



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA
CONTÍNUA EN LAS MYPE RUBRO
RESTAURANTES DEL CENTRO DE CHEPÉN –
LA LIBERTAD, AÑO 2020**

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

AUTORA

**CABANILLAS CASTRO, MARILYN VANESSA
ORCID: 0000-0001-5298-7589**

ASESORA

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

LAMBAYEQUE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

CABANILLAS CASTRO, MARILYN VANESSA
ORCID: 0000-0001-5298-7589

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Bachiller en Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Chiclayo, Perú

ASESORA

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

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

JURADO

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

Patiño Niño, Víctor Helio
ORCID: 0000-0002-4660-9490

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

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgtr. Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Mgtr. Patiño Niño, Víctor Helio

Miembro

Mgtr. Maritza Zelideth Chumacero Ancajima

Miembro

Dra. Mercedes Reneé Palacios de Briceño

Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud, por mi familia, por estar siempre a mi lado y guiar mis pasos en cada momento de mi vida.

A mi esposo Moisés por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, gracias.

DEDICATORIA

A mis padres Carlos y Juana por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y privilegio ser su hija, son los mejores padres.

A mi Amada hija Ana Lucia por ser mi motor y mayor inspiración para culminar con éxito mi tan anhelado sueño

RESUMEN

La presente investigación denominada Gestión de la calidad y la mejora continua en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad, año 2020, pertenece a la línea de investigación gestión de calidad y las Nuevas Tendencias de la Escuela de Administración, aprobada y pertenece al campo disciplinar promoción de la MYPE. Su objetivo general fue describir las características de la gestión de calidad y la mejora continua en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad. 2020. Se empleó la metodología tipo cuantitativa, nivel descriptivo, diseño no experimental y corte transversal; con una población finita en gestión de calidad y mejora continua de 25 trabajadores; tamaño muestral 25 trabajadores, se utilizó técnica de la encuesta, instrumento cuestionario y plan de análisis. Resultados el 100% aplica procesos que le permiten la rapidez en el servicio; el 100% permite lograr la misión de la empresa; el 100% dijeron que la empresa tiene un rápido y ágil servicio; el 100% a la productividad de la empresa y se sienten comprometidos. Concluyendo que los procesos aplicados por la empresa permiten eficacia en la preparación de sus platos; los trabajadores a través de su labor aportan al logro de la misión de la empresa; la empresa tiene un sistema de pago que evita demoras en la atención al cliente; los trabajadores mediante su cooperación y aportes logran actividades productivas eficientes; los trabajadores están dispuestos a brindar lo mejor de sus capacidades.

Palabras clave: Gestión de calidad, mejora continua, MYPE, restaurante, Ventajas

ABSTRACT

This research called Quality Management and Continuous Improvement in the MYPE for restaurants in the center of Chepén - La Libertad, year 2020, belongs to the research line quality management and New Trends of the School of Administration, approved and belongs to the disciplinary field promotion of MYPE. Its general objective was to describe the characteristics of quality management and continuous improvement in the MYPE for restaurants in the center of Chepén - La Libertad. 2020. The quantitative type methodology, descriptive level, non-experimental design and cross section were used; with a finite population in quality management and continuous improvement of 25 workers; sample size 25 workers, a survey technique, questionnaire instrument and analysis plan were used. Results 100% apply processes that allow quick service; 100% allows to achieve the mission of the company; 100% said that the company has a fast and agile service; 100% to the productivity of the company and they feel committed. Concluding that the processes applied by the company allow efficiency in the preparation of its dishes; Through their work, workers contribute to the achievement of the company's mission; the company has a payment system that avoids delays in customer service; workers, through their cooperation and contributions, achieve efficient productive activities; workers are willing to give the best of their abilities.

Keywords: Quality management, continuous improvement, MYPE, restaurant, Advantages

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISION DE LA LITERATURA	13
2.1 Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas de la investigación.	29
2.2.1. Sistema de Gestión de la Calidad	29
2.2.1.1. Ventajas de la Gestión de calidad	29
2.2.1.2. Principios de Sistema de Gestión de Calidad	30
2.2.2. Mejora Continua.	32
2.2.2.1. Acciones de la mejora continúa	33
2.2.2.2. Factores del proceso de la mejora continúa	34
III. HIPÓTESIS	37
IV. METODOLOGÍA	38
4.1 Tipo de investigación	38
4.2. Población y muestra	38
4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores	41
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.5. Plan de análisis	43
4.6 Matriz de consistencia	44
4.7. Principios éticos	45
V. RESULTADOS	46
5.1. Resultados	46
5.2. Análisis de Resultados	69
VI. CONCLUSIONES	79
VI. RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82

ANEXO	89
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL CLIENTE	90
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN	93
CUADRO DE VALIDACIÓN.....	96
MATRIZ INDICADOR PREGUNTA	105
LIBRO DE CODIGOS.....	107

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de las variables</i>	41
<i>Tabla 2 Matriz de consistencia</i>	44
<i>Gráfico 3 ¿Usted como trabajador considera que se aplican procesos en los diferentes platos de comida que les permite una rápida preparación?</i>	46
<i>Gráfico 4 ¿Cree usted que están capacitados y se desarrollan de acuerdo a sus funciones definidas?</i>	47
<i>Gráfico 5 ¿Considera usted como trabajador que conocer sus funciones le permite desarrollarse adecuadamente?</i>	48
<i>Gráfico 6 ¿Usted como trabajador del restaurante considera que en la elaboración de los platos de comida se respetan estándares para satisfacer la necesidad del cliente?</i>	49
<i>Gráfico 7 ¿Considera usted que el servicio que se brinda en el restaurante atiende las necesidades y expectativas de los clientes?</i>	50
<i>Gráfico 8 ¿Considera usted que su labor contribuye a lograr la misión trazada por la empresa?</i>	51
<i>Gráfico 9 ¿Cree usted que la empresa reconoce los logros y el compromiso de sus trabajadores que se esfuerzan por mejorar</i>	52
<i>Gráfico 10 ¿Cree usted que los procesos están orientados a las actividades necesarias para la satisfacción del cliente?</i>	53
<i>Gráfico 11 ¿Considera usted como trabajador del restaurante que la empresa aplica un sistema adecuado para brindar un servicio eficiente?</i>	54
<i>Gráfico 12 ¿Usted como trabajador considera estar capacitado para dar soluciones rápidas y eficaces ante un problema presentado durante la atención?</i>	55
<i>Gráfico 13 ¿Considera usted que se encuentra capacitado para dar información suficiente y precisa a los clientes?</i>	56
<i>Gráfico 14 ¿Cree usted que la empresa selecciona y evalúa a sus proveedores?</i>	57

<i>Gráfico 15 ¿Considera usted como trabajador que la empresa tiene un sistema ágil y rápido para el pago del consumo de sus clientes?.....</i>	<i>58</i>
<i>Gráfico 16 ¿Conoce usted si la empresa tiene un método de identificación de los malos empleados?.....</i>	<i>59</i>
<i>Gráfico 17 ¿Considera usted que la empresa les inculca los principios de calidad y de servicio para su mejor desempeño?.....</i>	<i>60</i>
<i>Gráfico 18 ¿Cree usted como trabajador que la innovación de la tecnología aplicada desde el pedido, reduce el tiempo en la atención?.....</i>	<i>61</i>
<i>Gráfico 19 ¿Cree usted que los proveedores de la empresa son responsable y eficientes al momento de brindar su servicio al restaurante?.....</i>	<i>62</i>
<i>Gráfico 20 ¿Usted como trabajador del restaurante considera que su esfuerzo contribuye a realizar una buena actividad productiva?.....</i>	<i>63</i>
<i>Gráfico 21 ¿Considera usted que la empresa le facilita los recursos necesarios para realizar sus funciones?.....</i>	<i>64</i>
<i>Gráfico 22 ¿Usted considera que la empresa tiene un sistema de mantenimiento que garantiza la operatividad de las maquinarias y equipos?.....</i>	<i>65</i>
<i>Gráfico 23 ¿Usted como trabajador conoce la existencia de un manual como guía en su trabajo?.....</i>	<i>66</i>
<i>Gráfico 24 ¿Usted cómo trabajar está dispuesta a dar lo mejor de sí mismo en todo momento?.....</i>	<i>67</i>
<i>Gráfico 25 ¿Considera usted que el restaurante desarrolla las buenas prácticas ambientales?.....</i>	<i>68</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1 ¿Usted como trabajador considera que se aplican procesos en los diferentes platos de comida que les permite una rápida preparación?.....</i>	<i>46</i>
<i>Gráfico 2 ¿Cree usted que están capacitados y se desarrollan de acuerdo a sus funciones definidas?.....</i>	<i>47</i>
<i>Gráfico 3 ¿Considera usted como trabajador que conocer sus funciones le permite desarrollarse adecuadamente?.....</i>	<i>48</i>
<i>Gráfico 4 ¿Usted como trabajador del restaurante considera que en la elaboración de los platos de comida se respetan estándares para satisfacer la necesidad del cliente?.....</i>	<i>49</i>
<i>Gráfico 5 ¿Considera usted que el servicio que se brinda en el restaurante atiende las necesidades y expectativas de los clientes?.....</i>	<i>50</i>
<i>Gráfico 6 ¿Considera usted que su labor contribuye a lograr la misión trazada por la empresa?.....</i>	<i>51</i>
<i>Gráfico 7 ¿Cree usted que la empresa reconoce los logros y el compromiso de sus trabajadores que se esfuerzan por mejorar?.....</i>	<i>52</i>
<i>Gráfico 8 ¿Cree usted que los procesos están orientados a las actividades necesarias para la satisfacción del cliente?.....</i>	<i>53</i>
<i>Gráfico 9 ¿Considera usted como trabajador del restaurante que la empresa aplica un sistema adecuado para brindar un servicio eficiente?.....</i>	<i>54</i>
<i>Gráfico 10 ¿Usted como trabajador considera estar capacitado para dar soluciones rápidas y eficaces ante un problema presentado durante la atención?.....</i>	<i>55</i>
<i>Gráfico 11 ¿Considera usted que se encuentra capacitado para dar información suficiente y precisa a los clientes?.....</i>	<i>56</i>
<i>Gráfico 12 ¿Cree usted que la empresa selecciona y evalúa a sus proveedores?.....</i>	<i>57</i>
<i>Gráfico 13 ¿Considera usted como trabajador que la empresa tiene un sistema ágil y rápido para el pago del consumo de sus clientes?.....</i>	<i>58</i>

<i>Gráfico 14 ¿Conoce usted si la empresa tiene un método de identificación de los malos empleados?.....</i>	<i>59</i>
<i>Gráfico 15 ¿Considera usted que la empresa les inculca los principios de calidad y de servicio para su mejor desempeño?.....</i>	<i>60</i>
<i>Gráfico 16 ¿Cree usted como trabajador que la innovación de la tecnología aplicada desde el pedido, reduce el tiempo en la atención?.....</i>	<i>61</i>
<i>Gráfico 17 ¿Cree usted que los proveedores de la empresa son responsable y eficientes al momento de brindar su servicio al restaurante?.....</i>	<i>62</i>
<i>Gráfico 18 ¿Usted como trabajador del restaurante considera que su esfuerzo contribuye a realizar una buena actividad productiva?.....</i>	<i>63</i>
<i>Gráfico 19 ¿Considera usted que la empresa le facilita los recursos necesarios para realizar sus funciones?.....</i>	<i>64</i>
<i>Gráfico 20 ¿Usted considera que la empresa tiene un sistema de mantenimiento que garantiza la operatividad de las maquinarias y equipos?.....</i>	<i>65</i>
<i>Gráfico 21 ¿Usted como trabajador conoce la existencia de un manual como guía en su trabajo?.....</i>	<i>66</i>
<i>Gráfico 22 ¿Usted cómo trabajar está dispuesta a dar lo mejor de sí mismo en todo momento?.....</i>	<i>67</i>
<i>Gráfico 23 ¿Considera usted que el restaurante desarrolla las buenas prácticas ambientales?.....</i>	<i>68</i>

CUADROS:

Cuadro N° 1: Relación de MYPE

Cuadro N° 2: Resultados de población y muestra de las variables

I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a este trabajo de investigación se tiene que está basado en la gestión de calidad y la mejora continua de las MYPE rubro restaurante, donde se busca la satisfacción al cliente, ya que esto es la base fundamental para así poder obtener una clientela donde se encuentre satisfecha de lo que les brinda y por quienes es atendido, pues esto está involucrado dentro de lo que es la fidelidad, es decir que el cliente sea fiel con el lugar donde se le brindara el servicio de restaurante, para así poder siempre contar con esta población de consumidores.

A diferencia de décadas pasadas en la actualidad existen miles de oportunidades de negocio, tal y como son las Micro y Pequeñas Empresas que a partir de la segunda mitad del siglo XX, como consecuencia de la pobreza y las migraciones de las zonas rurales hacia las zonas urbanas quienes no contaban con estudio alguno, por lo cual se dedicaban únicamente a realizar trabajos de fuerza, destreza y de limpieza; y que al transcurrir los años estos empezaron a integrarse a otras actividades que incrementen su condición económica como fue específicamente el rubro de restaurantes dada la concurrencia masiva de personas que por diversos motivos y en especial por el incremento de turistas entre otros se ha visto con la necesidad de abrir como una fuente de ingresos y de empleos restaurantes que permitirán satisfacer las necesidades culinarias de este grueso de la población .

De esta manera a partir de los años 80 se produjo una tercerización, reemplazando los trabajos de productividad. Las micro y pequeñas empresas no solo han adquirido un papel predominante en la economía de la persona natural o jurídica, sino también en la economía y desarrollo del país, de igual manera se han ido desarrollando distintas modalidades de gestión y organización administrativa generando oportunidades de

trabajo, ya que se concibe la necesidad de generar un auto trabajo o auto empleo en este rubro, así como también generar trabajo hacia sus familiares o más allegados, reduciendo la pobreza por medio de actividades que no se necesitaba exclusivamente pertenecer a grandes imperios comerciales o al Estado. Dado a que en la actualidad y en el mundo globalizado, que no solo se ha generado cambios en la economía sino también en los comportamientos de los mercados teniendo como factor irrelevante la Calidad de Servicio.

Gastón (2017), manifestó que la parte dinámica de la gastronomía se observa mucho principalmente en los restaurantes que viven un crecimiento a nivel internacional y es considerada como una de las mejores en el mundo; somos un país en el cual la atención al cliente y su satisfacción son temas que en la mayoría de los restaurantes pasan a un segundo plano. Muchas personas en la provincia de Chepén están invirtiendo en el negocio de los restaurantes al considerarlo fácil, equilibrado y rentable; sin embargo, muchos fracasan en el corto plazo por desprestigio, mala calidad de los alimentos, entre otros motivos; es por ello que los propietarios no logran su objetivo.

Fazio (2015) señaló que el turismo ira en crecimiento por ello se necesitaran más restaurantes, en parte por el sólido crecimiento del sector de este año, en línea con el crecimiento del empleo, el consumo privado y la llegada de más de tres millones de turistas del exterior en compañía a las proyecciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. En ese sentido, Fazio declaró que, si bien este panorama es muy alentador, se requiere una serie de medidas que permitan la sostenibilidad, desarrollo y consolidación del sector, especialmente en el corto y mediano plazo con miras a satisfacer la demanda de turismo corporativo.

Las microempresas y las pequeñas y medianas empresas (MYPE) son agentes económicos clave, ya que buena parte de la población y de la economía dependen de su

actividad y desempeño. En los países de la Unión Europea y de América Latina y el Caribe las PYMES representan aproximadamente el 99% del total de empresas, generan una gran parte del empleo (67%) y actúan en una amplia variedad de ámbitos de la producción y de los servicios (CEPAL, 2013). Sin embargo, las MYPE enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo. Estudios previos indican que la tasa de mortalidad de los pequeños negocios es mayor en los países en desarrollo que en los países desarrollados. (Galeón, 2015)

El Perú es un mundo de gastronomía muy amplia, siendo Piura la segunda Región más poblada y con mayor visitantes internos y externos por su gastronomía con diferentes platos bandera representa una plataforma de despegue irreplicable para hacer evolucionar nuestro modo de vida a los actores y las reglas de cómo hacer negocios, aprovechando la pauta de las tendencias y la psicología del consumidor y ya no de la economía y las estadísticas. El mundo de los negocios necesita crecer; la mayoría de los empresarios se ha enfocado en producir utilidades y pocos en desarrollar ambientes de prosperidad como forma de garantizar la seguridad de nuestro entorno. Nos hemos vuelto reactivos a la indiferencia y, al adoptarla, se hacen insensibles a la esperanza de entender lo que sigue y a la manera en que deberemos afrontarlo. (Levy, 2016)

A pesar que existen Micro y Pequeñas empresas que brindan buenos productos al menor precio, los clientes prefieren pagar un precio más alto cuando le brindan una buena calidad de servicio con el producto y sobre todo en el trato y amabilidad con el que se le atiendan; por ello se menciona que la calidad de servicio es un arma competitiva que puede aplicar cualquier empresa sin importar su tamaño, además en estos tiempos de saturación publicitaria, el comprador es más sensible a un buen trato que a una campaña publicitaria. La calidad en el servicio está en darle al comprador más de lo que necesita en el momento correcto al precio correcto. (Instituto Peruano de Marketing, 2016).

Así mismo se tiene que en el Perú está retomando la senda del crecimiento, aunque mantiene una economía vulnerable a los vaivenes de la economía internacional y una marcada desigualdad en la distribución del ingreso económico. Consolidar un crecimiento sostenible requiere entre otras medidas, ampliar el mercado nacional, pero sobre todo impulsar el desarrollo de los miles de Micro y pequeñas empresas (MYPE) que generan empleo a una gran cantidad de peruanos. Estas tareas que recaen directamente en las diversas instituciones del país.

En el Perú las MYPE nacen más por necesidad que por las mismas ganas de hacer empresa y demostrar gerenciar una organización, sin embargo la experiencia que va adquiriendo el emprendedor le obliga a ir desarrollando habilidades que están dentro de él las pone poco a poco de manifiesto para poder sostenerse en el mercado es así como se da cuenta que se enfrenta su MYPE a los factores, el primero el factor interno que está bajo su dominio, sus decisiones y la forma como lidere la organización en beneficio de la comunidad, su trabajadores y el segundo factor es el factor externo sobre el cual el emprendedor de una MYPE no tiene capacidad de decisoria sino de acatación y adecuación para ello el emprendedor utiliza la técnica conocida como PESTEL.

Entre los factores internos se mencionan algunos entre ellos la infraestructura, recursos humanos, financiamiento.

Infraestructura: Es la estructura es fundamental en una empresa, implica los activos fijos como, equipos, maquinaria y herramientas necesarias para fabricar los productos. Los ambientes tienen una buena iluminación, aforo de personas apropiado y permitido, tachos de basura principalmente los que se encuentran en la cocina y los servicios higiénicos están limpios, con bolsa y sin olores desagradables, cuentan con un botiquín de emergencia implementado para brindar los primeros auxilios ante un eventual

accidente, extintores para utilizarlos ante un posible incendio, señalización de evacuación y emergencia.

Recursos Humanos: Los trabajadores son una pieza fundamental en el entorno interno de un negocio, se dice también que de ellos depende su crecimiento y supervivencia. Tienen que ser personas calificadas para el desarrollo de su trabajo y preparadas de manera adecuada ya que la calidad de los trabajadores perjudica la capacidad de la empresa para lograr innovación, satisfacción en los clientes, productividad y eficacia. Están uniformados, atienden con amabilidad y respeto, tienen disponibilidad de tiempo, el personal se encuentra capacitado en el manejo de extintores, pasan examen médico periódicamente.

Financiamiento: Actualmente existen varias instituciones que atienden al rubro como son: Las cajas de crédito municipales y rurales, cooperativas de ahorro y crédito, bancos y Ed Pymes. Sin embargo, estas instituciones responden sobre todo a las demandas de capital de trabajo; por ello los requerimientos de inversión de largo plazo no tienen suficiente atención. La mayoría de las MYPE rubro restaurantes se financian mediante crédito empresarial en los cuales las financieras lo realizan a través de una evaluación cualitativa que consiste en evaluar el tiempo de funcionamiento, el tipo de clientela, proveedores; asimismo una evaluación cuantitativa que consiste en evaluar cuanto vende diario, cuanto invierte, gastos operativos entre otros, es así como evalúan si califican para el préstamo. Las MYPE no cuentan con una verdadera cultura financiera además de tener un alto nivel de informalidad y esto impide que estas empresas no cuenten con el financiamiento de capital de trabajo e inversión para seguir creciendo.

De otra parte, se hace mención a los factores externos tales como: Político, económico, social, tecnológico, ecosistema y legal.

- **Político:** El Gobierno impulsa una reforma tributaria que facilita el crecimiento de las MYPE y las lleva a la prosperidad. En ese sentido, presentó los avances alcanzados a favor de las MYPEs peruanas. Fraccionamiento de impuestos. Las empresas con ventas menores a 150 unidades impositivas tributarias (UIT), cuentan con beneficios para fraccionar su IGV corriente hasta por 72 meses. Postergación del pago del IGV. Las empresas con ventas menores a 1,700 UIT podrán prorrogar el pago de sus tributos hasta por 90 días. Extinción de deudas tributarias menores a una UIT y reducción de aquellas superiores a una UIT, aplicando recortes de 90%, 70% y 50% al monto adeudado. Régimen Especial de Recuperación Anticipada del IGV. SUNAT amigable, el ente recaudador no será más una institución que asfixie a los pequeños empresarios. (Alfredo Thorne, Ministro de Economía y Finanzas). Asimismo, el estado cumple su rol en el fomento del comercio en una MYPE, como ente promotor, capacitando, formalizando para poder ser beneficiario de créditos bancarios; convirtiéndose en una política de estado, toda vez que están garantizando un desarrollo sostenido mediante la generación de empleos, dinamizando la economía peruana. Finalmente, esto redundara en la reducción de la pobreza extrema. La economía en el Perú es estable, si bien es cierto no hay una estabilidad al 100%, porque existen diferentes políticas que la hacen ver con una inestabilidad. Ante los constantes enfrentamientos entre el poder ejecutivo y el poder legislativo, se crea un ruido político externo muy fuerte hacia afuera y esto es muy peligroso, ya que crea una evidente inestabilidad gubernamental, y con el fin de que la economía del negocio no se desestabilice no se paralice, tiene que tomar sus previsiones, ser cauteloso, mirar hacia otros mercados, innovarse, ya de que de ser posible, cambiar de rubro a uno más seguro; actualmente el estado no garantiza una estabilidad segura y duradera por lo que también tener bastante cuidado con los créditos financieros que

queramos obtener y en que moneda endeudarse teniendo en cuenta la total inestabilidad cambiaria del dólar.

