



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

“CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO  
CAPACITACIÓN DE LAS MYPES, EN EL SECTOR  
SERVICIO RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO  
DE TUMBES, 2018”

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

**AUTOR:**

**VIVANCO PORRAS CYNTHIA VIVIANA**

**ORCID: 0000-0001-7831-2205**

**ASESOR:**

**MG. EZCURRA ZA VALETA GHENKIS AMILCAR**

**ORCID: 0000-0002-9894-2180**

**TUMBES – PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Cynthia Viviana Vivanco Porras

ORCID: 0000-0001-7831 -2205

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Tumbes, Perú.

### **ASESOR**

Ezcurra Zavaleta Ghenkis Amilcar

ORCID:0000-0002-9894-2180

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables y  
Financieras, Escuela Profesional de Administración, Tumbes, Perú.

### **JURADO**

Mg.Lic. Galvani Guerrero García

ORCID 0000-0003-1038-1866

Mg. Lic.Adm. Miguel Villarreyes Guerra

ORCID 0000-0001-6769-1959

Mag.Adm. Darwin Aguilar Chuquizuta

ORCID 0000-0001-6721-620X

# HOJA DE FIRMA DE JURADO

## HOJA DE FIRMA DE JURADO



---

**MGTR. LIC. ADM. GALVANI GUERRERO GARCIA.**  
**PRESIDENTE**  
**ORCID 0000-0003-1038-1866**



---

**MGTR. LIC. MIGUEL VILLARREYES GUERRA**  
**MIEMBRO**  
**ORCID 0000-0001-6769-1959**



---

**MGTR. LIC. ADM. DARWIN AGUILAR CHUQUIZUTA**  
**MIEMBRO**  
**ORCID 0000-0001-6721-620X**



---

**MGTR. LIC. ADM. EZCURRA ZAVALAETA GHENKIS AMILCAR.**  
**ASESOR**  
**ORCID 0000-0002-9894-2180**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios por tener vida porque sin él no podría avanzar con mi proyecto de investigación agradecerme a mí misma por tener paciencia tiempo y poder alimentarme con mis estudios universitarios y poder avanzar mi carrera profesional, también decirme que a pesar de cada circunstancia de nuestras vidas mientras hay fe y fuerza diré lo pude lograr.

## RESUMEN

El objeto de estudio de la presente investigación es identificar la caracterización de la calidad de servicio y capacitación de las MyPes en el sector servicio rubro restaurantes Tumbes, 2019, la Metodología usada fue de tipo Cuantitativa de Nivel Descriptivo, de Corte trasversal, cuya población fue de 10 Mypes del Sector servicio, Rubro restaurant del Distrito de Tumbes, la Muestra fue de 68 encuestados, se usó como técnica de recolección de datos a través de encuesta una dirigido a los clientes para determinar la variable calidad del servicio y para los trabajadores la variable de capacitación, se Justificó la investigación que se desarrollara en el siguiente proyecto denominado “caracterización de la calidad de servicio y capacitación de las MyPes en el sector servicio rubro restaurantes Tumbes, 2019” va a servir para medir el grado del servicio que los restaurantes tienen ante el cliente y la capacitación para los trabajadores para retroalimentar el trato ante el cliente.

Palabras Claves: Cuantitativa, Mypes, Nivel Descriptivo, Calidad de servicio

## **ABSTRACT**

The object of study of this research is to identify the characterization of the quality of service and training of the MyPes in the service sector, restaurant sector, Tumbes, 2019, the Methodology used was a Quantitative Type of Descriptive Level, Cross-sectional, whose population was 10 Mypes of the service sector, restaurant sector of the Tumbes District, the Sample was 68 respondents, a data collection technique was used through a survey directed to clients to determine the variable quality of service and for workers the training variable, the research that will be developed in the following project called "characterization of the quality of service and training of MyPes in the service sector, restaurant sector, Tumbes, 2019" was justified. It will serve to measure the degree of service that restaurants have before the client and the training for workers to provide feedback on the treatment before the client.

Keywords: Quantitative, SMEs, Descriptive Level, Service Quality

## **DEDICATORIA**

Este proyecto de investigación se lo dedico especialmente a Dios ya que sin él no sería esto posible, también a mis padres que, aunque no estén físicamente son mi motivación.

