X		X		X		
9. ¿Las capacitaciones que recibe van de acuerdo a los avances de la actualidad?	X		X		X		
10. ¿Cree que la capacitación ayudara a la mejoría de la empresa?	X		X		X		

**Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Gestión de Calidad**

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Características</b>							
1. ¿La empresa cuenta con un sistema de Gestión de Calidad?	X		X		X		
2. ¿Usted considera que contar con un sistema de Calidad le ayudara a incrementar el servicio que brinda??	X		X		X		
3. ¿Considera que sus clientes se encuentran satisfechos?	X		X		X		



4. Considera que los clientes tienen la capacidad de evaluar el producto y servicio brindado?	X		X		X		
5. ¿La empresa cuenta con los documentos necesarios para asegurar su control de procesos?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Procesos</b>							
6. ¿Los manejos de las reglas de seguridad como higiene, limpieza ha contribuido a la creación de un ambiente higiénico?	X		X		X		
7. ¿Considera que los procedimientos de los documentos han podido estandarizar la Gestión de Calidad?	X		X		X		
8. ¿Considera con el proceso de la Gestión de Calidad ha mejorado implementación de la empresa?	X		X		X		
9. ¿Cree que las mediciones del desempeño laboral han permitido determinar si han alcanzado las metas planificadas?	X		X		X		
10. ¿La planificación de la Calidad han permitido que se establezcan en la empresa los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		

**Otras observaciones generales:**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LEONCIO PRADO  
TINGO MARÍA  
*[Firma]*  
Fco. Vial Cabanillas Santa Cruz  
Regente Municipal

Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 00187434

*Hala Cabanillas Santa Cruz*

**Nota:** se adjunta el proyecto de investigación

### 3. VALIDACION



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): **SARGATE ALVARADO ANTHONY PABLO**
- 1.2. Grado Académico: **MAESTRO EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA**
- 1.3. Profesión: **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**
- 1.4. Institución donde labora: **MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASTELLO GRANDE**
- 1.5. Cargo que desempeña: **ADMINISTRADOR DE PROYECTO PLATANO Y BANANO**
- 1.6. Denominación del instrumento: **Cuestionario**
- 1.7. Autor del instrumento: **Jara Simon Guisella Jackelin**
- 1.8. Carrera: **Administración**

##### II. VALIDACIÓN:

Ítems correspondientes al Instrumento 1. Variable: **Capacitación**

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Habilidades</b>							
1. ¿La empresa programa capacitaciones?	X		X		X		
2. ¿Tiene la capacidad para resolver problemas que se presente en el restaurante?	X		X		X		
3. ¿Tiene la capacidad de adaptarse rápidamente a los cambios que pudiesen ocurrir?	X		X		X		
4. ¿Tiene la capacidad de interactuar fácilmente con los demás personal y clientes?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Necesidades</b>							
5. ¿La Capacitación que recibe es de acuerdo a las labores que desempeña?	X		X		X		

6. ¿Cree que la capacitación es una necesidad en el trabajo?	X		X		X		
7. ¿Usted recibe capacitación cuando surgen problemas en la empresa?	X		X		X		
8. ¿Cree que la capacitación que recibe lograra desarrollar un mejor trabajo?	X		X		X		
9. ¿Las capacitaciones que recibe van de acuerdo a los avances de la actualidad?	X		X		X		
10. ¿Cree que la capacitación ayudara a la mejoría de la empresa?	X		X		X		

**Ítems correspondientes al Instrumento 2. Variable: Gestión de Calidad**

Nº de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: Características</b>							
1. ¿La empresa cuenta con un sistema de Gestión de Calidad?	X		X		X		
2. ¿Usted considera que contar con un sistema de Calidad le ayudara a incrementar el servicio que brinda??	X		X		X		
3. ¿Considera que sus clientes se encuentran satisfechos?	X		X		X		

4. Considera que los clientes tienen la capacidad de evaluar el producto y servicio brindado?	X		X		X		
5. ¿La empresa cuenta con los documentos necesarios para asegurar su control de procesos?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Procesos</b>							
6. ¿Los manejos de las reglas de seguridad como higiene, limpieza ha contribuido a la creación de un ambiente higiénico?	X		X		X		
7. ¿Considera que los procedimientos de los documentos han podido estandarizar la Gestión de Calidad?	X		X		X		
8. ¿Considera con el proceso de la Gestión de Calidad ha mejorado implementación de la empresa?	X		X		X		
9. ¿Cree que las mediciones del desempeño laboral han permitido determinar si han alcanzado las metas planificadas?	X		X		X		
10. ¿La planificación de la Calidad han permitido que se establezcan en la empresa los procesos necesarios para el cumplimiento de los objetivos?	X		X		X		

Otras observaciones generales:

