



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACION DE LA CAPACITACION Y
GESTION DE CALIDAD DE LAS MYPES SECTOR
SERVICIOS RUBRO RESTAURANTES EN EL DISTRITO
DE ZORRITOS PROVINCIA DE CONTRAMIRANTE
VILLAR, 2018**

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

AUTOR

LABAN PEREZ, CESAR HUMBERTO

ASESOR

EZCURRA ZA VALETA, GHENKIS AMILCAR

TUMBES – PERÚ

2019

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

.....
MGTR.EDITA JERID PERICHE CASTRO
PRESIDENTE

.....
MGTR.GALVANI GUERRERO GARCÍA
MIEMBRO

.....
LIC.ADM.PABLO SANTIAGO BECERRA ORTIZ
MIEMBRO

.....
MGTR. GHENKIS AMÍLCAR EZCURRA ZAVALA
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme dado la fortaleza necesaria para llegar hasta este punto a pesar de los obstáculos presentados y por permitirme lograr los objetivos trazados.

A mi familia por apoyarme en todo momento y por ser mi mayor motivación para continuar mejorando cada día.

A mis profesores, que nos han impartido los conocimientos necesarios para nuestra carrera gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un agradecimiento también a la Universidad católica Los Ángeles de Chimbote la cual apoya y enseña a los estudiantes para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien y con responsabilidad social.

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido avanzar en mi carrera a pesar de las dificultades presentadas a lo largo de este proceso y por acompañarme en cada paso que doy, por darme la fortaleza, paciencia y perseverancia necesario para continuar y por haber puesto en mi camino a personas que me han brindado su apoyo incondicional en cada momento que lo he necesitado.

A mi familia porque siempre me ha brindado su apoyo incondicional a pesar de las circunstancias adversas que pudo haberse presentado para poder llegar a ser una profesional.

También dedico este trabajo a mi hijo quien es mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar hacer un ejemplo para él.

RESUMEN

En la Región Tumbes, una de las mayores contribuciones al crecimiento económico se debe al funcionamiento de las MYPES, entre las principales se encuentran las del rubro restaurantes, que han ido en incremento en los últimos años. Sin embargo, actualmente vienen presentando dificultades para mantenerse en el mercado, así como para su crecimiento como empresas; debido principalmente al escaso valor que se le otorga a la capacitación, que es una herramienta básica para mejorar los procesos de la empresa.

En este sentido, el principal objetivo de la investigación ha sido el determinar la caracterización de la capacitación y la gestión de calidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes en el Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar 2018.

La población para esta investigación estuvo constituida por los 10 restaurantes que funcionan en el distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar. La muestra estuvo constituida por 68 clientes y 50 trabajadores de estos restaurantes.

Los resultados de la investigación muestran que existe un porcentaje importante de los empleados de las MYPES (30%) que no consideran que el fortalecimiento de capacidades sea un factor determinante en el desempeño de las funciones de los empleados. Así mismo, sólo un 30 % de los empleados entrevistados refirieron haber recibido capacitación por parte de sus empleadores, lo cual refleja que existe una falta de concientización en el sector MYPES, respecto a la importancia del fortalecimiento de capacidades para la mejora de los procesos de gestión de la calidad.

En sentido la investigación se justificó porque ha constituido una fuente de información para adquirir nuevos conocimientos, capacidades y destrezas, para ser utilizados en el desarrollo de este tipo negocio.

Palabras claves: *Capacitación, gestión de la calidad, MYPES*

ABSTRACT

In the Tumbes Region, one of the largest contributions to economic growth is due to the operation of MYPES, among the main ones are those of the restaurants, which have been increasing in recent years. However, they are currently experiencing difficulties in staying in the market, as well as for their growth as companies; mainly due to the low value given to training, which is a basic tool for improving the company's processes.

In this sense, the main objective of the research has been to determine the characterization of the training and quality management of the MYPES of the services sector, restaurants in the District of Zorritos, Province of Rear Admiral Villar 2018.

The population for this research was made up of the 10 restaurants that operate in the district of Zorritos, Province of Rear Admiral Villar. The sample consisted of 68 customers and 50 workers from these restaurants.

Research results show that there is a significant percentage of MYPES employees (30%) that do not consider capacity building to be a determining factor in the performance of employee functions. Likewise, only 30% of the employees interviewed reported having received training from their employers, reflecting that there is a lack of awareness in the MYPES sector, regarding the importance of capacity building for improvement of quality management processes.

In the sense the research was justified because it has constituted a source of information to acquire new knowledge, skills and skills, to be used in the development of this type of business. Keywords: Training, Quality Management, MYPES.

Keywords: *Quality management, competitiveness, MYPES.*

CONTENIDO

TÍTULO.....	i
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	3
2.1. Antecedentes.....	3
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	3
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	5
2.1.3. Antecedentes locales.....	8
2.2. Bases teóricas y conceptuales.....	11
2.2.1. Capacitación.....	11
2.2.2. Gestión de Calidad.....	14
III. HIPÓTESIS.....	19
IV. METODOLOGÍA.....	20
4.1. Diseño de investigación.....	20
4.2. Población y muestra.....	20
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	23
Cuadro 2. Operacionalización de variables.....	23
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
4.4. Plan de análisis.....	24
4.5. Matriz de Consistencia.....	25
4.6. Principios éticos.....	26
V. RESULTADOS.....	27

5.1. Resultados.....	27
5.2. Análisis de resultados.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXOS.....	43

I. INTRODUCCIÓN

En nuestra actualidad las mayores contribuciones para el crecimiento económico y para el mantenimiento de la estabilidad tanto en Latinoamérica como en nuestro país se debe principalmente al funcionamiento de las micro y pequeñas empresas (MYPES), las que aportan, aproximadamente, el 42% del Producto Bruto Interno en el Perú.

La conformación de las primeras MYPES, se dio como consecuencia de la preocupación que existía por el incremento cada vez mayor del desempleo en el Perú, por lo cual las MYPES aparecen como una alternativa de solución ante esta problemática.

A pesar de que las MYPES brindan un importante aporte en el crecimiento económico; es preciso que los pequeños y medianos empresarios se capaciten de manera permanente, lo que les permitirá tener un mejor proceso de gestión de la calidad, a fin de que puedan mantener su posicionamiento en el mercado de bienes y servicios, en el cual la competencia es cada vez mayor.

Tanto la capacitación como la gestión de calidad, son dos herramientas fundamentales que se encuentran estrechamente relacionadas; ya que es necesario la primera, para lograr la optimización de la segunda herramienta.

En tal sentido, al hacer un análisis y reflexión sobre el funcionamiento del sector MYPES en la región Tumbes, podemos analizar que presentan muchas dificultades para mantener su posicionamiento en el mercado así como para su crecimiento como empresas; debido principalmente al escaso valor que se le otorga a la capacitación por parte de los pequeños y medianos empresarios,

y que es una herramienta básica para la mejora de los procesos de la empresa ,lo que ha constituido una motivación importante para realizar la investigación.

Por lo anteriormente expuesto, ha resultado importante conocer ¿Cuáles son las principales características de la capacitación y Gestión de calidad de las Mypes Sector servicio rubro restaurante en el distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar 2018?

Los objetivos específicos que se plantearon en esta investigación fueron el determinar cuáles son las principales Características de la capacitación en las MYPES del servicio, rubro restaurantes en el distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar, y así mismo, determinar las características de la gestión de la calidad en las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes en el distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante villar, el tercer objetivo es determinar la influencia del desempeño laboral en la mejora de la gestión de la calidad en las MYPES, rubro restaurante en el distrito de Zorritos provincia de Contralmirante villar y el cuarto objetivo es comprender la relación existente entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados en las MYPES, rubor restaurante en el distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar.

En sentido la investigación se justificó porque ha constituido una fuente de información para: los empresarios y alumnos que estén interesados en saber cuáles son las principales características de la capacitación y gestión de calidad en las Pymes, para que puedan adquirir nuevos conocimientos, capacidades y destrezas, para ser utilizados en el desarrollo de su negocio.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

II.1. Antecedentes

Se presenta los antecedentes a continuación y están relacionado a las variables de investigación y al rubro de la Mypes en el presente estudio. Se están empleando tesis de investigación de nivel internacional de nivel nacional y regional y local.