- **Económico:** Para obtener financiamiento las MYPE generalmente acuden a las Cajas Municipales por la flexibilidad con la que consiguen dinero a corto plazo con bajas tasas de interés en moneda nacional, las financieras o cajas en algunos casos otorga financiamiento con respaldo de los activos de las empresas. Asimismo, la tasa de interés que las financieras manejan es de acuerdo a los montos del crédito, por decir si el cliente solicita 1000 a 5000 soles la tasa de interés será de 3.5%, si es mayor de 5.00 hasta 10000 la tasa será de 3.3%. Durante el año 2019, la inflación de los últimos 12 meses y los indicadores de tendencia inflacionaria se ubicaron dentro del rango meta de 1 a 3%, informó el Banco Central de Reserva del Perú (BCR). Además, las expectativas de inflación se ubicaron muy cerca del punto medio de 2,0% del rango meta. (El comercio).

El crecimiento del PBI mundial de 2019, de 3,1 a 3,0 por ciento, dicha tasa es la menor desde la crisis financiera global de 2008. Las MYPE representan un elemento muy importante de participación dentro de los indicadores económicos como el Producto Bruto Interno de cada país y es la mayor fuente generadora de empleos. Se dice que las MYPE tienen una participación decisiva en cuanto a la generación de empleo, inclusión social, innovación, competitividad y lucha contra la pobreza. Las MYPE en el Perú constituyen el 98,6% de las unidades empresariales, brindándole espacio de desarrollo a millones de trabajadores peruanos que contribuyen al desarrollo de la economía. Asimismo, decimos que conforme las MYPE van creciendo y desarrollándose, van apareciendo nuevas esto dinamiza nuestra economía. Las ventas MYPE representaron el 19% del Producto Bruto Interno del país en el 2018 y emplearon a 8.4 millones de personas que representa el 46.8% de la Población Económicamente Activa (PEA)(Comex Perú, 2018).

- **Social:** Actualmente muchos turistas extranjeros a la hora de planificar sus destinos incluyen dentro de sus itinerarios la visita de determinadas regiones del país, donde se expenden platos oriundos con el fin de experimentar el sabor y conocer su historia ancestral. La gastronomía es el punto donde se identifica una Región, por ello al escuchar el nombre de un plato típico podemos reconocer de donde es y en algunas ocasiones en que festividades se ofrecen e incluso los restaurantes de la zona donde ofrece este delicioso potaje, también se dice que va unida a tradiciones, compromisos, reuniones importantes donde las familias se reúnen para disfrutar momentos agradables compartiendo las comidas y teniendo una satisfactoria plática. En cuanto a lo que se refiere al tema de la religión decimos que en los restaurantes se respeta la libertad de religión y de creencias por ello todos son tratados con amabilidad, respetados y bien recibidos sin ninguna limitación ni discriminación.

- **Tecnológico:** Es importante que se planteen la renovación del equipamiento de su negocio, aunque en muchas oportunidades esta decisión gira en torno al presupuesto con el que se cuenta, pero el invertir en equipamiento es uno de los procesos fundamentales su nuevo negocio o para la mejora del que ya tiene. Se dice que no tenemos una segunda oportunidad para causar una primera impresión a nuestros clientes; por esta razón, la renovación del equipamiento de la cocina y de los demás equipamientos del restaurante es algo vital, ya que el trabajo de tu equipo se verá optimizado al tener un equipamiento renovado, entonces decimos que las garantías del éxito están más que aseguradas. La gastronomía en el Perú sigue innovándose, los restaurantes se encuentran adoptando tecnologías que ya son empleadas en países desarrollados; hay que tener en cuenta que los clientes cada vez son más exigentes, con más alternativas, enlazados a las redes sociales y con menos tiempo. Los clientes consideran que las reservas por teléfono, por redes sociales, por WhatsApp les ahorran

tiempo. Hoy en día se brindan diversas modalidades de pago: efectivo, tarjetas de débito y crédito. Además, para los clientes reservar, ordenar y pagar la cuenta por anticipado les permiten disfrutar de su experiencia y evitar el retraso en pedir y pagar la cuenta.

- **Ecosistema:** Ley N°26839 es la que nos habla sobre sobre la Conservación y el Aprovechamiento Sostenible de la Diversidad Biológica. Esta ley es la que norma la conservación de la diversidad biológica y la utilización sostenible de sus componentes en concordancia con los artículos 66 y 68 de la Constitución Política del Perú. Los restaurantes son los transformadores de alimentos que nos brinda la naturaleza y contribuyen al desarrollo de la economía. Por ello tienen un rol fundamental de cuidar el medio ambiente y a la sociedad a la que pertenece; se dice también que la actividad que se encarga de la preparación de los alimentos mantiene una estrecha relación con el cuidado de la salud, la biodiversidad y el desarrollo social. En el norte de nuestro país tenemos un clima cálido y soleado durante buena parte del año. La época más calurosa es entre los meses de diciembre a mayo teniendo una temperatura que oscila entre los 20 °C y los 25 °C, aunque en algunas veces pueden llegar a los 30 °C. Es en esta época que la mayoría de la población viajan a pasar sus vacaciones con su familia, ello aumenta la visita a los restaurantes sobre todo a los campestres donde encuentran el aire puro y agradable que nos brinda la naturaleza, además de piscinas y toboganes

- **Legal:** Ley N° 28015, art. N°2 Ley de promoción y formalización de la Micro y pequeña empresa (MYPE) nos señala “Entiéndase por pequeña empresa y microempresa, aquellas unidades económicas que operan como persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial y que desarrolla actividades de producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

También tenemos la LEY N° 30056, que nos indica “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”,

Porter (2008) autor de la estrategia competitiva de las cinco fuerzas las cuales permiten a las organizaciones proponer herramientas estratégicas que les ayuden a estar preparados a nuevos hechos del mercado:

➤ **Rivalidad de la industria:** Las MYPE utilizan la estrategia de la publicidad, actualmente están ofreciendo publicidad sobre sus productos en redes sociales, páginas web por ser las visitadas por la población. Ofrecen ofertas tales como platos de entrada, bebidas, y otros con el afán de conseguir más clientes. Al momento de realizar recepciones te ofrecen combos agradables, económicos y muy bien presentados.

➤ **Nuevos entrantes:** El ingreso de nuevas MYPE del rubro restaurantes es posible dado que el emprendedor interesado y decidido a invertir, lo puede hacer porque la inversión no requiere de mucho dinero, por otra parte el estado viene dando facilidades para su formalización y puedan competir en el mercado ofreciendo una variedad de platos, que su competencia en muchos de los casos son sorprendidos por no innovar tanto en nuevos platos de comida como en los equipos y utensilio que se deben tener en un restaurante.

➤ **Poder de negociación de los clientes:** Los clientes al estar muy bien organizados serán más exigentes para imponer condiciones en cuanto a precios, calidad y servicios que ellos consideran justos y de su conveniencia, pero esto será una amenaza para las MYPE quienes deberán tomar decisiones de cambio.

➤ **Poder de negociación de sus proveedores:** Los proveedores de los diversos alimentos para restaurante no tienen poder de negociación, el mercado en Chepén es muy amplio respecto a venta de alimentos por ello es que existe variedad de insumos

y oferta, la presencia de proveedores garantiza el abastecimiento de la diversidad de insumos que requiere un restaurante.

➤ **Productos sustitutos:** Son los productos que cumplen una función igual, sin embargo, están supeditados a las necesidades a satisfacer por parte de los clientes. Por ejemplo, al asistir a un restaurante y el cliente solicita un arroz con pollo, pero se le puede ofrecer un arroz con mariscos.

De acuerdo a la situación antes caracterizada, se puede enunciar el problema como: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la mejora continua en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad año 2020?, problemática que existe en el Departamento de la Libertad y que, gracias a la ULADECH Católica, sede Chiclayo, escuela de Administración se buscará dar algunas recomendaciones a la problemática.

Así, el objetivo general queda establecido como: Describir las características de la gestión de calidad y la mejora continua en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad año 2020. Mientras que los objetivos específicos son: (a) Conocer las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad Año 2020. (b) Identificar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad Año 2020. (c) Determinar las Acciones de la mejora continua en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad Año 2020. (d) Conocer los factores del proceso de la mejora continúa empleadas en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La libertad Año 2020.

Justificación teórica: Porque sirve a la comunidad estudiantil empresarial para incrementar los conocimientos sobre las gestiones de calidad, sobre las ventajas y principios que tiene la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante, asimismo permiten conocer las acciones y los factores del proceso de la mejora continua.

Justificación práctica: Se justifica de manera práctica porque contribuye en La resolución de identificación de características que usan las MYPE del rubro restaurante, ayudado por la matemática y estadística. Por otra parte, es una exigencia del plan de estudio la investigación descriptiva – cuantitativa.

Justificación metodológica: Ya que se aplica herramientas matemáticas, estadísticas y otros medios que ayudan a la identificación de datos primarios para luego cuantificarlos y poder conocer los resultados de las diferentes preguntas planteadas a través de las técnicas e instrumentos.

Justificación profesional: Esta dado por el logro de obtener mi título profesional, con el proceso establecido por la Universidad y SUNEDU.

DELIMITACION: Delimita la investigación de su estudio, resulta en ubicar áreas bien definidas, concretas y de interés general que permiten conocer los alcances de la investigación. Siendo sus límites:

Delimitación Espacial: El centro de la ciudad de Chepén

Delimitación Temporal: Año 2020

Delimitación Muestral o Psicográfica: Rubro restaurantes del centro de Chepén

Delimitación Temática: Gestión de calidad y mejora continua

La presente investigación su metodología fue: de tipo cuantitativo nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal.

Los principales resultados obtenidos en la fuente de información del primer objetivo ventajas de la gestión de calidad teniendo como resultado que el 100% de los trabajadores aplica procesos que le permiten la rapidez en el servicio, del segundo objetivo principios de la gestión de calidad tenemos que el 100% respondieron que su labor permite lograr la misión de la empresa, tercer objetivo acciones de la mejora continua se obtuvo que el 100% dijeron que la empresa tiene un rápido y ágil servicio, cuarto objetivo factores del

proceso de la mejora continua tenemos que el 100% contribuyen a la productividad de la empresa, asimismo que el 100% de los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa

Llegando a las siguientes conclusiones de la presente investigación: Que los procesos aplicados por la empresa permiten eficacia en la preparación de sus platos, los trabajadores a través de su labor aportan al logro de la misión de la empresa, la empresa tiene un sistema de pago que evita demoras en la atención al cliente, los trabajadores mediante su cooperación y aportes logran actividades productivas eficientes, los trabajadores están dispuestos a brindar lo mejor de sus capacidades.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1. Antecedentes de la variable gestión de calidad:

Carrasco (2017) realizó una investigación titulada “Plan de gestión de calidad alimentaria aplicada al restaurante la Choza en Picaihua, Ambato, en Tungurahua”, trabajo presentado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato. Ecuador. Detalló como objetivo general diseñar un plan de gestión de calidad alimentaria aplicado al restaurante “La choza” en la parroquia Picaihua, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, empleando la metodología de estudio explicativa y descriptiva, considerando como muestra de estudio 4 trabajadores, 156 clientes, en el que concluye: que de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación, el restaurante La choza requiere la implementación de un plan de calidad, por lo que un plan de acción de calidad permite mejorar los procesos y el servicio que brinda a sus clientes, con el objetivo de crecer en el mercado gastronómico, mejorando así su rentabilidad y utilidad. Así mismo recomienda realizar un estudio que le permita al restaurante mejorar en sus instalaciones

e innovar en sus atractivos y deliciosos platos, permitiéndole así captar y fidelizar nuevos clientes potenciales para el crecimiento del restaurante.

Quezada (2016) presento una investigación titulada “Propuesta de un modelo de gestión de Calidad para la mejora continua de los restaurantes de la ciudad de Ambato”, trabajo presentado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato. Ecuador. Detalló como objetivo general proponer un modelo de calidad para la mejora continua en la presentación de productos y servicios en los restaurantes del Cantón de Ambato, empleando la metodología de la investigación científica, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas, considerando como muestra de estudio 113 restaurantes del Cantón Ambato. Concluye: que mediante un diagnóstico situacional se consigue verificar en qué punto se encuentra el problema de desconocimiento de factores de calidad en los propietarios o administradores de las empresas gastronómicas, una vez diagnosticado el estado situacional de los restaurantes, propone un modelo de gestión de calidad basado en William Edwards Deming. En su investigación elige un modelo de gestión de calidad P.D.C.A (Plan: planificar, Do: hacer, Check: verificar, Act.: actuar), que coadyuve en el manejo de calidad y mejora continua que se pretende alcanzar en los establecimientos gastronómicos, así mismo la implementación de dicho modelo de gestión P.D.C.A, contribuirá a la mejora de servicios y productos en los restaurantes. Manifiesta que el conocimiento administrativo en un restaurante es una de las principales herramientas para alcanzar la calidad y satisfacción del cliente, así mismo estar en constantes cambios para atender las necesidades de los clientes internos y externos ayuda a la empresa a lograr efectividad.

Palavicini (2015) presentó una tesis titulada: “Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua”: su objetivo fue, desarrollar un caso del servicio en línea del pre-registro y registro del EGEL-CENEVAL. Universidad Autónoma de San Luis

Potosí. México. Su metodología fue pre experimental; y el autor nos dice que el sistema de gestión de calidad agilizo los flujos de información para lograr obtener la satisfacción del cliente. Se aceleró la optimización de los recursos gastronómicos cumpliéndose los objetivos y efectividad en el servicio al cliente. Sus conclusiones fueron: que los indicadores de calidad de servicio según el funcionamiento, calidad de información, cumplimiento, lealtad estuvieron adecuados según la gestión de calidad debido a la eficiencia de la organización, optimización de recursos disponibles en el servicio a tiempo.

Goicochea (2016) presento una investigación titulada “La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del triunfo, Provincia de Lima, Departamento de Lima, periodo 2015”, trabajo presentado en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Cañete. Perú. Detalló como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio-rubro restaurantes del boulevard gastronómico del distrito de Villa María del Triunfo, Provincia de Lima, empleando la metodología tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental-transversal, considerando como muestra de estudio micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes. Concluyó que la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE del rubro restaurantes si tienen conocimiento sobre el tema de gestión de calidad. Así mismo indica que la mayor parte de las MYPE rubro restaurantes de Lima siempre evalúa el proceso de atención al cliente, mientras que menos de la mitad de las MYPE nunca evalúa el proceso de atención al cliente, ya que algunas MYPE no desarrollan políticas de calidad y la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica, por lo que muchos de ellos no están preparados completamente para desempeñarse en el cargo asignado

García (2015) en su tesis “caracterización del financiamiento y el kaizen en las MYPE rubro bodegas del casco urbano de Morropón (Piura) año 2015”, Universidad los Ángeles de Chimbote. Su objetivo fue establecer la tasa de interés en las MYPES, empleando una metodología descriptiva de modelo cuantitativo no experimental. Concluyó que la entidad financiera EPYME alternativa es el principal proveedor de recursos financieros de las MYPE rubro bodegas del casco urbano del Distrito de Morropón durante el año 2015, quienes les otorgan facilidades en la obtención de un crédito su tasa de interés se condiciona al monto solicitado y no varían según los plazos a devolución. Llegó a la conclusión de que en las MYPE rubro bodegas del casco urbano del Distrito de Morropón durante el año 2015, las MYPE si han implementado método kaizen en sus bodegas de abarrotes, porque dicha metodología genera ambientes de trabajo limpios, higiénicos, agradables y seguros, mejorando sustancialmente el estado de ánimo, la moral y la motivación de los empleados.

Arroyo, (2017) realizó una investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para la mejora de la atención al cliente del restaurante MARAKO’S GRILL S.A.C- Chiclayo-2015-2016”, trabajo presentado en la Universidad San Martín de Porres. Chiclayo. Perú. Detalló como objetivo general diseñar un modelo de gestión de calidad basado en la herramienta EFQM (European Foundation for Quality Management) para mejorar la atención al cliente del restaurante Marako’s Grill S.A.C, empleando la metodología de estudio tipo descriptivo, nivel cualitativo, considerando como muestra de estudio 22 trabajadores y 83 clientes. Concluye: que la gestión de la calidad en la atención al cliente del restaurante Marako’s Grill S.A.C es la adecuada, sin embargo, se puede mejorar la rapidez en la atención al cliente, la aceptación del servicio brindado e higiene, la seguridad y percepción que tienen los clientes, así mismo logro diseñar y proponer el modelo EFQM, que tiene como principal principio la

mejora continua, la propuesta de un modelo de gestión de calidad, basado en el modelo EFQM si mejorara la atención. De acuerdo a los resultados obtenidos indica que las estrategias y metas que utilizan en el restaurante no son difundidas a los trabajadores. Por lo que recomienda que de acuerdo a los 9 criterios del modelo EFQM, se deben mejorar los siguientes aspectos: el liderazgo, el cual debe ser un liderazgo compartido, tratando de que todos participen y opinen sobre la mejora de la calidad, mejorar y difundir las metas, objetivos y estrategias que se utilicen en el restaurante, realizar alianzas con otras empresas para ampliar el mercado, mejorar los servicios para conseguir el desarrollo y participación de todos sus trabajadores, ya sea a través de las capacitaciones. Por último, manifiesta que la empresa debe realizar en forma continua la autoevaluación del comportamiento del personal, para poder realizar planes de mejora.

Pérez (2014) en su investigación titulada, la calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC, Chiclayo, en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo; periodo enero a setiembre 2011 y 2012, cuyo objetivo general fue evaluar la calidad del servicio al cliente para mejorar los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre, obtuvo los siguientes resultados: La población que fue encuestada se encontró conformada por el 50% de sexo femenino y el 50% de sexo masculino, la población encuestada respondió que su preferencia por asistir a un restaurante campestre es para pasar un día familiar con un 45% y disfrutar de un ambiente natural con 41 %, la respuesta de los encuestados acerca de si los platos son preparados y atendidos rápidamente, opinaron que se encuentran satisfechos el 40%, y el 33% de los encuestados se encuentran insatisfechos con la preparación y la atención de los platos, respecto a la atención brindada en el restaurante se ha ido mejorando en el último año, los clientes respondieron que se encuentran satisfechos en un 48% con el avance logrado por la

empresa, y el 38% aún se encuentra insatisfecho, para plantearse como meta la fidelización del cliente, es necesario conocer la opinión de éste, con la finalidad de mejorar y poder lograr la satisfacción completa de los consumidores; estos respondieron que el 56% se encuentra satisfecho con los servicios que ofrece la empresa y el 24% se encuentra completamente satisfecho. Y se llegó a la conclusión que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimientos y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

Gamboa (2018) realizó la tesis titulada “Diseño de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa UNILAP S.A.C. 2017” y fue presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. La presente investigación, tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión de calidad que permita establecer las bases para el desarrollo e implantación del mismo y conforme a las necesidades de las partes interesadas. La metodología fue de tipo descriptiva y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 14 colaboradores de la empresa UNILAP SAC. Para medir el diagnóstico situacional del sistema de gestión de calidad de la empresa se utilizó la guía de autodiagnóstico ISO 9001:2015, el FODA y un cuestionario ya validado. Se encontró que la empresa no cuenta con un sistema de gestión de la calidad, que sólo un 21,43% de los colaboradores se siente a gusto en su trabajo, que sólo un 42% considera que, sí trabaja con calidad, y que solo un 14% tiene conocimiento de la norma ISO 9001:2015. Se concluyó con el diseño del sistema de gestión de la calidad para lo cual se elaboró el plan estratégico, el manual de calidad procedimientos operativos estandarizados y formatos en base a la norma ISO 9001:2015.

Castro & Sigüeñas (2015) realizaron la tesis de investigación titulada “Modelo de gestión de calidad para lograr la fidelización de los clientes de la empresa exportadora el Sol S.A.C. en el distrito de San José – provincia de Pacasmayo en el año 2015” y fue presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. El presente estudio planteó como objetivo general proponer un modelo de gestión de la calidad para lograr la fidelización de los clientes de la empresa exportadora. La metodología aplicada fue un estudio de tipo aplicativo pre-experimental y el diseño fue de campo, las técnicas utilizadas son la encuesta y la entrevista, y los instrumentos utilizados, el cuestionario y la guía de entrevista, creados a partir de los objetivos del estudio que fueron aplicados a una población conformada por todos los clientes de la empresa Exportadora El Sol S.A.C del cual se extrajo el tamaño de la muestra que equivale al marco muestral conformado por 52 clientes activos. Esta muestra se basa en un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados de los datos se desarrollaron a través del análisis estadístico, reflejando que las causas más resaltantes fueron la insuficiencia de un sistema de gestión de calidad estructurado, falta de especificaciones en la ejecución de los procesos de calidad, como también de guía y material informativo para incentivar las compras y el retorno de clientes a la empresa, poco conocimiento en cuanto a nivel de satisfacción y fidelización de clientes. Se llegó a la conclusión de que a través de la utilización de herramientas de calidad y con la propuesta de un modelo de gestión de calidad se pueden establecer criterios que optimicen el desempeño en los puntos donde existan debilidades para el mejoramiento continuo y sobre todo lograr la fidelización y retención de clientes.

Chavez & Huangal (2019) realizaron una investigación denominada “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Tambos Perú S.A.C.”, trabajo presentado en la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. La presente investigación, tuvo como

objetivo general mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa mediante el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, con estrategias como la matriz FODA, mapeo e interrelación de procesos y definición de alcance. La metodología aplicada en la investigación es de tipo deductivo, su diseño fue pre experimental, siendo el conjunto poblacional los clientes de los canales de venta y como muestra los clientes pertenecientes al canal moderno, ya que tienen relevancia en los volúmenes de ventas. Donde se dio inicio con el diagnóstico del nivel de satisfacción del cliente, esta se hizo a través de una auditoría interna aplicada a la empresa, la cual se formuló en base a los lineamientos del cliente del canal moderno, el resultado de esta auditoría fue de 53%. Luego se procedió a diagnosticar el sistema de gestión de calidad mediante la lista de verificación de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, alcanzando un 23% de cumplimiento, es por ello que fue necesario diseñar la información documentada de cada punto del sistema de gestión de calidad, se elaboró procedimientos donde se indica paso a paso como asignar recursos, funciones, responsabilidades y control de documentos, también se elaboró formatos donde se registra las actividades realizadas para demostrar el seguimiento y trazabilidad de las mismas. Así mismo, se elaboró el plan de implementación del sistema de gestión de calidad detallando las actividades necesarias para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad. Posteriormente, para comparar los resultados antes y después del diseño del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, se realizó una encuesta de satisfacción a una porción de los clientes del canal moderno obteniendo como resultado 92% representando un crecimiento de 39% ante la auditoría inicial. En conclusión, con la evaluación económica y financiera de la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad, se obtuvieron los siguientes indicadores económicos: VANE es de s/.