A mis hermanos que me apoyan incondicionalmente confían y creen en mí para poder avanzar profesionalmente día a día. A mis sobrinos que ven mi dedicación, esfuerzo, paciencia con lo cual quiero que vean eso para que en un futuro puedan lograr lo mismo.

Últimamente a mí misma por tener paciencia, fe, esfuerzo, tiempo en lograr lo que quiero que es mi carrera profesional.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	7
CAPITULO I.....	8
I. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	8
2.1. ANTECEDENTES .....	8
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	8
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	9
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	10
2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES .....	12
2.2.1. VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO.....	12
2.2.2. VARIABLE CAPACITACION .....	14
2.2.3. VARIABLE-MYPES .....	16
2.3. HIPÓTESIS .....	16
CAPITULO II.....	17
II. METODOLOGÍA .....	17
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
2.1.1 TIPO DE INVESTIGACION .....	17
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	17
2.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN .....	17
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	19
2.5. PLAN DE ANÁLISIS .....	19
2.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	20
2.7. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	21
CAPITULO III .....	22
III. RESULTADOS.....	22
3.1 RESULTADOS.....	22
3.1.1 RESULTADOS DE LAS VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO .....	22
3.1.1.1 Resultado de variable calidad de servicio .....	23
3.1.1.2 Resultados de las dimensiones de calidad de servicio.....	23
3.1.1.3 Resultados de la variable.....	23
3.1.2 RESULTADOS DE LA VARIABLE DE CAPACITACION .....	24
3.1.2.1 Resultado de variable de capacitación.....	24
3.1.2.2 Resultados de las dimensiones de capacitación.....	25
3.1.2.3 Resultados de la variable.....	25
CONCLUSIONES.....	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	27
ANEXO 01.....	29



## INTRODUCCIÓN

Esta investigación Titulada “CARACTERIZACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO CAPACITACIÓN DE LAS MYPES, EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE TUMBES, 2018”, como Problemática de ¿Conocer la caracterización de la calidad de servicio y capacitación de las MyPes en el sector servicio rubro Restaurantes de distrito tumbes 2019?, como Objetivo General se planteó lo siguiente: Identificar la caracterización de la calidad de servicio y capacitación de las MyPes en el sector servicio rubro restaurantes Tumbes, 2019, la Metodología usada fue de tipo Cuantitativa de Nivel Descriptivo, de Corte trasversal, cuya población fue de 10 Mypes del Sector servicio, Rubro restaurant del Distrito de Tumbes, la Muestra fue de 68 encuestados, se usó como técnica de recolección de datos a través de encuesta una dirigido a los clientes para determinar la variable calidad del servicio y para los trabajadores la variable de capacitación, se Justificó la investigación que se desarrollara en el siguiente proyecto denominado “caracterización de la calidad de servicio y capacitación de las MyPes en el sector servicio rubro restaurantes Tumbes, 2019” va a servir para medir el grado del servicio que los restaurantes tienen ante el cliente y la capacitación para los trabajadores para retroalimentar el trato ante el cliente.

## CAPITULO I

### I. REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Gatti, (2009) en su investigación tiene “*La Importancia De La Calidad Y Su Relación En El Desempeño De Las Pymes Industriales De La Argentina*” tiene como propósito caracterizar al sector industrial argentino y luego analizar críticamente las estrategias que toman en cuanto a la gestión de la calidad y sus resultados de desempeño competitivo, con un diseño de investigación en la información sobre las características de la Población, era la metodología de la encuesta, se consideró este diseño de inquisición de datos por ser una de las formas más utilizadas para indagar sobre las características principales de un segmento poblacional y que era el ideal para conocer las opiniones, experiencias y expectativas de los grupos poblacionales.

Ortiz (2010) en su investigación “*Modelo de gestión de calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del Cantón Patate*”, tiene como propósito determinar el impacto en el nuevo modelo de gestión de calidad diseñando estrategias y técnicas que permita incrementar las ventas en la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del Cantón Patate, como un diseño de investigación que fue exploratoria y descriptiva, con una muestra de 31 clientes de la empresa ya antes mencionada que se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato – Ecuador . Para materializar la ejecución de esta fase, la organización

debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora en el área de producción, para demostrar la conformidad del personal que colabora en las actividades logrando alcanzar la calidad.