II.1.1. Antecedentes internacionales

Parra & Rodríguez,(Ecuador, 2016) Estudiaron “La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones” en MYPES de Ecuador, en la cual tienen como base antecedentes de investigaciones realizadas en países que han alcanzado un óptimo nivel de desarrollo como Japón y Francia, donde el fortalecimiento de capacidades de los recursos humanos ha sido una prioridad.

Por lo cual los autores concluyen que el desarrollo de capacidades del personal es una herramienta muy importante como estrategia que debieran tener en cuenta los empresarios de las MYPES, para mejorar la calidad de los servicios que se brindan, con lo cual se tendrá una mayor aceptación por parte de los clientes externos al lograr la satisfacción de sus principales necesidades y expectativas.

Partiendo de esta premisa, los autores sostienen que es necesario de las MYPES de hoy puedan diseñar una serie de lineamientos, donde se tenga en cuenta dentro de la planificación, a una serie de actividades y presupuesto destinado

para el fortalecimiento de sus colaboradores, ya que esto permitirá un buen desempeño de sus actividades, y por ende el mejoramiento de la calidad de sus servicios y/o productos.

Cruz, O. (EEUU-2014), Realizo su trabajo de investigación en la Universidad de Texas - Pan América, en el presente trabajo de investigación con respecto a la Correlación entre la Capacitación en Mercadotecnia y Desempeño en Pequeñas y Medianas Empresas de Servicios Turísticos y No Turísticos de de Cancún

Quintana Roo” llego a la siguiente conclusión que la capacitación del personal de las MYPE ayuda a mejorar en el desempeño de las mismas, siendo esto tan frecuentemente repetido que actualmente la idea es vista de manera axiomática. Por otro lado, tanto la comunidad académica, la iniciativa privada, así como los gobiernos han reconocido la creciente necesidad de examinar el rol y la efectividad del apoyo y capacitación llevados a cabo en MYPE. De igual forma, otros resultados relevantes fueron los relacionados a los incrementos en volúmenes de ventas y en número de personal registrados por las MYPE participantes en el estudio.

Sevelleno, (México - 2008) en su trabajo de investigación denominado “Análisis de las necesidades de capacitación en restaurantes de servicio completo pertenecientes a Canirac de la delegación Puebla”, presentada en la Universidad de las Américas de Puebla en Cholula-Puebla (México); llego a la siguiente conclusión que a pesar de conocer los gerentes acerca de las necesidades de capacitación de los empleados, esta depende directamente de los dueños y por parte de estos existe un escaso interés para capacitar a su personal y no están dispuestos a invertir más, pensando que si capacita a un empleado y

éste llega a retirarse de la empresa, es visto como una mala inversión, lo que da lugar a un personal desinteresado y conformista con su puesto de trabajo, este se ve reflejado en que únicamente el 24.1% de los encuestados conoce cursos que puedan cubrir

sus necesidades en cuanto a capacitación, debido a que el resto no ha tenido el interés de conocer y buscar cursos.

El investigador utilizo el diseño de estudio no experimental, de acuerdo al tiempo de estudio lo considera de tipo transaccional, y de acuerdo a su enfoque determina que es descriptiva y cuantitativo; tuvo como objetivo general, analizar las necesidades de capacitación de los empleados de supervisión, servicio y producción en restaurantes de servicio completo pertenecientes a la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC) de la delegación Puebla con la finalidad de de proponer recomendaciones.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Campos, C. (Piura - 2015). En la Tesis titulada sobre La Gestión de calidad y competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías del Asentamiento Humano la Primavera Castilla, 2015". Concluyo: que, la gestión de calidad si influye en la competitividad, pero no hay interés por parte de los dueños y/o administradores ya que la gestión de calidad en la actualidad es una estrategia dirigida al éxito competitivo de la empresa. Las características que tiene la

gestión de la calidad en las MYPE rubro restaurantes cevicherías Asentamiento Humano La primavera es la falta de conocimiento, la resistencia al cambio al nivel de gerencia lo ha repercutido en no lograr alcanzar los altos niveles de competitividad lo que ha incidido en la disminución de las ventas. Por los que los propietarios del grupo analizado deben de implantar un sistema de calidad como estrategia de

gestión para ser más competitiva. Las MYPE del rubro estudiado tiene que dar mayor realce a los elementos de gestión de calidad debido a su importancia dentro

del sistema, como son los procesos, la documentación, el manual de calidad, debe existir una buena relación entre ellos tiene que haber congruencia entre los elementos para que estos trabajen de la mejor manera dentro del sistema. Respecto a la importancia de la competitividad de las MYPE del rubro restaurantes Cevicherías Asentamiento Humano La Primavera Castilla se llegó a la conclusión que el restaurante cevichería presenta debilidades a la importancia de ajuste en los precios, en las nuevas tendencias de innovación, en las medidas estándar de calidad y en la satisfacción que exige el cliente, Con respecto a los elementos analizados de la competitividad de las MYPE rubro restaurantes cevicherías Asentamiento Humano La primavera Castilla, evidencio como resultados que los elementos que intervienen como la toma de decisiones, la estrategia de diferenciación y la adaptabilidad no van con el perfil que se exige en la competitividad de este rubro.

Velasco, G (Piura - 2014). El presente trabajo de investigación sobre “Capacitación de personal y servicio al cliente en la MYPE, rubro restaurantes-chifas Piura”. Se llegó a las siguientes conclusiones: Que a partir del proyecto se ha identificado que la capacitación del personal y el servicio al cliente mantiene características enfocadas en el cliente, así con respecto a la variable capacitación se ha identificado que el nivel de capacitación en el que se encuentran los trabajadores es bueno en una escala de deficiente a excelente. Por otro lado, los criterios para evaluar la capacitación son el desempeño, la productividad, la atención al cliente y el manejo de insumos de los trabajadores en los restaurantes chifas. Con respecto a la variable servicio al cliente se han identificado como características la calidad, la presencia de reclamos y las sugerencias, lo que ha permitido identificar el grado de aceptación de los clientes respecto al servicio prestado. De otro lado, los criterios necesarios para evaluar el nivel de capacitación del personal en las MYPE estudiadas son el nivel de desempeño de los trabajadores, la productividad, la reducción de costos y desperdicios. Siendo el principal criterio el desempeño de los trabajadores. Respecto a los tipos de capacitación se ha identificado que existe la capacitación en el puesto, así mismo, respecto al cliente, el nivel del servicio se encuentra en un rango de deficiente a excelente como bueno. Por último, se puede concluir que los consumidores con respecto al servicio al cliente que reciben en los establecimientos, mantienen una perspectiva buena en su mayoría, lo cual se perciben a través de la calidad de la atención en el cargo, la que han adquirido de manera empírica y que no emplean ninguna herramienta de gestión de calidad, para lograr una ventaja competitiva.

Ríos, C. (Huancayo - 2014). En su trabajo de investigación manifiesta en su tesis denominada “Gestión de calidad, satisfacción de los clientes y el impacto en la rentabilidad de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes- del distrito de Huanchaco año 2014”, llego a la siguiente conclusión que el 65% está representado por el sexo masculino, el 35% tiene una edad promedio de 35 a 44 años, el 60% tienen estudios universitarios completos.

Resultados respecto a las MYPES: El 50% cuentan con un promedio de 5 a 7 años en el mercado. Resultados respecto a la Gestión de calidad: El 85% de los representantes afirman que la gestión de la calidad es importante para la empresa,

con lo cual el 90% de los representantes afirman que aumentaron su rentabilidad en los 2 últimos años. Llegando a las siguientes conclusiones: En cuanto a los gerentes de las MYPES; del estudio realizado se concluye que los representantes legales o gerentes del rubro restaurantes encuestados en el distrito de huanchaco, tiene entre la edad de los 35 a 44 años de edad, que se representa en un 35%, el 65% de los gerentes encuestados son de sexo masculino, su grado de instrucción es de superior universitaria completa. Lo cual se representa en un 60%. En cuanto a las principales características de las MYPES; el tiempo que tiene en el sector servicios, es de 5 a 7 años, el 90% de las MYPES son formales y el motivo por el que se formó la empresa es para generar ingresos para solventar los gastos familiares, que se representa en un 45%. En cuanto a la gestión de calidad; del estudio realizado se concluye que el 50% d los representantes legales o gerentes de las MYPES del rubro restaurantes en el distrito de

Huanchaco , afirman que los principales factores que generan calidad al servicio que se brinda; es la buena atención ; el 85% respondieron que la calidad es importante para la organización y el 75% respondieron que la calidad de servicio es uno de los factores principales para generar utilidad, como también el 80% respondieron que el cliente se siente satisfecho por el servicio brindado, como también el servicio que se brinda a dichos clientes es de calidad.