29.120,38, TIRE es de s/. 49,13%; y financieros: VANF de S/. 28.441,77, TIRF de 72,19%, lo que evidencia que la propuesta es económica y financieramente rentable.

2.1.1. Antecedentes de la variable mejora continua:

Alarcón (2017) en su investigación denominada. Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de ingeniería industrial unidad de posgrado. Objetivo general, Determinar el grado de impacto del Modelo de Mejora Continua basado en Procesos en la Calidad de los Servicios que perciben los clientes de la empresa de servicio ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador. Metodología tipos de investigación son: descriptiva, propositiva, y explicativa. La presente investigación fue descriptiva porque describe las tendencias de un grupo o población la investigación El diseño de investigación fue experimental porque se realizó la recolección de datos en dos momentos se aplicó un pre test y post test para diagnosticar la calidad de los servicios en la empresa de servicio. Conclusiones: Se observa que existe una diferencia de medias entre el post y el pre test de 6,10 con un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor a 0,05; Por lo tanto, de este resultado se concluye que el modelo de Mejora Continua Basado en Procesos influye positivamente en la dimensión Capacidad de Respuesta de la Calidad de los Servicios que perciben los clientes de la empresa de servicio ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador. Se observa que existe una diferencia de medias entre el post y el pretest de 2,53 con un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor a 0,05; Por lo tanto, de este resultado se concluye que el modelo de Mejora Continua Basado en Procesos influye positivamente en la dimensión Seguridad de la Calidad de los Servicios que perciben los clientes de la empresa de servicio ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador. Se observa que existe una diferencia de medias entre el post y el pre test de 2,89

con un nivel de significancia de 0,00 el cual es menor a 0,05. Por lo tanto, de este resultado se concluye que el modelo de Mejora Continua Basado en Procesos influye positivamente en la dimensión Empatía de la Calidad de los Servicios que perciben los clientes de la empresa de servicio ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador.

Andrade (2017) en su tesis titulada. Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera CENTROMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil – Ecuador Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Administrativas. Objetivo General, proponer un sistema de gestión de mejora continua para optimizar los procesos de producción de calidad en Pesquera Centromar S.A., año 2017 de la ciudad de Guayaquil – Ecuador. Metodología siendo los métodos de investigación descriptivo y deductivo. La investigación empleo el método descriptivo porque el uso de este método permite la descripción de hechos y fenómenos actuales y método deductivo porque este método en contraste con el inductivo se identifica a partir de la teoría general para la explicación de fenómenos particulares. Conclusiones, proponer un sistema de gestión de mejora continua en los procesos de producción de Pesquera Centromar S.A. arroja derivaciones y resultados efectivos que llenan e incluso superan las expectativas planteadas. Además, con base en la teoría Deming se realizó la conformación de grupos o comités mejorando de forma efectiva todas y cada una de áreas de producción dentro de la planta revisando, optimizando y mejorando los indicadores en cada uno de los procesos, se motivó de manera efectiva para que se tome un involucramiento y compromiso de parte de ellos para con la organización, con la propuesta de mejora continua con la propia iniciativa y la sustentabilidad del personal.

Ibáñez (2016) en investigación denominada. Diseño de propuestas de mejora para el área de producción en la empresa puerto de humos S.A. de la ciudad de Puerto Montt

– Chile Universidad Austral de Chile. Escuela de Ingeniería Civil Industrial. Objetivo General Desarrollar una propuesta de mejora para el área de producción, mediante la utilización de las técnicas de mejora Continua, las 5's y manufactura esbelta, para aumentar la productividad, disminuir el desperdicio, tener un lugar de trabajo más limpio y aumentar la satisfacción laboral. Metodología: la metodología que utilizo fue de tipo cuantitativa de nivel descriptivo Conclusiones, por lo tanto, el manejo adecuado de los recursos permite disminuir los desperdicios y aprovechar de mejor forma los recursos ya sea de insumos, materia prima, como también la mano de obra. Se desarrollaron cuatro propuestas de mejora que permitieron dar soluciones a las problemáticas descritas en este proyecto. En primer lugar, se estableció un plan de implementación de las 5 S's las cuales va a permitir tener un mejor control de los insumos, materia prima y/o, otros recursos que sean procesado y manipulados dentro del área de producción y entorno de la empresa. En segundo lugar, se evidenció un déficit en el control de calidad, siendo esta parte fundamental y primordial de la empresa. Para dar solución a los diversos problemas se sugirió crear un plan de mejora en el área de calidad, donde se incentive y se promueva la visión de mejora continua y calidad total En tercer lugar, se creó un plan de mejora continúa dando solución a los errores cometidos por falta de planificación, comunicación y liderazgo, se propuso implementar como parte de la metodología de mejora continua y como forma de mejorar estratégicamente las necesidades encontradas esto se hizo debido a que no hay un gran conocimiento de esta herramienta dentro de la empresa. En cuarto lugar, la falta de instancias donde el equipo de trabajo y gerencia puedan reconocer las falencias que existen en el ámbito de la inversión y renovación de maquinaria es reactiva y no proactiva. Por lo cual, se generó un plan con el cual se pueda instaurar esta nueva estrategia, además, de sugerir la compra de un nuevo ahumador en caliente, ya que no se alcanza a cubrir la demanda con el ahumador existente.

Castro (2017) en su investigación denominada “La mejora continua en los procesos de pago a proveedores en el área de tesorería de la empresa g4s Perú S.A.C. Lima 2016” de la ciudad de Lima. Universidad Autónoma del Perú. Facultad de Ciencias de la Gestión. Objetivo General, Determinar la relación que existe entre a la mejora continua y los procesos de pago a proveedores en el área de tesorería de la empresa G4S Perú S.A.C. Lima – 2016. Metodología tipos de investigación descriptivo, correlacional, no experimental transversal. La presente investigación fue de tipo descriptiva porque medirá la relación entre la mejora continua y los procesos de pago a proveedores, de nivel correlacional porque nos dice que asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, diseño no experimental de tipo transversal porque son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y transversal porque sus investigaciones recopilan datos en un momento único. Conclusiones, se observa que según los resultados de este primer paso de la mejora continua, se ayudaría a identificar todos los problemas existentes en cada área dentro del conducto que conlleva el pago a proveedores, dando como resultado una correlación muy alta, el cual nos indica una relación significativa, se establecieron metas que exigen al personal ser más eficiente en la operatividad de trabajo construyendo metas que sean alcanzables para evitar las desmotivaciones, se pudieron esquematizar las soluciones a los problemas que habitaban en cada área que conlleva al pago a proveedores; se pudo llevar un seguimiento a las soluciones aplicadas anteriormente o realizar ajustes si es necesario para llegar la solución definitiva, se puede asegurar el nuevo nivel de desempeño alcanzado ya que de este 117 dependerá la estabilidad de los valores alcanzados, dando como resultado una correlación muy alta, según los resultados a esta herramienta (la mejora continua) que se puede aplicar a cualquier tipo de organización grande o pequeña se pudo abrir las posibilidades de sucesivas mejoras que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de

desempeño logrado de todo el canal en las áreas de la empresa que conlleven al pago de proveedores

Orellana y Roncal (2019) en su investigación denominada “Propuesta de un modelo logístico para mejorar la gestión de compras de una compañía minera del sur del Perú” de la Ciudad de Lima – Perú. Universidad Ricardo Palma. Facultad de Ingeniería - Escuela Profesional de Ingeniería Industrial. Objetivo General, Mejorar la gestión de compras de una Compañía Minera del Sur del Perú con un modelo logístico propuesto. Metodología tipo investigación aplicada, enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño experimental no comprobada. Fue de tipo investigación aplicada porque se propusieron soluciones a los problemas más significativos del proceso de compra, fue de enfoque cuantitativo ya que se procesaron datos numéricos para comprobar las hipótesis y poder concluir con la solución al problema, fue de nivel explicativo porque se buscaron los problemas raíz que están causando la deficiencia en la gestión del proceso de compras y dar la propuesta de solución a éstos. Fue de diseño experimental no comprobada ya que se manipula una variable experimental no comprobada. Conclusiones: Se comprobó que existía en el proceso de compras una alta variabilidad, y mediante el uso adecuado del manual de procedimiento de compras, en el cual se detalla paso a paso a realizar para obtener una compra óptima, además de detallar los responsables involucrados en cada proceso. Se redujo la variabilidad a un promedio de 13% permitiendo un mejor desempeño de los trabajadores y una guía para el personal nuevo que ingresaba al área de compras de la compañía minera. Así mismo, al homologar a los proveedores de la compañía minera el nivel de servicio brindado por los proveedores, aumento en un promedio de 14%, permitiendo a los clientes internos de la compañía adquirir los materiales solicitados sin ningún obstáculo durante el proceso y en el menor tiempo posible, y con la calidad óptima esperada. Al implementar las políticas de compras en la

compañía minera se redujeron los costos de compras en un promedio de 18%, pues mediante la implementación de estas los responsables como los compradores y los clientes internos cumplieron con lo detallado en la política de compras y se comprometieron a cumplir con ellas para mantener la mejora en el proceso de compras. Por otro lado, los proveedores cumplieron con el correcto abastecimiento y en el tiempo pactado, pues de incurrir en alguna falta, estos se verían afectados por las penalidades establecidas por la compañía minera

Poggi (2018) realizó la tesis de investigación titulada “Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C., 2018.” y fue presentada en la Universidad Norvert Wiener, Lima, Perú. La investigación tuvo como objetivo principal mejorar la satisfacción del cliente a través de la implementación de un plan de mejora continua basado en la gestión por procesos. La metodología de la investigación fue de carácter holístico, de tipo proyectiva y de enfoque mixto, donde se analizaron los datos cualitativos y cuantitativos como un todo. Los resultados cualitativos fueron obtenidos a través de la entrevista donde se realizaron siete preguntas a tres personas de la empresa, y los cuantitativos a través de los resultados del análisis documental. De los resultados obtenidos se pudo identificar que existían procesos y funciones no definidas los cuales perjudicaban la distribución de nuestros productos y por lo tanto impedían mejorar la satisfacción del cliente. En conclusión el plan de mejora continua tuvo como finalidad el correcto desarrollo para cada objetivo, los cuales se han establecido a favor de la organización con el fin de incrementar las ventas, mejorar la calidad de nuestros productos, mejorar el nivel de servicio de acuerdo a las no conformidades y por ultimo motivar la participación del personal con el fin de aumentar la productividad en sus labores.

Chávez (2016) en su investigación titulada “Aplicación de la mejora continua en el área de almacén de productos congelados en la empresa Agroindustrial Camposol S.A.” fue presentada en la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. El presente informe tiene como principal objetivo elaborar el plan de mejora continua a utilizar para abordar los problemas más críticos que se presentan en el almacén de productos congelados. La primera parte de este trabajo corresponde a una descripción del récord laboral, seguido de una mención descriptiva de la actividad laboral desarrollada en la empresa, como tercera y última parte se presenta la función de trabajo profesional, basada en la aplicación de la metodología de los Siete Pasos en el área de almacén de productos congelados. Este trabajo se inició con la selección de los problemas que aquejaban al área, determinando como problema principal: “el elevado % de horas en el despacho de productos congelados”, luego de ello se determinó el indicador principal como: “el % exceso de tiempo en el despacho”, se analizó su comportamiento de las causas en su raíz, se trazó la meta a alcanzar la cual fue reducir este indicador de 35.2% a 11.2 %, finalmente se programaron las soluciones verificándose el cumplimiento de estas, incorporando al control del área las nuevas mejoras halladas, esperándose un ahorro de S/ 55,130 anual. En conclusión, se logró elaborar un plan de mejora continua para el almacén de productos congelados, aumentando así la productividad de dicha área

Botello (2018) realizó la tesis de investigación titulada “Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida oriental de la avenida Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote, 2016” la cual fue presentada en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote, Chimbote, Perú. Tuvo como objetivo determinar las principales características de la gestión de calidad en mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida oriental. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental –

transversal – descriptivo. Para el recojo de información la población estuvo conformada por 28 micro pequeñas empresas, con un tamaño muestral de 23 MYPEs, obteniéndose los siguientes resultados: 65,2% de los representantes tienen una edad entre 31 a 50 años. 60.9% son de género masculino. 34.8% tiene grado de instrucción superior universitario. 73.9% son dueños. 47.8% tienen más de 7 años en el cargo. 65.2% son de nivel microempresa. 52.2% fueron creadas por oportunidad. 39.1% tiene 11 años de permanencia en el rubro. 43.5% tienen entre 6 a 10 trabajadores. 69.6% no son familiares. 26.1% emplea el marketing. 47.8% tiene un lento aprendizaje. 34.8% emplea la observación. 73.9% opinó que la gestión de calidad contribuye en mejorar su empresa. 60.9% respondió que aplicar la mejora continua siempre es importante. 52.2% toma decisiones con respecto a la mejora continua. 39.1% considera que las herramientas y recursos humanos siempre hacen parte de una mejora continua. Se concluye que la gestión de calidad, con el uso de la mejora continua permite mejorar el desempeño de las micro y pequeñas empresas del sector servicios - rubro comida oriental de la Av. Pacífico del distrito de Nuevo. Chimbote.

Mariñas (2018) en su investigación denominada “Implementación de la Metodología de Mejora Continua para incrementar la productividad en la Empresa Calzado Ego’s. 2018”, trabajo presentado en la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Cuyo objetivo general fue implementar la metodología de mejora continua para incrementar la productividad en la empresa; para lo cual se empleó el método deductivo, con una investigación tipo experimental. Se tomó como población la productividad de todas las docenas producidas y como muestra 16 muestras de tiempos de producción de docenas. Usando en el análisis un diseño pre experimental, en primer lugar, se realizó un diagnóstico y análisis de la productividad de la empresa, luego se implementó mejoras a través de las herramientas de calidad como diagrama de Ishikawa, Pareto, 5 S,

redistribución. En conclusión se obtuvo una reducción del tiempo de 67 minutos en total, lo cual repercutió en el aumento de productividad de mano de obra a un rango de 8.34% produciendo que la productividad total en el área de armado aumente en un 0.79%, comprobado estadísticamente mediante la prueba de hipótesis en base a la prueba de Shapiro Wilk y Wilcoxon al presentar un valor menor a 0.05 ($p < 0.00$) aceptando la hipótesis del estudio que dice que la implementación de la metodología de mejora continua incrementará la productividad en la empresa calzado Ego's. 2018.

2.2. Bases teóricas de la investigación.

2.2.1. Sistema de Gestión de la Calidad

El empleo de técnicas o herramientas de gestión que nos ayudan a mejorar el proceso de toma de decisiones en el crecimiento y desarrollo de la empresa, así mismo decimos que la gestión de calidad aplicado a la administración de empresas obliga a que efectúen funciones que permitan mejorar el desarrollo de las actividades de las empresas, de sus recursos y de la optimización de los mismos, con el propósito de conseguir sus objetivos y continuar en el mercado, sin dejar de lado la evaluación de sus procesos. Yzaguirre (2019)

Para Valderrama (2015) el principio del sistema de gestión de la calidad debe ser visto por la empresa como una forma de fortalecer los sistemas de gestión de la misma. Esto quiere decir, que no se trata de ver a la calidad y a los otros aspectos administrativos como caminos separados sino, como un todo organizado y coordinado de forma sistemática, siguiendo un método.

2.2.1.1. Ventajas de la Gestión de calidad

Para ESAN (2018) las ventajas competitivas establecen pautas bien definidas, sencillas de tal forma que los colaboradores pueden aprender permanentemente para un mejor servicio. Estableciendo cuatro ventajas de la gestión de calidad.

✓ **Optimización de Procesos.** Las empresas con un SGC tienen el objetivo de maximizar la eficiencia y la calidad de sus procesos. Establecen pautas para ser seguidas por todos los empleados con el fin de llevar a cabo procesos comerciales y capacitaciones más sencillas y menos agotadoras en términos de tiempo o gasto financiero.

✓ **Estimula la moral de los empleados.** Las funciones claras y definidas, los sistemas de capacitación establecidos, así como una clara comprensión de cómo sus roles afectan la calidad y el éxito del negocio, son propios del enfoque de un SGC. Este busca que los empleados estén motivados y satisfechos, ya que así se desempeñarán adecuadamente en la organización.

✓ **Mejora la organización interna.** Los directivos pueden aprender que mejoras son necesarias en un negocio a través de un sistema de documentación y análisis. Este es un procedimiento cuidadosamente planificado e implementado, que garantizará la toma de decisiones correctas para el negocio y la eliminación de los riesgos de cualquier error costoso.

✓ **Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente.** ISO 9001 se basa en el principio de mejora continua. El estándar permite a las empresas definir qué debe ser un producto de calidad y cómo deben satisfacerse las necesidades de los clientes. Así, proporciona a las empresas el marco para revisar periódicamente si se satisfacen estas necesidades, con el objetivo de una mejora continua.

2.2.1.2. Principios de Sistema de Gestión de Calidad

Siendo ocho los principios de la gestión de calidad, sobre los cuales se fundamentan las normas de sistemas de gestión de calidad, estos pueden ser utilizados por gerentes ejecutivos para dirigir a sus organizaciones a un mejor desempeño, existen diferentes maneras de aplicar estos principios. (ISO 9000:2000)

Principios del Sistema de Gestión de la Calidad basado en el compromiso con la gestión de peligros y riesgos de seguridad alimentaria.

1. Enfoque al Cliente:

- ✓ Analizar y entender las necesidades y expectativas de los clientes.
- ✓ Garantizar que los objetivos de la empresa están asociados con las necesidades y expectativas de los clientes.
- ✓ Dar a conocer las expectativas del cliente a la empresa.
- ✓ Determinar la satisfacción del cliente y trabajar en base a los resultados

2. Liderazgo:

- ✓ Tener en cuenta las necesidades de todas las partes involucradas considerando clientes, propietarios, proveedores, y la sociedad
- ✓ Determinar una clara visión del futuro de la empresa.
- ✓ Implantar metas y objetivos retadores
- ✓ Brindar a las personas los recursos esenciales, capacitación y libertad para proceder con responsabilidad.

3. Participación del personal:

- ✓ Conocer la importancia de su aportación y función en la empresa.
- ✓ Reconoce las restricciones en su desempeño
- ✓ Que tomen los problemas como suyos y sientan la responsabilidad de su solución.

4. Enfoque basado en procesos:

- ✓ Precisan sistemáticamente las actividades necesarias para conseguir un resultado esperado.
- ✓ Definir responsabilidades claras para gestionar las actividades claves
- ✓ Examinar y evaluar la capacidad de las actividades clave.

5. Enfoque del sistema para la gestión:

- ✓ Establecer un sistema para alcanzar los objetivos de la empresa en la forma más eficiente y eficaz.
- ✓ Conocer las interdependencias en los procesos del sistema.
- ✓ Implantar metas y definir la manera en que determinadas actividades dentro de un sistema deberían operar.

6. Mejora continua:

- ✓ Emplear un enfoque resistente y extenso de la organización hacia la mejora continua del desempeño de la organización.
- ✓ Proporcionar capacitación a las personas en cuanto a los métodos y herramientas de la mejora continua.
- ✓ Definir metas para guiar y medidas para trazar la mejora continua.
- ✓ Identificar y tomar conocimiento de las mejoras.

7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:

- ✓ Garantizar que los datos y la información sean suficientemente precisos y confiables.
- ✓ Lograr que los datos sean alcanzable para quienes lo necesitan.
- ✓ Examinar los datos y la información utilizando métodos validos

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

- ✓ Definir relaciones que equilibran las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- ✓ Reconocimiento y selección de los proveedores.
- ✓ Definir acciones conjuntas de desarrollo y mejora

2.2.2. Mejora Continua.

Es la capacidad de respuesta de la calidad de los servicios que perciben los clientes se basa en procesos que influye positivamente en la dimensión seguridad de la calidad de los servicios que perciben los clientes (Alarcón, 2017)

2.2.2.1. Acciones de mejora continua:

Alarcón (2017) Están destinadas a modificar la forma en que se está ejecutando un proceso, estas se deben reflejar en una mejora de los indicadores del proceso, logrando mejorar un proceso mediante contribuciones creativas, imaginación y sentido crítico.

- **Simplificar y eliminar duplicidades de procesos:** Racionalizar al máximo sus actividades y tareas asignadas pero seguir siendo eficiente, eficaz y productivo y asimismo brindar valor al cliente.

Se debe reconocer y establecer procesos implicando a todo el equipo, trabajar “para” tu restaurante, no “en” tu restaurante, crear hojas técnicas y fichas de producción (en relación a los platos a la carta), emplear sistemas informáticos de gestión (datos financieros, pagos de proveedores) y con ello se estará simplificando nuestras compras y la gestión del inventario, disminuyendo desperdicios y liberando espacio en las cámaras, de igual manera se estará reduciendo costos de inventario y de materias primas primordialmente.

- **Normalizar las formas de realizar las actividades:** Conocida también como Estandarización, permite la creación de normas o estándares que determinan las características comunes que deben cumplir los productos en relación al servicio prestado. Se debe definir un plan de negocios claro, especializarse en un tipo de restaurante, crear su propio menú, es importante tener en cuenta que el personal no se maneja solo, definir claramente las tareas de los empleados, despedir de manera oportuna a los malos empleados, implantar claramente las tareas de los empleados, implantar claramente las tareas de los empleados, crear un plan de marketing durante todo el año, estudiar a los

competidores, difundir el negocio en las diferentes redes sociales, tener un sistema de compras y ventas y principalmente la cordialidad con los clientes.

- **Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos:** Se tiene que calcular los costos de los alimentos y bebidas, para establecer a partir de éstos los precios finales, negociar con los proveedores el precio y tiempo de abastecimiento, es importante también contar con el personal para cada puesto, asimismo se tiene que desarrollar sesiones de formación para inculcar los principios de calidad y de servicio que se desea brindar en el negocio, orientándonos a realizar un mejor y más rápido su trabajo.

- **Reducir el tiempo ciclo:** Contar con un adecuado sistema de operaciones dentro del negocio, principalmente durante las horas que acude más clientes, que garantice el funcionamiento del restaurante al 100%, adecuada organización, formación y experiencia previa. Es importante que tome en cuenta el tiempo de atención inicial (cuando llega el cliente, indicar la información referente a los platos del menú), tiempo en el servicio (Optimiza los tiempos en cocina, tiempo para la cuenta y el pago del menú)

- **Alianza con proveedores:** La sostenibilidad en los restaurantes necesita alianzas con sus proveedores, No solo los proveedores son una pieza fundamental para un beneficio mutuo, sino también están involucrados los aliados externos que estratégicamente colaboran con los objetivos que serán mutuamente beneficiosos para el restaurante.