Barroeta & Méndez (2003) en su investigación *“Diagnóstico organizacional de la gasolinera La Recta para realizar la propuesta de implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000”*, tiene como propósito una propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 edición 2000 aplicado para una gasolinera del grupo Angelópolis. Con un diseño de investigación que fue exploratoria y descriptiva, con una muestra enfocada en las áreas administrativas y operativas de la empresa antes mencionada el cual se encuentra ubicado en la ciudad de Cholula– Puebla – México. En su resultado más resaltante menciona que la organización cuenta con un sistema de gestión de la calidad a nivel administrativo, pero no se maneja como un sistema sino como una manera de hacer las cosas, como algo intrínseco al servicio que se debe prestar.

## **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

Tafur (2014) en su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas sector construcción, rubro construcción de edificios completos o partes, obras de ingeniería en el distrito de Huaraz, 2014”*. Tiene como propósito describir las principales características de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y

pequeñas empresas sector construcción, rubro construcción de edificios completos o partes, obras de ingeniería en el distrito de Huaraz, 2014. Con un diseño de investigación que fue cuantitativa, con una muestra de 49 empresas activas que tenían la denominación de constructoras y se determinó una muestra censal de los gerentes, dicho estudio se realizó en la ciudad de Huaraz – Ancash – Perú.

Martinez (2014) en su investigación “*Gestión de calidad y formalización de las mype del sector comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013*”, tiene como propósito identificar la relación que existe entre la gestión de calidad y la formalización de las MyPE del sector comunicaciones del rubro transportes de pasajeros de la ciudad Piura – Perú. Con un diseño de investigación que fue descriptiva, con una muestra de 15 MyPE del rubro servicio de transporte de pasajeros de Piura. En su resultado más resaltante menciona que en la medición de los procesos de la Gestión de calidad el 75.56% respondieron que SI han permitido alcanzar los objetivos planificados.

Sánchez (2014) en su investigación “*Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el hospedaje de la ciudad de Trujillo*” tiene como propósito elaborar un plan de capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado, para lo cual se aplicó una investigación experimental, utilizando un diseño en sucesión o en línea y la muestra estuvo conformada por 18 empleados.

### **2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES**

Zevallos (2016) en su investigación “*Gestión en la capacitación y la*

*rentabilidad en las mypes rubro hoteles en tumbes, 2016*”, tiene como propósito Determinar las características de la capacitación y la rentabilidad en las MYPEs rubro hoteles en Tumbes, 2016, el Tipo de investigación es Descriptiva con un diseño de investigación no experimental de corte transversal ya que se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, Utilizando la técnica de la Encuesta y el instrumento diseñado es base el cuestionario con preguntas y respuestas cerradas; de una muestra poblacional en un solo momento temporal.

Guevara (2015) en su investigación *“evaluación de la calidad del servicio del restaurante “bahía” de la ciudad de tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014”* tiene como propósito evaluar la calidad del servicio del restaurante “BAHIA” de la ciudad de Tumbes utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, La investigación fue de tipo cualitativo-cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de investigación de caso único transversal. La información presentada referente al restaurant “BAHIA” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista y la aplicación cuestionario.

Dios (2017), en su investigación *“caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes. Sector servicio rubro restaurantes en el distrito de corrales”*, tiene como propósito Describir la caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las Mypes. Sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Corrales 2017., La reciente investigación será de tipo descriptiva y el diseño de la investigación no experimental, estará compuesta por todas las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del Distrito de Corrales, la población

estará establecida por todas las Mypes del sector servicio rubro restaurantes del Distrito de Corrale.

## **2.2. BASES TEÓRICAS Y CONCEPTUALES**

### **2.2.1. VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

#### **2.2.1.1. DEFINICIÓN**

Una gestión de calidad y servicio es las necesidades para traducir las necesidades futuras donde un producto va hacer diseñado y fabricado para dar satisfacción y donde el cliente va a pagar por esa calidad de servicio.

La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos por lo cual la calidad de un servicio consiste en que un producto que se basan en las necesidades del cliente ya que por eso brindan satisfacción del producto como podremos también decir que la calidad llega después de una deficiencia.

La calidad de servicio es la calidad de un producto donde interviene una calidad de trabajo, una calidad se servicio como también la calidad de un proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, etc.