II.1.3. Antecedentes locales

Cuenca, (Tumbes 2018). En su investigación sobre “Caracterización de la gestión de calidad y satisfacción del cliente en las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el cercado de Tumbes, 2018” en la cual se tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de la calidad y el nivel de satisfacción, en una población de 68 clientes de 18 MYPES dedicadas al rubro de restaurantes ubicadas en el cercado de Tumbes; en la cual se obtuvo los siguientes resultados

En relación a la gestión de la calidad, la totalidad de los clientes encuestados considera que las MYPES, no están realmente comprometida en mejorar sus procesos para ofrecer productos y servicios de óptima calidad.

Así mismo, la mayoría de los clientes considera que la empresa no emplea estrategias de innovación para atraer un mayor número de clientes, mientras que sólo el 16% (11) de los comensales considera que la empresa ha innovado sus productos.

Respecto al empleo de la tecnología para mejorar la calidad de sus servicios, la totalidad de los encuestados considera que estas Mypes no hacen uso de medios tecnológicos para orientar correctamente cliente.

Finalmente se concluyó que tanto los propietarios como el personal, no tienen un buen grado de compromiso para mejorar la gestión de calidad de las MYPES, ya que no implementan muchas estrategias para la satisfacción de los clientes.

Noel,(Zorritos,2018).En su investigación sobre “Caracterización del Financiamiento y Gestión de Calidad de las MYPES, Sector Servicio Rubro Restaurants Cevicherías en el Distrito de Zorritos, mediante el cual se estudió en una población de 12 restaurantes y cevicherías en donde se encuestó a los 12 propietarios y 68 clientes, se obtuvo los siguientes resultados:

Respecto a la importancia que tiene la atención al cliente para el éxito del negocio; el total de los encuestados coincidieron en manifestar que casi siempre es importante la atención al cliente coincidiendo con Luna (2016) quien considera que la atención al cliente es lo más importante en un negocio, pero que, para ello,

el personal responsable de la atención debe capacitarse permitiendo mejorar la calidad de servicio al cliente.

Así mismo, se muestra la repercusión que tiene en un negocio la mala atención al cliente, donde la mayoría de los encuestados, coinciden en su apreciación al manifestar que casi siempre repercute una mala atención en una impresión negativa por parte de los clientes acerca del negocio.

Otro factor importante para la calidad del servicio es el tiempo que demora la atención se le debe dar al cliente; tal es así que, del total de encuestados, el 53.3% (36 de ellos) manifiestan que casi siempre es importante el tiempo de atención que se debe dar al cliente, como requisito para su satisfacción.

Rosales L. (Tumbes - 2013) En el trabajo de investigación titulado: “Capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo – rubro hostales y restaurantes de la ciudad de Tumbes” se llegó a las siguiente conclusión que los estudios que se realicen en este tema de las MYPES involucran un apoyo a la lucha contra la pobreza extrema que en Tumbes llegan al 80% de los pobladores, ayudando de esta manera al conocimiento de la problemática que existe en ella, y desarrollándose políticas que involucren el desarrollo en todo su contexto. Según las estadísticas la mayor cantidad de empresas en Tumbes se dedican al sector comercial, y luego en el rubro de servicios, preponderantemente en un tema en el cual se pueden desarrollar mayor cantidad de empresas que es el sector turismo, específicamente de los restaurantes y hoteles.

II.2. Bases teóricas y conceptuales

II.2.1. Capacitación.

La capacitación es un proceso de aprendizaje al que se somete una persona a fin de obtener y desarrollar la concepción de ideas abstractas mediante la ampliación de procesos mentales y de la teoría para tomar decisiones no programadas. Sabemos que la capacitación es un conjunto de conocimientos sobre el puesto en que se desempeña de manera eficiente y eficaz. (León 2003).

Labarca, G. (2005). - Define a la capacitación como un conjunto de conocimientos y adquisiciones, principalmente de carácter teórico, práctico, técnico, científico y administrativo. Es decir, es la preparación teórica que se le

da al personal (de nivel administrativo) con el objetivo de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto o vacante con toda la eficiencia.

II.2.1.1. Importancia de la capacitación

En la actualidad la capacitación constituye el medio prioritario en la capacidad de administración de personal que permite mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa. Convierte el esfuerzo humano en tareas de buena calidad y trascendencia. Además, proporciona a los empleados la oportunidad de aprender, adquirir conocimiento habilidades y destrezas aumentando mayor su competencia y comprensión en la misión y funciones de la empresa. Esto permitirá que el personal se desempeñe con eficacia en su trabajo y reúna las condiciones necesarias para los cargos y ascensos que se les presente. Tendrán la oportunidad

de sobresalir y alcanzar las exigencias del cargo que ocupa. La capacitación protege la vitalidad de la institución, Su intención es afrontar nuevas necesidades y su actitud la promoción de toda renovación positiva. La capacitación permite transmitir no solo conocimientos sino crear la inquietud de cada persona, respecto a que siempre existe una manera de hacer las cosas, o sea, promover al cambio en la actitud mental, que a veces esquematizada por el tiempo y la rutina, resiste toda posibilidad de innovación en la actividad diaria.

II.2.1.2. Ventajas de la capacitación

En la actualidad la gente sin capacitarse tarda tres veces más en realizar su trabajo que una persona capacitada y motivada, un estudio longitudinal realizada por la American Society of Training and Development muestra que las empresas que invierten 1500 dólares en capacitación por empleado (comparado en aquellos que invierten 125 dólares) experimentan un aumento del 24% en margen de ganancias y 70% mayor productividad por empleado, sabemos que los países que invierten en capacitación son más competitivos, la capacitación es muy importante en una empresa porque ayuda adquirir nuevos conocimientos del puesto y a desenvolverse mejor en el puesto, mejora la moral de la fuerza de trabajo, ayuda al personal de la empresa a identificarse con los objetivos y metas de la empresa, mejora la relación entre el jefe y empleado, ayudara a tomar buenas decisiones y a solucionar los problemas que presenta la empresa, incrementa la productividad y calidad del trabajo.

II.2.1.3. Tipos de capacitación

Según Cruz (2013) dice que Nacional Financiera en lista los siguientes tipos de capacitación:

a) **Capacitación para el trabajo.** Este tipo de capacitación está enfocado a los empleados que van a empezar a desempeñar una nueva función, ya sea porque recién ingreso a trabajar o por haber ascendido dentro de la misma empresa. Este tipo de Capacitación se divide en:

Capacitación de pre-ingreso. Este tipo de capacitación se realiza con fines de selección y ofrecerle al nuevo empleado los conocimientos, habilidades y/o destrezas que requiere para el desempeño de su nuevo puesto en la empresa.

Capacitación de inducción. Este tipo de capacitación se realiza mediante una serie de actividades que ayudan a integrar al empleado a sus funciones dentro empresa, en general.

Capacitación promocional. Este tipo de capacitación se realiza cuando la persona tiene la opción de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

Capacitación en el Trabajo. Este tipo de capacitación está encaminada a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los empleados.

Ya sea que aprendan habilidades y destrezas en el terreno físico o intelectual tienes que buscar las áreas de oportunidad, permite que los empleados den retroalimentación sobre cómo pueden trabajar mejor y de ser necesario cambia los procesos.

II.2.2. Gestión de Calidad

Cuatrecasas C (2012) sostiene que la gestión de la calidad total implica que la gestión de los diferentes procesos operativos y administrativos de la empresa orientados a la mejora de la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen, lo que dará como resultado el incremento de las ventajas competitivas de la empresa al satisfacer las demandas, gustos y preferencias de sus clientes.