Para crear buenas alianzas se requiere de mucha creatividad y de un buen conocimiento de prácticas que se encuentran en el mercado para producir colaboración.

2.2.2.2. Factores del proceso de la mejora continua:

Alarcón (2017) mencionó que la mejora continua para la elaboración de procesos utiliza de manera ordenada y sistemática recursos materiales que resultan indispensables, describiendo seis factores los que se mencionan seguidamente:

- **Mano de Obra:** Comprende al esfuerzo y/o conocimiento, tanto físico como mental, que una persona puede contribuir para realizar una tarea de la actividad productiva. Existen tipos de mano de obra como directa, indirecta, de gestión y comercial. También se dice que sin mano de obra no hay producción, y sin producción gran parte de las cosas de las que disfrutamos a diario no existirían. Todo tiene un proceso de creación en la que la mano de obra está implicada directa o indirectamente.

- **Materiales o Suministros:** Son todas las entradas a ser modificadas, es decir, las materias primas, las partes en proceso y la información para su correcto uso; son los elementos fundamentales que se convierten en productos acabados a través del uso de la mano de obra y de los precios indirectos de fabricación en el proceso de producción de un producto.

- **Maquinaria y Equipo:** Son todas las instalaciones, maquinaria, equipos tecnológicos, que van a ayudar a la mano de obra y nos van a permitir la ejecución de los procesos; la misma que tienen que tener un mantenimiento oportuno y un cambio inmediato ante cualquier falla.

- **Métodos:** Es una manera o forma de realizar algo de forma sistemática, organizada, ordenada y estructurada. Es una secuencia de pasos sucesivos que nos llevan a una meta, es una disposición que se debe aplicar a los distintos procesos indispensables para obtener un propósito dado.

- **Medios de Control:** El contrato de personal competente. Para que un negocio funcione adecuadamente consiste en contar con trabajadores dispuestos a dar lo mejor de sí mismo en todo momento, el compromiso con su personal, tener el control total sobre todo el inventario

- **El medio ambiente:** Hoy en día las empresas asumen una gran responsabilidad ambiental y social, cuya finalidad es reducir el impacto sobre el entorno, preservar

nuestros recursos naturales y fomentar una alimentación ecológica. Es importante también la donación de los alimentos que sobran, promover la solidaridad entre los clientes, disminuir la cantidad de residuos, transformar los desechos en energía (separar los residuos orgánicos e inorgánicos), no malgastar el agua.

III. HIPÓTESIS

La presente investigación de acuerdo a su desarrollo se tiene que es de nivel descriptivo, ya que se trabaja las características de la gestión de calidad y la mejora continua en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad, según lo dicho por Hernández Sampieri (2016), establece que las investigaciones de nivel descriptivas enumeran las propiedades originales de los fenómenos estudiados, por lo tanto precisaron que no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la investigación en estudio.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo de investigación

Tipo Cuantitativo. La investigación se inicia con el planteamiento de un problema de investigación, delimitado y concreto; se ocupa de aspectos específicos externos del objeto de estudio y el marco teórico que guía la investigación es elaborado sobre la base de la revisión de la literatura (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Nivel Descriptivo. Se trata de un estudio que describe propiedades o características del objeto de estudio; en otros términos, la meta del investigador consiste en describir el fenómeno; basada en la detección de características específicas. Además, la recolección de la información sobre la variable y sus componentes se realiza de manera independiente y conjunta, para luego someterlos al análisis. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

Diseño No experimental. El estudio del fenómeno es conforme se manifestó en su contexto natural; en consecuencia, los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajeno a la voluntad del investigador (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Corte Transversal. La recolección de datos para determinar la variable proviene de un fenómeno cuya versión corresponde a un momento específico del desarrollo del tiempo (Supo, 2012; Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

4.2. Población y muestra

Las unidades de análisis: “Son los elementos en los que recae la obtención de información y que deben de ser definidos con propiedad, es decir precisar, a quien o a quienes se va a considerar en la investigación para efectos de obtener la información”. (Centty, 2006, p.69).

Las unidades económicas objeto de investigación son las MYPEs del rubro restaurantes del centro de Chepén, siendo un total de 5 MYPEs.

La población bajo estudio para las dos variables gestión de calidad y mejora continua es de connotación finita dado que los elementos son plenamente identificados siendo estos los trabajadores en un número 25, Roberto Hernández-Sampieri y Cristina Paulina Mendoza Torres, el año 2019 precisaron que siendo la población finita son los elementos que contribuyen en la investigación

Cuadro N° 1

Orden	Código	Trabajadores
1	C4114883310	7
2	C4114883320	5
3	C4114883330	5
4	C4114883340	4
5	C4114883350	4
		25

Muestra.

Según nuestra investigación del tamaño muestral del estudio está determinado por 25 trabajadores para las dos variables. Según Fernández Collado y Baptista Lucio, 2014 precisaron que en una investigación cuyos elementos son igual o menor de 50 no requiere

de aplicación matemática o estadística ya que la cifra obtenida de la población por debajo de 50 se considera como tamaño muestral por lo tanto $N=25$ entonces $n=25$

Cuadro N° 2 Fuente de Información

Variable	Fuente	Población	Muestra
Gestión de Calidad y Mejora Continua	Trabajadores	Finita	25

Criterios de inclusión y de exclusión de la muestra:

a) Criterios de inclusión

- Se considera a todos los trabajadores sin excepción.

b) Criterios de exclusión

- Para la presente investigación no se excluye a ningún trabajador.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Tabla 1 Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Fuente	Escala	Metodología
Gestión de calidad	Permite mejorar el proceso de toma de decisiones para el crecimiento y desarrollo de la empresa, así también aplicado a la administración de empresas obliga a que la misma cumpla las funciones que permitan mejorar el desarrollo. De las actividades de las empresas, de sus recursos y de la optimización de los mismos. (Yzaguirre (2019))	Ventajas	Optimización de procesos	La dimensión “ventajas” se medirá con sus indicadores: “optimización de procesos, estimula la moral de los trabajadores, mejora la organización interna, ofrece niveles más altos de satisfacción del usuario”.	Trabajadores	Nominal	Tipo: cuantitativo Nivel: descriptivo Diseño: no experimental transversal Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
			Estimula la moral de los trabajadores				
			Mejora la organización interna				
			Ofrece niveles más altos de satisfacción al cliente				
		Principios	Enfoque al cliente	La dimensión “principios” se medirá con sus indicadores: “enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en los procesos, enfoque del sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores.			
			Liderazgo				
			Participación del personal				
			Enfoque basado en los procesos				
			Enfoque del sistema para la gestión				
			Mejora continua				
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones				
Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores							

Mejora continua	Es la capacidad de respuesta de la calidad de los servicios que perciben los clientes se basa en Procesos que influye positivamente en la dimensión Seguridad de la Calidad de los Servicios que perciben los clientes (Alarcón, 2017)	Acciones	Simplificar y eliminar duplicidades del proceso	La dimensión “acciones” se medirá con sus indicadores: “simplificar y eliminar duplicidades del proceso, normalizar las formas de realizar las actividades, mejora la eficiencia en el uso de recursos, reducir el tiempo ciclo, alianza con proveedores”.	Trabajadores	Nominal	
			Normalizar las formas de realizar las actividades				
			Mejora la eficiencia en el uso de recursos				
			Reducir el tiempo ciclo				
			Alianza con proveedores				
		Factores del Proceso	Mano de obra	La dimensión “Factores del proceso” se medirá con sus indicadores: “mano de obra, materiales y suministros, maquinaria y equipos, métodos, medios de control, medio ambiente”.			
			Materiales y suministros				
			Maquinaria y equipos				
			Métodos				
			Medios de control				
			El medio ambiente				

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modificará el entorno ni controlará el proceso que está en observación. Los datos se obtendrán a partir de la realización de un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a los trabajadores con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. Habiendo formulado un total de 12 preguntas para la variable gestión de calidad y para la variable mejora continua 11 preguntas (Hernández & Mendoza, 2019)

El cuestionario se obtendrá a partir de la operacionalización de las variables, utilizara un listado de preguntas escritas que se entregarán a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Hernández & Mendoza (2019)

4.5. Plan de análisis

Una vez recopilados los datos, se tabulan y grafican ordenándolos de acuerdo a cada variable y sus dimensiones. Se empleó el programa Excel para poder elaborar los cuadros y gráficos, el programa de Microsoft Word para la elaboración de encuestas y otros. Luego se realizó el análisis y la interpretación de los datos recopilados por medio del instrumento de recojo de datos (cuestionario) que será validado con el método juicio del experto. Hernández & Mendoza (2019)

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

Enunciado	Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
General	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y la mejora continua en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad, Año 2020?	Describir las características de la gestión de calidad y la mejora continua en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad año 2020.	La presente investigación de acuerdo a su desarrollo se tiene que es de nivel descriptivo, ya que se trabaja las características de la gestión de calidad y la mejora continua en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad, según lo dicho por Fernández Sampieri (2016), establece que las investigaciones de nivel descriptivas enumeran las propiedades originales de los fenómenos estudiados, por lo tanto precisaron que no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la investigación en estudio.	Tipo: Cuantitativo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Población: Finita para las dos variables, para un número de 25 trabajadores. Plan de análisis: estadística descriptiva, hoja de cálculo excel y Microsoft word.
Específicos		(a) Conocer las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad Año 2020		
		(b) Identificar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad Año 2020		
		(c) Determinar las acciones de la mejora continua en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad Año 2020		
		(d) Conocer los factores del proceso de la mejora continua en las MYPE rubro restaurantes del centro de Chepén – La Libertad Año 2020		

4.7. Principios éticos

El código se canaliza mediante el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) y se encarga de establecer principios y valores éticos que guíen las buenas prácticas y conducta responsable en la universidad.

Toda actividad de investigación se guía por los siguientes principios:

Protección a las personas: Se debe respetar los derechos fundamentales de las personas sujetas a la investigación que participarán de manera voluntaria y brindarán información.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Si la investigación implica el medio ambiente, animales y plantas, se debe tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas deben participar de manera voluntaria y contar con información específica e inequívoca de la investigación.

Beneficencia no maleficencia: En cuanto a los participantes la conducta del investigador no debe causarles daño, tiene que disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia: El investigador debe tomar medidas respecto a sus sesgos y limitaciones de capacidades o conocimiento para que pueda ser equitativo y justo con los participantes.

Integridad científica: El investigador debe tener integridad en sus actividades científicas, en sus actividades de enseñanzas y en su ejercicio profesional.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

OBJETIVO 1. Conocer las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante del centro de Chepén - La Libertad, Año 2020.

Tabla 3 ¿Usted como trabajador considera que se aplican procesos en los diferentes platos de comida que les permita una rápida preparación?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	25	100 %
<i>No</i>	0	0%
<i>Total</i>	25	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes

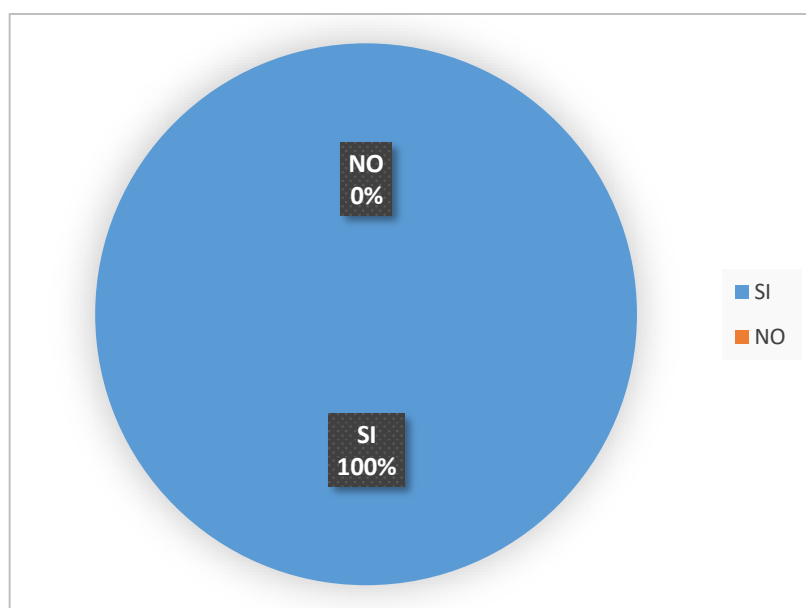


Figura 1: Gráfico circular que representa a ¿Usted como trabajador del restaurante considera que se aplican procesos en los diferentes platos de comida que les permita una rápida preparación?

En la Tabla 3 y Figura 1 se evidencia que para el 100% de los empleados consideran que si se aplican procesos para una rápida preparación de los diferentes platos de comida.

Tabla 4 ¿Cree usted que está capacitados y se desarrolla de acuerdo a sus funciones definidas?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	<i>24</i>	<i>96 %</i>
<i>No</i>	<i>01</i>	<i>04 %</i>
<i>Total</i>	<i>25</i>	<i>100%</i>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes

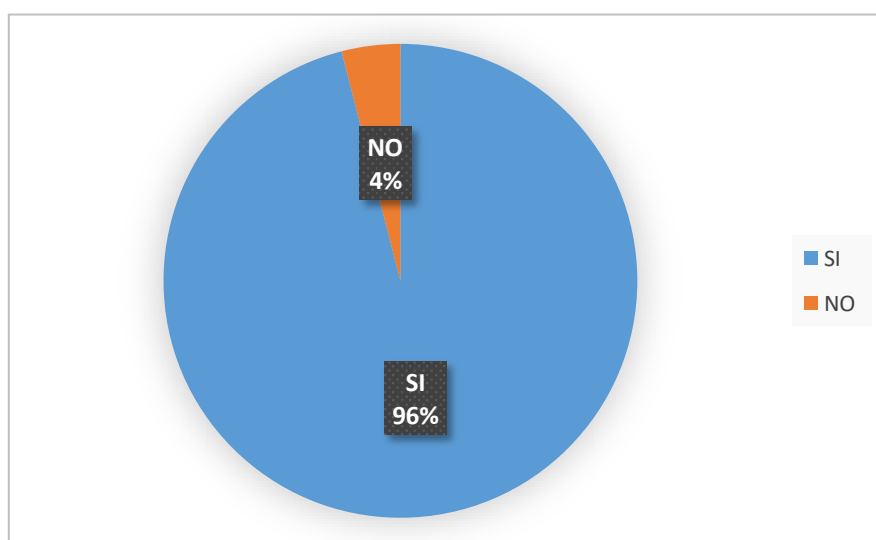


Figura 2: Gráfico circular que representa a ¿Cree usted que está capacitados y se desarrolla de acuerdo a sus funciones definidas?

En la Tabla 4 y Figura 2, se evidencia que el 96% considera que está capacitado y si se desarrolla de acuerdo a sus funciones, mientras que el 04 % considera lo contrario.

Tabla 5 ¿Considera usted como trabajador que conocer sus funciones le permite desarrollarse adecuadamente?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	22	88 %
<i>No</i>	03	12 %
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes

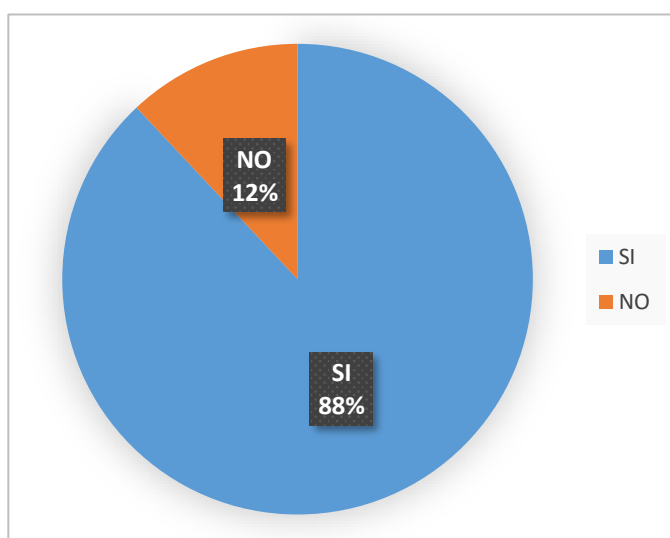


Figura 3: Gráfico circular que representa a ¿Considera usted como trabajador que conocer sus funciones le permite desarrollarse adecuadamente?

En la Tabla 5 y Figura 3 se evidencia que para el 88 % de los trabajadores considera que si conoce sus funciones y ello le permite desarrollarse adecuadamente, pero un 12% dice que no las conoce.

Tabla 6 ¿Usted como trabajador del restaurante considera que en la elaboración de los platos de comida se respetan estándares para satisfacer la necesidad del cliente?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	<i>24</i>	<i>96 %</i>
<i>No</i>	<i>01</i>	<i>04 %</i>
<i>Total</i>	<i>25</i>	<i>100%</i>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes

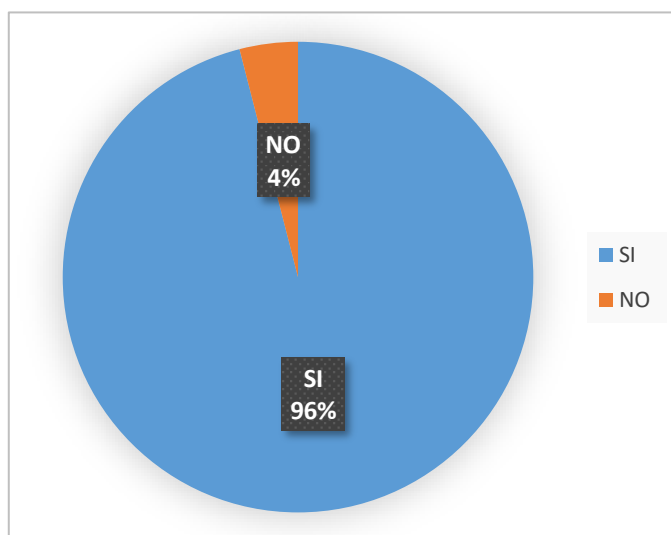


Figura 4: Gráfico circular que representa a ¿Usted como trabajador considera que en la elaboración de los platos se respetan estándares para satisfacer la necesidad del cliente?

En la Tabla 6 y Figura 4 se evidencia que el 96% de los encuestados considera que en la elaboración de los platos si se respetan estándares para satisfacer las necesidades de los clientes, mientras que el 04 % considera lo contrario.

OBJETIVO 2. Identificar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante del centro de Chepén - La Libertad, Año 2020.

Tabla 7 ¿Considera usted que el servicio que se brinda en el restaurante atiende las necesidades y expectativas de los clientes?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	<i>24</i>	<i>96 %</i>
<i>No</i>	<i>01</i>	<i>04%</i>
<i>Total</i>	<i>25</i>	<i>100%</i>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes

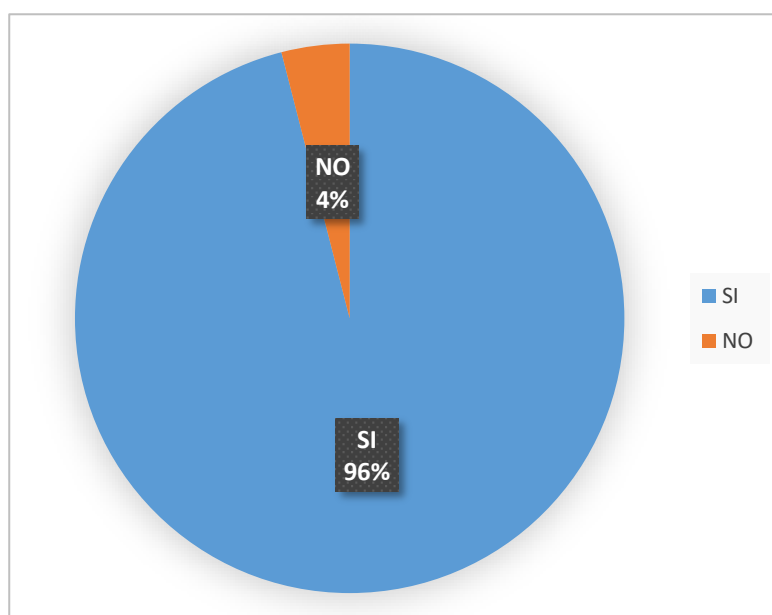


Figura 5: Diagrama circular que representa ¿Considera usted que el servicio que se brinda en el restaurante atiende las necesidades y expectativas de los clientes?

En la Tabla 7 y Figura 5 se evidencia que el 96% de los trabajadores considera que el servicio que se brinda si atiende las necesidades y expectativas de los clientes, mientras que el 4 % no lo hacen.

Tabla 8 ¿Considera usted que su labor contribuye a lograr la misión trazada por la empresa?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	25	100 %
<i>No</i>	0	0 %
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes

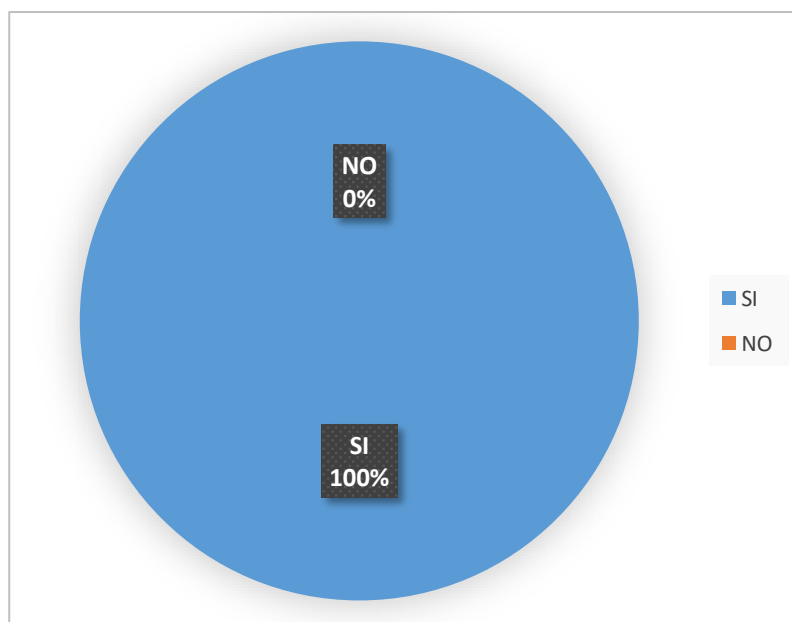


Figura 6: Diagrama circular que representa ¿Considera usted que su labor contribuye a lograr la misión trazada?

En la Tabla 8 y Figura 6 se evidencia que el 100 % de los encuestados consideran que su labor si contribuye a lograr la misión trazada por la empresa.