#### **2.2.1.2. IMPORTANCIA**

La impotencia de la calidad de un servicio y un punto primordial que se le debe brindar en cada empresa debe de poner toda su capacidad que tiene para desempeñar esta área ya que eso ayudara a mantenerse en el mercado como preferencia en todo el rubro empresarial.

La importancia de la calidad de servicio no es un tema que recién se da esto viene de antes ya que el cliente exige el mejor trato y la mejor

atención al adquirir un producto o un servicio.

La importancia de la calidad de servicio es que se debe hacer la diferencia en cualquier empresa o negocio porque va dar un impacto en vínculo de la competencia con el resto de empresas o negocio.

#### **2.2.1.3. VENTAJAS**

Hay una mayor rentabilidad en sus ventas ya que la calidad de un servicio hace que los precios tengan competencia con el resto de las organizaciones.

Aplica la fidelidad el cliente porque vuelve cuando es tratado como a él le gusta y esto permite lograr posicionamiento en el mercado.

Generan nuevos cliente como también la imagen y marca en la empresa donde generara buen beneficio económico con nuevos contratos para el bienestar de la empresa.

#### **2.2.1.4. DESVENTAJAS**

Aumenta las quejas y reclamaciones, ya que será muy importante la calidad de un servicio en la organización porque los clientes observaran hasta lo más mínimo de su atención para da su perspectiva de su servicio.

Va tener un mayor costo para tener un mejor servicio ya que tendrá que capacitar a los operadores constantemente para la atención adecuada e importante para la organización.

Alzara costos administrativos, altos costos de pasivos laborales elevadas inversiones para nuevos procesos tecnológicos para la organización, su alto rotación de personal, etc.

### **2.2.1.5. CLASES O TIPOS**

**CALIDAD QUE SE ESPERA**, se trata de las cualidades o características que sea atribuyen por naturaleza a los productos o servicios que se adquieren. Pero cuando el producto no cuenta con estas características es bastante común que el cliente quede insatisfecho.

**CALIDAD QUE SATISFACE**, En cambio, este tipo de calidad se refiere a los valores del producto que, si están presentes los consumidores pueden quedar muy satisfechos, hasta el punto de ser leales a la marca.

**CALIDAD QUE DELEITA**, Otro escenario, sucede cuando los consumidores no solicitan alguna cualidad en especial, sin embargo, la marca o el producto ofrece un valor que supera sus expectativas. Aquí es cuando se puede realizar alguna actividad BTL con el objetivo de sorprender al consumidor

## **2.2.2. VARIABLE CAPACITACION**

### **2.2.2.1 DEFINICIÓN**

Se refiere disposición y aptitud que alguien tomara atención para ordenar la consecución de un objetivo determinado.

Es un procedimiento de planeación, sistemático y de organización para los miembros de dicha empresa.

La capacitación es conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa

A un grupo de personas se les aplica la capacitación para observan habilidades capacidades y actitudes para así observar su potencial humano en una organización.



### **2.2.2.2 IMPORTANCIA**

En una inversión rentable para la organización ya que se encontrará una planificación adecuada para el personal, el cual requiere de capacitación permanente.

Es vital ya que es importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional.

Obtenemos conocimientos teóricos y prácticos que necesita una persona, para poder dar lo mejor de si mismo e incrementar su rendimiento en la organización.

### **2.2.2.3 VENTAJAS**

Reducción de tarifas para los usuarios, extensión de la cobertura y fomento a la innovación tecnológica.

Nos motiva a hacer las cosas bien y pensar en el futuro para la buena competencia y capacidad de lograr buenos resultados para la organización.

La competencia tiene como finalidad no cometer errores para no caer en las malas actuaciones para ellos es importante aprender y rectificar sus errores para poder tomar las mejores decisiones y así llevar un buen clima de trabajo y también un crecimiento en la organización.

### **2.2.2.4 DESVENTAJAS**

Son cambio en la empresa de forma simultánea lo que conllevara que hallan perdidas, lo que se necesita para llegar al éxito es la colaboración de todos los trabajadores de la empresa.

Los gerentes de las organizaciones son muy caudalosos con respecto a las Mejoras continuas lo que hace que se torne un proceso tedioso.

### **2.2.2.5 CLASES O TIPOS**

#### **TIPOS DE CAPACITACION**

**CAPACITACION BÁSICAS:** Son aquellas que comunican información y solucionan problemas entre otras cosas.

**CAPACITACION PERSONALES:** logran actuar con mucha responsabilidad mostrando deseos de superación y aceptan los cambios que se les presente.