II.2.2.1. Importancia de la Gestión de calidad

En este mundo globalizado es importancia implementar dentro de una empresa un sistema de gestión de la calidad, ya que sirve de escenario para desarrollar al interior de la empresa, una serie de actividades y procedimientos, dirigidos a lograr que el producto o servicio cumplan con todos los requisitos que requiere el consumidor, y sea de excelente calidad, lo cual nos da grandes posibilidades de que sean adquiridos por este, logrando el porcentaje de ventas que quiere obtener sabemos que un cliente feliz y satisfecho trae cinco nuevos clientes con él, mientras que un individuo decepcionado hablará mal de la empresa y echará a perder varios clientes potenciales

Sabemos cuándo la competencia es cada vez mayor, los productos ofertados ascienden notablemente y son más variados, por lo que es necesario ofrecer un valor agregado al producto.

Si los competidores van mejorando en calidad y precio, se es necesario buscar una diferenciación en el producto o servicio.

Sabemos que, si los consumidores o clientes son más exigentes, ya no buscan precio y calidad, sino también, una excelente atención y servicio, en un ambiente agradable, cómodo y personalizado. Sabemos que, si los consumidores o cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es una realidad que hablen mal de la empresa y comenten a sus amistades de su mala experiencia.

Es un hecho que, si el consumidor o cliente recibe un excelente servicio o atención, volverá a adquirir los productos o comentará a sus amistades que vuelvan a visitar la empresa.

II.2.2.2. Ventajas de la gestión de la calidad

En las empresas se ha implantado un sistema de gestión para la calidad y la mejora, mencionaremos las 7 ventajas de gestión de calidad que son las siguientes

Mejora de la satisfacción del cliente. Los sistemas de gestión de calidad facilitan que el proceso productivo se enfoque tanto en las necesidades de los consumidores como en los parámetros de la empresa, permitiendo integrar las demandas del cliente en el producto o servicio, lo que permitirá que tenga acceso a una mejor oferta y esté satisfecho.

Homogeneización de los productos o servicios. Gracias al sistema de gestión de calidad, la empresa no solo conseguirá resultados de mayor calidad, sino que también obtendrá una producción uniforme y estable, al aplicar durante el proceso unas pautas estandarizadas.

Aumento de la eficiencia y reducción de costes. El sistema de gestión de calidad establece cuál es el procedimiento óptimo para crear un producto o servicio, la empresa podrá eliminar los pasos innecesarios, desarrollar una gestión del tiempo

más eficiente, detectar las áreas a mejora y reducir los fallos o errores en la fabricación del producto o prestación del servicio, consiguiendo una mayor eficiencia y el ahorro en costos.

Incremento de la rentabilidad económica. Sabemos que, si la empresa logra la satisfacción del cliente con el menor costo posible, aumentará las ventas y

reducirán los gastos, repercutiendo directamente en el balance financiero de la empresa.

Potenciación de la imagen positiva de la empresa. Si la empresa cuenta con un sistema de gestión de calidad va a beneficiar que mejore la reputación de la marca en el mercado, tanto entre los consumidores actuales –que alcanzarían acceder a productos y servicios de alto valor- como en los potenciales clientes – quienes oirán hablar del buen trabajo que desarrolla la empresa.

Impulso de la motivación de los trabajadores. La empresa integraría a los empleados en el análisis de los procesos, para estudiar los aspectos mejorables, hará que se sientan más comprometidos con los objetivos de la empresa. Además, al conocer en todo momento cómo deben llevar a cabo el trabajo y qué se espera de ellos, les permitirá conseguir los resultados esperados, incrementando su satisfacción.

Crecimiento de la coordinación interdepartamental. Sabemos que cada equipo de trabajo es consciente de su papel dentro del proceso, la interacción entre los diferentes departamentos se agiliza y simplifica, mejorando la producción final de la empresa.

II.2.2.3. MyPes

De acuerdo con la definición legal que se le asigna, podemos decir que una MYPES es una empresa conformada por una persona natural o jurídica cuyo

objetivo es el de llevar a cabo diversas actividades económicas, sean extractivas, productivas, de transformación, comercialización.

Al respecto el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 referida a aquella normativa que modifica diversas leyes para promover la inversión y el crecimiento económico, así como su proceso de formalización. (Congreso de la República del Perú, 2013).

II.2.2.4. Características de las PYMES:

De acuerdo con la legislación vigente: Ley 30056 (2013), en su artículo 5 indica que las Pymes se clasifican en diferentes categorías de acuerdo con sus ventas anuales como: se ubican en categorías empresariales de acuerdo al nivel de ventas anuales como: **Microempresa:** Cuyas ventas anuales no superan las 150 UIT.

Pequeña empresa: Cuyas ventas anuales son entre 150 UIT hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa: Cuyas ventas anuales fluctúan entre 1700 UIT hasta el monto máximo de 2300 UIT.

La entidad encargada de regular estos montos es la Superintendencia nacional de aduanas (SUNAT).

II.2.2.5. Importancia de las MYPES.

Las Pymes brindan un aporte significativo al desarrollo económico en el contexto nacional tanto en el producto bruto interno, (40%), así como en la reducción del desempleo, al brindar aproximadamente el 80% de la oferta laboral.

III. HIPÓTESIS

Por ser una investigación descriptiva no se formulará hipótesis de investigación. Según Tamayo (2012), no todas las investigaciones tienen hipótesis, ya que en los estudios donde se van a describir ciertos conceptos o variables no se puede establecer hipótesis. Este estudio no se aplica hipótesis.

IV. METODOLOGÍA

IV.1. Diseño de investigación

Por la naturaleza del problema este proyecto de investigación es de carácter descriptivo por lo que tratara de determinar los niveles de capacitación y gestión de calidad, los cuales serán obtenidos a partir de la aplicación del instrumento “encuesta”.

El diseño de la investigación fue no experimental - transversal, ya que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, sino a través de la recopilación de datos en una encuesta para posteriormente hacer el análisis respectivo; y además se realizó en un periodo determinado de tiempo, año 2018.

Así mismo, la investigación fue de tipo cuantitativa, ya que ha permitido el observar los datos en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística.

IV.2. Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por las MyPes del sector servicio rubro restaurantes que funcionan en el Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar

La muestra es de tipo no probabilístico en la cual se seleccionó a 50 empleados y 68 clientes de 10 MyPes del sector servicio rubro restaurantes que funcionan en el distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, para lo cual se aplicó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

Donde:

N=Población a ser estudiada

Z=Considerado (para 90% de confianza Z=1.645)

P=Probabilidad 0.5%

Q=No probabilidad

(Donde Q=1-P) Q=0.5%

E=Error permitido (10%)

N=1.645² (0.50) (0.50)

(0.1) ²

N= (2.706025) (0.25)

0.01

N=67.650625= 68 clientes

Cuadro 1. Población

N°	RAZON SOCIAL	DIRECCIÓN
1	Restaurante Eduardo El Brujo	Av. Panamericana Norte 1973, Distrito de Zorritos
2	Restaurante Apolo	Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar
3	Restaurant El Mero Rojo	Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar
4	Restaurante Mi Vanessa	Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar
5	Restaurante Bar Picantería El Refugio	Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar
6	Restaurante Pollería Selene	Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar
7	Restaurant Cevichería Punta Arena	Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar
8	Restaurante Cevichería Mi Juanillo	Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar
9	Restaurant E Mirador	Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar
10	Restaurant El Maná	Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar

FUENTE: Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 2. Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Capacitación	Es el proceso de aprendizaje al que se somete una persona a fin de obtener y desarrollar la concepción de ideas abstractas mediante la ampliación de procesos mentales y de la teoría para tomar decisiones no programadas	Se describirán las principales características de la variable gestión de calidad presentes en las micro y pequeñas empresas estudiadas, para lo cual se aplicará una encuesta con preguntas estratégicas para recopilar esta información	Rapidez del servicio Resolución de conflictos Productividad Eficiencia	Nominal Nominal
Gestión de calidad	Se entiende por gestión de la calidad total a todos los procesos de la empresa orientados a la calidad de los bienes y servicios para obtener de ventajas competitivas y la satisfacción total de los	Se describirán las principales características de la competitividad de las PYMES estudiadas en la presente investigación, para lo cual se hará uso de una encuesta para recopilar dicha información.	Atención al cliente Confianza Satisfacción Calidad del servicio	Nominal Nominal Nominal

	clientes.			
--	-----------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

IV.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas a utilizar en el proyecto de investigación será el cuestionario, el cual está conformado por 12 interrogantes, además de la aplicación de la técnica de la observación directa, la cual permite identificar las características de los encuestados.