Tabla 9 ¿Cree usted que la empresa reconoce los logros y el compromiso de sus trabajadores que se esfuerzan por mejorar?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	20	80%
<i>No</i>	05	20%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes

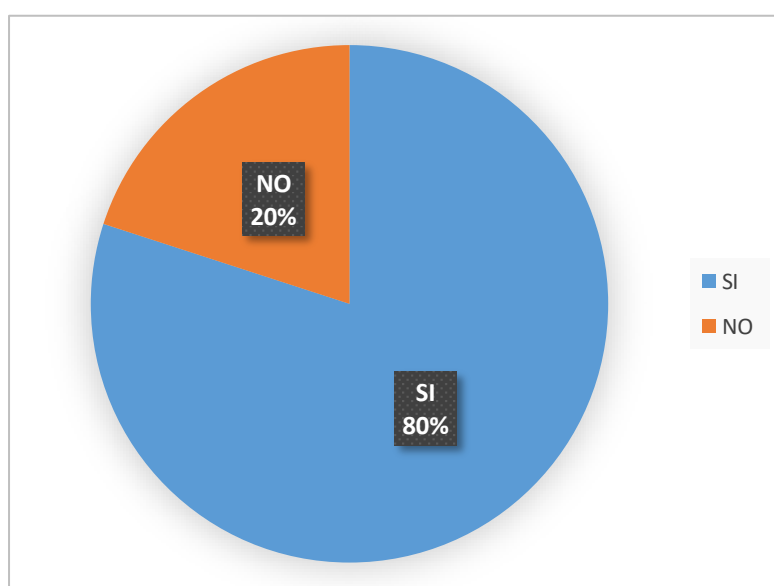


Figura 7: Diagrama circular que representa ¿Cree usted que la empresa reconoce los logros y el compromiso de sus trabajadores que se esfuerzan por mejorar?

En la Tabla 9 y Figura 7 se evidencia que el 80 % de los trabajadores consideran que la empresa sí reconoce los logros y el compromiso para mejorar, mientras que el 20 % no.

Tabla 10 ¿Cree usted que los procesos están orientados a las actividades necesarias para la satisfacción del cliente?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	22	88 %
<i>No</i>	03	12 %
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes

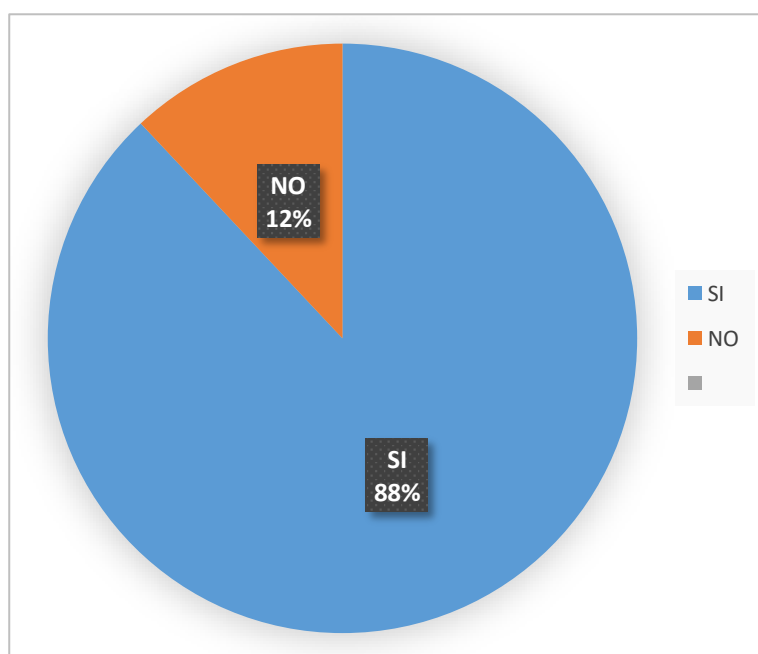


Figura 8 Diagrama circular que representa ¿Cree usted que los procesos están orientados a las actividades necesarias para la satisfacción del cliente?

En la Tabla 10 y Figura 8 se evidencia que el 88 % considera que los procesos si están orientados a las actividades necesarias para la satisfacción del usuario, mientras que el 12% considera que no lo está.

Tabla 11 ¿Considera usted como trabajador del restaurante que la empresa aplica un sistema adecuado para brindar un servicio eficiente?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	23	92%
<i>No</i>	02	08 %
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes

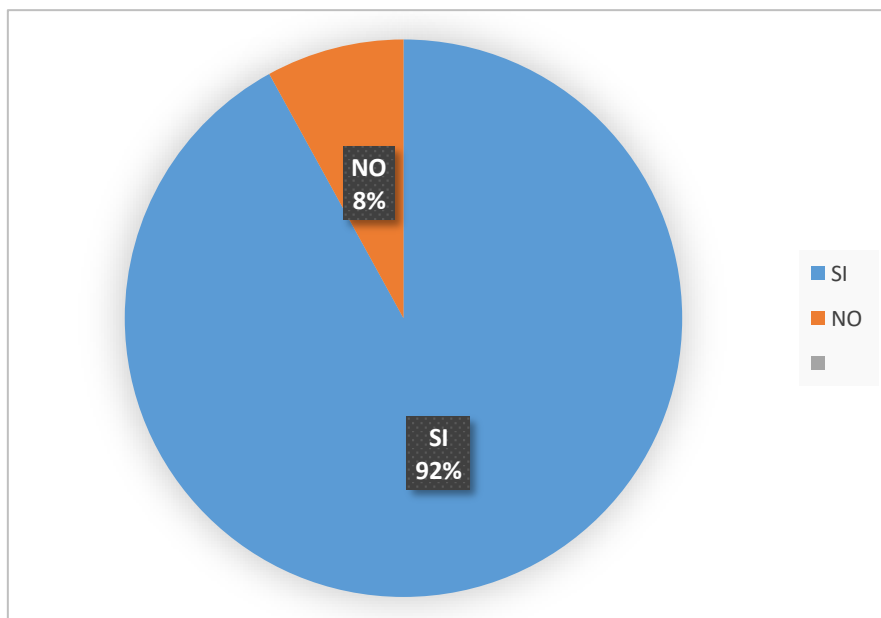


Figura 9 Diagrama circular que representa ¿Considera usted como trabajador del restaurante que la empresa aplica un sistema adecuado para brindar un servicio eficiente?

En la Tabla 11 y Figura 9 se evidencia que el 92 % de los encuestados considera que la empresa si aplica un sistema adecuado para brindar un servicio eficiente, mientras que el 08 % opina lo contrario.

Tabla 12 ¿Usted como trabajador considera estar capacitado para dar soluciones rápidas y eficaces ante un problema durante la atención?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	23	92 %
<i>No</i>	02	08 %
<i>Total</i>	25	100%

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes

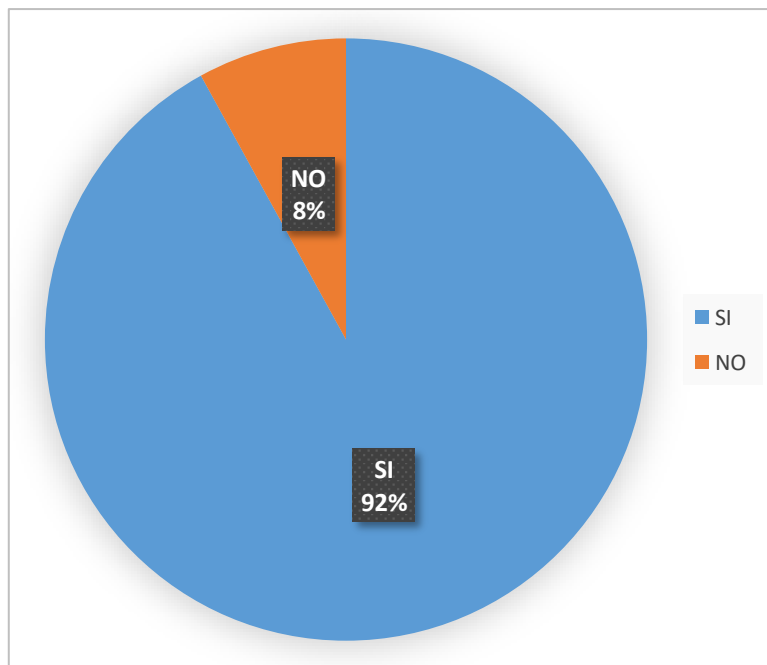


Figura 10 Diagrama circular que representa a ¿Usted como trabajador considera estar capacitado para dar soluciones rápidas y eficaces ante un problema durante la atención?

En la Tabla 12 y Figura 10 se evidencia que el 92 % de los encuestados consideran que, si están capacitados para dar soluciones rápidas y eficaces ante un problema durante la atención, mientras que el 8 % no lo considera.

Tabla 13 ¿Considera usted que se encuentra capacitado para dar información suficiente y precisa a los clientes?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	22	88 %
<i>No</i>	03	12 %
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes.

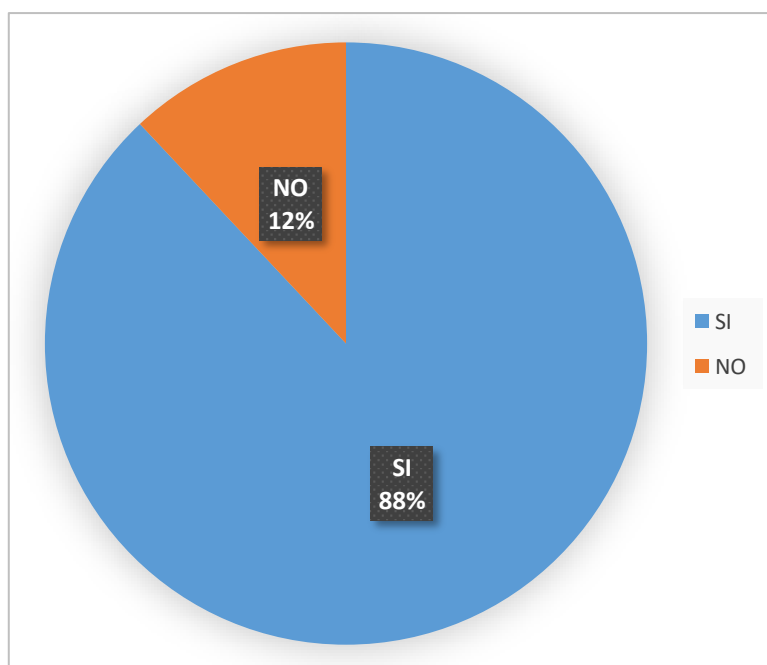


Figura 10 Diagrama circular que representa a ¿Considera usted que se encuentra capacitado para dar información suficiente y precisa a los clientes?

En la Tabla 13 y Figura 11 se evidencia que el 88 % de los encuestados se encuentran capacitados para poder brindar una información suficiente y precisa a los clientes, mientras que el 12 % opina lo contrario.

Tabla 14 ¿Cree usted que la empresa selecciona y evalúa a sus proveedores?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	23	92 %
<i>No</i>	02	8 %
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes.

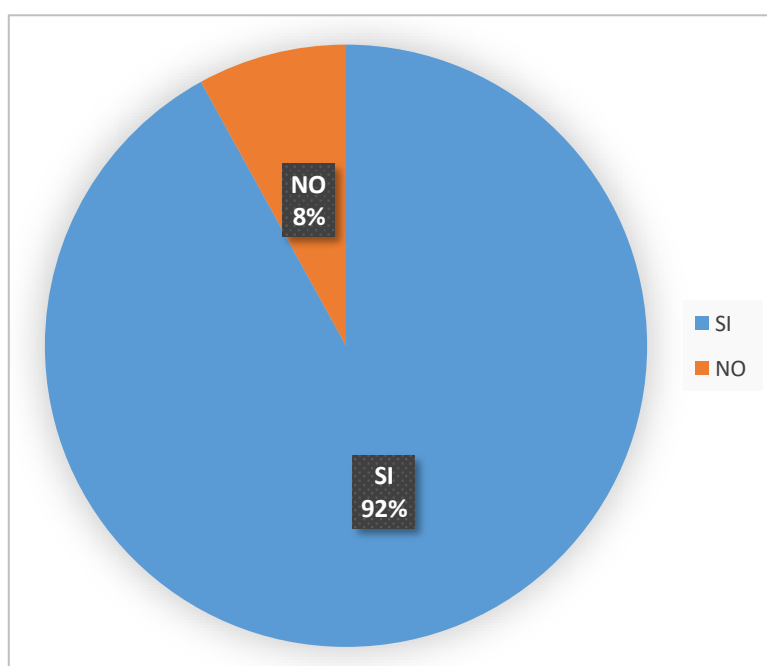


Figura: 10 Diagrama circular que representa a ¿Cree usted que la empresa selecciona y evalúa a sus proveedores?

En la Tabla 14 y Figura 12 se evidencia que el 92 % de los trabajadores considera que la empresa si selecciona y evalúa a sus proveedores, mientras que el 8 % opina que no.

OBJETIVO 3. Determinar las acciones de la mejora continua en las MYPEs rubro restaurante del centro de Chepén - La Libertad, Año 2020.

Tabla 15 ¿Considera usted como trabajador que la empresa tiene un sistema ágil y rápido para el pago del consumo de sus clientes?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	25	100 %
<i>No</i>	0	0
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes.

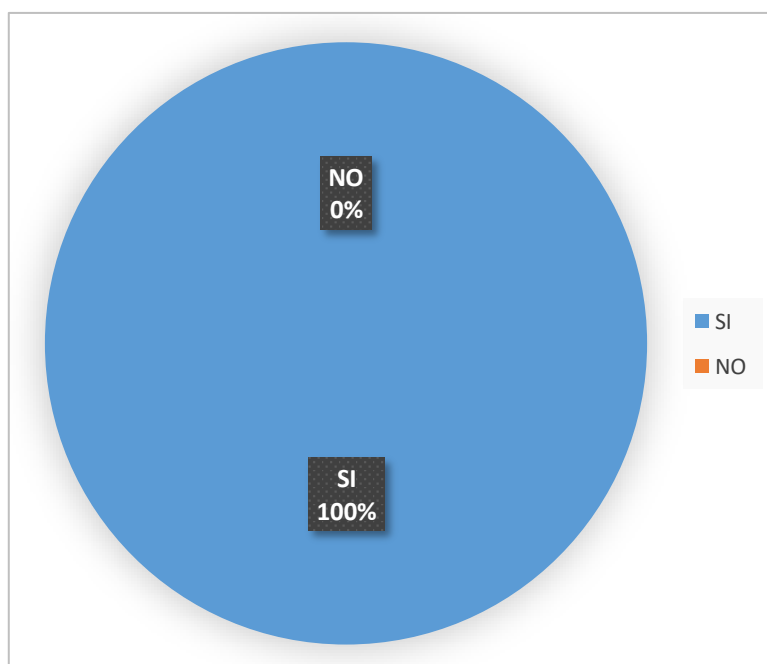


Figura 10: Diagrama circular que representa a ¿Considera usted como trabajador que la empresa tiene un sistema ágil y rápido para el pago del consumo de sus clientes?

En la Tabla 15 y Figura 13 se evidencia que el 100 % de los encuestados consideran que la empresa si cuenta con un sistema ágil y rápido para el pago del consumo de sus clientes.

Tabla 16 ¿Conoce usted si la empresa tiene un método de identificación de los malos empleados?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	<i>24</i>	<i>96 %</i>
<i>No</i>	<i>1</i>	<i>4</i>
<i>Total</i>	<i>25</i>	<i>100%</i>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes.

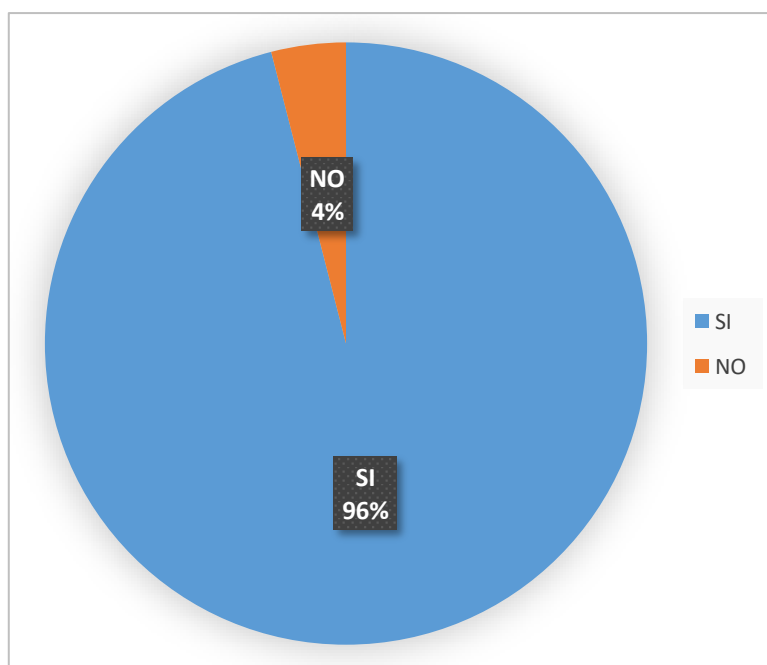


Figura 10 Diagrama circular que representa a ¿Conoce usted si la empresa tiene un método de identificación de los malos empleados?

En la Tabla 16 y Figura 14 se evidencia que el 96% de los trabajadores consideran que tiene un método de identificación de los malos empleados, mientras que el 4 % consideran que no lo tiene.

Tabla 17 ¿Considera usted que la empresa les inculca los principios de calidad y de servicio para su mejor desempeño?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	<i>24</i>	<i>96 %</i>
<i>No</i>	<i>01</i>	<i>4%</i>
<i>Total</i>	<i>25</i>	<i>100%</i>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes.

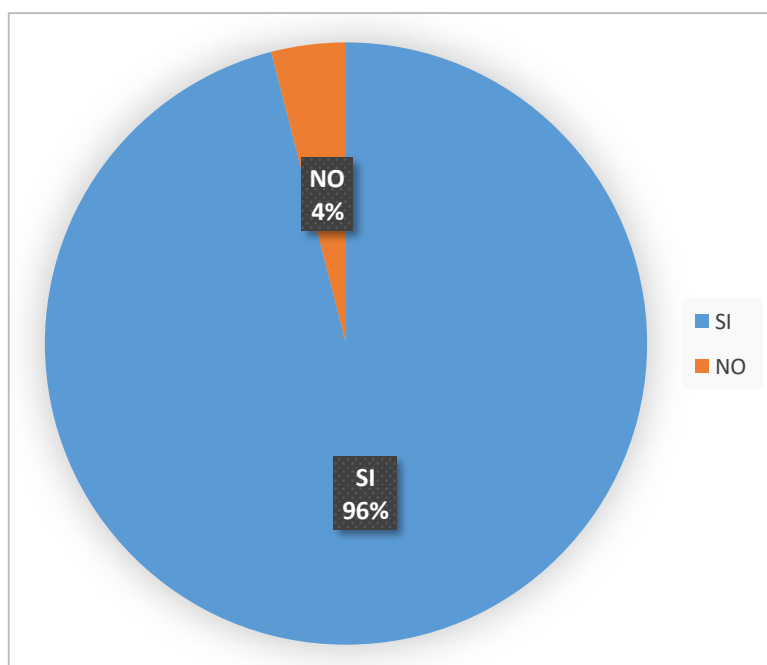


Figura 10: Diagrama circular que representa a ¿Considera usted que la empresa les inculca los principios de calidad y de servicio para su mejor desempeño?

En la Tabla 17 y Figura 15 se evidencia que el 96 % de los encuestados considera que la empresa si les inculca los principios de calidad y servicio para un mejor desempeño, mientras que el 4 % opina lo contrario.

Tabla 18 ¿Cree usted como trabajador que la innovación de la tecnología aplicada desde del pedido, reduce el tiempo en la atención?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	23	92 %
<i>No</i>	02	8%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes

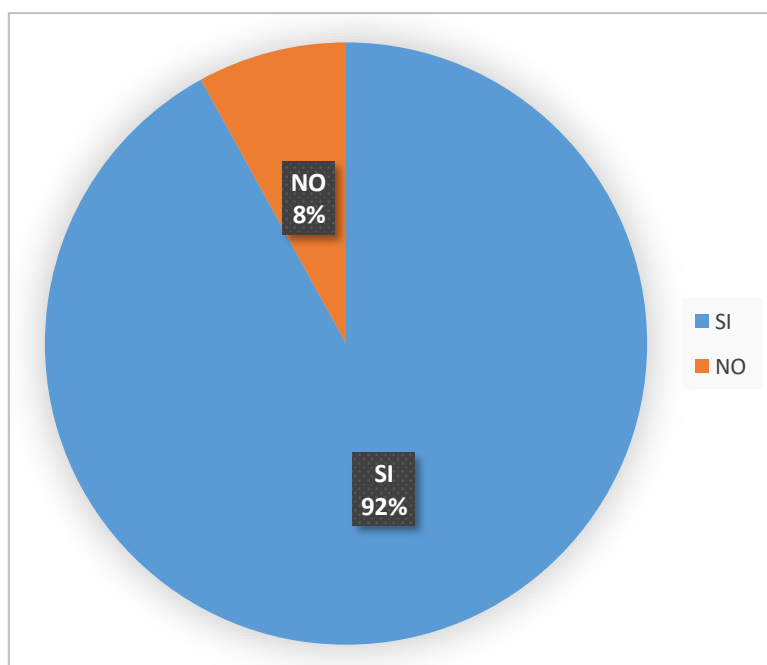


Figura 10: Diagrama circular que representa a ¿Cree usted como trabajador que la innovación de la tecnología aplicada desde del pedido, reduce el tiempo en la atención?

En la Tabla 18 y Figura 16 se evidencia que el 92 % de los encuestados consideran que la innovación de la tecnología aplicada desde el pedido si reduce el tiempo en la atención, mientras que el 8 % no lo considera así.

Tabla 19 ¿Cree usted que los proveedores de la empresa son responsable y eficientes al momento de brindar su servicio al restaurante?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	23	92 %
<i>No</i>	02	8%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes.