#### **CAPACITACIONES CENTRALES O**

**NUCLEARES:** en ellas es fundamental el trabajo en equipo ya que realizan creativities, tienen responsabilidad también orientan al cliente y este no se vaya con dudas finalmente tiene compromiso con el aprendizaje.

**CAPACITACION DE GESTIÓN:** Ella tiene la visión de construir confianza entre áreas y así mismo llevar un buen desempeño para la buena toma de decisiones de la organización.

### **2.2.3. VARIABLE-MYPES**

Las MYPES son de gran importancia en el país ya que ellas cumplen un papel de desarrollo social y económico para la población generando dinero y fuentes de trabajo.

## **2.3. HIPÓTESIS**

Existe influencia de la calidad de servicio y capacitación en “Las MYPES en el sector servicio rubro restaurant distrito tumbes, 2018”

## CAPITULO II

### II. METODOLOGÍA

#### 2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1 TIPO DE INVESTIGACION

Descriptiva

##### 2.1.2 NIVEL DE INVESTIGACION

Exploratorio descriptivo Correlacionar.

##### 2.1.3 DISEÑO DE INVESTIGACION

Explicativa casual

#### 2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### 2.2.1 POBLACIÓN

Constituido por toda la población de las MyPes del RUBRO RESTAURANTES  
EN EL DISTRITO TUMBES, 2018”

##### 2.2.2 MUESTRA

No tenemos porque se va a trabajar con toda la población.

#### 2.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN

**Variable 1:** Calidad de Servicio

**Variable 2:** Capacitación

**Tabla 01. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ENCUESTA	ESCALA DE MEDICION
Variable 1 <b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>Philip B. Crosby</b> , Se basan en la creencia de que la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales, por esto se le considera una herramienta muy útil para competir en un Mercado cada <b>vez</b> más globalizado	La gestión de calidad tiene como <b>f i n a l i d a d</b> los negocios en el bienestar y aseguramiento del buen funcionamiento de las actividades en las organizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención</li> <li>- Servicio</li> <li>- Conformidad</li> <li>- Calidad recibida</li> </ul>	<p><b>1 ¿Cree usted que es atendido cortésmente por los mozos de los restaurantes de tumbes?</b></p> <p><b>2 ¿Cómo defines el servicio que brindan los restaurantes de tumbes?</b></p> <p><b>3. ¿Cómo calificas la calidad del local donde fue atendido en los restaurantes de tumbes?</b></p> <p><b>4 ¿Piensas que los precios están al alcance de los clientes en los restaurantes de tumbes?</b></p>	<b>ESCALA DE LIKERT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy Insatisfecho</li> <li>- Insatisfecho</li> <li>- Moderadamente Satisfecho</li> <li>- Satisfecho</li> <li>- Muy satisfecho.</li> </ul>
Variable 2 <b>CAPACITACIÓN</b>	<b>Lunita H e r n á n d e z</b> , La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual,	La capacitación es conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrucción</li> <li>- Motivación</li> <li>- Innovación</li> <li>- aprendizaje</li> </ul>	<p><b>1. ¿la empresa en la que actualmente trabajas te capacita?</b></p> <p><b>2 ¿la empresa suele confraternizar constantemente con sus trabajadores? (almuerzos, paseos, etc.)</b></p> <p><b>3 ¿crees que las capacitaciones que ofrece la empresa son innovadoras?</b></p> <p><b>4 ¿piensas que las capacitaciones brindadas por la empresa autoalimentan tus conocimientos?</b></p>	<b>PREGUNTA CERRADA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SI</li> <li>- NO</li> </ul>

## **24. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.4.1 INSTRUMENTOS**

Encuestas cuantitativas

### **2.4.2 TECNICA**

En forma directa

## **25. PLAN DE ANÁLISIS**

Para el procesamiento de datos usaremos – Excel.