El instrumento a utilizar es la encuesta y los instrumentos bibliográficos los cuales permitirán obtener resultados fidedignos y veraces para la obtención de los resultados.

IV.4. Plan de análisis

Para el procesamiento de los datos y elaboración del proyecto se utilizarán los sistemas informativos e informáticos como son el internet, Microsoft office (power point, Word, Excel, etc.) los cuales permitirán construir cada parte de mi investigación, Word servirá para confeccionar el proyecto de investigación, Excel servirá para la elaboración de tablas y figuras en las cuales se representarán los resultados, y power point servirá para la elaboración de mi ponencia.

IV.5. Matriz de Consistencia

Cuadro 3. Matriz de consistencia.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
1.- ¿Cuáles son las principales características de la capacitación y gestión de calidad de las MYPES sector servicio rubro restaurantes en el distrito de Zorritos, provincia de contralmirante villar, 2018?	Determinar cuáles son las principales Características de la capacitación en las MYPES del servicio, rubro restaurantes en el distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar	Independiente: Capacitación	Población: La población y muestra de estudio estuvo conformada por 50 empleados y 68 clientes de 10 MyPes del sector comercio rubro restaurantes del distrito de Zorritos Provincia de Contralmirante Villar	Tipo de Investigación: Cuantitativa Nivel: Descriptivo Diseño: No Experimental	La encuesta diseñada especialmente para la investigación
	Determinar las características de la gestión de la calidad en las MYPES del sector servicio, rubro restaurantes en el distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante villar				
	Determinar la influencia del desempeño laboral en la mejora de la gestión de la calidad en las MYPES	Dependiente: Gestión de Calidad.			
	Comprender la relación existente entre la capacitación y el desempeño laboral de los empleados en las MYPES, rubor restaurante en el distrito de Zorritos, provincia de Contralmirante Villar.				

Fuente: Elaboración propia.

IV.6. Principios éticos

El investigador considera formular los siguientes principios éticos, el no plagio, respeto al derecho de autor, compromiso con el asesor, responsabilidad con el desarrollo del proyecto.

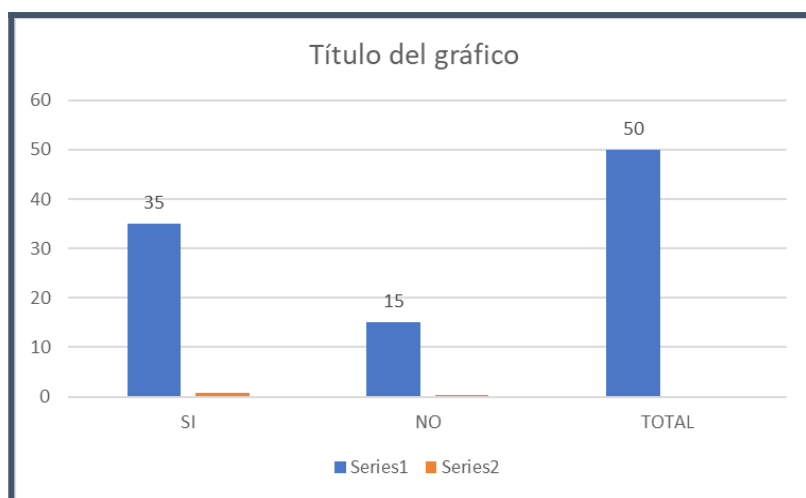
V. RESULTADOS

V.1.Resultados

4.1. Resultados

Tabla 01 y gráfico 1. ¿Cree usted que la capacitación es un factor determinante en la calidad del servicio brindado?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
SI	35	70
NO	15	30
	50	100

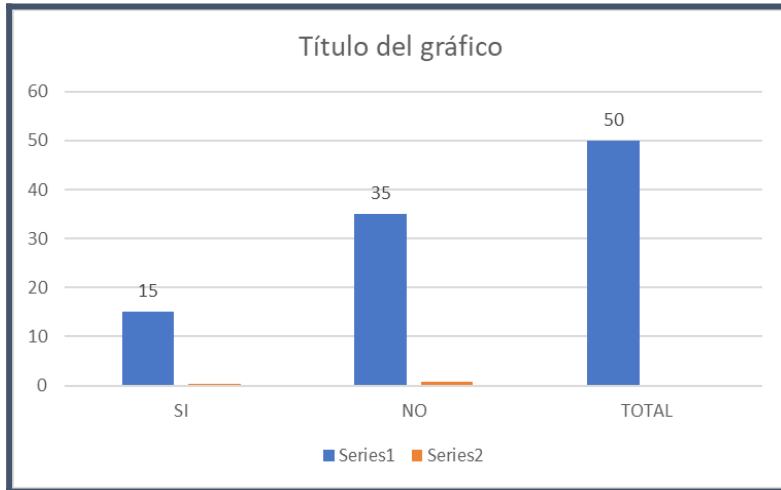


Fuente: Elaboración propia, encuesta dirigida a los clientes de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Tumbes, 2018.

Tabla 02 y gráfico 2. ¿Ha recibido alguna vez capacitación dentro de la MYPE para el desempeño de sus funciones?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
SI	15	30
NO	35	70

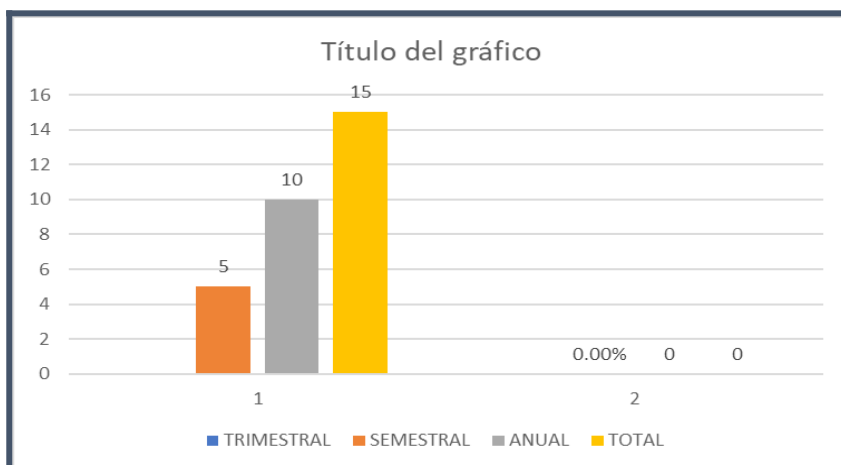
50	100
----	-----



Fuente: Elaboración propia, encuesta dirigida a los clientes de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Tumbes, 2018.

Tabla 03 y gráfico 3. ¿Con qué frecuencia ha recibido capacitación dentro de la empresa?

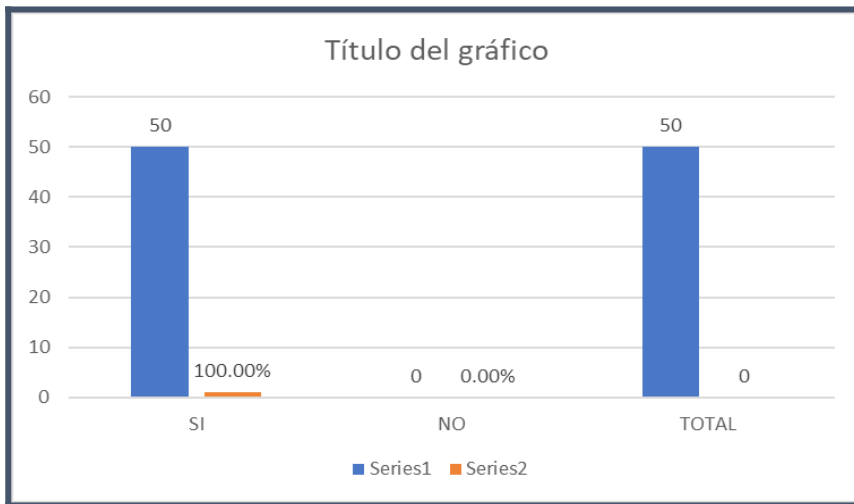
OPCIONES	Fi	Hi (%)
TRIMESTRAL	0	0
SEMESTRAL	5	33,4
ANUAL	10	66,6
	15	100



Fuente: Elaboración propia, encuesta dirigida a los clientes de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Tumbes, 2018.