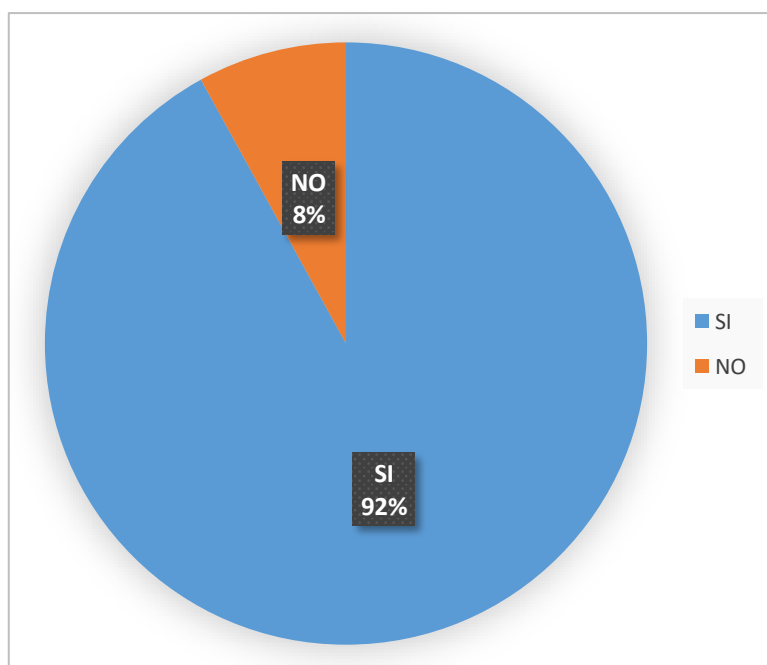


Figura 10: Diagrama circular que representa a ¿Cree usted que los proveedores de la empresa son responsable y eficientes al momento de brindar su servicio al restaurante?

En la Tabla 19 y Figura 17 se evidencia que el 92 % de los encuestados opina que los proveedores de la empresa si son responsables y eficientes al momento de brindar su servicio al restaurante, mientras que el 8 % considera lo contrario.

OBJETIVO 4. Conocer los factores del proceso de la mejora continua en las MYPEs rubro restaurante del centro de Chepén - La Libertad, Año 2020.

Tabla 20 ¿Usted como trabajador del restaurante considera que su esfuerzo contribuye a realizar una buena actividad productiva?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	25	100 %
<i>No</i>	0	0
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes.

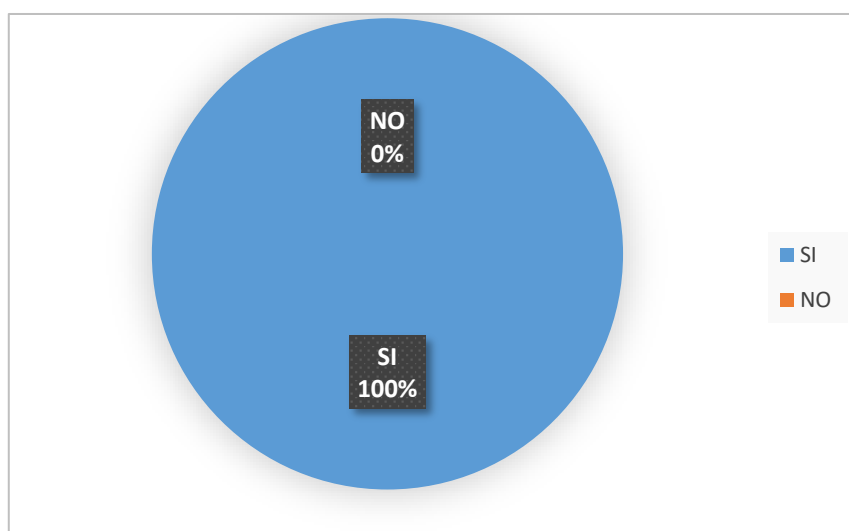


Figura 10: Diagrama circular que representa a ¿Usted como trabajador del restaurante considera que su esfuerzo contribuye a realizar una buena actividad productiva?

En la Tabla 20 y Figura 18 se evidencia que el 100% de los encuestados consideran que si son considerados sus esfuerzos ya ello contribuirá a realizar actividades productivas.

Tabla 21 ¿Considera usted que la empresa le facilita los recursos necesarios para realizar sus funciones?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	22	88 %
<i>No</i>	03	12%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes.

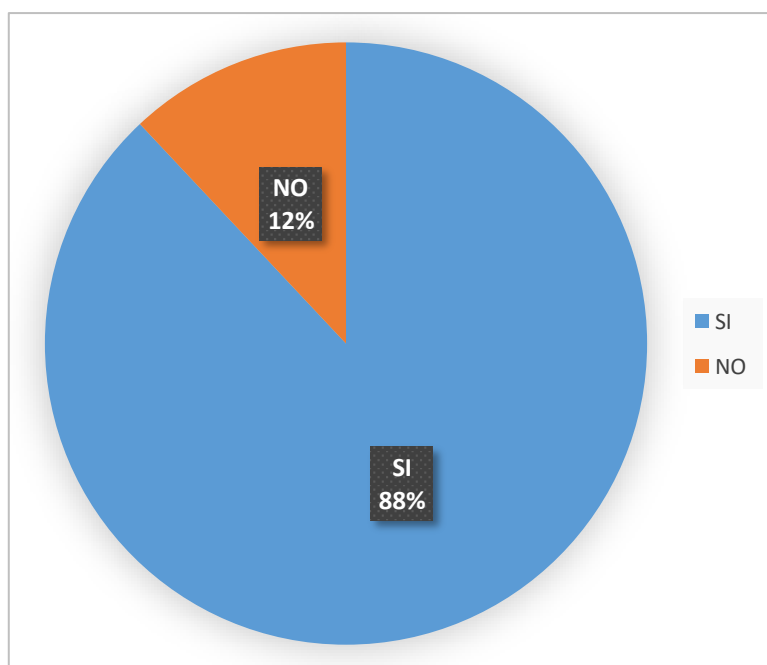


Figura 10: Diagrama circular que representa a ¿Considera usted que la empresa le facilita los recursos necesarios para realizar sus funciones?

En la Tabla 21 y Figura 19 se evidencia que el 88 % de los encuestados opinan que la empresa si les brinda las facilidades necesarias para realizar sus funciones, mientras que el 12 % opinan que no.

Tabla 22 ¿Usted considera que la empresa tiene un sistema de mantenimiento que garantiza la operatividad de la maquinaria y equipos?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	<i>21</i>	<i>84 %</i>
<i>No</i>	<i>04</i>	<i>26%</i>
<i>Total</i>	<i>25</i>	<i>100%</i>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes.

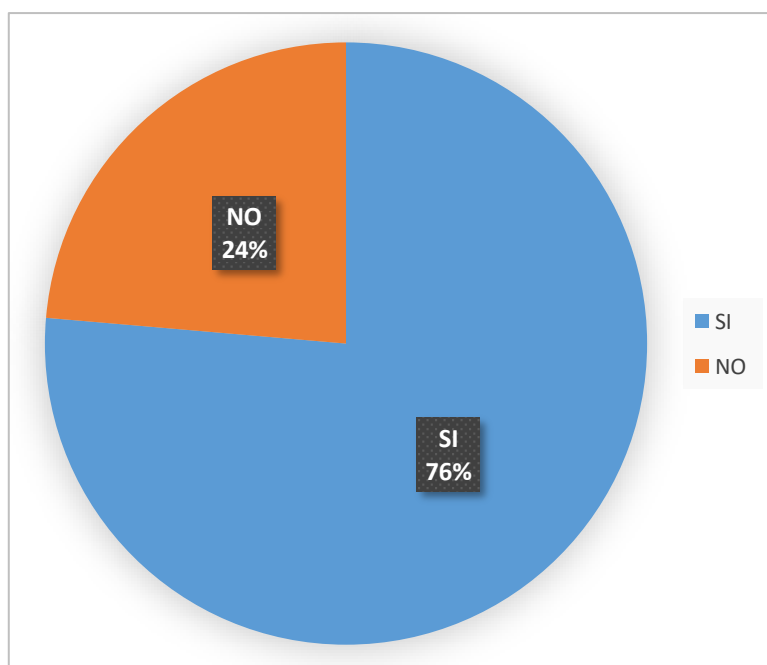


Figura 10: Diagrama circular que representa a ¿Usted considera que la empresa tiene un sistema de mantenimiento que garantiza la operatividad de la maquinaria y equipos?

En la Tabla 22 y Figura 20 se evidencia que el 84 % de los empleados considera que la empresa si cuenta con un sistema de mantenimiento que garantiza la operatividad de las maquinarias y equipos, mientras que el 26 % opina lo contrario.

Tabla 23 ¿Usted como trabajador conoce la existencia de un manual como guía en su trabajo?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	22	88 %
<i>No</i>	03	12%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes.

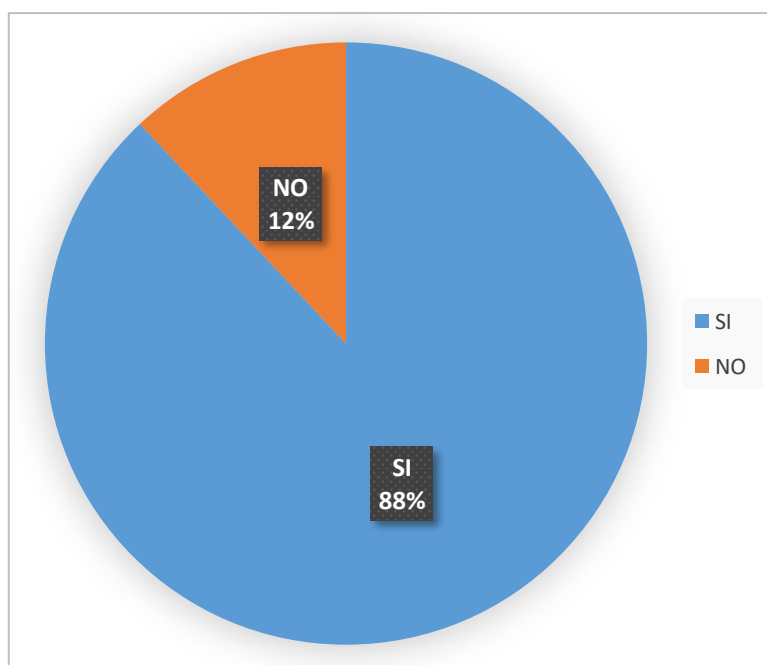


Figura 10: Diagrama circular que representa a ¿Usted como trabajador conoce la existencia de un manual como guía en su trabajo?

En la Tabla 23 y Figura 21 se evidencia que el 88 % de los encuestados manifiestan que, si existe un manual como guía en su trabajo, mientras que el 12 % opina que no.

Tabla 24 ¿Usted como trabajador está dispuesto a dar lo mejor de sí mismo en todo momento?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	25	100 %
<i>No</i>	0	0%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes.

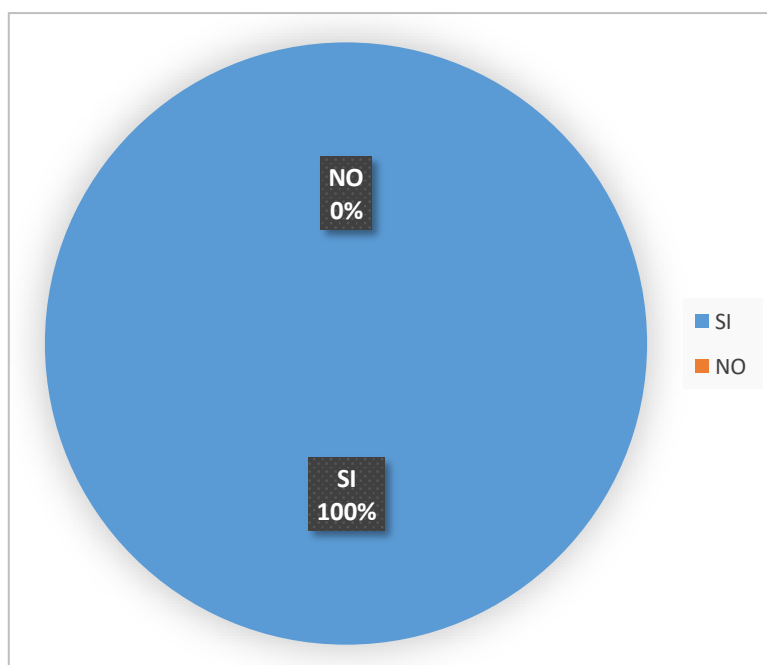


Figura 10: Diagrama circular que representa a ¿Usted como trabajador está dispuesto a dar lo mejor de sí mismo en todo momento?

En la Tabla 24 y Figura 22 se evidencia que el 100 % de los trabajadores opinan si están dispuestos a dar lo mejor de sí mismos en todo momento.

Tabla 25 ¿Considera usted que el restaurante desarrolla las buenas prácticas ambientales?

<i>Categoría</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	20	80 %
<i>No</i>	5	20%
<i>Total</i>	25	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de las MYPE rubro restaurantes.

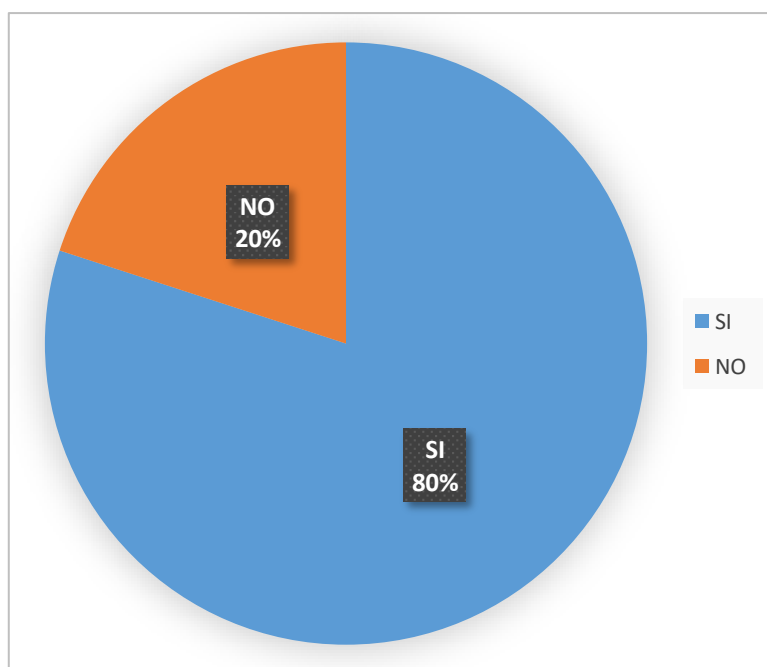


Figura 10 Diagrama circular que representa a ¿Considera usted que el restaurante desarrolla las buenas prácticas ambientales?

En la Tabla 25 y Figura 23 se evidencia que el 80% de los encuestados considera que el restaurante si desarrolla prácticas ambientales, mientras que el 20 % no lo hace

5.2. Análisis de Resultados

OBJETIVO 1. Conocer las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante del centro de Chepén - La Libertad, Año 2020.

En la Tabla 3 figura 1 denominada: “Usted como trabajador considera que se aplican procesos en los diferentes platos de comida que les permita una rápida preparación” se evidencia que el 100 % de los encuestados manifiestan que si se aplican procesos en los diferentes platos de comida que les permite una rápida preparación, resultado cercano a Pérez (2014), quien en su investigación concluyó que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos. Por otra parte, ESAN (2018) que las empresas con un sistema de gestión de calidad tienen el objetivo de maximizar la eficiencia y la calidad de sus procesos

En la Tabla 4 figura 2 denominada “Cree usted que está capacitados y se desarrolla de acuerdo a sus funciones definidas”, se evidencia que el 96 % de los encuestados manifiestan que si están capacitados y se desarrollan de acuerdo a sus funciones, por el contrario solo el 4% dice lo contrario, resultado cercano a Carrasco (2017) que es de suma importancia la implementación de un plan de calidad, ya que con un plan de acción de calidad nos permite mejorar los procesos y el servicio que se brinda a sus clientes. Por otra parte, ESAN (2018) Las funciones claras y definidas, los sistemas de capacitación establecidos, así como una clara comprensión de cómo sus roles afectan la calidad y el éxito del negocio.

En la Tabla 5 figura 3 denominada “Considera usted como trabajador que conocer sus funciones le permite desarrollarse adecuadamente”, se evidencia que el 100 % de los

encuestados consideran que si conocen sus funciones y estas les permiten desarrollarlas de forma adecuada, resultado cercano a Arroyo (2017) que la gestión de la calidad en la atención al cliente es la adecuada, sin embargo, se puede mejorar la rapidez en la atención al cliente, la aceptación del servicio brindado e higiene, la seguridad y percepción que tienen los clientes. Por otra parte ESAN (2018) se pueden aprender que mejoras son necesarias en un negocio a través de un sistema de documentación y análisis, este es un procedimiento cuidadosamente planificado e implementado.

En la Tabla 6 figura 4 denominada “Usted como trabajador del restaurante considera que en la elaboración de los platos de comida se respetan estándares para satisfacer la necesidad del cliente”, se evidencia que el 96 % de los encuestados consideran que en la elaboración de los platos de comida si se respetan los estándares para la satisfacción del cliente, y por el contrario un 4% considera que no se respetan los estándares, resultado cercano a Pérez (2014) que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes, sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimientos y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos. Por otra parte, ESAN (2018) el estándar permite a las empresas definir qué debe ser un producto de calidad y cómo deben satisfacerse las necesidades de los clientes

OBJETIVO 2. Identificar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante del centro de Chepén - La Libertad, Año 2020.

En la Tabla 7 figura 5 denominada “Considera usted que el servicio que se brinda en el restaurante atiende las necesidades y expectativas de los clientes”, se evidencia que el 96 % de los encuestados manifiestan que el servicio que se brinda en el restaurante si

atiende las necesidades y expectativas de los clientes, y un 4% considera lo contrario, resultado cercano a Arroyo (2017) que la gestión de la calidad en la atención al cliente es la adecuada, sin embargo, se puede mejorar la rapidez en la atención al cliente, la aceptación del servicio brindado e higiene, la seguridad y percepción que tienen los clientes. Por otra parte, (ISO 9000:2000) Analizar y entender las necesidades y expectativas de los clientes, así como dar a conocer las expectativas del cliente a la empresa.

En la Tabla 8 figura 6 denominada “Considera usted que su labor contribuye a lograr la misión trazada”, se evidencia que el 100 % de los encuestados consideran que su labor si contribuye a logra la misión trazada por la empresa, resultado cercano a Quezada (2016) en su investigación elige un modelo de gestión de calidad P.D.C.A (Plan: planificar, Do: hacer, Check: verificar, Act: actuar), que coadyuve en el manejo de calidad y mejora continua que se pretende alcanzar en los establecimientos gastronómicos, así mismo contribuirá a la mejora de servicios y productos en los restaurantes. Por otra parte, (ISO 9000:2000) brindar a las personas los recursos esenciales, capacitación y libertad para proceder con responsabilidad.

En la Tabla 9 figura 7 denominada “Cree usted que la empresa reconoce los logros y el compromiso de sus trabajadores que se esfuerzan por mejorar”, se evidencia que el 80% de los encuestados manifiestan que la empresa si reconoce sus logros y compromisos para esforzarse en ser mejores, y un 20% considera que no reconocen su esfuerzo, resultado cercano a García (2015) concluye que si generamos estrategias para el beneficio de nuestros trabajadores estas generaran ambientes de trabajo limpios, higiénicos, agradables y seguros; mejorando sustancialmente el estado de ánimo, la moral y la motivación de los empleados. Por otra parte, (ISO 9000:2000) Conocer la importancia

de su aportación y función en la empresa, asimismo que se tomen los problemas como suyos y sientan la responsabilidad de su solución.

En la Tabla 10 figura 8 denominada “Cree usted que los procesos están orientados a las actividades necesarias para la satisfacción del cliente”, se evidencia que el 88% de los encuestados considera que los procesos si están orientados a las actividades necesarias para la satisfacción de los clientes, y un 12% consideran lo contrario, resultado cercano a Carrasco (2017) que es de suma importancia la implementación de un plan de calidad, ya que con un plan de acción de calidad nos permite mejorar los procesos y el servicio que se brinda a sus clientes. Por otra parte, (ISO 9000:2000) Precisan sistemáticamente las actividades necesarias para conseguir un resultado esperado.

En la Tabla 11 figura 9 denominada “Considera usted como trabajador del restaurante que la empresa aplica un sistema adecuado para brindar un servicio eficiente”, se evidencia que el 92% de los encuestados consideran que la empresa si aplica un sistema adecuado para brindar un servicio eficiente, y un 8% consideran que no aplica un sistema adecuado, resultado cercano a Quezada (2016) quien manifiesta que el conocimiento administrativo en un restaurante es una de las principales herramientas para alcanzar la calidad y satisfacción del cliente. Por otra parte, (ISO 9000:2000) establecer un sistema para alcanzar los objetivos de la empresa en la forma más eficiente y eficaz, así como implantar metas y definir la manera en que determinadas actividades dentro de un sistema deberían operar.

En la Tabla 12 figura 10 denominada “Usted como trabajador considera estar capacitado para dar soluciones rápidas y eficaces ante un problema durante la atención”, se evidencia que el 92% de los encuestados consideran si se encuentran capacitados para dar soluciones rápidas y eficaces ante un problema durante la atención, y un 8% consideran lo contrario, resultado cercano a Goicochea, (2016) la gran mayoría de los

representantes legales de las MYPE del rubro restaurantes si tienen conocimiento sobre el tema de gestión de calidad. Así mismo indica que la mayor parte de las MYPE rubro restaurantes de Lima siempre evalúa el proceso de atención al cliente, mientras que menos de la mitad de las MYPE nunca evalúa el proceso de atención al cliente, ya que algunas MYPE no desarrollan políticas de calidad y la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica. Por otra parte, (ISO 9000:2000) proporcionar capacitación a las personas en cuanto a los métodos y herramientas de la mejora continua y definir metas para guiar y medidas para trazar la mejora continua

En la Tabla 13 figura 11 denominada “Considera usted que se encuentra capacitado para dar información suficiente y precisa a los clientes”, se evidencia que el 96% de los encuestados manifiestan estar capacitados para poder información suficiente y precisa a los clientes, pero un 4% consideran que se encuentran capacitados, resultado cercano a Goicochea, (2016) la gran mayoría de los representantes legales de las MYPE del rubro restaurantes si tienen conocimiento sobre el tema de gestión de calidad. Así mismo indica que la mayor parte de las MYPE rubro restaurantes de Lima siempre evalúa el proceso de atención al cliente, mientras que menos de la mitad de las MYPE nunca evalúa el proceso de atención al cliente, ya que algunas MYPE no desarrollan políticas de calidad y la capacitación que se efectúa a sus trabajadores es de forma empírica). Por otra parte, (ISO 9000:2000) garantizar que los datos y la información sean suficientemente precisos y confiables y lograr que los datos sean alcanzables para quienes lo necesitan.