## 2.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

*Tabla 02.* MATRIZ DE CONSISTENCIA

### CARACTERIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MYPES, EN EL SECTOR SERVICIO RUBRO RESTAURANTES DEL DISTRITO DE TUMBES, 2017

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	METODO Y DISEÑO	INS TRUMENTO Y PROCEDIMIENTO
<p>¿Conocer la caracterización de la calidad de servicio y capacitación de las MyPes en el sector servicio rubro Restaurantes de distrito tumbes 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL.</b> Identificar la caracterización de la calidad de servicio y capacitación de las MyPes en el sector servicio rubro restaurantes Tumbes, 2018</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la atención del cliente de las MyPes en el sector servicio rubro restaurantes distrito Tumbes, 2018.</li> <li>- Determinar la calidad del producto en las MyPes en el sector servicio rubro restaurantes distrito Tumbes, 2018.</li> <li>- Identificar conocimiento, habilidades y aptitudes del personal que labora en las MyPes en el sector servicio rubro restaurantes distrito Tumbes, 2018.</li> <li>- Conocer si llevan inducción permanente mensual o cada quincena días en las MyPes en el sector servicio rubro restaurantes distrito Tumbes, 2018</li> </ul>	<p>Calidad de servicio</p> <p>Capacitación</p>	<p><b>POBLACION:</b> Constituido por el total de 10 MyPes del RUBRO RESTAURANTES DISTRITO TUMBES, 2018</p> <p><b>MUESTRA:</b> Se realizará a los trabajadores y personas involucradas en el negocio de restaurant de la ciudad de tumbes.</p>	<p><b>TIPO:</b> Descriptiva</p> <p><b>NIVEL:</b> No Experimental</p> <p><b>DISEÑO:</b> descriptiva</p>	<p><b>Procesamiento de los datos</b></p> <p>Se desarrollará cálculo para describir a través de tablas y figuras de frecuencias múltiples y simples utilizando el programa Microsoft office Word, Microsoft office Excel, Microsoft office Word, Microsoft office Excel.</p>

## **2.7. PRINCIPIOS ÉTICOS**

Este presente trabajo tiene como finalidad demostrar las características de la calidad de servicio y ver de qué manera influye en la capacitación en las MyPes sector servicio rubro restaurant en tumbes ; para esto he desarrollado la utilización de encuesta que me da como resultado obtenido, que no serían manipulados respetando las opiniones de los participantes en la Tesis; además, de respetar los derechos al autor de la información utilizada en la revisión literaria y bases teóricas de las características de la calidad de servicio y capacitación en las MYPES, respetando el curso de la metodología en el que plasma el investigador.

### CAPITULO III

#### III. RESULTADOS

##### 3.1 RESULTADOS

##### 3.1.1 RESULTADOS DE LAS VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO

N°	PREGUNTAS	MUY SATISFECHO (5)	SATISFECHO (4)	MODERADAMENTE SATISFECHO (3)	INSATISFECHO (2)	MUY INSATISFECHO (1)	OPERACIÓN	CALIFICACION MAXIMA 340	OPERACIÓN
1	¿Cree usted que es atendido cortésmente por los mozos del restaurant?	38	15	5	5	5	$38*5+15*4+5*3+5*2+5*1=280$	340	$280/340=0.82$
2	¿Cómo defines el servicio que brinda el restaurant?	20	25	13	7	3	$20*5+25*4+13*3+7*2+3*1=256$	340	$256/340=0.75$
3	¿Cómo calificas la calidad del local donde fue atendido?	50	15	3			$50*5+15*4+3*3=319$	340	$319/340=0.93$
4	¿Piensas que los precios están al alcance de los clientes?	43	18	5	1	1	$43*5+18*4+5*3+1*2+1*1=305$	340	$305/340=0.89$



$$D1 = X \frac{P1+P2}{2} = \frac{0,82 + 0,75}{2} = 0,78$$

$$D1 = X \frac{P3 + P24}{2} = \frac{0,9 + 0,89}{2} = 0,91$$

V1

$$VI = \frac{0,82+0,75+0,93+0,89}{4} = 3,39$$

VI= 0.85

### 3.1.1.1 Resultado de variable calidad de servicio

P1: Se llegó a obtener como resultado el 0.82% en que los mozos atienden cortésmente al cliente de los restaurantes.

P2: Los clientes califican con el 0.75% el servicio de menú o plato a la carta muy satisfecho.

P3: Los clientes califican con el 0.93 % la calidad de los locales con buena infraestructura buen arreglo agradable y seguridad.

P4: El resultado de los precios por los platos de comida fue por el 0.85% en que la población está en las condiciones de consumir dicho servicio.