Tabla 04 y gráfico 4. ¿Se ha sentido usted motivado al recibir alguna capacitación en relación a sus funciones?

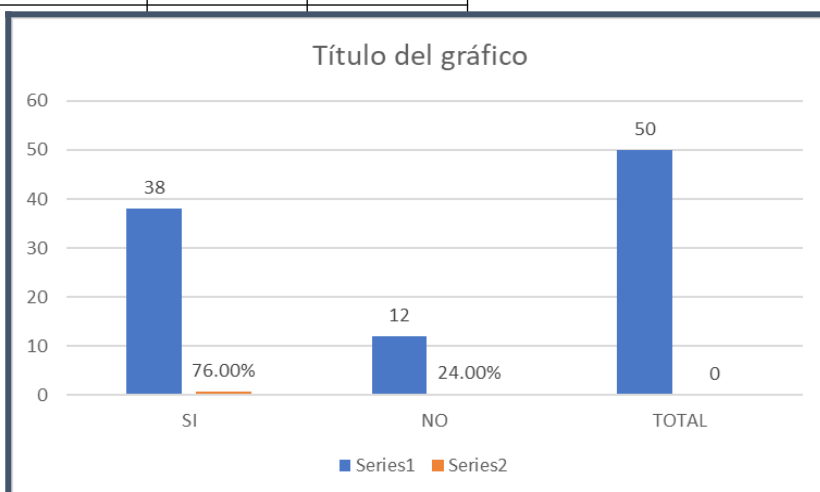
OPCIONES	Fi	Hi (%)
SI	50	100
NO	0	0
	50	100



Fuente: Elaboración propia, encuesta dirigida a los clientes de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Tumbes, 2018.

Tabla 05 y gráfico 05. ¿Se siente usted comprometido e identificado con la empresa?

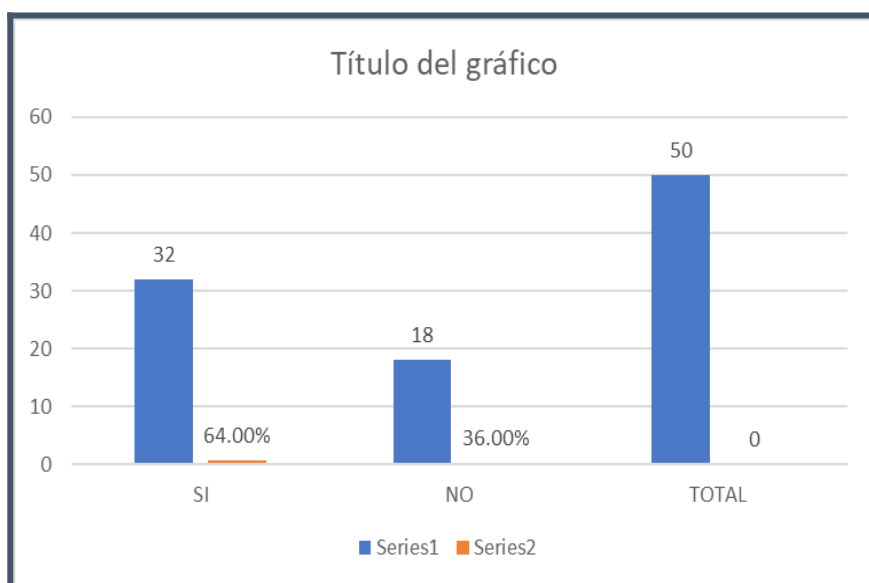
OPCIONES	Fi	Hi (%)
SI	38	76
NO	12	24



Fuente: Elaboración propia, encuesta dirigida a los clientes de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Tumbes, 2018.

Tabla 06 y gráfico 06. ¿En su puesto puede desarrollar al máximo sus habilidades?

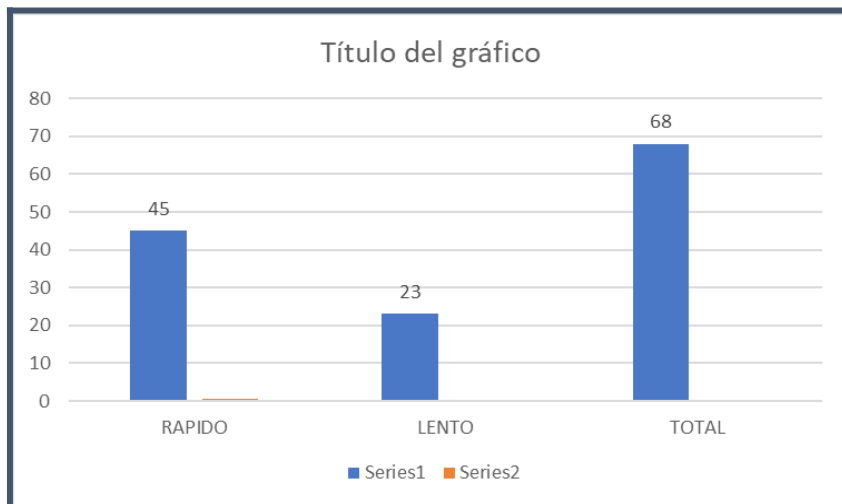
OPCIONES	Fi	Hi (%)
SI	32	64
NO	18	36
	50	100



Fuente: Elaboración propia, encuesta dirigida a los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Tumbes, 2018.

Tabla 07 y gráfico 07. ¿Cómo calificaría usted el tiempo de espera del servicio?

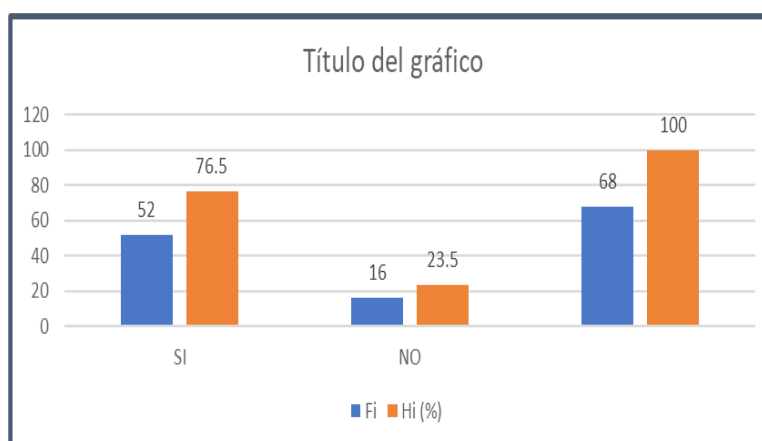
OPCIONES	Fi	Hi (%)
RAPIDO	45	66
LENTO	23	34
	68	100



Fuente: Elaboración propia, encuesta dirigida a los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Tumbes, 2018.

Tabla 08 y gráfico 08. ¿Considera usted que los empleados del restaurante resuelven oportunamente las dudas o reclamos de los clientes?

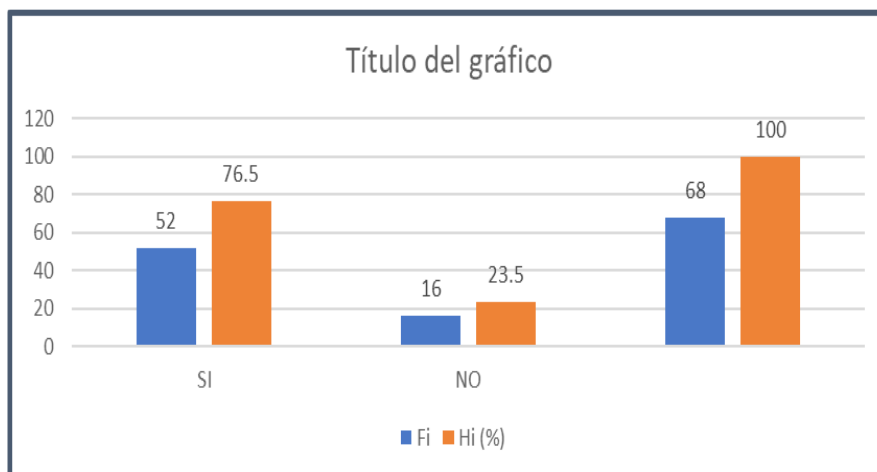
OPCIONES	Fi	Hi (%)
SI	52	76,5
NO	16	23,5
	68	100



Fuente: Elaboración propia, encuesta dirigida a los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Tumbes, 2018.