En la Tabla 14 figura 12 denominada “Cree usted que la empresa selecciona y evalúa a sus proveedores”, se evidencia que un 92% de los encuestados manifiesta que la empresa si selecciona y evalúa a sus proveedores, pero un 8% consideran que no lo hace, resultado cercano a Carrasco (2017) que de acuerdo a los datos obtenidos en la

investigación, el restaurante la choza requiere la implementación de un plan de calidad, por lo que un plan de acción de calidad permite mejorar los procesos y el servicio que brinda a sus clientes. Por otra parte, (ISO 9000:2000) reconocimiento y selección de los proveedores asimismo definir acciones conjuntas de desarrollo y mejora

OBJETIVO 3. Determinar las acciones de la mejora continua en las MYPE rubro restaurante del centro de Chepén - La Libertad, Año 2020.

En la Tabla 15 figura 13 denominada “Considera usted como trabajador que la empresa tiene un sistema ágil y rápido para el pago del consumo de sus clientes”, se evidencia que el 100% de los encuestados consideran que la empresa si tiene un sistema ágil y rápido para el pago del consumo de sus clientes, pero un 8% consideran tiene este sistema, resultado cercano a Alarcón (2017) quien concluye que el modelo de Mejora Continua Basado en Procesos influye positivamente en la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicio Servi Freno de la ciudad de Quito – Ecuador. Por otro lado, Alarcón (2017) disminuir al máximo sus actividades y tareas asignadas, seguir siendo eficiente, eficaz y productivo y asimismo brindar valor al cliente.

En la Tabla 16 figura 14 denominada “Conoce usted si la empresa tiene un método de identificación de los malos empleados”, se evidencia que el 96% de los encuestados consideran que la empresa si tiene un método para identificar a los malos empleados, pero un 4% opina lo contrario, resultado cercano a Castro (2017) se pudo llevar un seguimiento a las soluciones aplicadas anteriormente o realizar ajustes si es necesario para llegar la solución definitiva, se puede asegurar el nuevo nivel de desempeño alcanzado. Por otro lado, Alarcón (2017) es importante tener en cuenta que el personal no se maneja solo, definir claramente las tareas de los empleados, despedir de manera oportuna a los malos empleados, implantar claramente las tareas de los empleados

En la Tabla 17 figura 15 denominada “Considera usted que la empresa les inculca los principios de calidad y de servicio para su mejor desempeño”, se evidencia que el 96% de los encuestados manifiestan que la empresa les inculca los principios de calidad y de servicio para su mejor desempeño, pero un 4% opina lo contrario, resultado cercano a Castro (2017) quien concluye que se establecieron metas que exigen al personal ser más eficiente en la operatividad de trabajo construyendo metas que sean alcanzables para evitar las desmotivaciones. Por otro lado, Alarcón (2017) es importante también contar con el personal para cada puesto, asimismo se tiene que desarrollar sesiones de formación para inculcar los principios de calidad y de servicio que se desea brindar en el restaurante, orientándonos a realizar un mejor y más rápido su trabajo.

En la Tabla 18 figura 16 denominada “Cree usted como trabajador que la innovación de la tecnología aplicada desde del pedido reduce el tiempo en la atención”, se evidencia que el 92% de los encuestados consideran que innovación de la tecnología aplicada desde el pedido si reduce el tiempo en la atención, pero un 8% opina lo contrario, resultado cercano a Poggi (2018) quien nos dice que el plan de mejora continua tuvo como finalidad el correcto desarrollo para cada objetivo, los cuales se han establecido a favor de la organización con el fin de incrementar las ventas, mejorar la calidad de nuestros productos, mejorar el nivel de servicio de acuerdo a las no conformidades y por ultimo motivar la participación del personal con el fin de aumentar la productividad en sus labores. Por otro lado, Alarcón (2017) Es importante que tome en cuenta el tiempo de atención inicial (cuando llega el cliente, indicar la información referente a los platos del menú), tiempo en el servicio (Optimiza los tiempos en cocina, tiempo para la cuenta y el pago del menú).

En la Tabla 19 figura 17 denominada “Cree usted que los proveedores de la empresa son responsable y eficientes al momento de brindar su servicio al restaurante”, se evidencia que el 92% de los encuestados consideran que innovación de la tecnología aplicada desde el pedido si reduce el tiempo en la atención, pero un 8% opina lo contrario, resultado cercano a Orellana y Roncal (2019) nos dice que al homologar a los proveedores de la compañía minera el nivel de servicio brindado por los proveedores, aumento en un promedio de 14%, permitiendo a los clientes internos de la compañía adquirir los materiales solicitados sin ningún obstáculo durante el proceso y en el menor tiempo posible, y con la calidad óptima. Por otro lado, Alarcón (2017) la sostenibilidad en los restaurantes necesita alianzas con sus proveedores, no solo los proveedores son una pieza fundamental para un beneficio mutuo, sino también están involucrados los aliados externos que estratégicamente colaboran con los objetivos que serán mutuamente beneficiosos para el restaurante.

OBJETIVO 4. Conocer los factores del proceso de la mejora continua en las MYPE rubro restaurante del centro de Chepén - La Libertad, Año 2020.

En la Tabla 20 figura 18 denominada “Usted como trabajador del restaurante considera que su esfuerzo contribuye a realizar una buena actividad productiva”, se evidencia que el 100% de los encuestados creen que su esfuerzo si contribuye a realizar una buena actividad productiva, resultado cercano a Castro (2017) quien concluye que se establecieron metas que exigen al personal ser más eficiente en la operatividad de trabajo construyendo metas que sean alcanzables para evitar las desmotivaciones. Por otro lado, Alarcón (2017) Comprende al esfuerzo y/o conocimiento, tanto físico como mental, que una persona puede contribuir para realizar una tarea de la actividad productiva.

En la Tabla 21 figura 19 denominada “Considera usted que la empresa le facilita los recursos necesarios para realizar sus funciones”, se evidencia que el 88% de los

encuestados manifiestan que la empresa si le facilita los recursos necesarios para realizar sus funciones, y un 12% opina que no se brinda los recursos necesarios, resultado cercano a Ibañez (2016) nos dice que se estableció un plan de implementación de las 5 S's las cuales va a permitir tener un mejor control de los insumos, materia prima y/o, otros recursos que sean procesado y manipulados dentro del área de producción y entorno de la empresa. Por otro lado Alarcón (2017) las materias primas, las partes en proceso y la información para su correcto uso; son los elementos fundamentales que se convierten en productos acabados a través del uso de la mano de obra.

En la Tabla 22 figura 20 denominada “Usted considera que la empresa tiene un sistema de mantenimiento que garantiza la operatividad de la maquinaria y equipos”, se evidencia que el 88% de los encuestados manifiestan que la em presa si le facilita los recursos necesarios para realizar sus funciones, y un 12% opina que no se brinda los recursos necesarios, resultado cercano a Ibañez (2016) nos dice que la falta de instancias donde el equipo de trabajo y gerencia puedan reconocer las falencias que existen en el ámbito de la inversión y renovación de maquinaria es reactiva y no proactiva. Por lo cual, se generó un plan con el cual se pueda instaurar esta nueva estrategia, además, de sugerir la compra de un nuevo ahumador en caliente, ya que no se alcanza a cubrir la demanda con el ahumador existente. Por otro lado Alarcón (2017) son todas las instalaciones, maquinaria, equipos tecnológicos, que van a ayudar a la mano de obra y nos van a permitir la ejecución de los procesos; la misma que tienen que tener un mantenimiento oportuno y un cambio inmediato ante cualquier falla.

En la Tabla 23 figura 21 denominada “Usted como trabajador conoce la existencia de un manual como guía en su trabajo”, se evidencia que el 96% de los encuestados manifiestan si conocen la existencia de un manual como guía en su trabajo, y un 4% opina lo contrario, resultado cercano Castro (2017) quien concluye que se establecieron metas

que exigen al personal ser más eficiente en la operatividad de trabajo construyendo metas que sean alcanzables para evitar las desmotivaciones. Por otro lado, Alarcón (2017) es una manera o forma de realizar algo de forma sistemática, organizada, ordenada y estructurada.

En la Tabla 24 figura 22 denominada “Usted como trabajador está dispuesto a dar lo mejor de sí mismo en todo momento”, se evidencia que el 100% de los encuestados manifiestan si están dispuestos a dar lo mejor de sí mismos, resultado cercano a Andrade (2017) nos dice que se motivó de manera efectiva para que se tome un involucramiento y compromiso de parte de ellos para con la organización, con la propuesta de mejora continua con la propia iniciativa y la sustentabilidad del personal. Por otro lado Alarcón (2017) para que un restaurante funcione adecuadamente consiste en contar con trabajadores dispuestos a dar lo mejor de sí mismos en todo momento y el compromiso con su personal.

En la Tabla 25 figura 23 denominada “Considera usted que el restaurante desarrolla las buenas prácticas ambientales”, se evidencia que el 80% de los encuestados consideran que el restaurante si desarrolla buenas prácticas ambientales, y un 20% opina que no las desarrollan, resultado cercano a Ibáñez (2016) concluyo que por lo tanto el manejo adecuado de los recursos, permite disminuir los desperdicios y aprovechar de mejor forma los recursos ya sea de insumos, materia prima, como también la mano de obra. Por otro lado, Alarcón (2017) hoy en día los restaurantes asumen una gran responsabilidad ambiental y social, cuya finalidad es reducir el impacto sobre el entorno, preservar nuestros recursos naturales y fomentar una alimentación ecológica.

VI. CONCLUSIONES

Con Relación a las ventajas de gestión de calidad se identificó que las MYPE innovan diferentes platos aseguran la **Optimización de procesos** con una rápida preparación maximizando la eficiencia y la calidad. **Estimula la moral de los empleados** estableciendo funciones claras y bien definidas. **Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente** identificando el producto de calidad que satisface la necesidad el cliente. Los trabajadores conocen cada uno sus funciones que les ayuda a **Mejorar la organización interna**.

Respecto a los principios de la gestión de calidad se identificó que las MYPE aplican el **liderazgo** como política integradora, centrados en el logro de sus metas y objetivos. En el **enfoque al cliente** conocen las expectativas y necesidades de los clientes. Le dan valor al **enfoque del sistema para la gestión** siendo su principal preocupación brindar un servicio eficiente logrado con la comunicación y coordinación entre las áreas. Aseguran la **mejora continúa** dando prioridad a la capacitación de los integrantes de la MYPE estando con aptos a resolver algún problema durante la atención. Mantienen **relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor** reconociendo y seleccionando a los proveedores. Sus actividades se desarrollan priorizando el **enfoque basado en procesos** brindando satisfacción a los clientes. **Enfoque basado en hechos** dado que el personal está capacitado para brindar información oportuna

En cuanto a las acciones de la mejora continua se determinó que las MYPE. Aplican la **simplificación y eliminación de duplicidades de procesos** racionalizando sin descuidar la atención ágil y rápida con las actividades y tareas asignadas. Cuentan con métodos para **normalizar las formas de realizar las actividades** definiendo un plan de

negocios claro. Inculcan el servicio de calidad manteniendo **la eficiencia y el uso de recursos** desarrollando sesiones de formación en cuantos a principios de calidad y servicio. Utilizan la tecnología innovando diversidad de programas **reduciendo el ciclo de atención**, y tienen **alianzas con proveedores** asegurando la calidad de productos y atención.

Referente a los factores del proceso de la mejora continua se halló que las MYPE utilizan la **mano de obra** empleando su esfuerzo o conocimiento para contribuir a realizar las tareas asignadas. De igual firma los **medios de control** realizando el contrato de personal competente. **Materiales o suministros** utilizando elementos fundamentales que se convierten en productos acabados. Utilizan **métodos** aplicando las disposiciones a distintos procesos indispensables para obtener un propósito dado.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que las MYPE socializar periódicamente su manual de organización y funciones, además de realizar un proceso de inducción.

Se recomienda que las MYPE rubro restaurantes, garantizar que la información y los datos brindados a los clientes sean claros, precisos y confiables, del mismo modo definir responsabilidades claras para la ejecución de sus funciones establecidas, por otra parte, conocer la importancia de su aportación y función en la empresa.

Se recomienda que las MYPE rubro restaurantes, optimizar los tiempos de espera, elaboración de platos y pago del servicio, asimismo negociar estrategias para concretar acuerdos que beneficien ambas partes.

Se recomienda que las MYPE rubro restaurantes realizar un manejo adecuado y mantenimiento oportuno de sus máquina y equipos para evitar pérdidas innecesarias y garantizar el buen servicio, por otra parte, realizar una adecuada y exhaustiva concientización en cuanto al manejo adecuado de los residuos sólidos, el uso adecuado del agua y la donación de alimentos que quedan en el restaurante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

Hernández y Mendoza (2019) “Metodología de la Investigación rutas cuantitativas, cualitativas y Mixtas”. Cita Hernández. s.r. y Mendoza t.c.e. año 2019. Editora 1º edición. Editorial McGraw W_HILL Interamericana editores, S.A. C.B.P.

WEB GRAFÍA

Alarcón. G.J.C. (2017) Tesis Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6713/Alarcon_gj.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Andrade M.P.A. (2017) Propuesta de un sistema de gestión orientado a la mejora continua de los procesos de producción de la empresa pesquera CENTROMAR S.A. de la Ciudad de Guayaquil – Ecuador. Universidad de Guayaquil. Recuperado en:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18325/1/Tesis%20Paul%20Andrade.pdf>

Arroyo. D.P.C (2017) tesis “Diseño de un modelo de gestión de la calidad basado en la herramienta EFQM para la mejora de la atención al cliente del restaurante MARAKO’S GRILL S.A.C. Universidad San Martín de Porres - Chiclayo. Recuperada de:

<https://docplayer.es/113149822-Facultad-de-ciencias-administrativas-y-recursos-humanos-escuela-profesional-de-administracion.html>.

Boix (2014) *Sistema de Gestión de calidad y el desempeño laboral*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú; Lima, Perú.

Botello P.J.F. (2018) Tesis Gestión de calidad en la mejora continua de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro restaurantes de comida oriental de la avenida Pacifico del distrito de Nuevo Chimbote. Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Recuperada en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8349/GESTION_DE_CALIDAD_BOTELLO_PALMADERA_JUAN_FRANCISCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carrasco S.A.D.(2017) Tesis Plan de gestión de calidad alimentaria aplicada al restaurante la Choza en Picaihua, Ambato, en Tungurahua”. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato - Ecuador. Recuperado en:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7346/1/PIUAESC027-2017.pdf>

Castro A.S.A. (2017) Tesis La mejora continua en los procesos de pago a proveedores en el área de tesorería de la empresa g4s Perú S.A.C. Lima 2016” de la Ciudad de Lima. Universidad Autónoma del Perú. Recuperado en:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/446/1/KAIZEN-TEESIS.pdf>

Castro A.F.M. & Sigüeñas Q.P.Y. (2015) Tesis Modelo de gestión de calidad para lograr la fidelización de los clientes de la empresa exportadora el Sol S.A.C. en el distrito de San José – provincia de Pacasmayo en el año 2015”. Recuperada en:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1433/1/Castro_Flor_Fidelizacion_Clientes_Calidad.pdf

Chávez F.E.F. (2016) Tesis Aplicación de la mejora continua en el área de almacén de productos congelados en la empresa Agroindustrial Camposol S.A.”.

Universidad Nacional de Trujillo. Recuperada en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8837/CH%c3%81VEZ%20FERN%c3%81NDEZ%2c%20EDGAR%20FREDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chavez R.L.K.& Huangal A.K.M. (2019) “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Tambos Perú S.A.C.” Universidad Nacional de Trujillo.

Recuperado en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13391/CH%c3%81VEZ%20REYES%2c%20LIDIA%20KATHERINE%3b%20HUANGAL%20ALBARR%c3%81N%2c%20KATHERYN%20MISHELL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

El Comercio. Perú fue elegido el Mejor destino culinario de América del Sur. Septiembre del 2015. Recuperado en:

<https://elcomercio.pe/gastronomia/noticias/peru-elegido-mejor-destino-culinarioamerica-sur-388078> ESIC Editorial.

Comex Perú, 2018 Ventas de las MYPEs peruanas representan el 19% del P.B.I Nacional.

Recuperado en:

<https://andina.pe/agencia/noticia-ventas-las-mypes-peruanas-representan-19-del-pbi-nacional-762440.aspx>

ESAN (2018) Ventajas y beneficio de la gestión de calidad www.esan.edu.pe > apuntes-empresariales > 2018/01

Fazio A.M. (2015), Gerente General de la Feria Hoteles & Cubiertos. Recuperado en:

<https://capital.pe/actualidad/siempre-hay-una-oportunidad-para-invertir-en-hoteleriacutea-y-gastronomiacutea-noticia-648330>

Gamboa A.J.M. (2018) “Diseño de un sistema de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001:2015 para la empresa UNILAP S.A.C. 2017”. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11642/Gamboa%20Antic%20ona%20Jessenia%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García (2015) “caracterización del financiamiento y el kaizen en las MYPE rubro bodegas del casco urbano de Morropón (Piura) año 2015”. Universidad los Ángeles de Chimbote

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3793/MYPE_GESTION_DE_CALIDAD_RODRIGUEZ_CABANILLAS_ROSSANA_MARGARET.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gestión (2017), Gastón Acurio: “Los restaurantes peruanos sumas 4.000 en el mundo, tenemos una oportunidad grande. Recuperado en:

<https://gestion.pe/economia/gaston-acurio-restaurantes-peruanos-suman-4-000-mundo-oportunidad-enorme-267345-noticia/?ref=gesr>

Goicochea F.K.R. (2016) Tesis La gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro restaurantes del boulevard gastronómico del Distrito de Villa María del Triunfo, Provincia de Lima. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1083/GESTION_DE_CALIDAD_MYPE_GOICOCHEA_FLORES_KARINA_ROSSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Cuarta edición. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana

Ibáñez N.C.E. (2016) Tesis Diseño de propuestas de mejora para el área de producción en la empresa puerto de humos S.A. de la Ciudad de Puerto Montt – Chile Universidad Austral de Chile”. Recuperada en:

<http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcii.12d/doc/bpmfcii.12d.pdf>

Mariñas N.G. (2018) Tesis Implementación de la Metodología de Mejora Continua para incrementar la productividad en la Empresa Calzado Ego’s. 2018. Universidad Cesar Vallejo – Trujillo. Recuperado en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28391/mari%c3%blas_ng.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Norma ISO 9000:2000 Principios de la gestión de calidad. Recuperado en

<https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/principios-de-gestic3b3n-de-la-calidad.pdf>

Ñaupis, H.; Mejía, E.; Novoa, E. & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Cuarta edición. Bogotá: Ediciones de la U.

Orellana F.R.C. & Roncal S.L.V. (2019) Propuesta de un modelo logístico para mejorar la gestión de compras de una compañía minera del sur del Perú de la Ciudad de Lima. Universidad Ricardo Palma. Recuperada en:

http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2812/IND_T030_46950508_T%20%20%20OERELLANA%20FERRO%20ROBERTO%20CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palavicini P.F.R. (2015) Tesis Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua”:

Estudio de Caso del Servicio en Línea del Pre registro y registro del EGEL-CENEVAL. Universidad Autónoma de San Luis Potosí - México. Recuperado en: <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3362/MAD1DSG01501.pdf?sequence=1>

Pérez R.C.K. (2014) Tesis La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa Restaurante Campestre SAC, Chiclayo. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo. Recuperada en: <https://core.ac.uk/download/pdf/71999711.pdf>

Poggi G.K.M. (2018) Tesis Implementación de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Distribuidora Capistrano S.A.C., 2018. Universidad Norvert Wiener – Lima. Recuperada en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2068/TITULO%20%20Kathya%20Milagros%20Poggi%20Garc%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Porter (2008) Las 5 fuerza de Porter. Recuperado en:

https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf

Quezada B.B.D. (2016) “Propuesta de un modelo de gestión de Calidad para la mejora continua de los restaurantes de la ciudad de Ambato”. Universidad Regional Autónoma de los Andes Ambato - Ecuador. Recuperado en:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5749/1/PIUAESC008-2017.pdf>

Yzaguirre V.E.Y. (2019) Gestión de calidad. Recuperado en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9872/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_YZAGUIRRE_VENTURA_ELIZABETH_YSELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

7. ¿Cree usted que la empresa reconoce los logros y el compromiso de sus trabajadores que se esfuerzan por mejorar?
Si () No ()
8. ¿Cree usted que los procesos están orientados a las actividades necesarias para la satisfacción del cliente?
Si () No ()
9. ¿Considera usted como trabajador del restaurante que la empresa aplica un sistema adecuado para brindar un servicio eficiente?
Si () No ()
10. ¿Usted como trabajador considera estar capacitado para dar soluciones rápidas y eficaces ante un problema presentado durante la atención?
Si () No ()
11. ¿Considera usted que se encuentra capacitado para dar información suficiente y precisa a los clientes?
Si () No ()
12. ¿Cree usted que la empresa selecciona y evalúa a sus proveedores?
Si () No ()

II. RESPECTO A LA VARIABLE: MEJORA CONTINUA

13. ¿Considera usted como trabajador que la empresa tiene un sistema ágil y rápido para el pago del consumo de sus clientes?
Si () No ()
14. ¿Conoce usted si la empresa tiene un método de identificación de los malos empleados?
Si () No ()
15. ¿Considera usted que la empresa les inculca los principios de calidad y de servicio para su mejor desempeño?
Si () No ()
16. ¿Cree usted como trabajador que la innovación de la tecnología aplicada desde el pedido, reduce el tiempo en la atención?
Si () No ()
17. ¿Cree usted que los proveedores de la empresa son responsable y eficientes al momento de brindar su servicio al restaurante?
Si () No ()
18. ¿Usted como trabajador del restaurante considera que su esfuerzo contribuye a realizar una buena actividad productiva?
Si () No ()
19. ¿Considera usted que la empresa le facilita los recursos necesarios para realizar sus funciones?
Si () No ()

20. ¿Usted considera que la empresa tiene un sistema de mantenimiento que garantiza la operatividad de las maquinarias y equipos?
Si () No ()
21. ¿Usted como trabajador conoce la existencia de un manual como guía en su trabajo?
Si () No ()
22. ¿Usted cómo trabajar está dispuesta a dar lo mejor de sí mismo en todo momento?
Si () No ()
23. ¿Considera usted que el restaurante desarrolla las buenas prácticas ambientales?

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, RONAL SALCEO CAMPOS, Identificado con DNI
46 947315, **MAGISTER EN**
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los)
instrumentos (s) de recolección de datos:

CUESTIONARIO, elaborado por
CABANILLAS CASTRO MARILYN VANESSA, a los efectos de su aplicación a
los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTÍNUA EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DEL
CENTRO DE CHEPEN - LA LIBERTAD, AÑO 2020", que se encuentra realizando.