### 3.1.1.2 Resultados de las dimensiones de calidad de servicio

D1: La atención utilizada en las mypes restaurant fue calificada con el 0.82%

D2: El servicio utilizado en las mypes del restaurant fue calificadas por 0.75%.

D3: La conformidad del local en las mypes de restaurant calidad es de 0.93%

D4: La calidad percibida de las mypes restaurant fue calificada con el 0.89%

### 3.1.1.3 Resultados de la variable

La calidad de servicio de las mypes de los restaurantes se califica en 0.85%.

### 3.1.2 RESULTADOS DE LA VARIABLE DE CAPACITACION

PREGUNTAS	Si (1)	No (0)	Operación	Operación	Resultados
1. ¿la empresa en la que actualmente trabajas te capacita?	38	12	$38*1+0=38$	38/50	0.76%
2¿la empresa suele confraternizar constantemente consus trabajadores? (almuerzos, paseos, etc.)	18	32	$18*1+0=18$	18/50	0.36%
3¿crees que las capacitaciones que ofrece la empresa son innovadoras?	26	24	$26*1+0=26$	26/50	0.52%
4¿piensas que las capacitaciones brindadas por la empresa autoalimentan tus conocimientos?	36	14	$36*1+0=36$	36/50	0.72%

$$D1 = \frac{P1+P2}{P} = \frac{0.76+0.36}{2} = \frac{1.12}{2} = 0.56$$

$$D2 = \frac{P3+P4}{P} = \frac{0.52+0.72}{2} = \frac{1.24}{2} = 0.62$$

$$V2 = \frac{0.76+0.36+0.52+0.72}{4} = \frac{2.36}{4} = 0.59$$

4

#### 3.1.2.1 Resultado de variable de capacitación

P1: Los trabajadores del restaurant tumbes contestaron SI el 38% que tienen capacitación en su trabajo actual.

P2: Los trabajadores del restaurant de tumbes contestaron NO el 32% que no confraternizan constantemente entre ellos.

P3: Los trabajadores del restaurant de tumbes contestaron SI el 26 % que las capacitaciones son innovadoras.

P4: Los trabajadores de los restaurantes de tumbes contestaron SI el 31%

donde las capacitaciones que reciben por parte de la empresa autoalimentan en su trabajo.

### **3.1.2.2 Resultados de las dimensiones de capacitación**

D1: La instrucción utilizada en las mypes restaurant de tumbes fue calificada con el 0.76 %

D2: La motivación utilizada en las mypes de los restaurantes de tumbes fue calificadas por 0.36%.

D3: la innovación en las mypes de restaurant de tumbes fue calificada por el 0.52% D4: el aprendizaje en las mypes restaurant de tumbes fue calificado por el 0.72%

### **3.1.2.3 Resultados de la variable**

La capacitación en losservicios de las mypes de los restaurantes se califica en 0.59 %

## CONCLUSIONES

1. Se conoció el grado de atención que brindan las mypes en el sector servicio rubro restaurant distrito de Tumbes 2018 con un buen servicio al público.
2. Se determinó que la calidad del servicio que brindan los restaurantes de Tumbes en precios, infraestructura, decoración es la mejor para que la población tenga un buen momento agradable con la familia o personas especiales.
3. Se conoció las habilidades y conocimientos que brinda los trabajadores en los restaurantes, su habilidad para preparar un plato de comida y el alto potencial profesional que hay en los restaurantes d tumbes.
4. Se percibió que los trabajadores de los restaurantes de tumbes reciben constantemente capacitaciones para mejorar la atención también así mismo los chefs estudian cursos contantes para variar el menú de día y los platos a la carta.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- EL MUNDO Edición España (2013) nos dice que *“Las pymes, es el motor gripado de España”*
- En el sitio web ADMINISTRACIÓN MODERNA México (2013) nos dice que la solución a los problemas de las PYME, parten de *“Atender, oír, preguntar, capacitar y motivar a nuestra gente”*
- CINCO DÍAS MADRID (2016), nos dice que *“El 75% de las pymes tuvo problemas de acceso a financiación tres de cada cuatro pymes españolas tuvieron dificultades para acceder a financiación durante el tercer trimestre del año”*
- EL BOLETÍN EMPRESARIAL, nos dice que *“Las pequeñas y microempresas (pyme) en el Perú tienen importantes repercusiones económicas y sociales para el proceso de desarrollo nacional”*
- GESTION (2016), nos dice *“Uno de los cuatro principales factores que limitan el crecimiento de las empresas es la informalidad”*.
- EL CORREO (2014), nos dice que *“El gran sector informal está en la micro y pequeña empresa, aunque la gran empresa también tiene un sector informal, pero no debería tenerlo”*.
- PERÚ21 (2017), nos dice en su investigación que en tumbes se *“Capacitarán a la micro y pequeña empresa del sector turismo”*.
- Gatti, (2009) en su investigación tiene *“La Importancia De La Calidad Y Su Relación En El Desempeño De Las Pymes Industriales De La Argentina”*
- Ortiz (2010) en su investigación *“Modelo de gestión de calidad y su efecto en las ventas de la Finca el Moral de la parroquia el Triunfo del Cantón Patate”*
- Barroeta & Méndez (2003) en su investigación *“Diagnóstico organizacional de la gasolinera La Recta para realizar la propuesta de implementación de un sistema de gestión*