Tabla 9 y gráfico 9. ¿El personal de atención le brinda información clara y completa respecto a precios, productos, ofertas y servicio ofrecido?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
SI	52	76,5
NO	16	23,5
	68	100

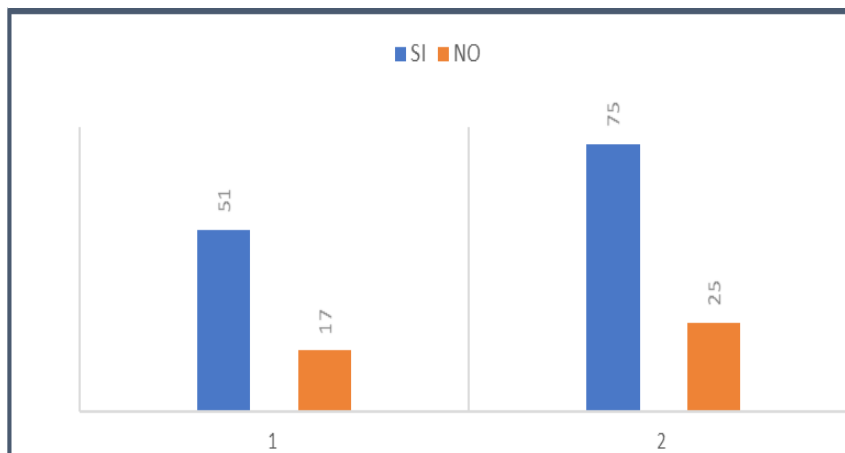


Fuente: Elaboración propia, encuesta dirigida a los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Tumbes, 2018.

Tabla 10 y gráfico 10. ¿Considera usted que el restaurante cuenta con personal calificado para la atención?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
----------	----	--------

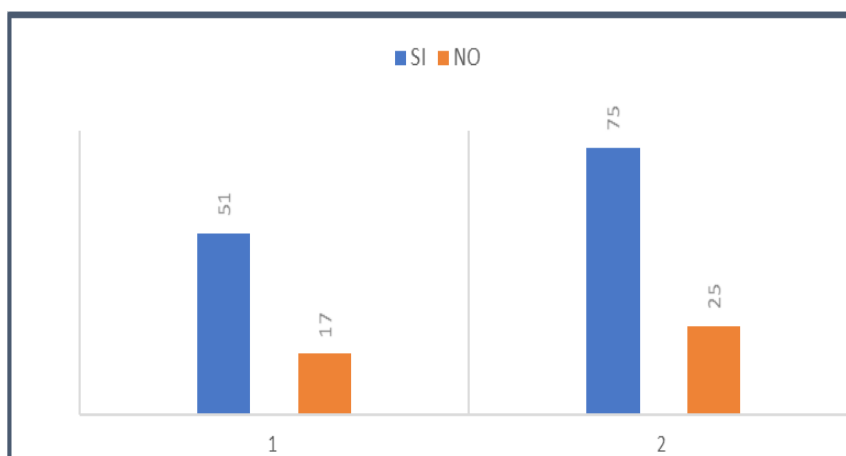
SI	51	75
NO	17	25
	68	100



Fuente: Elaboración propia, encuesta dirigida a los trabajadores de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes en el Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, Tumbes, 2018.

Tabla 11 y gráfico 11. ¿Cree usted que el personal de atención brinda un trato amable adecuándose a las exigencias del cliente?

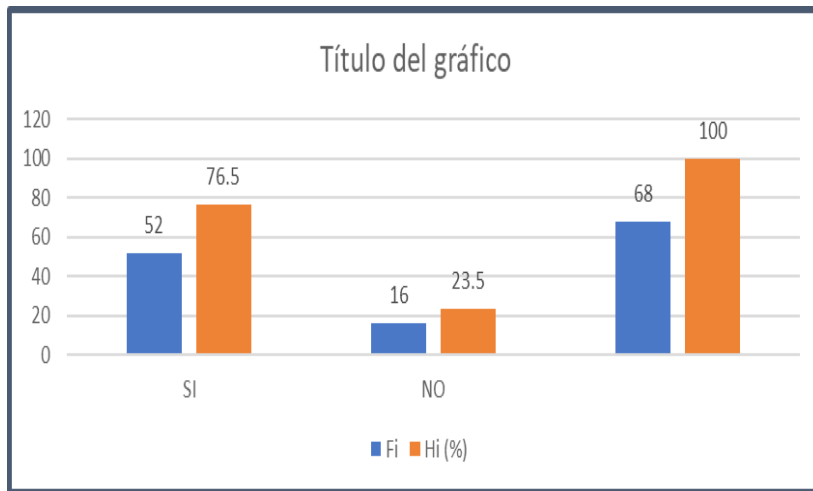
OPCIONES	Fi	Hi (%)
SI	51	75
NO	17	25
	68	100



Fuente: Elaboración propia, encuesta dirigida a las MyPes del sector servicio rubro transporte público en Tumbes, 2018.

Tabla 12 y gráfico 12. ¿Está usted satisfecho con el servicio brindado?

OPCIONES	Fi	Hi (%)
SI	52	76,5
NO	16	23,5
	68	100



Fuente: Elaboración propia, encuesta dirigida a las MyPes del sector servicio rubro transporte público en Tumbes, 2018

V.2. Análisis de resultados

Tabla 01

Los resultados obtenidos muestran que el 70% de los empleados encuestados considera que la capacitación es determinante para una mejor calidad de servicio, comparando los resultados con Algieri (2007) muestran resultados similares, donde el 60% de sus encuestados refieren que la capacitación es muy importante para poder brindar un mejor servicio.

Tabla 02

Los resultados obtenidos muestran que sólo el 30% de los empleados encuestados han recibido capacitación alguna vez dentro de la empresa, lo que demuestra que, para los propietarios de las MYPES de este sector y rubro en el distrito de Zorritos, el fortalecimiento de capacidades no es importante, por lo cual no consideran dentro de su presupuesto la asignación de recursos para este fin.

Tabla 03

Los resultados obtenidos muestran que el 66,6% de los encuestados que han recibido capacitación, se ha hecho con una frecuencia de aproximadamente una vez al año, recalando lo mencionado en el párrafo anterior, no es una prioridad para los propietarios de este giro de negocio el fortalecimiento de capacidades de sus empleados, por lo cual no se realiza de manera muy frecuente.

Tabla 04

Los resultados obtenidos muestran que el 100% de los empleados entrevistados, se han sentido con una mayor motivación para el desempeño de sus funciones

cuando se han capacitado, lo cual es un indicador de que el fortalecimiento de capacidades influye positivamente en el desempeño de las funciones de los empleados al encontrarse estos más motivados.

Tabla 05

Los resultados obtenidos muestran que 76% de los entrevistados se sienten identificados y comprometidos con la institución, sin embargo, existe un

porcentaje importante, aunque minoritario (24%) de los empleados que no lo percibe de esta manera, lo cual es un indicador de que este grupo necesita una mayor motivación que puede lograrse a través de la capacitación.

Tabla 06

Los resultados obtenidos muestran que 64% de los empleados considera que en su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades; sin embargo, existe un porcentaje importante, aunque minoritario de empleados (36%) que considera que no está desarrollando al máximo sus potencialidades, lo cual es un indicador de que no se están identificando estas fortalezas, lo cual podría lograrse a través del fortalecimiento de capacidades.

Tabla 07

En relación al tiempo de espera del servicio, el 66% de los clientes considera que es rápido, sin embargo un porcentaje importante (34%) considera que no se le atiende con prontitud y que el proceso es más bien lento, resultado que refleja la falta de capacitación del personal para una atención más rápida.

Tabla 08

Los resultados obtenidos muestran que el 76,5% de los clientes consideran que los empleados resuelven oportunamente las dudas y reclamos que se presentan, sin embargo, un porcentaje importante de los clientes (23,5%) considera que no se resuelven oportunamente los reclamos en relación al servicio brindado, lo que

es un indicador de la necesidad del fortalecimiento de capacidades del personal para que pueda resolver oportuna y asertivamente las dificultades presentadas

Tabla 09

Los resultados obtenidos muestran que el 76,5% de los clientes consideran que los empleados proporcionan información oportuna clara y completa en relación al servicio brindado, sin embargo, un 23,5% considera que falta mejorar en este aspecto.