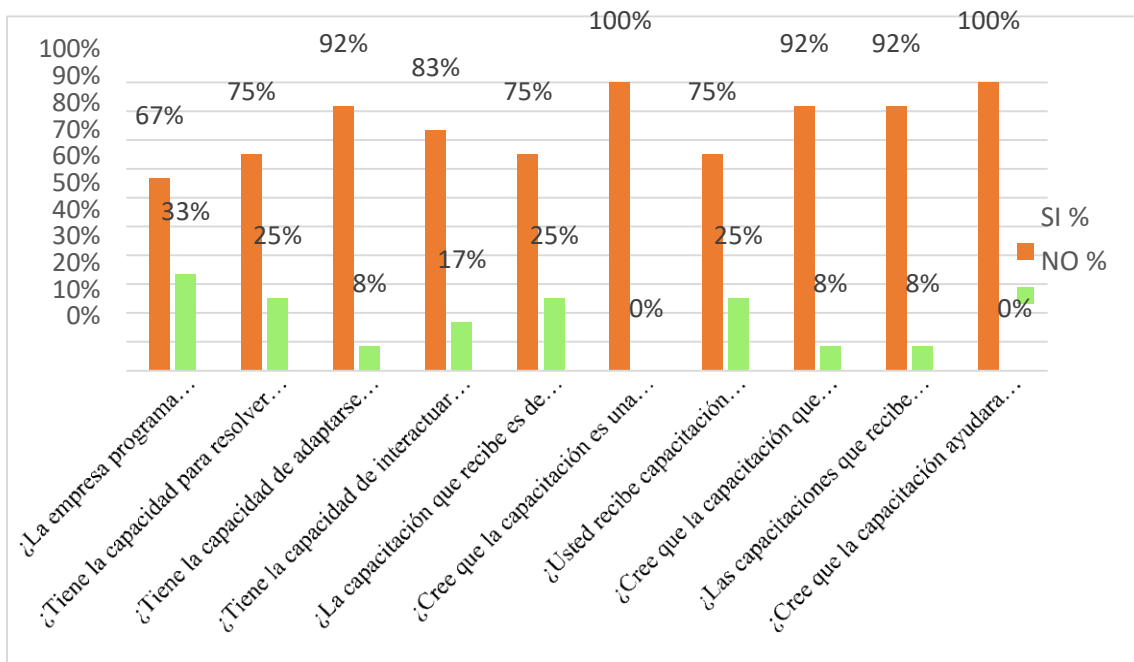


Apellidos y Nombres del experto

DNI N° 44764109  
 GARATE ALVARADO, ANTHONY P.  
 Nota: se adjunta el proyecto de investigación

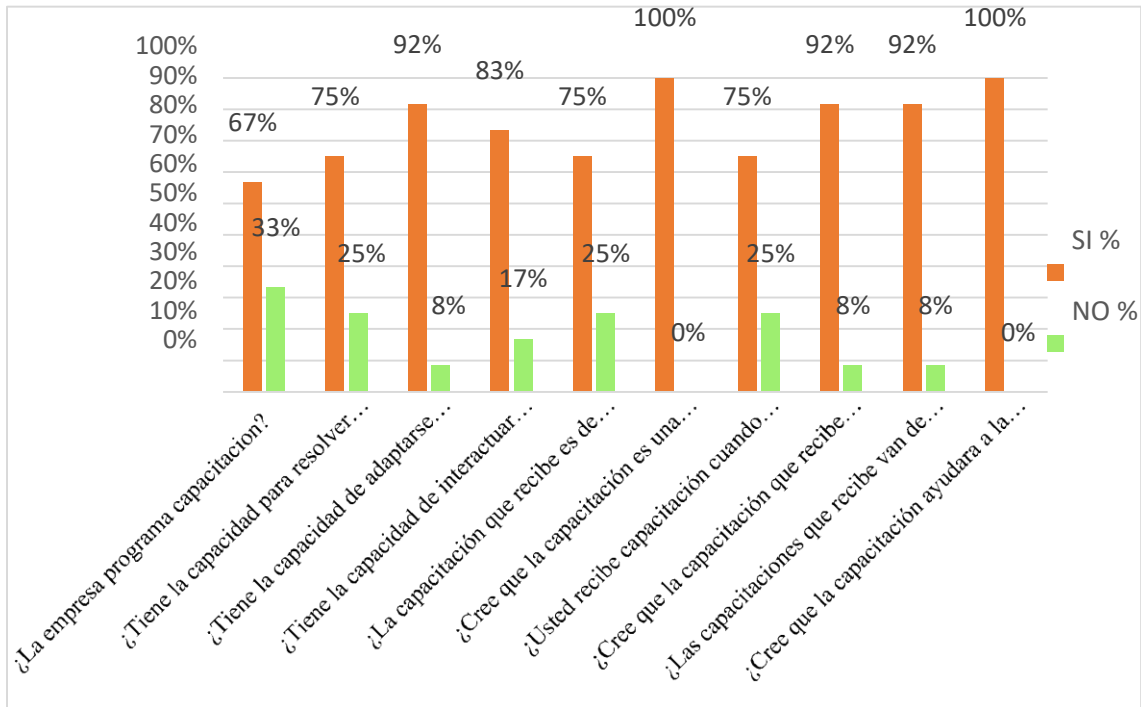
## Anexo 7

Figura 1. Identificar los factores relevantes en la Capacitación en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado-Tingo Maria-2022.



Fuente: Tabla 1

Figura 2. Describir la Gestión de Calidad en las Micro y Pequeñas empresas sector servicios-rubro restaurantes de la provincia Leoncio Prado- Tingo Maria-2022.



Fuente: Tabla 2

## Anexo 8

### Entrevista con la Administradora del Restaurante “La Estancia” Levita Camones

Nieto



### Entrevista con el Propietario del Restaurante “El Bigote” Jhony Principe Vega