*de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000”*

- Tafur (2014) en su investigación *“Caracterización de la gestión de calidad bajo el enfoque de calidad total en las micro y pequeñas empresas sector construcción, rubro construcción de edificios completos o partes, obras de ingeniería en el distrito de Huaraz, 2014”*
- Martínez (2014) en su investigación *“Gestión de calidad y formalización de las mype del sector comunicaciones rubro transporte de pasajeros de la ciudad Piura, año 2013”*
- Sánchez (2014) en su investigación *“Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el hospedaje de la ciudad de Trujillo”*
- Guevara (2015) en su investigación *“evaluación de la calidad del servicio del restaurante “bahía” de la ciudad de tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014*
- Zevallos (2016) en su investigación *“Gestión en la capacitación y la rentabilidad en las mypes rubro hoteles en tumbes, 2016”*
- Dios (2017), en su investigación *“caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mypes. Sector servicio rubro restaurantes en el distrito de corrales”*

## ANEXO 01



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Encuesta dirigida a los trabajadores de los hospedajes, de en el sector servicio rubro hostales en el distrito de tumbes, de las MYPES sector servicio. A continuación, se formulan una serie de interrogantes que permitirán brindar información respecto a la variable de estudios: capacitación.

---

**1 ¿Cree usted que es atendido cortésmente por los mozos de los restaurantes de tumbes?**

SI  NO

**2 ¿Cómo defines el servicio que brindan los restaurantes de tumbes?**

SI  NO

**3 ¿Cómo calificas la calidad del local donde fue atendido en los restaurantes de tumbes?**

SI  NO

**4 ¿Piensas que los precios están al alcance de los clientes en los restaurants de tumbes?**

SI  NO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERA Y  
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

Encuesta dirigida a los trabajadores de los Restaurant, de en el sector servicio rubro restaurant en el distrito de tumbes, de las MYPES sector servicio. A continuación, se formulan una serie de interrogantes que permitirán brindar información respecto a la variable de estudios: calidad del servicio y se medirá con ESCALA DE LIKERT ; muy satisfecho (05), satisfecho (04), moderadamente satisfecho (03) insatisfecho (02), muy insatisfecho (01).

---

1 ¿la empresa en la que actualmente trabajas te capacita?

Muy Satisfecho ( )    Satisfecho ( )    Moderadamente  
Satisfecho ( ) Insatisfecho ( )    Muy Satisfecho ( ).

2 ¿la empresa suele confraternizar constantemente con sus trabajadores? (almuerzos, paseos, etc.)

Muy Satisfecho ( )    Satisfecho ( )    Moderadamente  
Satisfecho ( ) Insatisfecho ( )    Muy Satisfecho ( ).

3 ¿crees que las capacitaciones que ofrece la empresa son innovadoras?

Muy Satisfecho ( )    Satisfecho ( )    Moderadamente  
Satisfecho ( ) Insatisfecho ( )    Muy Satisfecho ( ).

4 ¿piensas que las capacitaciones brindadas por la empresa autoalimentan tus conocimientos?

Muy Satisfecho ( )    Satisfecho ( )    Moderadamente  
Satisfecho ( ) Insatisfecho ( )    Muy Satisfecho ( ).






# 9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 250 palabras)

## Fuentes principales

- 0%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.