Tabla 10

Los resultados obtenidos muestran que el 75% de los clientes considera que personal está calificado debidamente para la atención del servicio, sin embargo, el 25% de los clientes considera que existen aún algunas limitaciones que no permiten que el personal sea altamente calificado, con lo cual se remarca la necesidad del fortalecimiento de capacidades de manera permanente.

Tabla 11

Los resultados obtenidos muestran que sólo el 75% de los clientes perciben un trato amable por parte de los empleados, sin embargo, un porcentaje importante 25% considera que no está recibiendo una atención con calidez.

Tabla 12

Los resultados obtenidos muestran que 76,5% de los clientes se encuentran satisfechos con el servicio brindado, sin embargo, un 23,5% no está completamente satisfecho, por lo cual es importante fortalecer continuamente las capacidades del personal para una mejor atención lo que se traduce en la satisfacción de cliente.

VI. CONCLUSIONES

La mayoría Relativa de los empleados (70%) de las MYPES del sector servicios, rubro restaurantes en el Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, no recibe capacitación de manera continua y en algunos casos es nula, lo cual refleja que no es una los propietarios de estas empresas no consideran la

capacitación como un factor determinante para la mejora de la calidad del servicio que se brinda.

La capacitación influye de manera positiva en el desempeño laboral, al lograr una mayor motivación en el personal que la recibe, tal y como lo demuestran los resultados en los cuales el 100% de los entrevistados refieren haber sentido mayor motivación cuando han recibido capacitación.

Si bien es cierto, la mayoría de los entrevistados (66 al 76%) considera que los restaurantes del sector servicios rubro restaurantes del Distrito de Zorritos, Provincia de Contralmirante Villar, brindan una atención satisfactoria, con personal calificado y un trato amable.

Es importantes tener en cuenta que existe un porcentaje importante, aunque minoritario (23 al 34%) de los clientes que no tiene la percepción de que los servicios brindados sean de óptima calidad; por lo cual es importante que los dueños de estos establecimientos puedan adoptar medidas para una mejor gestión de la calidad de los servicios que brindan, a fin de no reducir la cantidad de clientes y por ende su rentabilidad.

Así mismo, se considera que la mejora de la gestión de la capacitación es un factor determinante la mejora de la gestión de la calidad, ya que mientras se tenga una mejor capacitación, el personal podrá tener un mejor desempeño en las diferentes áreas que implica el servicio del restaurante, con lo cual se logrará tener una mejor calidad del servicio y por ende una mayor satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barrientos, F. (2018). *Caracterización del financiamiento y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro restaurantes en el distrito de San Jacinto, 2017.*

Bedoya, L. (2017). *Gestión de calidad en la capacitación de las micro y pequeñas*

empresas del sector servicio - rubro restaurantes de la ciudad de Tingo María, año 2017.

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (1999). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. In *OHSAS* (Vol. 18001).
- Castro, L. (2017). *Caracterización de la capacitación y el liderazgo de las MYPE rubro pollerías de la urbanización Ignacio Merino de Piura, Año 2017.*
- Cejas, M., & Acosta, J. (2012). La capacitación laboral: Alcances y perspectivas en tiempos complejos. *La Capacitación Laboral: Alcances y Perspectivas En Tiempos Complejos*, 35(1316–5852), 6.
- Del Rosario, M. (2017). *Caracterización de la gestión de calidad en atención al cliente de las MYPES del sector servicio rubro restaurantes campestres del distrito de Pocollay, provincia y región de Tacna.*
- Guiñazú, G. (2004). *Capacitación efectiva en la empresa.*
- Heras, I. (2008). *Serie Competitividad Gestión de la Calidad y competitividad de las empresas de la CAPV.*
- Noel, B. (2018). *Caracterización del financiamiento y gestión de las MYPES, sector servicio rubro restaurantes y cevicherías en el distrito de Zorritos, 2017.*
- Núñez, I. (2000). *Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes.* 113.
- Obregón, M., & Alonso, B. (2008). *Manual metodológico: Capacitación y desarrollo de los recursos humanos.*
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). *Bioética y Ética en la UNESCO.*
- Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *La Capacitación y Su Efecto En La Calidad Dentro de Las Organizaciones*, 6, 131–143.
- Patroni, G. (2018). *La gestión de calidad con el uso de la capacitación del recurso humano en las MYPES del sector servicio rubro restaurantes del distrito de Huacho, 2018.*

Sáenz, K. (2018). *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector servicio - rubro restaurantes de Cajamarca, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Sánchez, B. (2016). Las Mypes en Perú. Su importancia y propuesta tributaria. *Las Mypes En Perú.Su Importancia y Propuesta Tributaria*, 1.

Urcia, K. (2017). *Caracterización de la gestión de la calidad y competitividad de las MYPES del sector comercial, rubro de zapaterías del distrito de Chiclayo, 2016*.

Yáñez, C. (2008). Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001. *Sistema de Gestión de Calidad En Base a La Norma ISO 9001*, 1.

ANEXOS

ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO		
	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3

TITULO, CONTENIDO, INTRODUCCION														
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION														
MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL														
METODOLOGÍA														
REFERENCIAS Y ANEXOS														

ANEXO 02: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	C. UNITARIO (S/.)	COSTO PARCIAL (S/.)	COSTO TOTAL (S/.)
--------------	---------------	-----------------	----------------------------------	------------------------------------	----------------------------------

VIATICOS						
Viáticos x 1 personas	Día	02.00	20.00	40.00		40.00
BINES DE CONSUMO						64.00
Papel Bond 60 Gramos	Millar	1.00	28.00	28.00		
Impresiones	Unidad	60	0.2	12.00		
Bolígrafos	Unidad	1.00	0.50	0.50		
Folder Manila	Unidad	5.00	0.50	2.50		
Grapas	Unidad	1.00	6.00	6.00		
Tablero Sujeta Papeles	Unidad	1.00	8.00	8.00		
Lápiz	Unidad	2.00	1.00	2.00		
Papelógrafo	Unidad	10.00	0.5	5.00		
TOTAL						104.00

FINANCIAMIENTO:

El financiamiento de lo presupuestado para el desarrollo de la investigación estará a cargo por los recursos propios del Investigador.

ANEXO 3: ENCUESTA



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

CUESTIONARIO

(DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS)

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Caracterización de la capacitación y la gestión de la calidad de las Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicio, Rubro Restaurantes del Distrito de Zorritos Provincia de Contralmirante Villar, año 2018. Se le agradece anticipadamente la información que usted proporcione.

1. **¿Cree usted que la capacitación es un factor determinante en la calidad del servicio brindado?**

SI NO

2. **¿Ha recibido alguna vez capacitación dentro de la MYPE para el desempeño de sus funciones?**

SI NO

3. **¿Con qué frecuencia ha recibido capacitación dentro de la empresa?**

TRIMESTRAL SEMESTRAL ANUAL

4. **¿Se ha sentido usted motivado al recibir alguna capacitación en relación a sus funciones?**

SI NO

□

5. **¿Se siente usted comprometido e identificado con la empresa?**

SI NO

6. **¿En su puesto puede desarrollar al máximo sus habilidades?**

SI NO

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE LA CALIDAD

(DIRIGIDA A LOS CLIENTES)

7. **¿Cómo calificaría usted el tiempo de espera del servicio?**

RAPIDO

LENTO

8. **¿Considera usted que los empleados del restaurante resuelven oportunamente las dudas o reclamos de los clientes?**

SI

NO

8. **¿El restaurante ofrece continuamente promociones y descuentos a los clientes?**

SI

NO

9. **¿El personal de atención le brinda información clara y completa respecto a precios, productos, ofertas y servicio ofrecido?**

SI

NO

10. **¿Considera usted que el restaurante cuenta con personal calificado para la atención?**

SI

NO

11. **¿Cree usted que el personal de atención brinda un trato amable adecuándose a las exigencias del cliente?**

SI

NO

12. **¿Está usted satisfecho con el servicio brindado?**

SI

NO