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

Lambayeque, 09 de julio del 2020


 M.C. Ronal Salcedo Campos
CORLAD: 21890

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ, Identificado con DNI
17824300, **MAGISTER EN**

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los)
instrumentos (s) de recolección de datos:

CUESTIONARIO, elaborado por

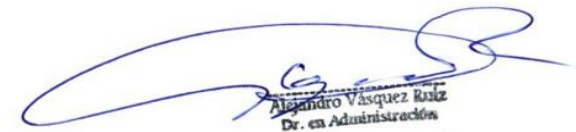
CABANILLAS CASTRO MARILYN VANESSA, a los efectos de su aplicación a

los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES
DEL CENTRO DE CHELEN - LA LIBERTAD, AÑO 2020 que se encuentra realizando.

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

Lambayeque, 9 DE JULIO DE 2020


Alejandro Vásquez Ruiz
Dr. en Administración

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cosme Raúl Gil Valdivia, Identificado con DNI
19227093, **MAGISTER EN**
Gestión Pública:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el (los) instrumentos (s) de recolección de datos:

CUESTIONARIO, elaborado por
CABANILLAS CASTRO MARILYN VANESSA, a los efectos de su aplicación a los elementos de la población (muestra) seleccionada para el trabajo de investigación:

"GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTÍNUA EN LAS MYPE RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE CHEPEN - LA LIBERTAD, AÑO 2020", que se encuentra realizando.

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

Lambayeque, 09 de Julio del 2020



Cosme R. Gil Valdivia
Mg. CPC. Cosme R. Gil Valdivia
JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA
Nº Colegiatura 03534

Ítems relacionados con gestión de calidad y mejora continua	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Usted como trabajador del restaurante considera que se aplican procesos en los diferentes platos de comida que les permita una rápida preparación?	✓			✓		✓	Si () No (x)
2. ¿Cree usted que están capacitados y se desarrollan de acuerdo a sus funciones definidas?	✓			✓		✓	Si () No (x)
3. ¿Considera usted como trabajador que conocer sus funciones le permite desarrollarse adecuadamente?	✓			✓		✓	Si () No (x)
4. ¿Usted como trabajador del restaurante considera que en la elaboración de los platos de comida se respetan estándares para satisfacer la necesidad del cliente?	✓			✓		✓	Si () No (x)
5. ¿Considera usted que el servicio que se brinda en el restaurante atiende las necesidades y expectativas de los clientes?	✓			✓		✓	Si () No (x)
6. ¿Considera usted que su labor contribuye a lograr los la misión trazada por la empresa?	✓			✓		✓	Si () No (x)
7. ¿Cree usted que la empresa reconoce los logros y el compromiso de sus trabajadores que se esfuerzan por mejorar?	✓			✓		✓	Si () No (x)
8. ¿Cree usted que los procesos están orientados a las actividades necesarias para la satisfacción del cliente?	✓			✓		✓	Si () No (x)
9. Considera usted como trabajador del restaurante que la empresa aplica un sistema adecuado para brindar un servicio eficiente?	✓			✓		✓	Si () No (x)

10. ¿Usted como trabajador considera estar capacitado para dar soluciones rápidas y eficaces ante un problema presentado durante la atención?	✓			✓		✓	Si () No (x)
11. ¿Considera usted que se encuentra capacitado para dar información suficiente y precisa a los clientes?	✓			✓		✓	Si () No (x)
12. ¿Cree usted que la empresa selecciona y evalúa a sus proveedores?	✓			✓		✓	Si () No (x)
13. ¿Considera usted como trabajador que la empresa tiene un sistema ágil y rápido para el pago del consumo de sus clientes?	✓			✓		✓	Si () No (x)
14. ¿Conoce usted si la empresa tiene un método de identificación de los malos empleados?	✓			✓		✓	Si () No (x)
15. ¿Considera usted que la empresa les inculca los principios de calidad y de servicio para su mejor desempeño?	✓			✓		✓	Si () No (x)
16. ¿Cree usted como trabajador que la innovación de la tecnología aplicada desde el pedido, reduce el tiempo en la atención?	✓			✓		✓	Si () No (x)
17. ¿Cree usted que los proveedores de la empresa son responsable y eficientes al momento de brindar su servicio al restaurante?	✓			✓		✓	Si () No (x)
18. ¿Usted como trabajador del restaurante considera que su esfuerzo contribuye a realizar una buena actividad productiva?	✓			✓		✓	Si () No (x)
19. ¿Considera usted que la empresa le facilita los recursos necesarios para realizar sus funciones?	✓			✓		✓	Si () No (x)
20. ¿Usted considera que la empresa tiene un sistema de mantenimiento que garantiza la operatividad de las maquinarias y equipos?	✓			✓		✓	Si () No (x)

21. ¿Usted como trabajador conoce la existencia de un manual como guía en su trabajo?	✓			✓		✓	Si () No (x)
22. ¿Usted cómo trabajar está dispuesta a dar lo mejor de sí mismo en todo momento?	✓			✓		✓	Si () No (x)
23. ¿Considera usted que el restaurante desarrolla las buenas prácticas ambientales?	✓			✓		✓	Si () No (x)

**TITULO DE TESIS: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTÍNUA EN LAS MYPE
RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE CHEPÉN – LA LIBERTAD, AÑO 2020**

AUTORA: CABANILLAS CASTRO, MARILYN VANESSA




 M.C.s. Ronal Salcedo Campos
 CORLAD: 21890

Ítems relacionados con gestión de calidad y mejora continua	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Usted como trabajador del restaurante considera que se aplican procesos en los diferentes platos de comida que les permita una rápida preparación?	✓			✓		✓	Si () No (x)
2. ¿Cree usted que están capacitados y se desarrollan de acuerdo a sus funciones definidas?	✓			✓		✓	Si () No (x)
3. ¿Considera usted como trabajador que conocer sus funciones le permite desarrollarse adecuadamente?	✓			✓		✓	Si () No (x)
4. ¿Usted como trabajador del restaurante considera que en la elaboración de los platos de comida se respetan estándares para satisfacer la necesidad del cliente?	✓			✓		✓	Si () No (x)
5. ¿Considera usted que el servicio que se brinda en el restaurante atiende las necesidades y expectativas de los clientes?	✓			✓		✓	Si () No (x)
6. ¿Considera usted que su labor contribuye a lograr los la misión trazada por la empresa?	✓			✓		✓	Si () No (x)
7. ¿Cree usted que la empresa reconoce los logros y el compromiso de sus trabajadores que se esfuerzan por mejorar?	✓			✓		✓	Si () No (x)
8. ¿Cree usted que los procesos están orientados a las actividades necesarias para la satisfacción del cliente?	✓			✓		✓	Si () No (x)
9. Considera usted como trabajador del restaurante que la empresa aplica un sistema adecuado para brindar un servicio eficiente?	✓			✓		✓	Si () No (x)

10. ¿Usted como trabajador considera estar capacitado para dar soluciones rápidas y eficaces ante un problema presentado durante la atención?	✓			✓		✓	Si () No (x)
11. ¿Considera usted que se encuentra capacitado para dar información suficiente y precisa a los clientes?	✓			✓		✓	Si () No (x)
12. ¿Cree usted que la empresa selecciona y evalúa a sus proveedores?	✓			✓		✓	Si () No (x)
13. ¿Considera usted como trabajador que la empresa tiene un sistema ágil y rápido para el pago del consumo de sus clientes?	✓			✓		✓	Si () No (x)
14. ¿Conoce usted si la empresa tiene un método de identificación de los malos empleados?	✓			✓		✓	Si () No (x)
15. ¿Considera usted que la empresa les inculca los principios de calidad y de servicio para su mejor desempeño?	✓			✓		✓	Si () No (x)
16. ¿Cree usted como trabajador que la innovación de la tecnología aplicada desde el pedido, reduce el tiempo en la atención?	✓			✓		✓	Si () No (x)
17. ¿Cree usted que los proveedores de la empresa son responsable y eficientes al momento de brindar su servicio al restaurante?	✓			✓		✓	Si () No (x)
18. ¿Usted como trabajador del restaurante considera que su esfuerzo contribuye a realizar una buena actividad productiva?	✓			✓		✓	Si () No (x)
19. ¿Considera usted que la empresa le facilita los recursos necesarios para realizar sus funciones?	✓			✓		✓	Si () No (x)
20. ¿Usted considera que la empresa tiene un sistema de mantenimiento que garantiza la operatividad de las maquinarias y equipos?	✓			✓		✓	Si () No (x)

21. ¿Usted como trabajador conoce la existencia de un manual como guía en su trabajo?	✓			✓		✓	Si () No (x)
22. ¿Usted cómo trabajar está dispuesta a dar lo mejor de sí mismo en todo momento?	✓			✓		✓	Si () No (x)
23. ¿Considera usted que el restaurante desarrolla las buenas prácticas ambientales?	✓			✓		✓	Si () No (x)

**TITULO DE TESIS: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTÍNUA EN LAS MYPE
RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE CHEPÉN – LA LIBERTAD, AÑO 2020**

AUTORA: CABANILLAS CASTRO, MARILYN VANESSA



Alejandro Vasquez Ruiz
Dr. en Administración

Ítems relacionados con gestión de calidad y mejora continua	¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso, aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?
	Si	No	Si	No	Si	No	
1. ¿Usted como trabajador del restaurante considera que se aplican procesos en los diferentes platos de comida que les permita una rápida preparación?	✓			✓		✓	Si () No (x)
2. ¿Cree usted que están capacitados y se desarrollan de acuerdo a sus funciones definidas?	✓			✓		✓	Si () No (x)
3. ¿Considera usted como trabajador que conocer sus funciones le permite desarrollarse adecuadamente?	✓			✓		✓	Si () No (x)
4. ¿Usted como trabajador del restaurante considera que en la elaboración de los platos de comida se respetan estándares para satisfacer la necesidad del cliente?	✓			✓		✓	Si () No (x)
5. ¿Considera usted que el servicio que se brinda en el restaurante atiende las necesidades y expectativas de los clientes?	✓			✓		✓	Si () No (x)
6. ¿Considera usted que su labor contribuye a lograr los la misión trazada por la empresa?	✓			✓		✓	Si () No (x)
7. ¿Cree usted que la empresa reconoce los logros y el compromiso de sus trabajadores que se esfuerzan por mejorar?	✓			✓		✓	Si () No (x)
8. ¿Cree usted que los procesos están orientados a las actividades necesarias para la satisfacción del cliente?	✓			✓		✓	Si () No (x)
9. Considera usted como trabajador del restaurante que la empresa aplica un sistema adecuado para brindar un servicio eficiente?	✓			✓		✓	Si () No (x)

10. ¿Usted como trabajador considera estar capacitado para dar soluciones rápidas y eficaces ante un problema presentado durante la atención?	✓			✓		✓	Si () No (x)
11. ¿Considera usted que se encuentra capacitado para dar información suficiente y precisa a los clientes?	✓			✓		✓	Si () No (x)
12. ¿Cree usted que la empresa selecciona y evalúa a sus proveedores?	✓			✓		✓	Si () No (x)
13. ¿Considera usted como trabajador que la empresa tiene un sistema ágil y rápido para el pago del consumo de sus clientes?	✓			✓		✓	Si () No (x)
14. ¿Conoce usted si la empresa tiene un método de identificación de los malos empleados?	✓			✓		✓	Si () No (x)
15. ¿Considera usted que la empresa les inculca los principios de calidad y de servicio para su mejor desempeño?	✓			✓		✓	Si () No (x)
16. ¿Cree usted como trabajador que la innovación de la tecnología aplicada desde el pedido, reduce el tiempo en la atención?	✓			✓		✓	Si () No (x)
17. ¿Cree usted que los proveedores de la empresa son responsable y eficientes al momento de brindar su servicio al restaurante?	✓			✓		✓	Si () No (x)
18. ¿Usted como trabajador del restaurante considera que su esfuerzo contribuye a realizar una buena actividad productiva?	✓			✓		✓	Si () No (x)
19. ¿Considera usted que la empresa le facilita los recursos necesarios para realizar sus funciones?	✓			✓		✓	Si () No (x)
20. ¿Usted considera que la empresa tiene un sistema de mantenimiento que garantiza la operatividad de las maquinarias y equipos?	✓			✓		✓	Si () No (x)

21. ¿Usted como trabajador conoce la existencia de un manual como guía en su trabajo?	✓			✓		✓	Si () No (x)
22. ¿Usted cómo trabajar está dispuesta a dar lo mejor de sí mismo en todo momento?	✓			✓		✓	Si () No (x)
23. ¿Considera usted que el restaurante desarrolla las buenas prácticas ambientales?	✓			✓		✓	Si () No (x)

**TITULO DE TESIS: GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA MEJORA CONTÍNUA EN LAS MYPE
RUBRO RESTAURANTES DEL CENTRO DE CHEPÉN – LA LIBERTAD, AÑO 2020**

AUTORA: CABANILLAS CASTRO, MARILYN VANESSA



Cosme R. Gil Valdivia
 Mg. Cosme R. Gil Valdivia
 JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA
 R^o Colegiatura 03534

MATRIZ INDICADOR – PREGUNTA

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Fuente
Gestión de Calidad	Ventajas	Optimización de proceso	¿Usted como trabajador del restaurante considera que se aplican procesos en los diferentes platos de comida que les permita una rápida preparación?	Trabajadores
		Estimula la moral de los trabajadores	¿Cree usted como trabajador del restaurante que están capacitados y se desarrollan de acuerdo a sus funciones definidas?	
		Mejora la organización interna	¿Considera usted como trabajador que conocer sus funciones le permite desarrollarse adecuadamente?	
		Ofrece niveles más altos de satisfacción al cliente	¿Usted como trabajador del restaurante considera que en la elaboración de los platos de comida se respetan estándares para satisfacer la necesidad del cliente?	
	Principios	Enfoque al cliente	¿Considera usted que el servicio que se brinda en el restaurante atiende las necesidades y expectativas de los clientes?	
		Liderazgo	¿Considera usted que su labor contribuye a lograr la misión trazada por la empresa?	
		Participación del personal	¿Cree usted que la empresa reconoce los logros y el compromiso de sus trabajadores que se esfuerzan por mejorar?	
		Enfoque basado en los procesos	¿Cree usted que los procesos están orientados a las actividades necesarias para la satisfacción del cliente?	
		Enfoque del sistema para la gestión	¿Considera usted como trabajador del restaurante que la empresa aplica un sistema adecuado para brindar un servicio eficiente?	
		Mejora continua	¿Usted como trabajador considera estar capacitado para dar soluciones rápidas y eficaces ante un problema presentado durante la atención?	
		Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	¿Considera usted que se encuentra capacitado para dar información suficiente y precisa a los clientes?	
		Relaciones mutuamente beneficiosas con proveedores	¿Cree usted que la empresa selecciona y evalúa a sus proveedores?	
	Mejora continua	Acciones	Simplificar y eliminar duplicidades del proceso	

	Normalizar las formas de realizar las actividades	¿Conoce usted si la empresa tiene un método de identificación de los malos empleados?
	Mejora la eficiencia en el uso de recursos	¿Considera usted que la empresa les inculca los principios de calidad y de servicio para su mejor desempeño?
	Reducir el tiempo ciclo	¿Cree usted como trabajador que la innovación de la tecnología aplicada desde el pedido reduce el tiempo en la atención?
	Alianza con proveedores	¿Cree usted que los proveedores de la empresa son responsable y eficientes al momento de brindar su servicio al restaurante?
Factores del proceso	Mano de obra	¿Usted como trabajador del restaurante considera que su esfuerzo contribuye a realizar una buena actividad productiva?
	Materiales y suministros	¿Considera usted que la empresa le facilita los recursos necesarios para realizar sus funciones?
	Maquinaria y equipos	¿Usted considera que la empresa tiene un sistema de mantenimiento que garantiza la operatividad de las maquinarias y equipos?
	Métodos	¿Usted como trabajador conoce la existencia de un manual como guía en su trabajo?
	Medios de control	¿Usted cómo trabajar está dispuesta a dar lo mejor de sí mismo en todo momento?
	El medio ambiente	¿Considera usted que el restaurante desarrolla las buenas prácticas ambientales?

LIBRO DE CÓDIGO

N°	INDICADOR	ENCUESTAS	Código	ENCUESTADOS																									Frecuencia		Porcentaje %		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25					
Objetivo N° 1			Conocer las ventajas de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante del centro de Chepén - La Libertad, Año 2020																														
3	Optimización de Procesos	¿Usted como trabajador del restaurante considera que se aplican procesos en los diferentes platos de comida que les permita una rápida preparación?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25		100%		
			2																											0	25	0%	100%
4	Estimula la moral de los empleados	¿Cree usted como trabajador del restaurante que están capacitados y se desarrollan de acuerdo a sus funciones definidas?	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24		96%		
			2							2																				1	25	4%	100%
5	Mejora la organización interna	¿Considera usted como trabajador que conocer sus funciones le permite desarrollarse adecuadamente?	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	22		88%			
			2						2				2					2											3	25	12%	100%	
6	Ofrece niveles más altos de satisfacción del cliente	¿Usted como trabajador del restaurante considera que en la elaboración de los platos de comida se respetan estándares para satisfacer la necesidad del cliente?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24		96%		
			2										2																1	25	4%	100%	
Objetivo N° 2			Identificar los principios de la gestión de calidad en las MYPE rubro restaurante del centro de Chepén - La Libertad, Año 2020																														
7	Enfoque al Cliente	¿Considera usted que el servicio que se brinda en el restaurante atiende las necesidades y expectativas de los clientes?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24		96%	
			2														2													1	25	4%	100%
8	Liderazgo	¿Considera usted que su labor contribuye a lograr los la misión trazada por la empresa?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25		100%		
			2																										0	25		100%	
9	Participación del personal	¿Cree usted que la empresa reconoce los logros y el compromiso de sus trabajadores que se esfuerzan por mejorar?	1	1	1	1	1	1		1	1		1	1		1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	20		80%			
			2					2			2			2							2						2		5	25	20%	100%	
10			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22		88%			

Objetivo N° 4		Conocer los factores del proceso de la mejora continua en las MYPE rubro restaurante del centro de Chepén - La Libertad, Año 2020.																													
20	Mano de Obra	¿Usted como trabajador del restaurante considera que su esfuerzo contribuye a realizar una buena actividad productiva?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25		100%		
			2																										25		100%
21	Materiales o Suministros	¿Considera usted que la empresa le facilita los recursos necesarios para realizar sus funciones?	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	22		88%	
			2				2									2								2					3	25	12%
22	Maquinaria y Equipo	¿Usted considera que la empresa tiene un sistema de mantenimiento que garantiza la operatividad de las maquinarias y equipos?	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	21		84%	
			2			2			2						2									2					4	25	26%
23	Métodos	¿Usted como trabajador conoce la existencia de un manual como guía en su trabajo?	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22		88%	
			2		2			2														2							3	25	12%
24	Medios de Control	¿Usted cómo trabajar está dispuesta a dar lo mejor de sí mismo en todo momento?	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25		100%	
			2																										25		100%
25	El medio ambiente	¿Considera usted que el restaurante desarrolla las buenas prácticas ambientales?	1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20		80%	
			2			2			2													2							2	5	25

Leyenda		
Sí	=	1
No	=	2

TUNITIN MARILYN

por MARILYN VANESSA CABANILLAS CASTRO

Fecha de entrega: 21-sep-2020 09:56p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1369729728

Nombre del archivo:

58497_MARILYN_VANESSA_CABANILLAS_CASTRO_TUNITIN_MARILYN_575759_1464148999.docx (46.41K)

Total de palabras: 9504

Total de caracteres: 49946

TUNITIN MARILYN

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS



docplayer.es

Fuente de Internet

4%

Excluir citas


Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo

Tablero del curso 

Mis entregas

Ocultar barras laterales

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Turnitin: proyecto de investigación - Sección 1	27 jun 2020 - 01:22	30 oct 2020 - 01:22	27 jun 2020 - 02:22

 Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
 Ver recibo digital	TURNITIN MARILYN	1369729728	21/09/2020 21:56	4% 	Entregar Trabajo   --

Navegación

- ▼ Área personal
 - 🏠 Inicio del sitio
 - > Páginas del sitio
 - ▼ Mis cursos
 - ▼ 01IV2620200111TI000027
 - > Participantes
 - 🏆 Insignias
 - ☑ Competencias
 - 📊 Calificaciones
 - > General
 - > I SEMANA: Socialización del SPA/Aprobación del tem...
 - > II SEMANA: Planeamiento de la investigación
 - > III SEMANA: Metodología de la investigación
 - ▼ IV SEMANA: Evaluación del Proyecto de Investigació...
 - 📅 Semana 4: Instrucciones
 - 📎 Orientación Pedagógica Asíncrona N° 4: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
 - 📄 Programa turnitin

SERVICIO DE RECAUDACION MNA BCP

OF./300000-C14E-S84779 OP-0350346 04/03/2020
Hora:09:15:43

Tipo de empresa: UNIVERSIDADES
Empresa afiliada: EFE

UNIV. CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

Cuenta a Abonar:
PENSIONES

Nro de cuenta: 310-1474843-0-15

Código Id de Usuario: 0511100009

Usuario: CABANILLAS CASTRO MARILYN VANESSA

Fecha	Cuota	Cargo Fijo	Mora	Total
08/03/2020	301.50	0.00	0.00	301.50
10/03/2020	676.50	0.00	0.00	676.50

Importe : S/*****978.00
Comisión : S/*****6.00
Importe Total : S/*****984.00

ANTES DE RETIRARSE DE LA VENTANILLA, POR FAVOR
VERIFIQUE QUE LA EMPRESA Y LA CUENTA ABONADA SEAN LAS
CORRECTAS

SERVICIO DE RECAUDACION MNA BCP

OF./300000-C14B-S81506 OP-0554409 18/03/2020
Hora:12:54:55

Tipo de empresa: UNIVERSIDADES
Empresa afiliada: EFE

UNIV. CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

Cuenta a Abonar:
PENSIONES

Nro de cuenta: 310-1474843-0-15

Código Id de Usuario: 0511100009

Usuario: CABANILLAS CASTRO MARILYN VANESSA

Fecha	Cuota	Cargo Fijo	Mora	Total
10/04/2020	676.50	0.00	0.00	676.50
09/05/2020	676.50	0.00	0.00	676.50
05/06/2020	101.50	0.00	0.00	101.50
10/06/2020	676.50	0.00	0.00	676.50

Importe : S/*****2,131.00
Comisión : S/*****12.00
Importe Total : S/*****2,143.00

ANTES DE RETIRARSE DE LA VENTANILLA, POR FAVOR
VERIFIQUE QUE LA EMPRESA Y LA CUENTA ABONADA SEAN LAS
CORRECTAS